

## การยอมรับต่อความแตกต่างทางวัฒนธรรมของผู้โดยสารและขีดความสามารถ ในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

### Understanding and Acceptance of Passenger's Cultural Diversity Affecting on Flight Attendant's Service Competency

ชนพล อินประเสริฐกุล\*

#### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านการยอมรับต่อความแตกต่างทางวัฒนธรรมของผู้โดยสาร ที่มีผลต่อขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รวมถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการยอมรับต่อความแตกต่างทางวัฒนธรรมของผู้โดยสาร โดยศึกษาตัวแปรด้านการยอมรับ 3 ด้าน คือ ความสามารถในการสื่อสาร ความต้องการการบริการและบุคลิกภาพของลูกค้า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 374 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์สถิติทางสังคมศาสตร์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ใช้สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ t-test และสถิติ One-Way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างและใช้สถิติ Pearson Correlation เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน

ผลการวิจัย พบว่าขีดความสามารถในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับการยอมรับต่อความแตกต่างทางวัฒนธรรม โดยที่ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันไม่มีผลทำให้การยอมรับต่อความแตกต่างทางวัฒนธรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่างกัน

**คำสำคัญ :** การยอมรับ ขีดความสามารถ ความแตกต่างทางวัฒนธรรม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

\* นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาการจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

## Abstract

This study aims to study accepting the passenger's cultural diversity and their effect on flight attendant's service competency. Besides, it also studies the personal factors influencing on accepting the cultural diversity of passengers. This study focused on 3 areas of an accepting factor which were ability to communication, customer's service demand and customer's personality. Data were collected from 374 flight attendants who work for Thai Airways International PCL by using questionnaires and were processed by statistical program through descriptive statistics. In addition, inferential statistics of independent and dependent variations, t-test, F-Test (One-Way ANOVA) and Pearson Correlation's Coefficient, were utilized to compare the results of hypothesis test.

Results of the study revealed that flight attendant's service competency correlated with their acceptance toward cultural diversity of passengers. The study also found that flight attendants having different personal factors, do not have different level of accepting toward passenger's cultural diversity.

**Keyword :** Acceptance, Competency, Cultural Diversity, Flight Attendant

## บทนำ

ปัจจุบัน อัตราการขยายตัวของภาคการขนส่งทางอากาศได้เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ส่งผลให้อุตสาหกรรมการบินที่เป็นอุตสาหกรรมขนาดใหญ่หนึ่งของโลกมีความก้าวหน้าและพัฒนาการที่ทันสมัยตามไปเช่นกัน โดยที่มีธุรกิจด้านการขนส่งทางอากาศเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญในอุตสาหกรรมนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กลุ่มธุรกิจสายการบิน (Airline Business) ที่ได้รับความนิยมและมีบทบาทสำคัญต่อผู้บริโภคมากในปัจจุบัน เนื่องมาจากเป็นรูปแบบการขนส่งเดินทางที่มีความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และมีความคุ้มค่าด้านเวลาและราคาที่สูงกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับภาคการขนส่งอื่นๆ อีกทั้งภาคการขนส่งทางอากาศยังมีบทบาทสำคัญต่อภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในการนำนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาในราชอาณาจักรได้ง่ายขึ้น

ที่นำมาซึ่งรายได้ให้ประเทศเป็นอันดับหนึ่งอีก (ยศ เลขาหศิลป์สมจิตร, 2553) และส่งผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยอีกด้วย

อย่างไรก็ตาม การแข่งขันของอุตสาหกรรมการบินมีความรุนแรงมากในปัจจุบัน เนื่องจากการเติบโตของธุรกิจสายการบินที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้มีจำนวนคู่แข่งที่มากขึ้นโดยเฉพาะสายการบินต้นทุนต่ำที่มีความนิยมจากผู้บริโภคสูงและสามารถเพิ่มส่วนแบ่งตลาดได้อย่างรวดเร็ว การที่สายการบินอื่นเพิ่มกำลังการให้บริการ เช่น การเพิ่มแบบเครื่องบินที่มีขนาดใหญ่ขึ้น หรือการเปิดเส้นทางซ้ำซ้อนกัน การที่ลูกค้ามีข้อมูลข่าวสารมากขึ้น ข้อจำกัดของผู้ประกอบการผลิต เช่น สนามบิน ผู้ผลิตเครื่องบิน เป็นต้น ส่วนปัจจัยภายนอกอื่นๆ ได้แก่ ความผันผวนของราคาน้ำมันในตลาดโลก วิกฤติเศรษฐกิจโลก ปัจจัยเหล่านี้ทำให้ธุรกิจสายการบินต้องประสบกับภาวะการแข่งขันที่สูง ดังนั้นธุรกิจสายการบินจึงมีความจำเป็นต้องสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในด้านใดด้านหนึ่ง ระหว่างด้านราคาหรือด้านคุณภาพบริการ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มที่จะทำให้ธุรกิจตนเองนั้นดำรงอยู่และดำเนินต่อไปได้อย่างมั่นคง

การบริการลูกค้า (Customer Service) ถือเป็นหัวใจหลักของธุรกิจการบริการ ความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดขึ้นได้เมื่อได้รับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ โดยที่คุณภาพของการให้บริการนั้นจะขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ โดยจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้ให้บริการมีความตั้งใจและความมุ่งมั่นในการบริการลูกค้า (ศิริพร วิษณุมหิชาชัย, 2551) ส่งผลให้การบริการที่เกิดขึ้นนั้นมีความเป็นมืออาชีพและมีประสิทธิภาพ สำหรับธุรกิจสายการบิน ที่ถือเป็นธุรกิจการบริการหนึ่ง จึงมีความจำเป็นที่ต้องมีบุคลากรที่มีคุณสมบัติข้างต้นเช่นกัน โดยที่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Flight Attendant) ถือเป็นบุคลากรสำคัญ เนื่องจากเป็นผู้ที่มีความใกล้ชิดกับลูกค้า ทำหน้าที่เปรียบเสมือนเป็นตัวแทนของบริษัทและนักการตลาดที่สามารถส่งผ่านความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่น ทำให้ตราสินค้าเป็นที่ปรากฏเด่นชัดและยังทำหน้าที่เสมือนแผ่นโฆษณาเคลื่อนที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของสายการบินอีกด้วย พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโดยตรง ซึ่งความพึงพอใจนั้นส่งผลต่อการพิจารณาการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในอนาคต ทั้งนี้หากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทำหน้าที่ได้ดีแล้ว ย่อมส่งผลดีต่อธุรกิจ แต่หากว่าทำหน้าที่ได้แย่นั้นย่อมสร้างความเสียหายต่อธุรกิจเป็นอย่างมากเช่นกัน ดังนั้นการที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะสามารถส่งมอบคุณค่าและความประทับใจให้กับผู้โดยสารได้อย่างเต็มทีนั้น ต้องเริ่มจากมียอมรับต่อความแตกต่างทางวัฒนธรรมของผู้โดยสารแต่ละกลุ่ม ที่มีความต้องการการบริการที่แตกต่างกัน แล้วจึงเลือกรูปแบบการตอบสนองความ

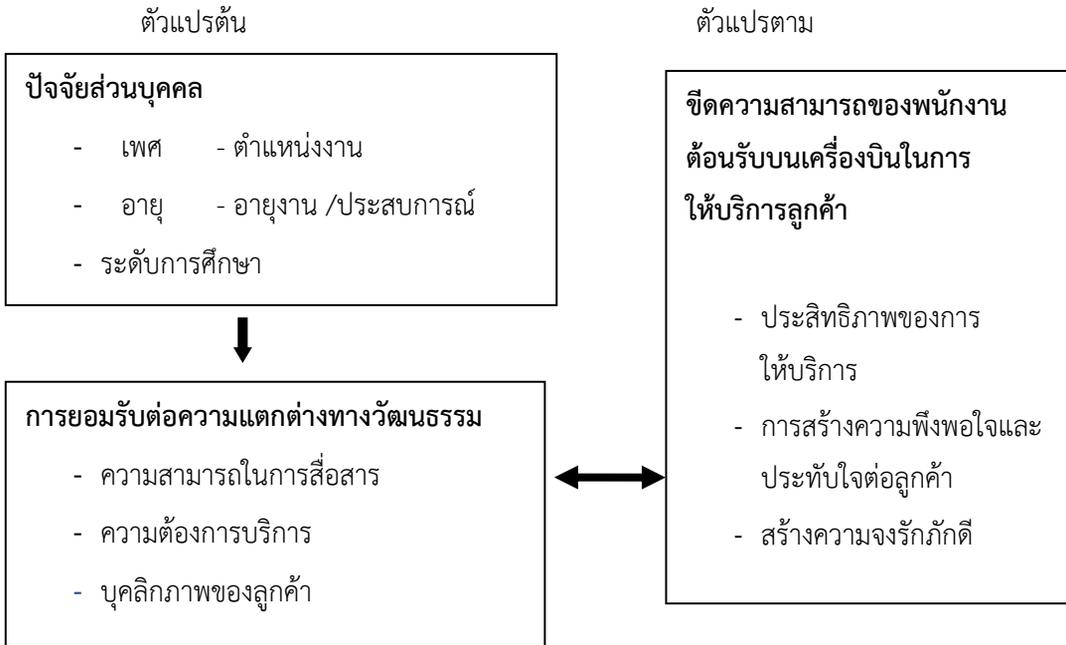
ต้องการการบริการนั้นและรูปแบบการปฏิสัมพันธ์ที่เหมาะสมกับผู้โดยสารที่มีวัฒนธรรมต่างกันเหล่านั้น ในภายหลัง หากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถยอมรับปัจจัยข้างต้นได้ ก็จะส่งผลให้ลูกค้าได้รับคุณค่าจากการบริการที่ดีขึ้น และทำให้สายการบินมีขีดความสามารถในการแข่งขันมากขึ้น อาจกล่าวได้ว่า ธุรกิจสายการบินที่ต้องการเน้นสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันด้วยคุณภาพการบริการที่มีประสิทธิภาพและมีมูลค่าเพิ่ม ควรศึกษาถึงการยอมรับของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในด้านความแตกต่างทางวัฒนธรรมของผู้โดยสาร เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านการยอมรับต่อความแตกต่างทางวัฒนธรรมของผู้โดยสาร ที่มีผลต่อขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยประกอบด้วยวัตถุประสงค์เฉพาะดังนี้

1. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับต่อความแตกต่างทางวัฒนธรรมกับขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการให้บริการลูกค้าซึ่งมีความแตกต่างทางวัฒนธรรม
2. เพื่อวิเคราะห์ผลของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อการยอมรับต่อความแตกต่างทางวัฒนธรรมของผู้ใช้บริการ

## กรอบแนวคิด



## คำถามและสมมติฐานการวิจัย

คำถามการวิจัยที่ 1 การยอมรับต่อความแตกต่างทางวัฒนธรรมกับขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการให้บริการลูกค้าซึ่งมีความแตกต่างทางวัฒนธรรม มีความสัมพันธ์กันหรือไม่

คำถามการวิจัยที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลใดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีผลต่อการยอมรับต่อความแตกต่างทางวัฒนธรรมของผู้ใช้บริการ

## สมมติฐานการวิจัย

1. การยอมรับต่อความแตกต่างทางวัฒนธรรม มีความสัมพันธ์กับขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการให้บริการลูกค้า ซึ่งมีความแตกต่างทางวัฒนธรรม

2. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน/ประสบการณ์ ต่างกัน มีการยอมรับต่อความแตกต่างทางวัฒนธรรมของผู้ใช้บริการต่างกัน

## เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ผู้ศึกษาใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ โดยการรวบรวมข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาพัฒนาให้มีความเหมาะสมกับเนื้อหาและกรอบแนวคิดการวิจัย โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนข้อความคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนข้อความคำถามเกี่ยวกับการยอมรับต่อความแตกต่างทางวัฒนธรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและส่วนข้อความคำถามเกี่ยวกับขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการให้บริการลูกค้า

ทั้งนี้คำถามในส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด ใช้มาตราวัดแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) คำถามคำถามในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบ ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert Scale) คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง แล้วทำการกำหนดเกณฑ์การแปลผลออกเป็น 3 ระดับคือ ระดับต่ำ (1.00-2.32) ระดับปานกลาง (2.33-3.66) และระดับสูง (3.67-5.00)

## การเก็บข้อมูล

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเอง โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือ โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วย วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามกลุ่มของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งสิ้น 374 ชุด

จากการศึกษาด้วยการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม เป็นดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ	ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ
เพศ		ตำแหน่งงาน	
ชาย	36.6	กลุ่มหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	10.7
หญิง	63.4	กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นหนึ่ง/ชั้นธุรกิจ	71.9
ช่วงอายุ		กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นประหยัด	17.4
20-30 ปี	18.2	อายุงาน/ ประสบการณ์การทำงาน	
31-40 ปี	46.2	น้อยกว่า 5 ปี	9.6
41-50 ปี	24.1	5-10 ปี	42.2
51-60 ปี	11.5	11-15 ปี	11.2
ระดับการศึกษา		16-20 ปี	9.9
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1.6	มากกว่า 20 ปี	27.1
ปริญญาตรี	76.7		
สูงกว่าปริญญาตรี	21.7		

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.4 เนื่องจากจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 59.3 (กองบริหารอัตรากำลังผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน, 2556) มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 76.7 ซึ่งเป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐานของผู้สมัครสอบเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีช่วงอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.2 เนื่องจากกลุ่มของตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจที่มีความหลากหลายในช่วงอายุ แต่พนักงานส่วนใหญ่ในกลุ่มนี้เริ่มเข้าทำงานตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 จนถึงปี พ.ศ. 2550 ที่มีอายุตอนเริ่มเข้างานระหว่าง 22-28 ปี ทำให้ในปัจจุบัน มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี และมีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 5-10 ปี ด้วยเหตุนี้จึงส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุงาน 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.2 ตามไปด้วย รวมไปถึงข้อจำกัดของแบบเครื่องบินบางประเภท เช่น โบอิง 747-400 ที่ผู้ทำการวิจัยไม่สามารถปฏิบัติงานได้ จึงไม่สามารถเก็บข้อมูลจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติงานในเครื่องรุ่นนี้ได้ โดยที่ส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป

## สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาผลการวิจัยในครั้งนี้ ได้ใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์การทดสอบโดยตัวสถิติ t (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยแบบสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) ในการตอบคำถามงานวิจัยและใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับต่อความแตกต่างทางวัฒนธรรมของผู้โดยสาร ที่มีผลต่อขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สามารถสรุปและอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การยอมรับต่อความแตกต่างทางวัฒนธรรม มีความสัมพันธ์กับขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการให้บริการลูกค้า

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบสหสัมพันธ์ระหว่างขีดความสามารถในการให้บริการ กับการยอมรับต่อความแตกต่างทางวัฒนธรรม

ขีดความสามารถในการให้บริการ	Pearson Correlation (r)	Sig (2-tailed)	ทิศทาง	ระดับความสัมพันธ์
การยอมรับต่อความแตกต่างทางวัฒนธรรม				
1.ความสามารถในการสื่อสาร	0.383**	.000	เดียวกัน	ปานกลาง
2.ความต้องการการบริการ	0.406**	.000	เดียวกัน	ปานกลาง
3. บุคลิกภาพของลูกค้า	0.341**	.000	เดียวกัน	ปานกลาง
ภาพรวมการยอมรับ	0.435**	.000	เดียวกัน	ปานกลาง

หมายเหตุ: \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า การยอมรับต่อความแตกต่างทางวัฒนธรรมทั้ง 3 ด้าน คือ ความสามารถในการสื่อสาร ความต้องการการบริการ และบุคลิกภาพของลูกค้ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับขีดความสามารถในการให้บริการลูกค้า กล่าวคือ เมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการยอมรับต่อความแตกต่างทางวัฒนธรรมในภาพรวมที่มากขึ้น ก็จะทำให้มีขีดความสามารถในการให้บริการลูกค้าสูงขึ้น ในระดับปานกลาง จึงแสดงให้เห็นว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยอมรับว่าผู้โดยสารแต่ละคนนั้นมีความแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้ความสำคัญกับการยอมรับด้านความต้องการการบริการมากที่สุด อาจกล่าวได้ว่า การที่

จะเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้น จำเป็นที่จะต้องให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยอมรับว่าผู้โดยสารแต่ละคนนั้นมีความแตกต่างกัน อันจะส่งผลให้เกิดความเป็นเลิศในการบริการในที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดด้านความต้องการของผู้รับบริการ ที่ว่ามนุษย์มีความแตกต่างกัน และความต้องการของบุคคลเป็นสิ่งที่ต้องได้รับการตอบสนองไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง ด้วยเหตุนี้ ธุรกิจบริการ ควรเริ่มต้นจากการค้นหาสิ่งที่ลูกค้าต้องการ ทาวิธีการตอบสนองความต้องการ พยายามทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด และกลับมาใช้บริการอีกในที่สุด (ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2555) และความพึงพอใจนั้นเกิดขึ้นจากผู้โดยสารนั้น มีพฤติกรรมหรือความต้องการต่อการบริการที่แตกต่างกันนั่นเอง (ณพศิริ แซ่เต็ง, 2555)

**สมมติฐานที่ 2** พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีการยอมรับต่อความแตกต่างทางวัฒนธรรมต่างกัน

สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีปัจจัยส่วนบุคคลในทุกด้านต่างกันมีการยอมรับต่อความแตกต่างทางวัฒนธรรม ไม่ต่างกัน

### ตารางที่ 3 การทดสอบสมมติฐานที่ 2

สมมติฐาน)	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
2.1 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีเพศต่างกัน มีการยอมรับต่อความต่างทางวัฒนธรรมของผู้ใช้บริการต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
2.2 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีช่วงอายุต่างกัน มีการยอมรับต่อความต่างทางวัฒนธรรมของผู้ใช้บริการต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	One-Way ANOVA
2.3 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการยอมรับต่อความต่างทางวัฒนธรรมของผู้ใช้บริการต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	One-Way ANOVA
2.4 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีกลุ่มของตำแหน่งงานต่างกัน มีการยอมรับต่อความต่างทางวัฒนธรรมของผู้ใช้บริการต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	One-Way ANOVA
2.5 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุงาน/ ประสบการณ์ต่างกัน มีการยอมรับต่อความต่างทางวัฒนธรรมของผู้ใช้บริการต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	One-Way ANOVA

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานในส่วนการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการยอมรับต่อความต่างทางวัฒนธรรมของผู้โดยสาร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันในทุกด้าน ไม่เป็นเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ไว้ กล่าวคือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีปัจจัยส่วนบุคคลในทุกด้านต่างกัน มีการยอมรับต่อความต่างทางวัฒนธรรมของผู้โดยสารไม่ต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

การเพิ่มขีดความสามารถในการบริการผู้โดยสารที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม

1. องค์กรบริษัท หรือหน่วยงานในภาคบริการ สามารถเพิ่มระดับขีดความสามารถในการให้บริการบนความแตกต่างทางวัฒนธรรมของพนักงาน ได้ด้วยการสร้างการยอมรับว่าผู้โดยสารหรือผู้ใช้บริการแต่ละคนนั้นมีความแตกต่างกันผ่านการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นธุรกิจบริการควรเริ่มต้นจากการค้นหาสิ่งที่ลูกค้าต้องการ แล้วหาวิธีการตอบสนองความต้องการนั้น พร้อมทั้งพยายามทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุดจนกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในอนาคต เนื่องจากความพึงพอใจนั้นเกิดขึ้นมาจากที่ผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมบริโภคหรือความต้องการการบริการที่แตกต่างกัน ด้วยเหตุนี้การสร้างการยอมรับโดยปราศจากทัศนคติที่เป็นลบแล้วนั้น ก็จะส่งผลให้เกิดความเป็นเลิศหรือขีดความสามารถในการบริการในที่สุด

2. องค์กร บริษัท หรือหน่วยงานในภาคบริการ ควรต้องคำนึงถึงการสร้างการยอมรับต่อความแตกต่างทางวัฒนธรรมของผู้โดยสารหรือผู้ใช้บริการ ให้เกิดขึ้นกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือผู้ให้บริการ ในระดับที่สูงขึ้น โดยเน้นไปที่การสร้างการยอมรับในด้านความต้องการการบริการ (ผลการวิเคราะห์มีค่าสหสัมพันธ์สูงสุด ที่ 0.406\*\* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ) อันเป็นผลนำสู่การสร้างขีดความสามารถในการให้บริการได้สูงสุด เพื่อให้ทำให้ลูกค้าเกิดการรับรู้คุณภาพการบริการที่เป็นเลิศได้นอกจากนี้ องค์กร ควรพัฒนาระดับการยอมรับในด้านความสามารถในการสื่อสาร และบุคลิกภาพของลูกค้ายิ่งมากขึ้น จึงจะทำให้เกิดขีดความสามารถในการให้บริการในภาพรวมในระดับสูงที่สุดได้

3. องค์กรในภาคบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ภาคธุรกิจสายการบิน สามารถนำผลการศึกษา ไปใช้ในการออกแบบชุดเพื่อการฝึกอบรมในการพัฒนาทักษะและศักยภาพในการบริการให้กับพนักงาน เพื่อเป็นการเพิ่มคุณค่าให้ลูกค้า และเป็นการสร้างประสิทธิภาพความสามารถในการแข่งขันให้เพิ่มขึ้น

ผู้ศึกษาคิดว่าการสร้างบรรยากาศและการเรียนรู้เกี่ยวกับวิธีหรือเทคนิคการให้บริการผู้โดยสารเหล่านี้ระหว่างพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่มีผลการทำงานด้านนี้เป็นเลิศ ตลอดจนการทำคู่มือหรือเครื่องมือในการเพิ่มขีดความสามารถ หรือการปรับเพิ่มเนื้อหาให้เรื่องนี้ตอนที่มีการฝึกอบรมหรือการฝึกอบรมซ้ำของพนักงาน นอกจากนี้การนำขีดความสามารถในเรื่องนี้เป็นตัววัดหรือตัวคูณผลการทำงานของพนักงาน ก็น่าจะเป็นแรงจูงใจที่เหมาะสม เนื่องจากการทำงานกับผู้โดยสารที่มีความต่างทางวัฒนธรรมย่อมมีความยากในการทำงานมากกว่ากรณีที่ไม่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมเลย

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมของผู้โดยสารที่แบ่งตามเส้นทางการบิน เช่น เอเชีย ตะวันออกกลาง ยุโรป เพื่อสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีระดับการยอมรับต่อความแตกต่างทางวัฒนธรรมต่อผู้โดยสารแต่ละเส้นทาง เหมือนกันหรือแตกต่างกันอย่างไร
2. ควรศึกษาเพิ่มเติมในมิติของผู้ใช้บริการ ว่าการยอมรับต่อความแตกต่างทางวัฒนธรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ให้บริการ เป็นอย่างไร มีความแตกต่างกันหรือไม่ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการการบริการที่แท้จริงของผู้โดยสารได้
3. ควรศึกษาเชิงลึก โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่สมบูรณ์มากขึ้น

### บรรณานุกรม

- ณพศิริ แซ่เต็ง. (2555). การเปรียบเทียบพฤติกรรมและปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำระหว่างชาวไทยและชาวต่างชาติ. เชียงใหม่ : คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา. (2555). *จิตวิทยาการบริการ*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ยศ เลาศิลป์สมจิตร. (2553). นโยบายการเปิดเสรีการบินของไทย ส่งเสริมการเติบโตในอุตสาหกรรมการบิน ใน 77th anniversary กรมการบินพลเรือน 2476-2553: ขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ศูนย์กลางการบิน. กรุงเทพมหานคร: กรมการบินพลเรือน.
- ศิริพร วิชาญหิมาชัย. (2551). การสร้างบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศ(Proactive for Service Excellence). *วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ*. 21(1), 1-19.