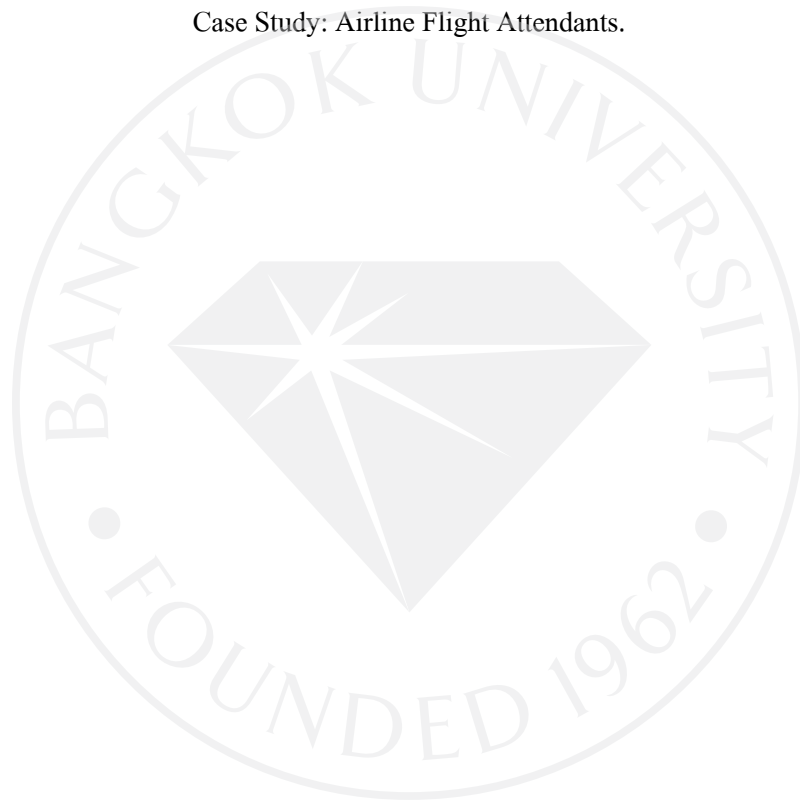


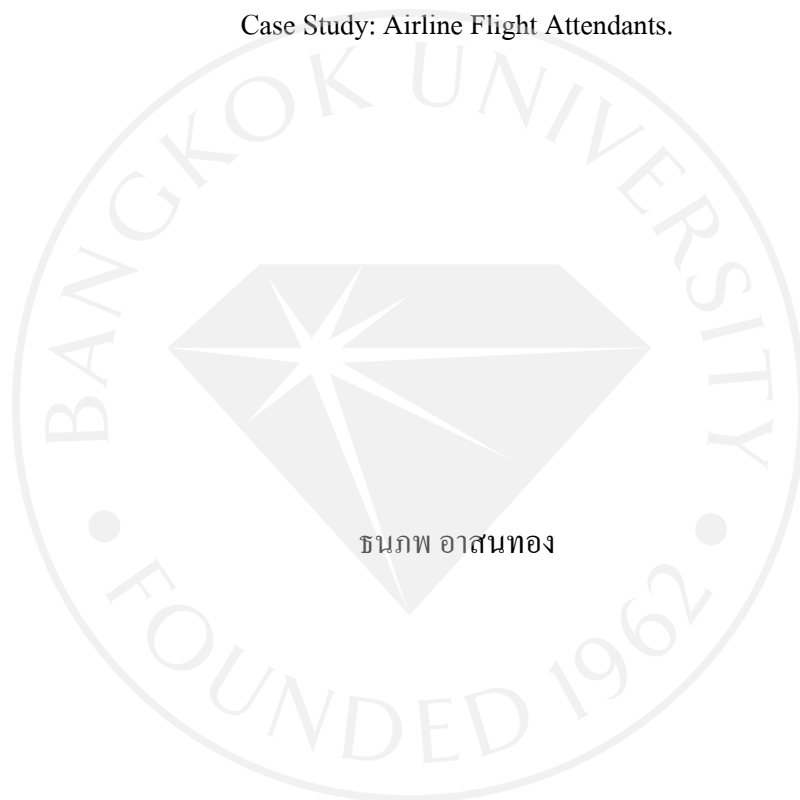
การศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการ
กรณีศึกษา: พนักงานให้บริการบนเครื่องบิน

Study of Self-Development Need to Increase Quality of Service,
Case Study: Airline Flight Attendants.



การศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการ
กรณีศึกษา: พนักงานให้บริการบนเครื่องบิน

Study of Self-Development Need to Increase Quality of Service,
Case Study: Airline Flight Attendants.



การศึกษาเฉพาะบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2553



© 2555

รณภพ อასนทอง

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การศึกษาเฉพาะบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการ กรณีศึกษาพนักงานต้อนรับบน
เครื่องบิน

ผู้วิจัย ธนภพ อาสนทอง

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร. ไกรฤกษ์ ปิ่นแก้ว)

ผู้ทรงคุณวุฒิ

(รศ.ศศนันท์ วิวัฒน์ชาติ)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวพร หวังพิพัฒน์วงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

13 กุมภาพันธ์ 2555

ชนภพ อาสนทอง. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, กุมภาพันธ์ 2555, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการ กรณีศึกษา: พนักงานให้บริการ
บนเครื่องบิน (69 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. ไกรฤกษ์ ปิ่นแก้ว

บทคัดย่อ

การศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการ กรณีศึกษา: พนักงาน
ให้บริการบนเครื่องบิน มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการ
ของพนักงานให้บริการบนเครื่องบิน 2) เพื่อศึกษาทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการของพนักงาน
ให้บริการบนเครื่องบิน และ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการ
ของพนักงานให้บริการบนเครื่องบินที่มีต่อความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการ และ
4) เพื่อศึกษาอิทธิพลของทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบินที่มี
ต่อความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการ วิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้
แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานให้บริการบนเครื่องบิน จำนวน
400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ การหาค่าเฉลี่ย การหาค่า ร้อยละ
และการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นในรูปแบบของการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ
(Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความรู้ความเข้าใจต่อการ
พัฒนางานบริการในด้านพฤติกรรมมากที่สุด รองลงมาคือด้านคุณลักษณะเมื่อพิจารณาทัศนคติต่อ
การพัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบิน พบว่า ทัศนคติในด้านองค์กรมีค่ามาก
ที่สุด รองลงมาคือด้านการปฏิบัติงาน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความรู้ความเข้าใจต่อการ
พัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบินด้านคุณลักษณะ มีผลต่อความต้องการพัฒนา
ตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการมากที่สุด ตามด้วย ด้านพฤติกรรม และ ทัศนคติต่อการพัฒนางาน
บริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบินด้านการปฏิบัติงาน มีผลต่อความต้องการพัฒนาตนเอง
เพื่อเพิ่มคุณภาพงานบริการมากที่สุด ตามด้วย ด้านองค์กร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

Thanaphop Asanathong. Master of Business Administration, February 2012, Graduate School, Bangkok University.

Study of Self-Development Need to Increase Quality of Service, Case Study: Airline Flight Attendants. (69 pages)

Advisor: Dr. Krairoek Pinkaeo

Abstract

The study of self-development need to increase quality of service, case study: airline flight attendants is as follows: 1) To study the knowledge and understanding for developing the service work of flight attendants on airplanes; 2) To study the attitudes for developing the service work of flight attendants on airplanes; 3) To study the influence of knowledge and understanding for developing the service work of flight attendants on self-development need to increase quality of service, and 4) To study the influence of attitudes for developing the service work of flight attendants on self-development need to increase quality of service. This is the quantitative research by using questionnaire as the tool to collect data from 400 flight attendants.

The statistics used for the data analysis are frequency distribution, mean, percentage, and linear regression analysis in the multiple regression analysis.

The results found that the people answering the questionnaire have knowledge and understanding of the development of service work in terms of behavior as the most, the secondary is in terms of characteristics. When considering the attitude toward the service development of flight attendants, it showed that the attitude toward the organization is the most common answer, then comes work performance. The results of the hypothesis testing presented that knowledge and understanding for the service quality development of flight attendants in characteristics affect the need of self-development to increase service quality as the most answered, following with behavior and attitude toward the development of service work of flight attendants in work performance that influence on the need of self-development to increase quality of service work as the most, following by organization for the statistical significance at level .05.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเฉพาะบุคคลฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์และความกรุณาจาก อาจารย์ ดร. ไกรฤกษ์ ปิ่นแก้ว ที่ได้ให้คำแนะนำ ในการจัดทำงานวิจัยฉบับนี้ทุกขั้นตอน และอธิบายข้อสงสัยต่าง ๆ ให้ผู้วิจัยเข้าใจในงานวิจัยฉบับนี้ด้วยความเมตตา และเสียสละเวลาในการตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนการศึกษาเฉพาะบุคคลฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และเพื่อน ๆ พี่ ๆ น้อง ๆ ที่ให้กำลังใจ และให้โอกาสบุตรได้รับการศึกษาในระดับต่าง ๆ จนกระทั่งได้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตนี้ รวมทั้งคณาจารย์ทุกท่าน และคณะบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และคำสั่งสอนให้กับผู้จัดทำ

สุดท้ายความรู้ และประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาเฉพาะบุคคลฉบับนี้ ผู้จัดทำขอมอบความดีที่ได้นี้ให้แก่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

ชนภพ อาสนทอง

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | จ |
| กิตติกรรมประกาศ | ฉ |
| สารบัญตาราง | ฅ |
| สารบัญภาพ | ญ |
| บทที่ 1 บทนำ | |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| วัตถุประสงค์ของงานวิจัย | 2 |
| ขอบเขตของงานวิจัย | 3 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 3 |
| คำนิยามศัพท์เฉพาะ | 4 |
| บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง | |
| แนวคิดและทฤษฎีความต้องการ | 5 |
| แนวคิดการพัฒนาตนเอง | 8 |
| แนวคิดการพัฒนาคุณภาพงานบริการ | 15 |
| ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่ของพนักงานให้บริการบนเครื่องบิน | 23 |
| ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 26 |
| สมมุติฐานการวิจัย | 30 |
| กรอบแนวคิดตามทฤษฎี | 31 |
| บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย | |
| ประเภทของงานวิจัย | 32 |
| ประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง | 32 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา | 33 |
| การทดสอบเครื่องมือ | 36 |
| วิธีการเก็บข้อมูล | 36 |
| วิธีการทางสถิติ | 37 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|---|------|
| บทที่ 4 บทวิเคราะห์ข้อมูล | |
| ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม | 39 |
| ตอนที่ 2 ระดับความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม | 41 |
| ตอนที่ 3 ระดับทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม | 43 |
| ตอนที่ 4 ระดับความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม | 46 |
| ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานอิทธิพลระหว่างความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบินกับความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการ | 50 |
| ตอนที่ 6 การทดสอบสมมติฐานอิทธิพลระหว่างทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบินกับความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการ | 51 |
| บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ | |
| สรุปผลการวิจัย | 52 |
| อภิปรายผลการวิจัย | 54 |
| ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้ | 55 |
| ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป | 56 |
| บรรณานุกรม | 57 |
| ภาคผนวก | 59 |
| ประวัติผู้เขียน | 70 |

สารบัญตาราง

| | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง | 39 |
| ตารางที่ 2: ระดับความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการ โดยจำแนกตาม คุณลักษณะ ($n = 400$) | 41 |
| ตารางที่ 3: ระดับความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการ โดยจำแนกตามพฤติกรรม ($n = 400$) | 42 |
| ตารางที่ 4: ระดับความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการในภาพรวม ($n = 400$) | 43 |
| ตารางที่ 5: ระดับทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการ โดยจำแนกตามการปฏิบัติงาน ($n = 400$) | 44 |
| ตารางที่ 6: ระดับทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการ โดยจำแนกตามองค์กร ($n = 400$) | 45 |
| ตารางที่ 7: ระดับทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการในภาพรวม ($n = 400$) | 46 |
| ตารางที่ 8: ระดับความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการ โดยจำแนก ตามความรู้ความสามารถ ($n = 400$) | 47 |
| ตารางที่ 9: ระดับความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการ โดยจำแนก ตามบุคลิกภาพที่ดี ($n = 400$) | 48 |
| ตารางที่ 10: ระดับความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการ โดยจำแนก ตามการศึกษาหาความรู้ตลอดชีวิต ($n = 400$) | 48 |
| ตารางที่ 11: ระดับความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการในภาพรวม ($n = 400$) | 49 |
| ตารางที่ 12: แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณระหว่างความรู้ความเข้าใจต่อ การพัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบินกับความ ต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการด้วยวิธีการแบบขั้นตอน (Stepwise) | 50 |
| ตารางที่ 13: แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณระหว่างทัศนคติต่อการพัฒนา งานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบินกับความต้องการพัฒนา ตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการด้วยวิธีการแบบขั้นตอน (Stepwise) | 51 |

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1: กรอบแนวคิดในการวิจัย

หน้า

31



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การขนส่งทางอากาศเป็นการขนส่งที่มีบทบาทและได้รับความนิยมสูง ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะของการขนส่งทางอากาศที่มีความรวดเร็ว สะดวก และปลอดภัยกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับการขนส่งรูปแบบอื่น การขนส่งทางอากาศนอกจากจะเป็นกิจการสาธารณูปโภคประเภทหนึ่งแล้ว การขนส่งทางอากาศยังจัดเป็น โครงสร้างพื้นฐานอย่างหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ ทั้งในแง่เศรษฐกิจ การค้า และการลงทุนระหว่างประเทศ (สกล บุญสิน, 2550)

การดำเนินธุรกิจการบินในประเทศไทยในปัจจุบันนั้น ถือได้ว่าเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง เนื่องจากปัญหาด้านการเมือง และความไม่ปลอดภัยของประเทศไทย ทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศลดน้อยลง และประชาชนไม่กล้าใช้จ่ายใช้สอย หรือเดินทางท่องเที่ยว ทำให้จำนวนของผู้โดยสารที่ใช้บริการการขนส่งทางอากาศลดน้อยลง ดังนั้นบริษัทต่างๆ จึงต้องใช้กลยุทธ์ต่างๆ เพื่อให้สามารถอยู่รอดในภาวะเศรษฐกิจที่ไม่ดีเช่นนี้ให้ได้

จากสภาพการแข่งขันในปัจจุบันนี้ ทำให้แต่ละสายการบินต่างก็มีความตื่นตัวและมีการเคลื่อนไหวอย่างไม่หยุดนิ่งในการแสวงหาโอกาสเพื่อความก้าวหน้าให้กับธุรกิจ การปรับเปลี่ยนเทคโนโลยี การนำกลยุทธ์ทางธุรกิจต่างๆ ที่แต่ละสายการบินนำออกมาใช้นั้นล้วนแล้วแต่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจการบินทั้งสิ้น เช่นการเปิดตัวธุรกิจสายการบินราคาต่ำ การบริการสำรองที่นั่งทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนั้นแล้วคุณภาพในการบริการ ก็เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่แต่ละสายการบินให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพื่อเพิ่มความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า (นายิกา มารุพันธ์, 2550)

แต่อย่างไรก็ตาม เนื่องจากในปัจจุบันเทคโนโลยีทางการบินของสายการบินแต่ละสาย ไม่มีความแตกต่างกันมากนัก สายการบินจึงหันมาให้ความสำคัญกับการแข่งขันในเรื่องการบริการผู้โดยสารมากขึ้น สายการบินต่างๆจึงให้ความสำคัญกับการสร้างภาพลักษณ์ของพนักงานของตนเองให้ดูดีตลอดจนฝึกฝนให้ทำงานอย่างมีคุณภาพมากที่สุด เพื่อช่วงชิงผู้โดยสาร และผลกำไรในการประกอบการ ในสวนของการบริการ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานใกล้ชิดกับผู้โดยสารมากที่สุด โดยมีหน้าที่ในการให้บริการและอำนวยความสะดวกในการเดินทางให้แก่ผู้โดยสาร

ดังนั้นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงเป็นเสมือนหน้าตาของสายการบิน และเป็นปัจจัยสำคัญในการดึงดูดผู้โดยสารให้มาใช้บริการสายการบินนั้นๆ (สุภมาส เพชรพรหม, 2550)

ดังนั้น ในธุรกิจการบินพลเรือน พนักงานบริการบนเครื่องบินจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้บรรลุถึงเป้าหมาย บุคลากรที่มีอยู่ในแต่ละองค์กรมีความแตกต่างกัน ทั้งในด้านคุณภาพ ความรู้ ความสามารถ ทุกองค์การมีเป้าหมายในการพัฒนาให้เกิดความเจริญ ความก้าวหน้า การที่จะทำให้องค์กรพัฒนาได้นั้นจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถเพื่อให้องค์กรได้มีการพัฒนาตามไปด้วย ซึ่งการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพนั้นมีหลายแนวคิด เทคนิค และวิธี แต่ในการพัฒนาบุคคลที่จะให้ผลดีนั้นต้องเริ่มจาก ความคิดที่จะปรับปรุงตนเองเสียก่อน ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานควรตระหนักถึง ความสำคัญของการพัฒนาตนเอง โดยการมุ่งศึกษาค้นคว้า พัฒนาตนเองไปสู่ความก้าวหน้า ซึ่งองค์กรมีส่วนในการสนับสนุนให้ทุกคนได้มีโอกาสในการเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อให้องค์กรได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และสามารถแข่งขันกับคู่แข่งทางธุรกิจได้ ปัจจัยทางจิตวิทยาที่บ่งบอกถึงคุณค่าของบุคคลแต่ละบุคคลนั้นคือ ปัจจัยด้านการพัฒนาตนเองและเป็นที่ยอมรับในหลายๆงานวิจัย โดยพบว่าหากมีการพัฒนาตนเอง จะสามารถเปลี่ยนแปลงศักยภาพและประสิทธิภาพของบุคลากรให้ดีขึ้น ในด้านการตอบสนองความต้องการขององค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ (พิมพ์พนิต เชาว์วะณิช, 2552)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่าการศึกษาความต้องการในการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการของพนักงานบริการบนเครื่องบินจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากร ให้ตระหนักถึงการสร้างความเชื่อมั่นในความสามารถในการทำงาน และยังคงแรงจูงใจในการที่จะพัฒนาตนเองเพื่อที่ประสบผลสำเร็จในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบิน
2. เพื่อศึกษาทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบิน
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลระหว่างความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบินกับความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการ
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลระหว่างทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบินกับความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการ

ขอบเขตของงานวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการ
กรณีศึกษา: พนักงานให้บริการบนเครื่องบิน โดยมีขอบเขตการวิจัยดังนี้

ขอบเขตด้านตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1.1 ความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบิน

1.2 ทักษะต่อการพัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบิน

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการ
ของพนักงานให้บริการบนเครื่องบิน

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานให้บริการบนเครื่องบิน จำนวน 400 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาระหว่างเดือน 1 กรกฎาคม 2554-31 มีนาคม 2555

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงข้อมูลทั่วไปของพนักงานให้บริการบนเครื่องบิน
2. ทำให้ทราบถึงความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบิน
3. ทำให้ทราบถึงทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบิน
4. ทำให้ทราบถึงอิทธิพลระหว่างความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบินกับความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการ
5. ทำให้ทราบถึงอิทธิพลระหว่างทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบินกับความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการ
6. วิจัยนี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรซึ่งเป็นพนักงานให้บริการบนเครื่องบินให้มีความตระหนักถึงการสร้างความเชื่อมั่นในความสามารถในการทำงานของตนเอง

ค่านิยมศัพท์เฉพาะ

1. พนักงานบริการบนเครื่องบิน หมายถึง พนักงานทั้งชายและหญิงที่คอยให้บริการ อำนวยความสะดวกสบาย และรักษาความปลอดภัย ให้กับผู้โดยสารตลอดการเดินทาง
2. ความต้องการพัฒนาตนเอง หมายถึง การที่บุคคลมีความปรารถนาต้องการที่จะเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถ และทัศนคติของตนเอง มีความต้องการที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนเองให้ดีขึ้น
3. การพัฒนาความรู้ หมายถึง การเสริมสร้างให้ตนเองมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องต่างๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน
4. การพัฒนาด้านทักษะ หมายถึง การเสริมสร้างให้ตนเองมีความสามารถในการทำสิ่งที่ตนรู้หรือการทำงานอย่างมีความชำนาญเพียงพอ
5. การพัฒนาด้านทัศนคติ หมายถึง การส่งเสริมและพัฒนาตนเองให้มีความคิดและความรู้สึกที่ดีที่ถูกต้องต่อการปฏิบัติงาน ความมีคุณธรรม จริยธรรม และการสร้างสรรค์ เช่นความตั้งใจจริง เพื่อที่จะให้บรรลุเป้าหมาย ความภาคภูมิใจในการประกอบอาชีพ การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เป็นต้น

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการ กรณีศึกษา: พนักงานให้บริการบนเครื่องบิน ผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีความต้องการ
2. แนวคิดการพัฒนาตนเอง
3. แนวคิดการพัฒนาคุณภาพงานบริการ
4. ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่ของพนักงานให้บริการบนเครื่องบิน
5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. สมมุติฐานการวิจัย
7. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

แนวคิดและทฤษฎีความต้องการ

ทฤษฎีความต้องการเพื่อกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจมีหลายทฤษฎี แต่มีทฤษฎีที่สำคัญ ๆ ดังต่อไปนี้ (บริบูรณ์ เสนาะล้ำ, 2548, หน้า 126-130)

นักจิตวิทยาได้สร้างแรงจูงใจที่อธิบายพฤติกรรมมนุษย์ไว้หลายทฤษฎีได้แก่ ทฤษฎีมนุษยนิยมของมาส โลว์ ทฤษฎีพฤติกรรมนิยมของเฮนรี เอ. เมอร์เรย์ (Henry A. Murry) ทฤษฎีปัญญานิยมของวายเนอร์ (Weiner B.) ทฤษฎีของแอลเดอร์เฟอร์และทฤษฎีของเดวิด ซี แมคเคลแลนด์และต่อไปนี้เป็นตัวอย่างของทฤษฎีบางทฤษฎี

ทฤษฎีแรงจูงใจของแมคเคลแลนด์ (McClelland's Motivation Theory)

ทฤษฎีของแมคเคลแลนด์ เป็นทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) ที่จัดระดับของความ ต้องการ ซึ่งเป็นมูลเหตุพื้นฐานที่ทำให้เกิดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ประกอบด้วย

1. ความต้องการมีอำนาจ แมคเคลแลนด์เห็นว่าถ้ามีอำนาจก็สามารถสร้างอิทธิพล สร้างบารมีได้ บารมีจะมีได้ต้องมีบาริوار เมื่อมีอำนาจก็สร้างผลประโยชน์ได้ เพราะฉะนั้นอำนาจจึงเป็นสิ่งที่มนุษย์ต้องการมากที่สุด โดยจะกระทำทุกวิธีการเพื่อให้ได้มาซึ่งอำนาจก่อนสิ่งอื่นใด
2. ความต้องการความรักความผูกพันทางศาสนาถือว่าความรักเป็นความทุกข์ มีรักเมื่อใดก็มีทุกข์เมื่อนั้น เพราะเกิดความยึดมั่น เกิดความผูกพัน เกิดความอาลัย

3. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต เป้าหมายความสำเร็จของคนแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับแนวคิด ขึ้นอยู่กับความพอใจ และความรู้จักพอหรือไม่ แมคเคลแลนด์วิจัยพบว่า บุคคลที่ประสบความสำเร็จสูง มักจะพยายามทำตัวเองให้มีความแตกต่างจากคนอื่นและพยายามจะทำให้ดีขึ้นกว่าเดิม โดยการหาโอกาสที่จะรับผิดชอบทำงานเพื่อให้ได้ผลสะท้อนกลับที่แสดงถึงความสำเร็จ

โดยแมคเคลแลนด์ใช้เทคนิคการฉายออกของเมอร์เรย์ที่เรียกว่า TAT (Thematic Apperception Test) ในการวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์แล้วสรุปลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงว่าจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติดังต่อไปนี้คือ

1. มีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบสูงและมีมาตรฐานในการทำงาน
2. มีความมุ่งมั่นพยายามไม่ย่อท้อ และต้องการผลลัพธ์หรือข้อมูลย้อนกลับ
3. มีความสามารถในการวางแผนระยะยาว
4. เป็นผู้ที่ตั้งวัตถุประสงค์ในการทำงานที่มีโอกาสสำเร็จเกิน 50 เปอร์เซ็นต์

ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ปัจจัยอนามัย (Motivation-hygiene Theory)

นักจิตวิทยาชื่อ Frederick Herzberg ได้ทำการสำรวจลักษณะของงาน ซึ่งบุคคลเชื่อว่าทำให้เกิดความต้องการหรือความไม่ต้องการในการทำงาน จากผลการวิจัยสรุปได้ว่าลักษณะของงานบางอย่างเรียกว่า ปัจจัยบำรุงรักษา (Maintenance Factors) หรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ถ้ามีในระดับที่ไม่เหมาะสมจะทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน การมีเพียงปัจจัยบำรุงรักษาจะไม่สามารถจูงใจพนักงานได้ การที่จะจูงใจพนักงานต้องใช้ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ซึ่ง ได้แก่ ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization) ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow

1. ปัจจัยบำรุงรักษา (Maintenance Factors) หรือ ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ได้แก่
 - 1.1 การบริหารงานและนโยบายของบริษัท
 - 1.2 การบังคับบัญชา
 - 1.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
 - 1.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน
 - 1.5 เงินเดือน
 - 1.6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
 - 1.7 วิถีชีวิตส่วนบุคคล
 - 1.8 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา
 - 1.9 สถานะ

- 1.10 ความมั่นคงในการทำงาน
2. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ได้แก่
 - 2.1 ความสำเร็จในการทำงาน
 - 2.2 การยอมรับนับถือ
 - 2.3 ลักษณะงานที่ทำ
 - 2.4 ความรับผิดชอบ
 - 2.5 ความเจริญก้าวหน้า
 - 2.6 ความเจริญเติบโตขององค์กร

บางองค์กรนำแนวคิดของ Herzberg ไปใช้ในการจูงใจพนักงาน โดยการออกแบบงานซึ่งมีความท้าทายและการได้รับรางวัลในขณะเดียวกันก็เพิ่มความอิสระในการทำงานให้แก่พนักงาน

จากแนวคิดของ Herzberg พบว่าสิ่งที่ตรงข้ามกับความพึงพอใจไม่ใช่ความไม่พึงพอใจ การไม่มีปัจจัยที่ทำให้ทำงานไม่เป็นที่พึงพอใจ (ปัจจัยอนามัย) เช่น สภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่เหมาะสม นโยบายบริษัทที่ไม่ยุติธรรม ไม่ได้หมายความว่าบุคคลจะมีความพึงพอใจในงานที่ตนทำ แต่หมายความว่าบุคคลไม่มีความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจกับปัจจัยเหล่านี้แต่ในขณะเดียวกันก็ไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน จากทฤษฎีของ Herzberg การมีปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ร่วมกับการขาดปัจจัยที่ทำให้ทำงานไม่เป็นที่พึงพอใจ สามารถจูงใจให้บุคคลปฏิบัติงานโดยมีผลการปฏิบัติงานดีขึ้น

ทฤษฎีแรงจูงใจของแมคเกรเกอร์ (Mc Gregor's Theory)

แมคเกรเกอร์เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์มี 2 แบบ คือทฤษฎี X กับทฤษฎี Y สำหรับทฤษฎี X จะเชื่อว่ามนุษย์ทั่วไปไม่ชอบทำงาน ดังนั้นมนุษย์จะทำงานได้ก็ต่อเมื่อมีการบังคับ ช่มชู้และชี้นำ โดยเชื่อว่าการควบคุม ช่มชู้จะสามารถสร้างแรงจูงใจให้ทำงานได้ ส่วนทฤษฎี Y เชื่อว่ามนุษย์โดยปกติชอบทำงานอยู่แล้ว ถ้าได้มีการจัดสภาพงานที่ดี มีข้อเสนอที่ดีและเหมาะสมก็สามารถกระตุ้นให้มนุษย์ทำงานได้เองโดยไม่จำเป็นต้องบังคับช่มชู้ ทฤษฎีแรงจูงใจของแมคเกรเกอร์เชื่อว่ามนุษย์มีความคิดสร้างสรรค์และมีจินตนาการ มีความรับผิดชอบและเป็นตัวของตัวเอง สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ด้วย

ทฤษฎีพฤติกรรมนิยม (Behaviorism Theory)

เฮนรี เอ. เมอร์เรย์ (Henry A. Murray) เชื่อว่าความต้องการเป็นพื้นฐานที่ทำให้เกิดแรงจูงใจ สร้างแรงขับให้มนุษย์แสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่จะนำไปสู่เป้าหมาย เขาสร้างทฤษฎีความต้องการขึ้นที่ยังคงใช้อยู่ถึงปัจจุบัน คือ

1. ความต้องการใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement)
2. ความต้องการที่จะมีอิทธิพลบังคับผู้อื่น

3. ความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น
4. ความต้องการที่จะเป็นจุดเด่นในสายตาคคนอื่น (Exhibition)
5. ความต้องการที่จะเป็นผู้คุ้มครองผู้อื่น
6. ความต้องการที่จะเป็นตัวของตัวเอง
7. ความต้องการที่จะก้าวร้าว (Aggression)

จากที่กล่าวมา ทฤษฎีแรงจูงใจเป็นหลักการที่แสดงถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่จะมผลต่อการทำให้เกิดสภาพความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจให้เกิดขึ้นในตัวบุคคล ส่วนที่ว่าใครจะพอใจหรือไม่พอใจมากน้อยเพียงใดซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยตามที่กล่าวมาแล้วนั้น ในทัศนะของผู้เขียนคิดว่ายังขึ้นอยู่กับพฤติกรรมเฉพาะบุคคลซึ่งมีความแตกต่างระหว่างบุคคลด้วย ได้แก่มุมมองของแต่ละคน ความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ลักษณะการวิเคราะห์สภาพปัญหา ประสบการณ์ที่ได้รับมาในอดีต สภาพการด้านความอดทน ปฏิภาณและไหวพริบในการแก้ไขปัญหา ล้วนเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจทั้งสิ้น

แนวคิดการพัฒนาตนเอง

พิมพ์ผกา สุริยงค์ (2542, หน้า 11) การปรับปรุงตนเองให้เจริญงอกงาม มีประสิทธิภาพ มีการเปลี่ยนแปลงตนเองให้ดีขึ้น โดยการวิเคราะห์และประเมินตนว่ามีความต้องการที่จะพัฒนาตนเองอย่างไร เพื่อสามารถให้การบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและการเปลี่ยนแปลงของสังคม เพื่อให้ตนเองและงานมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านความรู้และการบริการ เพื่อนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ

สมนึก เหลี่ยมศรี (2549, หน้า 18) ความต้องการพัฒนาตนเอง หมายถึง ความปรารถนาที่จะเพิ่มและเสาะแสวงหาความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องพึงพอใจ หรือเป็นการสร้างสรรค์เปลี่ยนแปลงตนเองให้มีความเจริญก้าวหน้า เกิดประโยชน์ต่อตนเองและผู้อื่น ให้บรรลุจุดมุ่งหมายแห่งชีวิต

พิสิทธิ์ สารวิจิตร (อ้างใน รุ่งอรุณ กระจมุกตาญจน์, 2551, หน้า 27) ให้ความหมายของการพัฒนาตนเองว่า การพัฒนาปลูกสร้างคุณสมบัติ คุณธรรม นิสัย เจตคติ ความสามารถ ความชำนาญ ความรู้ ความคิด ความเข้าใจให้เกิดขึ้นแก่ตนเองเพื่อช่วยให้ตนเองเป็นบุคคลที่มีความสุข ความเจริญ ความสมบูรณ์

ชนิดา คล้ายสกุล (2552, หน้า 20) ให้ความหมายของการพัฒนาตนเอง ว่าคือ การพัฒนาความสามารถของตนให้มากขึ้น เป็นการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนเองทั้งในด้านสุขภาพ ร่างกาย

ด้านอารมณ์และจิตใจ ด้านความสามารถและสติปัญญา เพื่อให้ตนได้บรรลุเป้าหมายที่ตนได้วางไว้ ซึ่งเป้าหมายเหล่านั้นเกิดจากความต้องการที่จะให้ตนเองมีความเจริญก้าวหน้า โดยแต่ละคนย่อมมีแตกต่างกัน

บอยเดล (Boydell, อ้างใน พิมพ์พนิต เชาว์ระนิช, 2552, หน้า 9) ได้กล่าวว่า การพัฒนาตนเอง เป็นความพยายามทำสิ่งต่างๆ ให้สำเร็จด้วยตนเอง ซึ่งเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงตนเอง มีความสามารถใหม่ๆ มีความคิดเห็นแตกต่างไปจากเดิม มีความรู้สึกใหม่เกิดขึ้น ทำให้รู้สึกว่าเป็นคนดีขึ้น

จากความหมายต่าง ๆ ที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การพัฒนาตนเอง คือการที่บุคคลมีความต้องการที่จะพัฒนาตนโดยความต้องการของตนเอง เพื่อตอบสนองหรือให้บรรลุเป้าหมาย หรือจุดประสงค์ที่ตนเองต้องการ โดยก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านพฤติกรรมและความคิดของตนเอง ให้เกิดประสิทธิภาพ และเพิ่มพูนศักยภาพในการทำงาน และยังส่งผลให้เกิดประโยชน์ทั้งกับองค์กรและตนเองอีกด้วย

จุดมุ่งหมายของการพัฒนาตนเอง

การพัฒนาตนเองเป็นสิ่งสำคัญสำหรับบุคคลทุกคนที่หวังจะเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และมีความสุขในชีวิต โดยจุดมุ่งหมายของการพัฒนาตนเองของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกันไปตามความคาดหวังของผลที่จะได้รับจากการพัฒนา และแน่นอนจากการเปลี่ยนแปลงของโลกาภิวัตน์ในปัจจุบัน ทำให้การเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงตัวเองให้ตอบรับกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบันจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างมาก ดังนั้นการวางแนวทางในการพัฒนาตนเองให้ไปสู่เป้าหมาย ศศลักษณ์ ทองปานดี (2551, หน้า 52-53) อธิบายถึงจุดมุ่งหมายในการพัฒนาตนเองไว้ดังนี้

1. เพื่อเพิ่มพูนความรู้ด้านต่างๆของบุคลากรให้ดีขึ้น เพื่อนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหาของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. เพิ่มพูนฝีมือหรือทักษะในด้านต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน สำหรับทักษะที่สำคัญคือ ทักษะทางวิชาการ ทักษะในการมีมนุษยสัมพันธ์ ทักษะในการบริหารและจัดการ และทักษะในการคิดอย่างลึกซึ้ง และมองการณ์ไกล

3. เพื่อพัฒนาทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ บรรทัดฐานทางสังคม ทั้งนี้โดยมีความรู้สึกนึกคิด มีความรัก ความผูกพันกับหน่วยงาน ตลอดจนเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบที่ดี และมีพฤติกรรมที่เหมาะสม

4. เพื่อความก้าวหน้าของบุคคลในอาชีพ เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานทุกคนมีความต้องการที่จะเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของตน ฉะนั้นการพัฒนาบุคลากรจึงเป็นการส่งเสริมให้บุคคลได้มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงาน เพราะการพัฒนาบุคลากรเป็นการช่วยให้บุคคลมีคุณภาพและความสามารถดีขึ้น จึงทำให้บุคคลเหล่านั้นสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นได้อย่างจริงจัง

แนวคิดที่ใช้ในการพัฒนาตนเอง

จอห์น อีเลียต เคมป์ และเกรแฮม วิลเลียม (อ้างใน พิมพ์พินิต เชาว์วะณิช, 2552, หน้า 11) ได้เสนอรูปแบบการพัฒนาตนเองที่เรียกว่า “การพัฒนาสมรรถภาพในวิชาชีพ” คือ การพัฒนาตนเองโดยการทำให้ตนเองเป็นผู้มีสมรรถภาพในวิชาชีพของตนเอง ซึ่งผู้ที่จะเป็นผู้ที่มีสมรรถภาพในวิชาชีพนั้นต้องมีคุณสมบัติในด้านความรู้ที่จำเป็นและมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงาน ซึ่งแบ่งออกเป็นองค์ประกอบต่างๆ ได้ 3 องค์ประกอบ

1. ความรู้ (Knowledge) บุคคลที่ปฏิบัติงานควรมีความรู้ในเรื่องดังต่อไปนี้

1.1 ความรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริงมององค์การ เช่น วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์การ แผนงาน โครงการ กิจกรรมขององค์การ เป็นต้น

1.2 ความรู้เกี่ยวกับวิชาชีพ เช่น ความรู้ความเข้าใจในงานที่ตนปฏิบัติ

2. ทักษะ (Skill) คือความสามารถในการทำในสิ่งที่รู้ได้อย่างมีความชำนาญ และเพียงพอซึ่งทักษะที่จะใช้ในการเพิ่มพูนสมรรถภาพในการทำงานได้แก่

2.1 ทักษะที่เกี่ยวกับคน (Skill with people) เช่นทักษะในการเป็นผู้นำและผู้ตาม ทักษะในการกระตุ้นหรือจูงใจ เป็นต้น

2.2 ทักษะที่เกี่ยวข้องกับวัตถุสิ่งของ (Skill with things) เช่นทักษะในการใช้วัสดุ อุปกรณ์ในสำนักงาน เป็นต้น

2.3 ทักษะในการทำตนให้ทันสมัยต่อเหตุการณ์ (Updating skill) เช่นการปรับตัวให้เป็นบุคคลที่ทันสมัยต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ การนำความรู้และวิธีการใหม่ๆ มาปรับปรุงพัฒนางาน เป็นต้น

3. เจตคติ (Attitude) เป็นการเรียนรู้เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมหรือแบบในการทำงาน โดยการปรับให้เป็นคนที่มีเหตุมีผล เข้าใจถึงความคิดและความรู้สึกของตนเอง เช่นความตั้งใจจริงเพื่อที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย มีการเตรียมการ ลาดการล่วงหน้า มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถควบคุมอารมณ์ได้ เป็นต้น และของผู้อื่นเช่น ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ไว้วางใจเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น นอกจากนี้ยังต้องมีคุณธรรมขั้นพื้นฐาน เช่น ความซื่อสัตย์สุจริต ความซื่อสัตย์ เป็นต้น

วิธีการพัฒนาตนเอง

วิธีการหรือกิจกรรมในการพัฒนาตนเองนั้น สามารถทำได้หลายวิธี ขึ้นอยู่กับผู้ที่ต้องการพัฒนาตนเอง ตามแนวคิดของบอยเคล (อังกิน พิมพ์พินิต เชาว์วะณิช, 2552, หน้า 12-15) ซึ่งมีวิธีการในการพัฒนาตนเองที่หลากหลายและครอบคลุมวิธีการพัฒนาตนเองของนักวิชาการหลายท่าน โดยได้มีการแสดงความคิดเห็นไว้ดังนี้

1. วิธีการพื้นฐานในการพัฒนาตนเอง จะประกอบไปด้วยกิจกรรม 9 กิจกรรมคือ

1.1 การจดบันทึกส่วนตัว (Personal journal) การจดบันทึกส่วนตัวเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการพัฒนาตนเอง โดยอาจบันทึกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน เช่น ภาระกิจสำคัญเพื่อกันลืม ผลงานความสำเร็จด้านต่างๆ เป็นต้น

1.2 การพิจารณาย้อนหลัง (Backward review) เป็นการพิจารณาถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน โดยเริ่มจากพฤติกรรมล่าสุดแล้วพิจารณาทบทวนย้อนหลังขึ้นไปจนถึงต้นนอนตอนเช้า ซึ่งการพิจารณาย้อนหลังแบบนี้จะช่วยให้เรามองเห็นว่า เราได้ประพฤติปฏิบัติอย่างไร และมีเหตุผลอะไรแล้ว ยังช่วยให้มีโอกาสพัฒนาความคิดอย่างมีเหตุผล และช่วยพัฒนาความจำอีกด้วย

1.3 การทบทวนสิ่งที่เกิดขึ้น (Reflecting on things that happen) เป็นการคิดถึงประสบการณ์ที่ผ่านมาอย่างไตร่ตรอง ซึ่งเป็นกระบวนการทำให้ประสบการณ์ที่ผ่านมามีความหมาย เพื่อนำไปสู่การเรียนรู้และพัฒนา

1.4 การพัฒนาจิตใต้สำนึก (Listening to your inner self and self-counseling: Intuition) บุคคลมีจิตใต้สำนึก ซึ่งเป็นความคิดเห็น ความรู้สึก ความสามารถ และให้คำแนะนำแก่ตนเองตลอดเวลา โดยเฉพาะเมื่อต้องประะเชิญการตัดสินใจที่ยากลำบาก วิธีในการพัฒนาจิตใต้สำนึกคือ ปล่อยให้ปัญหาผ่านไปมีสมุดบันทึกติดตัวการตรวจสอบแรงจูงใจฟังความคิด ความรู้สึก และความมุ่งมั่นของตนเองพูดคุยกับตัวเองหรือใช้วิธีการหยุดเงียบ

1.5 ความกล้าในการลองสิ่งใหม่ๆ (Courage to try out new things) คุณสมบัติประการหนึ่งที่สำคัญของการพัฒนาตนเอง คือ ความกล้า การพัฒนาความกล้าวิธีหนึ่งคือ การให้ผู้อื่นร่วมรับรู้ปัญหา ให้กำลังใจและสร้างความตั้งใจที่แน่วแน่ให้ต่อเนื่องกัน เป็นผลสะท้อนจากการทำงานเป็นกลุ่ม การรับฟังปัญหาและวิธแก้ปัญหของผู้อื่นอาจทำให้เกิดแรงบันดาลใจอย่างมาก

1.6 การทดลองความประพฤติรูปแบบใหม่ (Experimenting with new behaviors) การพัฒนาที่ดี คือ การลองทำสิ่งต่างๆ ด้วยวิธีใหม่อย่างรอบคอบ ทำให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การพัฒนาไม่อาจเกิดขึ้นได้ถ้าไม่มีการเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงนี้เกิดขึ้นได้จากการประเมินตนเองหรือการศึกษาข้อความที่จดในบันทึกประจำวันหรือคำวิจารณ์ของผู้ร่วมงาน ทำให้อยากเปลี่ยนพฤติกรรมที่แตกต่างจากเดิม แต่จำเป็นต้องมีความมุ่งมั่นและความกล้าที่เพียงพอ เช่น

เปลี่ยนพฤติกรรมในชีวิตประจำวันลองพูดคุยกับคนแปลกหน้าอย่างน้อยวันละคน จะทำให้มีการพัฒนาตนเองในด้านต่างๆได้ การจดบันทึกสำหรับวิธีการนี้เป็นการเน้นถึงการเปลี่ยนแปลง สิ่งที่ได้ทำต่างไปจากเดิมทุกวันจะช่วยให้เห็นการพัฒนาความสามารถด้านการเปลี่ยนแปลงอันเป็นสิ่งสำคัญของการพัฒนาตนเอง

1.7 การปรับปรุงพลังความตั้งใจ (Improving your will-power) พลังตั้งใจที่เข้มแข็งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการพัฒนา ซึ่งสามารถทำให้เข้มแข็งได้ด้วยการฝึกใช้เป็นประจำ

1.8 การเปิดใจให้กว้าง (Keeping an open mind) เมื่อประจักษ์กับสถานการณ์ที่ไม่มีผู้เห็นด้วย ให้ถามตัวเองว่าเปิดใจกว้างหรือว่ามีความลำเอียงอยู่หรือไม่ ให้มองสถานการณ์จากแง่คิดบุคคลนั้นให้มาก พยายามเข้าใจว่าทำไมเขาจึงมีความคิดเช่นนั้น การทำเช่นนี้เป็นการแสดงความรู้สึกที่เป็นกลางเพื่อยอมรับกระแสความคิดต่างๆ กิจกรรมนี้หากทำร่วมกับผู้อื่นจะเป็นการดี โดยเฉพาะผู้ที่มีความคิดเห็นไม่ตรงกัน

1.9 การจัดการกับส่วนดีและส่วนเสีย (Working with higher and lower selves) ส่วนดีและส่วนเสียที่มีอยู่ในตัวบุคคลจะส่งผลกระทบต่อสิ่งที่กระทำและลักษณะวิธีการกระทำของบุคคล การรู้ถึงวิธีปฏิบัติให้ถูกต้องจะเป็นประโยชน์มากที่สุดในการพัฒนาตนเองโดยการเขียนลักษณะพื้นฐาน เช่น บุคลิก อุปนิสัย ทักษะคิด ทั้งที่ดีและไม่ดีไว้เท่า ๆ กัน แล้วนำกลับมาอ่านซ้ำๆ เพื่อจะได้เห็นส่วนประกอบสำคัญในตนเอง เราควรใช้ส่วนดีให้เกิดประโยชน์ในเวลาที่เหมาะสม และต้องพยายามควบคุมส่วนเสียไว้และเปลี่ยนแปลงให้เป็นสิ่งดีเพื่อใช้ประโยชน์

2. วิธีการเปลี่ยนแปลงความคิดประกอบด้วย

2.1 การอ่าน ควรอ่านเรื่องเกี่ยวกับวิชาชีพ และเรื่องที่สำคัญต่อองค์การของตนเองโดยตรง

2.2 การจดบันทึก เป็นการบันทึกควบคู่ไปกับการอ่านหรือใช้ในกรณีฟังบรรยายการประชุม แต่มีใช้การคัดลอกคำต่อคำ

2.3 การประมวลตารางเป็นข้อมูลเป็นการทำตารางวิเคราะห์ความคิดในสถานะการจริงที่เกิดขึ้นเพื่อเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจ เช่น วิเคราะห์หุ้ลักษณะเด่นของบุคคลรอบข้าง

2.4 การจดจำสิ่งต่างๆ เป็นการจดจำโดยใช้สมุดจดบันทึก เป็นเทคนิคการจำอย่างเป็ระบบ

2.5 การคิดอย่างมีเหตุผล หมายถึง ความสามารถในการคิดถึงความเชื่อมโยงระหว่างทักษะคิดกับเหตุผล ถ้าใช้เป็นประจำจะเพิ่มความสามารถได้ เช่น การทบทวนสิ่งที่ทำลงไปโดยการทำเป็นแผนภูมิ แสดงการปฏิบัติงานเป็ขั้นตอน

3. วิธีการอื่นบางประการเพื่อพัฒนาตนเอง

3.1 การอบรมตามหลักสูตร เป็นวิธีการพัฒนาตนเองวิธีการหนึ่งซึ่งเป็นที่ยอมรับและแพร่หลายที่สุด แต่อาจมีข้อเสีย คือ สิ้นเปลืองงบประมาณและเวลา แต่การฝึกอบรมจะมีประโยชน์ถ้าได้ตั้งวัตถุประสงค์ไว้ก่อน แต่ทั้งนี้ต้องทำการศึกษาให้ดีเสียก่อนว่าเป็นหลักสูตรที่มีคุณภาพและเหมาะสมกับผู้อบรมหรือไม่

3.2 การเรียนรู้ในหลักสูตรระยะสั้น ในปัจจุบันหลักสูตรที่ใช้เอกสารหรือหนังสือด้วยตนเองมีจำนวนเพิ่มขึ้นปีๆลำดับ โดยหนังสือประกอบด้วยแบบฝึกหัดหรือกิจกรรมซึ่งออกแบบขึ้นเพื่อช่วยการเรียนรู้ในแง่มุมต่างๆ กัน

3.3 การสอนและฝึกผู้อื่น วิธีการนี้เป็นวิธีที่ดีในการพัฒนาตนเองอีกวิธีหนึ่ง

3.4 การจัดทำโครงการพิเศษ เป็นการที่บุคคลได้มีโอกาสเป็นหัวหน้าโครงการหรือเป็นผู้จัดโครงการต่างๆ เช่น โครงการอบรมความรู้เกี่ยวกับการทำงานให้กับบุคลากรในหน่วยงาน ฯลฯ

3.5 การเป็นสมาชิกองค์การวิชาชีพ และสมาคมต่างๆ วิธีการนี้ช่วยส่งเสริมการพัฒนาตนเองได้เป็นอย่างดี เพราะจะทำให้มีโอกาสได้ติดต่อกับผู้ที่มีความสนใจประเภทเดียวกัน

3.6 การเขียนบทความลงวารสาร เป็นวิธีการหนึ่งที่จะทำให้ผู้บริหารได้พัฒนาตนเอง เพราะจะได้ค้นคว้ามากมายกว่าจะกลั่นกรองออกมาได้

4. วิธีการพัฒนาความแข็งแรง การพักผ่อน และแง่มุมบางประการของตนเอง

4.1 ความแข็งแรงการพักผ่อนและความคิดคำนึงจะเป็นการสร้างความแข็งแรงของร่างกาย การสร้างสมาธิและจิต เช่น การออกกำลังกาย นั่งสมาธิ และการฝึกหายใจ

4.2 การปรับปรุงอารมณ์ บุคคลต้องรู้ลักษณะอารมณ์ของตนและผลที่มีต่อตัวเอง โดยจะต้องมีสติสัมปชัญญะ เพื่อจะได้ควบคุมและตระหนักว่ากำลังเกิดอะไรขึ้น และเพื่อไม่ให้ตกเป็นทาสของอารมณ์ของตนเอง วิธีการที่ดีที่สุดอย่างหนึ่งคือ การรับรู้ เมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้นต้องสังเกตว่ามีอารมณ์อย่างไรที่ตอบสนอง ถ้าไม่เหมาะสมต้องพยายามควบคุมไว้

5. วิธีการให้ผู้อื่นมีส่วนร่วมในการพัฒนา

5.1 การเข้าร่วมสนทนา เป็นการให้ความสนับสนุนและรับฟังสิ่งที่ต้องการบอกรวมทั้งการพัฒนา โดยควรนัดพบอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง และใช้เวลาอย่างน้อย 1 ชั่วโมง การพบกันควรสนทนาทุกเรื่องที่ต้องการพัฒนาตนเอง การเลือกผู้ที่จะเข้าร่วมสนทนาควรเป็นผู้ที่กำลังพัฒนาตนเองด้วยเช่นกัน อาจเป็นเพื่อนร่วมงานหรือเพื่อนภายนอกหน่วยงาน

5.2 การเข้ากลุ่ม การพัฒนาองค์การในลักษณะกลุ่มตามความคิดของบอยเดล ประกอบด้วยจำนวนคนประมาณ 6-10 คน ปกติจะพบกันประมาณเดือนละครั้ง ระยะเวลาการ

รวมกลุ่มอย่างน้อยครั้งละ 4 ชั่วโมง สมาชิกในกลุ่มจะต้องเลือกว่าจะมุ่งที่เรื่องงานหรือเรื่องอื่นๆ เช่น ครอบครัวยุทธศาสตร์ทางสังคม แต่ขั้นตอนการค้นหาคำประเด็นจะคล้ายกัน คือ แต่ละบุคคลต้องดำเนินงานด้วยตนเองในช่วงที่ไม่ได้มาพบกัน เพื่อนำเรื่องของตนมาสนทนาในการประชุมครั้งต่อไป เพื่อฟังคำวิจารณ์ ทศนคติ แรงสนับสนุนจากสมาชิกคนอื่น ๆ ในกลุ่ม

รุ่งทิพย์ ข้องหลิม (อ้างใน รัตนารักษ์ คชมะเริง, 2550, หน้า 33) ได้สรุปถึงพฤติกรรมของบุคลากรที่มีความตั้งใจแน่วแน่ที่ต้องการพัฒนาตนเองว่า มีพฤติกรรมที่แสดงออกดังนี้

1. มีความตั้งใจที่จะฝึกฝนตนเองให้ทันกับเหตุการณ์
2. แลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็นกับผู้อื่นอย่างเป็นกันเอง
3. ศึกษาความรู้จากเอกสารอื่นๆ
4. ติดตามความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับเหตุการณ์ภายในและภายนอกประเทศ โดยอาศัยหนังสือ วิทยุ โทรทัศน์ และสื่ออื่นๆ
5. ติดตามความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับนโยบาย และโครงการของงานที่อยู่ในความรับผิดชอบโดยตรงและทั้งที่เกี่ยวข้อง
6. ศึกษาทางไปรษณีย์ในวิชาที่เกี่ยวข้องกับงาน และ/หรือความรู้อื่นๆ
7. เข้าร่วมสัมมนาเมื่อมีโอกาส
8. การเป็นผู้นำและบรรยายในบางโอกาส
9. เป็นสมาชิกของสมาคมทางวิชาการ หรือองค์กรที่น่าสนใจอื่นๆ
10. หาโอกาสลาศึกษา และดูงานทั้งในและต่างประเทศ
11. เข้าศึกษาในบางวิชาในสถาบันการศึกษา
12. คบหาสมาคมกับผู้รู้บางท่าน

การพัฒนาตนเองสู่ความต้องการของตลาดแรงงาน

อย่างไรก็ตาม สถาบันอุดมศึกษาควรเตรียมผลิตบัณฑิตให้เป็นไปตามความต้องการของตลาดแรงงานและผู้ว่าจ้าง ดังนี้ (สงวน สุทธิเลิศอรุณ, 2543, หน้า 171-172)

1. ให้มีความรู้ความสามารถ 3 ประการคือ
 - 1.1 ความรู้ความสามารถเฉพาะสาขา
 - 1.2 ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและพัฒนาวิชาชีพ
 - 1.3 ความรู้ความสามารถพิเศษ
2. ให้มีบุคลิกภาพที่ดี 4 ประการคือ
 - 2.1 บุคลิกภาพที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน
 - 2.2 บุคลิกภาพทางสังคม

2.3 บุคลิกภาพด้านอารมณ์

2.4 บุคลิกภาพด้านสุขภาพร่างกาย

3. ให้เป็นผู้เฝ้าหาความรู้ตลอดชีวิต มีสามัญสำนึกและมีสุขศึกษา (คือมีความสุขในการศึกษาตลอดชีวิต)
4. ให้เคารพในสิทธิและหน้าที่ของตนเองและผู้อื่น โดยให้บัณฑิตมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพงานบริการ

นายกิตติ มานูพันธ์ (2550, หน้า 7) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ดังนี้

ความหมายในระดับพฤติกรรม เป็นการมุ่งพิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นกระบวนการในการปฏิบัติหรือลงมือกระทำในเรื่องหนึ่งเรื่องใด โดยมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ในแง่การบริการจึงเป็นการปะทะสังสรรค์ หรือการมีการกระทำระหว่างกันของผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ซึ่งเป็นความหมายที่เน้นความสำคัญของการบริการในฐานะที่เป็นกิจกรรมที่มีการเคลื่อนไหว (Motion activity)

ความหมายในระดับสถาบัน เป็นการมุ่งพิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นเรื่องของการประกอบธุรกิจการบริการหรืออุตสาหกรรมการบริการ (Service industry) ซึ่งถือว่าเป็ฯสถาบันทางสังคมสถาบันหนึ่ง มีบทบาทและหน้าที่ต่อต้านสังคมต่างๆ ตามลักษณะการจัดแบ่งหมวดหมู่ของการบริการออกตามประเภทหรือกลุ่มของกิจกรรมที่มีส่วนสัมพันธ์ ในแง่การบริการตามความหมายที่สองจะมีขอบเขตกว้างกว่าในความหมายแรก หรืออีกในหนึ่งอาจกล่าวว่า การบริการในความหมายในระดับพฤติกรรมเป็นเพียงส่วนหนึ่งของความหมายในระดับสถาบัน

คุณภาพงานบริการ

พิมพ์พนิต เชาว์วะณิช (2552, หน้า 17) คุณภาพงานบริการหมายถึง ผู้มารับบริการได้รับความต้องการ หรือสิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการเท่านั้นจะเป็นผู้ที่บอกว่าเป็นบริการดีหรือไม่ดี คุณภาพของสิ่งที่ให้บริการจะถูกประเมินว่ามีคุณภาพมากเพียงใดทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้มารับบริการ ดังนั้นการบริการจึงต้องเป็นเรื่องที่จะต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ

Zeithaml et al. (อ้างใน นายิกา มารู้พันธ์, 2550, หน้า 13-14) ได้อธิบายถึงส่วนประกอบที่ทำให้เกิดคุณภาพในงานบริการ

1. สิ่งจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุในการติดต่อสื่อสาร
2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการบริการตามที่สัญญาไว้และความน่าเชื่อถือ
3. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และพร้อมที่จะให้บริการได้ในทันที
4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีความรู้ ความสามารถ ทักษะในการบริการที่ให้บริการและสามารถแสดงออกให้ผู้รับบริการประจักษ์ได้
5. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติมีน้ำใจและเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าไว้วางใจ เชื่อถือได้ ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์และความจริงใจของผู้ให้บริการ
7. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่างๆ รวมทั้งการรักษาความลับของผู้รับบริการ
8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ
9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลต่าง แก่ผู้รับบริการใช้การสื่อสารภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจและรับฟังเรื่องราวต่างๆจากผู้รับบริการ
10. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding the customer) หมายถึง การทำความเข้าใจและรู้จักบริการ รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการของตนเอง

ความสำคัญของงานบริการ

ในท่ามกลางการแข่งขันของธุรกิจที่มีคุณภาพนั้นเพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด คุณภาพจึงเป็นสิ่งที่ทุกองค์กรให้ความสำคัญเป็นอันดับหนึ่งและกลายเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญทางธุรกิจ

ครีโก้ และคณะ (อึ้งโน พิมพ์พนิต เซาว์วะณิช, 2552, หน้า 20) ได้สรุปการศึกษาซึ่งมีสาระน่าสนใจเกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการสร้างคุณภาพการบริการอันเป็นปัจจัยสำคัญในการประกอบธุรกิจ พอสรุปได้ดังนี้

1. ลูกค้าที่ไม่พอใจจะบอกให้คนอื่นอีก 11 คน ถึงปัญหาที่ได้รับ ส่วนลูกค้าที่พึงพอใจจะบอกคนอื่นเพียง 4 คน เท่านั้น
2. ลูกค้าร้อยละ 70 ไม่พอใจในการให้บริการและไม่ร้องเรียนใดๆ
3. การแก้ปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างทันทีทันใด จะส่งผลให้เกิดการซื้อซ้ำร้อยละ 95 สำหรับข้อร้องเรียนที่ไม่รุนแรง และร้อยละ 82 สำหรับข้อร้องเรียนที่รุนแรง
4. การแก้ปัญหาให้ลูกค้าและให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ จะทำให้เกิดการซื้อซ้ำร้อยละ 70 สำหรับข้อร้องเรียนที่ไม่รุนแรง
5. ข้อร้องเรียนไม่ได้รับการแก้ไขใดๆ ลูกค้าจะซื้อซ้ำเพียงร้อยละ 0.1

ดังนั้นคุณภาพในการให้บริการจึงมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรในการสร้างคุณภาพการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยการให้ความร่วมมือของพนักงานทุกคน ตามบทบาทและหน้าที่ เพื่อให้บรรลุถึงความสำเร็จทางธุรกิจขององค์กรในที่สุด

คุณลักษณะของงานบริการ

เอนก สุวรรณบัณฑิต และคณะ (อึ้งโน นาธิกา มารุพันธ์, 2550, หน้า 8) กล่าวถึงลักษณะของงานบริการไว้ดังนี้

1. งานบริการเป็กิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการในขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้รับบริการไม่ทราบล่วงหน้าว่าจะได้รับการปฏิบัติเช่นไร ดังนั้นการตัดสินใจซื้อบริการจึงเป็นสิ่งที่ต้องเกิดจากความไว้วางใจซึ่งต่างจากสินค้าที่สามารถเห็นรูปลักษณะหรือเลือกคุณภาพได้
2. งานบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสได้ก่อนซื้อดังนั้นการตัดสินใจซื้อบริการต้องอาศัยความคิดเห็น เจตคติและประสบการณ์เดิมที่ได้รับจากการตัดสินใจซื้อบริการในครั้งก่อน

3. งานบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถแยกตัวบุคคลหรืออุปกรณ์ที่ทำหน้าที่ให้บริการได้ การผลิต การบริโภค และการบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันกับการขายบริการนั้น ซึ่งแตกต่างกับสินค้าซึ่งต้องมีการผลิตและการขายแล้วจึงมีการบริโภคในภายหลัง

4. งานบริการมีลักษณะไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ การบริการขึ้นอยู่กับแต่ละแบบของผู้ให้บริการ ซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเองทั้งนี้การบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการ

5. งานบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาได้ เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะเกิดเป็นความสูญเปล่าไม่อาจเรียกกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการสูญเสียค่อนข้างสูง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา

6. งานบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น

สุมนา อยู่โพธิ์ (อ้างใน พิมพ์พนิต เชาว์วะณิช, 2552, หน้า 21-22) ได้สรุปลักษณะของงานบริการไว้ดังนี้

1. การบริการไม่มีตัวตน (Intangibility) – หมายถึง การบริการเป็นนามธรรม มีผลลัพธ์ออกมาในรูปของงาน (Performance) มิใช่วัตถุ (Objects) จึงมีอาจจับต้องหรือมองเห็นได้ จะนับ วัด หรือนำมาทดสอบโดยตรงไม่ได้ ทำให้ยากแก่การประเมินและตรวจสอบคุณภาพ เช่นบุคลิกภาพของพนักงานที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. การบริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) หมายถึง การผลิตการส่งมอบ (ขาย) และการบริโภค การบริการจะเกิดขึ้นพร้อมกัน ซึ่งแตกต่างจากสินค้าที่เริ่มจากการะบวนการผลิต จากนั้นเข้าสู่กระบวนการขาย และถึงขั้นบริโภค ในงานบริการนั้นผู้ผลิตและผู้ขาย คือบุคคลคนเดียวกัน ทำให้กระบวนการผลิตและการตลาดมีความสัมพันธ์กันมากขึ้น

3. การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perish ability) หมายถึง การผลิตและการส่งมอบ การบริการเกิดขึ้นพร้อมกัน จึงไม่สามารถผลิตไว้ล่วงหน้าแล้วเก็บรักษาไว้เพื่อส่งมอบหรือจำหน่ายในภายหลังได้เหมือนสินค้า ดังนั้น เมื่อมีการจัดทรัพยากรและเตรียมความสามารถในการผลิต เช่น โรงแรมมีการจัดบริการพิเศษในช่วงเทศกาลปีใหม่ มีการจัดซื้ออุปกรณ์ต่างๆ จัดเตรียมสถานที่ แต่เมื่อถึงเวลากลับไม่มีลูกค้ามาใช้บริการ ทำให้ทรัพยากรที่จัดใช้ไปนั้นสูญเปล่าไม่สามารถที่จะเก็บรักษาไว้ได้

การประเมินคุณภาพการให้บริการของลูกค้า

ในการพัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการหรือที่เรียกว่า SERVQUAL นั้น พาราซูรามาน และคณะ (อ้างใน พิมพ์พนิต เชาว์วะณิช, 2552, หน้า 31-32) พบว่าความเกี่ยวข้องกันในบางมิติของคุณภาพการให้บริการเดิม 10 มิติ จึงได้ลดเกณฑ์ในการวัดคุณภาพการให้บริการจาก 10 เหลือเพียง 5 ด้าน และได้กำหนดความหมายไว้ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการดูแลห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น

2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสมและได้ผลออกมาเช่นเดิม ในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถไว้วางใจได้

3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการให้ความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

จากแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริการ โดยสรุป หมายถึง การปรับปรุงในกระบวนการให้บริการที่ทันสมัย ต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงตามสภาพสังคม เศรษฐกิจในโลกปัจจุบัน เพื่อสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งหากการบริการไม่มีคุณภาพหรือไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ ก็จะทำให้เกิดปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ แนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ จำเป็นต้องมีการพัฒนาความรู้ของผู้ให้บริการ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการ เข้ามามีส่วนในการปรับปรุงคุณภาพงานบริการให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ

พฤติกรรมกาให้บริการ

การพิจารณาว่าผู้ใดมีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานใด อาจพิจารณาจากลักษณะประจำตัวของ ผู้ที่จะทำงานบริการ ซึ่งลักษณะประจำตัวของผู้ที่ทำงานบริการได้ดั่งนั้น อาจพิจารณาจาก องค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ ดังนี้คือ (สมิต สัจฉกร, 2553, หน้า 33-39)

1. คุณลักษณะ (Trait)

คุณลักษณะ หมายถึง สิ่งซึ่งให้เห็นความดี อาจเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นจากภายนอก เช่น ร่ากาย รูปร่าง เป็นต้น หรืออาจเป็นสิ่งที่อยู่ภายใน เช่น จิตใจ อารมณ์ และความรู้สึกนึกคิด เป็นต้น ดั่งนั้น คุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดั่งนั้น มีดังต่อไปนี้

1.1 มีจิตใจรักงานบริการ คนเราจะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยความสมัครใจทุ่มเทแรงกาย แรงใจให้กับสิ่งนั้น ย่อมเกิดจากความมีใจรักเป็นทุนเดิม งานบริการก็เช่นเดียวกัน ผู้ที่จะทำงาน บริการได้ดั่งนั้นจะต้องมีใจรักและชอบงานบริการด้วย

1.2 มีความรู้ในงานที่จะบริการ งานบริการต้องการความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ซึ่ง เป็นสิ่งสำคัญ ดั่งนั้นผู้ซึ่งจะทำงานบริการจำเป็นจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ตนจะต้อง ให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง มิฉะนั้นจะก่อให้เกิดความผิดพลาดเสียหายแก่งานบริการนั้น ๆ ได้ ผู้ ที่ทำงานบริการจึงควรขวนขวายหาความรู้ในงานเฉพาะทางนั้นอย่างรู้แจ้ง

1.3 มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ เหตุผลที่ว่าผู้ทำงานบริการจำเป็นต้องมีความรู้ใน ตัวสินค้าหรือบริการที่ตนจะเป็นผู้ให้บริการ เพราะการให้ความรู้และสารสนเทศ (Information) เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือบริการเป็นส่วนสำคัญของงานบริการ และเป็นงานบริการขั้นพื้นฐานที่ทุกคน จะต้องทำในแต่ละหน้าที่ หากผู้ทำงานบริการไม่มีความรู้ในตัวสินค้าและบริการก็จะไม่สามารถ อธิบายหรือให้คำชี้แจงแก่ผู้รับบริการได้

1.4 มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตน ผู้ทำงานบริการจะต้องติดต่อสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับ คนต่าง ๆ มากหน้าหลายตา การวางตนจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นพันธะผูกพันต่อผลที่ได้กระทำ ลงไป การปฏิบัติตนจึงเป็นเรื่องที่ต้องระมัดระวังทั้งทางกายและวาจา

1.5 มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ผู้ใดที่ขาดความรับผิดชอบย่อมไม่อาจทำให้งาน สำเร็จได้ เพราะความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้งานนั้นบรรลุผล ดั่งนั้น ความ รับผิดชอบต่องานในหน้าที่จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญมากในงานบริการ

1.6 มีความรับผิดชอบต่อลูกค้า ในด้านการตลาด การขายและงานบริการ เราปลูกฝัง ทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการด้วยความยกย่องว่าลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ เมื่อใดก็ตามที่ผู้ให้บริการมีการผูกพันตนต่อผลของการกระทำที่ดีต่อลูกค้าย่อมเป็นหลักประกันได้ ว่าจะมีการให้บริการอย่างมีคุณภาพได้

1.7 มีทัศนคติต่องานบริการที่ดี ผู้ทำงานบริการควรเป็นผู้ให้จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบและเต็มใจที่จะให้บริการ ทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของผู้ทำงานบริการเป็นอย่างมาก หากบุคคลมีทัศนคติต่องานบริการดีก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่

1.8 มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล ผู้ทำงานบริการจะต้องมีความมั่นคงในจิตใจ ไม่ว่าจะมีความสิ่งหนึ่งสิ่งใดมากระทบก็ต้องตั้งสติและระลึกถึงงานบริการเป็นสำคัญ

1.9 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ที่อยู่กับหน้างานและได้พบเห็นเหตุการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นประสบการณ์ตรง จึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานบริการได้ดี ทั้งนี้ผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์จะมีการรับรู้และสร้างจินตนาการจากประสบการณ์และนำมาใช้สร้างสรรค์งานบริการให้ดีขึ้น

1.10 มีความช่างสังเกต ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวคือเป็นคนมีความช่างสังเกต ผู้ที่มีความช่างสังเกตจะมีความคิดสร้างสรรค์ให้เกิดการบริการที่ดียิ่งขึ้น

1.11 มีวิจรรย์ญาณไตร่ตรองรอบคอบ ในการบริการอาจมีเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า ซึ่งผู้ทำงานบริการจะต้องพิจารณาคิดทบทวนไตร่ตรองใคร่ครวญอย่างรอบคอบว่าควรดำเนินการอย่างไร

1.12 มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา ผู้ทำงานบริการจะต้องมีสัมพันธทั้งโดยตรงและโดยอ้อมกับบุคคลอื่น ๆ ซึ่งมีภูมิหลังที่หลากหลายต่างกัน ปัญหาที่เกิดจากการให้บริการอาจมาจากตัวผู้ให้บริการเองหรืออาจเกิดจากผู้ให้บริการคนอื่น ๆ ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและหาหนทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว

2. พฤติกรรม (Behavior)

พฤติกรรม หมายถึง การแสดงออกทางความคิดและความรู้สึก โดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำของบุคคล ซึ่งพฤติกรรมดีย่อมนำมาซึ่งผลดี ดังนั้น พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดีนั้น มีดังนี้ (สมิต สัจฉกร, 2553, หน้า 39-43)

2.1 อหยาศย์ดี ลูกค้าหรือผู้รับบริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอหยาศย์ดี ทั้งด้วยสีหน้าแววตา ท่าทางและคำพูด การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มจึงเป็นสิ่งสำคัญ

2.2 มิมิตรไมตรี ผู้ทำงานบริการที่มีการแสดงออกให้ลูกค้าหรือผู้ให้บริการได้เห็นถึงมิตรไมตรีก็เท่ากับว่าเป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด

2.3 เอาใจใส่ในงาน ความมุ่งมั่นในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่ในงานบริการหรือไม่ นั้น ควรพิจารณาว่ามีความจริงจังกี่ในการทำงานมากเพียงใด

2.4 แต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย ผู้ทำงานบริการจะต้องมีบุคลิกภาพที่ดี เพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงานจะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ที่ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย

2.5 กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม ผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ การทักทายที่มีผู้ทำงานบริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงานได้

2.6 วาจาสุภาพ การทำงานบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

2.7 น้ำเสียงไพเราะ การที่จะทำงานบริการได้ดีจะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ และจะต้องมีน้ำเสียงชัดเจนและชวนฟังจึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

2.8 ควบคุมอารมณ์ได้ดี ในงานบริการผู้ให้บริการไม่อาจแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้ ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

2.9 รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ทำงานบริการ จะต้องสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้นเมื่อผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียน ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเบื้องต้น และแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงใจและแสดงความเต็มใจที่จะแก้ไขปัญหาดังกล่าว

2.10 กระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ บุคคลที่ขาดความกระตือรือร้นจะทำให้ภาพลักษณ์ของงานบริการเสียไปและยังเป็นผลให้การบริการนั้นล่าช้าอีกด้วย

2.11 มีวินัย ผู้ทำงานบริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานอย่างเป็นระบบ ดังนั้น ในการคัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติในการเป็นผู้ทำงานบริการ จึงควรพิจารณาเรื่องความมีวินัยเป็นสำคัญด้วย

2.12 ซื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมา ไม่ใช่เล่ห์เหลี่ยม ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์และการรักษาคำพูด จึงเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการมากที่สุด

นอกจากลักษณะเฉพาะข้างต้นแล้ว คุณลักษณะอื่น ๆ ที่ดีย่อมช่วยให้การทำงานบริการดีขึ้น หากได้ปฏิบัติอย่างจริงจังก็นับว่า ก็จะเป็นพื้นฐานให้งานบริการสำเร็จได้ด้วยดี

ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่ของพนักงานให้บริการบนเครื่องบิน

ลักษณะงานของพนักงานบริการบนเครื่องบิน ประกอบด้วย (ปิยะ นิยมวงศ์, 2542, หน้า 9)

1. การดูแลความปลอดภัยแก่ผู้โดยสารบนเที่ยวบิน
2. การดูแลความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารบนเที่ยวบิน โดยให้บริการในรูปแบบ

ต่าง ๆ คือ

- 1.1 การบริการเครื่องดื่ม
- 1.2 การบริการอาหาร
- 1.3 การบริการด้านข่าวสารต่างๆ
- 1.4 การบริการด้านสัมมนาการและการพักผ่อน

สภาพการทำงาน

ผู้ปฏิบัติงานพนักงานบริการบนเครื่องบิน จะต้องปฏิบัติหน้าที่ทั้งกลางวัน และกลางคืน ตามกำหนดตารางการบิน สภาพการทำงานจะมีความกดดันสูงสำหรับพนักงานใหม่ เพราะต้องปรับตัว และต้องทำความคุ้นเคย กับงานบริการที่ต้องปฏิบัติตนให้ครบถ้วน และถูกต้องตลอดเวลาที่ปฏิบัติงานบนเครื่องบิน ซึ่งส่วนมากเป็นงานที่ต้องเสิร์ฟอาหาร เติมน้ำบริการ ดูแลความสะดวกสบายของผู้โดยสารตลอดเวลา พร้อมทั้งจะให้บริการ แก่ผู้โดยสารตลอดเวลา และทำความสะดวกห้องน้ำตลอดเวลาขณะอยู่บนเครื่องบิน ดังนั้น ทางฝ่ายบริหารของสายการบินแต่ละแห่งจะทำการตรวจสอบ ทดสอบความสามารถ และอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพของพนักงานต้อนรับเป็นระยะ ๆ อย่างสม่ำเสมอ

นิยามอาชีพ

ผู้ปฏิบัติงานอาชีพนี้ทำหน้าที่ต้อนรับบนเครื่องบินโดยสาร โดยให้การต้อนรับและให้บริการตั้งแต่เสิร์ฟอาหาร ดูแลความเรียบร้อย อำนวยความสะดวกสบาย ให้ความช่วยเหลือ ตลอดจนให้ความรับผิดชอบต่อความปลอดภัยของทั้งผู้โดยสารและตนเองตลอดเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่บนเครื่องบิน

ลักษณะของงานที่ทำ

งานในสายการบินโดยทั่วไปทั้งใน และนอกประเทศจะมีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชายและหญิงที่แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบค่อนข้างชัดเจน มีหน้าที่หลักที่สรุปได้ดังนี้

1. พนักงานต้อนรับทั้งชาย และหญิงต้องขึ้นเครื่องบินก่อนผู้โดยสารประมาณ 30 นาทีถึง 1 ชั่วโมง เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบกับระบบเครื่องบิน ตำแหน่งที่ต้องประจำบนเครื่อง อุปกรณ์ที่ต้องใช้เพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร (No go Items) เช่น เสื้อชูชีพ ดับเพลิง ไฟฉาย เครื่องช่วยหายใจ และต้องทราบพนักงานต้อนรับผู้ใดทำหน้าที่ต้อนรับผู้โดยสารบริเวณหน้าประตู

2. พนักงานต้อนรับชาย (Steward) อาจทำหน้าที่ดูแลในครัว ตรวจสอบจำนวนอาหาร และอาหารพิเศษให้ครบและตรงกับจำนวนผู้โดยสาร อุณหภูมิอาหารให้ครบและเตรียมอาหารพิเศษออกบริการก่อน

3. พนักงานต้อนรับหญิง (Air Hostess) อาจตรวจสอบห้องน้ำ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก ความเรียบร้อย และความสะอาดในห้องน้ำ ตรวจสอบระบบกำจัดของเสียในห้องน้ำทุกห้องถ้ามีปัญหาขัดข้องต้องแจ้งให้ช่างจัดการแก้ไขเพราะถ้าไม่ได้รับการแก้ไขให้อยู่ในสภาพที่เรียบร้อย เครื่องบินจะไม่ออกทำการบิน นอกจากนี้ถ้าเป็นการเดินทางระยะยาว ต้องตรวจสอบความเรียบร้อย และจำนวนของหนังสือพิมพ์และนิตยสารต่าง ๆ หูฟัง ถุงเท้า และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่ต้องบริการแก่ผู้โดยสารชั้นธุรกิจ จากนั้นเตรียมจัดตั้งชุดชาหรือกาแฟให้พร้อมที่จะบริการ

4. เมื่อผู้โดยสารขึ้นนั่งประจำที่เรียบร้อย ทำหน้าที่แจ้ง และสาธิตให้ผู้โดยสารทราบถึงการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยในภาวะฉุกเฉินตรวจสอบความเรียบร้อยและความปลอดภัยของผู้โดยสารก่อนเครื่องขึ้น และเครื่องลงจึงสามารถเข้านั่งประจำที่ได้

5. ถ้าเป็นการบินระยะยาว ทางสายการบินจะบริการอาหาร และเครื่องดื่มตามเวลาบริการที่กำหนดไว้โดยพนักงานต้อนรับหญิงมีหน้าที่บริการเครื่องดื่มและอาหาร ตลอดจนทำความสะอาดบริเวณที่นั่งของผู้โดยสารให้เรียบร้อยและให้บริการอื่น ๆ ตามที่ผู้โดยสารต้องการ โดยพนักงานต้อนรับชายอาจคอยช่วยเซ็นรถอุปกรณ์การบริการ และให้บริการเสริมต่าง ๆ

สภาพการจ้างงาน

ผู้ประกอบอาชีพนี้ได้รับค่าตอบแทนเป็นเงินเดือนตามวุฒิการศึกษาที่กำหนดในการรับสมัครเท่านั้น เมื่อผู้ต้องการประกอบอาชีพนี้ผ่านการรับคัดเลือกจะต้องเข้ารับการอบรมวิธีการให้บริการเป็นเวลา 3 เดือนก่อนปฏิบัติงานบนเครื่องบิน อาจเข้ารับการฝึกในต่างประเทศหรือในประเทศ แล้วแต่นโยบายของแต่ละสายการบิน

เมื่อผ่านการฝึกเป็นพนักงานต้อนรับบน เครื่องบินแล้วจะได้รับการปรับเงินเดือนและมีค่าเบี้ยเลี้ยงในการเดินทาง ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละแถบพื้นที่การบิน ระยะเวลา และค่าครองชีพ ตลอดจนค่าของเงินในช่วงที่ทำการปฏิบัติงานในเที่ยวบินนั้น มีสวัสดิการ ส่วนสิทธิพิเศษอื่น ๆ และ โบนัสจะได้รับประมาณ 1-3 เท่าของเงินเดือน ซึ่งแล้วแต่ผลกำไรของการประกอบการ และสภาพเศรษฐกิจของประเทศ เช่น ถ้าปฏิบัติการบินในโซนเอเชียที่นับจากการขึ้นเครื่องบินจนถึงเครื่องบินลงจอด สนามบินปลายทาง ใช้เวลาเดินทาง 24 ชั่วโมงจะได้ค่าเบี้ยเลี้ยง (Per Diem) ประมาณ 3,500 บาท ต่อเที่ยว เป็นต้น

ชั่วโมงการทำงาน และการพักจะปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน โดยทั่วไปแล้วถ้าปฏิบัติหน้าที่ในประเทศ ซึ่งเป็นเส้นทางการบินระยะสั้น ๆ ใช้เวลาประมาณ 2 ชั่วโมง จะไม่มีวันหยุดหลังจาก

ปฏิบัติ งานแล้วเสร็จ แต่ถ้าบินระยะยาว 1 คืน 1 วัน จะได้วันหยุดพักผ่อน 1-2 วัน และในหนึ่งเดือนจะได้วันหยุดพัก 9-10 วัน

สภาพการทำงาน

ผู้ปฏิบัติงานอาชีพนี้ จะต้องปฏิบัติหน้าที่ทั้งกลางวัน และกลางคืนตามกำหนดตารางการบิน สภาพการทำงานจะมีความกดดันสูงสำหรับเจ้าหน้าที่ต้อนรับใหม่ เพราะต้องปรับตัว และต้องทำความคุ้นเคยกับงานบริการที่ต้องปฏิบัติตนให้ครบถ้วน และถูกต้องตลอดเวลาที่ปฏิบัติงานบนเครื่องบิน ซึ่งส่วนมากเป็นงานที่ต้องเสิร์ฟอาหาร เติมน้ำบริการ ดูแลความสะดวกสบายของผู้โดยสารตลอดเวลา พร้อมทั้งจะให้บริการแก่ผู้โดยสารตลอดเวลา และทำความสะอาดห้องน้ำตลอดเวลาขณะอยู่บนเครื่องบิน ดังนั้น ทางฝ่ายบริหารของสายการบินแต่ละแห่งจะทำการตรวจสอบ ทดสอบความสามารถ และอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และศักยภาพของพนักงานต้อนรับเป็นระยะ ๆ อย่างสม่ำเสมอ

คุณสมบัติของผู้ประกอบอาชีพ

ผู้ประกอบอาชีพนี้ต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

1. สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือสูงกว่า
 2. ถ้าเป็นหญิงควรมีความสูงประมาณ 156-165 เซนติเมตร อายุ 20-26 ปี
 3. ถ้าเป็นชายไทยต้องผ่านการเกณฑ์ทหารอายุไม่เกิน 28 ปี สูง 165 เซนติเมตรขึ้นไป
- สัดส่วนน้ำหนักพอดีกับความสูง
4. พูดอ่านเขียนภาษาอังกฤษได้ดีมาก จะต้องนำผลคะแนนสอบไม่ต่ำกว่า 500 คะแนนของ TOEIC / TOFEL มาแสดง
 5. มีความสามารถว่ายน้ำฟรีสไตล์โดยไม่หยุด หญิง 50 เมตร และชาย 100 เมตร
 6. มีบุคลิกดี และมีมนุษยสัมพันธ์ดี
 7. มีไหวพริบและปฏิภาณดี สามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด

นอกจากนี้ คุณสมบัติทั่วไปที่ควรมี คือ มีสุขภาพร่างกายแข็งแรง เป็นคนโสด สายตาดี มีความอดทน มีความพร้อมของร่างกาย และจิตใจทางด้านบริการ ต้องเรียนรู้ และทำความเข้าใจกับวัฒนธรรมที่แตกต่างของผู้โดยสารแต่ละประเทศ การใช้ภาษาต่างประเทศภาษาที่ 3 นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ จึงอาจเป็นเรื่องจำเป็นพอสมควร

ผู้ที่ประกอบอาชีพนี้ ควรเตรียมความพร้อมดังต่อไปนี้คือต้องติดต่อกับสายการบินต่าง ๆ เพราะบางสายการบินรับสมัครผู้สำเร็จชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายสายอาชีพหรือสายสามัญเข้าปฏิบัติงานและควรเรียนภาษาอังกฤษ ในสถาบันที่มีการสอบเทียบคะแนน TOEIC และ TOFEL ตามที่ทางสายการบินกำหนดไว้ ถ้ามีสายตาสั้นควรทำการศัลยกรรมช่วย เพราะบางสายการบินระบุใน

การประกาศรับสมัครไว้เช่นนั้น บางสายการบินอาจประกาศรับสมัครแต่พนักงานต้อนรับหญิงเท่านั้น และการกำหนดส่วนสูงอาจแตกต่างกัน

โอกาสในการมีงานทำ

ปัจจุบันสายการบินหลายสายรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นคนไทย นอกเหนือจากบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) และสายการบิน แอ่งเจิลแอร์ไลน์ส ซึ่งมีพนักงานต้อนรับรวมทั้งหมดประมาณกว่า 4,000 คน นอกจากนี้ ยังมีสายการบินต่างประเทศ เช่น JAL CATHEY PACIFIC QUANTAS เป็นต้น สายการบินเหล่านี้จะรับสมัครพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกปี

โอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ

สำหรับผู้ปฏิบัติงานอาชีพนี้ จะได้รับการอบรมให้บริการผู้โดยสารระดับต่าง ๆ จนถึงบริการผู้โดยสารชั้นหนึ่ง และถือเป็นการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น โดยจะมีค่าตำแหน่งเพิ่มให้ และในบางตำแหน่งต้องมีการสอบ เช่น ตำแหน่ง Purser ครูสอน (Instructor) In-flight Manager และผู้กำหนดตารางปฏิบัติงานการบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งหมด

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. พิมพ์ผกา สุริยงค์ (2542) ศึกษาเรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองของพยาบาลวิชาชีพ สถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของพยาบาลวิชาชีพ สถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ความต้องการพัฒนาตนเองของพยาบาลวิชาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีด้านการบริการพยาบาลอยู่ในระดับมาก ด้านการบริหารพยาบาลอยู่ในระดับมาก และด้านวิชาการอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาและอุปสรรคพบว่าส่วนใหญ่เกี่ยวกับเรื่องเวลาขาดแรงสนับสนุนใจและงบประมาณไม่เพียงพอ ข้อเสนอแนะส่วนใหญ่ควรให้มีการจัดการ อบรม พัฒนาคณาจารย์ให้มากขึ้น มีการสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และจัดการพัฒนาคณาจารย์พยาบาล เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติการพยาบาลให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ศศลักษณ์ ทองปานดี (2551) ศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงาน บริษัท พาวเวอร์บีม จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาและเปรียบเทียบระดับความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงาน 3 แห่งในกรุงเทพฯ ในด้านการศึกษาต่อ การฝึกอบรม และด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานพบว่าพนักงานมีความต้องการพัฒนาตนเองทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยเพศที่ต่างกัน มีความต้องการพัฒนาตนเองในภาพรวมและรายได้ ได้แก่ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง และด้านการฝึกอบรมแตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุและวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาตนเองในภาพรวม ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง และ

ด้านการศึกษาต่อ แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความต้องการพัฒนาตนเองในภาพรวมและทุกๆด้านแตกต่างกัน โดยได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาว่า ควรจัดให้ทุนการศึกษาต่อสำหรับบุคลากร ควรจัดฝึกอบรมให้ตรงกับหน้าที่ที่รับผิดชอบ และควรส่งเสริมด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง จากเทคโนโลยีสารสนเทศ

3. สมนึก เหลี่ยมศรี (2549) ศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน ของศูนย์เหลือข่ายมเหนือ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาแพร่ เขต 1 อำเภอสอง จังหวัดแพร่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความต้องการในการพัฒนาตนเองของคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐานในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกันของคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายมเหนือ พบว่า คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานส่วนใหญ่เป็นเพศชายอยู่ในช่วงอายุ 41-50 ปี มีวุฒิการศึกษาค่ากว่าระดับปริญญาตรี ความต้องการในการพัฒนาตนเองในภาพรวมอยู่ในระดับมากและมีความต้องการพัฒนาตนเองในด้านวิชาการมากกว่าด้านอื่นๆ รองลงมาได้แก่ความต้องการพัฒนาตนเองในด้านการบริการงานบุคคล ด้านการบริหารทั่วไปและด้านงบประมาณ ความต้องการพัฒนาตนเองทุกด้านไม่มีความแตกต่างกัน และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในโรงเรียนขนาดกลางมีความต้องการพัฒนาตนเองมากกว่าในโรงเรียนขนาดเล็กและขนาดใหญ่ คณะกรรมการให้ข้อเสนอแนะในด้านการการอบรมให้รู้จักหน้าที่และการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ

4. รุ่งอรุณ กระจมุกตาญจน์ (2551) ศึกษาเรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากร สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน สาธารณสุข เขต 14 พบว่า บุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน จำนวน 400 คน เป็นเพศหญิง อายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพสมรสเป็นคู่ ภูมิลำเนาอยู่นอกเขตพื้นที่ที่ตั้งศูนย์สุขภาพชุมชน รายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี เป็นตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารสาธารณสุข บทบาทหน้าที่ที่ปฏิบัติเป็นผู้ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน และส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 31 ปีขึ้นไป จากการศึกษาความต้องการในการพัฒนาตนเองภาพรวม พบว่ามีความต้องการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับมาก ความต้องการในการพัฒนาตนเองค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือต้องการพัฒนาตนเองด้านบริหาร วิชาการ และบริการ ในการเปรียบเทียบ กลุ่มที่มีภูมิลำเนา อายุ รายได้ การศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาตนเองในภาพรวมไม่แตกต่างกัน จำแนกตามเพศ ตำแหน่งต่างกัน มีความต้องการทั้งในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน

5. พิมพ์พนิต เซาร์วะณิช (2552) ศึกษาเรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการ กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่สนับสนุนการบริการธนาคารกสิกรไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษา

ระดับ ความรู้ ทักษะ และต้องการในการพัฒนาทักษะของเจ้าหน้าที่สนับสนุนกสบริการที่มีต่อการพัฒนางานบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 24-25 ปี การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี สถานภาพ โสด ระยะเวลาในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ต่ำกว่า 1 ปี เกรดสาขาในสาขาเกรด B และรายได้อยู่ระหว่าง 10,001-15,000 บาท เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ต่อการพัฒนางานบริการในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ด้านองค์กรและการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างยังมีทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเห็นว่าควรมีการสำรวจความเรียบร้อยของตนเองก่อนการปฏิบัติงาน ถือเป็นเตรียมความพร้อมในการทำงานอย่างหนึ่ง และมีความต้องการในการพัฒนาทักษะในระดับมากที่สุด โดยต้องการพัฒนาทักษะในด้านการพูดภาษาต่างประเทศ

6. กิตติศักดิ์ จินดากุล (2552) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และความต้องการพัฒนาตนเอง ของพนักงานกรณีศึกษา: บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเอง ระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และระดับความต้องการพัฒนาตนเอง หาความสัมพันธ์และรวมถึงการสร้างสมการในการทำนายความต้องการพัฒนาตนเอง พบว่า พนักงานมีความต้องการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับสูง โดย อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา และอายุงานแตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาตนเองไม่แตกต่างกัน

7. ชนิดา คล้ายสกุล (2552) ได้ทำการศึกษาการพัฒนาตนเองเพื่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อาหารยอดคุณ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อการปฏิบัติงานของพนักงาน เปรียบเทียบความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานที่มีสถานภาพ ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน และศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาตนเอง พบว่า พนักงานมีความต้องการพัฒนาตนเองในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ การเรียนรู้ด้วยตนเอง และด้านการฝึกอบรม อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการศึกษาอยู่ในระดับปานกลางโดยที่เพศมีผลต่อความต้องการพัฒนาตนเองที่แตกต่างกัน อายุมีผลต่อความต้องการพัฒนาตนเองในภาพรวม และ ด้านการศึกษาต่อ การฝึกอบรมและด้านการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน ระดับการศึกษามีความแตกต่างในด้านการศึกษาต่อและการฝึกอบรม และส่วนตำแหน่งมีผลต่อด้านภาพรวม ด้านการฝึกอบรม และด้านการเรียนรู้ด้วยตนเองที่แตกต่างกัน

8. พิณคำ โรหิตเสถียร (2541) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อแรงจูงใจ และพฤติกรรมการทำงาน ระดับของแรงจูงใจในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับมีลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ

ประสบการณ์ทำงาน และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยมีแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ใฝ่สัมพันธ์ ใฝ่อำนาจ และแรงจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน

9. ปิยะ นิยมวงศ์ (2542) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษากรณีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต้อนรับบนเครื่องบินฝ่ายมาตรฐานการบริการกับปัจจัยต่างๆที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า สภาพภูมิหลังของพนักงาน ได้แก่ อายุงาน และตำแหน่งงานปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนสภาพภูมิหลังอื่นๆ ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อายุ การมีบุตร และเงินเดือนที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฝ่ายมาตรฐานการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

10. นายิกา มาธุพันธ์ (2550) ศึกษาเรื่อง การรับรู้บรรยากาศองค์การ ทิศนคติต่อการทำงานกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับพฤติกรรมการให้บริการ เปรียบเทียบพฤติกรรมการให้บริการของปัจจัยส่วนบุคคล ศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้บรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการให้บริการ แลศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์การและทัศนคติต่อการทำงาน สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการให้บริการ พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีพฤติกรรมการให้บริการในระดับสูง พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน แต่อายุงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการให้บริการที่แตกต่างกัน การรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม การรับรู้บรรยากาศองค์การแบบเปิดหรือแบบแจ่มใส แบบอิสระ แบบสนิทสนมแบบรวบอำนาจ และแบบปิดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้บริการ และการรับรู้บรรยากาศแบบควบคุมมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการให้บริการ และทัศนคติต่อการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อพฤติกรรมการให้บริการ

11. สกต บุญสิน (2550) ศึกษาเรื่อง ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ศึกษาตัวแปรหรือปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน และศึกษาถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ กับความสามารถในการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ Good หรือสูงกว่ามาตรฐาน ตัวแปรที่มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน คือ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสุขภาพ

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ผู้ศึกษาสรุปได้ว่า บุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีค่า มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ แต่สิ่งที่จะทำให้องค์กรพัฒนาได้นั้น บุคลากรก็ถือว่าเป็นส่วนสำคัญ ดังนั้นบุคลากรต้องได้รับการพัฒนาในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพนั้น มีปัจจัยสำคัญ คือ ความต้องการในการพัฒนาตนเอง และแนวทางการพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสมกับองค์กร ในการพัฒนาของพนักงานบริการบนเครื่องบิน มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการ คุณภาพการบริการเกิดจากความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

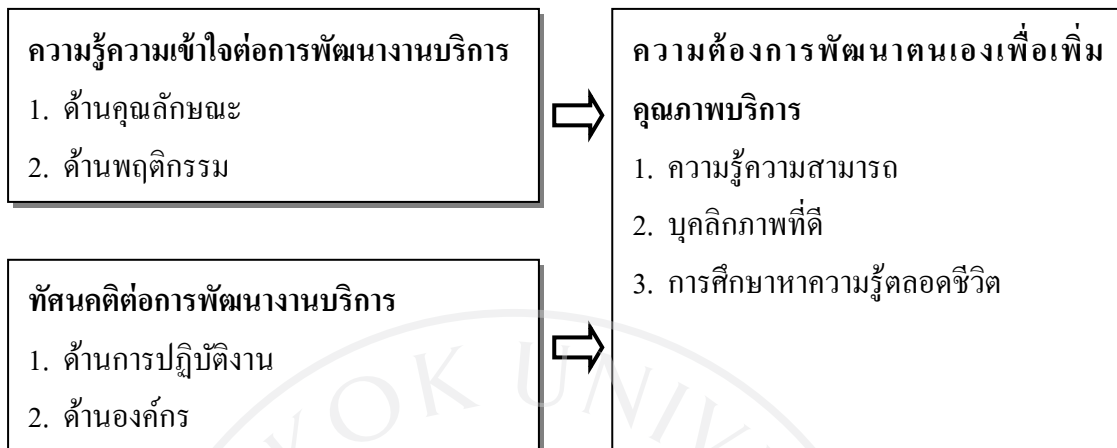
สมมุติฐานการวิจัย

1. ความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบินกับความ ต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการมีอิทธิพลต่อกัน
2. ทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบินกับความ ต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการมีอิทธิพลต่อกัน

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการศึกษาการศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการ กรณีศึกษา พนักงานให้บริการบนเครื่องบิน สามารถนำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาได้ดังนี้

ภาพที่ 1: กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการ
กรณีศึกษา พนักงานให้บริการบนเครื่องบิน” ผู้วิจัยนำเสนอวิธีการดำเนินการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. ประเภทของงานวิจัย
2. ประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
4. การทดสอบเครื่องมือ
5. วิธีการเก็บข้อมูล
6. วิธีการทางสถิติ

ประเภทของงานวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการ
กรณีศึกษา พนักงานให้บริการบนเครื่องบิน” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) โดย
ทำการวิจัยเชิงประจักษ์ (Empirical Research) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บ
รวบรวมข้อมูล

ประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานบริการบนเครื่องบินของทุกสายการบินที่จดทะเบียน
บริษัทในประเทศไทย และพนักงานที่เป็นคนไทย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยนี้คือพนักงานบริการบนเครื่องบินของทุกสายการบินที่จด
ทะเบียนบริษัทในประเทศไทย และพนักงานที่เป็นคนไทย ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
แบบไม่ทราบจำนวนประชากรโดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% จึงใช้สูตร
การคำนวณกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ ไม่ทราบจำนวนประชากร (ชานินทร์ ศิลปะจารุ 2553, หน้า 46)
ดังนี้

$$n = \frac{P(1 - P)(Z)^2}{e^2}$$

| | | | |
|-------|---|---|---|
| เมื่อ | n | = | ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง |
| | P | = | ค่าเปอร์เซ็นต์ที่ต้องการจะสุ่มจากประชากรทั้งหมด |
| | E | = | ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง |
| | Z | = | ระดับความเชื่อมั่น 95% Z มีค่าเท่ากับ 1.96 |

$$n = \frac{0.5(1-0.5)(1.96)^2}{0.05^2}$$

$$= 384$$

ดังนั้น จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 ราย และเก็บสำรองอีก 16 ราย รวมเป็น 400 ราย

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยทำการสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยจะทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริการบนเครื่องบินของทุกสายการบินที่จดทะเบียนบริษัทในประเทศไทย และพนักงานที่เป็นคนไทยเท่านั้นเพื่อคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ต้องใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ซึ่งแบบสอบถามเหล่านี้ถูกสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเครื่องมือออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานให้บริการบนเครื่องบิน จำนวน 6 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) และเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน เงินเดือน สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. เพศ (Nominal scale)
2. อายุ (Ordinal scale)
3. ประสบการณ์การทำงาน (Ordinal scale)
4. เงินเดือน (Ordinal scale)
5. สถานภาพสมรส (Nominal scale)
6. ระดับการศึกษา (Ordinal scale)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบิน รวมจำนวน 24 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มี 5 ตัวเลือก เลือกตอบได้เพียงข้อเดียว ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการด้านคุณลักษณะและด้านพฤติกรรม

ข้อมูลในแบบสอบถามในส่วนนี้ ลักษณะคำถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มี 5 ตัวเลือก เลือกตอบได้เพียงข้อเดียว และเป็นข้อความในทางบวก ซึ่งถ้าหากพนักงานให้บริการบนสายการบินมีความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการ พนักงานจะมีความรู้สึกลักษณะเห็นด้วย และในทางตรงกันข้ามหากพนักงานไม่มีความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการ พนักงานจะมีความรู้สึกไม่เห็นด้วย ซึ่งแบบสอบถามในส่วนนี้มีเกณฑ์ในการให้คะแนนดังนี้

| | | | |
|----------------------|-----|---|-------|
| เห็นด้วยอย่างยิ่ง | ให้ | 5 | คะแนน |
| เห็นด้วย | ให้ | 4 | คะแนน |
| ไม่แน่ใจ | ให้ | 3 | คะแนน |
| ไม่เห็นด้วย | ให้ | 2 | คะแนน |
| ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | ให้ | 1 | คะแนน |

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบิน รวมจำนวน 26 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มี 5 ตัวเลือก เลือกตอบได้เพียงข้อเดียว ได้แก่ ทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการด้านการปฏิบัติงานและด้านองค์กร

ข้อมูลในแบบสอบถามในส่วนนี้ ลักษณะคำถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มี 5 ตัวเลือก เลือกตอบได้เพียงข้อเดียว และมีเกณฑ์ในการให้คะแนนดังนี้

| | | | |
|----------------------|-----|---|-------|
| เห็นด้วยอย่างยิ่ง | ให้ | 5 | คะแนน |
| เห็นด้วย | ให้ | 4 | คะแนน |
| ไม่แน่ใจ | ให้ | 3 | คะแนน |
| ไม่เห็นด้วย | ให้ | 2 | คะแนน |
| ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | ให้ | 1 | คะแนน |

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการ รวมจำนวน 14 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มี 5 ตัวเลือก เลือกตอบได้เพียงข้อเดียว ได้แก่ ความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการด้านความรู้ความสามารถ ด้านบุคลิกภาพที่ดีและด้านการศึกษาหาความรู้ตลอดชีวิต

ข้อมูลในแบบสอบถามในส่วนนี้ ลักษณะคำถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มี 5 ตัวเลือก เลือกตอบได้เพียงข้อเดียว และมีเกณฑ์ในการให้คะแนนดังนี้

| | | | |
|------------|-----|---|-------|
| มากที่สุด | ให้ | 5 | คะแนน |
| มาก | ให้ | 4 | คะแนน |
| ปานกลาง | ให้ | 3 | คะแนน |
| น้อย | ให้ | 2 | คะแนน |
| น้อยที่สุด | ให้ | 1 | คะแนน |

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามแสดงข้อคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอที่มีต่อการให้บริการบนเครื่องบิน หรือข้อเสนอแนะด้านอื่น ๆ ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended question) จำนวน 1 ข้อ ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยจากการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

การแบ่งระดับช่วงคะแนนของระดับความคิดเห็น ผู้วิจัยได้พิจารณาจากผลต่างของคะแนนสูงสุดหักด้วยคะแนนต่ำสุดและหารด้วยจำนวนระดับของคะแนนผลลัพธ์เท่ากับ 0.80 ดังนั้นแต่ละช่วงคะแนนจะต่างกัน 0.80 คะแนน

$$\begin{aligned}
 \text{พิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับของคะแนน}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ดังนั้นการแปลผลของคะแนนเฉลี่ยหรือค่าเฉลี่ย จะมีรายละเอียดดังนี้

| ค่าเฉลี่ย | ระดับความรู้ความเข้าใจ/ระดับความต้องการ |
|-----------|---|
| 4.21-5.00 | มากที่สุด |
| 3.41-4.20 | มาก |
| 2.61-3.40 | ปานกลาง |
| 1.81-2.60 | น้อย |
| 1.00-1.80 | น้อยที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย | ระดับทัศนคติ |

| | |
|-----------|----------|
| 4.21-5.00 | ดีมาก |
| 3.41-4.20 | ดี |
| 2.61-3.40 | ปานกลาง |
| 1.81-2.60 | ไม่ดี |
| 1.00-1.80 | ไม่ดีมาก |

การทดสอบเครื่องมือ

การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha) ซึ่งเป็นวิธีที่มักใช้ในการวัดค่าความเที่ยงอย่างกว้างขวางมากที่สุดวิธีหนึ่ง โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงของมาตรวัด ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาฯ ควรมีค่าในระดับ .70 ขึ้นไป อย่างไรก็ตามค่าตั้งแต่ .60 ก็ถือเป็นค่าที่ยอมรับได้ (Hair, Black, Babin, Anderson & Tatham, 2006, p. 137) ในการตรวจสอบความเที่ยงผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงทั้งข้อมูลทดลองใช้ ($n = 30$) และข้อมูลที่เก็บจริงจากพนักงานให้บริการบนเครื่องบิน ($n = 400$)

ค่า Reliability ของตัวแปรความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการ ด้านคุณลักษณะ มีค่า $\alpha = .8865$ ($\alpha \geq 0.5$ ถือว่ามีความน่าเชื่อถือ) ด้านพฤติกรรม มีค่า $\alpha = .9056$ ($\alpha \geq 0.5$ ถือว่ามีความน่าเชื่อถือ)

ค่า Reliability ของตัวแปรทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการ ด้านการปฏิบัติงาน มีค่า $\alpha = .9158$ ($\alpha \geq 0.5$ ถือว่ามีความน่าเชื่อถือ) ด้านองค์กร มีค่า $\alpha = .9295$ ($\alpha \geq 0.5$ ถือว่ามีความน่าเชื่อถือ)

ค่า Reliability ของตัวแปรความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการ ด้านความรู้ความสามารถ มีค่า $\alpha = .8513$ ($\alpha \geq 0.5$ ถือว่ามีความน่าเชื่อถือ) ด้านบุคลิกภาพที่ดี มีค่า $\alpha = .7875$ ($\alpha \geq 0.5$ ถือว่ามีความน่าเชื่อถือ) ด้านการศึกษาหาความรู้ตลอดชีวิต มีค่า $\alpha = .7576$ ($\alpha \geq 0.5$ ถือว่ามีความน่าเชื่อถือ)

วิธีการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภทดังนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากแบบสอบถาม มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ผู้วิจัยศึกษาศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสร้างเป็นกรอบความคิดในการศึกษาวิจัย และนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างที่ได้คัดเลือกตามกระบวนการจำนวนอย่างน้อย 400 ชุด

2. ตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับจากการกรอกแบบสอบถามก่อนที่จะนำมาทำการประมวลผล

3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและมีความครบถ้วน ทำการคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์ มาลงรหัสเลขในแบบสอบถามรหัสสำหรับประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วนแล้วจึงนำไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไปด้วย

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ ตำรา บทความ ผลงานวิจัยที่ได้ทำมาก่อน หนังสือพิมพ์ และแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตที่มีความเกี่ยวข้องกับแนวคิดการพัฒนาดตนเอง งานบริการ และข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานบริการบนเครื่องบิน เพื่อประกอบการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework) และใช้อ้างอิง (Reference) ในการเขียนรายงานผลการวิจัย (Research Report)

วิธีการทางสถิติ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1.1 สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน (Frequency) ร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับข้อมูลทั่วไป แรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพในการเพิ่มยอดขายของพนักงาน

1.2 สถิติเชิงอ้างอิงที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ($\alpha = 0.05$) ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบินกับความต้องการพัฒนาดตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการมีความสัมพันธ์กัน ใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการแบบขั้นตอน (Stepwise)

สมมติฐานที่ 2 ทศนคติต่อการพัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบินกับความต้องการพัฒนาดตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการมีความสัมพันธ์กัน ใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการแบบขั้นตอน (Stepwise)

บทที่ 4

บทวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการแบบขั้นตอน (Stepwise) ซึ่งผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 6 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ระดับทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 4 ระดับความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานอิทธิพลระหว่างความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบินกับความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการ

ตอนที่ 6 การทดสอบสมมติฐานอิทธิพลระหว่างทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบินกับความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ($n = 400$)

| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------|-------|--------|
| 1. เพศ | | |
| ชาย | 163 | 40.8 |
| หญิง | 237 | 59.2 |
| รวม | 400 | 100.0 |
| 2. อายุ | | |
| ไม่เกิน 30 ปี | 206 | 51.5 |
| 30-39 ปี | 124 | 31.0 |
| 40-49 ปี | 52 | 13.0 |
| 50 ปีขึ้นไป | 18 | 4.5 |
| รวม | 400 | 100.0 |
| 3. ประสบการณ์การทำงาน | | |
| น้อยกว่า 1 ปี | 147 | 39.8 |
| 1-3 ปี | 119 | 29.8 |
| 4-6 ปี | 80 | 20.0 |
| 7 ปีขึ้นไป | 54 | 13.4 |
| รวม | 400 | 100.0 |
| 4. เงินเดือน | | |
| ต่ำกว่า 15,000 บาท | 30 | 7.5 |
| 15,000-20,000 บาท | 25 | 6.2 |
| 20,001-25,000 บาท | 164 | 41.0 |
| 25,001-30,000 บาท | 109 | 27.3 |
| 30,001 บาทขึ้นไป | 72 | 18.0 |
| รวม | 400 | 100.0 |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 1 (ต่อ): ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ($n = 400$)

| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------------|-------|--------|
| 5. สถานภาพสมรส | | |
| โสด | 230 | 57.5 |
| สมรส | 79 | 19.8 |
| หย่าร้าง/ หม้าย/ แยกกันอยู่ | 91 | 22.7 |
| รวม | 400 | 100.0 |
| 6. ระดับการศึกษา | | |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 87 | 21.8 |
| ปริญญาตรี | 227 | 56.8 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 86 | 21.4 |
| รวม | 400 | 100.0 |

จากตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง สามารถวิเคราะห์รายละเอียดได้ดังนี้ ข้อมูลทั่วไปด้านเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 และเพศหญิง จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2

ข้อมูลทั่วไปด้านอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 รองลงมา มีอายุ 30-39 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 อายุ 40-49 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 และน้อยที่สุด อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ

ข้อมูลทั่วไปด้านประสบการณ์การทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 รองลงมา มีประสบการณ์การทำงาน 1-3 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 ประสบการณ์การทำงาน 4-6 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และน้อยที่สุด ประสบการณ์การทำงาน 7 ปีขึ้นไป จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 ตามลำดับ

ข้อมูลทั่วไปด้านเงินเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเงินเดือน 20,001-25,000 บาท จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 รองลงมามีเงินเดือน 25,001-30,000 บาท จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 เงินเดือน 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 เงินเดือนต่ำกว่า 15,000 บาทจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 และน้อยที่สุด เงินเดือน 15,000-20,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 ตามลำดับ

ข้อมูลทั่วไปด้านสถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 รองลงมามีสถานภาพสมรส จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 และน้อยที่สุด สถานภาพหย่าร้าง/ หม้าย/ แยกกันอยู่ จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 ตามลำดับ

ข้อมูลทั่วไปด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 รองลงมามีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 และน้อยที่สุด ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ระดับความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ระดับความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม แสดงดังตารางที่ 2-3

ตารางที่ 2: ระดับความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการโดยจำแนกตามคุณลักษณะ ($n = 400$)

| ความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการ | X | S.D. | แปลผล |
|---|-------------|------------|-----------------|
| คุณลักษณะ | 3.86 | .48 | ระดับมาก |
| 1. ผู้ให้บริการต้องมีความพร้อมในการให้บริการ | 3.99 | .77 | ระดับมาก |
| 2. ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่จะบริการ | 3.90 | .79 | ระดับมาก |
| 3. ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในลักษณะงานที่ให้บริการ | 3.96 | .82 | ระดับมาก |
| 4. ผู้ให้บริการต้องมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน | 4.05 | .76 | ระดับมาก |
| 5. ผู้ให้บริการต้องมีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ | 3.83 | .89 | ระดับมาก |
| 6. ผู้ให้บริการต้องมีความรับผิดชอบต่อลูกค้า | 3.63 | .70 | ระดับมาก |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 2 (ต่อ): ระดับความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการโดยจำแนกตามคุณลักษณะ ($n = 400$)

| ความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการ | X | S.D. | แปลผล |
|--|------|------|----------|
| 7. ผู้ให้บริการต้องมีทัศนคติต่องานบริการที่ดี | 3.93 | .86 | ระดับมาก |
| 8. ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจมั่นคงไม่โลเล | 3.53 | .83 | ระดับมาก |
| 9. ผู้ให้บริการต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ | 3.79 | .70 | ระดับมาก |
| 10. ผู้ให้บริการต้องมีความช่างสังเกต | 3.97 | .85 | ระดับมาก |
| 11. ผู้ให้บริการต้องมีวิจรรย์ญาณไตร่ตรองรอบคอบ | 3.93 | .82 | ระดับมาก |
| 12. ผู้ให้บริการต้องมีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา | 3.80 | .84 | ระดับมาก |

จากตารางที่ 2 ระดับความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการ โดยจำแนกตามคุณลักษณะ พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.86 โดยผู้ให้บริการต้องมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.05 รองลงมาคือผู้ให้บริการต้องมีความช่างสังเกต มีค่าเฉลี่ย 3.97 และน้อยที่สุดคือ ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจมั่นคงไม่โลเล มีค่าเฉลี่ย 3.53

ตารางที่ 3: ระดับความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการโดยจำแนกตามพฤติกรรม ($n = 400$)

| ความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการ | X | S.D. | แปลผล |
|--|-------------|------------|-----------------|
| พฤติกรรม | 3.96 | .48 | ระดับมาก |
| 1. ผู้ให้บริการต้องมีธยาซัยดี | 3.98 | .89 | ระดับมาก |
| 2. ผู้ให้บริการต้องมีมิตรไมตรี | 3.84 | .81 | ระดับมาก |
| 3. ผู้ให้บริการต้องมีความเอาใจใส่ในงาน | 3.85 | .81 | ระดับมาก |
| 4. ผู้ให้บริการต้องแต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย | 3.92 | .85 | ระดับมาก |
| 5. ผู้ให้บริการต้องมีกิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม | 4.02 | .86 | ระดับมาก |
| 6. ผู้ให้บริการต้องมีวาจาสุภาพ | 4.01 | .81 | ระดับมาก |
| 7. ผู้ให้บริการต้องมีน้ำเสียงไพเราะ | 3.96 | .83 | ระดับมาก |
| 8. ผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี | 3.95 | .82 | ระดับมาก |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3 (ต่อ): ระดับความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการ โดยจำแนกตามพฤติกรรม ($n = 400$)

| ความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการ | X | S.D. | แปลผล |
|--|------|------|----------|
| 9. ผู้ให้บริการต้องรับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา | 3.95 | .80 | ระดับมาก |
| 10. ผู้ให้บริการต้องมีความกระตือรือร้น | 4.01 | .76 | ระดับมาก |
| 11. ผู้ให้บริการต้องมีวินัย | 3.92 | .86 | ระดับมาก |
| 12. ผู้ให้บริการต้องมีความซื่อสัตย์ | 4.09 | .92 | ระดับมาก |

จากตารางที่ 3 ระดับความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการ โดยจำแนกตามพฤติกรรม พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.96 โดยผู้ให้บริการต้องมีความซื่อสัตย์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.09 รองลงมาคือผู้ให้บริการต้องมีกิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม มีค่าเฉลี่ย 4.02 และน้อยที่สุดคือ ผู้ให้บริการต้องมีมิตรไมตรี มีค่าเฉลี่ย 3.84

ตารางที่ 4: ระดับความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการในภาพรวม ($n = 400$)

| ความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการ | X | S.D. | แปลผล |
|---------------------------------------|------|------|----------|
| 1. คุณลักษณะ | 3.86 | .48 | ระดับมาก |
| 2. พฤติกรรม | 3.96 | .48 | ระดับมาก |

จากตารางที่ 4 ระดับความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการในภาพรวม พบว่า ความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการด้านพฤติกรรม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.96 รองลงมาคือด้านคุณลักษณะ มีค่าเฉลี่ย 3.86

ตอนที่ 3 ระดับทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ระดับทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม แสดงดังตารางที่ 5-7

ตารางที่ 5: ระดับทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการ โดยจำแนกตามการปฏิบัติงาน ($n = 400$)

| ทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการ | X | S.D. | แปลผล |
|--|-------------|------------|----------------|
| การปฏิบัติงาน | 3.88 | .47 | ระดับดี |
| 1. การบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมถือเป็นหัวใจสำคัญของ การบริการ | 4.00 | .85 | ระดับดี |
| 2. การสำรวจความเรียบร้อยของตนเองก่อนการปฏิบัติ งานถือเป็นการเตรียมความพร้อมในการทำงานอย่างหนึ่ง | 3.88 | .84 | ระดับดี |
| 3. การเป็นผู้บริการที่ดีจำเป็นต้องคำนึงถึงความต้องการที่ แตกต่างกันของผู้รับบริการ | 3.89 | .86 | ระดับดี |
| 4. แนวทางการเป็นผู้บริการอย่างหนึ่งคือต้องยึดถือผู้รับ บริการเป็นหลัก | 3.93 | .79 | ระดับดี |
| 5. การอำนวยความสะดวกโดยยึดถือหลักการ “ลูกค้ำคือ พระเจ้า” เป็นจิตสำนึกสำคัญของการให้บริการ | 3.99 | .77 | ระดับดี |
| 6. การใช้น้ำเสียงที่สุภาพเป็นอีกองค์ประกอบสำคัญของ การบริการ | 3.90 | .79 | ระดับดี |
| 7. ผู้ให้บริการที่ดีต้องสามารถบอกรายละเอียดข้อมูล ต่าง ๆ เมื่อผู้รับบริการถามได้ | 3.96 | .82 | ระดับดี |
| 8. ผู้ให้บริการต้องพร้อมให้คำแนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ อยู่ตลอดเวลา | 4.05 | .76 | ระดับดี |
| 9. การให้บริการที่ดีหมายถึงต้องให้บริการจนกระทั่งผู้รับ บริการบรรลุความต้องการ | 3.83 | .89 | ระดับดี |
| 10. ผู้ให้บริการที่ดีควรยอมรับในปัญหาที่แตกต่างกันของ ผู้รับบริการ | 3.63 | .70 | ระดับดี |
| 11. ผู้ให้บริการที่ดีต้องรับฟังปัญหาของผู้รับบริการเสมอ | 3.93 | .86 | ระดับดี |
| 12. ผู้ให้บริการที่ดีต้องยินดีรับฟังความต้องการของผู้รับ บริการ | 3.53 | .83 | ระดับดี |
| 13. ผู้ให้บริการที่ดีต้องยินดีรับฟังความคิดเห็นของผู้รับ บริการเสมอ | 3.79 | .70 | ระดับดี |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 5 (ต่อ): ระดับทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการโดยจำแนกตามการปฏิบัติงาน ($n = 400$)

| ทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการ | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|--|-----------|------|---------|
| 14. การวางแผนก่อนการปฏิบัติงานสามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น | 3.97 | .85 | ระดับดี |

จากตารางที่ 5 ระดับทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการโดยจำแนกตามการปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.88 โดยผู้ให้บริการต้องพร้อมให้คำแนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.05 รองลงมาคือการบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.00 และน้อยที่สุดคือ ผู้ให้บริการที่ดีต้องยินดีรับฟังความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.53

ตารางที่ 6: ระดับทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการโดยจำแนกตามองค์กร ($n = 400$)

| ทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการ | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|---|-----------|------|---------|
| องค์กร | 3.93 | .51 | ระดับดี |
| 1. ในการปฏิบัติงานเราจำเป็นต้องคำนึงถึงชื่อเสียงขององค์กรด้วยเสมอ | 3.93 | .82 | ระดับดี |
| 2. ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจในองค์กรที่ท่านทำงานอยู่ในปัจจุบัน | 3.80 | .84 | ระดับดี |
| 3. ท่านมักรู้สึกยินดีเมื่อมีคนชื่นชมองค์กรที่ท่านทำงานอยู่ | 3.98 | .89 | ระดับดี |
| 4. ท่านรู้สึกมีเกียรติที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ | 3.84 | .81 | ระดับดี |
| 5. ท่านพร้อมที่จะชี้แจงเหตุผลหรือปกป้ององค์กรเสมอหากมีคนเข้าใจองค์กรผิด | 3.85 | .81 | ระดับดี |
| 6. ท่านรักองค์กรที่ท่านทำงาน | 3.92 | .85 | ระดับดี |
| 7. ท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร | 4.02 | .86 | ระดับดี |
| 8. ท่านมีความพร้อมในการต้อนรับผู้รับบริการด้วยความกระตือรือร้นเพื่อพัฒนาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ | 4.01 | .81 | ระดับดี |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 6 (ต่อ): ระดับทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการ โดยจำแนกตามองค์กร ($n = 400$)

| ทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการ | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|--|-----------|------|---------|
| 9. ท่านมีความพร้อมในการแก้ปัญหาให้ผู้รับบริการเพื่อพัฒนาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ | 3.96 | .83 | ระดับดี |
| 10. ท่านมีความพร้อมในการต้อนรับผู้รับบริการด้วยความเต็มใจเพื่อพัฒนาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ | 3.95 | .82 | ระดับดี |
| 11. ท่านมีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วเพื่อพัฒนาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ | 3.95 | .80 | ระดับดี |
| 12. ท่านมีความพร้อมในการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันเพื่อพัฒนาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ | 4.01 | .76 | ระดับดี |

จากตารางที่ 6 ระดับทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการโดยจำแนกตามองค์กร พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.93 โดยความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.02 รองลงมาคือความพร้อมในการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันเพื่อพัฒนาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ย 4.01 และน้อยที่สุดคือ ความรู้สึกภาคภูมิใจในองค์กรที่ทำงานอยู่ในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ย 3.80

ตารางที่ 7: ระดับทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการในภาพรวม ($n = 400$)

| ทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการ | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|-----------------------------|-----------|------|---------|
| 1. การปฏิบัติงาน | 3.88 | .47 | ระดับดี |
| 2. องค์กร | 3.93 | .51 | ระดับดี |

จากตารางที่ 7 ระดับทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการในภาพรวม พบว่าด้านองค์กร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.93 รองลงมาคือด้านการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.88

ตอนที่ 4 ระดับความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการของกลุ่มตัวอย่าง ที่ตอบแบบสอบถาม แสดงดังตารางที่ 8-11

ตารางที่ 8: ระดับความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการ โดยจำแนกตามความรู้ ความสามารถ ($n = 400$)

| ความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการ | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|---|-----------|------|----------|
| ความรู้ความสามารถ | 3.89 | .53 | ระดับมาก |
| 1. ท่านมีความต้องการพัฒนาตนเองในด้านความรู้ความสามารถเฉพาะสาขาเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ | 3.99 | .77 | ระดับมาก |
| 2. ท่านมีความต้องการพัฒนาตนเองในด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและพัฒนาวิชาชีพเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ | 3.90 | .79 | ระดับมาก |
| 3. ท่านมีความต้องการพัฒนาตนเองในด้านความรู้ความสามารถพิเศษ เช่น การฝึกฝนภาษาต่างประเทศเพิ่มเติม เป็นต้น | 3.96 | .82 | ระดับมาก |
| 4. ท่านมีความต้องการที่จะพัฒนาทักษะความรู้ในเรื่องที่จะสื่อสารและวิธีการที่จะใช้ในการสื่อสาร | 4.05 | .76 | ระดับมาก |
| 5. ท่านมีความต้องการพัฒนาทักษะในการถ่ายทอดผ่าน การพูด การเขียน การฟัง | 3.83 | .89 | ระดับมาก |
| 6. ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะในการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ | 3.63 | .70 | ระดับมาก |

จากตารางที่ 8 ระดับความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการโดยจำแนกตามความรู้ความสามารถ พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.89 โดยความต้องการที่จะพัฒนาทักษะความรู้ในเรื่องที่จะสื่อสารและวิธีการที่จะใช้ในการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.05 รองลงมาคือความต้องการพัฒนาตนเองในด้านความรู้ความสามารถเฉพาะสาขาเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.99 และน้อยที่สุดคือ ความต้องการในการพัฒนาทักษะในการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.63

ตารางที่ 9: ระดับความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการโดยจำแนกตามบุคลิกภาพที่ดี ($n = 400$)

| ความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการ | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|--|-------------|------------|-----------------|
| บุคลิกภาพที่ดี | 3.83 | .52 | ระดับมาก |
| 1. ท่านมีความต้องการพัฒนาบุคลิกภาพให้เหมาะสมในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ | 3.93 | .86 | ระดับมาก |
| 2. ท่านมีความต้องการพัฒนาบุคลิกภาพทางสังคม เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับตนเองและองค์กร | 3.53 | .83 | ระดับมาก |
| 3. ท่านมีความต้องการพัฒนาบุคลิกภาพด้านอารมณ์ให้มีความมั่นคง พร้อมรับมือกับสภาวะกดดันจากการปฏิบัติหน้าที่ | 3.79 | .70 | ระดับมาก |
| 4. ท่านมีความต้องการพัฒนาทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล | 3.97 | .85 | ระดับมาก |
| 5. ท่านมีความต้องการพัฒนาบุคลิกภาพด้านสุขภาพร่างกายให้มีความแข็งแรงพร้อมปฏิบัติงาน | 3.93 | .82 | ระดับมาก |

จากตารางที่ 9 ระดับความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการโดยจำแนกตามบุคลิกภาพที่ดี พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.83 โดยความต้องการพัฒนาทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 3.97 รองลงมาคือความต้องการพัฒนาบุคลิกภาพด้านสุขภาพร่างกายให้มีความแข็งแรงพร้อมปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.93 และน้อยที่สุดคือ ความต้องการพัฒนาบุคลิกภาพทางสังคม เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับตนเองและองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.53

ตารางที่ 10: ระดับความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการโดยจำแนกตามการศึกษาหาความรู้ตลอดชีวิต ($n = 400$)

| ความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการ | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|--|-------------|------------|-----------------|
| การศึกษาหาความรู้ตลอดชีวิต | 3.87 | .55 | ระดับมาก |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 10 (ต่อ): ระดับความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการโดยจำแนกตาม
การศึกษาหาความรู้ตลอดชีวิต ($n = 400$)

| ความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการ | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|---|-----------|------|----------|
| 1. ท่านมีความต้องการเป็นผู้ใฝ่หาความรู้ตลอดชีวิตเพื่อเสริมทักษะการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น | 3.80 | .84 | ระดับมาก |
| 2. ท่านมีความต้องการพัฒนาตนเองให้มีเป้าหมายในชีวิตการทำงานที่ดี | 3.98 | .89 | ระดับมาก |
| 3. ท่านมีความต้องการศึกษาหาความรู้ตลอดชีวิตในวิชาชีพของตนเพื่อให้ถ่ายทอดความรู้ไปยังบุคคลอื่นได้ | 3.84 | .81 | ระดับมาก |

จากตารางที่ 10 ระดับความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการโดยจำแนกตามการศึกษาหาความรู้ตลอดชีวิต พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.87 โดยความต้องการพัฒนาตนเองให้มีเป้าหมายในชีวิตการทำงานที่ดี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 3.98 รองลงมาคือความต้องการศึกษาหาความรู้ตลอดชีวิตในวิชาชีพของตนเพื่อให้ถ่ายทอดความรู้ไปยังบุคคลอื่นได้ มีค่าเฉลี่ย 3.84 และน้อยที่สุดคือ ความต้องการเป็นผู้ใฝ่หาความรู้ตลอดชีวิตเพื่อเสริมทักษะการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.80

ตารางที่ 11: ระดับความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการในภาพรวม ($n = 400$)

| ความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการ | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|--|-----------|------|----------|
| 1. ความรู้ความสามารถ | 3.89 | .53 | ระดับมาก |
| 2. บุคลิกภาพที่ดี | 3.83 | .52 | ระดับมาก |
| 3. การศึกษาหาความรู้ตลอดชีวิต | 3.87 | .55 | ระดับมาก |

จากตารางที่ 11 ระดับความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการในภาพรวม พบว่าด้านความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.89 รองลงมาคือด้านการศึกษาหาความรู้ตลอดชีวิต มีค่าเฉลี่ย 3.87 และน้อยที่สุดคือบุคลิกภาพที่ดี มีค่าเฉลี่ย 3.83

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบินกับความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการ

สมมติฐานที่ 1 ความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบินกับความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการมีอิทธิพลต่อกัน

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการแบบขั้นตอน (Stepwise) เพื่อทดสอบสมมติฐานอิทธิพลระหว่างความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบินกับความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการ ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12: แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณระหว่างความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบินกับความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการด้วยวิธีการแบบขั้นตอน (Stepwise)

| ความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการ | B | SE | β | t | Sig. |
|---------------------------------------|-----------------------|------------------------------|---------|--------|-------|
| 1. ด้านคุณลักษณะ | .783 | .020 | .825 | 38.429 | .000* |
| 2. ด้านพฤติกรรม | .162 | .020 | .171 | 7.944 | .000* |
| | r = .970 | Adjust R ² = .941 | | | |
| | R ² = .941 | SE = .112 | | | |

หมายเหตุ * <0.05

จากตารางที่ 12 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณระหว่างความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบินกับความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการด้วยวิธีการแบบขั้นตอน (Stepwise) พบว่า ตัวแปรความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบินทั้งในด้านคุณลักษณะและด้านพฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านคุณลักษณะและด้านพฤติกรรม โดยตัวแปรความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการทั้ง 2 ตัวนี้มีอิทธิพลต่อความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการร้อยละ 94.1 (Adjusted R² = .941) สรุปได้ว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตอนที่ 6 การทดสอบสมมติฐานอิทธิพลระหว่างทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบินกับความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการ

สมมติฐานที่ 2 ทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบินกับความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการมีอิทธิพลต่อกัน

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการแบบขั้นตอน (Stepwise) เพื่อทดสอบสมมติฐานอิทธิพลระหว่างทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบินกับความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการ ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13: แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณระหว่างทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบินกับความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการ ด้วยวิธีการแบบขั้นตอน (Stepwise)

| ทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการ | B | SE | β | t | Sig. |
|-----------------------------|-----------------------|------------------------------|---------|--------|-------|
| 1. ด้านการปฏิบัติงาน | .528 | .030 | .536 | 17.345 | .000* |
| 2. ด้านองค์กร | .402 | .028 | .449 | 14.503 | .000* |
| | r = .952 | Adjust R ² = .907 | | | |
| | R ² = .907 | SE = .141 | | | |

หมายเหตุ * <0.05

จากตารางที่ 13 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณระหว่างทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบินกับความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการด้วยวิธีการแบบขั้นตอน (Stepwise) พบว่า ตัวแปรทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบินทั้งในด้านการปฏิบัติงานและด้านองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานและด้านองค์กร โดยตัวแปรทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการทั้ง 2 ตัวนี้มีอิทธิพลต่อความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการร้อยละ 90.7 (Adjusted R² = .907) สรุปได้ว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การนำเสนอในบทนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อสรุปผลการศึกษาทั้งหมด (Conclusion) ให้เกิดความกระชับง่ายต่อการอ่าน และทำความเข้าใจ พร้อมกับการอภิปรายผลการวิจัย (Discussion) ในประเด็นสำคัญ ๆ เพื่อให้เห็นทัศนะของผู้วิจัยที่มีต่อประเด็นเหล่านี้ และในท้ายที่สุดเป็นการเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการ กรณีศึกษา พนักงานให้บริการบนเครื่องบิน

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของพนักงานให้บริการบนเครื่องบิน 2) เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบิน 3) เพื่อศึกษาทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบิน 4) เพื่อศึกษาอิทธิพลระหว่างความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบินกับความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการ และ 5) เพื่อศึกษาอิทธิพลระหว่างทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบินกับความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการ โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการ ด้านตัวแปรอิสระคือ ความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการและทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการ ส่วนด้านตัวแปรตามคือ ความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบิน

ผู้วิจัยนำเสนอการสรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังรายละเอียดต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุไม่เกิน 30 ปี ประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีเงินเดือน 20,000-25,000 บาท สถานภาพโสด และส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการในด้านพฤติกรรมมากที่สุด รองลงมาคือด้านคุณลักษณะ ส่วนทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการในด้านองค์กร กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติมากที่สุด รองลงมาคือด้านการปฏิบัติงาน และความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อ

เพิ่มคุณภาพในการบริการในด้านความรู้ความสามารถ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการมากที่สุด รองลงมาคือด้านการศึกษาหาความรู้ตลอดชีวิต และบุคลิกภาพที่ดี ตามลำดับ

การสรุปผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยโดยเรียงตามลำดับของวัตถุประสงค์การวิจัยที่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบิน

ผลการวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการในด้านพฤติกรรมมากที่สุด รองลงมาคือด้านคุณลักษณะ

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบิน

ผลการวิเคราะห์ทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบิน พบว่าในด้านองค์กร กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติมากที่สุด รองลงมาคือด้านการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาอิทธิพลระหว่างความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบินกับความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการ

ผลการทดสอบความความสัมพันธ์และความมีอิทธิพลระหว่างกันระหว่างความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบินกับความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการ พบว่า ด้านคุณลักษณะและด้านพฤติกรรมมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกในระดับสูงกับความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งมีอิทธิพลต่อความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการร้อยละ 94.1

วัตถุประสงค์ที่ 4 เพื่อศึกษาอิทธิพลระหว่างทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบินกับความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการ

ผลการทดสอบความความสัมพันธ์และความมีอิทธิพลระหว่างกันระหว่างทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบินกับความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการ พบว่า ด้านการปฏิบัติงานและด้านองค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกในระดับสูงกับความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งมีอิทธิพลต่อความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการร้อยละ 90.7

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลของข้อค้นพบต่าง ๆ ที่ได้จากการศึกษาวิจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการเพิ่มยอดขายของพนักงานให้บริการบนเครื่องบิน ผู้วิจัยนำเสนอการตีความ และประเมินข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัย เพื่ออธิบาย และยืนยันความสอดคล้องระหว่างข้อค้นพบกับสมมติฐานการวิจัย โดยอธิบายข้อค้นพบว่าสนับสนุนทฤษฎีที่เกี่ยวข้องอย่างไร ผู้วิจัยนำเสนอการอภิปรายผลดังรายละเอียดต่อไปนี้

การอภิปรายผลสำหรับผลการทดสอบสมมติฐานกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการในด้านคุณลักษณะและด้านพฤติกรรมมีอิทธิพลในทิศทางบวกกับความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งมีอิทธิพลต่อความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปิยะ นิยมวงศ์ (2542) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของผู้ให้บริการต้องมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือผู้ให้บริการต้องมีความช่างสังเกต ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า การปฏิบัติงานให้บริการบนเครื่องบิน พนักงานให้บริการนอกจากจะต้องดูแลเรื่องความสะอาดให้กับลูกค้าแล้ว ยังต้องมีความรับผิดชอบต่อชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้าด้วย เช่น การให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์ทั่วไป และที่สำคัญคือการให้คำแนะนำในกรณีฉุกเฉิน ซึ่งลูกค้าต้องการคำแนะนำจากพนักงานให้บริการบนเครื่องบินมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างจึงมีความคิดเห็นว่าการให้บริการที่เกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ผู้ให้บริการควรจะต้องมีความรับผิดชอบต่อปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด ส่วนในด้านพฤติกรรม กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจต่อผู้ให้บริการต้องมีความซื่อสัตย์มากที่สุด รองลงมาคือผู้ให้บริการต้องมีกิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า นอกจากการให้ความสำคัญเรื่องความรับผิดชอบต่อปฏิบัติงานแล้ว กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า ผู้ให้บริการต้องมีความซื่อสัตย์ ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าลูกค้าผู้ให้บริการในเวลาเดินทางจำเป็นต้องมีสัมภาระต่าง ๆ มากมาย ในบางกรณีอาจจะเป็นทรัพย์สินมีค่าได้ ซึ่งทรัพย์สินมีค่าเหล่านั้นต้องถูกนำไปเก็บไว้ในสถานที่ที่ทางสายการบินจัดเตรียมไว้ให้ ความซื่อสัตย์ของพนักงานในการดูแลทรัพย์สินดังกล่าวจึงเป็นเรื่องสำคัญต่อการพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพได้

ทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบินด้านการปฏิบัติงานและด้านองค์กรมีอิทธิพลในทิศทางบวกกับความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นายิกา มาธุพันธ์ (2550) และ สกล บุญสิน (2550) โดยกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการต้องพร้อมให้คำแนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา ซึ่งบริษัทควรเสริมสร้างปัจจัยต่าง ๆ เช่น โปรมิทพนักงานดีเด่นประจำเดือน ตราสัญลักษณ์แสดงระดับคุณภาพของพนักงาน เพื่อ

ส่งเสริมให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและเพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เพื่อให้พนักงานมีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้คำแนะนำการบริการกับลูกค้าด้วย

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

จากการศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการ กรณีศึกษา พนักงานให้บริการบนเครื่องบิน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจในระดับมากทุกด้าน ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ เช่นเดียวกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า โดยพื้นฐานพนักงานให้บริการบนเครื่องบินมีความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการอยู่ในระดับคืออยู่แล้ว ทางบริษัทสายการบินสามารถมั่นใจได้ว่าพนักงานของตนมีความรู้ความเข้าใจงานบริการของตนเป็นอย่างดี แต่ถึงอย่างไรก็ตาม บริษัทสายการบินถึงแม้พนักงานจะมีความรู้ความเข้าใจต่องานบริการคืออยู่แล้ว แต่ทางบริษัทควรจัดการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ และหัวหน้างานก็ควรที่จะคอยย้ำเตือนถึงบทบาทหน้าที่ของพนักงานอยู่เสมอ เพื่อกระตุ้นไม่ให้พนักงานหลงลืมบทบาทและหน้าที่ของตนเอง และมีความสำนึกต่อหน้าที่การให้บริการของตนเองเสมอ

2. ทักษะต่อการพัฒนางานบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการในระดับดีทุกด้าน ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการอยู่ในระดับดีทุกข้อเช่นเดียวกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า โดยพื้นฐานพนักงานให้บริการบนเครื่องบินมีทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการที่ดี ซึ่งจะส่งผลดีโดยตรงต่อพฤติกรรมกรการให้บริการ ทางบริษัทสายการบินจึงควรจัดทำนโยบาย โพรโมทพนักงานดีเด่นประจำเดือน ตราสัญลักษณ์แสดงระดับคุณภาพของพนักงาน รวมถึงสวัสดิการพิเศษต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้บริการและจะส่งผลดีต่อทัศนคติต่องานบริการ และพนักงานจะมีความต้องการพัฒนางานบริการของตนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

3. ความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการในระดับมากทุกด้าน ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ เช่นเดียวกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า พนักงานมีความตระหนักถึงประสิทธิภาพในการให้บริการ ซึ่งจำเป็นจะต้องมีการพัฒนาตนเองในด้านต่าง ๆ อยู่เสมอ เนื่องจากพนักงานให้บริการบนเครื่องบินเป็นพนักงานที่ต้องกำหนดคุณสมบัติของผู้ให้บริการในระดับสูง เช่น ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ เป็นต้น

แต่ถึงอย่างไรก็ตาม การฝึกฝนหรือการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ จะช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ความสามารถเพิ่มมากขึ้น ทางบริษัทควรมีการจัดอบรมพิเศษในด้านต่างอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานได้เกิดการเรียนรู้ในสิ่งใหม่ และต่อยอดในสิ่งที่พนักงานมีความรู้อยู่แล้ว เพื่อให้พนักงานเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

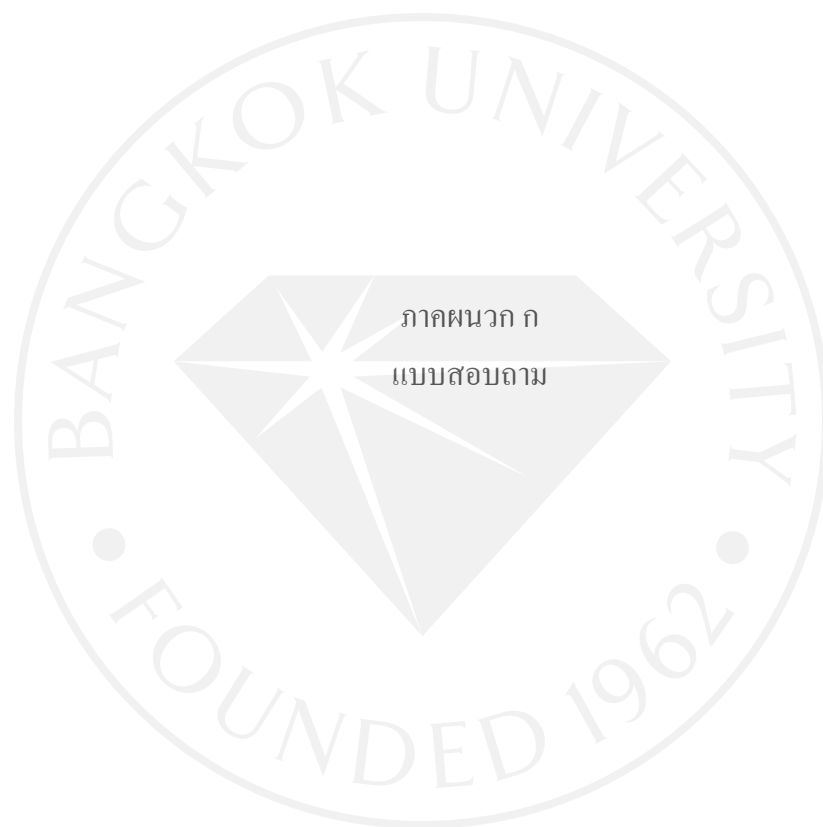
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการบนเครื่องบิน ซึ่งจะทำให้บริษัททราบปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน และดำเนินการสนับสนุนปัจจัยดังกล่าวนั้น ซึ่งเมื่อพนักงานให้บริการบนเครื่องบินมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็ย่อมส่งผลต่อการให้บริการที่ดีด้วย
2. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาความต้องการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบิน ถึงแนวทางในการปฏิบัติที่จะส่งเสริมให้การปฏิบัติงานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบินมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กิตติศักดิ์ จินดากุล. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชนิดา คล้ายสกุล. (2552). การศึกษาการพัฒนาตนเองเพื่อการของพนักงานบริษัท อาหารยอดคุณ จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ดำรงศักดิ์ ตอประเสริฐ. (2544). การศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของข้าราชการตำรวจระดับชั้นประทวน กองตำรวจสันติบาล 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2553). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอส. อาร์. พรินติ้ง แมสโปรดักส์ จำกัด.
- นายิกา มาธุพันธ์. (2550). การรับรู้บรรยากาศองค์การ ที่สอดคล้องต่อการทำงาน กับพฤติกรรมกรทำให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บริบูรณ์ เสนาะล้ำ. (2548). การศึกษาความต้องการกำลังคนด้านเทคโนโลยีการจัดการอุตสาหกรรมของสถานประกอบการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ปิยะ นิยมวงศ์. (2542). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน): กรณีศึกษา พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พินคำ โรหิตเสถียร. (2541). แรงจูงใจและพฤติกรรมกรทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน: ศึกษาเฉพาะกรณีของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิมพ์ผกา สุริยงค์. (2542). ความต้องการพัฒนาตนเองของพยาบาลวิชาชีพ สถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- พิมพ์พินิต เซาว์วะณิช. (2552). *ความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการ กรณีศึกษา เจ้าหน้าที่สนับสนุนการบริการธนาคารกสิกรไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัตนารักษ์ ทัศนะเรือง. (2550). *ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานส่วนตำบลในเขตจังหวัดสระบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- รุ่งอรุณ กระจุกกาญจน์. (2551). *ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน สาธารณสุขเขต 14*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ศศลักษณ์ ทองปานดี. (2551). *การศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงาน บริษัท พาวเวอร์บีม จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศุภมาส เพชรพรหม. (2550). *“แอโรไฮสเทส”: กระบวนการเข้าสู่อาชีพ การดำเนินชีวิตการทำงาน และการจัดการอารมณ์ (Emotion work)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สกล บุญสิน. (2550). *ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน: กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2543). *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน*. กรุงเทพฯ: บริษัท อักษรภาพพิมพ์ จำกัด.
- สมนึก เหลี่ยมศรี. (2549). *ความต้องการพัฒนาตนเองของคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐานของศูนย์เครือข่ายยมเหนือ อำเภอสอง จังหวัดแพร่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาแพร่ เขต 1*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- สมิต สัจฉุก. (2553). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพฯ: สายส่งวิญญูชน.
- Hair, J., Black, B. Babin, B., Anderson, R., & Tatham, R. (2006). *Multivariate Data Analysis* (6th edition). Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล นายธนภพ อาสนทอง

วัน เดือน ปีเกิด 17 เมษายน 2530

สถานที่ติดต่อ @ Park Resident ซอยพหลโยธิน 40
เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6
โรงเรียนศรีสะเกษวิทยาลัย จังหวัดศรีสะเกษ
สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี วิศวกรรมศาสตร์
สาขาวิศวกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
วิทยาเขตกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 8 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2555

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ชนภพ ๐๑๕๓๐๖ อยู่บ้านเลขที่ ๖๓๓/๑-๒
ซอย - ถนน รามอินทรา ตำบล/แขวง เมือง
อำเภอ/เขต เมือง จังหวัด สระบุรี รหัสไปรษณีย์ ๓๓๐๐๐
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว ๗๕๓๐๒๐๐๗๙๔

ระดับปริญญา ตรี โท เอก

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา - คณะ บัณฑิตวิทยาลัย

ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า "ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ" ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า "ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ" อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากัน โดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์หัวข้อ การศึกษาด้านการวัดผลและการประเมินผล การวัดผลและการประเมินผล

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้เรียกว่า "สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์")

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีการกำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิ โดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่น ๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญาที่ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(*อรรถ อรรถ*)

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(*ดร. ชันนนา ชิตตงาจิ*)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด

ลงชื่อ.....พยาน
(*ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศิวพร หวังพัฒนวงศ์*)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ.....พยาน
(*จินตนา มงกักรวง*)

