

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์การศึกษา ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทย
3. เพื่อศึกษาการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทยกับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความถี่ในการใช้บริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทยกับความพึงพอใจของผู้โดยสารในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
5. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการสายการบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
6. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการสายการบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เส้นทางบินระหว่างประเทศ ในเที่ยวบินขาเข้าเท่านั้น จำนวนทั้งสิ้น 400 คน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการสำรวจ (Survey Research) ด้วยวิธีการเก็บรวบรวมจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้ศึกษาจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอ (Multi-Stage Sampling) เจาะจงผู้โดยสารขาเข้าทั้งหมด โดยไม่แบ่งโซนทวีป โดยแบ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) และการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) สำหรับการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ผู้ศึกษาจะทำการเลือกตัวอย่างบุคคลที่ได้ใช้บริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยไปแจกแบบสอบถาม

ให้กับบุคคลทั่วไปที่คิงพาวเวอร์ ดิวตี้ ฟรี ซอยรงน้ำ และบุคคลทั่วไป ที่อยู่ในสนามบินสุวรรณภูมิ และสำหรับการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ผู้ศึกษาจะเลือกตัวอย่างบุคคล เฉพาะผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ สนามบิน สุวรรณภูมิ โดยเลือกแจกแบบสอบถามให้กับบุคคลที่เดินทางกลับมาประเทศไทยโดยใช้สายการ บินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เท่านั้น

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยทำการ เก็บรวบรวม ข้อมูลตั้งแต่วันที่ 9 มีนาคม 2552-วันที่ 20 เมษายน 2552 สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Science) โดยแบ่งการ วิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนแรกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลคุณลักษณะ ทางประชากรศาสตร์ การเปิดรับข่าวสารของผู้โดยสารชาวไทย ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รวมถึงข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่สองใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ของการศึกษาในครั้งนี้ ใช้ t-test เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เพศของ ผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการ ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) การวิเคราะห์ความแปรปรวน ทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการสายการบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการ เปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของ ผู้โดยสารชาวไทยกับความพึงพอใจต่อการให้บริการต้อนรับบนเครื่องบิน และความสัมพันธ์ ระหว่างความถี่ในการใช้บริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทย กับ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

## สรุปผลการศึกษา

### ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาข้อมูลลักษณะทั่วไปทางประชากรศาสตร์ ผู้โดยสารที่เคยใช้บริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่า เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีเพศหญิง จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.50 และเพศชาย จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 46-55 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 มีอาชีพส่วนใหญ่เป็นพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.25 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-50,000 บาท จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 และมีความถี่ในการใช้บริการ นาน ๆ ครั้ง จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 64.75 (ตารางที่ 4.1-4.6)

### ส่วนที่ 2 การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทย

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 329 คน คิดเป็นร้อยละ 82.25 และกลุ่มตัวอย่างที่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีจำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 60.49 กลุ่มตัวอย่างได้รับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินจากสื่อหนังสือพิมพ์ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.48 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่า สื่อที่เหมาะสมที่สุดในการเผยแพร่ข่าวสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือ สื่อหนังสือพิมพ์ จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 26.16 (ตารางที่ 4.7-4.10)

สำหรับผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการทำการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีดังนี้

การใช้สื่อ ต้องสั้น คม กระชับ กว้างขวาง และครอบคลุมผู้โดยสารทุกกลุ่ม ให้มีการใช้สื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุกระจายเสียง สื่อหนังสือพิมพ์ สื่อป้ายโฆษณา ให้มากขึ้นและสื่อที่ดีที่สุด คือ ตัวพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินเอง

เนื้อหาของประชาสัมพันธ์ ควรเป็นภาพที่แสดงถึงการปฏิบัติงานบริการบนเครื่องบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ควรนำเสนอภาพลักษณ์ที่แสดงเอกลักษณ์ของความเป็นไทยให้ปรากฏออกมาในรูปแบบของการบริการเพื่อให้ผู้โดยสารเกิดความประทับใจ พนักงาน

ต้อนรับบนเครื่องบินควรเสนอภาพลักษณ์ ของความเป็นผู้ดูแลความปลอดภัยบนเครื่องบินให้กับ ผู้โดยสารมากกว่าภาพลักษณ์ในด้านของความสวยงามเพียงอย่างเดียว และเพิ่มการทำ ประชาสัมพันธ์ในด้านของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้มากขึ้น เพราะปัจจุบันจะมีการเน้นการ ทำประชาสัมพันธ์ในเรื่องของการบริการด้านการขนส่ง การบริการภาคพื้นดิน และภาพลักษณ์ โดยรวมของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มากกว่า

กลยุทธ์ในการทำการประชาสัมพันธ์ ควรมีการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมที่เป็นประโยชน์ ต่อสาธารณชน ควรมีการทำประชาสัมพันธ์ในกลุ่มผู้โดยสาร อาจใช้สื่อบุคคล ซึ่งก็คือ ผู้ที่เคยใช้ บริการ ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อาจเป็นการพูดต่อกันปากต่อปาก เพื่อให้เข้าถึง กลุ่มผู้โดยสารได้ดี มากยิ่งขึ้น ควรมีการสำรวจความพึงพอใจโดยการให้ผู้โดยสารกรอก แบบสอบถามที่ทางบริษัทได้จัดทำขึ้น ควรมีการแจกของที่ระลึกในช่วงเทศกาลต่าง ๆ และควรจัด นิทรรศการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยให้มีพนักงาน ต้อนรับเข้าร่วมในกิจกรรมด้วย

การทำประชาสัมพันธ์โดยรวม ในปัจจุบันมีการทำการประชาสัมพันธ์ที่ดีอยู่แล้ว แต่ ควรทำให้มีความถี่มากขึ้น ทั้งถึงทุกระดับ และมีความต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบและ จดจำได้ตามธรรมชาติ

### **ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)**

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านบริการโดยรวมอยู่ใน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 โดยเมื่อพิจารณาแยกในแต่ละหัวข้อแล้วพบว่าในทุกหัวข้อมีความพึง พพอใจในระดับมาก สำหรับหัวข้อ ที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากเป็นลำดับแรก คือ สิ่งของ เครื่องใช้ที่นำมาบริการแก่ผู้โดยสารและการให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.19 รองลงมา ได้แก่ การต้อนรับผู้โดยสารอย่างยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 3.98 และการให้บริการ อาหารและเครื่องดื่มด้วยความรวดเร็วและระมัดระวัง มีค่าเฉลี่ย 3.83 ตามลำดับ

ในส่วนของความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านบุคลิกภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 โดย หัวข้อที่กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การแต่งกายสะอาดเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.37

รองลงมา ได้แก่ มีบุคลิกภาพที่ดี มีความสง่างาม มีค่าเฉลี่ย 4.10 และมีกิจกรรมายาทเรียบร้อย สุภาพอ่อนน้อม มีค่าเฉลี่ย 4.02 ตามลำดับ

ในส่วนของความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านสติปัญญาและความสามารถโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 สำหรับหัวข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากเป็นลำดับแรก คือ มีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.02 รองลงมา ได้แก่ การมีทักษะการสื่อสารทั้งภาษาไทย และภาษาต่างประเทศได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.99 และการมีความรับผิดชอบต่อความปลอดภัยของผู้โดยสารทุกคนตลอดช่วงเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.91 ตามลำดับ

สำหรับค่าเฉลี่ยโดยรวมของความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านบริการ ด้านบุคลิกภาพ และด้านสติปัญญาและความสามารถ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 เมื่อเปรียบเทียบในด้านต่าง ๆ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านบุคลิกภาพสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.98 รองลงมาคือ ด้านสติปัญญาและความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 3.87 และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในด้านการบริการเป็นลำดับสุดท้าย มีค่าเฉลี่ย 3.80

จากผลการศึกษาแบบสอบถามตอนที่ 3 ในเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จากคำถามทั้งหมด 25 ข้อ ปรากฏว่าหัวข้อที่ได้รับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความพึงพอใจด้านบุคลิกภาพ ในหัวข้อการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดที่ 4.37 รองลงมา คือ ความพึงพอใจด้านการบริการ ในหัวข้อสิ่งของเครื่องใช้ ที่นำมาบริการแก่ผู้โดยสารและการให้บริการมีความสะอาด เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยที่ 4.19 และความพึงพอใจด้านบุคลิกภาพ ในหัวข้อบุคลิกภาพดี มีความสง่างาม มีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.10 ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

##### 1. ด้านการบริการ

- ผู้โดยสารต้องการให้พนักงานต้อนรับให้บริการด้วยความเต็มใจ เป็นมิตร เพื่อให้ผู้โดยสาร เกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจ
- ผู้โดยสารต้องการให้พนักงานต้อนรับให้บริการทุกคนด้วยความเท่าเทียมกัน ไม่แบ่งชั้นวรรณะ ไม่ว่าจะผู้โดยสารจะเป็นคนต่างจังหวัด คนกรุงเทพฯ หรือเป็นชาวต่างชาติ
- ผู้โดยสารต้องการให้พนักงานต้อนรับเดินดูแลผู้โดยสารบ่อย ๆ เช่น ทุก ๆ 10-15 นาที ในเที่ยวบิน ช่วงกลางวัน และให้เดินดูแลให้น้อยลงในเที่ยวบินช่วงกลางคืน เพราะผู้โดยสารต้องการพักผ่อน
- เมื่อผู้โดยสารร้องขอการบริการที่ไม่ปกติ พนักงานต้อนรับควรให้บริการด้วยความเต็มใจ และไม่ควรมองว่าผู้โดยสารเป็นบุคคลที่น่ารำคาญ
- ผู้โดยสารต้องการให้มาตรฐานการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นไปอย่างที่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โฆษณาไว้

##### 2. ด้านบุคลิกภาพ

- ผู้โดยสารต้องการให้มีการคัดเลือกพนักงานต้อนรับ ที่มีรูปร่างหน้าตาและกิริยาที่แสดง ความเป็นไทยแท้ เพราะพนักงานหลายท่านเป็นลูกครึ่ง พูดภาษาไทยไม่ชัดเจน
- ผู้โดยสารต้องการให้คัดเลือกพนักงานต้อนรับที่มีหน้าตาสวยงาม ยิ้มแย้มแจ่มใสมาให้บริการ
- พนักงานต้อนรับบางท่านอายุมาก ดูไม่สดใส ทำให้ผู้โดยสารรู้สึกเกรงใจ และไม่กล้าเอ่ยปาก ขอบริการ หรือขอความช่วยเหลือ และบางท่านดู

##### 3. ด้านสติปัญญาและความสามารถ

- เมื่อผู้โดยสารต้องการสอบถามข้อมูลบางอย่างเกี่ยวกับการเดินทาง พนักงานต้อนรับ ไม่มีข้อมูลหรือไม่แน่ใจในข้อมูล และตอบคำถามผู้โดยสารแบบเสียไม่ได้ พร้อมทั้งแสดงสีหน้าไม่พอใจ
- ผู้โดยสารต้องการให้พนักงานต้อนรับ เป็นผู้ที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ช่วยเหลือผู้โดยสาร เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- ผู้โดยสารต้องการให้พนักงานต้อนรับฯ มีความสามารถในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้ รวมทั้งสามารถจัดบริการยาสามัญเบื้องต้นได้ หากมีการเจ็บป่วยเล็ก ๆ น้อย ๆ บนเครื่องบิน เช่น ปวดท้อง ปวดศีรษะ เป็นต้น
- ผู้โดยสารต้องการให้พนักงานต้อนรับฯ มีความรู้รอบตัวให้มากขึ้น

### ผลการทดสอบสมมติฐาน

#### ตารางที่ 5.1

#### สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 ผู้โดยสารชาวไทยที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแตกต่างกัน	
สมมติฐานที่ 1.1 ผู้โดยสารที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 1.2 ผู้โดยสารที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านการบริการแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 1.3 ผู้โดยสารที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 1.4 ผู้โดยสารที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านสติปัญญาและความสามารถแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 1.5 ผู้โดยสารที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแตกต่างกัน	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 1.6 ผู้โดยสารที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านการบริการแตกต่างกัน	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 1.7 ผู้โดยสารที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพแตกต่างกัน	ยอมรับ

## ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1.8 ผู้โดยสารที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านสติปัญญาและความสามารถแตกต่างกัน	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 1.9 ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแตกต่างกัน	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 1.10 ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านการบริการแตกต่างกัน	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 1.11 ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพแตกต่างกัน	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 1.12 ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านสติปัญญาและความสามารถแตกต่างกัน	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 1.13 ผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแตกต่างกัน	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 1.14 ผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านการบริการแตกต่างกัน	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 1.15 ผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพแตกต่างกัน	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 1.16 ผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านสติปัญญาและความสามารถแตกต่างกัน	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 1.17 ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแตกต่างกัน	ปฏิเสธ

## ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1.18 ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันจะมี ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านการบริการแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 1.19 ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 1.20 ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันจะมี ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านสติปัญญาและความสามารถแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 2 การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 2.1 การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านการบริการ	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 2.2 การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านบุคลิกภาพ	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 2.3 การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านสติปัญญาและความสามารถ	ยอมรับ

## ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 3 ความถี่ในการใช้บริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบิน	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 3.1 ความถี่ในการใช้บริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านการบริการ	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 3.2 ความถี่ในการใช้บริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านบุคลิกภาพ	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 3.3 ความถี่ในการใช้บริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านสติปัญญาและความสามารถ	ปฏิเสธ

## อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

### สมมติฐานที่ 1 ผู้โดยสารชาวไทยที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์โดยค่าสถิติ t-test พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีสถานภาพทางเพศที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านบริการ ด้านบุคลิกภาพ ด้านสติปัญญาและความสามารถ และความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพทางเพศของผู้โดยสารชาวไทยที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เกิดมาจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่ได้รับแตกต่างกันมา โดยไม่มีเรื่องสถานภาพทางเพศเข้าไปเกี่ยวข้อง อาจกล่าวได้ว่าสถานภาพทางเพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเลยก็ได้ ซึ่งผลที่ได้สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของคอตเลอร์ (Kotler) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกภายในจิตใจของบุคคล ซึ่งความรู้สึกภายในจิตใจนี้เกิดมาจากพื้นฐานการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่ได้รับและจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการได้รับการบริการหรือจากประสิทธิภาพของสินค้า กับความคาดหวังของลูกค้า และสอดคล้องกับงานวิจัยของอดิมา วินัยโกศล (2543) ที่ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่งและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการของพนักงานกองสำรองที่นั่งบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกัน จะไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง

จากการวิเคราะห์โดยใช้ค่า One-Way ANOVA พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านบริการ

ด้านบุคลิกภาพ ด้านสติปัญญาและความสามารถและความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมแตกต่างกัน

ผลการศึกษา พบว่า อายุของผู้โดยสารชาวไทยที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแตกต่างกัน โดยพบว่า ผู้โดยสารที่มีกลุ่มอายุมาก จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมากกว่าผู้โดยสารที่มีอายุน้อย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรของผู้โดยสารของปรมะ สตะเวทิน (2533) ที่กล่าวว่า ตัวแปรอายุนับว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ คนมีความแตกต่างกันบุคคลที่มีวัยต่างกันมักมีความต้องการในสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกัน ดังนั้น อายุจึงเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารและความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

ผู้โดยสารที่มีการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินในด้านบริการ ด้านบุคลิกภาพ ด้านสติปัญญาและความสามารถและความพึงพอใจ ต่อการให้บริการโดยรวมแตกต่างกัน

ผลการศึกษา พบว่า การศึกษาที่แตกต่างกันของผู้โดยสารชาวไทย มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแตกต่างกัน โดยพบว่า ผู้โดยสารที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท สูงกว่าปริญญาโท จะมีความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินน้อยกว่าผู้โดยสารที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา อนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรี ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคลของเดอ เฟลอร์ (De Fleur) ที่ว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมนอกระบบการสื่อสาร เช่น ความแตกต่างทางเพศ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ของบุคคลที่ต่างกันของบุคคล ก็นับเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิด ความแตกต่างในด้านความรู้สึกภายในจิตใจที่พร้อมจะแสดงออกมา เช่น ความพึงพอใจ ความรัก ความเกลียด และสิ่งเหล่านี้เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความแตกต่างในการเปิดรับเนื้อหาของ การสื่อสารที่บุคคลต้องการรับรู้ รวมถึงการตอบสนองต่อเนื้อหาสารที่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรของผู้โดยสารของปรมะ สตะเวทิน (2533) ที่กล่าวว่าการศึกษาเป็นลักษณะสำคัญอีกประการหนึ่ง ที่มีอิทธิพลต่อบุคคล คนที่มีการศึกษาสูงจะมีความคาดหวังสูง หรือมีความต้องการให้พนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินใช้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติหน้าที่ มอบ การบริการที่เลิศให้แก่ตน มากกว่าคนที่มีการศึกษา ต่ำกว่า จึงทำให้มีผลต่อความต้องการและความพึงพอใจที่แตกต่างกันไปด้วย

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านบริการ ด้านบุคลิกภาพ ด้านสติปัญญาและความสามารถและความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมแตกต่างกัน

ผลการศึกษา พบว่า อาชีพของผู้โดยสารชาวไทยที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแตกต่างกัน โดยพบว่า นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินน้อยกว่า ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท และผู้ที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว จากผลการศึกษาทำให้เห็นว่าความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษายังรู้สึกว่าได้ รับการบริการและการปฏิบัติจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ดีมากพอ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow, 1980) ที่กล่าวว่า มนุษย์ต้องการความนับถือ ต้องการที่จะได้รับ การยกย่อง ต้องการได้รับความสำคัญ การได้รับการตอบสนองเช่นนี้จะทำให้มนุษย์รู้สึกเชื่อมั่นในตนเอง รู้สึกว่าตนเองมีประโยชน์ และมีความสำคัญในสังคม ซึ่งจะแสดงออกมาในลักษณะต่าง ๆ ตามแต่ค่านิยม ในสังคมนั้น ๆ และงานวิจัยของเมืองยศ จันทรมหา ที่ศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจต่อประโยชน์จากรายการโทรทัศน์มันนี่ทอล์ค ศึกษาเฉพาะผู้ลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านบริการ ด้านบุคลิกภาพ ด้านสติปัญญาและความสามารถและ ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ผลการศึกษา พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้โดยสารชาวไทยที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่แตกต่างกัน จากผลการศึกษาทำให้เห็นว่าปัจจัยในเรื่องของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้โดยสารนั้นจะไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินแต่อย่างใด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับงานบริการของคริสเตียน กรอนโรส (Christian Gronroos) ที่กล่าวไว้ว่า ปัจจัยสำคัญสิ่งเดียวที่ทำให้งานบริการสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ คือ คุณภาพของการบริการที่ผู้ให้บริการมอบให้กับผู้รับบริการ และลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้ว่าคุณภาพของการบริการนั้นดีหรือไม่นั้นก็ เป็นผลมาจากคุณภาพที่ลูกค้าคาดหวังไว้ และจากการพิจารณา ของผู้ศึกษา พบว่า ทางบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้ยึดหลักที่ว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องให้บริการที่เท่าเทียมกัน โดยต้องไม่คำนึงถึงความแตกต่างในด้านสถานภาพสังคมหรือรายได้ของผู้โดยสาร

## สมมติฐานที่ 2 การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบิน

ผลการศึกษาจากการวิเคราะห์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่า การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านการบริการและด้านสติปัญญาและความสามารถ นอกจากนี้ การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของผู้โดยสารชาวไทย ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านบุคลิกภาพ

จากการที่การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของผู้โดยสารชาวไทย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านการบริการ และด้านสติปัญญาและความสามารถ นั้น สามารถอธิบายได้ว่า ผู้โดยสารมีโอกาสได้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร และได้สัมผัสกับการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้วยตัวเอง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ ต่อการให้บริการด้านบุคลิกภาพ ซึ่งความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในด้านบุคลิกภาพนั้นผู้โดยสารอาจจะมีโอกาสได้รับจากช่องทางอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการเลือกสรร และแสวงหาข่าวสารของ โจเซฟ ที แคลปเปอร์ (Joseph T. Klapper) ที่กล่าวว่า การเปิดรับข่าวสารต่าง ๆ ผู้รับสารจะมีกระบวนการรับรู้ข่าวสารที่แตกต่างกันไปตามประสบการณ์ ความต้องการ ความเชื่อ ความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติ ที่ไม่เหมือนกันและบางครั้งการรับรู้ก็เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นโดยไม่รู้ตัว หรือไม่ตั้งใจและมักเกิดขึ้นตามประสบการณ์ที่ได้รับและการสังสมทางสังคม คนเราไม่สามารถให้ความสนใจกับสิ่งต่าง ๆ รอบตัวได้ทั้งหมด ผู้รับสารเองก็ไม่สามารถจะรับสารทั้งหมดได้ แต่จะเลือกรับรู้เพียงบางส่วนเท่านั้น และจะมีกระบวนการในการเลือกรับข่าวสารของตนเอง คือ การเลือกเปิดรับหรือเลือกสนใจข่าวสาร การเลือกรับรู้และตีความ และกระบวนการเลือกจดจำ ซึ่งจากกระบวนการทั้งสามนี้ ผู้โดยสารมีแนวโน้มที่จะเลือกจดจำข่าวสารเฉพาะที่ตนสนใจเท่านั้น เพราะการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านการบริการและด้านสติปัญญาและความสามารถนั้น ทำให้ผู้โดยสารได้สัมผัสและรับรู้ได้ด้วยตัวเองมากกว่า จึงทำให้เกิดความพึงพอใจขึ้นในใจของผู้โดยสารได้ดีกว่าด้านบุคลิกภาพ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของวิลเบอร์ แชรรมม์ (Wilber Schramm, 1973) ที่กล่าวว่า ผู้รับสารจะเปิดรับข่าวสารที่ตนต้องการเพื่อตอบสนองจุดประสงค์อย่างใดอย่าง

หนึ่งและการประเมินสารประโยชน์ของข่าวสารนั้น ๆ จะเป็นตัวช่วยให้ผู้รับสารได้เรียนรู้ว่าข่าวสารอย่างหนึ่งมีประโยชน์แตกต่างจากข่าวสารอีกอย่างหนึ่ง

### **สมมติฐานที่ 3 ความถี่ในการใช้บริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้โดยสารในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน**

ผลการศึกษาจากการวิเคราะห์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่า ความถี่ในการใช้บริการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านการบริการและด้านบุคลิกภาพ นอกจากนี้ ความถี่ในการใช้บริการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทยไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านสติปัญญาและความสามารถ

จากการที่ความถี่ในการใช้บริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านการบริการ และด้านบุคลิกภาพนั้น สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อผู้โดยสารมีความพึงพอใจจากการได้รับการบริการที่ดีจากบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีตามมาและเมื่อได้สัมผัสกับบุคลิกภาพที่มีความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แล้วก็จะยิ่งทำให้เกิดความประทับใจมากขึ้น และผู้โดยสารก็มีโอกาสที่จะกลับมาใช้บริการสายการบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อีกในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับงานบริการของสมิต สัจฉกร ที่กล่าวว่า ผู้ให้บริการสามารถสร้างจุดแข็งในการเสนอบริการให้เหนือคู่แข่งโดยสร้างให้ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในคุณค่าของ การบริการมากที่สุด เพื่อนำชื่อเสียงมาสู่ผู้ให้บริการ เกิดเป็นภาพลักษณ์ของการบริการที่ดี และสร้างให้เกิด การหวนกลับมาใช้บริการอีกในอนาคต และยังสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพของ ริต้า แอล แอตคินสัน (Rita L. Atkinson, 1983) ที่ว่า ถ้าหากผู้ประกอบอาชีพมีบุคลิกภาพที่ดีมีความเหมาะสมตามบทบาทหน้าที่และสถานะของบุคคลแล้วสิ่งเหล่านี้ก็จะมีอิทธิพลอย่างสูงต่อการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาชีพการงานที่จำเป็นต้องอาศัยบุคคลที่มีบุคลิกภาพที่ดี เพราะนอกเหนือจากบุคลิกภาพภายนอกที่ปรากฏให้ผู้อื่นเห็นทั้งรูปร่าง หน้าตา ท่าทาง การวางตน และการแต่งกายแล้ว ก็ยังสะท้อนไปถึงภาพลักษณ์ขององค์กรอีกด้วย จึงกล่าวได้ว่าบุคลิกภาพที่ดีสามารถสร้างความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การเกิดสัมพันธภาพที่ดี และนำไปสู่การดำเนินงานที่

ประสบผลสำเร็จ เพราะความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในด้าน สติปัญญาและความสามารถนั้นจะไม่มีผลต่อผู้โดยสารมากพอที่จะสร้างให้เกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำ

## ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

### ด้านการบริการ

1. ทางบริษัทฯ ควรมีการจัดอบรมพัฒนาการให้บริการทั่วไปของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
2. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรจะทำให้การบริการต่อผู้โดยสารอย่างเท่าเทียมกัน ไม่แบ่งชนชั้นและไม่เลือกปฏิบัติ เพื่อให้ผู้โดยสารรู้สึกได้ถึงความจริงใจในการให้บริการ
3. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ควรให้การบริการด้วยสีหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะในบางครั้งที่พนักงานต้อนรับฯ มีสีหน้าบึ้งตึง ทำให้ผู้โดยสารรู้สึกเกรงใจ ไม่กล้าเอ่ยปากขอรับบริการ

### ด้านบุคลิกภาพ

1. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีความเอื้ออาทรต่อผู้โดยสารที่สูงอายุ ในบางครั้ง ที่ผู้โดยสารร้องขอการบริการที่ไม่ปกติ เช่น เวียนศีรษะ หน้ามืด ฯลฯ พนักงานต้อนรับฯ ควรจะให้ การบริการด้วยความคล่องแคล่วว่องไว ไม่มองว่าผู้โดยสารเป็นบุคคลที่น่ารำคาญ
2. ทางบริษัทฯ ควรคัดเลือกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีบุคลิกของความเป็นไทย
3. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีความเอื้ออาทรต่อผู้โดยสารที่สูงอายุ ในบางครั้ง ที่ผู้โดยสารร้องขอการบริการที่ไม่ปกติ เช่น เวียนศีรษะ หน้ามืด ฯลฯ พนักงานต้อนรับฯ ควรจะให้ การบริการด้วยความคล่องแคล่วว่องไว ไม่มองว่าผู้โดยสารเป็นบุคคลที่น่ารำคาญ
4. ทางบริษัทฯ ควรคัดเลือกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีบุคลิกของความเป็นไทย และไม่สมควรจะคัดเลือกพนักงานต้อนรับฯ ที่เป็นลูกครึ่ง เพราะพนักงานต้อนรับฯ เปรียบเสมือนเป็นตัวแทนของสายการบิน

5. ทางบริษัท ควรมีการจัดอบรมพัฒนาบุคลากรภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

### ด้านสติปัญญาและความสามารถ

1. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีความสามารถในการปฐมพยาบาลผู้ป่วยเบื้องต้นได้ เมื่อเกิดการเจ็บป่วยระหว่างทำการบินเพื่อที่จะสามารถช่วยผู้โดยสารได้อย่างทันท่วงที
2. ทางบริษัท ควรมีการอบรมและทบทวนความรู้เกี่ยวกับข้อปฏิบัติและการใช้อุปกรณ์ช่วยเหลือในกรณีฉุกเฉินเป็นระยะตามสมควรเพื่อให้พนักงานต้อนรับฯได้มีการเตรียมความพร้อม อยู่เสมอ

### การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

1. ควรเพิ่มให้มีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และลักษณะการให้บริการบนเครื่องบินให้มากขึ้น เพื่อสร้างการรับรู้ภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ผู้โดยสาร เพื่อให้เกิดความประทับใจและจดจำซึ่งนำมาสู่การใช้บริการในครั้งต่อ ๆ ไป
2. นอกเหนือจากการใช้สื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุกระจายเสียง สื่อหนังสือพิมพ์ สื่อป้ายโฆษณา ในการเผยแพร่ข่าวสารของทางบริษัท แล้ว ควรจะหันมาให้ความสำคัญกับสื่อบุคคล ซึ่งก็คือ ตัวพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเอง เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มผู้โดยสารได้ดีมากยิ่งขึ้นและสามารถสร้าง ความน่าเชื่อถือและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้โดยสารได้มากกว่าการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่ออื่น ๆ

### ข้อเสนอแนะต่อการศึกษาในอนาคต

1. ควรทำการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้วยวิธีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพโดยศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร บทบาทของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจ เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกมากขึ้น
2. ควรทำการศึกษาในลักษณะที่เจาะจงกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น โดยทำการศึกษากับผู้โดยสาร ชาวไทยที่ใช้บริการบนเที่ยวบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งเที่ยวบินระหว่างประเทศ และภายในประเทศที่ทำการบินออกจากสนามบินสุวรรณภูมิ โดยไม่นับเที่ยวบิน

ขาเข้า เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ได้ข้อมูลจากผู้ที่มีประสบการณ์โดยตรงกับการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

3. ควรทำการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทยเปรียบเทียบกับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินอื่น

4. ควรทำการศึกษากับผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการสายการบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เส้นทางบินระหว่างประเทศ ทั้งขาเข้าและขาออก โดยมีการแบ่งโซนทวีป เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก ที่มีความละเอียดมากยิ่งขึ้น