

ความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อคุณภาพอุปกรณ์บริการ  
ผู้โดยสารบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

The Satisfaction on the Quality of Passenger Services Tools and Equipment  
of the Flight Attendants of Thai Airways International Public Company Limited

โชติรส สีบุญเรือง<sup>1\*</sup> และ พัชนี จันทร์น้อย<sup>2</sup>

Chotirot Sibunruang<sup>1\*</sup> and Patchanee Channo<sup>2</sup>

<sup>1\*</sup> นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการบิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนครพนม  
ถนนอภิบาลบัญชา ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม 48000

<sup>2</sup> อาจารย์ที่ปรึกษาประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการบิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนครพนม  
ถนนอภิบาลบัญชา ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม 48000

<sup>1\*</sup> Graduate student in Master of Business Administration (Aviation Management), Nakhon Phanom University,  
Aphibanbancha Rd., Nai Mueang, Nakhon Phanom, Thailand 48000

<sup>2</sup> Lecturer in Master of Business Administration (Aviation Management), Nakhon Phanom University,  
Aphibanbancha Rd., Nai Mueang, Nakhon Phanom, Thailand 48000

\*Corresponding author, E-mail: chotirot\_s@hotmail.com

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อคุณภาพอุปกรณ์บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 362 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า 1) ความพึงพอใจด้านคุณภาพของอุปกรณ์คือความสวยงามของอุปกรณ์และการมีน้ำหนักเหมาะสม ระดับปานกลาง 2) ด้านการทำงานของอุปกรณ์ คือมีฝาปิดมิดชิดและมีน้ำหนักเหมาะสำหรับการยกเคลื่อนย้าย ระดับปานกลาง 3) ด้านการจัดเก็บอุปกรณ์ คือมีคุณสมบัติทนการกระแทกและต้านการลื่นไหล ระดับปานกลาง 4) ด้านความปลอดภัยของอุปกรณ์ คือมีฉนวนกันความร้อนที่บริเวณมือจับ และอุปกรณ์ชนิดล้อเลื่อนต้องสามารถควบคุมทิศทางได้ ระดับปานกลาง และ 5) ด้านการตอบสนองความต้องการ คือเครื่องมืออุปกรณ์ มีความน่าเชื่อถือต่อลักษณะการใช้งาน และมีสภาพความพร้อมใช้ ระดับปานกลาง ส่วนแนวทางควบคุมคุณภาพอุปกรณ์บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน คือ 1) กำหนดเกณฑ์น้ำหนักของตัวอุปกรณ์ที่เป็นมาตรฐาน 2) กำหนดน้ำหนักของอุปกรณ์ที่ต้องยกเคลื่อนย้าย เพื่อด้วยความสะดวกปลอดภัยในการใช้งาน 3) กำหนดคุณลักษณะพิเศษของอุปกรณ์คือ สามารถต้านการลื่นไหลระหว่างใช้งาน 4) กำหนดให้อุปกรณ์ ชนิดล้อเลื่อนต้อง

สามารถควบคุมทิศทางได้ และ 5) สร้างระบบการตรวจสอบเครื่องมือ อุปกรณ์ ทั้งคุณภาพ และจำนวน ให้มีความพร้อมใช้

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อุปกรณ์บริการผู้โดยสาร

### Abstract

The objective of this research was to study the satisfaction of the flight attendants of Thai Airways International Public Company Limited to wards passenger services tools and equipment. The data was collected using questionnaires from a sample group of 362 participants, comprising of both administrative staff members and flight attendants. The statistical means used for analysis were frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The findings of the study showed that the satisfaction of flight attendants on the in-flight services tools and equipment were: 1) the physical appearance and weight appropriateness was at a moderate level; 2) their functions and lid covering and mobility weight were at a moderate level; 3) the storage – bumping and slippery withstand quality was at a moderate level; 4) the safety - the insulation of the equipment handles and attached movable wheels for direction control was at a moderate level, and 5) the need response – the reliability of the tools and equipment on the functional requirements and readiness for use was at moderate level.

**Keywords:** satisfaction, flight attendants, passenger services equipment

### 1. บทนำ

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือแอร์โฮสเตสและสจ๊วต คือผู้มีหน้าที่ดูแลความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารบนอากาศยาน โดยคอยให้การดูแลช่วยเหลือผู้โดยสารในกรณีฉุกเฉิน รับผิดชอบตรวจเช็คอุปกรณ์บริการผู้โดยสารบนเครื่องบินประจำเครื่องตามจุดต่างๆ นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ในการให้บริการด้านการเตรียมอาหาร การเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม การให้การรักษาพยาบาลแก่ผู้โดยสารที่เกิดเจ็บป่วย การจัดหาที่นั่งให้กับผู้โดยสาร ตรวจสอบความเรียบร้อยของผู้โดยสาร รวมทั้งให้บริการด้านอื่นๆ ที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารขณะเดินทางบนเครื่องบิน(พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (2014, ออนไลน์) ส่วนความสำคัญด้าน

คุณภาพงานบริการ ที่สำคัญคือ ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐาน ในการตอบสนองตามความต้องการจำเป็น และความคาดหวังของ ผู้รับบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการ โดยความสำเร็จของประสิทธิผลที่ได้รับจากการให้บริการ จะเป็นผลสำเร็จที่ประกอบไปด้วย ความมีคุณภาพของงานบริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ ความน่าเชื่อถือ ความพึงพอใจของลูกค้า ความรับผิดชอบ ความสะดวก ความสุภาพอ่อน โยน ความมีสมรรถนะ ความมีพร้อม และความยืดหยุ่น (นฤมล สุนสวัสดิ์, 2549) ปัจจัยที่สำคัญของความสำเร็จเพื่อให้ได้มาซึ่งประสิทธิผลการบริการคือ ทรัพยากรวัสดุ คือการจัดการวัสดุต่าง ๆ ที่ใช้ในกระบวนการทำงานประกอบด้วย การวางแผนการ

จัดสรรวัตถุดิบ สำหรับกระบวนการ เพื่อการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทรัพยากร วัสดุบนเครื่องบินคือ อุปกรณ์บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน หมายถึง อุปกรณ์ที่ใช้ในการเตรียม การให้บริการอาหาร เครื่องดื่ม เช่น ไมโครเวฟ ตู้กดเครื่องดื่ม ถ้วยใส่ไข่ หม้อต้มน้ำ เครื่องชงกาแฟ เป็นต้น ส่วนการมีคุณภาพของเครื่องมือ และอุปกรณ์ เช่น ลักษณะการใช้งาน รูปร่างลักษณะต่างๆ ของผลิตภัณฑ์ ความน่าเชื่อถือ ลักษณะทางกายภาพและลักษณะการใช้งานสอดคล้องกับมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้เบื้องต้น โดยอุปกรณ์การให้บริการเหล่านั้นต้องมีคุณภาพ สอดคล้องกับลักษณะการใช้งาน และลักษณะการใช้งานสอดคล้องกับมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ เช่น สามารถจัดเก็บได้ง่าย ใช้งานสะดวก มีความปลอดภัยในการใช้งานและเป็นที่น่าเชื่อถือของผู้ใช้และผู้รับบริการ เป็นต้น

จากความเป็นมาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อคุณภาพอุปกรณ์บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยเน้นศึกษาใน 5 ด้าน ประกอบด้วย คุณภาพของอุปกรณ์ การทำงานของอุปกรณ์ การจัดเก็บอุปกรณ์ ความปลอดภัยของอุปกรณ์ และการตอบสนองความต้องการ กับกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อค้นหาวิธีการสร้างความพึงพอใจต่อคุณภาพอุปกรณ์บริการผู้โดยสารบนเครื่องบินเพื่อคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อคุณภาพอุปกรณ์บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

## 3. วิธีการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อคุณภาพอุปกรณ์บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีดำเนินการศึกษาไว้ดังนี้

3.1 ประชากร ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 6,350 คน

3.2 กลุ่มตัวอย่าง ทำการคัดเลือก โดยใช้ตารางสำเร็จรูปเครจซี่ มอร์แกน จำนวน 362 คน ที่ระดับความเชื่อมั่นไม่น้อยกว่า 0.70

เกณฑ์การคำนวณค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบโดยวิธีของคูเดอร์ ริชาร์ดสัน (Kuder Richardson Formula) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัก (Cronbach's alpha coefficient) มีการกำหนดเกณฑ์การแปลผล ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือนี้ (เกียรติสุดา ศรีสุข, 2552)

ตารางที่ 1 เกณฑ์การแปลผล ค่าความเชื่อมั่น

ค่าความเชื่อมั่น	การแปลผล ค่าความเชื่อมั่น
0.71 – 1.00	ความเชื่อมั่นสูง
0.41 – 0.70	ความเชื่อมั่นปานกลาง
0.21 – 0.40	ความเชื่อมั่นต่ำ
0.00 – 0.20	ความเชื่อมั่นต่ำมาก

ที่มา : เกียรติสุดา ศรีสุข (2552)

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นประกอบด้วยข้อคำถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ และจำนวนปีที่ปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อคุณภาพอุปกรณ์บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน ด้านคุณภาพของอุปกรณ์ ด้านการทำงานของอุปกรณ์ การจัดเก็บอุปกรณ์ ด้านความปลอดภัยของอุปกรณ์ และด้านการตอบสนองความต้องการ มีการประมาณค่ามีหลักเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด / เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก / เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจปานกลาง / ไม่แน่ใจ

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจน้อย / ไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจน้อยที่สุด / ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

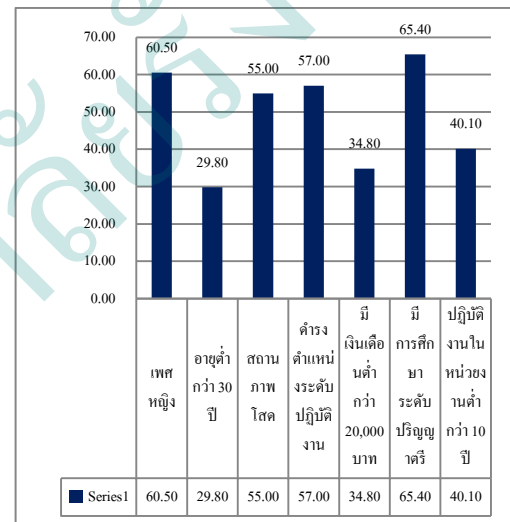
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะะคุณภาพที่ดีของอุปกรณ์บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล แหล่งข้อมูลที่ใช้โดยการแจกแบบสอบถามใน ซ่องรับข้อมูลของกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 362 ฉบับ ช่วงเวลาที่ใช้ในการศึกษา เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2557 – เดือนกันยายน พ.ศ. 2557

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลข้อคำถามที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ผู้ศึกษานำข้อมูลที่รวบรวมมาทำการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

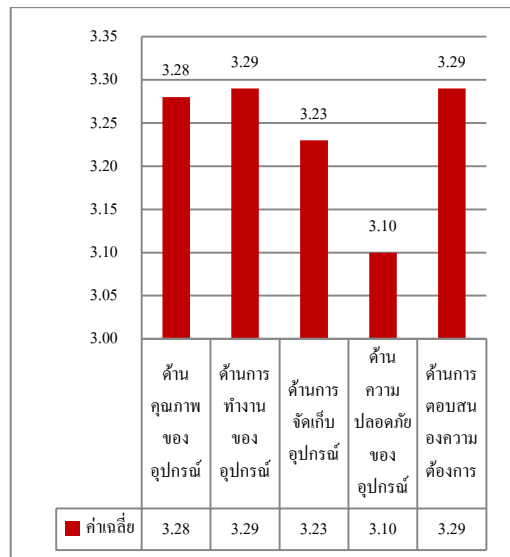
#### 4. ผลการวิจัย

เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยผู้วิจัยทำการสรุปผลการวิจัยตามหัวข้อวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อคุณภาพอุปกรณ์บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านคุณภาพของอุปกรณ์ 2) ด้านการทำงานของอุปกรณ์ 3) ด้านการจัดเก็บอุปกรณ์ 4) ด้านความปลอดภัยของอุปกรณ์ และ 5) ด้านการตอบสนองความต้องการ ดังนี้



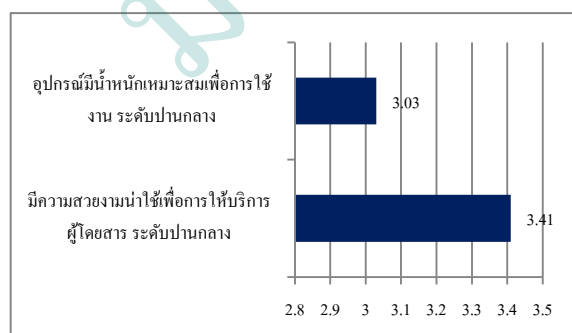
รูปที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานผู้ตอบแบบสอบถาม

จากรูปที่ 1 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.50 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 29.80 สถานภาพโสด ร้อยละ 55.00 ตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ร้อยละ 57.00 มีระดับเงินเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 34.80 มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี ร้อยละ 65.40 และมีจำนวนปีที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานต่ำกว่า 10 ปี ร้อยละ 40.10 มากที่สุด



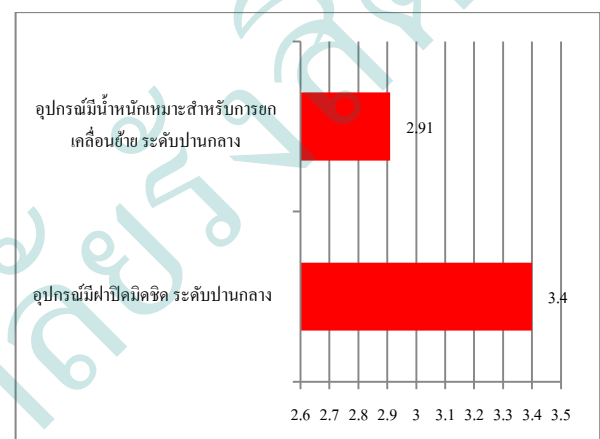
รูปที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพอุปกรณ์บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน ในภาพรวม

จากรูปที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพอุปกรณ์บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน ในภาพรวม พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความพึงพอใจด้านคุณภาพของอุปกรณ์ระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.28$ , ค่าSD = 0.66) ด้านการทำงานของอุปกรณ์ระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.29$ , ค่าSD = 0.60) ด้านการจัดเก็บอุปกรณ์ ระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.23$ , ค่าSD = 0.63) ด้านความปลอดภัยของอุปกรณ์ ระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.10$ , ค่าSD = 0.63) และด้านการตอบสนองความต้องการ ระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.29$ , ค่าSD = 0.64)



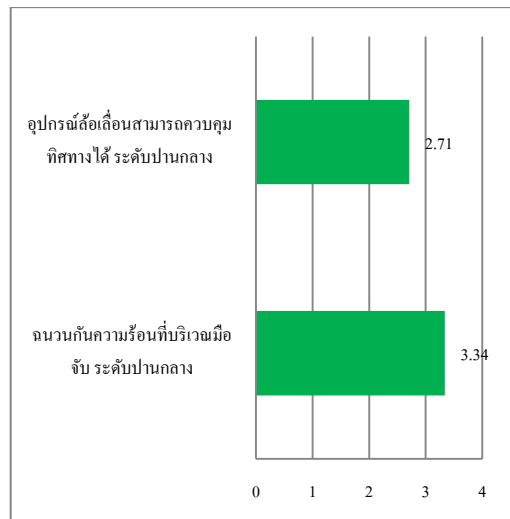
รูปที่ 3 ตารางข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพอุปกรณ์บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน ด้านคุณภาพของอุปกรณ์

จากรูปที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพอุปกรณ์บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน ด้านคุณภาพของอุปกรณ์ พบว่า อุปกรณ์มีความสวยงามน่าใช้เพื่อการให้บริการ ผู้โดยสารระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.41$ , ค่าSD = 0.86) และอุปกรณ์มีน้ำหนักเหมาะสม เพื่อการใช้งาน ระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.03$ , ค่าSD = 0.81)



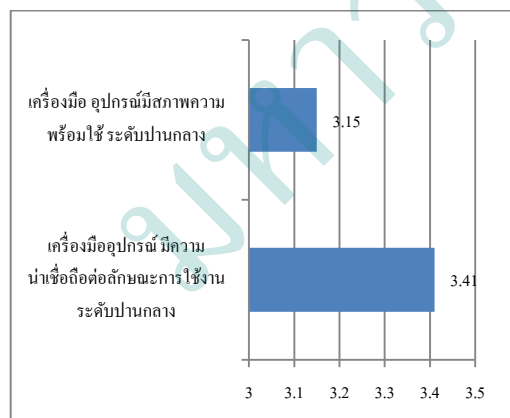
รูปที่ 4 ตารางข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพอุปกรณ์บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน ด้านการจัดเก็บอุปกรณ์

จากรูปที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพอุปกรณ์บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน ด้านการจัดเก็บอุปกรณ์ พบว่า อุปกรณ์มีคุณสมบัติทนการกระแทก ระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.4$ , ค่าSD = 0.85) และอุปกรณ์มีคุณสมบัติด้านการสิ้น ไหลระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.91$ , ค่าSD = 0.76)



รูปที่ 5 ตารางข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพอุปกรณ์บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน ด้านความปลอดภัยของอุปกรณ์

รูปที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพอุปกรณ์บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน ด้านความปลอดภัยของอุปกรณ์ พบว่า ฉนวนกันความร้อนที่บริเวณมือจับ ระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.34$ , ค่าSD=0.74) และอุปกรณ์สื้อเลื่อนสามารถควบคุมทิศทางได้ ระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.71$ , ค่าSD=0.80)



รูปที่ 6 ตารางข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพอุปกรณ์บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน ด้านการตอบสนองความต้องการ

จากรูปที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพอุปกรณ์บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่า เครื่องมืออุปกรณ์ มีความน่าเชื่อถือต่อลักษณะการใช้งาน ระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.41$ , ค่าSD = 0.75) และเครื่องมืออุปกรณ์ มีสภาพความพร้อมใช้ ระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.15$ , ค่าSD = 0.72)

## 5. การอภิปรายผล

ผู้ศึกษาทำการอภิปรายผลเพื่อยืนยันข้อค้นพบโดยศึกษาความสอดคล้องทางทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพอุปกรณ์บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน

5.1 ด้านคุณภาพของอุปกรณ์บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน พบว่า อุปกรณ์มีความสวยงามน่าใช้เพื่อการให้บริการ ผู้โดยสารระดับปานกลาง และอุปกรณ์มีน้ำหนักเหมาะสม เพื่อการใช้งาน ระดับปานกลางเป็นลำดับสุดท้าย สอดคล้องกับแนวคิดของกนกวรรณ บัญชาดิฐ (2555) ทำการศึกษาเรื่องการวัดคุณภาพการบริการของร้านกาแฟในสถานบริการน้ำมันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย พบว่า คุณลักษณะการบริการตามหลักของ Servqual ที่สำคัญต่อการบริการคือ การตอบสนองลูกค้า การดูแลเอาใจใส่ รูปลักษณ์ทางกายภาพ การบริการ ความสะอาด ความพร้อมในการให้บริการ และความยืดหยุ่นของการบริการ กล่าวคือ ปัจจัยส่งเสริมความพึงพอใจในด้านคุณภาพการใช้งานที่สำคัญคือ รูปลักษณ์ความสวยงาม ความสะอาดและพร้อมใช้ทั้งในด้านขนาดและน้ำหนัก

5.2 ด้านการทำงานของอุปกรณ์บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน พบว่า อุปกรณ์บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน มีประสิทธิภาพดี ระดับปานกลาง และอุปกรณ์มีน้ำหนัก

เหมาะสำหรับการยกเคลื่อนย้าย ระดับปานกลาง เป็นลำดับสุดท้ายสอดคล้องกับแนวคิดของ นิโบล เหล่า เกษมสุขวงศ์ (2555) ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการของร้านอาหารสห โภชน์ แห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า คุณภาพการบริการที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญ 5 อันดับแรกเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ คือ ความสะอาด ปลอดภัย ความสดใหม่ของอาหาร ความสะอาดและเพียงพอของอุปกรณ์บริการผู้โดยสารบนเครื่องบินต่างๆ ความถูกต้องในปริมาณ และสุขอนามัย กล่าวคือ สิ่งชี้วัดคุณภาพของอุปกรณ์บริการผู้โดยสารบนเครื่องบินที่สำคัญ คือ คุณสมบัติความมิดชิด ของฝาครอบ ที่เป็นตัวชี้วัดความสะอาดของอาหาร เครื่องดื่ม สำหรับการบริการ ส่วนขนาดและน้ำหนักอุปกรณ์ที่เหมาะสมจะส่งผลให้บริการและการเคลื่อนย้ายบริการหรือจัดเก็บมีความสะดวก ปลอดภัย

5.3 ด้านการจัดเก็บอุปกรณ์บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน พบว่า อุปกรณ์บริการผู้โดยสารบนเครื่องบินมีคุณสมบัติทนการกระแทก ระดับปานกลาง และอุปกรณ์มีคุณสมบัติด้านการสิ้นเปลืองระดับปานกลาง เป็นลำดับสุดท้าย สอดคล้องกับแนวคิดของพิรุณ สันกลกิจ (2553) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของร้านช่างทองแอร์ เซอร์วิส ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับรูปลักษณ์ ความไว้วางใจ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่ กล่าวคือ ด้านการจัดเก็บสิ่งสำคัญที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้คือ การตอบสนองความต้องการใช้งานรูปลักษณ์ของเครื่องมืออุปกรณ์ และความน่าเชื่อถือในการใช้งาน

5.4 ด้านความปลอดภัยของอุปกรณ์บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน พบว่า หน่วยงานความรื้อนที่บริเวณมือจับระดับปานกลาง และอุปกรณ์ล้อเลื่อนสามารถควบคุมทิศทางได้ ระดับปานกลาง เป็นลำดับสุดท้าย สอดคล้องกับแนวคิดของรุ่งนภา หอมสกุล (2556)

ทำการศึกษาเรื่องการบริหารระบบคุณภาพและคุณภาพการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาเพชรบุรี พบว่า การบริหารระบบคุณภาพของการประปาที่ดีมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การปรับปรุงคุณภาพความแรงของการมีน้ำประปาใช้ทั้งปี การวางแผนคุณภาพ ความปลอดภัยและความสามารถในการให้บริการ กล่าวคือคุณภาพที่ประจักษ์ได้จากการรับบริการหรือใช้งานเกี่ยวกับอุปกรณ์ เครื่องใช้ สิ่งสำคัญที่ชี้วัดความพึงพอใจคือ ความปลอดภัยและความสามารถในการใช้งานในอุปกรณ์หรือเครื่องมือ เครื่องใช้อื่นๆ

5.5 ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่า อุปกรณ์บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน มีความน่าเชื่อถือต่อลักษณะการใช้งาน ระดับปานกลาง และเครื่องมืออุปกรณ์มีสภาพความพร้อมใช้ ระดับปานกลาง เป็นลำดับสุดท้าย สอดคล้องกับแนวคิดของอดิสร รุ่งสว่าง (2553) ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย พบว่า ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยในระดับสูงได้แก่ 1) ความพร้อมในการให้บริการของรถไฟฟ้า 2) การตอบสนองความต้องการได้อย่างต่อเนื่องของรถไฟฟ้า และ 3) ความสะดวกสบายในการใช้รถไฟฟ้า กล่าวคือ การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ เพื่อการปฏิบัติงานมีปัจจัยค้นพบที่สำคัญคือ ความน่าเชื่อถือ ความพร้อมใช้และความสะดวกสบายในการใช้งาน

## 6. บทสรุป

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อคุณภาพอุปกรณ์บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ต่อคุณภาพอุปกรณ์

บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และพบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความพึงพอใจต่อคุณภาพอุปกรณ์บริการผู้โดยสารระดับกลาง และอุปกรณ์มีน้ำหนักเหมาะสมเพื่อการใช้งาน ระดับปานกลาง รูปลักษณ์ความสวยงาม ความสะอาดและพร้อมใช้ทั้งในด้านขนาดและน้ำหนัก

ด้านการทำงานของอุปกรณ์บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน พบว่าอุปกรณ์บริการผู้โดยสารบนเครื่องบินมีฝาปิดมิดชิด ระดับกลางและอุปกรณ์มีน้ำหนักเหมาะสมสำหรับการยกเคลื่อนย้าย ระดับปานกลางเป็นลำดับสุดท้าย ส่งผลให้บริการและการเคลื่อนย้ายบริการหรือจัดเก็บมีความสะดวก ปลอดภัย

ด้านการจัดเก็บอุปกรณ์บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน พบว่าอุปกรณ์บริการผู้โดยสารบนเครื่องบินมีคุณสมบัติทนการกระแทก ระดับปานกลางและอุปกรณ์มีคุณสมบัติด้านการลื่นไหลระดับปานกลาง เป็นลำดับสุดท้าย การให้ความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่ ด้านการจัดเก็บ สร้างความพึงพอใจ และนำเชื่อถือในการใช้งาน

ด้านความปลอดภัยของอุปกรณ์บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน พบว่าฉนวนกันความร้อนที่บริเวณมือจับ ระดับปานกลาง และอุปกรณ์ล้อเลื่อนสามารถควบคุมทิศทางได้ ระดับปานกลาง เป็นลำดับสุดท้ายการใช้งานเกี่ยวกับอุปกรณ์ เครื่องใช้ สิ่งสำคัญคือ ความปลอดภัยและความสามารถในการใช้งานในอุปกรณ์ หรือเครื่องมือ เครื่องใช้อื่นๆ

ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่าอุปกรณ์บริการผู้โดยสารบนเครื่องบินมีความน่าเชื่อถือต่อลักษณะการใช้งาน ระดับปานกลาง และอุปกรณ์บริการผู้โดยสารบนเครื่องบินสภาพความพร้อมใช้ ระดับปานกลาง เป็นลำดับสุดท้าย ความพร้อมในการ

ให้บริการตอบสนองความต้องการได้อย่างต่อเนื่อง และความสะอาดสบายในการใช้งาน

## 7. ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อคุณภาพอุปกรณ์บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีข้อเสนอแนะจากงานวิจัย ดังนี้

7.1 ควรรักษามาตรฐานของอุปกรณ์ด้านความสวยงาม นำใช้เพื่อให้บริการ ผู้โดยสาร

7.2 ควรทำการจัดซื้อ จัดหาเฉพาะอุปกรณ์มีฝาปิดมิดชิด

7.3 ควรรักษาคุณลักษณะสำคัญในการจัดหา เครื่องมือ อุปกรณ์ คือความสามารถในการทนการกระแทก

7.4 ควรรักษาคุณลักษณะการเป็นฉนวนกันความร้อนของเครื่องมือ อุปกรณ์ เพื่อความปลอดภัยในการใช้งาน

7.5 ควรรักษาคุณลักษณะเฉพาะอุปกรณ์ ด้านรูปร่างความน่าเชื่อถือต่อการลักษณะการใช้งาน

ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะที่ควรทำการปรับปรุงเร่งด่วนคือ 1) กำหนดมาตรฐานน้ำหนักของตัวอุปกรณ์ เพื่อใช้งานบนเครื่องบิน 2) กำหนดน้ำหนักของอุปกรณ์ที่ต้องยกเคลื่อนย้าย เพื่อด้วยความสะดวกปลอดภัยในการใช้งาน 3) กำหนดคุณลักษณะพิเศษของอุปกรณ์คือสามารถด้านการลื่นไหลระหว่างใช้งาน 4) กำหนดให้อุปกรณ์ ชนิดล้อเลื่อนต้องสามารถควบคุมทิศทางได้ และ 5) ทำการตรวจสอบเครื่องมือ อุปกรณ์ ทั้งคุณภาพและจำนวน ให้มีความพร้อมใช้

ในส่วน of ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป มีดังนี้ 1. ควรมีการวิจัยเรื่องมาตรฐานสากลของน้ำหนักผลิตภัณฑ์บนเครื่องบิน เพื่อความปลอดภัยต่อพนักงานและผู้โดยสารขณะใช้งาน และ 2) ควรมีการวิจัยเรื่องการออกแบบพื้นรองเพื่อป้องกันการลื่นไหล



ระหว่างปฏิบัติงานเพื่อความปลอดภัยในการทำงานกับของอุปกรณ์ล้อเลื่อนและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้อุปกรณ์เพื่อการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน

### 8. กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความรู้และความช่วยเหลือเป็นอย่างดียิ่งจากอาจารย์ ดร. พงษ์นิ จันทรน้อย อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้อำนวยการศูนย์ประสานงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยนครพนม ผศ.ดร.ระพีพร ศรีจำปา อาจารย์ ดร.พินันทา โรจนรัตน์ศิริกุล และอาจารย์ ดร. น้ำเพชร อยู่สกุล ซึ่งเป็นประธานกรรมการและกรรมการควบคุมการศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่ให้คำปรึกษา แนะนำ พร้อมทั้งแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งตลอดมา จนงานสำเร็จ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้บริหารและพนักงานของฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทุกท่านที่ให้คำปรึกษาแนะนำ และเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าตอบแบบสอบถาม รวมทั้งอาจารย์ผู้สอนสาขาวิชาการจัดการ การบินทุกท่าน ที่ให้ความรู้ด้านต่างๆ จนการศึกษาสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

### 9. เอกสารอ้างอิง

กนกวรรณ บัญชาดิฐ. (2555). การวัดคุณภาพการ

บริการของร้านกาแฟในสถานบริการ

น้ำมันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย.

วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต.

กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เกียรติสุดา ศรีสุข. (2552). ระเบียบวิธีวิจัย. โรงพิมพ์  
ครองช่าง. เชียงใหม่.

นฤมล สุนสวัสดิ์. (2549). การพัฒนาประสิทธิภาพ  
ในการทำงาน. พิมพ์ครั้งที่ 1. สำนักพิมพ์วัน  
ทิพย์. กรุงเทพฯ.

นิโลบล เหล่าเกษมสุขวงศ์. (2555). คุณภาพการ  
บริการของร้านอาหารสหกรณ์โกชนัน แห่ง  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วิทยานิพนธ์  
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัย  
เกษตรศาสตร์.

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน. (Online).

Available. <http://www.blog.edu>

zones.com. (July 10, 2014). Materials. Key  
Eng Mater, 288-289, 437- 440.

พิรุณ สันกลกิจ. (2553). ความพึงพอใจของลูกค้า  
ต่อคุณภาพการบริการของร้านช่างทอง  
แอร์เซอร์วิสในจังหวัดเชียงใหม่.  
วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

รุ่งนภา หอมสกุล. (2556). การบริหารระบบ  
คุณภาพและคุณภาพการให้บริการของการ  
ประชาสัมพันธ์ภูมิภาคสาขาเพชรบุรี.  
วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.

อดิสร รุ่งสว่าง. (2553). ประสิทธิภาพการบริการ  
สาธารณะของรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่ง  
ประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตร์  
มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหิดล.