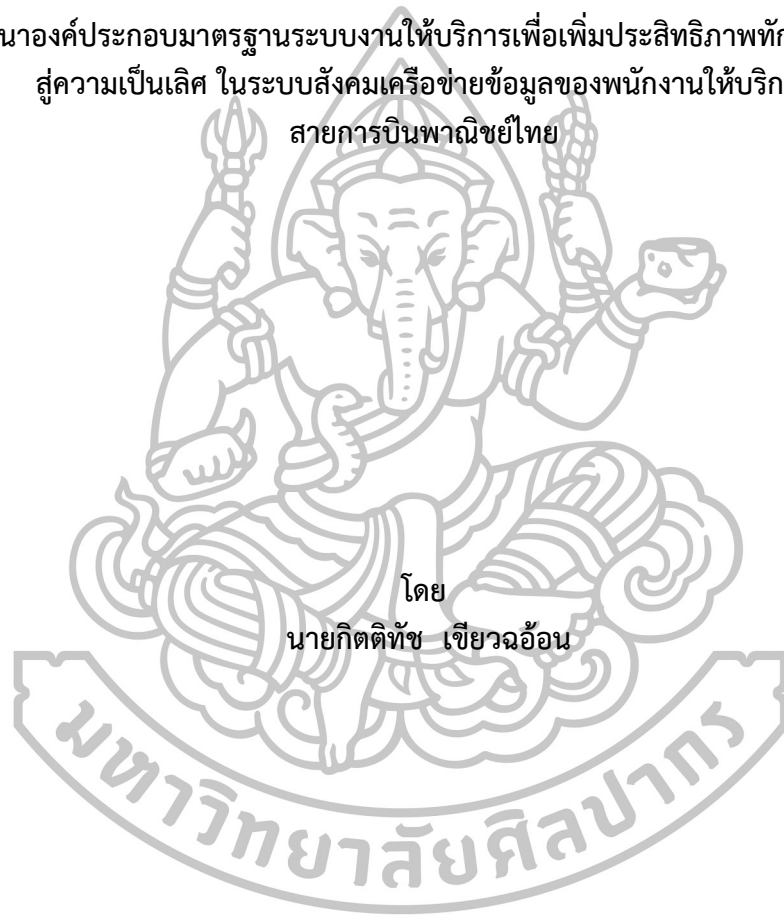




การพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคล
สู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการ
สายการบินพาณิชย์ไทย



โดย
นายกิตติทัช เขียวอ่อน

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2559
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

การพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคล
สู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการ
สายการบินพาณิชย์ไทย



โดย
นายกิตติทัช เขียวฉ้วน

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2559
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

THE DEVELOPMENT OF COMPONENTS OF SERVICE STANDARDS SYSTEM FOR ENHANCING
PERSONAL SKILLS TOWARDS EXCELLENCY IN SOCIAL NETWORK SYSTEM OF
THAI COMMERCIAL AVIATION'S EMPLOYEE



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree
Doctor of Philosophy Program in Management
Graduate School, Silpakorn University
Academic Year 2016
Copyright of Graduate School, Silpakorn University

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้วิทยานิพนธ์เรื่อง “ การพัฒนาองค์ประกอบ
มาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคม
เครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ” เสนอโดย นายกิตติทัช เขียวฉ่อน
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัศน์วงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระวัฒน์ จันทิก
2. รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์

คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ วิไลสุข)

...../...../.....

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ปิยวรรณ สิริประเสริฐศิลป์)

...../...../.....

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณวีร์ บุญคุ้ม)

...../...../.....

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระวัฒน์ จันทิก)

...../...../.....

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์)

...../...../.....

56604912: สาขาวิชาการจัดการ

คำสำคัญ: การบริการที่เป็นเลิศ / ระบบสังคมเครือข่าย / ทักษะส่วนบุคคล

กิตติทัช เขียวฉ้วน: การพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ผศ.ดร.ธีระวัฒน์ จันทัก และ รศ.ดร.พิทักษ์ศิริวงศ์. 374 หน้า.

การวิจัยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ใช้ระเบียบวิธีวิจัยที่ผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณตามแบบการวิจัยและพัฒนา โดยเริ่มการวิจัยเอกสารและการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีส่วนเกี่ยวข้องในตำแหน่งหัวหน้าพนักงานให้บริการบนสายการบินจำนวน 21 คน เพื่อสังเคราะห์ให้ได้แนวโน้มองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศและสร้างเป็นแบบสอบถาม จากนั้นใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันจากผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานให้บริการบนสายการบินจำนวน 320 คน เลือกตัวอย่างแบบเจาะจง ตามแนวทางของแฮร์ มาสังเคราะห์องค์ประกอบและยกร่างเป็นคู่มือเพื่อใช้พัฒนาสู่ระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย

ผลการวิจัยพบว่า พบว่าแนวโน้มขององค์ประกอบระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทยมี 7 องค์ประกอบหลักดังนี้ 1) ด้านด้านการฝึกอบรม 2) ด้านการบริการ 3) ด้านระบบพี่เลี้ยง 4) ด้านการทำงานเป็น 5) ด้านการสื่อสาร 6) ด้านการพัฒนาตนเอง และ 7) ด้านบุคลิกภาพ โดยสามารถนำไปใช้พัฒนาเป็นคู่มือองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทยได้ทุกองค์ประกอบ

สาขาวิชาการจัดการ

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ 1. 2.

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2559

56604912: MAJOR: MANAGEMENT

KEY WORDS: SERVICE EXCELLENCY / SOCIAL NETWORK SYSTEM / PERSONAL SKILL.

KITTITACH KEAWCHAOON: THE DEVELOPMENT OF COMPONENTS OF SERVICE STANDARDS SYSTEM FOR ENHANCING PERSONAL SKILLS TOWARDS EXCELLENCY IN SOCIAL NETWORK SYSTEM OF THAI COMMERCIAL AVIATION'S EMPLOYEE. THESIS ADVISORS: ASST. PROF. THEERAWAT CHANTUK, Ph.D. AND ASSOC. PROF. PHITAK SIRIWONG, Ph.D. 374 pp.

This research was aimed to develop the standard elements of service system for enhancing personal skills toward excellency in the Thai commercial aviation employee in social network system. The combination between qualitative research and quantitative research according to research and development techniques were applied in this study. Starting from documentary analysis and in-depth interview from 21 key informants whom involved in the position of inflight manager in order to create the trend of service job standard work system for enhancing the efficiency of personal skills toward excellency in the Thai commercial aviation employees. The following step was the study of the confirmatory factor analysis from 320 samples. The selective of specific guidelines by Hair was being used to analyze for the components and being set as a manual for the development of service job in order to enhancing personal skills toward excellency in the social network system of Thai commercial airline employees.

The result revealed the 7 components of service system for enhancing personal skills toward excellency in the social network system of Thai commercial aviation employees which are 1) Training, 2) Service, 3) Mentoring system, 4) Team work, 5) Communication, 6) Self-development, 7) Personality . All components can be used to develop the standard enhancing personal skills towards excellency in the social network system of the Thai commercial aviation employees.

Program of Management

Graduate School, Silpakorn University

Student's signature

Academic Year 2016

Thesis Advisors' signature 1. 2.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จสมบูรณ์ตามเป้าหมายเพราะได้รับความช่วยเหลือและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าอย่างยิ่ง จากผู้มีพระคุณหลายท่าน อาทิ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธีระวัฒน์ จันทิก ที่ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และแนวทาง รวมถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาวิทยานิพนธ์ ตลอดทุกขั้นตอน จนสำเร็จ

รองศาสตราจารย์ ดร. พิทักษ์ ศิริวงศ์ ที่ชี้แนะให้คำแนะนำ ให้ความรู้ รวมถึงให้กำลังใจในการรอดทนพัฒนาวิทยานิพนธ์จนสำเร็จ

คุณพ่อ คุณแม่ และพี่น้อง ญาติๆ ทุกท่านที่คอยสนับสนุนปัจจัยในการส่งเสริมการเรียน คอยให้กำลังใจมาโดยตลอดและให้ความช่วยเหลือทุกอย่าง

เพื่อนๆ พี่ๆ ร่วมรุ่นที่เรียนด้วยกัน ทุกท่าน ที่ให้กำลังใจ ให้ความช่วยเหลือกันและกันจนทุกอย่างผ่านไปด้วยดี

เพื่อนๆ พี่ๆ ที่รู้จักทุกท่าน ที่เป็นกัลยาณมิตรที่ส่งกำลังใจให้เสมอมา

ขอบคุณคนข้างกายที่ให้ความช่วยเหลือเป็นทั้งแรงกาย และ แรงใจ ตลอดทุกช่วงการศึกษา ในชีวิตของข้าพเจ้า

ขอขอบคุณประสบการณ์ต่างๆ ที่ผ่านเข้ามาตลอดการศึกษาต่อในระดับปริญญาเอกนี้ ที่ทำให้ชีวิตข้าพเจ้าได้พัฒนาความอดทน พัฒนาความรู้ และ พัฒนาความเป็นคน ให้มีมากยิ่งขึ้น เพื่อใช้พัฒนาตนเอง และประเทศชาติ ต่อไปในอนาคตที่ข้าพเจ้าจักได้มีโอกาส

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ทั้งในคณะและนอกคณะวิชา ที่ทำให้ข้าพเจ้าได้ความรู้ และ ประสบการณ์ ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาของข้าพเจ้า และขอบคุณคนกลุ่มอื่นๆ ที่ไม่ได้กล่าวถึงในข้างต้นที่มีส่วนร่วมในชีวิตตลอดช่วงการศึกษาของข้าพเจ้า

สารบัญ

		หน้า
	บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
	บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
	กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
	สารบัญตาราง.....	ณ
	สารบัญภาพ.....	ด
	บทที่	
1	บทนำ.....	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
	คำถามการวิจัย.....	8
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	8
	ขอบเขตของการวิจัย.....	8
	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	11
	ประโยชน์ที่ได้รับ.....	13
2	วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	15
	รูปแบบของสายการบินพาณิชย์.....	15
	แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม.....	18
	แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่เป็นเลิศและประสบการณ์วิชาชีพในสายการบิน.....	23
	แนวคิดเกี่ยวกับระบบพี่เลี้ยงในระบบสายการบินพาณิชย์ (Mentor).....	32
	แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมและการประสานงาน.....	35
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลในการทำงาน.....	44
	แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารองค์กร.....	47
	แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองในองค์กรแห่งการเรียนรู้.....	56
	ระบบวิจัยแบบสังคมเครือข่ายข้อมูล.....	62
	แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service quality).....	65
	แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ.....	66
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	69
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	86
	ขั้นตอนที่ 1 การวิจัยคุณภาพ.....	87
	ขั้นตอนที่ 2 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Methodology).....	92
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	101

บทที่	หน้า
ผลการวิจัย.....	102
ขั้นตอนที่ 1 การวิจัยคุณภาพ ผู้วิจัยได้เริ่มจากการวิจัยคุณภาพเพื่อพัฒนา แนวโน้มขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศในระบบสังคม เครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินไทย.....	102
ขั้นตอนที่ 2 ผลการศึกษาองค์ประกอบเชิงยืนยันของการพัฒนาองค์ประกอบ มาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วน บุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงาน ให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย.....	135
5 สรุปและอภิปรายผล.....	234
สรุปผลการวิจัย.....	235
อภิปรายผล.....	238
ข้อเสนอแนะ.....	242
รายการอ้างอิง.....	245
ภาคผนวก.....	256
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้ให้ข้อมูลหลัก และภาพตัวอย่างการเข้าสัมภาษณ์เชิงลึก.....	257
ภาคผนวก ข ผลการหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC).....	268
ภาคผนวก ค ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยการตรวจสอบ ค่าความเชื่อมั่น Reliability.....	281
ภาคผนวก ง แบบสอบถาม.....	283
ภาคผนวก จ คู่มือการพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการ เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ.....	296
ภาคผนวก ฉ หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ.....	344
ภาคผนวก ช หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญสัมภาษณ์เชิงลึก.....	348
ภาคผนวก ซ หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคู่มือ.....	368
ประวัติผู้วิจัย.....	374

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ตารางสรุปความสัมพันธ์ของตัวแปรการพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคม เครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย.....	82
2	สรุปแนวทางการศึกษาและใช้ประโยชน์จากงานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	85
3	แสดงการลดลงของค่าความคลาดเคลื่อน	88
4	ตารางแสดงการจัดองค์ประกอบตามข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้วิจัยดำเนินการ พัฒนาประเด็นของแนวโน้มองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศด้วยเทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อจัดเตรียมข้อมูลสู่การสังเคราะห์วรรณกรรมแบบเครือข่ายโดยประยุกต์ โปรแกรม Pajak เพื่อจัดทำประเด็นองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อย	117
5	แสดงค่าดีกรีสูงสุดของความสัมพันธ์ของเครือข่ายทางสังคมของพนักงานให้บริการ สายการบินพาณิชย์ไทย.....	122
6	แนวโน้มองค์ประกอบย่อยเกี่ยวกับการฝึกอบรมจากแบบสอบถามใน EDFR รอบที่ 2.....	123
7	แนวโน้มองค์ประกอบย่อยเกี่ยวกับการบริการจากแบบสอบถามใน EDFR รอบที่ 2.....	125
8	แนวโน้มองค์ประกอบย่อยเกี่ยวกับระบบพี่เลี้ยงจากแบบสอบถามใน EDFR รอบที่ 2...	127
9	แนวโน้มองค์ประกอบย่อยเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมจากแบบสอบถามใน EDFR รอบที่ 2...	128
10	แนวโน้มองค์ประกอบย่อยเกี่ยวกับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจากแบบสอบถามใน EDFR รอบที่ 2	129
11	แนวโน้มองค์ประกอบย่อยเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองจากแบบสอบถามใน EDFR รอบที่ 2.....	132
12	แนวโน้มองค์ประกอบย่อยเกี่ยวกับบุคลิกภาพ 5 ประการจาก แบบสอบถามใน EDFR รอบที่ 2.....	133
13	ค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	141
14	ค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	141
15	ค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ การปฏิบัติงาน	141
16	ค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม สถานภาพ	142
17	ค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับ การศึกษา	142
18	ค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงาน	142
19	ค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ รวมต่อเดือน	143
20	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการฝึกอบรมด้านการวิเคราะห์ความต้องการ ในการฝึกอบรม	143

ตารางที่		หน้า
21	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการฝึกอบรม ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ ในการฝึกอบรม	144
22	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการฝึกอบรม ด้านการจัดทำแผนและการ ฝึกอบรม.....	145
23	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการฝึกอบรมด้านการดำเนินการฝึกอบรม	146
24	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการฝึกอบรม ด้านการประเมินผลการ ฝึกอบรม.....	146
25	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ..	147
26	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ	148
27	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ..	149
28	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ	149
29	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่.....	150
30	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระบบพี่เลี้ยง.....	151
31	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการทำงานเป็นทีมระดับบุคคล	152
32	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการทำงานเป็นทีมด้านคุณลักษณะของงาน	153
33	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการทำงานเป็นทีมด้านคุณลักษณะของการ ทำงานเป็นทีม	153
34	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพด้านความชัดเจน เข้าใจง่ายในการสื่อสาร.....	154
35	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพด้านช่องทางการ สื่อสารมีความเหมาะสม.....	155
36	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพด้านความ ต่อเนื่องและแน่นอนในการสื่อสาร	156
37	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพด้านผู้รับสาร – ผู้ส่งสาร...	157
38	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการพัฒนาตนเอง ด้านความมั่นคงในการ ทำงาน.....	157
39	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการพัฒนาตนเองด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	158
40	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการพัฒนาตนเองด้านความสำเร็จของงาน	159
41	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการพัฒนาตนเองด้านเกียรติยศชื่อเสียง	160
42	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลิกภาพ 5 ประการด้านบุคลิกภาพแบบเปิดเผย (Extraversion)	160
43	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลิกภาพ 5 ประการ ด้านบุคลิกภาพ แบบประนีประนอม (Agreeableness).....	161
44	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลิกภาพ 5 ประการ ด้านบุคลิกภาพแบบยึด มั่นในหลักการ (Conscientiousness).....	162

ตารางที่	หน้า
45	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลิกภาพ 5 ประการ ด้านบุคลิกภาพแบบ มั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) 163
46	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลิกภาพ 5 ประการ ด้านบุคลิกภาพแบบเปิด ใจ สู่การเรียนรู้ (openness to Experience)..... 163
47	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านการ วิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม..... 164
48	การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศในระบบสังคม เครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการฝึกอบรม องค์ประกอบด้านการวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม 165
49	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านการกำหนด วัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม..... 166
50	การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคม เครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการฝึกอบรม องค์ประกอบด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม 167
51	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านการจัดทำ แผนและการฝึกอบรม..... 167
52	การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคม เครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการฝึกอบรม องค์ประกอบด้านการจัดทำแผนและการฝึกอบรม 168
53	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคม เครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการฝึกอบรม องค์ประกอบด้านการดำเนินการฝึกอบรม 169
54	การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคม เครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการ ฝึกอบรม องค์ประกอบด้านการดำเนินการฝึกอบรม 170
55	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคม เครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการฝึกอบรม องค์ประกอบด้านการดำเนินการฝึกอบรม 171

ตารางที่	หน้า
56	172
57	173
58	174
59	175
60	176
61	177
62	178
63	178

ตารางที่	หน้า
64	179
65	180
66	181
67	182
68	183
69	184
70	185
71	186
72	187

ตารางที่	หน้า	
97	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคม เครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้าน บุคลิกภาพ 5 ประการ องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบมั่นคงทางอารมณ์.....	211
98	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐาน ระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ใน ระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านบุคลิกภาพ 5 ประการ องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบมั่นคงทางอารมณ์.....	212
99	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคม เครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้าน บุคลิกภาพ 5 ประการ องค์ประกอบบุคลิกภาพเปิดใจสู่การเรียนรู้.....	213
100	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐาน ระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ใน ระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านบุคลิกภาพ 5 ประการ องค์ประกอบบุคลิกภาพเปิดใจสู่การเรียนรู้.....	214
101	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคม เครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการ ฝึกอบรมและด้านการทำงานเป็นทีม (T ²).....	215
102	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองขององค์ประกอบมาตรฐาน ระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ใน ระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการฝึกอบรมและด้านการทำงานเป็นทีม (T ²).....	217
103	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคม เครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการ ให้บริการและด้านระบบพี่เลี้ยง (SeM).....	217
104	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองขององค์ประกอบมาตรฐาน ระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ใน ระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการให้บริการและด้านระบบพี่เลี้ยง (SeM).....	219

ตารางที่		หน้า
105	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคม เครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการสื่อสาร ด้านบุคลิกภาพ และด้านการพัฒนาตนเอง (CoPS)	219
106	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองขององค์ประกอบมาตรฐาน ระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ใน ระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้าน การสื่อสารด้านบุคลิกภาพ และด้านการพัฒนาตนเอง (CoPS)	221
107	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคม เครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการฝึกอบรม ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการให้บริการ ด้านระบบพี่เลี้ยง ด้านการสื่อสาร ด้านบุคลิกภาพ และด้านการพัฒนาตนเอง (T2- SeM- CoPS).....	222
108	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองขององค์ประกอบมาตรฐาน ระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ใน ระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการฝึกอบรม ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการให้บริการ ด้านระบบพี่ เลี้ยง ด้านการสื่อสาร ด้านบุคลิกภาพ และด้านการพัฒนาตนเอง (T2- SeM- CoPS).....	226
109	ตารางแสดงระดับความสอดคล้องของสถิติแคปปา.....	227
110	เกณฑ์การพิจารณาระดับความสอดคล้องของสถิติแคปปาตามแนวทางของฟลีส์ส์และ ไพค์	232
111	ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ Cohen's Kappa ตามแนวของฟลีส์ส์ และ ไพค์.....	232

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แผนผังแสดงกรอบแนวคิด	10
2	แผนผังแสดงกระบวนการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	22
3	องค์ประกอบที่ทำให้เกิดการสื่อสาร	48
4	โมเดล GRPI ของทีมที่มีประสิทธิผล.....	52
5	มิติ 5 ด้านที่มีผลต่อประสิทธิผลของทีม	53
6	การเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีการจูงใจของ Maslow & Herzberg	55
7	การสื่อสารของ SMCR เบอร์โล (Berlo).....	56
8	แสดงวิธีการเก็บข้อมูลโดยเทคนิคแบบช่วงหิมะ	90
9	แสดงขั้นตอนการดำเนินงานขั้นตอนที่ 1 (Flow Chart) การวิจัยคุณภาพ การวิจัย เอกสารเพื่อพัฒนาแนวโน้มของการพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคม เครือข่ายข้อมูลของพนักงาน ให้บริการสายการบิน	92
10	วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis :CFA) 1 st order.....	95
11	วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis :CFA) 2 nd order.....	96
12	แสดงขั้นตอนการดำเนินงานขั้นตอนที่ 2 (Flow Chart) การวิจัยปริมาณ การวิเคราะห์ องค์ประกอบเชิงยืนยัน CFA เพื่อให้ได้องค์ประกอบเชิงยืนยันของการพัฒนา องค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วน บุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสาย การบินพาณิชย์ไทย	98
13	แผนผังแสดงกระบวนการวิจัยการพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย	99
14	องค์ประกอบหลักของการพัฒนาระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วน บุคคลสู่ความเป็นเลิศ	119
15	ภาพจำลองความสัมพันธ์ของข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกในแบบเครือข่ายทาง สังคมของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย.....	120
16	ภาพจำลองความสัมพันธ์ของข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกในแบบเครือข่ายทาง สังคมของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย.....	121
17	โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐาน ระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ใน ระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้าน การฝึกอบรม องค์ประกอบด้านการวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม	165

ภาพที่		หน้า
42	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบ สังกมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านบุคลิกภาพ 5 ประการ องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบมั่นคงทางอารมณ์.....	212
43	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบ สังกมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านบุคลิกภาพ 5 ประการ องค์ประกอบบุคลิกภาพเปิดใจสู่การเรียนรู้.....	214
44	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบ สังกมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการ ฝึกอบรมและด้านการทำงานเป็นทีม (T ²).....	217
45	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบ สังกมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการให้บริการและด้านระบบพีเลียง (SeM).....	218
46	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบ สังกมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการสื่อสาร ด้านบุคลิกภาพ และด้านการพัฒนาตนเอง (CoPS)	221
47	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบ สังกมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการฝึกอบรม ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการให้บริการ ด้านระบบพีเลียง ด้านการสื่อสาร ด้านบุคลิกภาพ และด้านการพัฒนาตนเอง (T2- SeM- CoPS).....	225
48	ระบบขับเคลื่อนสู่ความเป็นเลิศ.....	241
49	คุณลัดดา ถาวรจันทร์ ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	259
50	คุณ วจิภรณ์ อาทรมิตร ตำแหน่งผู้จัดการเที่ยวบิน.....	259
51	จตุพร เนียวกุล ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.....	260
52	คุณศิโรตม์ แสงทอง หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.....	260
53	คุณฉัตรวิภากร ศดากร ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	261
54	อนรรักษ์ ไชยเชาว์ ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	261
55	ชมพูนุท อิ่มสงวน ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	262
56	ปราโมทย์ ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.....	262
57	ดวงกมล ปัญญาศิริกุล ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	263

ภาพที่		หน้า
58	ปภาพร อินทร์รักษ์ ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	263
59	คุณมนัสสุดา สุวรรณทีป ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	264
60	ณรรธกรณ์ หงสกุล ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	264
61	คุณอนุกุล กันย์วุฒินนท์ ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	265
62	ปิยะทัศน์ สุรัชสวีย์ ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	265
63	คุณยุทธพงษ์ วงศ์ทอง ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	266
64	คุณปณิชา พิสุทธิโกเมน ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	266
65	คุณนภาภัสสร สุขนวนิช ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับ	267
66	คุณสลิลาวรรณ ธีระกาญจน์ ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับ	267



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันแนวโน้มของอุตสาหกรรมขนส่งทางอากาศของไทยมีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องตามสถานะของเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป อีกทั้งในปัจจุบันการเดินทางโดยอากาศยานมีความสะดวก คล่องตัว มากยิ่งขึ้นจึงเป็นอีกปัจจัยที่ทำให้การขนส่งทางอากาศมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยเห็นได้จากตัวเลขสถิติการจราจรทางอากาศที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องและจะเพิ่มต่อไปในอนาคต โดยจากตัวเลขประมาณการ ในปีพ.ศ. 2553 ส่วนแบ่งการตลาด (Market share) ของภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกคิดเป็นร้อยละ 19.0 และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 25.2 ในปีพ.ศ. 2573 หรืออาจกล่าวได้ว่าภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกจะเป็นผู้นำตลาดการจราจรทางอากาศอย่างเต็มตัวภายในปีพ.ศ.2573 (สถาบันการบินพลเรือน,2556) โดยเฉพาะในส่วนของประเทศไทยนั้น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) คาดว่า ปริมาณผู้โดยสารของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจะเพิ่มขึ้นจาก 53.00 ล้านคน ในปีพ.ศ. 2555 เป็น 56.96 ล้านคน ในปีพ.ศ. 2558 และเพิ่มเป็น 70.12 ล้านคนในปีพ.ศ. 2563 และปริมาณผู้โดยสารทางอากาศ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง เพิ่มขึ้นจาก 5.98 ล้านคน ในปีพ.ศ. 2555 เป็น 20.52 ล้านคน ในปีพ.ศ. 2558 และเพิ่มเป็น 27.58 ล้านคน ในปีพ.ศ. 2563 (กระทรวงคมนาคม, 2554)

จากปริมาณการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้โดยสารอย่างต่อเนื่องนั้น ส่งผลให้กระทรวงคมนาคม ซึ่งเป็นผู้กำกับดูแลหน่วยงานด้านการขนส่งทางอากาศ ได้กำหนดทิศทางในการพัฒนาอุตสาหกรรมสายการบินของไทยไว้ว่า จะต้องพัฒนาท่าอากาศยานสากล (International Airport) ท่าอากาศยานภูมิภาค (Airport) และอุตสาหกรรมการบินของไทย รวมทั้งเพิ่มความสามารถท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้รองรับผู้โดยสารจากปีละ 45 ล้านคน เป็นปี 65 ล้านคนขึ้นไป เพื่อให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการบินการท่องเที่ยวและการขนส่งสินค้าทางอากาศชั้นนำของเอเชียและโลก (กระทรวงคมนาคม, 2554) ซึ่งสามารถจัดรูปแบบการให้บริการของสายการบินได้ 2 ประเภทดังนี้ (1) สายการบินขนส่งสินค้า (Charter Flight / Cargo Flight / Freighters) และ (2) สายการบินขนส่งผู้โดยสาร ซึ่งมีรูปแบบการให้บริการ (Full Service Carrier และ Low Cost Carrier) ซึ่งแบ่งตามขอบเขตการให้บริการ (Domestic Passenger) และ (International Passenger) จะแบ่งตามตารางการบิน (Scheduled Flights และ Non – Scheduled Flights) (กระทรวงคมนาคม, 2554) จากที่กล่าวมาข้างต้นเป็นรายละเอียด การจำแนกรูปแบบของสายการบินตามลักษณะการดำเนินงานและรูปแบบการให้บริการ อย่างไรก็ตามในด้านการดำเนินธุรกิจนั้น แต่ละสายการบินยังคงต้องคิดค้นรูปแบบในการดำเนินงาน รวมถึงกลยุทธ์ที่ใช้เพื่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจกับสายการบินคู่แข่ง (ภาณุรุจณ์ ดาแก้ว, 2556)

ทั้งนี้การสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันนั้นจะมุ่งเน้นไปที่คุณภาพในการให้บริการ เนื่องจากธุรกิจประเภทนี้มี “การบริการ” เป็นสินค้าจึงต้องเน้นการสร้างความประทับใจ (กิตติทัช เขียวฉ้วน และ ประสพชัย พสุนนท์, 2557) เพื่อให้เกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำ (พีระยุทธ คุ่มศักดิ์, 2555) จึงทำให้แต่ละสายการบินมุ่งให้ความสำคัญกับมาตรฐานในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผ่านวิธีการต่างๆ เช่น การฝึกอบรม เพื่อเพิ่มทักษะด้านการให้บริการ ประกอบด้วยการเข้าใจในลักษณะของงานบริการ การเข้าใจความต้องการของลูกค้า การค้นหาความต้องการของลูกค้า การแก้ปัญหาแก่ลูกค้า และการส่งมอบบริการที่ประทับใจแก่ลูกค้า (สมิต สัชฌุกร, 2548) ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ จึงทำให้องค์กรมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมแก่บุคลากรภายในองค์กร เพื่อให้เกิดทักษะของการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นอยู่ตลอดเวลา การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคคลนั้นเป็นเรื่องที่มีวัตถุประสงค์เฉพาะโดยเน้นถึงการเพิ่มประสิทธิภาพของงานบริการที่ดี ซึ่งตัวบุคคลนั้นปฏิบัติอยู่ หรือจะปฏิบัติต่อไปในระยะยาว โดยเนื้อหาของเรื่องฝึกอบรมอาจเป็นเรื่องที่ตรงกับความต้องการ ของบุคคลนั้นหรือไม่ก็ตาม ซึ่งจะเป็นเนื้อหาที่มุ่งเน้นให้ตรงกับลักษณะงานที่กำลังปฏิบัติอยู่ หรือคาดว่าจะได้รับการมอบหมายให้ปฏิบัติ โดยในการฝึกอบรมนั้นจะต้องมีการกำหนดระยะเวลา ตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดอย่างแน่นอน ซึ่งจะมีจุดประสงค์มุ่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมและสามารถประเมินผลได้จากการปฏิบัติงานหรือผลงานที่เกิดขึ้นภายหลังเข้ารับการฝึกอบรม (Performance) หลังจากรับการฝึกอบรม (สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน, 2533)

การบริการที่เป็นเลิศในธุรกิจสายการบินจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากต้องการสร้างชื่อเสียงเพื่อนำไปสู่ความได้เปรียบทางการแข่งขัน เพราะความได้เปรียบในธุรกิจสายการบินมีกลไกลแห่งความสำเร็จที่สำคัญคือความเป็นเลิศในการให้บริการ (Service Excellence) โดยมาตรฐานการให้บริการต้องมุ่งที่การสร้างคามพึงพอใจให้กับลูกค้ามากที่สุดเพราะพนักงานต้อนรับบนสายการบินถือเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญ เนื่องจากเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดผู้รับบริการมากที่สุด อย่างไรก็ตามมักพบว่า คุณภาพของพนักงานดังกล่าวมีความแตกต่างกันในหลายด้านทำให้องค์กรไม่สามารถคาดเดาได้ว่าพนักงานแต่ละบุคคลจะสามารถส่งมอบบริการที่ดีที่สุดให้กับผู้รับบริการได้อย่างเป็นมาตรฐานเดียวกันได้หรือไม่ ทำให้ธุรกิจสายการบินแต่ละแห่งจึงต้องมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการที่เป็นเอกลักษณ์ของตนเอง ส่งผลให้ไม่มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการที่เป็นสากล จึงทำให้เกิดเป็นการถ่ายทอดความรู้ระหว่างกันจากรุ่นพี่สู่รุ่นน้องโดยใช้กระบวนการสื่อสารเป็นเครื่องมือที่สำคัญ ซึ่งจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน จากปรากฏข้างต้นพบว่าการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการบริหารจัดการองค์กร และยังเป็นหัวใจสำคัญสำหรับการเข้าถึงการให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (น้ำเพชร อยู่สกุล, 2553)

อย่างไรก็ตามการทราบถึงความต้องการของลูกค้าจำเป็นต้องเกิดจากการสื่อสารระหว่างกัน ในกระบวนการการให้บริการ ทั้งการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ รวมถึงการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งการสื่อสารถือเป็นตัวขับเคลื่อนในการดำเนินงาน (กิตติทัช เขียวฉ้วน และธีระวัฒน์ จันทัก, 2559) ทำให้ตัวผู้ให้บริการเข้าถึงความต้องการของลูกค้า และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงเป้าหมาย ทันถ่วงที นอกจากนี้การสื่อสารยัง

เป็นสิ่งจำเป็นของการบริหารจัดการภายในองค์กร เพราะการสื่อสารถือเป็นกลไกสำคัญในการสร้างความเข้าใจระหว่างกัน และมุ่งสู่การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งการสื่อสารมีส่วนก่อให้เกิดความสำเร็จหรือล้มเหลวต่อองค์กรได้ โดยเฉพาะองค์กรที่มีขนาดใหญ่ มีโครงสร้างซับซ้อน และมีบุคลากรปฏิบัติงานด้วยกันจำนวนมาก องค์กรจึงต้องมีการสื่อสารภายใน เพื่อเป็นสิ่งเชื่อมโยงความรู้ความเข้าใจของบุคลากรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (ธัญญรัตน์ อินทร์เมือง, 2554)

โดยหากพิจารณาระดับการปฏิบัติการด้านการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของพนักงานในสายการบินในรูปแบบนั้น ต้องเริ่มจากการพัฒนาตนเองที่ต้องการเปลี่ยนแปลงศักยภาพและประสิทธิภาพของบุคลากรให้ดีขึ้น ในด้านการตอบสนองความต้องการขององค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ (พิมพ์พนิต เซาว์วะณิช, 2552) โดยอาศัยทักษะในด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม โดยการทำงานเป็นทีมที่ดีจะต้องเกิดจากการทุ่มเท เพื่อความสำเร็จของงาน โดยไม่ถือว่าเป็นผลงานของตนเองแต่เป็นผลงานของทีมและทีมที่ดีควรมีการสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีให้มีความไว้วางใจ มีความผูกพัน จนก่อให้เกิดความรักความสามัคคี จนเมื่อทีมมีประสิทธิภาพแล้วจะส่งผลให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพตามไปด้วย (กิตติทัช เขียวฉ้วน และ ชีระวัฒน์ จันทิก, 2559) นอกจากการทำงานเป็นทีมแล้วการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอก็มีส่วนสำคัญ เนื่องจากเป็นพื้นฐานในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ประสิทธิภาพในการทำงานจะเกิดขึ้น บุคคลหรือพนักงานที่เกี่ยวข้องจะต้องตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มากเป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงานเป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูน คุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ตัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอทั้งที่เป็นความคิดจากตนเองและการจูงใจจากองค์กร (ณัฐนันท์ มั่นตะพงศ์, 2554) ประสิทธิภาพในการทำงาน จึงมีแนวคิดอยู่ 2 วิธีคือ การลดต้นทุน คุณภาพ และการลดความสูญเปล่า ซึ่งการลดต้นทุนคุณภาพจะแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ต้นทุนล้มเหลวภายใน และต้นทุนล้มเหลวภายนอก และการลดความสูญเปล่าจะแบ่งออกเป็น 7 ประเภท คือ (จิตติมา อัครธิพิงศ์, 2556) ความสูญเปล่าที่เกิดจากการผลิตมากเกินไป เกิดจากการผลิตบกพร่อง เกิดจากเวลารอคอย ความล่าช้า เกิดจากกระบวนการขาดประสิทธิผล เกิดจากการเคลื่อนไหวหรือการกระทำที่ไม่จำเป็น ประสิทธิภาพในงานบริการนั้นควรประกอบไปด้วย ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ความเต็มใจในการให้บริการ การให้ข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนและถูกต้อง มารยาทของผู้ให้บริการ และความรับผิดชอบต่องานที่ได้ให้บริการ ซึ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคือ ผู้ให้บริการที่สำคัญ โดยทุกสายการบินก็จะมีทำให้พนักงานได้มีการเรียนรู้ ฝึกอบรม และพัฒนา เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ แต่สำหรับสายการบินที่มีปริมาณผู้โดยสารที่หนาแน่นมากในช่วงเวลาที่รีบเร่งนั้น สิ่งสำคัญของการให้บริการที่มีประสิทธิภาพจึงต้องให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน ทั้งนี้เนื่องจากระยะเวลาในการรอคอยของผู้โดยสารนั้นอาจจะมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร ซึ่งคงจะไม่เป็นผลดีต่อภาพลักษณ์ของ

สายการบินมากนัก เพราะคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐาน (สุชาธิณี พยุภร,2554) หรือพลังขับเคลื่อนที่สำคัญในการแข่งขันทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและนำมาซึ่งผลกำไรต่อองค์กรซึ่งมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องสามประการคือ คุณภาพที่ดีสามารถทำให้บริษัทกำหนดราคาที่สูงได้ คุณภาพที่ดีมีผลต่อต้นทุนการผลิตต่ำนำมาซึ่งรายได้ที่มากขึ้นและบริษัทที่ผลิตสินค้าที่มีคุณภาพเป็นที่รู้จักจะมีภาพลักษณ์ขององค์กรที่ดี

อย่างไรก็ตามหากต้องพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการให้บริการนั้นจะต้องสร้างจิตสำนึกร่วมกับการตระหนักถึงภาพลักษณ์ขององค์กรที่ดีเนื่องจากธุรกิจสายการบินให้ความสำคัญกับบุคลากรในองค์กร เนื่องจากเป็นหัวใจสำคัญอีกประการหนึ่งของความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร บุคลากรในองค์กรที่จะถือได้ว่ามีคุณภาพ นอกจากจะต้องมีทักษะประสบการณ์และความรู้ความสามารถ ในการทำงาน ตามภาระหน้าที่แล้ว ควรต้องมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมสอดคล้องกับงาน บุคลิกภาพซึ่งเน้นคุณลักษณะเฉพาะตัวของบุคคล จะมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน (พีรยา เขาวลิตวงศ์,2554) และปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นทั้งในองค์กร และนอกองค์กร และยังเป็นภาพลักษณ์ที่สำคัญขององค์กรโดยพนักงานส่วนใหญ่ทั้งที่ดำเนินงานธุรกิจหรือ อุตสาหกรรมเอง และที่ทำงาน เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรม อาจขาดลักษณะที่จำเป็นหลายประการเพื่อการดำเนินงานให้เจริญก้าวหน้าให้ทันกับเหตุการณ์ การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ลักษณะที่จำเป็นดังกล่าวนี้ต้องร่วมกับส่วนสำคัญคือการพัฒนาบุคลิกภาพของพนักงานให้บริการบนสายการบินพาณิชย์ ซึ่งบุคลิกภาพเป็นเรื่องที่เรียนรู้ ฝึกฝน และพัฒนาได้ (มงคล อุดมชัยพัฒนากิจ,2557) แม้บางลักษณะอาจจะต้องใช้เวลา และพัฒนาได้ไม่ถนัดนักก็ตาม บุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่นักวิจัยส่วนใหญ่ให้ความสนใจและนำมาศึกษาเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงาน (Stening, 1979) เนื่องจากคุณลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลจะสะท้อนออกมาซึ่งการปรับตัวหรือการแสดงพฤติกรรมรูปแบบต่างๆ เช่น พนักงานต้อนรับควรมีลักษณะ หล่อ สวย เรียบเก่ง เป็นคนใจเย็น เก็บอารมณ์ได้รักในการบริการ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะได้ได้ดี แต่ที่น่าเป็นห่วงคือ ด้านภาษาอังกฤษ มีความเข้าใจในความรู้สึกของผู้อื่น มีลักษณะท่าทีที่อบอุ่น และมีความประนีประนอม (Schultz and Schultz, 1998) เป็นต้น จึงอาจกล่าวได้ว่าคุณลักษณะบุคลิกภาพ (Personality Characteristics) เป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลเกี่ยวกับอารมณ์ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การแสดงออก ทศนคติ การจงใจหรือพฤติกรรมของบุคคลแสดงออกในสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป (McCrae and Costa, 1989) นอกจากนี้มีการศึกษาพบว่า ลักษณะบุคลิกภาพ มี 5 องค์ประกอบสามารถใช้ทำนายผลการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี (Costa McCrae, 1992) จึงกล่าวได้ว่าแนวคิดบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบมีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อวงการอุตสาหกรรมบริการ และยังสามารถนำมาใช้ในการจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพได้ (กล้าหาญ ณ น่าน, 2557) โดยบุคลิกภาพของพนักงานให้บริการบนสายการบิน คือ จะมีลักษณะของความเป็นผู้นำ มีความคิดริเริ่ม มีความเชื่อมั่นในตัวเอง กล้าได้แย่งกล้าได้กล้าเสีย พร้อมทั้งจะทดลอง มีความเป็นอิสระ มีความสนใจอำนาจ มีความก้าวร้าวทางวาจา มีทักษะในการเจรจา มักหลีกเลี่ยงสภาพการณ์ที่ต้องใช้กำลังทางปัญญานาน ไม่ชอบกิจกรรมที่เป็นระเบียบแบบแผน กล้าคิดกล้าทำ ชอบวางแผน ชอบสมาคม มีอำนาจเหนือผู้อื่น ร่าเริง

สนุกสนาน ทำตามอารมณ์ ไม่ชอบใช้กำลังความคิดอันยาวนาน เป็นต้น บุคลิกภาพของบุคคลมิใช่เรื่องตายตัวเสมอไป เปลี่ยนแปลงได้ พัฒนาได้ ตามบทบาทและอาชีพที่ดำเนินอยู่

จากที่กล่าวมาในการดำเนินงานการให้บริการของธุรกิจสายการบินนั้น ต้องเกิดจากการทำงานโดยมีใจรักที่แสดงออกทางกาย โดยการทำงานด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอารมณ์รื่นเริง และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ไม่ขึ้นเสียงกับประชาชนหรือผู้มารับบริการ จนเกิดเป็นการบริการที่ดี และมุ่งไปสู่ความเป็นเลิศ “Service Mind” การจะผลักดันให้องค์กรเป็นหน่วยแห่งการให้บริการที่ดีได้จะต้องเริ่มจากการวางแนวความคิดในการจัดการด้านธุรกิจให้ชัดเจนว่าเรากำลังนำเสนอสิ่งใดให้กับลูกค้ากลุ่มใดมีความต้องการเช่นไร และสร้างจิตสำนึกในด้านการให้บริการทุกด้านอย่างสมบูรณ์แก่ลูกค้าโดยถือเป็นหน้าที่ของพนักงานทุกคน การเริ่มต้นง่ายที่สุดก็คือวางคำขวัญกระตุ้นการบริการง่ายๆ เช่น “บริการเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีความสำคัญที่สุดของเรา” (service is our most important product.) คำขวัญเป็นการนำที่ช่วยกระตุ้นให้ทุกคนในองค์กรที่มีส่วนสำคัญไม่ว่ามีตำแหน่งอะไรทุกๆ คนต้องเป็นผู้มีความเข้าใจในบริการที่บริษัทมีอยู่ มีความเชื่อมั่นในบริการของบริษัทเท่ากับความเชื่อมั่นในตนเอง วิธีการให้บริการที่ทำให้ผู้รับบริการพอใจนั้นต้องรู้ว่าลูกค้าคาดหวังอะไร และมีการปฏิบัติจริงสม่ำเสมอตามรูปแบบที่ออกแบบสร้างขึ้นที่คิดว่าตอบสนองตามความคาดหวังหรือมากกว่าเพื่อสร้างความประทับใจ โดยปกติการให้บริการมักจะหมายถึง การปฏิบัติต่อลูกค้าในจุดการขายหรือให้บริการ หรือจุดใดก็ตามที่ลูกค้าจะต้องพบกับเจ้าหน้าที่ขององค์กรไม่ว่าจะเป็นตำแหน่งหน้าที่ใด จึงจำเป็นจะต้องใช้ความสามารถของบุคลากรขององค์กรเป็นหลัก นั้นเป็นเรื่องที่แน่นอนว่า จะต้องมีการฝึกอบรมสร้างทัศนคติต่อการให้บริการที่ถูกต้อง การวางวิธีการการปฏิบัติควรชัดเจน อาจออกแบบวิธีการปฏิบัติจากการสำรวจที่ให้ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าเองหรือ แม้การสังเกตก็ตาม หลังจากมีวิธีการที่ดีแล้วก็ตามก็ยังคงต้องมีการทบทวนและปรับปรุงอยู่เสมอ รายละเอียดเล็กน้อยไม่ควรละเลย การเฝ้าสำรวจแล้วเพิ่มสิ่งที่ลูกค้าพอใจมากขึ้นก็เหมือนกับการเติมชีวิตให้กิจการให้เต็มอยู่เสมอที่สำคัญ การบริการที่ดีขององค์กรเกิดจากทัศนคติที่ดีของพนักงานเท่านั้น เป้าหมายของการบริการก็คือ การตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้า และเพิ่มพัฒนาวิธีการนำเสนอการบริการให้ดีขึ้น (พีระพงษ์ กิติเวชโกศาวัฒน์, 2012) โดยธุรกิจสายการบินได้เน้นกลยุทธ์ความยืดหยุ่นและความสามารถ ตอบสนองได้รวดเร็วเป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ทำให้การแข่งขันในอุตสาหกรรมการบินภายในประเทศของไทย ต้องพัฒนาคุณภาพการบริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และความภักดีในที่สุด เพราะความภักดีของผู้บริโภคจะนำไปสู่ผลกำไรของบริษัท หากต้องการสร้างความภักดีจากคุณภาพการบริการของสายการบินในประเทศ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพธุรกิจสายการบิน

ปัจจุบันการพัฒนาคุณภาพด้านบริการของธุรกิจสายการบิน ได้ให้ความสำคัญกับสิ่งต่างๆ ที่จะช่วยปรับธุรกิจให้ดีขึ้น โดยพบข้อมูลจากการวิจัยให้ลำดับสำคัญเป็นอันดับที่หนึ่งคือการมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการโดยรวมร้อยละ 84 จากนั้นจะเริ่มมีการพิจารณาในด้านการพัฒนาบุคลากรโดยให้ความสำคัญร้อยละ 75 จากนั้นเน้นที่การสร้างกิจกรรมส่งเสริมความภักดีของตราสินค้าและการบริการโดยให้ความสำคัญร้อยละ 51 จากนั้นเน้นการปรับปรุงเอาเทคโนโลยีเข้ามา

ใช้โดยให้ความสำคัญร้อยละ 41 มุ่งไปในการหาทางลดต้นทุนเพื่อเพิ่มกำไร โดยจะเห็นว่าการพัฒนาบุคลากรมีแนวโน้มต่อการปรับปรุงที่สำคัญมากที่สุด โดยเฉพาะงานบริการที่ต้องการใช้ความสามารถเฉพาะของทีมงานยิ่งจะต้องมุ่งพัฒนาคนมากขึ้น แต่ยังมี การออกสำรวจสอบถามผู้ที่ทำงานในสายบริการ ที่พบว่า มีถึงร้อยละ 73 มักจะพบทัศนคติต่ออาชีพด้านลบ มักจะไม่พอใจเอาเสียเลยในการทำงานในสายบริการ ถ้ามีโอกาสพนักงานเหล่านี้ยินดีที่จะเปลี่ยนสายอาชีพของตน ที่เป็นเช่นนี้พอจะสรุปสาเหตุได้ว่า หากพนักงานที่มีความคิดด้านลบต่อสายงานมักจะเป็นผู้ที่เพิ่งเริ่มเข้าทำงาน ทางด้านการให้บริการ (Uppal Nishant, 2015)

อย่างไรก็ตามงานการให้บริการบนสายการบินยังมีปัญหาการฝึกอบรมและการขาดการพัฒนามาตรฐานการให้บริการที่เหมาะสมกับบริบทคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศ ทัวไปก็ใช้งานที่ทำอยู่เป็นการฝึกแทนและตัวชี้วัดตามวิธีคิดเดิมก็จะเป็นที่มาของการขาดความเข้าใจในอาชีพของตนที่ต้องฝึกกันแบบกระพรวนกระพรั่งก็เนื่องจากธรรมชาติของงานสายบริการเวลาการทำงานไม่แน่นอน หรือพนักงานที่เป็นทีมชั่วคราว Part Time กับการที่บางครั้งธุรกิจก็เป็นรูปแบบของสาขาทำให้ยากแก่การติดต่อ การฝึกอบรมสร้างความเข้าใจ ในองค์กรและสร้างบุคลากรในสายงานขึ้นมาจึงยากกว่างานในสายอื่น (พีระพงษ์ กิติเวชโกศาวัฒน์, 2012) การส่งเสริมกระตุ้นให้กับคนในทีมวางเป้าหมายในการทำงาน ถือว่าในพนักงานให้บริการบนสายการบินพาณิชย์เป็นสิ่งที่สร้างยากก็เลยมีกันน้อยราย แต่ถ้าสายการบินใดสร้างมาตรฐานงานให้บริการขึ้นมาจริงจังก้จะทำให้เกิดวัฒนธรรมขององค์กร (Shafritz Jay, 2015) หรือรูปแบบวิถีปฏิบัติที่ดีของคนส่วนใหญ่ที่ไม่ได้เกิดจากการวางกฎเกณฑ์แต่เป็นการยอมรับและสร้างสรรค์ เกิดความรู้สึกร่วมเป็นทีมงานเดียวกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในงานบริการของธุรกิจสายการบินพาณิชย์

จากที่กล่าวมาข้างต้นคุณภาพการบริการที่เพิ่มมากขึ้นในงานบริการของธุรกิจสายการบินย่อมส่งผลให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการเพิ่มมากขึ้น และมีอิทธิพลให้ผู้โดยสารเกิดความภักดีต่อการใช้บริการธุรกิจสายการบินซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฟอร์แกสและคณะ (Forgas et al., 2012) ที่เสนอว่า การบริการของพนักงานที่ให้บริการบนสายการบิน สามารถสร้างความเชื่อมั่น ความพึงพอใจด้านอิเล็กทรอนิกส์ และมีการรับรู้มูลค่าเชิงบวก ซึ่งส่งผลให้เกิดความภักดีในการใช้บริการได้ ส่วนงานวิจัยของเมย์เยอร์และซิน (Mayr and Zins., 2011) ที่พบว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าส่งผลให้ลูกค้าเกิดการรับรู้ด้านมูลค่าของการบริการที่ลูกค้าได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับราคา และการวิเคราะห์การรับรู้ที่ลูกค้าได้รับจากการบริการมีผลต่อความพึงพอใจ และความจงรักภักดีของพนักงานให้บริการบนสายการบิน เนื่องจากวัฒนธรรมเป็นรากฐานที่กำหนดทัศนคติและพฤติกรรมของมนุษย์ในสังคม

ทั้งนี้วัฒนธรรมองค์การที่เหมาะสมสำหรับการบริหารจัดการธุรกิจสายการบิน คือการสร้างวัฒนธรรมองค์การแบบมุ่งผลสำเร็จ (Achievement Culture) ลักษณะสำคัญของวัฒนธรรมองค์การ จึงมีเป็นลักษณะการทำงานแบบเป็นมิตร โดยทำงานเหมือนคนในครอบครัวเดียวกัน ตัวผู้นำมุ่งมั่น และให้ความสำคัญด้านความร่วมมือระหว่างกัน ความเอาใจใส่เอื้ออาทรระหว่างกันทั้งพนักงานให้บริการบนสายการบินพาณิชย์และลูกค้า โดยให้เกิดความเท่าเทียมกันไม่ก่อให้เกิดความแตกต่าง

ทางสถานะภาพ ผู้นำจะยึดมั่นในการให้ความเป็นธรรมและการปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาอย่างเคร่งครัด จะมีค่านิยมสำคัญ (เทพ ผดุงพร และคณะ, 2016) คือ การทำตามประเพณีปฏิบัติ (Traditional) การคำนึงถึงผลกระทบต่อคนอื่น ๆ โดยเน้นความเป็นทีม เน้นการมีส่วนร่วมระหว่างการทำงาน การมีความเห็นพ้องต้องกัน ไม่สร้างความแตกแยก รู้จักการประนีประนอม ให้ความช่วยเหลือร่วมมือกัน ปฏิบัติต่อกันเสมือนพี่น้อง อารมณ์ไว้ซึ่งความเป็นธรรม เสมอภาคและเท่าเทียมกัน ซึ่งองค์กรที่สามารถทำได้จะมีกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมมาก (กรรณิการ์ สายเทพและคณะ, 2015) และมีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดี โดยจะส่งผลทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าของและเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร และมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร หากธุรกิจสายการบินที่ให้ความสำคัญสูงต่อค่านิยมการดูแลเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่และความต้องการของพนักงานเพื่อให้เกิดการเพิ่มผลงาน พนักงานจะได้รับการอบรมในการจัดระเบียบชีวิตส่วนตัวได้อย่างสมดุลมากกว่าการทำงานเพิ่มชั่วโมงขั้น หรือทำงานหนักเกินไป หรือมีจิตใจมุ่งแข่งขันกัน นอกจากนี้ยังเน้นเรื่องความเสมอภาค ความเป็นธรรม และความร่วมมือ พบว่าพนักงานของบริษัทดังกล่าวให้ความสำคัญและใส่ใจต่อเพื่อนร่วมงานและบริษัทยิ่งขึ้น ส่งผลให้บริษัทสามารถปรับตัวพร้อมต่อการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงที่ดี

ดังนั้น เพื่อเป็นการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของการดำเนินธุรกิจสายการบิน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่องการพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย โดยศึกษาแนวโน้มองค์ประกอบของการพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ด้วยการประยุกต์ใช้การวิจัยเอกสาร แนวกรอบแนวทางในการสัมภาษณ์พนักงานให้บริการบนสายการบิน โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ snow ball ผ่านวิธีวิเคราะห์สังคมเครือข่าย (Pajek) จนได้แบบสอบถาม และนำแบบสอบถามไปสอบถามพนักงานที่ถูกสัมภาษณ์ในรอบแรก จนได้ค่า IR , MODE จากนั้นทำการสังเคราะห์เพื่อให้ได้แนวโน้มการพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ จากนั้นทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) จำนวน 2 รอบ (1st order, 2nd order) เพื่อให้ได้องค์ประกอบเชิงยืนยันของการพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ และนำผลไปสังเคราะห์องค์ประกอบขึ้นรูปเพื่อสร้างคู่มือมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ จากนั้นจึงนำคู่มือที่ได้ผ่านประเมินความเชื่อมั่นผ่านการวิเคราะห์เชิงกลุ่มโดยการใช้ค่าสัมประสิทธิ์โคเฮนแคปป่า (cohen' kappa) เพื่อเป็นการวัดผลตัวคู่มือการพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ และนำไปสร้างเป็นมาตรฐานในการให้บริการต่อไป

2. คำถามการวิจัย

2.1 แนวโน้มขององค์ประกอบมาตรฐานของแผนงานการพัฒนางค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทยเป็นอย่างไร

2.2 องค์ประกอบเชิงยืนยันของการพัฒนางค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทยเป็นอย่างไร

2.3 มาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทยเป็นอย่างไร

3. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.1 เพื่อศึกษาแนวโน้มขององค์ประกอบมาตรฐานของแผนงานการพัฒนางค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย

3.2 เพื่อศึกษาองค์ประกอบเชิงยืนยันของการพัฒนางค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย

3.3 จัดทำมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย

4. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยการพัฒนางค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทยเป็นการพัฒนารูปแบบโมเดลการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยการวิจัยครั้งนี้มีประชากรประกอบด้วยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวน 1 สายการบิน ได้แก่ พนักงานให้บริการบนสายการบินไทยจำนวน 320 คน ซึ่งจะใช้กลุ่มตัวอย่างเดียวกันคือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระดับหัวหน้างาน และระดับปฏิบัติการ เพื่อศึกษาการพัฒนางค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ประกอบด้วย การฝึกอบรม การให้บริการ ประสบการณ์วิชาชีพในสายการบิน ระบบพี่เลี้ยงในสายการบินพาณิชย์ การทำงานเป็นทีม ประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลในการทำงาน การสื่อสาร การพัฒนาตนเองในองค์กรแห่งการเรียนรู้ การให้บริการที่เป็นเลิศ มาตรฐานระบบงานบริการ การวิจัยแบบสังคมเครือข่ายข้อมูล บุคลิกภาพ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร บทความ งานวิจัย และวิทยานิพนธ์ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในครั้งนี้ โดยมีระยะเวลา 1 ปี ซึ่งประกอบด้วย 6 เดือนแรก ทำการสังเคราะห์องค์ประกอบตัวแบบทักษะส่วนบุคคลเพื่อเพิ่ม

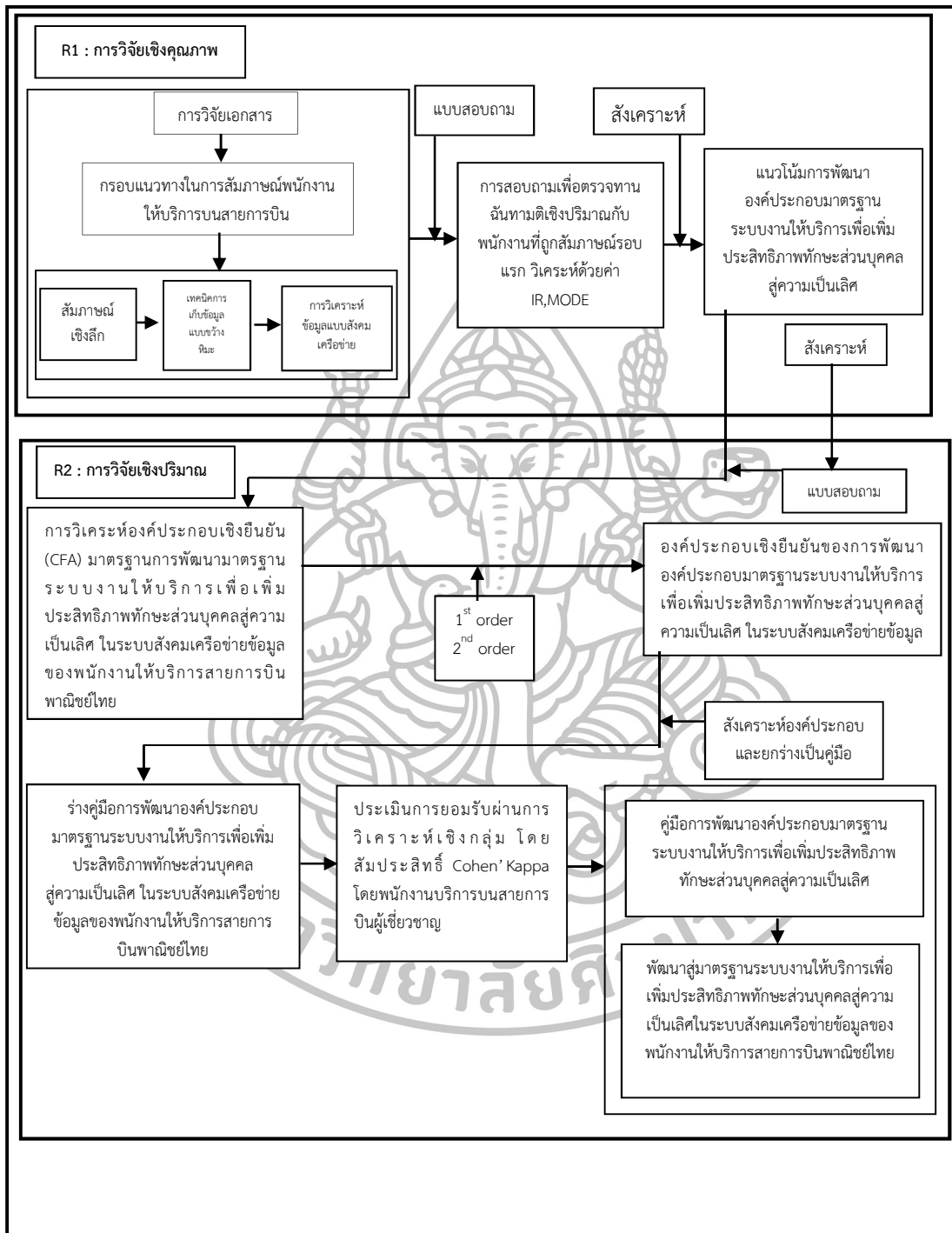
ประสิทธิภาพการบริการในอุตสาหกรรมสายการบินพาณิชย์ของไทย และ 6 เดือนหลัง ดำเนินการวิจัยการพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ

5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยจึงนำไปสู่กรอบแนวคิดในการวิจัย ผู้วิจัยได้แบ่งเป็น 2 ขั้นตอนได้แก่

ขั้นตอนแรก เริ่มต้นจากการศึกษางานวิจัยเชิงคุณภาพโดยการศึกษา บทความ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เพื่อให้ได้กรอบแนวคิดในการสัมภาษณ์พนักงานให้บริการบนสายการบิน จากนั้นนำกรอบแนวคิดที่ได้ไปสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 21 คน ผ่านการเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบสโว์บอล (Snow ball) และทำการสังเคราะห์ข้อมูลแบบสังคมเครือข่าย (Pajek) เพื่อได้แบบสอบถาม และนำไปสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลในรอบแรก จากนั้นสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้เพื่อนำไปสู่แนวโน้มมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ แล้วทำการสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้เพื่อได้แบบสอบถาม

ขั้นตอนที่สอง ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย (Confirmatory Factor Analysis : CFA) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับข้อมูลเชิงประจักษ์จำนวน 2 ครั้ง (1st order, 2nd order) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวัดประเมินผล เพื่อให้ได้องค์ประกอบเชิงยืนยันของมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย จากนั้นทำการสังเคราะห์องค์ประกอบเพื่อสร้างคู่มือมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย จากนั้นจึงนำคู่มือที่ได้ผ่านประเมินการยอมรับผ่านการวิเคราะห์เชิงกลุ่มของพนักงานให้บริการสายการบินผู้เชี่ยวชาญโดยการใช้ค่าสัมประสิทธิ์โคเฮนแคปป่า (cohen' kappa) เพื่อเป็นการวัดผลตัวคู่มือการพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ และนำไปสร้างเป็นมาตรฐานในการให้บริการต่อไป



ภาพที่ 1 แผนผังแสดงกรอบแนวคิด

หมายเหตุ: การสังเคราะห์ข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรมของผู้วิจัย

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 นิยามเฉพาะ

ตัวแบบ (Component) หมายถึง แนวทางหรือแบบแผนที่สร้างขึ้นจากแนวคิดหรือองค์ความรู้ที่ใช้เป็นแม่แบบในการสร้างมาตรฐาน เพื่อทุกคนจะสามารถยึดถือและสามารถปฏิบัติตามในทิศทางเดียวกันในการเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลเพื่อมุ่งสู่คุณภาพการให้บริการเชิงรุกในอุตสาหกรรมสายการบินพาณิชย์ของไทย

มาตรฐานระบบการให้บริการ (Service standards system) หมายถึง รูปแบบของการให้บริการที่ถูกคิดค้น วางแผน โดยหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผนบริการบนเครื่องบิน แล้วจัดทำรูปแบบการให้บริการนี้ขึ้นเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลเพื่อมุ่งสู่คุณภาพการให้บริการในอุตสาหกรรมสายการบินพาณิชย์ของไทย ประกอบด้วย T²-SeM-CoPS คือ ระบบห่วงโซ่แห่งการขับเคลื่อนประสิทธิภาพ

สายการบินพาณิชย์ (Thai commercial aviation) หมายถึง กลุ่มของสายการบินที่ทำการบินในลักษณะการประกอบเป็นธุรกิจ เพื่อหวังผลจากการดำเนินงาน เช่น ชื่อเสียงของสายการบิน ผลกำไรในการประกอบการ ทั้งนี้จะต้องมีการมุ่งพัฒนาคุณภาพของตนเองอยู่เสมอ เช่น ด้านการให้บริการที่เป็นเลิศ การขยายขนาดของจำนวนเครื่องบิน การพัฒนาความทันสมัยในระบบอำนวยความสะดวกภายในเครื่องบิน ระบบการจองบัตรโดยสาร เป็นต้น

คู่มือ (Manual) หมายถึง หนังสือหรือตำราสำหรับการให้ความรู้ความเข้าใจที่พนักงานให้บริการสายการบินใช้ในเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานตาม

ความเป็นเลิศ (Excellency) หมายถึง การให้บริการจากพนักงานบนสายการบิน โดยมุ่งตอบสนองความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการให้ได้รับสิ่งที่คาดหวัง รวมถึงลดการร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาจากการมารับบริการ

6.2 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

ทักษะส่วนบุคคล (Personal skills) หมายถึง ความชำนาญเฉพาะด้านของแต่ละบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานด้วยความรู้ที่มีเป็นระยะเวลายาวนานจนเกิดความชำนาญในเรื่องงานนั้นๆ ซึ่งทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ดีกว่า รวดเร็วกว่า ในการเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลเพื่อมุ่งสู่คุณภาพการให้บริการเชิงรุกในอุตสาหกรรมสายการบินพาณิชย์ของไทย

ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การปฏิบัติงานโดยมีเป้าหมายคือความสำเร็จเป็นที่ตั้งโดยให้เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด และยังส่งผลให้ต้นทุนในการดำเนินการลดน้อยลงและเกิดผลกำไรมากขึ้นในการเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลเพื่อมุ่งสู่คุณภาพการให้บริการเชิงรุกในอุตสาหกรรมสายการบินพาณิชย์ของไทย

ประสบการณ์ (Experiences) หมายถึง การที่บุคคลใดๆทำงานนั้นๆโดยมีระยะเวลายาวนานจนเกิดความชำนาญในงานนั้น และเกิดการสั่งสมขององค์ความรู้ในการพัฒนาประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลเพื่อมุ่งสู่คุณภาพการให้บริการเชิงรุกในอุตสาหกรรมสายการบินพาณิชย์ของไทย

ทีม (Team) หมายถึง การปฏิบัติงานร่วมกันตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปโดยมีเป้าหมายในการทำงานเดียวกัน และช่วยเหลือซึ่งกันและกันให้งานออกมาลุล่วงตามเป้าหมายที่วางไว้ในการพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลเพื่อมุ่งสู่คุณภาพการให้บริการเชิงรุกในอุตสาหกรรมสายการบินพาณิชย์ของไทย

การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การปฏิสัมพันธ์กันของคน 2 คนขึ้นไปเพื่อเป็นการแบ่งปันข้อมูล ข่าวสาร ของเรื่องหนึ่งเรื่องใด ในการพัฒนาประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลเพื่อมุ่งสู่คุณภาพการให้บริการเชิงรุกในอุตสาหกรรมสายการบินพาณิชย์ของไทย

การฝึกอบรม (Training) หมายถึง การให้ความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาของงานที่จะต้องไปทำเพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้รับความเข้าใจก่อนจะได้ปฏิบัติงานจริงในการพัฒนาประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลเพื่อมุ่งสู่คุณภาพการให้บริการเชิงรุกในอุตสาหกรรมสายการบินพาณิชย์ของไทย

ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) หมายถึง ระบบการสอนงานจากพนักงานอาวุโสแก่พนักงานที่เพิ่งเข้ามาร่วมงานใหม่ภายในองค์กรในการพัฒนาประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลเพื่อมุ่งสู่คุณภาพการให้บริการเชิงรุกในอุตสาหกรรมสายการบินพาณิชย์ของไทย

การพัฒนาตนเอง (Self Development) หมายถึง การที่บุคคลใด ๆ มีเป้าหมายในเรื่องใดเรื่องหนึ่งในหน้าที่การงานเช่น การเลื่อนตำแหน่ง ขึ้นเงินเดือนหรือ เงินรางวัล จึงเกิดการปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนเองให้ดียิ่งขึ้นในการพัฒนาประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลเพื่อมุ่งสู่คุณภาพการให้บริการเชิงรุกในอุตสาหกรรมสายการบินพาณิชย์ของไทย

บุคลิกภาพ (Personality) หมายถึง ลักษณะโดยรวมเฉพาะของพนักงานให้บริการบนสายการบินแต่ละคน ที่แสดงออกมาทั้งลักษณะภายในและภายนอก โดยแบ่งตามประเภทดังต่อไปนี้ 1) Extroversion เป็นลักษณะของบุคคลที่ชอบเข้าสังคม รวมตัวอยู่เป็นกลุ่ม ชอบการมีสัมพันธภาพ 2) Introverts ชอบเก็บตัว อยู่เงียบ ๆ แยกตัวสันโดษ 3) Agreeableness : เป็นบุคคลที่ชอบมีความอ่อนปรน ยืดหยุ่น เก่งด้านการประสานงานที่ดี เชื่อใจได้ 4) Conscientiousness : เป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบ ไว้วางใจได้ เสมอต้นเสมอปลาย 5) Openness to Experience : เป็นบุคลิกที่เปิดรับความแปลกใหม่ อยากรู้อยากเห็น มีความคิดสร้างสรรค์

ภาวะผู้นำ (Leadership) หมายถึง ความสามารถของพนักงานให้บริการบนสายการบินในการกำกับ ดูแล และควบคุมการทำงาน รวมถึงเป็นผู้นำในการตัดสินใจในเรื่องหนึ่งเรื่องใด

ทักษะในการร่วมงานเป็นทีม (Team working Skill) หมายถึง ความสามารถของพนักงานต้อนรับบนสายการบิน ในการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม และมีเป้าหมายร่วมกัน โดยเกิดการช่วยเหลือกันระหว่างการทำงาน ร่วมกันแก้ไขปัญหาในการทำงานที่เกิดขึ้น

ทักษะการควบคุมอารมณ์ (Emotional Controlling Skill) หมายถึง ความสามารถของพนักงานให้บริการบนสายการบิน ในการควบคุมอารมณ์และความรู้สึกของตนเอง ในระหว่างการปฏิบัติงาน

การทำงานภายใต้แรงกดดัน (Working Under pressure) หมายถึงสภาวะการทำงานของพนักงานให้บริการบนสายการบิน ที่อาจเจอกับสภาวะที่ทำให้เกิดความเครียดหรือมีเกิดสภาวะที่ไม่ปกติ และอาจส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินงานต่อไปได้โดยปกติ

ภาษากาย (Body Language) หมายถึง การแสดงออกของพนักงานให้บริการบนสายการบิน ทาง การแสดงออกทางใบหน้าหรือท่าทาง โดยเรียกว่าภาษากาย ซึ่งสามารถบ่งบอกให้คู่สนทนารับรู้ได้ว่า ระหว่างการสนทนานั้นรู้สึกอย่างไรถึงแม้อาจไม่ได้พูดออกมาตรงๆ

ใจรักในบริการ (Service Mind) หมายถึง ความสามารถของพนักงานให้บริการบนสายการบินในการ อำนวยความสะดวก ให้การช่วยเหลือ ด้วยความกะตือรือร้น ความเต็มใจ โดยมีท่าทียิ้มแย้มแจ่มใส และมีเมตตาริฉัตร นียมปฏิบัติการณ์

ระบบสังคมเครือข่ายข้อมูล (Social Network System) หมายถึง การพัฒนาประเด็นของแนวโน้มที่จะเป็นองค์ประกอบตัวบ่งชี้ด้วยการใช้เทคนิคการวิจัยเอกสารและการสังเคราะห์วรรณกรรมแบบเครือข่ายโดยเชื่อมโยงกัน โดยมีความสัมพันธ์และปฏิสัมพันธ์กันทางสังคมในรูปแบบที่ต่างกัน

T² หมายถึง ลักษณะของการฝึกอบรมของพนักงานให้บริการบนสายการบิน ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติซึ่งก่อให้เกิดการทำงานร่วมกันเป็นทีม

SeM หมายถึง การปฏิบัติงานร่วมกันของพนักงานให้บริการสายการบินที่มีระบบที่เลี้ยงเป็นตัวขับเคลื่อน ทำให้เกิดประสิทธิภาพการให้บริการที่ดี

CoPS หมายถึง การสื่อสารระหว่างกันของพนักงานให้บริการสายการบินจะช่วยสร้างบุคลิกภาพแห่งการพัฒนาของพนักงานให้บริการสายการบิน

7. ประโยชน์ที่ได้รับ

งานวิจัยนี้ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ดังนี้

7.1 ประโยชน์ทางวิชาการ

7.1.1 ทำให้ทราบถึงแนวทางในการพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย สำหรับนำแนวทางในการพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ไปประยุกต์ใช้ในเชิงการให้บริการเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ

7.1.2 ทำให้ทราบองค์ประกอบเชิงยืนยันของการพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย และนำไปสู่การประยุกต์ใช้ตัวแบบทางวิชาการอื่นที่เกี่ยวข้องมาช่วยในการวางแผนในการพัฒนาทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ ในอนาคต

7.1.3 ได้คู่มือและมาตรฐานระบบงาน ในการการพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานของระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย

7.1.4 ผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่ทำวิจัยในเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการในธุรกิจสายการบิน และ ธุรกิจการให้บริการอื่น โดยการนำองค์ประกอบที่ได้จากการทำวิจัยไปพัฒนาต่อยอด เพื่อทำการวิจัยในเรื่องอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ให้เกิดประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมการให้บริการต่อไปในอนาคต

7.2 ประโยชน์สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

7.2.1 ผู้บริหารด้านการฝึกอบรมสามารถนำผลการวิจัยไปกำหนดเป็นแนวทางในการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย โดยประยุกต์ใช้ในด้านการกำหนดนโยบายด้านการให้บริการที่เป็นมาตรฐานสากล สำหรับอุตสาหกรรมสายการบิน

7.2.2 ผู้บริหารสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยไปจัดทำแผนเพื่อพัฒนาพนักงานให้บริการบนสายการบิน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการตลอดจนพัฒนาเป็นมาตรฐานเพื่อใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการบนสายการบินในด้านทักษะส่วนบุคคล

7.2.3 ผู้บริหารสามารถนำคู่มือที่ได้จากการวิจัย ใช้ประกอบเป็นเอกสารที่ใช้ในการฝึกอบรม ทั้งนี้เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ผู้เข้ารับการอบรม และเป็นแนวทางแก่พนักงานในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

7.2.4 พนักงานผู้ให้บริการบนสายการบิน สามารถใช้คู่มือเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการของตนเอง เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศทางการให้บริการ เนื่องจากการศึกษาจากข้อมูลในคู่มือที่มีรูปภาพประกอบ จะสามารถกระตุ้นการเรียนรู้ ช่วยสร้างความรู้ความเข้าใจ และทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการจดจำ และนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้

7.2.5 หัวหน้างานจะได้ทราบแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งนี้เพื่อเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการผู้โดยสาร

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย” ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีแนวคิด ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. รูปแบบของสายการบินพาณิชย์
2. แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่เป็นเลิศและประสบการณ์วิชาชีพในสายการบิน
4. แนวคิดเกี่ยวกับระบบพี่เลี้ยงในระบบสายการบินพาณิชย์ (Mentor)
5. แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมและการประสานงาน
6. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
7. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร
8. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองในองค์กรแห่งการเรียนรู้
9. ระบบการวิจัยแบบสังคมเครือข่ายข้อมูล
10. แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานระบบงานบริการ
11. แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ
12. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. รูปแบบของสายการบินพาณิชย์

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นสายการบินแห่งชาติที่ให้บริการแบบ Full Service Carrier เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม ใช้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นท่าอากาศยานหลัก ณ สิ้นปี 2556 มีฝูงบิน 99 ลำ อายุเฉลี่ยของฝูงบินอยู่ที่ 9.3 ปีมีเครือข่ายเส้นทางบินให้บริการครอบคลุม 79 จุดบิน ใน 34 ประเทศทั่วโลก สำหรับการให้บริการภายในประเทศ มีจุดบินให้บริการทั้งสิ้น 10 จุดบิน รวมทั้งยังมีเที่ยวบินรหัสร่วมกับสายการบินนกแอร์ อีก 2 จุดบิน (กระทรวงคมนาคม, 2554)

สายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Carrier: LCC) เริ่มเปิดให้บริการในประเทศไทยในปี 2546 ได้แก่ สายการบินนกแอร์สายการบินแอร์เอเชีย สายการบินโอเรียนท์ไทย จากสถิติของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า สัดส่วนผู้โดยสารระหว่างประเทศของสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ และสายการบินต้นทุนต่ำเพิ่มขึ้นจาก 97: 3 ในปี 2547 เป็น 84: 16 ปี 2555 และสัดส่วนผู้โดยสารภายในประเทศของสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ และสายการบินต้นทุนต่ำเพิ่มจาก 78: 22 ปี 2547 เป็น 49: 51 ในปี 2555 แสดงให้เห็นว่า ภายในระยะเวลา 9 ปีการ

ให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง ทั้งการให้บริการระหว่างประเทศและภายในประเทศ (กระทรวงคมนาคม, 2554)

1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่ของพนักงานให้บริการบนเครื่องบิน

ลักษณะงานของพนักงานบริการบนเครื่องบิน ประกอบด้วย (ปิยะ นิยมวงศ์, 2542) 2 ส่วนดังต่อไปนี้ 1) การดูแลความปลอดภัยแก่ผู้โดยสารบนเที่ยวบิน คือหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารเมื่อเครื่องบินเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน ในการอพยพผู้โดยสารออกจากเครื่องบิน การปฐมพยาบาลเบื้องต้น การช่วยชีวิตผู้โดยสาร 2) การดูแลความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารบนเที่ยวบิน โดยให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ คือ การบริการเครื่องดื่ม การบริการอาหาร การบริการด้านข่าวสารต่างๆ และการบริการด้านสัมมนาการและการพักผ่อน

1.2 สภาพการทำงาน

ผู้ปฏิบัติงานพนักงานบริการบนเครื่องบิน จะต้องปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลาทั้งกลางวันและกลางคืนทั้งนี้ตามแต่เที่ยวบินที่กำหนดตารางการบิน ดังนั้นลักษณะการทำงานจะมีความกดดันสูงสำหรับพนักงานใหม่ที่ยังไม่มีความคุ้นเคย เพราะต้องมีการปรับตัวและสร้างความคุ้นเคยกับลักษณะงานบริการที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ให้ครบถ้วนไร้ข้อบกพร่อง หรือข้อผิดพลาดและมีความถูกต้องมีความเป็นมืออาชีพตลอดเวลาที่ปฏิบัติงานบนเครื่องบิน ซึ่งส่วนมากเป็นงานที่ต้องให้บริการอาหาร เติมน้ำบริการดูแลความสะดวกสบายของผู้โดยสารตลอดเวลาที่มีความพร้อมที่จะให้บริการ แก่ผู้โดยสารตลอดเวลา และดูแลเรื่องความสะดวกภายในห้องน้ำและห้องโดยสารตลอดเวลา ขณะปฏิบัติหน้าที่อยู่บนเครื่องบิน ดังนั้น ทางฝ่ายบริหารงานของสายการบิน จะทำการทดสอบความสามารถของพนักงาน และมีการจัดการฝึกอบรมเพื่อเป็นการให้ความรู้เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพของพนักงานต้อนรับแต่ละคน

1.3 ลักษณะของงานที่ทำ

ลักษณะงานให้บริการบนสายการบินจะมีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งชายและหญิง ซึ่งได้ถูกกำหนดหน้าที่ของแต่ละบุคคล โดยมีหน้าที่หลักที่สรุปได้ดังนี้ (ปิยะ นิยมวงศ์, 2542) 1) พนักงานจะต้องมาอยู่ที่เครื่องบินประมาณ 1-2 ชั่วโมงก่อนเวลาเครื่องบินออก โดยมีหน้าที่ตรวจสอบความปลอดภัยของระบบเครื่องบิน และอุปกรณ์เกี่ยวกับความปลอดภัยที่ต้องใช้ในกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน เช่น เครื่องกระตุ้นหัวใจ (AED) เครื่องดับเพลิง ไฟฉาย กระเป๋า ยา อุปกรณ์ช่วยการหายใจ เป็นต้น 2) พนักงานต้อนรับชาย (Steward) จะมีหน้าที่หลักในการตรวจสอบอาหารเพื่อเตรียมให้บริการแก่ผู้โดยสาร 3) พนักงานต้อนรับหญิง (Air Hostess) มีหน้าที่หลักในการดูแลสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบินเช่น ห้องน้ำ กระดาษชำระ หนังสือพิมพ์ เมนูอาหาร ถ้ามีปัญหาขัดข้องต้องแจ้งให้หัวหน้างานทราบเพื่อแก้ไขเพราะถ้าไม่ได้รับการแก้ไขจนอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและถูกต้องตามกฎการบิน กัปตันในเที่ยวบินในฐานะผู้บังคับบัญชาสูงสุดมีสิทธิ์ในการปฏิเสธการทำงานบิน นอกจากนี้ถ้าเป็นการเดินทางระยะยาว อาจต้องมีสิ่งของที่เตรียมเพิ่มเติมก็ต้องตรวจสอบให้เรียบร้อยด้วย เช่น ถุงเท้า แปรงสีฟัน เป็นต้น 4) เมื่อผู้โดยสารขึ้นมาบนเครื่องแล้ว มีหน้าที่ในการชี้แจงเรื่องระบบความปลอดภัยบนเครื่องบินกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน จากนั้นเดินตรวจเช็คความเรียบร้อย

อีกครั้งแล้วจึงนั่งประจำที่ 5) ถ้าเป็นเที่ยวบินที่มีชั่วโมงบินยาว จะมีการให้บริการอาหาร และเครื่องดื่มตามระยะเวลาที่กำหนดได้ตามสัดส่วนของชั่วโมงบิน โดยพนักงานต้อนรับทั้งชายและหญิงมีหน้าที่ในการให้บริการ ดูแลความสะอาด อำนวยความสะดวก ตามที่ผู้โดยสารต้องการ

1.4 สภาพการจ้างงาน

ผู้ที่ทำงานในอาชีพนี้จะได้รับรายได้หลักคือเงินเดือน ที่กำหนดในการรับสมัครตามวุฒิการศึกษา เมื่อผ่านการรับคัดเลือกจะได้รับการอบรมเป็นระยะเวลาประมาณ 3 เดือนก่อนจะปฏิบัติงานบนเครื่องบิน โดยต้องผ่านการฝึกอบรมจากสายการบิน เมื่อเสร็จสิ้นการฝึกต้องผ่านการทดสอบ ก็จะมีตำแหน่งเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งจะได้รับการพิจารณาปรับเงินเดือนและได้รับค่าเบี้ยเลี้ยงจากการบินแต่ละเที่ยวบิน ขึ้นอยู่กับอัตราค่าครองชีพแต่ละประเทศ ส่วนสิทธิพิเศษอื่น ๆ เช่น บัตรเดินทางฟรีสำหรับพนักงานและครอบครัวก็จะขึ้นอยู่กับแต่ละสายการบิน ส่วนโบนัสจะได้รับตามผลกำไรของการประกอบการ และสภาพเศรษฐกิจของประเทศ เช่น ถ้าปฏิบัติการบินในโซนเอเชียที่นับจากการขึ้นเครื่องบินจนถึงเครื่องบินลงจอด ณ สนามบินปลายทาง ใช้เวลาเดินทาง 24 ชั่วโมง จะได้ ค่าเบี้ยเลี้ยง (Per Diem) ประมาณ 3,500 บาทต่อเที่ยวเป็นต้น ชั่วโมงการทำงาน และการพัก จะปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน โดยทั่วไปแล้วถ้าปฏิบัติหน้าที่ในประเทศ ซึ่งเป็นเส้นทางการบินระยะสั้น ๆ ใช้เวลาประมาณ 2 ชั่วโมง จะไม่มีวันหยุดหลังจากปฏิบัติงานแล้วเสร็จแต่ถ้าบินระยะยาว จะได้รับวันหยุดพักผ่อน 1-2 วันและในหนึ่งเดือนจะได้รับวันหยุดพัก 9-10 วัน

1.5 สภาพการทำงาน

ผู้ปฏิบัติงานอาชีพนี้ จะมีหน้าที่ปฏิบัติงานทั้งกลางวัน และกลางคืนตามที่ได้รับมอบหมายในตารางการบิน โดยสภาพการทำงานอาจมีความกดดันสำหรับพนักงานต้อนรับใหม่ เพราะต้องปรับตัวและสร้างความคุ้นเคยกับงานให้บริการ ที่ต้องให้บริการอย่างครบถ้วน และถูกต้องอยู่ตลอดเวลา โดยงานบริการหลักๆ เป็นการให้บริการอาหารในเที่ยวบิน ดูแลความสะอาดสบายของผู้โดยสารตลอดเวลา ดูแลความสะอาดห้องน้ำและสิ่งของใช้จำเป็นสำหรับผู้โดยสารระหว่างเที่ยวบิน ดังนั้นทาง ฝ่ายบริหารจึงมีการตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน โดยการทดสอบ และอาจมีการจัดการฝึกอบรมเพื่อเป็นการพัฒนาความสามารถในการทำงาน โดยคุณสมบัติทั่วไปดังนี้ (ปิยะ นิยมวงศ์, 2542) 1) สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญาขึ้นไป 2) พนักงานต้อนรับหญิงอายุระหว่าง 20-26 ปี ความสูง 156-165 เซนติเมตร 3) พนักงานต้อนรับชายไทยต้องผ่านการเกณฑ์ทหาร อายุระหว่าง 20-28 ปี ความสูง 165 เซนติเมตรขึ้นไป โดยสัดส่วนน้ำหนักกับความสูงมีความสัมพันธ์กัน 4) มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษระดับดีมาก โดยใช้ผลการสอบภาษาอังกฤษมาแสดง โดยต้องมีระดับคะแนนดังนี้ TOEIC ไม่ต่ำกว่า 600 คะแนนของ / TOFEL ไม่ต่ำกว่า 550 คะแนน 5) สามารถว่ายน้ำฟรีสไตล์ต่อเนื่องโดยมีระยะทาง 50 เมตรสำหรับพนักงานต้อนรับหญิงและ 100 เมตร สำหรับพนักงานต้อนรับชาย 6) บุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ดี 7) มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าดี

นอกจากนี้คุณสมบัติทั่วไปที่ควรมี คือ มีสุขภาพร่างกายแข็งแรง สานภาพสดใส มีความอดทนในการทำงาน มีความพร้อมทั้งร่างกายและจิตใจในการทำงานด้านบริการ ต้องสามารถเรียนรู้

และทำความเข้าใจกับความแตกต่างของวัฒนธรรมของผู้โดยสารแต่ละคน มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ จึงเป็นเรื่องจำเป็นสำหรับผู้ที่มีความสนใจในอาชีพนี้ที่จะต้องหาข้อมูลของแต่ละสายการบิน เพราะแต่ละสายการบินได้กำหนดคุณสมบัติไว้แตกต่างกันออกไปตามความต้องการ โดยในปัจจุบันมีหลายสายการบินที่รับสมัครคนไทยเข้าทำงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เช่น บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน), บางกอกแอร์เวย์, JAL, CATHEY PACIFIC, Thai Lion Air, เป็นต้น สายการบินเหล่านี้จะประกาศสมัครพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามความต้องการกำลังพล โดยผู้ที่ทำงานในอาชีพนี้จะมีความก้าวหน้าในอาชีพโดยการได้รับการฝึกอบรมให้เข้าปฏิบัติงาน จากนั้นจะเป็นการเลื่อนตำแหน่งขึ้นการบริการไปจนกระทั่งเป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ครูฝึกสอน และ ผู้จัดการเที่ยวบิน จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี รวมถึงข้อมูลของสายการบินพาณิชย์ ในช่วงต้นที่ได้กล่าวถึงขอบเขตหน้าที่ของพนักงานให้บริการบนสายการบิน รวมถึงคุณสมบัติของผู้ที่สามารถสมัครเข้ารับการคัดเลือกเข้าทำงานในตำแหน่งพนักงานให้บริการบนสายการบิน ซึ่งชี้ให้เห็นได้ว่างานในตำแหน่งพนักงานให้บริการบนสายการบินนั้นต้องการบุคคลที่มีคุณสมบัติพร้อมในหลายๆด้าน ดังที่ระบุไว้ ซึ่งอาจมีรายละเอียดของคุณสมบัติที่ซับซ้อนกว่างานอื่นๆทั่วไป โดยความสำคัญในการคัดสรรบุคลากรในตำแหน่งงานนี้มีความสำคัญเนื่องจากในแง่ของการดำเนินธุรกิจประเภทนี้พนักงานให้บริการบนสายการบินถือว่าเป็นบุคคลที่มีช่วงเวลาในการอยู่ใกล้ชิดกับลูกค้าโดยตรงยาวนานที่สุด คือตลอดระยะเวลาการโดยสารอยู่บนเครื่องบิน ดังนั้นหากช่วงเวลาดังกล่าว ลูกค้าได้รับการบริการที่ประทับใจ หรือได้รับการบริการที่ดีจากพนักงานผู้ให้บริการบนเครื่องบินแล้ว ย่อมส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเดินทางซ้ำกับสายการบินนั้นอีก และในทางกลับกันหากลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากพนักงานให้บริการสายการบิน อาจส่งผลให้ลูกค้าเลือกที่จะเดินทางกับสายการบินอื่นแทน ที่กล่าวมาจึงเป็นสาเหตุผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานให้บริการบนสายการบินพาณิชย์ไทย

2. แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

การฝึกอบรม คือ กระบวนการในอันที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ความเข้าใจทัศนคติ ความชำนาญและมีคุณสมบัติในเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างเป็นระบบ (ชยานนท์ พูนทอง, 2554) และเปลี่ยนพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ รวมถึงการพัฒนากิจการฝึกอบรม เป็นเพียงหนึ่งในหลายวิธีการในการพัฒนาบุคลากรขององค์กร(สุริวิภา ชุนทอง, 2554) และการฝึกอบรมจะบังเกิดผลดีต่อเมื่อผู้รับผิดชอบดำเนินการอย่างมีระบบ ซึ่งจะเกิดขึ้นได้หากผู้รับผิดชอบจัดการฝึกอบรมมีความเข้าใจถึงกระบวนการฝึกอบรม และวิธีดำเนินการในแต่ละขั้นตอนอย่างเหมาะสมก่อนที่จะทำความเข้าใจถึงแต่ละขั้นตอนของกระบวนการฝึกอบรมในรายละเอียด โดยอาจมองกระบวนการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานพัฒนาข้าราชการพลเรือน, 2532)

2.1 ความหมายของกระบวนการฝึกอบรม

กระบวนการฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการหรือขั้นตอนการปฏิบัติในอันที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เกิดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ทักษะ หรือความชำนาญ ตลอดจนประสบการณ์ และเกิดคุณสมบัติ (ชยานนท์ พูนทอง, 2554) ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ตั้งที่ระบุในแผนภูมิดังกล่าวข้างต้น กระบวนการฝึกอบรมมีขั้นตอนที่สำคัญ 5 ขั้นตอน ซึ่งผู้รับผิดชอบจัดโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรแต่ละโครงการควรจะต้องดำเนินการในแต่ละขั้นตอนอย่างครบถ้วนเพื่อให้เป็นการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ มีความสมบูรณ์ และเกิดผลสำเร็จตรงตามเป้าหมายซึ่งอาจให้ความหมายและคำอธิบายย่อๆ สำหรับแต่ละขั้นตอนของกระบวนการฝึกอบรมได้ (สำนักงานพัฒนาข้าราชการพลเรือน, 2532)

เริ่มต้นจากการหาความจำเป็นในการฝึกอบรม (ศศิกาญจน์ ทวีสุวรรณ, 2545) หมายถึง การค้นหาปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรหรือในหน่วยงาน ว่ามีปัญหาเรื่องใดบ้างที่จะสามารถแก้ไขให้หมดไปหรืออาจทำให้ทุเลาลงได้ด้วยการฝึกอบรมโดยรวมไปถึงการพยายามหาข้อมูลด้วยว่ากลุ่มบุคลากรเป้าหมายที่จะต้องเข้ารับการอบรมเป็นกลุ่มใด ตำแหน่งงานอะไร มีจำนวนมากน้อยเพียงใด ควรจะต้องจัดเป็นโครงการฝึกอบรมให้ หรือเพียงแต่ส่งไปเข้ารับการอบรมภายนอกองค์กรเท่านั้น มีภารกิจใดบ้างที่ควรจะต้องแก้ไข ปรับปรุง ด้วยการฝึกอบรมพฤติกรรม ประเภทใดบ้างที่ควรจะต้องเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ หรือประสบการณ์ ทั้งนี้สภาพการณ์ที่เป็นปัญหาและแสดงถึง ความจำเป็น ในการฝึกอบรมอาจมีทั้งที่ปรากฏชัดแจ้ง และเป็นสภาพการณ์ที่ซับซ้อน จำเป็นต้องวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาเพื่อค้นหาวิธีการที่ใช้ในการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม (สำนักงานพัฒนาข้าราชการพลเรือน, 2532) เมื่อสามารถวิเคราะห์จนได้ความจำเป็นในการฝึกอบรมแล้วก็นำไปสู่การสร้างหลักสูตรฝึกอบรม โดยหมายถึง การนำเอาความจำเป็นในการฝึกอบรมซึ่งมีอยู่ชัดเจนแล้วว่ามีประเภทใดบ้าง ที่จะสามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรม กลุ่มเป้าหมายเป็นใคร และพฤติกรรมการเรียนรู้ที่ต้องการจะเปลี่ยนแปลงเป็นด้านใดนั้น มาวิเคราะห์ เพื่อกำหนดเป็นหลักสูตร โดยอาจประกอบด้วยวัตถุประสงค์ของหลักสูตรฝึกอบรม หมวดวิชา หัวข้อวิชา วัตถุประสงค์ ของแต่ละ หัวข้อวิชา เนื้อหาสาระหรือแนวการอบรม เทคนิคหรือวิธีการอบรม ระยะเวลา การเรียงลำดับหัวข้อวิชาที่ควรจะเป็น ตลอดจนการ กำหนดลักษณะของวิทยากร ผู้ดำเนินการฝึกอบรม ทั้งนี้ เพื่อจะทำให้ผู้เข้าอบรมได้เกิดการเรียนรู้อย่างมีขั้นตอน และเกิดการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรม (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2523) จนทำให้สิ่งที่ เป็นปัญหา ได้รับการแก้ไขคล่องไปได้ หรือจะมีผลทำให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น (สำนักงานพัฒนาข้าราชการพลเรือน, 2532)

หลังจากการสร้างหลักสูตรการฝึกอบรมแล้ว จะนำไปสู่ขั้นตอนการกำหนดโครงการฝึกอบรม คือ การวางแผนการฝึกอบรมอย่างเป็นขั้นตอนโดยจัดทำเป็น โครงการการฝึกอบรม เพื่อเป็นการแสดงรายละเอียดต่างๆ อย่างครบถ้วน ตั้งแต่สาเหตุของการจัดการฝึกอบรม สถานที่ ระยะเวลา วิทยากร หัวข้อในการฝึกอบรม ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย เป็นต้น การวางแผนการดำเนินการฝึกอบรมอย่างเป็นขั้นตอนด้วยการเขียนออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรดังที่เรียกว่า "โครงการฝึกอบรม"

เป็นการระบุรายละเอียดที่เกี่ยวข้องทั้งหมดตั้งแต่เหตุผลความ ทั้งนี้รวมถึงผู้บริหารที่มีอำนาจอนุมัติ โครงการฝึกอบรมและค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการฝึกอบรม ดังนั้นบุคคลเหล่านี้จำเป็นต้องเข้าใจ รายละเอียดต่างๆของการฝึกอบรมด้วย ผ่านการใช้โครงการฝึกอบรมที่เขียนขึ้นเป็นสื่อตนเอง (สำนักงานข้าราชการพลเรือน, 2532)

หลังจากที่กำหนดโครงการฝึกอบรมอย่างเป็นรูปธรรมแล้ว ก็จะนำไปสู่การบริหาร โครงการฝึกอบรม โดยการบริหารโครงการฝึกอบรม จะเกิดประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุ วัตถุประสงค์ของโครงการได้นั้น นอกจากมาจาก วิทยากรที่มีความรู้ความสามารถและหลักสูตร ฝึกอบรมที่เหมาะสมแล้วยังจำเป็นต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการฝึกอบรมซึ่งเข้าใจหลักการ บริหารงานฝึกอบรมพอที่จะสามารถวางแผนและดำเนินงานธุรการทั้งหมดในช่วงทั้งก่อนระหว่างและ หลังการอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย จึงได้กำหนดขั้นตอนนี้เป็นการบริหารโครงการฝึกอบรม เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ผู้จัดโครงการฝึกอบรมควรทราบทั้งหมด (สำนักงานข้าราชการพลเรือน, 2532)

ส่วนในการดำเนินการฝึกอบรม เจ้าหน้าที่ผู้จัดโครงการอบรมจะต้องมีบทบาทหลัก ที่ จะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับวิทยากรในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้แก่ผู้เข้าอบรม ทั้งในด้าน สถานที่ โสตทัศนอุปกรณ์ วัสดุอุปกรณ์ ยานพาหนะ การเงิน ฯลฯ และในขณะเดียวกันยังต้อง ดำเนินงานในฐานะผู้อำนวยการโครงการทำหน้าที่ควบคุมให้การฝึกอบรมดำเนินไปตามกำหนดการจัด ให้มีกิจกรรมละลายพฤติกรรมและกิจกรรมกลุ่ม ต่าง ๆ ในระหว่างผู้เข้าอบรมอันจะอันจะช่วยสร้าง บรรยากาศในการฝึกอบรมให้เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้สำหรับผู้เข้าอบรมได้เป็นอย่างดีมีฉะนั้น อาจไม่สามารถทำให้การฝึกอบรมดำเนินไปตามที่ระบุไว้ในโครงการอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุ ประสิทธิภาพเท่าที่ควร

นอกจากมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนต่าง ๆ ของกระบวนการฝึกอบรมแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการ ฝึกอบรมควรจะต้องเข้าใจถึงแนวความคิดเกี่ยวกับการแบ่งประเภทการ ฝึกอบรม ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการจัดและบริหารงานฝึกอบรม ต่อไปนี้ด้วยจากข้อเขียนของนักวิชาการ ด้านการพัฒนาบุคลากร และจากประสบการณ์ของผู้เขียน มีแนวคิดและวิธีการจัดแบ่ง ประเภท ของ การฝึกอบรม โดยยึดหลักดังนี้ (สำนักงานพัฒนาข้าราชการพลเรือน, 2532)

2.2 ประเภทของการฝึกอบรม

2.2.1 แบ่งโดยยึดช่วงเวลาในการทำงานเป็นหลักแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

การฝึกอบรมก่อนประจำ (Pre-Service Training) จะเป็นการฝึกอบรมซึ่งมี วัตถุประสงค์เพื่อเตรียมบุคลากรก่อนเข้ารับหน้าที่ให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ที่ จะได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื้อหาของการฝึกอบรมจะเน้นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน อย่างละเอียดทุกด้าน ซึ่งมักจะรวมถึงการสร้างทักษะในการปฏิบัติงานไว้ด้วยและการฝึกอบรม ระหว่างประจำการ (In-Service Training) โดยจะเป็นการฝึกอบรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มพูน ความรู้ และทักษะ รวมถึงการสร้างทัศนคติแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้สามารถปฏิบัติงานได้มี ประสิทธิภาพมากขึ้น

2.2.2 แบ่งโดยยึดลักษณะวิธีการฝึกอบรมเป็นหลัก

การปฏิบัติงานปกติในที่ทำการ (On the Job Training หรือ Desk Training) เป็นการฝึกอบรมระหว่างการปฏิบัติงานจริงๆ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจถึงวิธีการทำงานที่ถูกต้องเหมาะสม โดยเฉพาะงานที่อยู่ในความรับผิดชอบเท่านั้น โดยให้ผู้เข้าอบรมทำงานนั้นๆตามปกติแล้วมีผู้คอยกำกับดูแลให้ปฏิบัติอย่างถูกต้อง ซึ่งผู้คอยกำกับอาจเป็นหัวหน้างานหรือครูฝึกก็ได้ ซึ่งจะทำหน้าที่อธิบายหรือสาธิตเพิ่มเติมจากการเรียนรู้ ซึ่งผู้เข้าอบรมได้รับจากการฝึกปฏิบัติของตนเองเป็นหลักในช่วงหลังการฝึกอบรมแบบนี้มักจะเป็นการปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงาน (Manual) ซึ่งได้มีผู้เขียนระบุถึงขั้นตอน และรายละเอียดในการปฏิบัติงานนั้น ๆ ไว้แล้ว

ต่อมาเป็นลักษณะการฝึกอบรมนอกสถานที่ทำงาน (Off the Job Training) มีวัตถุประสงค์เพื่อเตรียมให้ผู้เข้าอบรมพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันที หรือพร้อมในการที่จะเข้ารับการฝึกปฏิบัติงานปกติ ในที่ทำการ (On the Job Training) หรือใช้เพื่อการลดค่าใช้จ่ายหรือ ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น การฝึกอบรมแบบสุดท้ายคือการฝึกอบรมแบบห้องเรียน (Classroom Training) คือ จะเน้นถึงการจัดให้ผู้เข้าอบรมได้ทีละมากกว่าตั้งแต่ 10 – 100 คน จึงมักจะใช้สถานที่ในห้องประชุมเป็นหลัก การฝึกอบรมมักใช้เทคนิค การบรรยาย การอภิปรายเป็นหลักและอาจมีการใช้ โสตทัศนอุปกรณ์ การสาธิต เทคนิคแบบกลุ่ม ฯลฯ

2.2.3 แบ่งตามจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม

โดยแบ่งเป็นการฝึกอบรมเป็นรายคน ตามความจำเป็นในการฝึกอบรมของ บุคคลรายนั้น โดยอาจเป็น อบรมปฐมนิเทศเป็นรายตัว การฝึกอบรมขณะปฏิบัติงาน การจัดให้ ฝึกอบรมด้วยตัวเองทางไปรษณีย์ หรืออาจใช้เทคนิค ทางการบริหาร อื่นๆ เช่น การมอบหมายงาน ให้ปฏิบัติ เป็นต้น อีกลักษณะหนึ่งคือการฝึกอบรมเป็นคณะเป็นการฝึกอบรมให้กับกลุ่มบุคลากรซึ่งมี ลักษณะความจำเป็นในการฝึกอบรมเหมือนกัน ทีละจำนวนมากๆ

2.2.4 แบ่งตามลักษณะของเนื้อหาหลักสูตรฝึกอบรม

ในกรณีที่มีการสำรวจหาความจำเป็นในการฝึกอบรมทั้งองค์กร แล้วพบว่ามีความจำเป็นจะต้องจัดฝึกอบรมหลักสูตรในเนื้อหาหลายด้านด้วยกัน โดยผู้เข้าอบรมจะเป็นบุคลากร ซึ่งดำรงตำแหน่ง และระดับต่างกัน จึงอาจมีการกำหนดหลักสูตรฝึกอบรมในแต่ละด้าน และแบ่ง ประเภทการฝึกอบรมออกเป็นด้านต่างๆ ตามลักษณะ ของหลักสูตรฝึกอบรม เช่น การฝึกอบรมด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ การฝึกอบรมด้านการปฏิบัติงานธุรการ การฝึกอบรมด้านการบริหาร เป็นต้น

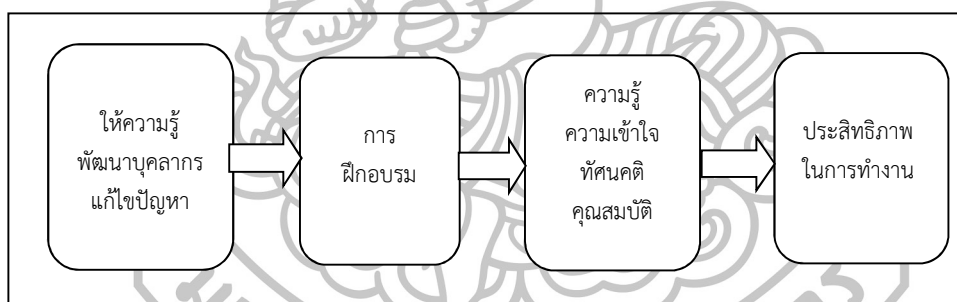
2.2.5 แบ่งตามลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มบุคลากรผู้เข้าอบรมในโครงสร้างขององค์การ ซึ่งจะเชื่อมโยง ไปถึง ลักษณะ ของเนื้อหาหลักสูตรที่จัดอบรมด้วย โดยแบ่งเป็นการฝึกอบรมสำหรับบุคลากรแต่ละระดับ ตามแนวนอน ในโครงสร้างขององค์การ เพื่อให้ความรู้ต่างๆไปโดยมุ่งหวังเพียงเพื่อการสร้างกรอบ แนวคิดกว้างๆ ส่วนอีกลักษณะคือการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรตามแนวตั้งขององค์การ เป็นการ ฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้หรือสร้างความสามารถ เฉพาะสำหรับบุคลากร ในแต่ละตำแหน่งหรือสายงาน

2.2.6 แบ่งตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ซึ่งอาจแยกการฝึกอบรมออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

โดยแบ่งตามประเภทคือ การฝึกอบรมเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นมาแล้ว กล่าวคือ เมื่อมีปัญหาในการดำเนินการใดๆ ในองค์กรเกิดขึ้น การฝึกอบรมในลักษณะนี้จึงเกิดขึ้นเพื่อ การแก้ไขปัญหา ทั้งนี้เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอีกทางหนึ่งด้วย ต่อมาเป็นการ ฝึกอบรมเพื่อเตรียมการรับมือกับปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต โดยต้องทำควบคู่กับแผนงานที่ เตรียมการไว้ล่วงหน้าสำหรับการบริหารงานในอนาคต ประเภทสุดท้ายคือการฝึกอบรมเพื่อพัฒนา บุคลากรให้มีศักยภาพสูงขึ้นในระยะยาว ทั้งนี้เกิดขึ้นเพราะองค์กรต้องการพัฒนาศักยภาพของ บุคลากรภายในองค์กร ให้มีศักยภาพสูงสุดในการทำงาน ทั้งนี้เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศขององค์กร

จากแนวคิดเรื่องการฝึกอบรมที่ผู้วิจัยได้กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นถึงมิติด้าน ต่างๆเกี่ยวกับแนวคิดนี้ โดยมีลำดับขั้นตอนของกระบวนการตั้งแต่ก่อนเกิดการฝึกอบรมจนกระทั่งผลที่ได้ ภายหลังจากการฝึกอบรม โดยเห็นว่าขั้นตอนของการฝึกอบรมมีส่วนสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพ ของบุคลากรในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิจัยที่ศึกษาในเรื่องนี้ โดยสามารถสรุปเป็น แผนผังดังนี้



ภาพที่ 2 แผนผังแสดงกระบวนการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ
หมายเหตุ: จากการสังเคราะห์ข้อมูลในการในการทบทวนวรรณกรรมของผู้วิจัย

จากภาพที่ 2 ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าการฝึกอบรมจะเกิดจากปัจจัยเริ่มต้นคือ เพื่อการให้ความรู้ เพื่อพัฒนาบุคลากรภายในองค์กร และเพื่อการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าบางอย่าง หลังจากนั้นเมื่อเกิดการฝึกอบรมแล้วจะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิด ความรู้ ความเข้าใจ เกิดทัศนคติ ต่อเรื่องที่อบรม รวมไปถึงก่อให้เกิดคุณสมบัติหลังการฝึกอบรม จากนั้นสิ่งที่ได้จากการฝึกอบรม ทั้งหมดจะเป็นตัวพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม รวมถึงพัฒนาองค์กร ด้วย เช่น ในสภาวะการแข่งขันของธุรกิจการสายการบิน ทุกสายการบินต่างหาจุดเด่นในด้านการ บริการเพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการตอบสนองความต้องการผู้โดยสารให้เกิดความประทับใจ และ กลับมาใช้บริการซ้ำอีก หรือเป็นการจูงใจให้ผู้ใช้บริการรายใหม่เกิดความสนใจและหันมาทดลองใช้ บริการ จากประเด็นการแข่งขันนี้ ทางสายการบินเองจึงต้องมีการระดมความคิดในแง่การสร้างสรรค์

การให้บริการรูปแบบใหม่ๆ จากนั้นจึงจัดขึ้นเป็นโปรแกรมฝึกอบรมแก่พนักงานผู้ให้บริการบนสายการบิน ให้มีความรู้ ความสามารถ เกิดความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้เมื่อเกิดความเข้าใจจากการฝึกอบรมที่ตรงกันแล้วจึงทำให้การให้บริการเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นตามไปด้วย

3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่เป็นเลิศและประสบการณ์วิชาชีพในสายการบิน

จากการศึกษาความหมายของการบริการพบว่ามีความหมายของการบริการไว้หลายท่านโดยได้ให้ความหมายของการบริการว่าเป็นสิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย (วีรพงษ์ เณลิมจิระรัตน์, 2550) แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2549) เพื่อประโยชน์หรือความพอใจที่เกิดขึ้นรวมกับการซื้อขายสินค้า (สุนณา อัยุโพธิ์, 2544) ซึ่งสอดคล้องกันกับนักวิจัยหลายท่านที่ได้ให้ความหมายไว้ว่าการบริการเป็นการกระทำ

คริสโตเฟอร์ เอช เลิฟลือค และลอเรน ไรท์ (2546) ได้ให้ความหมายในเรื่องของการบริการว่าเป็นลักษณะของการปฏิบัติงานโดยที่ฝ่ายหนึ่งทำให้กับฝ่ายอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งอาจมีขั้นตอนและกระบวนการ (Process) ที่ผูกพันกับตัวสินค้า แต่การให้บริการนั้นเป็นสิ่งที่มองไม่เห็น ไม่สามารถจับต้องได้ โดยการบริการเป็นการสร้างคุณค่า คุณประโยชน์ (Benefits) ให้แก่ลูกค้า ซึ่งจะสอดคล้องกับ วัชรภรณ์ สุริยาภรณ์ (2546) ที่ได้ให้ความหมายในเรื่องการบริการไว้ว่าเป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นแก่สมาชิกตามคุณสมบัติ หน้าที่ และความสามารถของแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยอาศัยความต้องการของสมาชิก เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินโครงการ โดยมุ่งให้เกิดความพึงพอใจแก่สมาชิก ซึ่ง วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548) และ เอนก สุวรรณบัณฑิต (2548) ให้ความหมายไว้ว่าการบริการหมายถึง พฤติกรรม ที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่งผ่านการทำกิจกรรมที่กำหนดขึ้น เพื่อมุ่งสร้างความพึงพอใจ รวมไปถึงการมุ่งพัฒนาความสามารถในการให้บริการของบุคคลากรที่เกี่ยวข้อง โดย ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549) ได้ให้ความหมายของการบริการว่าเป็นการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (intangible goods) ให้กับผู้รับบริการโดยสินค้าไม่มีตัวตนนั้นคือการให้บริการซึ่งจะต้องสามารถตอบสนองความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้ ซึ่ง ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2546) มองว่าในปัจจุบันการบริการเข้ามามีบทบาทต่อชีวิตประจำวัน โดยบุคคลได้ยินยอมจ่ายเงินเพื่อได้รับการบริการ โดยค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าและบริการทุกวันนี้ จะเป็นแบ่งเป็นส่วนของการบริการประมาณร้อยละ 45

นอกจากนี้การบริการถือว่าเป็นสิ่งจับต้องไม่ได้ และสามารถเสื่อมสูญสภาพไปได้ โดยการบริการจะเพิ่มขึ้นทันทีและสามารถส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ การบริการจึงเป็นลักษณะของกิจกรรมของการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับ ทำให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งคำว่าบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า Service ซึ่งสามารถหาความหมายได้จากอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้ ซึ่งสามารถยึดเป็นหลักในการปฏิบัติตามความหมายของการบริการได้ คือ (จินตนา บุญบงการ ,2539)

S = Smiling & Sympathy ให้บริการด้วยรอยยิ้ม เอาใจใส่ต่อความรู้สึกผู้มารับบริการ

E = Early Response ให้บริการด้วยความรวดเร็ว

R = Respectful การให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการด้วยความสมัครใจ เต็มใจ

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของผู้ให้บริการ

C = Courtesy มีความอ่อนน้อม สุภาพ

E = Enthusiasm ปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น

การบริการถือเป็นกิจกรรมเพื่อการสร้างประโยชน์หรือสร้างความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้นเพื่อการเสนอขายหรือเป็นกิจกรรมที่เพิ่มขึ้นร่วมกับการขายตัวสินค้าโดยจากความหมายดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่าการบริการมี 2 รูปแบบ คือผลิตภัณฑ์และบริการ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่ง เพื่อสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค อาทิ การให้ความรู้และพัฒนาทักษะแก่สถานศึกษาต่างๆ การให้คำปรึกษาในการบริหารธุรกิจ ถือเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้น เพื่อเสริมกับสินค้าและให้สินค้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น บริการติดตั้งเครื่องปรับอากาศหลังการขาย การตรวจเช็คเครื่องอุปกรณ์ไฟฟ้าตามระยะเวลาหลังการซื้อ หรือการฝึกอบรมใช้งานสินค้าให้กับลูกค้า (ฉัตรยาพร เสมอใจ, 2547)

การบริการ เป็นกิจกรรมเพื่อผลประโยชน์หรือสร้างความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้าที่มารับบริการ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ได้ให้จำกัดความของการบริการไว้ว่าเป็นการแสดงออก หรือลักษณะของสมรรถนะที่หน่วยงาน สามารถนำเสนอให้กับอีกหน่วยงานหนึ่ง โดยเป็นสิ่งที่ไม่มีลักษณะที่จับต้องได้ และไม่มีสภาพความเป็นเจ้าของ โดยไม่มีการผูกพันกับตัวผลิตภัณฑ์นั้น ดังนั้นในการรักษาไว้ซึ่งคุณภาพที่ดีในการให้บริการจึงต้องมีการควบคุมมาตรฐานให้เป็นที่พึงพอใจของผู้มารับบริการอยู่ตลอดเวลา จะต้องมีการบริการดีทั้งองค์กร ซึ่งการบริการจะดีหรือไม่ดีต่อผู้มารับบริการนั้น ยังขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้รับบริการ และในการสร้างธุรกิจองค์กรทุกชนิดต้องรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการให้อยู่ตลอด (Kotler, 1997)

จากความหมายของการบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการ เป็นกิจกรรมการกระทำและการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการทำเพื่อสนับสนุนการเสนอขาย และส่งมอบแก่ผู้มารับบริการหรือเป็นกิจกรรมที่ทำร่วมกับการเสนอขายสินค้าเพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับบริการ โดยลักษณะของการให้บริการนั้นไม่มีรูปร่างไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้ และเป็นสิ่งที่สูญสลายได้แต่สามารถนำมาซื้อขายกันได้ ส่วนธุรกิจที่มีการบริการการเป็นตัวสินค้านั้น จะมีรูปแบบการทำธุรกิจที่มุ่งเน้นความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ เพราะถือเป็นตัวกำหนดการตัดสินใจซื้อและกำหนดได้ว่าลูกค้าจะกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป

3.1 ความหมายของธุรกิจบริการ

จากการศึกษาความหมายของธุรกิจบริการ พบว่ามีผู้ให้ความหมายของธุรกิจบริการไว้ดังนี้ ฉัตรยาพร เสมอใจ (2545) ได้ให้ความหมายของธุรกิจบริการไว้ว่า เป็นธุรกิจที่ดำเนินกิจกรรมที่ตอบสนองต่อความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้บริโภคและผลประโยชน์ของธุรกิจ และ

ปณิศา ลัญชานนท์ (2548) ได้ให้ความหมายเรื่องการบริการ (Service) ว่าเป็นการสร้างความพึงพอใจ ผลประโยชน์ หรือกิจกรรม ที่ผู้ให้บริการสามารถมอบแก่ของลูกค้าได้ เช่น โรงแรม ร้านอาหาร โรงพยาบาล ธนาคาร เป็นต้น ซึ่งการกระทำดังกล่าวอาจจะเป็นการให้หรือการขายโดยตรงสู่ลูกค้า ทางใดทางหนึ่งก็ได้ (ยุพาวรรณ วรณวณิช, 2548) จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ธุรกิจบริการ เป็นการดำเนินกิจกรรมในรูปแบบที่แตกต่างกันออกไปเพื่อเป็นการสนับสนุนการเสนอขายแก่ลูกค้า เพื่อมุ่งสร้างความพึงพอใจ และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ

3.2 ลักษณะของการบริการ

การบริการแบ่งได้ 4 ลักษณะ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) หมายความว่า ผู้มารับบริการไม่สามารถรู้สึกมองเห็น หรือสัมผัสได้ก่อนการซื้อ เช่น การโดยสารเครื่องบิน ซึ่งผู้ซื้อบริการจะไม่รู้ผลของการใช้บริการจนกว่าจะได้รับบริการนั้นโดยการเดินทางแล้ว ทำให้ผู้บริโภคแสวงหาสิ่งที่จะสามารถบ่งบอกหรือแสดงถึงคุณภาพของการบริการที่ตนเองจะได้รับ (Service quality) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นที่จะใช้บริการนั้นๆ ดังนั้นนักการตลาด จึงต้องพยายามทำให้บริการมีความสามารถที่จะจับต้องได้ให้มากที่สุดโดยสร้างโปรแกรมการส่งเสริมการตลาดและมุ่งชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากบริการอย่างชัดเจนมากกว่าที่จะเน้นตัวบริการเพียงอย่างเดียว ความไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Service inseparability) หมายความว่า การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นในขณะเดียวกัน ในประเด็นนี้จะตรงข้ามกับการผลิตสินค้าซึ่งเริ่มจากการนำวัตถุดิบมาผลิต แล้วนำไปเก็บไว้ในคลังสินค้า และหลังจากที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อจึงจะเกิดการบริโภค ส่วนบริการนั้นเริ่มจากการที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อแล้วจึงเกิดการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน เช่น ลูกค้าตัดสินใจจะใช้บริการตัดผม จากนั้นช่างจึงเริ่มตัดผม ซึ่งเปรียบเสมือนกระบวนการผลิตเริ่มขึ้น และผู้บริโภคได้รับทรงผมทรงใหม่ออกจากร้านไป ในขณะเดียวกันความไม่แน่นอน (Service variability) กล่าวคือคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมระดับ 5 ดาวย่อมมีมาตรฐานการให้บริการสูงกว่า โรงแรมที่มีระดับต่ำกว่าลงไป ซึ่งสัมพันธ์กับราคาที่ลูกค้าต้องจ่ายเมื่อเข้าใช้บริการ

ซึ่งทำให้การให้บริการเกิดความไม่แน่นอน ความไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) ซึ่งบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถเก็บกักคืนไว้ได้ เมื่อการบริการเกิดขึ้นนักการตลาดไม่สามารถเก็บไว้เพื่อใช้ในภายหลังได้ ดังนั้นเมื่อมีความต้องการที่มากขึ้น จึงทำให้เกิดอุปสรรคในการบริหาร เช่น ในช่วงวันหยุดเทศกาลที่โรงแรมและรีสอร์ทต่างๆจะมีปริมาณการเข้าใช้บริการสูง จึงทำให้ปริมาณพนักงานไม่เพียงพอและมีการจ้างแรงงานชั่วคราวมาเสริมจึงทำให้คุณภาพในการให้บริการลดลง (ปณิศา ลัญชานนท์, 2548) ซึ่งสอดคล้องกับ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549) ได้กล่าวถึง การบริการว่ามีลักษณะเฉพาะดังนี้คือ ความไม่มีตัวตน (Intangibility) (เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, 2548) บริการไม่สามารถสัมผัสไม่สามารถมองเห็นและไม่สามารถครอบครองได้ (abstract) โดยการใช้ประสาทสัมผัสทั้งห้า โดยการบริการไม่สามารถถูกแบ่งแยกออกเป็นส่วนได้เหมือนสินค้า เช่น หากต้องการจะซื้อโคลน ผู้ซื้อย่อมจับขวดเพื่อมาทดลองโดยการฉีดได้และสามารถทดลองดมกลิ่นได้ ซึ่งถือว่าแยกจากกันไม่ได้ ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้าผู้มารับบริการ (Inseparability) (นิติพล ภูตะโชติ, 2549) ในช่วงเวลาการให้บริการที่ผู้ให้บริการและผู้มารับบริการไม่สามารถแยกออกจากกันได้

เช่น คนไข้ตรวจรักษาคนไข้ การให้บริการตัดผม เป็นต้น โดยทั้งสองฝ่ายก็ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ในเวลาที่กำลังให้บริการนั้น การเก็บรักษาไม่ได้ (Perish ability) การบริการต้องอาศัยคนเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อน ดังนั้นหากไม่มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการพนักงานที่ให้บริการก็จะว่าง (idle) ซึ่งทำให้เกิดการสูญเสียค่าใช้จ่ายด้านแรงงานไปอย่างไร้ประโยชน์ เพราะไม่ก่อให้เกิดรายได้ ซึ่งความต้องการที่ไม่แน่นอน (Fluctuating Demand) รวมถึงความต้องการใช้บริการของลูกค้าขึ้นลงอยู่เสมอ การให้บริการนั้นลูกค้าหนึ่งจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการจะมีมากหรือน้อยต่างกันขึ้นกับช่วงเวลา เช่นการใช้บริการของธนาคารที่จะมีลูกค้ามากในช่วงสิ้นเดือน ร้านอาหารที่จะมีลูกค้ามากในช่วงวันเงินเดือนออก โรงแรมสถานที่ท่องเที่ยวที่คนมาใช้บริการมากในช่วงวันหยุดเทศกาล แตกต่างกันไปตามการมารับบริการในแต่ละครั้ง (Variability or Heterogeneity) (ฉัตรยาพร เสมอใจ, 2547) ความแตกต่างในด้านคุณภาพในการให้บริการ เนื่องจากบริการต้องอาศัยคนหรือพนักงานในการให้บริการเป็นส่วนใหญ่ (labor intensive) ซึ่งการที่พนักงานจะให้บริการด้วยรอยยิ้มหรือไม่ จะหุ่่งเท ใสใจ กับการให้บริการหรือไม่ ต้องขึ้นกับองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เช่น สาเหตุการพักผ่อนไม่พอ ปัญหาส่วนตัวของพนักงาน และการเจ็บป่วย เป็นต้น

การให้บริการเพื่อให้เกิดความรวดเร็วถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอน และมีความเสมอภาค 2 ลักษณะ คือการให้บริการลักษณะแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือ ลักษณะการให้บริการที่จบลงในส่วนที่เดียว และได้รับบริการที่เบ็ดเสร็จเพียงขั้นตอนเดียว โดยผู้มารับบริการจะใช้เวลาสั้นๆ และเกิดความพึงพอใจ อีกลักษณะคือการให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการผ่านการใช้เครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว ประหยัดแรงงาน และเวลา กล่าวสรุปได้ว่า การบริการมี 6 ลักษณะ 1) ความไว้วางใจ (Trust) เป็นลักษณะการรับบริการที่ผู้รับบริการเองไม่สามารถรู้ล่วงหน้าว่าจะได้รับบริการ 2) เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) เป็นการรับบริการที่ไม่สามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้ว่าจะได้รับบริการแบบใด 3) เป็นลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) เป็นการให้บริการที่ตัวสินค้าและบริการจะติดอยู่ด้วยกันเสมอมาสามารถแยกออกจากกันได้ 4) เป็นลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) เป็นการบริการที่มีลักษณะไม่คงที่สามารถเปลี่ยนได้ตลอดเวลา 5) เป็นลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาได้ (Perish ability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้หากแต่ถ้าความต้องการสม่ำเสมอคุณภาพของการให้บริการก็จะสม่ำเสมอ แต่หากลักษณะความต้องการบริการผันแปรจะทำให้คุณภาพในการให้บริการสามารถควบคุมได้เช่นกัน 6) เป็นลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership) เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ ทำให้ผู้รับบริการไม่สามารถครอบครองหรือเป็นเจ้าของได้ต่อให้มีการซื้อบริการเกิดขึ้นก็ตาม (ประสิทธิ์ พรธณพิสุทธิ์, 2540)

3.3 ประเภทของธุรกิจบริการ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548) ได้แบ่งตามประเภทของบริการที่ให้แก่ลูกค้าซึ่งแบ่งได้ 4 ประเภท ดังนี้ 1) การให้บริการที่กระทำต่อร่างกายลูกค้า (People Processing Service) ซึ่งการให้บริการในประเภทนี้ จะเป็นลักษณะการให้บริการที่มีการสัมผัสตัวลูกค้าโดยตรง (เช่น ตัดผม นวดแผนโบราณ เป็นต้น) หรือไม่ก็เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าทางกายภาพ (เช่น

การขนส่งสาธารณะ รถเมล์ รถไฟ เป็นต้น) ซึ่งลูกค้าจำเป็นต้องอยู่ในสถานที่ให้บริการตลอดทั้งกระบวนการให้บริการ จนกว่าจะได้รับผลประโยชน์ตามที่ต้องการจากบริการนั้น 2) การบริการที่เป็นลักษณะให้ความรู้สึกต่อจิตใจลูกค้า (Mental Stimulus Processing Service) เป็นการให้บริการที่มีผลต่อสภาพจิตใจของลูกค้า (เช่น โรงเรียนโรงพยาบาลนอร์มัล โบสถ์ วัด ฯลฯ) ซึ่งการรับบริการประเภทนี้ลูกค้าจะต้องอยู่ในสถานที่ให้บริการจนกว่าจะได้รับบริการเสร็จตลอดทั้งกระบวนการ โดยสถานบริการในการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะและสัมพันธ์สำหรับการให้บริการนั้น เช่น โรงหนัง อุโมงค์มรณคดี เป็นต้น ทั้งนี้อาจอยู่ในสถานที่ไกลออกไป เช่นการใช้บริการโทรคมนาคม การศึกษาทางไกล เป็นต้น 3) การบริการต่อสิ่งของของลูกค้า (Procession Processing Service) ในหลายๆ ครั้งของการซื้อบริการ อาจไม่ได้ทำเพื่อตัวเอง แต่ซื้อบริการให้กับสิ่งของ เช่น การบริการซักเสื้อผ้า การไปพาสัตว์เลี้ยงไปพบสัตวแพทย์ การนำรถยนต์ไปซัดสี เป็นต้น ดังนั้นบริการในกลุ่มนี้จะเป็นลักษณะของบริการที่จะมีการสัมผัสสิ่งของของลูกค้าซึ่งตัวลูกค้าอาจไม่จำเป็นต้องอยู่ในสถานบริการนั้นในระหว่างให้บริการก็ได้ 4) การบริการต่อระบบสารสนเทศของลูกค้า (Information Processing Service) การให้บริการในกลุ่มนี้จะเป็นลักษณะการให้บริการที่จะทำต่อสิ่งของของลูกค้าเช่นเดียวกับการให้บริการตามประเภทที่ 3 แต่ต่างกันตรงที่ลักษณะของ “สิ่งของของลูกค้า” โดยจะเป็นของที่ไม่มีตัวตนไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นลักษณะข้อมูลสารสนเทศของลูกค้า โดยลักษณะบริการประเภทนี้ ได้แก่ การบริการของธนาคาร บริการวิจัยการตลาด บริการที่ปรึกษาทางธุรกิจ ที่ปรึกษาทางการเงิน เป็นต้น

จากประเภทธุรกิจบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ธุรกิจสายการบินจัดเป็นการบริการที่กระทำต่อร่างกายลูกค้า (People Processing Service) ซึ่งการบริการที่เป็นไปเพื่อการอำนวยความสะดวกทางกายภาพแก่ลูกค้า โดยการที่ลูกค้ารับบริการจากการขนส่งจากจุดหนึ่งไปยังปลายทางที่ต้องการ และยังได้รับบริการอื่นๆ ระหว่างการเดินทางด้วย เช่นการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ความสะดวกสบายของที่นั่ง ความสะดวกสบายจากอุปกรณ์ให้ความบันเทิงบนเครื่องบิน เป็นต้น

3.4 แนวคิดการให้บริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549) ได้กล่าวว่ แนวคิดการให้บริการ ให้เกิดในจิตใจผู้ให้บริการ ต้องเริ่มทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ หากทุกคนมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ และถือว่าเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน ทุกคนในองค์กรล้วนเป็นผู้บุคคลที่ต้องร่วมสร้างสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า ความผิดพลาดใดๆ ที่เกิดขึ้นกับลูกค้าจะเป็นตัวงานชื่อเสียงขององค์กร ดังนั้นผู้ให้บริการต้องตระหนักเสมอว่า 1. ลูกค้าเป็นผู้ถูกเสมอ 2. ผู้ให้บริการเป็นเพียงตัวรองไม่ใช่ตัวเอก 3. ลักษณะงานบริการเป็นงานของผู้ให้ 4. การทำงานบริการเป็นการฝึกจิตใจ 5. หากรักงานบริการต้องมีความอดทน 6. ให้บริการแบบคิดถึงใจเขาใจเรา 7. ยอมรับในความแตกต่างของผู้มารับบริการ 8. ให้บริการแก่ลูกค้าเสมือนให้บริการแก่ญาติ 9. ให้บริการเสมือนตนเองเป็นเจ้าของกิจการ และคุณลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการในการต้อนรับ มีดังนี้ 1) แต่งกายสุภาพเรียบร้อย 2) การพูดจาชัดเจนชัดเจนน้าเสียงไพเราะ 3) ทำตนเองให้เป็นคนสุภาพ เรียบร้อย 4) มีรอยยิ้มอยู่เสมอ 5) หลีกเลี่ยงการกล่าวคำปฏิเสธ 6) แสดงความเต็มใจให้บริการ 7) หลีกเลี่ยงความรุนแรงและความขัดแย้ง 8) มีความความอดทน 9) ผู้รับบริการถูกต้องเสมอ

สรุปได้ว่าแนวความคิดในด้านการให้บริการเพื่อที่จะบรรลุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการให้บริการนั้น ผู้ให้บริการเองจะต้องยึดถือตัวลูกค้าเป็นสำคัญ ซึ่งสามารถกล่าวได้ว่าลูกค้าคือพระเจ้า พนักงานผู้ให้บริการเสมือนเป็นพระกจึงต้องแสดงบทบาทให้ดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและนำไปสู่การกลับมาใช้บริการซ้ำ ในการให้การบริการนั้นเป็นผู้ให้บริการจะต้องมีจิตใจอดทน คิดถึงจิตใจและความรู้สึกของลูกค้า โดยให้บริการลูกค้าเสมือนเราเป็นเจ้าของธุรกิจนั่นเอง ซึ่งในฐานะพนักงานผู้ให้บริการนั้นจะต้องมีลักษณะที่ดี คือ พุดจาชัดเจน น้ำเสียงไพเราะ เป็นคนสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส หลีกเลี่ยงการปฏิเสธคำร้องขอของผู้มารับบริการเพราะอาจสื่อถึงความไม่เต็มใจในการให้บริการได้

3.5 หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ

เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548) ได้กล่าวไว้ว่าหลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ มีดังต่อไปนี้ ความพึงพอใจ (Satisfaction) ในการรับบริการและความพึงพอใจในการทำงานบริการ หากความพึงพอใจทั้งสองด้านบรรจบกัน การให้บริการที่เกิดขึ้นนั้นก็จะมีคุณภาพมากที่สุด แต่การมีความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นเกิดจากการได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการและเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ความพึงพอใจในการทำงานบริการเป็น การที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในงานของตน อันอาจเกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน และ อื่น ๆ ซึ่งเป็นแนวทางที่องค์การธุรกิจบริการจะต้องจัดให้มีขึ้นทั้งสองด้านและประสานให้สอดคล้องกัน โดยสื่อสารให้ผู้ให้บริการทำความเข้าใจในความคาดหวังในการบริการของผู้รับบริการและผู้ให้บริการเต็มใจที่จะให้บริการตามนั้น ก็จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการบริการร่วมกัน ความคาดหวัง (Expectation) เป็นไปในสองแนวทาง เช่นกัน ทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างก็มีความคาดหวังต่องานบริการ ซึ่งหากองค์การธุรกิจบริการสามารถทราบและจัดสิ่งต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่มีอยู่ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้น ความพร้อม (Readiness) เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องมีการจัดเตรียมให้เกิดทั้งในด้านบุคลากร อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ ระบบสื่อสารและเทคโนโลยีต่างเพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพเต็มรูปแบบได้ ความมีคุณค่า (Values) เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการประเมินได้จากการบริการที่ดีและมีคุณภาพโดยเมื่อเทียบกับเงินที่จ่ายไป ความสนใจ (Interest) เป็นลักษณะการเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ การดูแลเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ และ ยินดีที่จะมอบบริการแก่ทุกคนอย่างเสมอภาคกัน ความมีไมตรีจิต (Courtesy) เป็นการแสดงถึงความจริงใจเป็นมิตร และมีอัธยาศัยไมตรี โดยไม่คิดว่าผู้รับบริการทำให้งานเพิ่มขึ้น แต่เป็นบุคคลสำคัญที่ทำให้งานบริการมีคุณค่า ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) กระบวนการในการให้บริการจะต้องมีระบบที่ทำให้การบริการเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพสม่ำเสมอ ทุกฝ่ายมีบทบาทหน้าที่ชัดเจนและทำงานประสานกันเพื่อให้เกิดการให้บริการที่ดี

การมีประสิทธิภาพจากองค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความสำเร็จในการบริการมี 7 ประการ คือ ประการแรก ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) ผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรง ที่จะต้องทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

ประการที่สอง ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ผู้ให้บริการต้องมีความเข้าใจในความคาดหวังของผู้มารับบริการ เพื่อจะสามารถตอบสนองได้ตามความต้องการ ประการที่สาม ความพร้อมในการบริการ (Readiness) บริการหรือธุรกิจบริการ จำเป็นต้องมีการเตรียมพร้อมทั้งบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานให้มีความพร้อมอยู่เสมอ และต้องสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการของผู้มารับบริการ ประการที่สี่ ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) สามารถทำให้ผู้มารับบริการชื่นชอบและประทับใจกับบริการที่ได้รับ ประการที่ห้า ความสนใจต่อการบริการ (Interest) ต้องให้ความสำคัญแก่ผู้มารับบริการแบบเท่าเทียมและเสมอภาคกัน ประการที่หก ความมีเมตตาริจิตในการบริการ (Courtesy) ผู้ให้บริการต้องมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพอ่อนโยน มีความสามารถที่จะรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ที่จิตสำนึกที่ดีในด้านการให้บริการ รวมถึงทักษะในการให้บริการ และประการที่เจ็ด การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency) มีการกำหนดแผนการดำเนินงาน เพื่อสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ และมีคุณภาพ

3.6 การพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศ

ขั้นตอนและวิธีการที่จะนำไปสู่การปฏิบัติงานเพื่อการบริการให้เกิดความประทับใจ และได้รับประโยชน์สูงสุดหรือเพื่อให้เกิดความเป็นเลิศในด้านการให้บริการ โดยต้องเริ่มจากระดับผู้บริหารสูงสุดลงไปสู่พนักงานระดับล่าง ซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้ (จินตนา บุญบงการ, 2550) ผู้บริหารระดับสูงมีความมุ่งมั่นในเรื่องการให้บริการ มีนโยบายชัดเจนในเรื่องการให้บริการเปิดโอกาสให้หัวหน้าแผนกได้ชี้แจงเป้าหมาย และแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา แผนกของตนเอง มีการกำหนดคำขวัญประจำองค์กร มีการประกาศเป้าหมายและแนวทางในการให้บริการอย่างชัดเจน และมีการประชุมผู้บริหารระดับสูง เพื่อร่วมออกแนวคิดในการพัฒนา กำหนดนโยบาย จัดทำกลยุทธ์เพื่อใช้ในการแข่งขัน และสนับสนุนให้พนักงานในองค์กรเกิดการพัฒนาตนเองตลอดเวลา การวางแผนกลยุทธ์ด้านบริการที่ชัดเจน และสอดคล้องกับลักษณะเฉพาะตัวขององค์กรนั้น โดยผู้บริหารระดับสูงมีการมอบหมายให้ทีมงานเฉพาะวางแผนกลยุทธ์ประจำองค์กรให้วางแผนกลยุทธ์ด้านงานบริการอย่างจริงจังและเป็นแผนชัดเจน กำหนดให้หัวหน้างานทุกคนรับรู้มีการประชุมชี้แจง และถือเอาไปปฏิบัติ ผู้บริหารระดับต่างๆ ต้องนำเสนอแผนงานในหน่วยงานหรือแผนงานที่ตนรับผิดชอบ จะต้องสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์หลักของหน่วยงานด้านการบริการตามเป้าหมายประจำปี ศึกษา วิเคราะห์ และออกแบบระบบการบริหารงาน ที่สอดคล้องกันนโยบายด้านบริการและเอื้อให้แผนกลยุทธ์ด้านบริการที่กำหนดไว้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการวิเคราะห์ระบบการให้บริการ โดยให้ความสำคัญเรื่องความเร็วของการให้บริการ และมาตรฐานในด้านความพึงพอใจในทุกจุดที่ให้บริการ มีการวางแผนของหน่วยบริการให้เป็นไปอย่างสะดวก คล่องตัว ผู้ให้บริการและผู้รับบริการเข้าใจได้ง่าย มีการทำหนังสือใช้เป็นคู่มือ เพื่อช่วยในการการสร้างความจิตสำนึกเพื่อการให้บริการที่ดี และมุ่งการพัฒนาด้านความสามารถในการให้บริการ มีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพพนักงานอย่างสม่ำเสมอ สอนพนักงานในการทำงานรายงานเรื่องการทำหน้าที่ และหาข้อบกพร่องของตนเองเพื่อหาแนวทางในการแก้ปัญหา

ในองค์กรที่น่าทำเป็นแบบอย่าง จัดนิทรรศการส่งเสริมงานด้านการให้บริการ จัดให้มีการประกวดคำขวัญที่สื่อในเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพด้านการให้บริการ จัดการประกวดและมอบรางวัล เช่น การมอบรางวัลแก่พนักงานผู้ที่ได้รับคัดเลือกว่าเป็นพนักงานผู้ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างดีเลิศ มีการยกระดับและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานในการที่จะเอื้อต่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การปรับปรุง ตกแต่งอาคารสถานที่ ให้ สะอาด สวยงาม โอ่งโถง และสะดวกแก่ลูกค้าที่มาติดต่อ มีการจัดทำมาตรฐานสร้างเอกลักษณ์ของหน่วยงาน และมีป้ายชี้อำหรับผู้ให้บริการ ร่วมรณรงค์ด้านความสะอาดเรียบร้อย ทั้งที่ทำงาน ห้องน้ำ สภาพแวดล้อมทั้งหมด มีการยกระดับคุณภาพและมาตรฐานงานบริการ โดยนำอุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวก เครื่องมือเครื่องใช้ เทคโนโลยี เครื่องจักร การให้ระบบข้อมูลทางการบริการยุคใหม่ การนำระบบคอมพิวเตอร์สารสนเทศเข้ามาเป็นตัวช่วยในด้านข้อมูลและให้บริการ การพัฒนาและปรับปรุงระบบสื่อสารให้มีความทันสมัย การใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ เพื่อให้ยกระดับคุณภาพบริการให้ดีขึ้น ปรับปรุงระบบให้ผู้รับบริการเข้าใช้บริการได้ทันที การรณรงค์เพื่อมุ่งปลูกฝังวัฒนธรรมในการให้บริการขององค์กร ซึ่งมีการกำหนดไว้ในหน้าที่ของทุกหน่วยงานว่าหัวใจของงานบริการ คือ การให้บริการแก่ลูกค้า การปลูกฝังคำขวัญเกี่ยวกับการบริการที่ดี การให้ความรู้โดยการฝึกอบรม หรือแผนป้ายที่มีคำพูดจูงใจให้พนักงานทุกคนตระหนักในขณะปฏิบัติงานเช่น “การบริการคืองานของพนักงานทุกคน” “ยิ้มเสมอเมื่อให้บริการ” เป็นต้น จัดคณะทำงานเพื่อดำเนินโครงการ ปรับปรุงงานบริการ คณะทำงานทำแผนกลยุทธ์ด้านบริการ คณะทำงานสร้างเอกลักษณ์และเสริมภาพลักษณ์องค์กร คณะทำงานตรวจสอบมาตรฐานการบริการ คณะกรรมการประกวดโครงการบริการดีเด่น คณะกรรมการคัดเลือกพนักงานให้บริการดีเด่น เปลี่ยนแปลงปรับปรุงภายในองค์กรให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ จัดให้มีแผนกประชาสัมพันธ์เพื่อให้ข้อมูลและแนะนำผู้รับบริการเรื่องขั้นตอน และวิธีการในการเขียนคำขอ ช่วยในขั้นตอนการจัดเอกสาร เพื่อให้ผู้รับบริการใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง จัดทำกิจกรรมในกลุ่มย่อยเพื่อสร้างความสามัคคี มุ่งการควบคุมปรับปรุงคุณภาพการบริการ (กลุ่มคิวซี) มีการมอบรางวัลแก่กลุ่มพนักงานที่นำเสนอแนวทางการปรับปรุงที่ดี พัฒนาออกแบบและจัดผังการให้บริการผู้รับบริการใหม่เพื่ออำนวยความสะดวกมากยิ่งขึ้น

แนวความคิดพัฒนาระบบการบริการและวิธีการในการปรับปรุงการบริการของรัฐให้ดีขึ้น ต้องพัฒนาระบบการบริการให้มีกระบวนการและขั้นตอนที่สามารถแก้ปัญหาจากปัจจัยที่เป็นแรงกดดันให้ลุล่วงไปได้มากที่สุด โดยมีวิธีการ ดังนี้ การจัดบริการที่มีคุณภาพ คือ การต้องรู้จักนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เพื่อบริการ ดังเช่น การรู้จักวางแผน และจัดหานำเครื่องถ่ายเอกสารที่ใช้งานและทำได้คมชัด ทำให้คุณภาพของงานดีขึ้น หรือในแง่ของคนผู้ทำงาน ก็ต้องมาอบรมและพัฒนาความรู้และทักษะต่างๆ เพื่อให้สามารถทำงานได้ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ผลิตสินค้า และการให้บริการทำได้ดีขึ้นด้วย เช่น การจัดฝึกอบรมให้รู้จักเครื่องมือสื่อสาร และเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ดีขึ้น หรือการสอนภาษาอังกฤษให้ เพื่อรองรับลูกค้าต่างประเทศให้ดีขึ้น หรืออ่านเอกสารได้มากขึ้น พร้อมทั้งสนับสนุนการเรียนรู้ได้ดีขึ้น การลดต้นทุน ซึ่งอาจทำได้หลายทางด้วยกัน เช่น การพิจารณาปรับปรุงการทำงาน โดยการนำเครื่องจักรสมัยใหม่ที่มีราคาถูกลง ทำงานได้ถูกต้องแม่นยำเข้ามาช่วยคนทำงานใน

ขั้นตอนต่างๆ การให้ความรู้และการอบรม หรือการวิเคราะห์การสูญเสียและดำเนินการปรับปรุง หรือ การพิจารณาลดขั้นตอนที่ก่อให้เกิดการสิ้นเปลืองก็มีส่วนช่วยลดต้นทุน การเพิ่มคุณค่าในการให้บริการแก่ ลูกค้าของรัฐให้มีลักษณะเช่นเดียวกับเอกชนที่สามารถช่วยสร้างเสริมคุณค่าให้ลูกค้า หรือประชาชน ที่มารับบริการได้ เช่น บริการที่จะสามารถส่งเอกสารไปถึงที่บ้านโดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมา รับเอง หรือ สามารถการที่บริการหลายๆ อย่างสามารถทำได้ในจุดเดียว เช่น ถ้าหากรัฐวิสาหกิจทั้งหลาย ที่ประชาชนแต่ละครัวเรือนจำเป็นต้องใช้บริการแยกกันนั้น หากได้รวมกันเพื่อให้ลูกค้าสามารถชำระ ค่าสาธารณูปโภครวมกันในจุดเดียว คือ ด้วยค่าขอเรียกเก็บเงินใบเดียว หรือจ่ายผ่านบัญชีเดียว หรือ ติดต่อขอข้อมูลทั้งหมดในจุดหนึ่งจุดใดของรัฐวิสาหกิจใดๆ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าได้รับประโยชน์จากการ อำนวยความสะดวกซึ่งช่วยประหยัดเวลาได้มาก เป็นต้น (นันทพร รัฐถาวร, 2551)

การปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการให้สามารถทำได้รวดเร็ว เป็นสิ่งสำคัญที่สุดใน ยุคโลกาภิวัตน์เนื่องจากความไวของสิ่งต่างๆ ที่เกิดจากเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นซึ่งช่วยให้การ การ ทำกิจกรรมต่างๆ เกิดขึ้นได้ง่ายและรวดเร็ว มากขึ้น โดยต้องรู้จักนำเทคโนโลยีดังกล่าวมาปรับใช้ สำหรับการพัฒนาการทำงานเพื่อลดขั้นตอนการบริการ ดังนั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยทำให้การ ให้บริการทำได้เร็วขึ้นและสามารถให้บริการได้ดีมากขึ้น การให้บริการแบบครบวงจร (Package Service) เป็นการพัฒนาการบริการในเชิงรุก โดยความต้องการและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ เป็นสำคัญ เน้นความรวดเร็วในการให้บริการ ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น มีความสุภาพอ่อนโยน คงไว้ซึ่งความเสมอภาค และเท่าเทียมกัน และการให้บริการต้องเสร็จสมบูรณ์ (Completion) นั้นหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้มารับบริการพึงได้รับ โดยไม่ต้องกลับมาติดต่อ บ่อยครั้ง นอกจากนั้นต้องเป็นธรรมและตรวจสอบได้

3.7 ประสพการณ์ในวิชาชีพในสายการบิน

ในอาชีพการให้บริการนั้น ประสพการณ์ถือเป็นอีกปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การ บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นั่นเพราะตัวผู้ให้บริการเองมีความคุ้นเคย หรือผ่านงานบริการนั้น มาก่อนและหากกล่าวถึงในประสพการณ์ของพนักงานให้บริการบนสายการบิน ถือเป็นปัจจัยเสริมที่มี ผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า เนื่องจากการให้บริการบนสายการบินนั้น เน้นรูปแบบการบริการที่ รวดเร็ว และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ซึ่งผู้ให้บริการที่มีประสพการณ์ในงานนี้มา ก่อนจะมีแนวโน้มในการทำงานได้ดีกว่า เพราะจะมีความสามารถในการประเมินความต้องการของ ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว แม้ลูกค้าอาจเพียงแสดงกริยาท่าทาง พนักงานผู้มีประสพการณ์ก็สามารถ คาดการณ์ถึงความต้องการของลูกค้า และสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้อย่างรวดเร็วและมี ประสิทธิภาพ อีกทั้งในการปฏิบัติงานบนสายการบินนั้นบ่อยครั้งที่จะมีเหตุสุดวิสัย หรือ มีปัญหาที่ ไม่ได้คาดคิดเกิดขึ้น ในกลุ่มพนักงานให้บริการบนสายการบินที่ผ่านงานมาก่อนจะเคยมีประสพการณ์ ในการแก้ไขปัญหาเหล่านั้นมาก่อนแล้ว ดังนั้นเมื่อเจอปัญหาเหล่านั้นเกิดขึ้นอีก ก็จะมีวิธีการ รวมถึง แนวทางที่ดีกว่าในการเผชิญและแก้ไขปัญหาเหล่านั้นให้ผ่านพ้นไป

โดยสรุปจะเห็นได้ว่า การให้บริการถือเป็นหัวใจสำคัญในธุรกิจบริการ โดยตัวผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจรักในงานบริการเป็นพื้นฐาน อีกทั้งยังต้องมีคุณสมบัติ และ ความรู้ความสามารถที่หลากหลาย เช่น ทักษะด้านภาษาต่างประเทศ ทักษะในการดูแลบุคคลที่มีความต้องการที่แตกต่างกัน รวมถึงทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่จะเกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ รวมทั้งยังต้องมีความสามารถในการสร้างความประทับใจ และความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ที่มารับบริการ อีกทั้งยังต้องมีความเข้าใจถึงความแตกต่างกันของผู้ที่มารับบริการ เช่น เพศ อายุ ศาสนา สัญชาติ และยังต้องมีความภาคภูมิใจในอาชีพที่ตนเองทำและตระหนักถึงการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่วิชาชีพและองค์กรอยู่ตลอดเวลา

4. แนวคิดเกี่ยวกับระบบพี่เลี้ยงในระบบสายการบังคับบัญชา (Mentor)

ระบบพี่เลี้ยง เป็นการให้ผู้ที่มีความสามารถหรือเป็นที่ยอมรับ หรือผู้บริหารในหน่วยงานให้คำปรึกษาและแนะนำช่วยเหลือรุ่นน้อง (Webster, 1990) หรือผู้ที่อยู่ในระดับต่ำกว่าในเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานเพื่อให้มีศักยภาพสูงขึ้นแต่อาจไม่เกี่ยวกับหน้าที่ในปัจจุบันโดยตรง พี่เลี้ยง จะเรียกว่า Mentor ส่วนบุคคลที่ได้รับการดูแลจากผู้ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นพี่เลี้ยงเรียก Mentee บางองค์กรจะเรียกระบบพี่เลี้ยง หรือ Mentoring System นี้ว่า Buddy System เป็นระบบที่พี่จะต้องดูแลเอาใจใส่ น้อง คอยให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษาแนะนำเมื่อ Mentee มีปัญหา (John C. Crosby, 2016) ส่วนใหญ่องค์กรจะกำหนดให้มีระบบการเป็นพี่เลี้ยงให้กับพนักงานใหม่ที่เพิ่งเข้ามาทำงาน ผู้ที่เป็น Mentor จะเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานมาก่อนที่ไม่ใช่หัวหน้าโดยตรง ทั้งนี้คุณสมบัติหลักที่สำคัญของบุคคลที่จะทำหน้าที่พี่เลี้ยงให้แก่พนักงานใหม่นั้น จะต้องเป็นบุคคลที่มีทัศนคติหรือความคิดในเชิงบวก (Positive Thinking) มีความประพฤติดีสามารถปฏิบัติตนให้เป็นตัวอย่างที่ดีแก่ Mentee ได้บทบาทและหน้าที่ที่สำคัญของ Mentor ได้แก่การถ่ายทอดข้อมูลต่าง ๆ ภายในองค์กรให้พนักงานใหม่รับทราบ รวมถึงจะต้องเป็นผู้ให้คำปรึกษาและชี้แนะแนวทางในการปฏิบัติตน (Bayle and James, 1990) เพื่อปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร ตลอดทั้งต้องมีการตรวจสอบและติดตามผลความรู้ความเข้าใจในข้อมูลที่ให้กับพนักงานใหม่ด้วย

การ Mentoring นอกจากใช้กับพนักงานใหม่แล้ว ยังสามารถนำวิธีการนี้มาใช้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรมาก่อน โดยคุณลักษณะของผู้ที่เข้าข่ายของการเป็น Mentee ในองค์กรได้นั้นควรมีคุณลักษณะที่สำคัญ ดังต่อไปนี้ เป็นผู้ที่มีประวัติในการทำงานที่ประสบความสำเร็จเป็นผู้ที่มีความเฉลียวฉลาดและมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน เป็นผู้ที่มีความผูกพันกับบริษัทและผูกพันกับหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมาย เป็นผู้ที่มีความใฝ่ฝันและความปรารถนาที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย เป็นผู้ที่ชอบความท้าทายและเต็มใจพร้อมที่จะทำงานนอกเหนือจากงานประจำของตน เป็นผู้ที่มีความปรารถนาที่จะได้รับความก้าวหน้าและการเติบโตในสายอาชีพ เป็นผู้ที่เต็มใจรับฟังคำชี้แนะและข้อมูลป้อนกลับจากหัวหน้างานและคนรอบข้างเพื่อการพัฒนา และปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ จะเห็นได้ว่า Mentee เป็นกลุ่มคนที่ถือว่าเป็นพวกที่มีผลงานโดดเด่นกว่าพนักงานคนอื่น ๆ เป็นดาวเด่น

ที่มีผลงานดีเลิศ (Top Performer) ซึ่งองค์กรจะต้องรักษาไว้ ดังนั้นผู้ที่เป็ Mentor จึงเป็นเสมือนแม่แบบของ Mentee ด้วย (วรรณวรงค์ ทัพเสนีย์, 2553)

นอกจากเป็นแม่แบบแล้วผู้ที่เป็ Mentor ยังต้องมีบทบาทของการเป็นผู้สอนงาน (Coach) โดยการสร้างความเข้าใจให้ตรงกันกับ Mentee ในเรื่องของวัฒนธรรมองค์กร ข้อควรระวังหรือประเด็นความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นในองค์กร การปฏิบัติตนเพื่อหลีกเลี่ยงหรือไม่ต้องเผชิญกับความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้น (Political Praps) รวมถึงการวิเคราะห์จุดแข็ง และข้อที่ควรพัฒนาปรับปรุงของ Mentee เพื่อที่จะได้หาวิธีการในการพัฒนาปรับปรุงความสามารถ และศักยภาพของ Mentee ต่อไป นอกจากนี้ Mentor ยังมีบทบาทของการเป็นผู้สนับสนุน (Advocate) คอยให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือ ให้ Mentee มีโอกาสเติบโตหรือได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยให้โอกาสหรือเวทีที่จะแสดงผลงาน แสดงฝีมือและความสามารถในการทำงาน Mentor ที่ดีควรมีคุณสมบัติ ดังนี้ มีความสัมพันธ์ที่ดี (Interpersonal Skills) การมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น (Influence Skills) การตระหนักถึงผลสำเร็จในการทำงานของผู้อื่น (Recognized other's accomplishment) การมีทักษะของการบังคับบัญชาที่ดี (Supervisory Skills) ความรู้ในสายวิชาชีพ หรือสายงานของตน (Technical Knowledge)

4.1 บทบาทหน้าที่ของ Mentor

ในองค์กรแห่งการเรียนรู้ซึ่งทุกคนต้องเรียนรู้ไปพร้อมกันเป็นทีมนั้น Mentoring แบบกลุ่มมีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้พัฒนาบุคคลในองค์กรได้ดีโดย Mentor หรือ Learning Leader จะทำหน้าที่ดังนี้ (John C. Crosby, 2016)

1. Guide เป็นผู้คอยชี้ช่องทางแก่กลุ่ม Mentee และคอยเตือนให้ระมัดระวังจุดอันตราย แต่จะไม่เป็นผู้ตัดสินใจเลือกทางให้จะช่วยให้กลุ่มมองเห็นภาพพจน์ขององค์กรในอนาคต เพื่อกลุ่มย้อนไปดูว่าการที่เขาก้าวหน้าในงานขึ้นมาจนอยู่ในตำแหน่งปัจจุบัน เขาได้ใช้ทักษะ วิธีการ และพฤติกรรมที่ดีหรือไม่ดีอย่างไรบ้าง นอกจากนี้ยังคอยตั้งคำถามที่กระตุ้นให้กลุ่มหาคำตอบซึ่งจะทำให้กลุ่มสามารถมองเห็นกลยุทธ์และเทคนิคใหม่ ๆ ที่จะนำไปใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้การเรียนรู้ Mentee ไม่ได้เกิดการเรียนรู้ขึ้นจากประสบการณ์ของตนเองเพียงอย่างเดียว แต่อาจจะเรียนรู้จากประสบการณ์ที่มีมาของ Mentee อื่น ๆ ก็ได้

2. Ally เป็นเสมือนพันธมิตรที่คอยแบ่งปันข้อมูลแก่ Mentee ในกลุ่มว่า บุคคลนอกกลุ่มจะมีวิธีการมองจุดอ่อน จุดแข็งของ Mentee อย่างไร และหาก Mentee ได้บอกถึงปัญหาของตน ก็จะต้องฟังด้วยความเข้าใจและสามารถให้ข้อมูลและแนวทางในการแก้ไขปัญหาย่างถูกต้องและตรงไปตรงมา

3. Catalyst เป็นผู้สร้างแรงกระตุ้นให้กลุ่มมองที่ภาพวิสัยทัศน์ขององค์กรและอนาคตของตนเองซึ่งให้เห็นว่าในอนาคตจะมีอะไรที่เป็นไปได้เกิดขึ้นบ้าง แทนการคาดการณ์การมองภาพในอนาคตนั้นให้มองออกไปนอกแวงดวงการทำงานของแต่ละคนด้วย

4. Savvy Insider Mentor เป็นผู้ซึ่งอยู่ในหน่วยงานมานาน พอจะรู้ว่างานต่าง ๆ ในหน่วยงานประสบความสำเร็จได้อย่างไร รู้ลู่ทางว่าหาก Mentee ในกลุ่มแต่ละคนจะก้าวหน้า บรรลุ

เป้าหมายที่กำหนดไว้จะต้องเดินไปทางไหน จะเป็นผู้ทำหน้าที่เชื่อมโยง Mentee กับบุคคลอื่นในองค์กรที่สามารถช่วยให้ Mentee เกิดการเรียนรู้ได้

5. Advocate ในช่วงเวลาที่กลุ่มเกิดการเรียนรู้ขึ้น คนในกลุ่มอาจจะเริ่มค้นพบว่าตนเองสามารถพัฒนาให้ตนเองเกิดความก้าวหน้าได้ Mentor จะทำหน้าที่ช่วยให้ Mentee ได้มีโอกาสในการแสดงศักยภาพของตนเองต่อหัวหน้างาน (Visibility) เช่น เมื่อ Mentee นำเสนอแนวทางการปฏิบัติงานที่คิดว่าดีก็พยายามผลักดันให้สำเร็จ เพื่อ Mentee จะได้มีโอกาสแสดงความรู้ความสามารถ

4.2 รูปแบบของ Mentoring

วิธีการ Mentoring ได้ริเริ่มมีขึ้นเมื่อประมาณ 20 ปีที่แล้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบุคคลให้มีความสามารถสูงและใช้ในการพัฒนาหญิงให้สามารถก้าวสู่การเป็นผู้บริหารได้เท่าเทียมกับชาย แนวคิดนี้ยังคงอยู่ต่อมาจนถึงปัจจุบัน แต่ในสมัยก่อนรูปแบบของ Mentoring จะเป็นแบบคู่คือจับคู่กันระหว่าง Mentor 1 คน กับ Mentee 1 คน หรือ 2 คน ซึ่งปัจจุบันมีผู้เห็นว่าแบบคู่นี้มีข้อจำกัดหลายประการ เช่น หา Mentor ได้ไม่เพียงพอกับจำนวน Mentee เพราะ Mentor หายากและการที่ Mentee เรียนรู้จาก Mentor เพียงคนเดียวมันไม่เพียงพอ เนื่องจากการพัฒนาบุคคลนั้นต้องอาศัยเครือข่ายของกลุ่มคนที่มีความรู้ประสบการณ์และแนวคิดที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งรวมถึงเครือข่ายในกลุ่มเพื่อนร่วมงานด้วยปัจจุบันจึงได้มีแนวความคิด Mentoring แบบกลุ่ม คือ Mentor 1 คน ต่อ Mentee 4-6 คน ไม่ว่าจะแบบใดก็ตาม การคัดเลือก Mentor จะเลือกจากผู้ที่มีระดับตำแหน่งสูงกว่า Mentee มีประสบการณ์สูงประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และสมัครใจจะเป็น Mentor ส่วนการคัดเลือก Mentee ก็เลือกจากผู้มีความรู้ความสามารถ มีศักยภาพและโอกาสที่จะเลื่อนระดับตำแหน่งสูงขึ้นไปเป็นผู้บริหาร Mentor และ Mentee จะร่วมกันทำ Mentoring โดยการพบปะ ประชุม ปรึกษาหารือกันเป็นระยะ ๆ ปกติโครงการนี้จะกระทำต่อเนื่องเป็นเวลา 1-2 ปี

Mentoring แบบกลุ่มนี้ Mentor จะเป็นผู้นำให้เกิดการเรียนรู้ (Learning Leader) กลุ่มจะมีการแลกเปลี่ยนความรู้ความคิด กำหนดประเด็นการพัฒนา ให้คำแนะนำกันเป็นกลุ่ม วิธีนี้จะเป็นการพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีมด้วย Mentoring จะกลายเป็นกลุ่มแห่งการเรียนรู้ (Learning Group) ซึ่งคล้ายกับ Learning Team ใน Learning Organization ของ Peter Senge ที่กล่าวว่าเมื่อทีมเกิดการเรียนรู้อย่างแท้จริงแล้ว ผลลัพธ์ที่ได้ไม่เพียงก่อให้เกิดผลงานที่ดีขึ้นเท่านั้น แต่สมาชิกแต่ละคนในทีมก็เจริญก้าวหน้าเร็วขึ้นด้วย ในกลุ่มแห่งการเรียนรู้ Mentee ซึ่งเป็นสมาชิกของกลุ่มที่มีโอกาสเรียนรู้จากเพื่อนสมาชิกด้วยกันและจาก Mentor ด้วย

ลักษณะของระบบพี่เลี้ยงในระบบสายการbinพาณิชยนั้นจะเกิดขึ้นเมื่อมีพนักงานต้อนรับเข้ามาใหม่ โดยหลังจากพนักงานใหม่ผ่านการฝึกอบรมทุกขั้นตอนจนพร้อมขึ้นให้บริการบนสายการbinแล้ว จะถูกมอบหมายให้ทำการbinเพื่อทดลองปฏิบัติงานก่อน โดยจะได้รับตารางbinเพื่อทราบถึงข้อมูลในเที่ยวbinนั้นๆ ซึ่งตลอดระยะเวลาในการปฏิบัติงานจะมีรุ่นพี่ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างาน ทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยง คอยให้ความรู้และคำแนะนำ โดยจะทำงานประกบคู่กันไปตั้งแต่เริ่มจนจบเที่ยวbin ซึ่งผู้ที่เป็นพี่เลี้ยงจะคอยให้ข้อมูล คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหา ในทุกระบวนการ

ของการทำงาน โดยจะเน้นให้พนักงานใหม่ได้ลงมือทำงานเองเสียก่อน แล้วจึงให้ความช่วยเหลือหากเกิดเหตุขัดข้อง เมื่อจบเทียบบินที่เลี้ยงจะมีหน้าที่รายงานผลปฏิบัติงานตลอดทั้งเทียบบินให้หัวหน้างาน ได้ทราบถึงลักษณะการปฏิบัติงาน ปัญหา หรือรายละเอียดอื่นๆ เพื่อปรับปรุงและพัฒนา เพื่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพต่อไป

จากแนวคิดเกี่ยวกับระบบพี่เลี้ยงในระบบสายการบินพาณิชย์ (Mentor) ถือเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่จะช่วยทำให้การฝึกอบรม และการทำงาน เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะการที่พนักงานใหม่ได้ทดลองปฏิบัติงานและมีพี่เลี้ยงคอยให้คำแนะนำถือว่าการสอนงานที่สามารถเข้าถึงสถานการณ์จริง และสามารถแก้ปัญหาร่วมกันได้ ซึ่งการสอนงานแบบนี้เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานใหม่สามารถซักถามถึงปัญหาข้อสงสัย และเกิดความเข้าใจในงานนั้นๆ มากยิ่งขึ้น ดังตัวอย่างเช่น ในอาชีพ พนักงานให้บริการบนสายการบิน เมื่อได้ผู้สมัครได้รับการคัดเลือกเข้าเป็นพนักงานให้บริการบนสายการบินแล้ว จะต้องรับการฝึกอบรมโดยมีตำแหน่งเป็น Trainee โดยจะได้รับการฝึกอบรมทั้งเรื่องการให้บริการ เรื่องระบบความปลอดภัยบนอากาศยาน เรื่องการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ฯลฯ โดยจะมีระยะเวลาเฉลี่ยประมาณ 2-4 เดือน แตกต่างกันไปตามแต่ละสายการบิน หลังจากนั้นเมื่อผ่านการทดสอบในด้านทฤษฎีแล้ว พนักงาน Trainee จะได้รับการมอบหมายตารางบินเพื่อทำการทดลองบิน โดยจะมีช่วงการทดลองบินประมาณ 5 - 10 เทียบบิน โดยในการทดลองบินนั้น หัวหน้าในเทียบบินจะมอบหมายหน้าที่ให้แก่ Trainee รับผิดชอบ และจะมอบหมายให้พนักงานอีกคนที่เป็นรุ่นพี่ คอยทำงานประกบคู่กับ Trainee เพื่อให้ความรู้ คำแนะนำ สอนงาน และช่วยแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดจากการทำงาน รวมถึงการตอบข้อสงสัยที่เกิดขึ้นด้วย ทั้งนี้ อาจกล่าวได้ว่าระบบ Mentoring เป็นระบบเพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่พนักงานใหม่ Trainee เพื่อทดลองฝึกงานในภาคปฏิบัตินั่นเอง

5. แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมและการประสานงาน

การประสานงานกันด้วยดีของบุคลากรภายในหน่วยงานถือเป็นจุดเริ่มต้นของความสำเร็จในการทำงาน เพราะจากการร่วมมือและประสานงานในการทำงานกันด้วยดีของบุคลากรในองค์กรนั้นจะทำให้งานที่กระทำนั้นเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ หรือแม้ในสถานะที่ต้องเผชิญกับปัญหา การร่วมมือที่ดีระหว่างกันก็จะสามารถทำให้ฟันฝ่าอุปสรรคนั้นไปได้ด้วยดี

5.1 ความหมายของทีม

ความหมายของทีม คือ การร่วมกัยปฏิบัติตามเป้าหมายขององค์กรได้ตามเป้าหมาย และเกิดประสิทธิภาพ โดยการทำงานร่วมกันมีส่วนสำคัญอย่างซึ่งหากทุกคนในทีมรู้สึกว่าคุณมีส่วนร่วมสำคัญในทีม และสร้างให้เกิดการร่วมมือร่วมใจ ก็จะทำให้ สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ โดย ทีม (Team) หมายถึง กลุ่มของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่ทำงานร่วมกัน (สุทธิวรรณ ตันติรัตนาวงศ์, 2535) และมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างสมาชิกในกลุ่ม มีความผูกพันรับผิดชอบ ช่วยกันทำงานเพื่อให้บรรลุ เป้าหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ (Francis and Young, 1979)

ทีมงาน (Team Work) หมายถึง กลุ่มคนที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน (Wood cock and Francis, 1981) โดยใช้ทักษะ ประสพการณ์ร่วมกันอย่างเต็มความสามารถและมีการประสานงานอย่างดี เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และพัฒนาองค์การให้บรรลุเป้าหมายสูงสุด (มัลลิกา วิชชุกรองครัต, 2553) ซึ่งคนในกลุ่มนี้จะมีเป้าหมายร่วมกันและยอมรับว่าวิธีเดียวที่จะทำให้งานสำเร็จ คือ การทำงานร่วมกัน (Parker, 1990) อย่างไรก็ตามได้มีผู้ให้ความหมายของทีมงานไว้สอดคล้องกัน คือ กลุ่มของบุคคลที่มีความแตกต่างกันมารวมตัวกัน และต้องปฏิบัติงานร่วมกันภายในองค์กรเดียวกัน โดยจะมีวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายเดียวกัน สมาชิกทุกคนในทีมต่างใช้ความสามารถ ประสพการณ์ ทักษะ ร่วมแก้ไขปัญหา ช่วยกันทำงานและรับผิดชอบต่อเป้าหมายที่ตั้งไว้เพื่อให้งานสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การสร้างทีมงาน หมายถึง การทำงานของกลุ่มที่มีประสิทธิภาพ พยายามทำให้กลุ่มสามารถเรียนรู้วิธีการวินิจฉัยปัญหา ปรับปรุงความสัมพันธ์ในการทำงานให้ดีขึ้น ความร่วมมือร่วมใจ ประสานงานกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายและบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน ทีมงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วย คุณลักษณะที่ดี คือ บทบาทที่สมดุล วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นต้องกัน การเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา การสนับสนุนและการไว้วางใจต่อกัน ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้ง กระบวนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ภาวะผู้นำที่เหมาะสม การทบทวนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ การพัฒนาตนเอง ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มและที่สำคัญที่สุดคือ การสื่อสารที่ดี (Wood cock 1989)

ดังนั้น การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ จึงควรดำเนินการ ดังนี้ 1. กำหนดทิศทางอย่างเร่งด่วน สมาชิกทีมต้องการความแน่นอนในการตั้งวัตถุประสงค์ (จุดมุ่งหมาย) ความคาดหวังของทีม ซึ่งจะต้องมีตัวบ่งชี้ที่ชัดเจนที่จะเป็นแนวทางในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จได้ 2. การเลือกสมาชิกทีม ควรจัดให้อยู่บนพื้นฐานของทักษะและศักยภาพที่เขามีอยู่ และทีมจำเป็นต้องมีทักษะที่จะทำให้เกิดความสมบูรณ์ขึ้นภายในทีม 3. ประการ คือ ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทักษะทางเทคนิคในหน้าที่งาน และทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า 3. การประชุมหรือพบปะกันในครั้งแรกต้องทำด้วยความตั้งใจ เพื่อสร้างให้เกิดความประทับใจ โดยการกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนให้ทุกคนได้ทราบ และมีการแจ้งรายละเอียดซ้ำเป็นระยะ หรือผู้บริหารอาจใช้อำนาจหน้าที่คอยดูแลภายในทีม ทั้งนี้ ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญต่อสิ่งที่ตนได้พูดแล้วด้วย 4. การตั้งกฎในการปฏิบัติให้ชัดเจน การพัฒนาทีมที่แท้จริงโดยนำกฎเกณฑ์มาช่วยให้เขาพบกับความสำเร็จในเรื่องวัตถุประสงค์ 5. จุดมุ่งหมายในการปฏิบัติงาน จุดเน้นที่ควรสนับสนุนคือ การเปิดเผยจริงใจต่อกัน การสร้างให้เกิดความไว้วางใจในกันและกัน การมีข้อตกลงร่วมกันอย่างมีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน 6. มีจุดมุ่งหมายและความเหมาะสมในการปฏิบัติงานที่ตั้งขึ้น จะไม่ยึดติดกับผู้บริหาร แต่จะตั้งขึ้นโดยสมาชิกมีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดความสำเร็จตามที่ได้ตั้งจุดมุ่งหมายไว้ 7. สร้างความท้าทายให้กับกลุ่มในการทำงานด้วยการนำข้อมูลข่าวสารข้อเท็จจริงที่ใหม่ ๆ มาช่วยสนับสนุนการทำงานของสมาชิกทีมด้วยการใช้เวลาแก่กันและกันให้มากที่สุด ซึ่งอาจเป็นเวลาตามที่นัดหมายกันไว้หรือไม่ได้นัดหมาย 8. การใช้

อำนาจบารมีให้เกิดประโยชน์ เช่น การให้ข้อมูลย้อนกลับในทางบวก ความเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน การให้รางวัล เป็นต้น (Katzenbach John R. and Smith Douglas, 1994)

5.2 องค์ประกอบของทีมที่มีประสิทธิภาพ

ในการพัฒนาทีมงาน เพื่อเป็นการชี้แนะแนวคิด ประกอบการเสริมสร้างความมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของผลการปฏิบัติงานของทีมงาน มิติทั้ง 4 ประกอบด้วย บุคคล (Individual) การพัฒนาทีมงานในระดับบุคคล ซึ่งประกอบด้วยการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจ ความผูกพันที่มีต่องาน ทศนคติ ความสามารถและ การมีส่วนร่วมของสมาชิกทีมงาน ถัดมาคือ งาน (Task) รายละเอียดของงานที่จะส่งผลต่อการพัฒนาด้านทีมงาน ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายของทีมงาน การกำหนดวัตถุประสงค์ และกระบวนการทำงานที่เป็นระบบ แล้วจึงเป็นทีมงาน (Team) ทักษะต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับการสร้างทีมงาน จะมีทั้งทักษะของกลุ่มและทักษะส่วนบุคคล ซึ่งจะประกอบด้วย การสื่อสาร ภาวะผู้นำ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล บทบาท ทักษะการจูงใจ การประสานงาน การบริหารความขัดแย้ง การวิเคราะห์ปัญหา การประชุมของทีมงาน การตัดสินใจ ความร่วมมือ ความสามัคคี ค่านิยม และการปฏิบัติตามข้อตกลง และสุดท้ายคือ องค์กร (Organization) สิ่งที่ต้องปรับปรุงในองค์กร ได้แก่ โครงสร้างขององค์กร บรรยากาศในการทำงาน การให้ค่าตอบแทน และบำเหน็จรางวัล วัฒนธรรมองค์กร และการสนับสนุน ให้มีการพัฒนาด้านต่างๆ อย่างเป็นระบบ (Stott and Walker, 1995)

เมื่อพิจารณารายละเอียดของมิติการพัฒนาทีมงาน จะพบว่า ความพยายามที่จะพัฒนา ปรับปรุงมิติใดมิติหนึ่งจะส่งผลกระทบต่อมิติอื่นๆ เช่น ความพยายามที่จะยกระดับแรงจูงใจของบุคคล (มิติบุคคล) ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจะรับรู้โดยทีมงาน (มิติทีมงาน) ว่าคุณภาพของผลการปฏิบัติงานดีขึ้น ดังนั้น แนวคิด “สี่มิติ” นี้ เป็นรูปแบบการพัฒนาแบบผสมผสาน (Integrated) ที่สะท้อนให้เห็นทฤษฎีที่สัมพันธ์กับการตัดสินใจ แบบมีส่วนร่วม และการทำงานของกลุ่มขนาดเล็ก โดยคำนึงถึง องค์ประกอบด้านคุณสมบัติของทีมงาน ทักษะที่จำเป็นของสมาชิก กระบวนการกลุ่ม และสภาพแวดล้อม ในการทำงานของแต่ละทีม

การทำงานเป็นทีมถือเป็นแนวปฏิบัติที่ได้รับความนิยมอย่างกว้างขวาง ทั้งนี้เนื่องจากมีข้อมูลเชิงประจักษ์ที่แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาทีมงานให้ ทำงานได้คล่องตัวช่วยให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้นหลายประการ มีนักวิชาการหลายท่านให้แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมไว้ เช่น (ธีระ หมื่นศรี , 2546) ให้แนวคิดว่า การทำงานกลุ่มหรือเป็นทีม เป็นสิ่งสำคัญที่กำลังได้รับความสนใจมากในปัจจุบัน มีการนำไปใช้ปฏิบัติ กันอย่างแพร่หลายทั้งในองค์กรของรัฐและเอกชนการสร้างทีมจึงเป็นสิ่งท้าทาย ผู้บริหารที่จะแสวงหากลยุทธ์และทรัพยากรทั้งหลายมาสนับสนุน แนวทางการพัฒนาทีมงาน การได้ศึกษาที่มาแนวคิดการสร้างทีมงาน ซึ่งเป็นผลทำให้ทราบมิติของทีมงานที่มีประสิทธิภาพและสามารถแปลมิติ เหล่านั้นมาเป็นแนวทางลงสู่การปฏิบัติได้ในที่สุด (สุนทร พลวงค์, 2551) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมว่า การทำงาน เป็นทีมให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลนั้น ควรมีการแบ่งทั้งงาน หน้าที่ ตลอดจนความรับผิดชอบให้บุคลากรรับผิดชอบตามความรู้และความสามารถของแต่ละบุคคล และผู้บริหารควรคำนึงว่าบุคลากรมีความรู้ความสามารถที่

แตกต่างกันไม่เท่าเทียมกัน มีความถนัดความเชี่ยวชาญที่แตกต่างกัน ดังนั้นการร่วมมือร่วมใจ พุ่มเทแรงกายแรงใจย่อมนำมาสู่ความสำเร็จของงาน

การทำงานเป็นทีมจึงเกิดขึ้นจากผู้บริหารที่จะต้องสร้างแนวคิดให้แก่กลุ่มบุคคลภายในองค์กร ได้ตระหนักว่า พวกเขาต้องปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีม ต้องอาศัยการพึ่งพาความสามารถ ประสพการณ์ และความยินยอมพร้อมใจของพนักงานทุกคนในองค์กร โดยทุกคนในกลุ่มต้องยอมรับความคิดเห็นเรื่องการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มหรือเป็นทีม ที่จะสามารถทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันได้ (Elton Mayo, 1933) ได้ทำการศึกษาและพบว่าองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการเพิ่มประสิทธิ ภาพของการทำงานคือ การสร้างความรู้สึกเป็นเอกลักษณ์ของกลุ่ม การได้รับการสนับสนุนจากสังคม และความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน จากแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมของนักวิชาการที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าการทำงานเป็นทีมนอกจากจะช่วยให้การดำเนินงานประสพผลสำเร็จแล้ว ยังช่วยให้สมาชิกในทีมเกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีม มีความจงรักภักดีต่อทีมงาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสพการณ์ พึ่งพาอาศัย ซึ่งกันและกัน ร่วมกันแก้ไขปัญหาและดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย อย่างเต็มที่ การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพจะสามารถนำ องค์กร ไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน

5.3 หลักการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

การทำงานเป็นทีมจึงเป็นวิธีการที่ได้ผลมากที่สุด ในการปรับปรุงประสิทธิผลในการทำงานมีอยู่หลายกรณีที่ผลงานออกมาดีกว่าและประหยัดกว่ากลุ่มย่อย จะมีความรู้สึกของการทำงานเป็นทีมมาก จึงเป็นผลให้สมาชิกกลุ่มพร้อมที่จะร่วมในกิจกรรมกลุ่ม และเมื่อมีส่วนร่วมก็มีความผูกพันและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในกลุ่มเป็นอย่างดีและถ้ามุ่งปรับปรุงคุณภาพความสัมพันธ์ที่มีอยู่ต่อกันระหว่างสมาชิกของกลุ่ม และมุ่งเน้นความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มกับงานที่กลุ่มกำลังทำจะช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่ต้องการขององค์กรเป็นการสร้างพื้นฐานสำคัญเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจในการทำงานเป็นทีม และสามารถนำไปสู่การพัฒนาทีมงานได้ โดยต้องอาศัยเทคนิค วิธีการหลายอย่างที่จะสร้างทีมงานให้เข้มแข็ง และพัฒนาทีมงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อองค์กรที่เข้มแข็งต่อไป (จิราภรณ์ สีขาว, 2551)

จากการศึกษาข้อมูลการทำงานเป็นทีมพบว่า การทำงานเป็นทีมให้ประสพผลสำเร็จนั้นต้องมีหลักสำคัญในการปฏิบัติ หลายประการ นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงหลักการ ทำงานเป็นทีม ไว้ดังนี้ (Richard Hackman, 2002) ได้อธิบายหลักในการทำงานเป็น ทีมว่า ทีมที่แท้จริงมีคุณลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ คือ ภารกิจของทีม ขอบเขตการทำงานที่ชัดเจน การมอบหมายอำนาจในการบริหารจัดการ กระบวนการทำงานร่วมกันของทีมอย่างชัดเจน และการมีสมาชิกภายในทีมอยู่ภายในช่วงเวลาหนึ่งที่มีความเหมาะสม (ไพโรจน์ บาลัน, 2551) ให้ทัศนะว่า ทีมอาจมีภารกิจหรือภารกิจเฉพาะเป็นเป้าหมายในการดำเนินงาน แต่อย่างไรก็ตามทีมทั่วไปจะตั้งเป้าหมายอย่างชัดเจน และปฏิบัติงานร่วมกันด้วยความสามัคคีเพื่องานที่สำเร็จลุล่วงไปได้ อาจกล่าวได้ว่าหลักการ ทำงานเป็นทีมให้ประสพผลสำเร็จนั้น สมาชิกทุกคนในทีมต้องมีความร่วมมือร่วมใจกัน มุ่งดำเนินงานตามเป้าหมายขององค์กรและตระหนักถึงบทบาทและหน้าที่ ที่ได้ถูกกำหนดไว้ภายใต้บรรยากาศใน

การทำงาน รู้จักการให้เกียรติซึ่งกันและกัน มีการสื่อสารระหว่างกันที่ดี และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้

5.4 ลักษณะของทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

การนำรูปแบบการทำงานเป็นทีมมาใช้ได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้น และในองค์กรบางแห่งได้กำหนดให้การทำงานเป็นทีมเป็นส่วนหนึ่งของ แผนกลยุทธ์ (Strategic Plan) ขององค์กร มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อการฝึกอบรมและพัฒนาให้เกิดการทำงาน เป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ โดยดำเนินการทั้งในองค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน และรัฐวิสาหกิจ ทั้งนี้ด้วยต้องการให้เกิดประสิทธิผลในทีมงาน ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานทุกระดับ เพราะการมีทีมงานที่เข้มแข็งจะเป็นการประสานความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ของสมาชิกได้อย่างสอดคล้องกลมกลืนกันและช่วยสร้าง เสริมประสิทธิภาพ พร้อมช่วยยกระดับผลการปฏิบัติงานของ องค์กรโดยรวม (ปราชญา กล้าผจญ, 2550)

ความหมายของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการทำงานเป็นทีมที่มี ประสิทธิภาพไว้ ดังนี้ ลัคนา กระจายทอง (2549) กล่าวว่า ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่ดีต้องมี การกำหนด เป้าหมายที่ชัดเจน มีความร่วมมือร่วมใจมีบรรยากาศสนับสนุน การทำงาน มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของสมาชิกที่ชัดเจน มีความสามัคคีช่วยเหลือเกื้อกูลกันด้วยความจริงใจ และให้เกียรติซึ่งกันและกัน (ธีระศักดิ์ กำบรรณรักษ์, 2550) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม ที่มีประสิทธิภาพนั้น จะต้องคำนึงถึงการยอมรับซึ่งกันและกัน โดยให้ความไว้วางใจ กันและที่สำคัญต้องมีเป้าหมาย การทำงานร่วมกัน อย่างชัดเจนและเป็นระบบ

5.5 ทฤษฎีจูงใจที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีมนั้นจะต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับธรรมชาติพื้นฐาน ของมนุษย์ในองค์กรเป็นเบื้องต้นโดยนำทฤษฎีที่สำคัญมาประกอบการ อธิบายและประยุกต์เข้ากับการทำงานเป็นทีม (บุตรี จารุโรจน์, 2549) ได้รวบรวมทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีม ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) Herzberg (1959) ที่ระบุว่าปัจจัยที่มีผลต่อการจูงใจในการดำเนินการของทีมมี 2 ประเภท คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพอใจในงานที่ทำ และปัจจัยอนามัยหรือบำรุงรักษา (Hygiene / Maintenance Factors) คือปัจจัยแตกต่างจากปัจจัยจูงใจโดยสิ้นเชิง เพราะเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความไม่พอใจในงานที่ทำ เช่น ถ้าสมาชิกทีมได้รับเงินเดือนน้อยไม่พอเพียงต่อการใช้จ่าย ก็จะก่อให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจในงานที่ทำอยู่ แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าสมาชิกในองค์กรคนอื่นที่ได้รับเงินเดือนสูงกว่าจะมีความพึงพอใจในงานที่ทำ หากภายในทีมมีลักษณะเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่เป็นไปอย่างเหมาะสม เช่น ผู้นำทีม มีความเข้าใจว่าการดำเนินงานสำเร็จและเกิดความรู้สึกยอมรับในตัวสมาชิกทีม และทุกคนในทีมตระหนักถึงความรับผิดชอบก็แสดงให้เห็นว่าสมาชิกได้รับการจูงใจในระดับสูง ในทางตรงกันข้ามถ้าผู้นำทีมไม่สนใจต่อปัจจัยจูงใจเหล่านี้ก็แสดงให้เห็นว่าระดับการจูงใจในทีมต่ำถึงแม้ปัจจัยอนามัยได้รับการดำเนินการอย่างเหมาะสมในทีมก็ตามถ้าผู้นำทีมดำเนินการเกี่ยวกับปัจจัยอนามัยได้อย่างเหมาะสมสมาชิกทีมก็จะเกิดความพอใจและสามารถใช้ปัจจัยเหล่านี้เป็นสิ่งจูงใจเขาได้แต่ถ้าผู้นำทีมดำเนินการเกี่ยวกับ

ปัจจัยอนามัยแบบไม่เหมาะสมก็จะส่งผลให้สมาชิกเกิดความรู้สึกไม่พอใจและจะมีผลตามมาในทางลบกับทีมได้

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ ทฤษฎีจูงใจสู่ความสำเร็จของ (Achievement Motivation Theory) McClelland (1961) ที่กล่าวว่า การจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความต้องการที่สำคัญที่สุดแบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ ความสำเร็จ (Achievement) การมีส่วนร่วม (Affiliation) และอำนาจ (Power) หรืออาจกล่าว ให้ง่ายที่สุดก็คือ 1. ความต้องการสู่ความสำเร็จ (Achievement Needs) ในการดำเนินการเช่น สมาชิกทีมถูกจูงใจให้ดำเนินการจนบรรลุ เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพก็เท่ากับว่าเขาต้องการความสำเร็จ ในงาน คนงานที่มีความต้องการความสำเร็จในงานสูงจะต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้ มีความรับผิดชอบในการทำงาน การตั้งเป้าหมายในการทำงาน ต้องการปฏิภริยาโต้ตอบหรือผลสำเร็จที่เจาะจง หรือโดยทันที มีความมุ่งมั่นต่อการการปฏิบัติงาน 2. มุ่งการมีส่วนร่วม (Affiliation Needs) โดยเป็นเรื่องของการยอมรับมิตรภาพ การอยู่ร่สมกัน 3. ความต้องการอำนาจ (Power Needs) คือ ความต้องการที่จะมีอำนาจในการได้ควบคุมและมีอำนาจต่อผู้อื่น โดยบุคคลหากมีความต้องการทางอำนาจสูงมีแนวโน้มจะกลายเป็นผู้นำและจะปฏิบัติงานดีกว่าคนอื่น ๆ ด้วย

5.6 การวัดประสิทธิผลของทีม

การประเมินการทำงานของทีมว่ามีประสิทธิผลหรือไม่ คือ (1) การพิจารณาว่างานที่ได้รับมอบหมายของทีมสำเร็จตามเป้าหมายหรือไม่ (2) กระบวนการทำงานของทีมมีการพัฒนาหรือไม่ (3) ผลที่ได้จากการทำงานมีประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้นหรือไม่ ในขณะที่มีความเครียดน้อยลง สมาชิกทีมมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น และการเติบโตพัฒนาของสมาชิกก็เพิ่มมากขึ้นด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอของ Hackman (2002) ที่ระบุว่าทีมที่มีประสิทธิผลคือทีมที่สามารถตอบสนองต่อเกณฑ์ทั้ง 3 เหล่านี้ได้ดีที่สุด ได้แก่ (1) ผลผลิตของทีมเป็นที่ยอมรับของลูกค้า (2) ความสามารถของทีมมีการพัฒนา และ (3) ประสพการณ์ที่มีความหมายของกลุ่มและความพึงพอใจของสมาชิกทีม จะเห็นว่านักวิชาการทั้งสองท่านนำเสนอสิ่งที่บ่งชี้ถึงประสิทธิผลของทีมสอดคล้องกัน

5.7 ความสำคัญของการทำงานเป็นทีม

การสร้างทีมงานเป็นกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ภายในกลุ่ม มุ่งปรับปรุงคุณภาพความสัมพันธ์ที่มีอยู่ต่อกันระหว่างสมาชิก ให้มีประสิทธิผลของกลุ่มสูงขึ้นได้ เพื่อมีการวางแผนที่มีจุดมุ่งหมายในการปรับปรุงหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพผ่านการวิเคราะห์อย่างมีระบบและได้การยอมรับในหน่วยงาน โดยมีวัตถุประสงค์พื้นฐานในการปรับปรุงความสามารถในการแก้ปัญหาระหว่างสมาชิกของกลุ่มด้วยการทำงานร่วมกันตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

จากความสำเร็จในการทำงานเป็นทีมที่ได้กล่าวไปแล้วนั้น จะเห็นได้ว่าเมื่อสามารถสร้างการทำงานแบบทีมที่มีประสิทธิภาพได้แล้ว ในการปฏิบัติงานร่วมกันนั้นจำเป็นต้องมีผู้นำในการประสานงานระหว่างกันในที่นี้จึงทำให้เกิดผู้ทีมงาน โดยทักษะของผู้นำทีมงาน ที่มี ประสิทธิภาพ ผู้นำทีมงานจะพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ 6 ด้านได้แก่ (Belbin, 1981) ทักษะการสื่อสาร ผู้นำทีมงานต้องสามารถสื่อสารกับสมาชิกของทีมงานได้ทั้งแบบตัวต่อตัวและกับทีมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะการ

สื่อสารที่ดีของหัวหน้าทีมจะช่วยสร้างความเข้าใจก่อให้เกิดความร่วมมือ และการประสานงานที่ดีในระหว่างสมาชิกและระหว่างทีมงาน ทักษะการวางแผน ผู้นำทีมงานจะต้องชัดเจนเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และวิธีการปฏิบัติงานสามารถกำหนดกลยุทธ์ที่จะนำไปสู่การปฏิบัติให้เป็นมรรคผล ทักษะการจัดการองค์การ ผู้นำทีมงานต้องพิจารณาภารกิจหน้าที่ต่างๆ ซึ่งต้องปฏิบัติทั้งหมดแล้วนำมาจัดกลุ่มภารกิจ หรือหน้าที่พร้อมทั้งกำหนดบุคคล ขอบเขต อำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานและทรัพยากรสนับสนุนในการปฏิบัติงาน ตลอดจนกำหนดรูปแบบการติดต่อสื่อสาร และการประสานงาน ทักษะการสอนแนะ ผู้นำทีมงานต้องสอนหรือนำสมาชิก ทีมงานได้เรียนรู้วิธีการปฏิบัติอย่างละเอียด อารวมถึงการสาธิตทำให้ดูเป็นตัวอย่าง นอกจากนี้วิธีนี้ยังต้องให้ความช่วยเหลือแก่สมาชิกในการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการทำงานให้ข้อเสนอแนะวิธีแก้ปัญหาคือปัญหาและข้อบกพร่องต่าง ๆ

ทักษะการจูงใจ ผู้นำทีมงานต้องมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องพื้นฐานความต้องการของบุคคล พฤติกรรมการทำงานที่มีลักษณะแตกต่างกัน เพื่อให้ทราบถึงวิธีการและเทคนิคที่จะนำมาใช้จูงใจ สมาชิกทีมงานให้สามารถปฏิบัติงานตามเป้าหมายของทีมงานได้ ทักษะการเจรจาต่อรอง ต้องมีความสามารถในการเจรจาท่องกับสมาชิกแต่ละคนในทีมงานในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานและบทบาทให้ทุกฝ่ายเข้าใจถึงความคาดหวังขององค์กรที่มีร่วมกัน และยังรวมถึงการเจรจากับบุคคลที่อยู่นอกทีมงานในเรื่องต่าง ๆ เช่น ทักษะการสื่อสารจะเกี่ยวเนื่องถึงการฟัง การตีความและการโต้ตอบ เป็นต้น ฉะนั้นในการพัฒนา ทักษะแต่ละด้านต้องดำเนินการอย่างครบวงจรและเป็นระบบ

ดังนั้นการทำงานเป็นทีมจะต้องมีผู้นำที่มีความซื่อสัตย์และสามารถจูงใจลูกทีมได้อย่างดีเพื่อที่จะทำให้ผลงานได้บรรลุตามผลและตามเป้าหมายที่กำหนดและสำคัญลูกทีมจะต้องมีความร่วมมือในการปฏิบัติงาน แต่อย่างไรก็ตามหลังการเกิดขึ้นของทีมงานภายในองค์กร ยังมีได้หมายความว่าประสิทธิภาพในการทำงานจะเพิ่มขึ้นในทันที เนื่องยังต้องมีการประเมินประสิทธิภาพของทีมงานด้วย ว่าเมื่อร่วมกันทำงานเป็นทีมแล้วจะมีประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันมากโดยเพียงใด โดยจากแนวคิด ทฤษฎีข้างต้นที่ได้ศึกษาพบว่ามีปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในการสร้างทีมที่มีประสิทธิภาพหลายปัจจัย เช่น ประสพการณ์การ การสื่อสาร และแรงจูงใจ

5.8 ปัจจัยเกื้อหนุนที่ส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีม

แรงจูงใจ (Motivations) หากจะกล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้บรรลุถึงถึงเป้าหมายหรือผลสำเร็จที่ตั้งไว้ นั้น ย่อมขาดไม่ได้ที่จะกล่าวถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งแรงจูงใจนั้นได้มีนักวิชาการ นักจิตวิทยาต่างๆ ได้สรุปแนวคิดและความเชื่อต่างๆ แบ่งออกเป็น 4 แนวคิด คือ แนวคิดของกลุ่มพฤติกรรมนิยม (behaviorists approaches) แนวคิดของกลุ่มพุทธินิยม (cognitive theorists) แนวคิดของกลุ่มมนุษยนิยม (humanists) และแนวคิดของนักทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (social learning theorists) จำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ (ประเสริฐ ฉัตรชัยศักดิ์, 2556)

แนวคิดของกลุ่มพฤติกรรมนิยม (behaviorists approaches) เป็นแนวคิดที่เป็นวิทยาศาสตร์และเป็นที่ยอมรับกันอย่างมาก และเป็นพื้นฐานต่อแนวคิดอื่นๆ ดังนั้น หากเราต้องการที่จะอธิบายถึงเรื่องแรงจูงใจก็จะเริ่มต้นด้วยการนำแนวคิดของกลุ่มนี้มาประยุกต์ใช้เป็นหลัก เช่น คำอธิบายของคำว่า ‘แรงจูงใจ’ ที่เราสามารถพบได้ตามเอกสารต่างๆ ไป จากแนวคิดของกลุ่ม

พฤติกรรมนิยมเชื่อว่า แรงจูงใจเกิดโดยตรงจากแรงขับ (drive) ภายในร่างกาย ครอบคลุมถึงอารมณ์ต่างๆ และมีแนวโน้มที่จะตอบสนองตามประสบการณ์เดิม โดยจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลถูกกีดกันไม่ให้ได้รับสิ่งที่ตนต้องการจึงเกิดแรงขับออกมาแสดงให้เห็นถึงพฤติกรรม แนวคิดสำคัญได้แก่ แรงขับ (drive) ผล (effect) และการเสริมแรง (reinforcement)

แนวคิดของกลุ่มพุทธินิยม (cognitive theorists) เป็นแนวคิดรวบยอด คือ เป้าหมาย (goal) ความคาดหวัง (expectancy) ความตั้งใจ (intention) และจุดมุ่งหมาย (purpose) รวมทั้งแผนการ (plan/schemas) และเหตุผล (attributions) โดยที่นักจิตวิทยาในกลุ่มนี้เชื่อว่า บุคคลไม่ใช่จะตอบสนองเพียงสิ่งเร้าหรือเหตุการณ์ภายนอกที่เป็นเงื่อนไขความต้องการทางด้านร่างกาย ตามความเชื่อของกลุ่มพฤติกรรมนิยมเท่านั้น แต่จะตอบสนองหรือแสดงพฤติกรรมตามการรับรู้สิ่งต่างๆ ของบุคคลภายในสภาพแวดล้อมที่ตนรับรู้ (psychological environment) ซึ่งเป็นโลกของตนเองที่อาจไม่มีอยู่จริงตามสภาพความเป็นจริง (psysical environment) หรือเรียกว่า life space อันประกอบไปด้วยจุดมุ่งหมาย เป้าหมาย การแปลความ ความจำ ความมุ่งหวัง เป็นต้น ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเมื่อบุคคลเกิดความต้องการและถูกขัดขวางจึงมีการเสียดุลภายใน life space ของตน ก่อให้เกิดความเครียด (tension) จึงได้รับแรงกระตุ้นจากหลายทิศทางให้แสดงพฤติกรรมเพื่อลดความเครียดนั้นด้วยการคิดพิจารณาไม่ว่าจะเป็นการตั้งเป้าหมาย การวางแผน ความคาดหวัง ความตั้งใจและอื่นๆ เพื่อเอาชนะอุปสรรคให้ประสบความสำเร็จตามความต้องการนั้น และทำให้เกิดความสมดุลใน life space ของตน

แนวคิดของกลุ่มมนุษยนิยม (humanistic approaches) แนวคิดของกลุ่มมนุษยนิยมเรื่องแรงจูงใจนั้นคล้ายคลึงกับแนวคิดพุทธินิยม โดยเฉพาะเรื่องของแรงจูงใจภายในซึ่งเป็นความต้องการที่ติดตัวมนุษย์มาตั้งแต่เกิด มนุษย์มีแนวโน้มที่จะต้องการไปสู่การเข้าใจตนเองอย่างถ่องแท้ (self-actualization) ไม่ใช่แสดงพฤติกรรมเพื่อสนองความต้องการทางด้านร่างกายเท่านั้น เพราะเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลยังคงถูกจูงใจให้แสดงพฤติกรรมต่อไปเพื่อเติมเต็มศักยภาพของตน ฉะนั้นเมื่อต้องการจูงใจบุคคลให้เรียนรู้จึงต้องส่งเสริมทรัพยากรภายในของบุคคลนั้น ได้แก่ ความรู้ความสามารถ (sense of competence) การยอมรับในตนเอง (self-esteem) ความเป็นตัวของตัวเอง (autonomy) และการเข้าใจตนเองอย่างถ่องแท้ (self-actualization) แนวคิดต่อแรงจูงใจจึงเน้นความอิสระของบุคคล ทางเลือก (choice) การตัดสินใจด้วยตนเอง และความพยายามเพื่อความเจริญเติบโตของบุคคล

แนวคิดของนักทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (social learning theorists) แนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมในเรื่องแรงจูงใจนั้นเป็นการผสมผสานระหว่างแนวคิดของพฤติกรรมนิยมและพุทธินิยมเข้าด้วยกัน โดยที่นำแนวคิดของกลุ่มพฤติกรรมนิยมในเรื่องผล (effects) หรือผลลัพธ์ (outcomes) ของพฤติกรรม และแนวคิดที่กลุ่มพุทธินิยมสนใจในด้านผลกระทบของความเชื่อและความคาดหวังของบุคคลมาใช้ คำอธิบายเกี่ยวกับแรงจูงใจของทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมนั้นสามารถอธิบายได้ในลักษณะทฤษฎีความคาดหวังคูณกับทฤษฎีคุณค่า (expectancy x value theories) ซึ่งจะหมายความว่า แรงจูงใจจะเป็นผลมาจากแรงปัจจัยหลักทั้งสองประการคือ ความคาดหวังใน

การบรรลุเป้าหมายของบุคคลและคุณค่าของเป้าหมายต่อบุคคลนั้นหรือกล่าวเป็นคำถามได้ว่า ถ้าประสบผลสำเร็จ ผลลัพธ์จะมีคุณค่าหรือเป็นรางวัลหรือไม่ แต่ถ้าปัจจัยหลักทั้งสองตัวนั้นมีตัวใดตัวหนึ่ง มีค่าเท่ากับศูนย์ก็จะไม่เกิดแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ฉะนั้น สามารถสรุปได้ว่า ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมเชื่อว่า บุคลิกภาพของบุคคลเป็นผลพวงจากปฏิกิริยาโต้ตอบของบุคคล ผู้นั้นกับสภาพแวดล้อมหรือบุคคลอื่น หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าทฤษฎีนี้เน้นประสบการณ์ว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลเหนือบุคลิกภาพของบุคคล ซึ่งการศึกษาทฤษฎีแรงจูงใจนั้นย่อมขึ้นอยู่กับการศึกษาว่าจะศึกษาเพื่อนำแนวคิดแรงจูงใจนั้นไปเพื่อจุดมุ่งหมายใด เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานที่ได้ประสิทธิภาพและสอดคล้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรนั้นๆ

เพราะฉะนั้นสามารถสรุปได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจจำแนกได้เป็น 4 กลุ่มแนวคิด ได้แก่ แนวคิดของกลุ่มพฤติกรรมนิยมซึ่งเป็นแนวคิดอันเป็นที่ยอมรับและเป็นพื้นฐานต่อแนวคิดอื่นๆ แนวคิดของกลุ่มพฤติกรรมนิยมเชื่อว่าแรงจูงใจเกิดจากแรงขับภายในร่างกาย แนวคิดกลุ่มพุทธินิยมเป็นแนวคิดรวบยอดคือ เป้าหมาย ความคาดหวัง ความตั้งใจ จุดมุ่งหมาย รวมทั้งแผนการและเหตุผล แนวคิดของกลุ่มมนุษยนิยมอันมีแนวคิดคล้ายคลึงกับกลุ่มพุทธินิยมในเรื่องแรงจูงใจภายใน โดยแนวคิดต่อแรงจูงใจจึงเป็นอิสระของบุคคล การตัดสินใจด้วยตนเอง และความพยายามเพิ่มความเจริญเติบโตของบุคคลและแนวคิดของนักทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมเป็นการผสมผสานระหว่างแนวคิดของกลุ่มพฤติกรรมนิยมในเรื่องผลหรือผลลัพธ์และกลุ่มพุทธินิยมในด้านผลกระทบของความเชื่อและความคาดหวังของบุคคลเข้าด้วยกัน เป็นต้น (ประเสริฐ ฉัตรชัยศักดิ์, 2556)

5.9 ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ทฤษฎีแรงจูงใจสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg Two-Factor Theory) Herzberg ได้จำแนกทฤษฎีสองปัจจัยหรือ Motivation-Hygiene Theory เป็น 2 ปัจจัยที่สำคัญ คือ ปัจจัยจูงใจ (motivator factors) ปัจจัยจูงใจเป็นตัวที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เป็นตัวสนับสนุนให้บุคคลทำงานเพิ่มมากขึ้น (ประเสริฐ ฉัตรชัยศักดิ์, 2556) อันเนื่องมาจากแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงานเป็นปัจจัยนำไปสู่การพัฒนาทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง อันได้แก่ 1) ความสำเร็จของงาน (achievement) 2) ความก้าวหน้า (advancement) 3) การยอมรับนับถือ (esteemed) 4) ความรับผิดชอบ (responsibility) และ 5) ลักษณะของงาน (the work itself) (ยงยุทธ เกษสาคร, 2541) ปัจจัยค้ำจุน (hygiene factors) หรือปัจจัยการธำรงรักษา (maintenance) เป็นตัวป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานเป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากสภาวะแวดล้อมในการทำงานเป็นตัวที่มีความสำคัญน้อยมากเมื่อเทียบกับปัจจัยจูงใจ ได้แก่ (ประเสริฐ ฉัตรชัยศักดิ์, 2556) 1) เงินเดือน (salary) หรือค่าตอบแทน (compensation) 2) โอกาสก้าวหน้า (possibility of growth) 3) ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (interpersonal relationship) 4) สถานภาพ (status) 5) การนิเทศ (supervision) 6) นโยบายและการบริหาร (policy and administration) 7) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (working condition) 8) สภาพความเป็นอยู่ (person life) และ 9) ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (ยงยุทธ เกษสาคร, 2541)

ทฤษฎีอีอาร์จีของแอลเดอเฟอร์ (Alderfer's ERG Theory) Clayton Alderfer ได้เสนอ ทฤษฎีการจูงใจที่มีความเกี่ยวข้องกับความต้องการที่เรียกว่า ทฤษฎีอีอาร์จี ได้จัดระดับความต้องการเหลือ 3 ระดับ และอธิบายและแทนด้วยอักษรย่อ ไว้ดังนี้ 1) ความต้องการเพื่อการคงอยู่ (E= Existence Needs) จะเป็นลักษณะของความต้องการที่ตอบสนองด้วยปัจจัยทางวัตถุ ซึ่งการตอบสนองด้วยเงื่อนไขที่เป็นวัตถุ เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เงินค่าจ้าง และความปลอดภัยในการทำงาน 2) ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (R= Relatedness Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับได้ด้วยการสื่อสารระหว่างกันโดยตรงไปตรงมาและมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคคลอื่น โดยจะเป็นระดับของความต้องการที่มีลักษณะคล้ายกับความต้องการเป็นสมาชิกของสังคม แต่แอลเดอเฟอร์มุ่งเน้นการได้รับการตอบสนองความต้องการด้านความสัมพันธ์ด้วยการกระทำแบบเปิดเผย ถูกต้อง และซื่อสัตย์ระหว่างกันมากกว่า 3) ความต้องการด้านความงอกงาม (G= Growth Needs) เป็นความต้องการเฉพาะบุคคลในการใช้ทักษะรวมถึงความรู้และความสามารถของตนเองเพื่อที่จะสามารถทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพที่มีอยู่ อีกทั้งได้มีโอกาสในการใช้ความสามารถในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ได้เต็มที่ ความต้องการด้านความงอกงามตามทฤษฎีนี้จึงสอดคล้องกับทฤษฎีของมาสโลว์ในประเด็นที่เกี่ยวกับความต้องการความสำเร็จตั้งใจปรารถนาที่บางส่วนของความต้องการได้รับการยกย่องนับถือในแง่ของการได้รับความสำเร็จ (Achievement) และได้รับผิดชอบ (Responsibility) (ปราณี ประวิษฐพรหมณ์ และคณะ, 2556) ฉะนั้น เมื่อพิจารณาแล้ว แรงจูงใจในการทำงานเป็นทีมนั้น เป็นพลังที่มีอยู่ในตัวของบุคคลในทีมเป็นสิ่งเร้า แรงขับ แรงกระตุ้น ความประสงค์ เป้าหมายในการทำงานที่มีอยู่ในบุคคลภายในทีม มีสิ่งจูงใจให้พวกเขาเหล่านั้นแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อสนองความต้องการ ความพึงพอใจและจุดมุ่งหมายในงานนั้นๆ ของพวกเขา แรงจูงใจทำให้บุคคลเกิดพลังจนทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดก็ตามจนเกิดความสำเร็จ และนอกจากนี้แรงจูงใจยังทำให้บุคคลเกิดความพยายามอย่างยิ่งขึ้นในการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้เกิดความสำเร็จด้วยการแสวงหาวิธีการจนบรรลุตามเป้าหมาย ที่ได้ตั้งไว้

ในปัจจุบันความสำเร็จในการทำงานล้วนต้องเกิดจากการช่วยเหลือประสานงานซึ่งกันและกันของคนในองค์กร ในการที่จะช่วยกันปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายในการทำงานที่วางไว้ โดยต้องเกิดความสัมพันธ์ มีความร่วมมือเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ร่วมกันฝ่าฟันอุปสรรคในการทำงานที่เกิดขึ้น ร่วมกันแสดงความคิดเห็น ตัดสินใจร่วมกัน ของคนในองค์กร ทั้งหมดที่กล่าวมาก็คือประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันเป็นทีม

6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลในการทำงาน

จากการศึกษาเอกสารปรากฏว่า มินนักวิชาการได้ให้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพไว้หลายท่าน ดังนี้ กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม (2540) ระบุว่าประสิทธิภาพในการผลิตหรือผลิตภาพแรงงาน หมายถึง การเปรียบเทียบระหว่างจำนวนสินค้าหรือบริการที่ผลิตได้ (Output) กับจำนวนของทรัพยากรหรือปัจจัยที่ใช้ในการผลิตสินค้า หรือบริการนั้นออก (Input) ความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้จะสะท้อนให้เห็นถึงการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของประสิทธิภาพในการผลิตปัจจัยที่มีผลต่อการ

เพิ่มหรือลดลงของประสิทธิภาพ การผลิต อาจแบ่งได้ 3 หมวดคือ 1) ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี เช่น กระบวนการผลิต กระบวนการทำงานของ เครื่องจักรหรือเครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ 2) ปัจจัยด้านระบบการบริการ เช่น การใช้เทคนิคทางการบริหาร ส่งเสริม ระบบแรงงานสัมพันธ์การใช้ระบบทวิภาคีเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต เป็นต้น 3) ปัจจัยด้านแรงงานเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดเพราะกิจการใดๆ อาจใช้เทคโนโลยี หรือเครื่องจักรที่ทันสมัยที่สุด มีการบริหารงานที่ดีเพื่อผลิตสินค้าหรือบริการที่ดีที่สุดในการนั้นๆ แต่หากไม่มีแรงงานเป็นผู้ใช้เทคโนโลยีและระบบที่วางไว้เป็นอย่างดีนั้นก็ย่อมไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ดังนั้นแรงงานจึงเป็นปัจจัยหรือองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด

การปรับปรุงระบบการทำงานเพื่อพัฒนาคุณภาพของแรงงานนั้นเป็นสิ่งจำเป็นที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต แต่ในปัจจุบันยังขาดข้อมูลที่จะเป็นเครื่องตัดสินใจในการดำเนินนโยบายทางด้าน การเพิ่มประสิทธิภาพของแรงงาน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนบริหารแรงงาน การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ตลอดจนการวางแผนพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและสังคมทั้งใน ภาครัฐ และเอกชนกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้เล็งเห็นความสำคัญที่จะรวบรวมข้อมูล เกี่ยวกับการผลิตและศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการผลิตของแรงงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นเครื่องชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงภาวะการผลิตของแรงงานและผู้ประกอบการอีกทั้งเป็น ตัวกระตุ้นให้ผู้ประกอบการปรับปรุงคุณภาพการผลิตของตน และของแรงงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ช่วยให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐานเมื่อเทียบกับต่างประเทศซึ่งเป็นผลดีต่อเศรษฐกิจของประเทศโดยรวม

กันตยา เพิ่มผล (2555) ได้กล่าวถึง การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานว่าเป็นการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม ความสามารถและทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การอันจะทำให้ตนเองผู้อื่นและองค์การเกิดความสุขในที่สุด ซึ่งการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์การหรือการ พัฒนาสังคม นอกจากนั้นการพัฒนาตนเองกับการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานยังมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดอีกด้วย กล่าวคือประการแรกก่อนที่คนจะเข้าสู่การทำงานใน องค์การหนึ่งๆ นั้น บุคคลนั้นต้องมีความรู้ความสามารถมีคุณสมบัติตรงตามที่องค์การนั้นต้องการซึ่งบุคคลจะมีคุณสมบัติตามที่องค์การกำหนดนั้นก็จะต้องมีการพัฒนาตนเอง หรือได้รับการพัฒนาจากสถาบันต่างๆ จนมีความสามารถเพียงพอที่จะเข้าสู่งาน และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประการที่สองเมื่อบุคคลเข้าสู่งานแล้ว ก็เป็นหน้าที่ขององค์การที่จะต้องพัฒนาบุคคลให้มีประสิทธิภาพ (ความสามารถ) ในการทำงานให้ดีที่สุดเพื่อประสิทธิผลขององค์การ จึงกล่าวได้ว่า การพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานจะก่อให้เกิดประสิทธิผลของ องค์การในที่สุดนั่นเอง

6.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

ความหมายเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน จากการศึกษาเอกสารปรากฏว่า มีนักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงาน ไว้หลายท่าน ดังนี้ กิติพันธ์ รุจิรกุล (2553) กล่าวว่า การปฏิบัติงานในองค์การหรือหน่วยงานต่างๆ นอกจากจะมีการแบ่งระดับการปฏิบัติงานแล้ว ยังต้องมีการแบ่งสับปันส่วนงานที่จะต้องปฏิบัติออกเป็นหน่วยงานย่อยๆ ซึ่งมีหัวหน้าหน่วยหรือผู้นำหน่วยเป็น

ผู้รับผิดชอบงานตามลักษณะหน้าที่ของ ตนที่แตกต่างกัน ในการปฏิบัติงานที่ต่างชนิด ต่างหน้าที่ ก็เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ หรือหน่วยงานนั้น ซึ่งจะทำให้ผู้นำมีความสนใจ มีทักษะ มีความรู้มีทัศนคติและมีบทบาทหน้าที่ของแต่ละคนแตกต่างกันไป นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2553) กล่าวว่า การปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีทั้งศาสตร์และศิลป์ ศาสตร์ คือ การศึกษาหาความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ทักษะ เทคนิควิธีทำงานต่างๆ ศิลป์คือ การที่จะนำเอาความรู้หลักการและทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับคน สถานการณ์และสิ่งแวดล้อมตลอดจนขอบเขตจำกัดของทรัพยากรให้เป็นไปตามบทบาทหน้าที่ รับผิดชอบของตำแหน่งงานต่างๆ ที่กำหนดขึ้นในหน่วยงาน ดังนั้น สรุปได้ว่าการปฏิบัติงานหมายถึง การกิจหน้าที่ที่ถูกกำหนดขึ้นมาควบคู่กับตำแหน่งทางสังคมในสถาบัน ซึ่งบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ดำรงตำแหน่งใดก็ตามต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามภารกิจหน้าที่ตามที่ได้กำหนดไว้เฉพาะตำแหน่งนั้น ๆ และบุคคลที่ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ ต้องนำความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์หรือโน้ตศน์ของตนเองที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ให้เหมาะสมตามสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมอย่างมีศาสตร์ และศิลป์ในบทบาทหน้าที่ดังกล่าว

6.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

องค์กรใดจะบรรลุผลตามที่ตั้งเป้าหมายไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยก็คือ คนหรือบุคลากรในองค์กร ซึ่งถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด และเป็นที่ยอมรับกันว่ามนุษย์หรือคน เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า และสำคัญที่สุดตามหลักการบริหาร การสร้างเสริมความต้องการในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร เพื่อให้มีความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงาน และพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อความสำเร็จของงาน และขององค์กรอย่างต่อเนื่องสมบูรณ์จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับผู้บริหารที่ต้องคำนึงถึงเพราะด้านความต้องการในการปฏิบัติงานย่อมส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพของงานดีขึ้น ซึ่งมีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการหรือสิ่งจูงใจผู้ปฏิบัติงาน โดยมีงอธิบายถึง องค์ประกอบต่างๆ ที่เป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรเกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน ทฤษฎีความรู้ความสามารถมีความรับผิดชอบ และเอาใจใส่ในงานอย่างแท้จริง ไปสู่ความรักความผูกพัน และ ความซื่อสัตย์ในองค์กร ดังนี้ วัชร ฐวธรรม และคณะ (2553) ได้กล่าวถึง การเล่นเกม เป็นกลุ่มสมาชิกทำงานร่วมกัน ในกลุ่มเล็ก ๆ ในการพิจารณา สถานการณ์และผลที่ได้รับ องค์ประกอบสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 1) มีความสนใจในงานที่กระทำ 2) มีทักษะและความสามารถที่จำเป็นสำหรับงานนั้น 3) รู้สึกผูกพันกับสิ่งที่กระทำอยู่ 4) ได้รับความรู้สึกพอใจจากงานที่กระทำ 5) มีความเข้าใจเพียงพอว่าตนต้องทำอะไรและอย่างไร 6) มีเวลาพอที่จะทำงานนั้นให้เสร็จ 7) วางแผนอย่างพอเพียงว่าอะไรจำเป็นต้องทำ 8) จัดเวลาอย่างเหมาะสมและพอใจ 9) สามารถมองเห็นกระบวนการในการทำงาน

อดัมส์ (Adams,1963) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีการเสมอโดยมีรากเหง้ามาจากทฤษฎีความไม่สอดคล้องของประชาชน (Cognitive Dissonance Theory) และทฤษฎีแลกเปลี่ยน (Exchange Theory) ทฤษฎีเสมอภาคนี้กล่าวว่า คือการทู่เทในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจเป็นเรื่องของความเสมอภาคหรือความไม่เสมอภาคซึ่งบุคคลรับรู้ในสถานการณ์ของการทำงานหนึ่งๆ ความเสมอภาคจะมีอยู่ก็ต่อเมื่อบุคคลรับรู้สัดส่วนของผลตอบแทนที่ตนได้จากองค์การกับสิ่งที่เขา

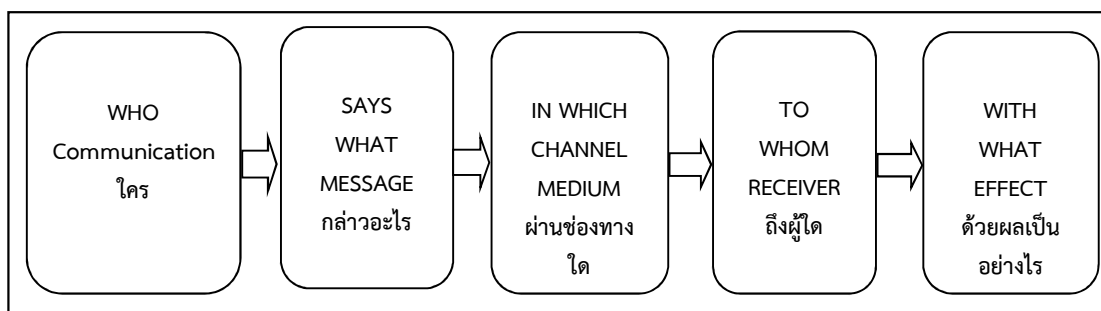
ทุ่มเทให้กับองค์กร เมื่อนำไปเปรียบเทียบกับสัดส่วนของผลตอบแทนมีผู้อื่น ได้จาก องค์กรกับสิ่งที่ผู้อื่นทุ่มเทให้องค์กรนั้นเท่ากัน ดังนี้ ผลตอบแทนที่ตนได้จากองค์กรเท่ากับผลตอบแทนที่ผู้อื่นได้จากองค์กรสิ่งที่ตนได้ทุ่มเทให้กับองค์กรเท่ากับสิ่งที่ผู้อื่นได้ทุ่มเทให้กับองค์กร ถ้าในทางตรงกันข้ามผลตอบแทนที่ตนได้จากองค์กรมากกว่าผลตอบแทนที่ผู้อื่นได้จากองค์กร ผลตอบแทนที่ตนได้จากองค์กรน้อยกว่าผลตอบแทนที่ผู้อื่นได้จากองค์กร จากผลตอบแทนที่บุคคลรับรู้เสมอภาคนั้นจะเป็นสิ่งที่บุคคลทุ่มเทให้กับองค์กร อันทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ เมื่อบุคคลเกิดความพึงพอใจ บุคคลจะทำงานหนักกว่าเดิมไปสู่ความมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดีกว่าเดิม ฉะนั้นผลตอบแทนเป็นสิ่งจูงใจและความต้องการในการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีประสิทธิภาพ เพราะเป็นปัจจัยที่ผู้ปฏิบัติงานคิดว่าเหมาะสมกับการได้ทุ่มเทอย่างแท้จริงให้กับองค์กร ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของความต้องการในแต่ละบุคคล

7. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารองค์กร

การติดต่อสื่อสารนั้นถือได้ว่าเป็นการถ่ายทอดและเป็นการแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง ความรู้สึก ความคิด หรือการกระทำต่างๆ โดยมีเจตนาที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคล พฤติกรรมในที่นี้หมายถึง การเปลี่ยนความรู้ ความเข้าใจ ทักษะคติ และพฤติกรรมที่แสดงออกโดยเปิดเผย (Rogers, 1976) และการสื่อสารเป็นกระบวนการหรือการแลกเปลี่ยนโดยมีสาระสำคัญที่ว่าผู้สื่อสารทำหน้าที่ทั้งผู้ส่ง และผู้รับข่าว ในขณะที่เดียวกัน ไม่อาจระบุว่าการสื่อสารเริ่มต้นและสิ้นสุดที่จุดใด เพราะถือว่าการสื่อสารมีลักษณะเป็นวงกลม และไม่มีที่สิ้นสุด ผู้รับข่าวและผู้ส่งข่าวนอกจากจะทำหน้าที่ทั้งการเข้ารหัสและถอดรหัสแล้วยังเป็นผู้ก่อให้เกิดข่าวสารและกำหนดพฤติกรรมอีกด้วย (McCroskey and Richmond, 1997)

7.1 องค์ประกอบที่ทำให้เกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

แบบจำลองกระบวนการสื่อสารของลาสเวลล์ (Harold D. Laswell, 1948) อธิบายถึงทฤษฎีกระบวนการสื่อสารเชิงพฤติกรรม (The behavioral school of thought) เป็นการศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร เนื้อหาข่าวสาร ชนิดของสื่อที่ใช้และผลอันเกิดจากการกระทำ การสื่อสาร โดยอธิบายกระบวนการสื่อสารโดยตั้งเป็นคำถามเกี่ยวกับตัวผู้ส่งสาร ผู้รับสารและผลของการสื่อสาร ได้แบบจำลองดังนี้ (สมานพงศ์ เนตยารักษ์, 2549)



ภาพที่ 3 องค์ประกอบที่ทำให้เกิดการสื่อสาร

ที่มา: สมานพงศ์ เนตยารักษ์, “ประสิทธิภาพการสื่อสารในธุรกิจแฟรนไชส์ด้านการสื่อสาร ระหว่างบริษัทเวลดิโฟน ซ็อบ จำกัด กับลูกค้าแฟรนไชส์” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยีการสื่อสารมวลชน) บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540).

ใคร คือ ผู้ที่กำหนดและควบคุมเนื้อหาข่าวสาร

อะไร คือ เรื่องหรือเนื้อหาของเรื่องที่ถูกสื่อสารออกไป

ช่องทาง คือ ตัวกลางหรือสื่อที่ข่าวสารถูกส่งไปยังผู้รับ

ใคร คือ ผู้รับสาร

ผล คือ สิ่งที่เกิดขึ้นอันเป็นผลมาจากการสื่อสาร

Davis K. Berto (1960) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของกระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพว่าประกอบไปด้วย ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร สาร และช่องทางการสื่อสาร เป็นปัจจัยที่กำหนดประสิทธิภาพของการสื่อสาร ซึ่งแต่ละองค์ประกอบยังมีความสัมพันธ์และมีผลกระทบซึ่งกันและกัน หากผู้ส่งสารเป็นผู้มีประสิทธิภาพในการสื่อสาร แต่ช่องทางการสื่อสารด้อยประสิทธิภาพ หรือผู้รับสารขาดประสิทธิภาพในการสื่อสาร พฤติกรรมการสื่อสารก็ย่อมจะด้อยประสิทธิภาพตามไปด้วย ฉะนั้นถ้าต้องการให้พฤติกรรมการสื่อสารประสบความสำเร็จมากที่สุด (อรวีภา จินตนาวัน, 2546) จำเป็นจะต้องทำให้องค์ประกอบในการสื่อสารทุกองค์ประกอบมีประสิทธิภาพสมบูรณ์ในตัวของมันเอง มีคุณลักษณะปัจจัยต่างๆ ดังต่อไปนี้ (ศิริฐนันท์ ไทยานันท์, 2556)

7.1.1 ปัจจัยด้านผู้ส่งสาร ผู้ส่งสารจะต้องมีทักษะในการสื่อสาร (Communication Skills) คือ มีความสามารถ ความชำนาญในการสื่อสาร ทั้งวัจนะภาษาและอวัจนะภาษา ทักษะทางวัจนะภาษา ได้แก่ การเขียนและการพูด (ทักษะการเข้ารหัส) การอ่านและการฟัง (ทักษะการถอดรหัส) และการคิดหรือการใช้เหตุผล ส่วนทักษะเชิงอวัจนะภาษา ได้แก่ การแสดงท่าทาง การวาดภาพ การให้สี (ทักษะการเข้ารหัส) และการดู (ทักษะการถอดรหัส) ทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสารมีอิทธิพลต่อความคิดของผู้ส่งสาร และความสามารถในการเข้ารหัสสารเพื่อส่งต่อไปยังผู้รับสาร มีทัศนคติ คือ ความคิดหรือความรู้สึกที่มีผลต่อการกระทำทั้งในแง่บวกและแง่ลบ แบ่งได้เป็น ทัศนคติต่อตนเอง (Attitude toward subject self) เป็นการประเมินตนเองแสดงความมั่นใจในตนเองว่ามีความสามารถในการสื่อสาร ถ้าผู้ส่งสารมีทัศนคติที่ดีต่อตนเองมากเท่าไร จะทำให้มีโอกาสในการสื่อสารสำเร็จมาก

ขึ้นเท่านั้น ทักษะคิดต่อเรื่องที่จะสื่อสาร (Attitude toward subject matter) ถ้าผู้ส่งสารมีทัศนคติที่ดีต่อเรื่องที่จะทำการสื่อสารด้วยแล้ว จะทำให้โอกาสในการสื่อสารประสบความสำเร็จได้มาก และทัศนคติต่อผู้รับสาร (Attitude toward subject receiver) มีผลในการสื่อสารของผู้ส่งสาร ถ้าหากผู้ส่งสารมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับสารแล้ว จะทำให้การสื่อสารเป็นไปได้โดยง่าย

7.1.2 ความกระตือรือร้นในการสื่อสาร อยากรที่จะทำการสื่อสารด้วย และโอกาสในการสื่อสารล้มเหลวจึงมีน้อยลง นอกจากนี้ต้องพิจารณาถึง ความรู้ จะแบ่งออกเป็น ความรู้ในเรื่องที่จะทำการสื่อสาร (Knowledge of The Subject Matter) ถ้าผู้ส่งสารมีความรู้ และความเข้าใจในเรื่องที่ต้องการพูดได้ดี จะสามารถถ่ายทอดสารนั้นออกมาได้ดี โอกาสที่จะประสบความสำเร็จมีมาก และความรู้ในเรื่องกระบวนการสื่อสาร (Knowledge of The Communication Process) ผู้ส่งสารควรที่จะมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่ององค์ประกอบของการสื่อสารเพื่อจะสามารถวิเคราะห์ส่วนต่างๆ ในระหว่างการสื่อสารจะช่วยส่งเสริมให้การสื่อสารประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ สภาพในสังคมและวัฒนธรรม ทั้งฐานะ หน้าที่ บทบาท ตำแหน่ง ความเชื่อ ศาสนา ค่านิยมทางวัฒนธรรม ล้วนแต่มีอิทธิพลในการกำหนดวัตถุประสงค์ การเข้ารหัสและการสร้างความหมาย การเลือกใช้สื่อและการเลือกผู้รับสารของผู้ส่งสาร

7.1.3 ปัจจัยด้านผู้รับสาร จะมีลักษณะคล้ายคลึงกับปัจจัยด้านผู้ส่งสาร ได้แก่ ทักษะทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษา ทักษะทางวัจนภาษา ได้แก่ การเขียนและการพูด (ทักษะการเข้ารหัส) การอ่านและการฟัง (ทักษะการถอดรหัส) และการคิดหรือการใช้เหตุผล ทักษะในการสื่อสารของผู้รับสารมีอิทธิพลต่อความคิด โดยเฉพาะทักษะด้านภาษา นอกจากนี้ยังมีอิทธิพลต่อการแปลความหมาย (การถอดรหัส) ถ้าขาดทักษะด้านนี้จะทำให้ผู้รับสารไม่สามารถเข้าใจความหมายของสารที่ผู้ส่งสารส่งมาให้ได้ไม่ถูกต้อง ทำให้การสื่อสารล้มเหลว ทักษะของผู้รับสาร ได้แก่ ทักษะของตนเอง ถ้าผู้รับสารมีความมั่นใจในตนเองในการรับรู้และเข้าใจ จะทำโอกาสในการสื่อสารประสบความสำเร็จมาก ทักษะคิดต่อสาร ถ้ามีความรู้สึกในแง่ดีกับเรื่องที่จะทำการสื่อสารจะช่วยให้เข้าใจสารและประสบความสำเร็จ และทัศนคติต่อผู้รับสาร ถ้าผู้รับสารมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ส่งสารจะทำให้เกิดความเชื่อถือในตัวผู้ส่งสารและโอกาสประสบความสำเร็จมีมากด้วย

ในส่วนของความรู้ ได้แก่ ความรู้ในเรื่องที่จะทำการสื่อสาร ผู้รับสารจำเป็นต้องมีพื้นฐานความรู้ในเรื่องที่จะทำการสื่อสารอยู่บ้าง จึงจะสามารถเข้าใจเรื่องที่จะทำการสื่อสาร แต่ถ้าไม่มีเลยโอกาสที่จะล้มเหลวมีมากขึ้นด้วย และความรู้ในเรื่องกระบวนการสื่อสาร จะต้องเข้าใจองค์ประกอบของกระบวนการสื่อสาร และมีความสามารถในการวิเคราะห์องค์ประกอบต่างๆ ด้วย ในส่วนสุดท้ายคือ สถานภาพสังคมและวัฒนธรรม จะมีอิทธิพลในการคิดและการให้ความหมายที่แตกต่างกันไป

7.1.4 ปัจจัยด้านสาร การสื่อสารจะสำเร็จบรรลุผลเพียงใด สารที่ใช้ขึ้นอยู่กับส่วนกำหนดที่สำคัญได้ไม่น้อยเลยทีเดียว ข้อมูลนับเป็นแก่นสารสำคัญในการโน้มน้าวบุคคลให้มาเข้าร่วม ซึ่งเป็นเป้าหมายหรือจุดประสงค์ในการสื่อสารเพื่อให้ผู้รับสารได้รับอิทธิพลจากเนื้อหาของสาร ประกอบไปด้วยปัจจัยย่อยสามส่วน คือ รหัสสาร (Message Code) การแสดงออกของกลุ่ม

สัญลักษณ์ที่ถูกสร้างขึ้นในลักษณะที่มีความหมายต่อคน เช่น ภาษา ดนตรี ภาพวาด การเต้น ปัจจัยย่อยต่อมา คือ เนื้อหาสาร (Message Content) เป็นส่วนที่เป็นเรื่องราวของสารในการถ่ายทอดความคิดของผู้ส่งสาร และปัจจัยสุดท้าย คือ การจัดการสาร (Message Treatment) คือ การเลือกและเรียบเรียงรหัสและเนื้อหาในแต่ละองค์ประกอบของสารจะต้องมีส่วนประกอบ (Element) และโครงสร้าง (Structure) คือ การเรียงองค์ประกอบต่างๆ ให้มีความหมาย

7.1.5 ปัจจัยด้านช่องทางการสื่อสาร สื่อถือได้ว่าเป็นช่องทางการสื่อสาร เป็นช่องทางในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร การที่จะให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ จำเป็นจะต้องเลือกใช้สื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในการสื่อสาร การเลือกใช้สื่อเพื่อช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมจึงมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพของการสื่อสาร การเลือกใช้สื่อจะมีส่วนร่วมในการทำให้การสื่อสารประสบความสำเร็จ และจะต้องพิจารณาปัจจัยย่อยในการพิจารณาสื่อซึ่งต้องคำนึงถึงปัจจัยต่อไปนี้ ผู้รับสาร เช่น ระดับการสื่อสาร การเข้าถึงสื่อ ลักษณะทางกายภาพของผู้รับสาร เช่น ตาบอด หูหนวก ต่อมาที่จะต้องพิจารณา คือ รหัสสาร เนื้อหา และการจัดการ เหมาะกับสื่อประเภทใด และสุดท้ายคือ ผู้ส่งสาร ควรจะต้องให้ความสนใจแก่ความสามารถในการเข้ารหัสหรือทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสารด้วย

7.2 หลักสำคัญในการสื่อสาร

การสื่อสารที่มีประสิทธิผลต้องมีองค์ประกอบ 7 ประการ (วิจิตร อวระกุล, 2525) คือ

- 1) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) การสื่อสารจะได้ผลนั้น ต้องมีความเชื่อถือของในเรื่องของผู้ให้ข่าวสาร แหล่งข่าว เพื่อให้เกิดความมั่นใจ หรือเต็มใจรับฟังข่าวสารนั้น
- 2) ความเหมาะสม (Context) การสื่อสารที่ดีต้องมีความเหมาะสมกลมกลืนกับวัฒนธรรมของสังคม เครื่องมือสื่อสารนั้นเป็นเพียงสิ่งประกอบ แต่ความสำคัญอยู่ที่ทำที่ ทำทางภาษา คำพูดที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมสังคม หมู่ชน หรือสภาพแวดล้อมนั้นๆ การยกมือไหว้ สำหรับสังคมไทยย่อมเหมาะสมกว่าการจับมือ หรือการจับมือของฝรั่งย่อมเหมาะสมกว่าการไหว้ เป็นต้น
- 3) เนื้อหาสาระ (Content) ข่าวสารที่ดีจะต้องมีความหมายสำหรับผู้รับ มีสาระ ประโยชน์แก่กลุ่มชน หรือมีสิ่งที่เขาจะได้ผลประโยชน์ จึงน่าสนใจ บางครั้งสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มชนกลุ่มหนึ่ง แต่อาจจะไม่มีสาระสำหรับคนบางกลุ่ม ในเรื่องนี้จึงต้องใช้การพิจารณากลุ่มชนเป้าหมายด้วย
- 4) บ่อยและสม่ำเสมอต่อเนื่องกัน (Continuity and Consistency) การสื่อข่าวสารจะได้ผลต้องส่งบ่อยๆ ติดต่อกัน หรือมีการย้ำหรือซ้ำ เพื่อเตือนความทรงจำ หรือเปลี่ยนทัศนคติ และมีความสม่ำเสมอ เสมอต้นเสมอปลาย มิใช่ส่งข่าวสารชนิดขาดๆ หายๆ ไม่เที่ยงตรงแน่นอน
- 5) ช่องทางข่าวสาร (Channels) ข่าวสารจะเผยแพร่ได้ดีนั้นจะต้องส่งให้ถูกช่องทางของการสื่อสารนั้นๆ โดยมองหาช่องทางที่เปิดรับข่าวสารที่เราจะส่ง และส่งถูกสายงาน กรม กอง หน่วยงาน หรือโดยวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ส่งถึงตัวบุคคลโดยตรง จะรวดเร็วกว่า หรือส่งที่บ้านได้รับเร็วกว่าการส่งไปให้ที่ทำงาน เราควรเลือกช่องทางที่ได้ผลเร็วที่สุด
- 6) ความสามารถของผู้รับข่าวสาร (Capability of Audience) การสื่อสารที่ถือว่าได้ผลนั้นต้องใช้ความพยายาม หรือแรงงานน้อยที่สุด การสื่อสารจะง่ายสะดวกก็ขึ้นอยู่กับความสามารถในการรับของผู้รับ ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น สถานที่ โอกาสอำนวย นิสัย ความรู้ พื้นฐานที่จะช่วยให้เข้าใจ เป็นต้น และ
- 7) ความแจ่มแจ้งของ

ข่าวสาร (Clarity) ข่าวสารต้องง่าย ใช้ภาษาที่ผู้รับเข้าใจ คือใช้ภาษาของเขา ศัพท์ที่ยากและสูง ไม่มีประโยชน์ควรตัดออกให้หมดให้ชัดเจน เข้าใจง่าย มีความมุ่งหมายเดียว อย่าให้คลุมเครือ หรือมีความหมายหลายแง่ หรือตกหล่นข้อความบางตอนที่สำคัญไป

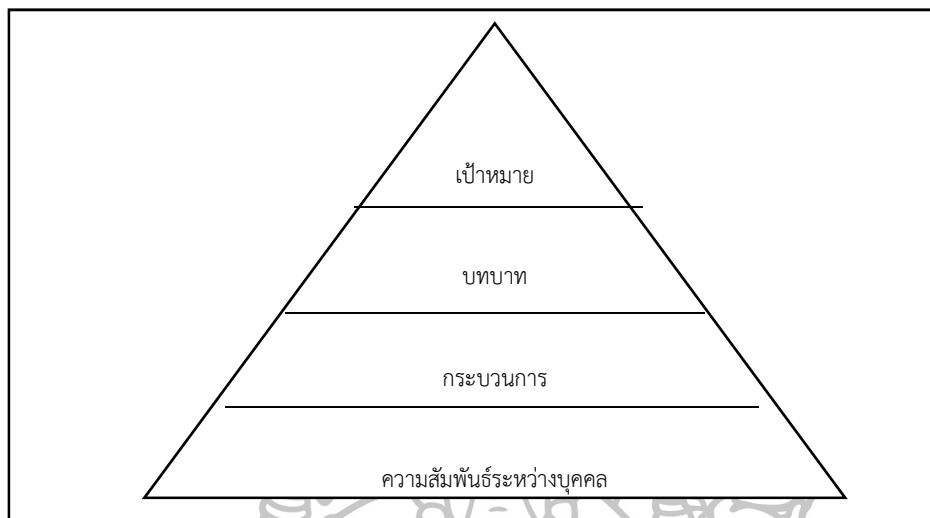
ดังนั้น จากที่กล่าวมาในข้างต้นคุณลักษณะสำคัญและองค์ประกอบของการสื่อสารถือได้ว่าเป็นหนึ่งในการจัดการกลยุทธ์ด้านสื่อขององค์กร องค์ประกอบของการสื่อสารมีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกันในการทำงาน การทำงานเป็นทีม แน่แน่นอนว่าหากในบุคลากรในองค์กรรู้จักประยุกต์ใช้ทักษะในการใช้รหัสสาร ความสามารถในการถ่ายทอดสาร ความรู้เกี่ยวกับสารและการสื่อสาร และทัศนคติในการสื่อสาร ย่อมสามารถหลอมรวมสิ่งเหล่านี้ไปสู่กระบวนการสื่อสารที่จะทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ แต่ถึงกระนั้นก็ต้องพิถีพิถันในการเลือกใช้อุปกรณ์ประกอบต่างๆ อย่างเหมาะสมกับบริบทและสถานการณ์ของแต่ละองค์การด้วย

7.3 การเสนอกรอบแนวคิดการสร้างทีมที่มีเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

จากการศึกษาบทวนพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัย เกี่ยวกับเรื่องการทำงานเป็นทีมจะเห็นได้ว่านอกจากประสิทธิภาพของทีมจะมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานแล้ว แต่ยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่เข้ามาเสริมให้ความเป็นทีมแข็งแกร่งและเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังที่ผู้ศึกษาได้ศึกษาปัจจัยเกื้อหนุนที่ส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีม อันได้แก่ แรงจูงใจ (Motivations) และการสื่อสาร (Communications) เพราะปัจจัยเกื้อหนุนทั้งสองนี้ถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการใช้การทำงานร่วมกันเป็นทีมได้

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการจำนวนมากพยายามเสนอโมเดลของทีมที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งแต่ละโมเดลประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ กันตามแต่นักวิชาการแต่ละท่านจะมุ่งความสำคัญบางโมเดลเน้นไปที่โครงสร้างและพลวัตของปฏิสัมพันธ์ ขณะที่บางโมเดลให้ความสำคัญต่อการจูงใจและความสามารถพิเศษของสมาชิกแต่ละคนภายในทีม หรือแม้กระทั่งบางโมเดลยังมองไปถึงสภาพแวดล้อมภายนอกทีม ในที่นี้ ผู้ศึกษาขอยกโมเดล GRPI ซึ่งนำเสนอโดย Irwin M. Rubin, Mark S. Plovnick และ Ronald E. Fry (1977) (Meuse, 2009) เป็นหนึ่งในโมเดลที่นำเสนอเกี่ยวกับประสิทธิผลของทีมที่มีอายุมากที่สุด โดยนำเสนอปัจจัยต่างๆ ในรูปแบบของพีระมิดประกอบด้วย ปัจจัยเป้าหมาย (Goals) บทบาท (Roles) กระบวนการ (Processes) และความสัมพันธ์ (Relationships) (รณกร สุวรรณกลาง, 2557) ซึ่งความสัมพันธ์ของแต่ละองค์ประกอบเริ่มจากยอดพีระมิดลงมาสู่ฐานสามารถอธิบายได้ว่า การทำงานเป็นทีมจะต้องเริ่มต้นด้วยการกำหนดเป้าหมาย เมื่อเป้าหมายชัดเจน บทบาทและความรับผิดชอบก็จะมีตามไปชัดเจน การกำหนดเป้าหมายที่ไม่ชัดเจนจะส่งผลให้เกิดความสับสนด้านบทบาทและความรับผิดชอบ และทำให้กระบวนการการทำงานมีปัญหา ทั้งเรื่องขั้นตอนการทำงาน การตัดสินใจ และการแก้ไขความขัดแย้ง ซึ่งการแก้ไขปัญหาก็จะต้องมองย้อนกลับไปเป้าหมายอีกครั้งและทำการกำหนดเป้าหมายใหม่ให้มีความชัดเจน ซึ่งจะทำให้มีการปรับบทบาท ความรับผิดชอบ และกระบวนการการทำงานใหม่ ส่งผลให้การทำงานเป็นทีมเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นและความสัมพันธ์ในการทำงานระหว่างบุคคลก็จะเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น ทั้ง

ระหว่างสมาชิกทีมด้วยกันและระหว่างผู้นำทีมกับลูกทีม ซึ่งความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ เหล่านี้สามารถแสดงได้ดังนี้ (รณกร สุวรรณกลาง, 2557)



ภาพที่ 4 โมเดล GRPI ของทีมที่มีประสิทธิผล

ที่มา: I. M. Rubin, M. S. Plovnick, and R. E. Fry, Task Oriented team development (New York: McGraw-Hill, 1977).

K.P.De Meuse, K.Y. Tang, and G. Dai, Construct validation of Lominger T7 Model of team effectiveness (Minneapolis, MN: Lominger International: A Korn/Feery Company, 2009).

รณกร สุวรรณกลาง, “การพัฒนาโมเดลทีมที่มีประสิทธิผลจากองค์การที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหาร คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2557).

นอกจากนี้ยังมีโมเดลมิติ 5 ด้าน ที่มีผลต่อประสิทธิผลของทีม ซึ่งเสนอโดย James H. Shonk ซึ่งได้รับอิทธิพลในการศึกษาประสิทธิผลของทีมจากงานของ Rubin, Plovnick และ Fry (Shonk, 1982) โดยทำการศึกษาร่วมกับ Fry พบว่ามีมิติที่ 5 เพิ่มเติมจากโมเดล GRPI ที่นำเสนอก่อนหน้านี้ โดย Rubin, Plovnick และ Fry นั่นคือ สภาพแวดล้อมองค์การ โดยตลอดระยะเวลาของทีมจะต้องประกอบด้วยมิติ 5 ด้าน ที่ทีมจำเป็นต้องมีการจัดการเพื่อมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมขององค์การ ซึ่งตัวแปรทั้ง 5 ด้านนี้ได้รับความสนใจอย่างมากจากผู้จัดการซึ่งต้องการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของทีม เนื่องจากทีมที่สามารถจัดการต่อตัวแปรทั้ง 5 ขอบเขตนี้ได้ย่อมมีประสิทธิภาพ การทำงานของทีมก็จะเพิ่มประสิทธิผลด้วยเช่นกัน ซึ่งมากกว่าทีมที่ไม่สามารถจัดการได้ (รณกร สุวรรณกลาง, 2557) สามารถแสดงได้ดังนี้

<p>อิทธิพลจากสภาพแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"> • นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ • ระบบ: รางวัลและการสื่อสาร • โครงสร้างองค์การ • ความต้องการจากภายนอก 	<p>เป้าหมาย</p> <ul style="list-style-type: none"> • ความเข้าใจและความชัดเจน • การมีส่วนร่วมและการเห็นพ้องต้องกัน • การดำเนินการ: เฉพาะเจาะจงและวัดได้ • การร่วมแบ่งปันระหว่างสมาชิก • การไม่มีความขัดแย้ง
<p>บทบาท</p> <ul style="list-style-type: none"> • ความเข้าใจและความชัดเจน • การมีส่วนร่วมและเห็นพ้องต้องกัน • การไม่มีความขัดแย้ง 	<p>กระบวนการ</p> <ul style="list-style-type: none"> • การตัดสินใจ • การสื่อสาร • การประชุม • รูปแบบของผู้นำ
<p>ความสัมพันธ์</p> <ul style="list-style-type: none"> • ความขัดแย้งระหว่างบุคคล • ความรู้สึก/ทัศนคติ/อารมณ์ • ความเต็มใจในการทำงานเป็นทีมของบุคคล 	

ภาพที่ 5 มิติ 5 ด้านที่มีผลต่อประสิทธิผลของทีม
ที่มา: ปรับจาก James H. Shonk, *Working in Teams: A Practical Manual for Improving Work Groups* (New York: AMACOM, 1982), 16.

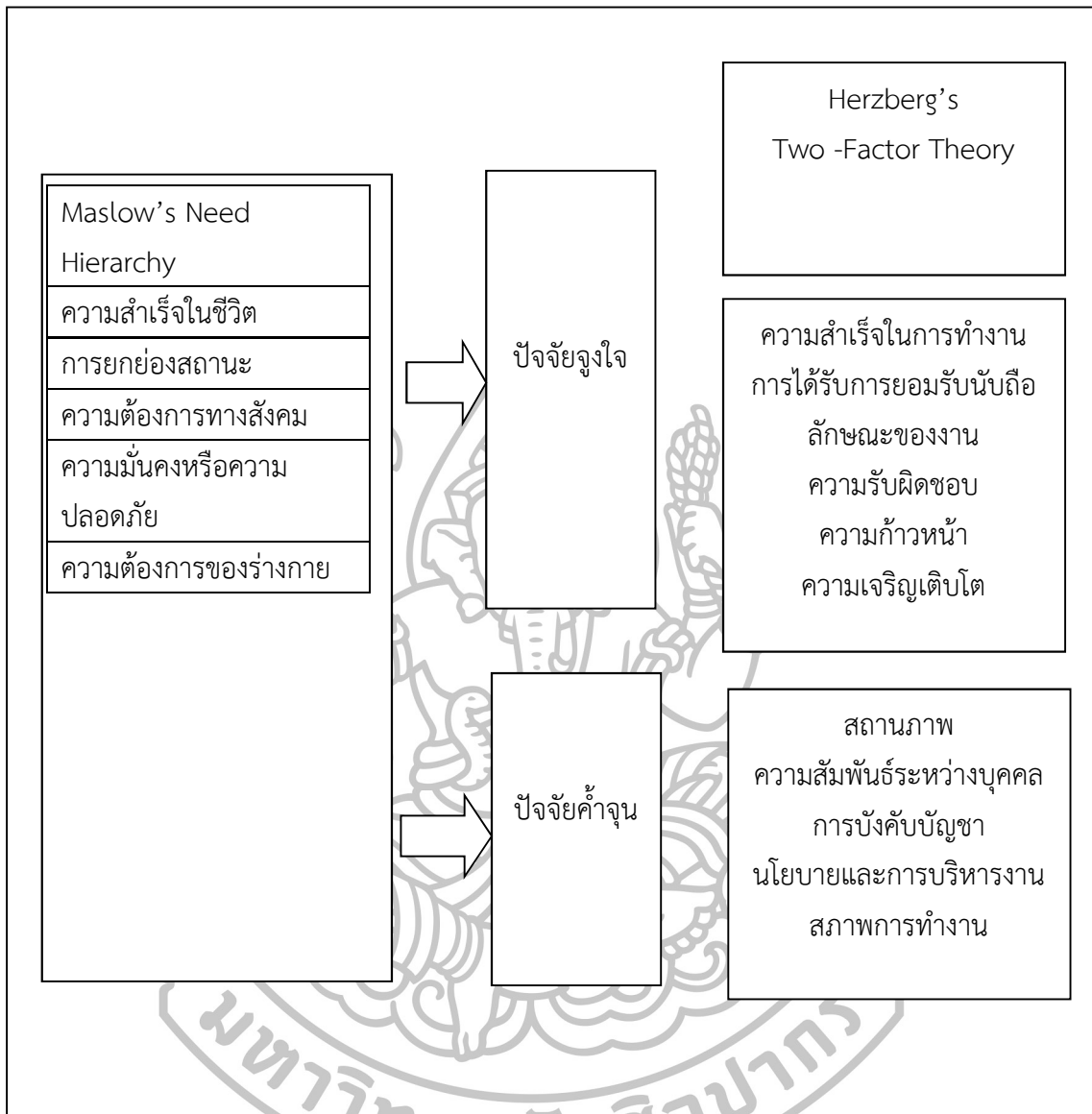
ในส่วนของปัจจัยแรงจูงใจนั้น หากพิจารณาถึงทฤษฎีแรงจูงใจสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg Two-Factor Theory) เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจซึ่งได้รับความสนใจ และเป็นที่ยอมรับกันอย่างแพร่หลาย (Herzberg, 1959) ได้สร้างทฤษฎีขึ้นมาจากการศึกษาถึงสาเหตุของความพึงพอใจและความไม่พอใจในงานของพนักงานบัญชี และ วิศวกร ในโรงงานที่เมืองพิตเบิร์ก โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการทางด้านงานบุคคลสามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ ดังนี้ (วินิต วิไลวงษ์วัฒนกิจ, 2551)

กลุ่มแรก เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดขึ้นจากงานที่ทำอยู่ เช่น ความสำเร็จละสมบูรณ์ของงาน การยอมรับ ฯลฯ ปัจจัยจูงใจเหล่านี้สามารถทำให้บุคคลเกิดความชื่นชมในผลงานและความรู้ความสามารถของตนเอง ถ้าตอบสนองปัจจัยเหล่านี้ของผู้ปฏิบัติแล้ว จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจตั้งใจทำงานจนสุด

ความสามารถ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงาน กลุ่มที่สอง เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมภายนอกของงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ลดความไม่พอใจในงาน อันจะทำให้คนทำงานได้เป็นปกติในองค์กรเป็นเวลานาน ปัจจัยเหล่านี้ไม่ถือว่าเป็นสิ่งจูงใจในคนทำงานมากขึ้น แต่มีส่วนช่วยให้คนทำงานสุขสบายมากขึ้น ป้องกันไม่ให้เกิดผลเสียออกจากงาน ถ้าปัจจัยนี้ไม่มีในงานหรือจัดไว้ไม่ดี จะทำให้ขวัญของคนทำงานไม่ดี

นอกจากนี้ผู้ศึกษายังได้ศึกษาถึง ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow' Need Hierarchy) เป็นทฤษฎีทฤษฎีที่กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการไม่มีที่สิ้นสุด บุคคลนั้นย่อมแสวงหาความต้องการในสิ่งอื่นต่อไปอีก ความต้องการของมนุษย์จะเป็นไปในลักษณะจากต่ำไปหาสูง ที่เรียกว่า ลำดับชั้นของความสนอง แล้วความต้องการขั้นสูงตามมา ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ แบ่งเป็น 5 ชั้น คือ (Maslow, 1954) 1) ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Need) 2) ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and Belonging Need) 3) ความต้องการทางด้านสังคมและความเป็นเจ้าของ (Social and Security Need) 4) ความต้องการการยกย่องในสังคม (Esteem of Status Need) และ 5) ความต้องการได้รับผลสำเร็จดังที่คาดหวังไว้ (Self Actualization or Self Realization Need) และหากเปรียบเทียบทฤษฎีการจูงใจของ Maslow & Herzberg จะเห็นได้ว่าทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการตามทฤษฎี Maslow และทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ Herzberg นั้นมีความสัมพันธ์กันโดยเฉพาะอย่างยิ่ง Maslow เสนอว่าความต้องการขั้นสูงจะไม่เกิดขึ้น トラบเท่าที่ความต้องการขั้นต้นยังไม่ได้รับการตอบสนอง เช่นเดียวกับที่ Herzberg สรุปว่า องค์ประกอบการจูงใจอาจไม่มีความหมายเลยตราบเท่าที่องค์ประกอบปัจจัยค้ำจุนยังไม่ได้รับการดูแลเอาใจใส่หรือตอบสนองอย่างดีพอสมควร ดังแสดงในภาพประกอบ ต่อไปนี้

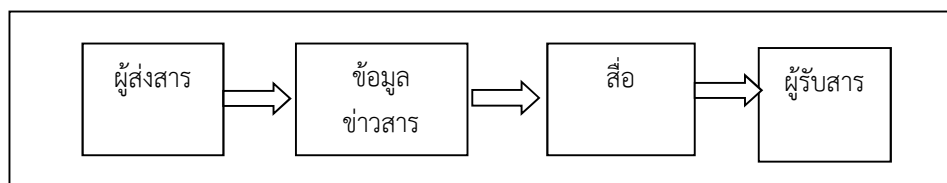




ภาพที่ 6 การเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีการจูงใจของ Maslow & Herzberg

ที่มา: ปรับจาก ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, การวิจัยธุรกิจ (กรุงเทพฯ: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ, 2541).

ในส่วนของการสื่อสาร จะอยู่ในการสื่อสาร SMCR ของ Davis K. Berlo (1960) การสื่อสาร (Communications) คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคคลต่อบุคคลหรือบุคคลต่อกลุ่ม โดยใช้สัญลักษณ์ สัญญาณ หรือพฤติกรรมที่เข้าใจกัน โดยมีองค์ประกอบดังนี้



ภาพที่ 7 การสื่อสารของ SMCR เบอร์โล (Berlo)

ที่มา: ปรับจาก Davis K. Berlo, **The Process of Communication** (New York: Holt, Rinehart and Winston, Inc., 1960).

ผู้ส่งสาร คือ ผู้ทำหน้าที่ส่งข้อมูลสารไปยังผู้รับสารโดยผ่านช่องทางที่เรียกว่าสื่อ ผู้ส่งสารต้องมีทักษะในการสื่อสาร มี เจตคติต่อตนเอง ต่อเรื่องที่จะส่ง อีกทั้งยังจะต้องมีความรู้ในเนื้อหาที่จะส่งและอยู่ในระบบสังคมเดียวกับผู้รับอันจะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ ข่าวสารที่ดีต้องแปลเป็นรหัส เพื่อสะดวกในการส่งการรับและตีความ เนื้อหาสารของสารและการจัดสารก็จะต้องทำให้การสื่อความหมายง่ายขึ้น สื่อหรือช่องทางในการรับสาร คือ การมใช้ประสาทสัมผัสทั้งห้า คือ จมูก ลิ้น ตา ปาก และการสัมผัส ผ่านตัวกลางที่มนุษย์เองเป็นผู้สร้างขึ้นมา เช่น กราฟิก สิ่งพิมพ์ อิเล็กทรอนิกส์ สื่อ ผู้รับสาร คือ ผู้ที่ถือเป็นเป้าหมายของผู้ส่งสาร โดยการสื่อสารจะเกิดประสิทธิภาพนั้น ผู้รับสารจะต้องมีประสิทธิภาพในการรับรู้สารนั้น มีเจตคติที่ดีต่อข้อมูลข่าวสารต่อผู้ส่งสารและต่อตนเอง

8. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองในองค์กรแห่งการเรียนรู้

8.1 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง

8.1.1 ความหมายของการพัฒนาตนเอง

การพัฒนาตนเองหมายถึงการสร้างความสามารถของตนเองให้มีมากขึ้นและการพัฒนา ความสามารถที่ยังไม่ได้พัฒนาของตนเองด้วย โดยเหตุที่มนุษย์เรามีความต้องการที่จะให้ตนเองเจริญก้าวหน้า (ความต้องการความเจริญก้าวหน้าส่วนตัวและการรับรู้ศักยภาพของตนเอง) ดังนั้นทุกคนจึงต้องพยายามพัฒนาตนเองเพื่อให้มีชีวิตที่ดียิ่งขึ้น

8.1.2 ทฤษฎีการพัฒนาตนเอง (Self-development Theory)

ทฤษฎีการพัฒนาตนเองเชื่อว่ามนุษย์มีกระบวนการพัฒนาตนเอง หลังจากที่ได้ค้นศักยภาพในตนเองเกิดการมุ่งมั่นที่จะพัฒนาศักยภาพความสามารถนั้น ๆ เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่สร้างสรรค์ (Gutierrez, Parson and Cox, 1998) เฉลียว บุรีภักดี (2542) กล่าวว่า การพัฒนาตนเองคือการสร้างตนให้มีความเจริญ ซึ่งความเจริญดังกล่าวพิจารณาได้ คือ การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ เป็นสิ่งที่ตั้งมาให้เกิดกับตน และการแก้ปัญหาโดยสามารถแก้ปัญหาที่เกิดกับตนและบุคคลอื่น และสุดท้ายคือการปฏิบัติตนอยู่ในศีลธรรมอันดี คือยังคงรักษาคุณธรรมความดีของตนไว้ได้ ดังนั้น การพัฒนาตนเองจึงถือเป็นการเสริมสร้างพลังการทำงานให้กับตนเองและองค์กร

จากการศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตนเอง พบว่า มีนักวิชาการได้ให้ความหมายการพัฒนาตนเองไว้ดังนี้ การพัฒนาตนเอง หมายถึงความต้องการของบุคคลที่จะสามารถพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเอง จากแบบเดิมที่เป็นอยู่ให้เกิดความรู้และความสามารถที่มากยิ่งขึ้น หรือ สูงขึ้นให้ได้ผลออกมาตามที่หน่วยงานของตนเองต้องการ หรือได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นกว่าเดิม โดยความต้องการของบุคคลนั้นถือเป็นความต่างกันระหว่างสภาพที่น่าจะเป็นกับสภาพที่เป็นอยู่จริงในขณะนั้นและเป็นความต้องการเมื่อสิ่งที่ได้รับก่อให้เกิดประโยชน์ (Guba and Lincoln, 1982) โดยสงวน สุทธิเลิศอรุณ (2549) ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการพัฒนาตนเองคือเพื่อเพิ่มพูนความรู้และความคิดแสดงว่าเป็นผู้ใฝ่รู้หรือพัฒนาตนเองในด้านความคิด เพื่อเพิ่มพูนทักษะและความชำนาญ และเพื่อพัฒนาเปลี่ยนแปลงเจตคติและความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ จากความหมายของการพัฒนาตนเองตามนี้นักวิชาการหลายท่านให้ความหมายไว้สรุปได้ว่าการพัฒนาตนเอง หมายถึงการที่บุคคลรู้จักเรียนรู้และปรับปรุงตนเองให้มีความเจริญงอกงาม มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อสะสมความรู้และประสบการณ์ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อการนำพาชีวิตสู่ความเจริญก้าวหน้าดังนั้น การพัฒนาตนเองจึงหมายถึงความถึงความเจริญก้าวหน้าหรือเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีกว่าเดิมจากสภาพที่เป็นอยู่

8.1.3 หลักการพัฒนาตนเอง

การพัฒนาตนเองเป็นการพัฒนาคุณสมบัติที่อยู่ในตัวบุคคลเป็นการจัดการตนเอง ให้มีเป้าหมายชีวิตที่ดีทั้งในปัจจุบันและอนาคต การพัฒนาตนเองจะทำให้บุคคลสำนึกในคุณค่าความเป็นคนได้มากยิ่งขึ้น

8.1.4 ความสำคัญของการพัฒนาตนเอง

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่างๆ พบว่าการพัฒนาตนเองตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพครูเป็นเรื่องที่นักวิชาการและนักบริหารที่มีชื่อเสียงในองค์กรต่างๆให้ความสนใจหลายท่านในการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้คัดเลือกแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองที่น่าสนใจมากกล่าวถึงไว้ดังนี้ วิเชียร แก่นไร่ (2550) กล่าวว่า การพัฒนาตนเองหมายถึงการเสริมสร้างความรู้และการปรับปรุงตนเองให้มีความรู้ความเข้าใจ ทักษะความชำนาญ และความสามารถในการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่ง สหวัฒน์ ประไพทรัพย์สกุล (2552) กล่าวว่า การพัฒนาตนเองหมายถึงการที่บุคคลพยายามที่จะพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนเองให้มีความก้าวหน้า โดยสามารถทำได้หลายวิธีเช่น การศึกษาหาความรู้จากหนังสือตำราต่าง ๆ มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์จากการทำงานกับผู้อื่น หมั่นหาโอกาสเพื่อศึกษาดูงาน เป็นต้น ซึ่งไม่ว่าจะเป็นวิธีการใดก็ตาม จุดมุ่งหมายการพัฒนาตนเองเพื่อให้บุคคลมีความรู้ทักษะความสามารถเพิ่มขึ้นตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงานจากข้างต้นนี้ สรุปได้ว่าการพัฒนาตนเอง หมายถึงการแสวงหาและเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและทักษะเพื่อเปลี่ยนแปลงความสามารถของตนเอง ให้เพิ่มพูนยิ่งขึ้น

8.1.5 จุดมุ่งหมายของการพัฒนาตนเอง

การพัฒนาตนเองมีเป้าหมายสูงสุดคือการเพิ่มพูนความรู้ประสบการณ์ความสามารถและเจตคติต่อการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อความเจริญก้าวหน้าของตนเองและหน่วยงาน มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับจุดมุ่งหมายในการพัฒนาตนเองไว้ดังนี้

พิสิทธิ์ สารวิจิตร (2525) ได้นำเสนอจุดมุ่งหมายในการพัฒนาตนเองโดยยึดหลักที่ว่าต้องเป็นการกระทำที่เป็นกระบวนการระยะยาว เกิดขึ้นติดต่อกันโดยเกิดจากการริเริ่มด้วยตัวของบุคคลในองค์การเองตามความต้องการและจุดมุ่งหมายของแต่ละบุคคลเป็นแนวทาง โดยสิ่งแวดล้อมภายนอกเป็นเพียงปัจจัยเสริมเท่านั้น โดยจุดมุ่งหมายของการพัฒนาตนเองดังกล่าวสามารถกระทำได้ตามลำดับดังนี้ พิศิทธิ์ สารวิจิตร (2525) 1. มีการศึกษาประวัติเฉพาะบุคคล โดยการค้นหาคุณสมบัติพิเศษเฉพาะบุคคลและสิ่งที่ทำให้บุคคลนั้นประสบความสำเร็จเพื่อใช้เป็นแนวทางและแบบอย่าง 2. สำรวจตัวเองโดยการวิเคราะห์ลักษณะนิสัยของตัวเอง และความสามารถรวมถึงความสนใจในเรื่องต่างๆ 3. ข้อเด่น ข้อด้อย สำรวจข้อเด่นข้อด้อยที่ตนเองมีเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาตนเอง 4. มีเป้าหมายชีวิตที่ชัดเจน 5. หมั่นสร้างกำลังใจแก่ตนเอง มีความเข้มแข็งกล้าหาญในการเปลี่ยนแปลง 6. เดินตามแนวทางที่ตนเองตั้งไว้สู่จุดมุ่งหมาย โดยการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอในทุกด้าน

จากแนวคิดดังกล่าว สรุปได้ว่าจุดมุ่งหมายของการพัฒนาตนเองคือการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและเจตคติให้บุคคลที่มีคุณภาพในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพเพื่อความเจริญก้าวหน้าของตนเองและหน่วยงาน โดยต้องทำเป็นกระบวนการระยะยาวติดต่อกัน เพื่อให้สามารถนำไปใช้เพื่อการประกอบอาชีพ และสามารถพัฒนาสังคมให้สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสันติสุข

สมพงษ์ เกษมสิน (2550) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาผู้บริหารว่าเป็นกรรมวิธีต่าง ๆ ที่มุ่งจะเพิ่มพูนความรู้ความชำนาญและประสบการณ์เพื่อให้ผู้บริหารปฏิบัติหน้าที่อยู่ในความรับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้นโดยได้จำแนกการพัฒนาผู้บริหารไว้ 3 ประเภท 1) การพัฒนาที่เป็นการศึกษาเพื่อหาความรู้ทั่วไปเพื่อมุ่งการพัฒนาอย่างกว้าง ๆ 2) การพัฒนาที่เป็นการเพิ่มพูนความรู้ส่วนบุคคล โดยเน้นการเพิ่มพูนทักษะเฉพาะบุคคล เช่นการพัฒนาสู่การเป็นหัวหน้างาน 3) การพัฒนาตนเองโดยการอาศัยตนเองได้แก่ การแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันของพนักงาน หรือการแสวงหาความรู้ใหม่แก่ตนเองผ่านสื่อต่างๆ

บอยเดล (Boydell, 1985) ซึ่งเป็นนักจิตวิทยาได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาสาระสำคัญของทฤษฎีการพัฒนาตนเองแบ่งเป็น 4 ด้าน สรุปได้คือ 1) ด้านสุขภาพ สิ่งสำคัญในการพัฒนาตนเอง บุคลากรจะต้องมีสุขภาพจิตที่ดีและร่างกายจะต้องแข็งแรง 2) ด้านทักษะจะต้องมีการพัฒนาทักษะด้านสมองและการสร้างสรรค์ความคิดในหลายรูปแบบ รวมทั้งความทรงจำ ความมีเหตุผล ความคิดสร้างสรรค์การพัฒนาทักษะ 3) ด้านการกระทำให้สำเร็จการกระทำหรือการปฏิบัติสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงโดยกล้ากระทำด้วยตัวเองโดยไม่ต้องรอคำสั่ง หรือไม่รอคอยให้เกิดขึ้น 4) ด้านเอกภาพ

ของตนเอง เป็นการยอมรับข้อดีและข้อเสียของตนเองด้วยความพึงพอใจในความสามารถและยอมรับข้อบกพร่องของตนเองและพยายามแก้ไขให้ดีที่สุด

จากทฤษฎีการพัฒนาตนเองสรุปได้ว่าองค์ประกอบของการพัฒนาตนเองอยู่กับการเตรียมความพร้อมของร่างกายและจิตใจที่พร้อมจะเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงทั้งในตนเองและสิ่งแวดล้อมรอบตัวรวมทั้งสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

8.1.6 กระบวนการในการพัฒนาตนเอง

การพัฒนาตนเองให้ประสบความสำเร็จควรมีกระบวนการตามขั้นตอน ซึ่ง สุวรี เทียงทัศน์ (2551) ได้กล่าวถึงกระบวนการในการพัฒนาตนเอง สรุปดังนี้ 1) การสำรวจตนเอง การที่คนเราจะประสบความสำเร็จหรือไม่สาเหตุที่สำคัญคือจะต้องมีการสำรวจตนเองเพราะตนเป็นผู้กระทำเองคนบางคนไม่ประสบความสำเร็จในชีวิตเนื่องจากบุคคลนั้นมีจุดอ่อนหรือมีคุณสมบัติที่ไม่ดี การที่จะทราบว่าตนเองมีคุณสมบัติอย่างไรควรจะได้ทำการสำรวจตนเองทั้งนี้เพื่อที่จะได้ปรับปรุงแก้ไข หรือพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น เพื่อจะได้มีชีวิตที่สมหวังต่อไป 2) การปลูกคุณสมบัติที่ดีงาม โดยนำคุณสมบัติของบุคคลสำคัญของโลกเป็นแบบอย่าง ซึ่งคุณสมบัติของบุคคลไม่ใช่สิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิด แต่สามารถปลูกสร้างขึ้นได้ 3) การปลูกใจตนเอง เป็นสิ่งสำคัญเพราะบุคคลที่มีกำลังที่ดีย่อมมุ่งมั่น ดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายของชีวิตที่กำหนดไว้ 4) การส่งเสริมตนเองคือการสร้างกำลังใจให้ดี สร้างกำลังใจให้เข้มแข็งและสร้างกำลังความคิดของตนให้กล้าเลิศ 5) การดำเนินการพัฒนาตนเอง เป็นการลงมือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างตนเองให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ 6) การประเมินผลเพื่อจะได้ทราบว่าดำเนินการพัฒนาตนเองตามที่บุคคลได้ตั้งเป้าหมายไว้ดำเนินการไปได้ผลมากน้อยเพียงไร จึงจำเป็นต้องอาศัยการวัดผลและประเมินผล

8.2 แนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้

องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) คือแนวคิดและปรัชญาในการพัฒนาองค์กรในรูปแบบหนึ่ง โดยสามารถจะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จท่ามกลางกระแสการแข่งขันที่มีในยุคในยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นองค์กรที่จะอยู่รอดได้ท่ามกลางกระแสการแข่งขันนี้ จะต้องเป็นองค์กรที่มีการพัฒนาความรู้และพัฒนาศักยภาพของพนักงานในองค์กรอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้คือการสร้างองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ตามแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เริ่มจากผลงานการเขียนที่เสนอแนวความคิดต่าง ๆ ของ อากีริส (Argyris, 1978) ศาสตราจารย์ด้านจิตวิทยาของมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ที่เขียนร่วมกับ Donald Schon ศาสตราจารย์ด้านปรัชญาแห่ง Massachusetts Institute of Technology (MIT) เรื่อง Organizational Learning: A theory of Action Perspective (Argyris, 1978) ซึ่งถือว่าเป็นตำราเล่มแรกขององค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยในระยะเริ่มแรกทั้งสองคนเรียกว่า การเรียนรู้ในองค์กร (Organizational Learning หรือ OL) ซึ่งหมายถึงการเรียนรู้ทุกอย่างที่เกิดขึ้นภายในองค์กร (วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2543) ส่วนคำว่าองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เกิดขึ้นครั้งแรกจากการเขียนหนังสือของ ฮาเยส, วิลไรท์ และคลาร์ก (Hayes, Wheelwright and Clark, 1988) ที่ได้รับการเผยแพร่ในประเทศสหรัฐอเมริกาและต่อมา ได้ถูกนำไปเผยแพร่ในประเทศอังกฤษ

ซึ่งลงในหนังสือที่ เพดเลอร์, เบอร์กูล และบอยเดล (Pedler, Burgoyne, and Boydell, 1988) เป็นบรรณาธิการ และต่อมาบุคคลที่มีบทบาทในการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้และเขียน เผยแพร่ผลงานของตนเองจนเป็นที่ยอมรับคือ ปีเตอร์ (Peter) ศาสตราจารย์ของ MIT ประเทศสหรัฐอเมริกา คือหนังสือชื่อว่า The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organization (1990) ในหนังสือเล่มนี้ปีเตอร์ เซงก์ (Peter M. Senge) ใช้คำว่า Learning Organization แทน Organizational Learning ปีเตอร์ เซงก์ (Peter M. Senge) ได้ตั้งศูนย์การศึกษาขององค์กรแห่งการเรียนรู้ขึ้น ซึ่งเกิดจากการประชุมปฏิบัติการ (Work -Shops) ให้แก่บริษัทองค์กรชั้นนำ ที่ Sloan School of Management: MIT. ในปี 1994 ปีเตอร์ เซงก์ (Peter M. Senge) ได้เขียนหนังสือที่เน้นด้านการปฏิบัติการ ใช้ชื่อ The Fifth Discipline Fieldbook: Strategies and Tools for Building a Learning Organization เพื่อเป็นการให้คำแนะนำและสนับสนุนแนวปฏิบัติต่าง ๆ ที่จะช่วยส่งเสริมให้ การเรียนรู้ในองค์กรเกิดขึ้นได้ในองค์กร ในรูปแบบต่าง ๆ และในปี 1998 ปีเตอร์ เซงก์ (Peter M. Senge) ได้ออกหนังสืออีกเล่มชื่อว่า The Fifth Discipline Challenge: Mastering The Twelve Challenges to Change in Learning Organization (Senge, 1990) จนถึงปัจจุบันมีหนังสือที่เกี่ยวกับเรื่ององค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) มากกว่า 165 เล่ม นอกจากนี้ยังมีการเผยแพร่ทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ต (Internet) ได้มีการเผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ Learning Organization หรือ Organizational Learning มากมาย นอกเหนือจากนั้นยังมีการศึกษารวบรวมข้อมูลจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ The Social Science Citation Index (SCI) จาก ABI Inform ซึ่งพบว่า ในช่วงปี 1951 ถึงปัจจุบัน มีงานเขียนและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง Organizational Learning และ Learning Organization ซึ่งมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อย แสดงว่าแนวความคิดเรื่ององค์กรแห่งการเรียนรู้กำลังเป็นที่สนใจและมีแนวโน้มที่จะได้รับความสนใจเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ

8.2.1 ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้

องค์กรการเรียนรู้ (Learning Organization) เป็นแนวคิดสำหรับการพัฒนาองค์กรโดยมุ่งเน้นเพื่อการพัฒนาการเรียนรู้ของสถานะของการเป็นผู้นำในองค์กร (Leadership) และการเรียนรู้ร่วมกันของบุคลากรภายในองค์กร (Team Learning) เพื่อก่อให้เกิดการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ประสบการณ์และทักษะในการทำงานร่วมกัน และพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องเพื่อทันต่อสถานะการเปลี่ยนแปลงและสถานะการแข่งขัน โดยการมีองค์กรแห่งการเรียนรู้จะช่วยพัฒนาทำให้องค์กรและบุคลากร มีแนวทางและกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผล ผ่านการเชื่อมโยงรูปแบบของการทำงานเป็นทีม (Team Working) โดยมุ่งสร้างกระบวนการเพื่อการเรียนรู้และมุ่งสร้างความรู้ความเข้าใจเพื่อเตรียมรับการเปลี่ยนแปลง และเปิดโอกาสให้กับทีมงานได้มีส่วนร่วม มีการให้อำนาจร่วมกันในการตัดสินใจ (Empowerment) เพื่อเป็นตัวช่วยในการส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศของการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่ดี (Initiative) และการมุ่งสร้างนวัตกรรม (Innovation) ซึ่งจะทำให้องค์กรเกิดความเข้มแข็ง พร้อมทั้งจะเผชิญกับสถานะการแข่งขัน Learning Organization หรือ การทำให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งการ

เรียนรู้เป็นคำที่ใช้เรียกการรวมชุดของความคิดที่เริ่มขึ้นจากการศึกษาเรื่องขององค์การคริส อาร์จิริส (Chris Argyris) โดยได้ให้แนวคิดทางด้าน Organization Learning ร่วมกับ Donald Schon เอาไว้ว่าเป็นลักษณะแนวคิดและกระบวนการที่สมาชิกในองค์กรเกิดการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกโดยการตรวจสอบ และพยายามแก้ไขข้อผิดพลาดที่อยู่ตลอดเวลา ในองค์การ ความรู้จาก Organization Learning เป็นแนวทางที่ ปีเตอร์ เซงก์ (Peter M. Senge) ได้รวบรวมมาจากแนวคิดของ คริส อาร์จิริส (Chris Argyris) และ โดแนล ชุน (Donald Schon) รวมถึงนักวิชาการท่านอื่น และนำมาเขียนหนังสือเล่มแรกเกี่ยวกับ Learning Organization ซึ่งมีชื่อว่า “The Fifth Discipline”

8.2.2 แนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

คริส อาร์จิริส และ โดแนล ชุน (Chris Argyris and Donald Schon) ได้ให้คำนิยามการเรียนรู้สองรูปแบบที่มีความสำคัญในการสร้าง Learning Organization คือ Single Loop Learning (First Order/ Corrective Learning) หมายถึงการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นแก่องค์การเมื่อการทำงานบรรลุผลที่ต้องการลักษณะการเรียนรู้แบบที่สองเรียกว่า Double Loop Learning (Second Order/ Generative Learning) หมายถึงการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นเมื่อสิ่งที่ต้องการให้บรรลุผลหรือเป้าหมายไม่สอดคล้องกับผลของการกระทำโดยปีเตอร์ เซงก์ (Peter Senge) เชื่อว่าหลักสำคัญของการสร้าง Learning Organization อยู่ที่การมุ่งสร้างวินัย 5 ประการ ออกมาในรูปของการนำไปปฏิบัติขององค์การ ทีมงาน และบุคคล อย่างต่อเนื่อง โดยวินัย 5 ประการก็คือ 1) Personal Mastery: การมุ่งสู่ความเป็นเลิศโดยมุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองตลอดเวลาเพื่อให้ไปถึงเป้าหมาย โดยการสร้างวิสัยทัศน์ให้กับตนเอง (Personal Vission) เมื่อเริ่มลงมือทำและต้องมุ่งมั่นที่จะสร้างสรรค์ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีแรงมุ่งมั่นที่ดี (Creative Tention) มีการใช้ข้อมูลเพื่อนำมาคิดวิเคราะห์และประกอบการตัดสินใจ (Commitment to the Truth) ที่ทำให้เกิดระบบการคิดตัดสินใจที่ดี รวมทั้งใช้การฝึกฝนจิตใต้สำนึกของตนเองในการทำงาน (Using Subconsciousness) ทำงานด้วยการดำเนินไปอย่างอัตโนมัติ 2) Mental Model มีลักษณะวิธีการคิดและมุมมองที่จะเปิดกว้าง ผลลัพธ์ที่ได้เกิดจากรูปแบบแนวคิดนี้จะออกมาเป็น 3 ลักษณะคือ เจตคติ หมายถึง ลักษณะ ท่าที หรือความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง แนวปฏิบัติที่ทุกคนในองค์กรปฏิบัติตาม ๆ กันจนกลายเป็นวัฒนธรรมขององค์กร ในที่สุด 3) Shared Vission การสร้างสรรค์และประสานวิสัยทัศน์ โดยวิสัยทัศน์องค์กรเป็นความมุ่งหวังขององค์การที่พนักงานทุกคนต้องร่วมกันคิดและบูรณาการให้เกิดเป็นขึ้นได้อย่างเป็นรูปธรรม ลักษณะวิสัยทัศน์องค์กรที่ดี คือกลุ่มผู้นำต้องเป็นฝ่ายริเริ่มที่จะเข้าสู่กระบวนการพัฒนาวิสัยทัศน์อย่างจริงจัง โดยวิสัยทัศน์นั้นจะต้องมีรายละเอียดเพียงพอที่จะนำไปเป็นแนวทางได้ 4) Team Learning การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม เน้นการมีสำนึกในจิตใจร่วมกัน โดยมุ่งสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าขององค์กร 5) System Thinking มีความคิดความเข้าใจในเรื่องต่างๆ อย่างเป็นระบบ โดยทุกคนควรมีความสามารถในการเข้าใจถึงความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบๆ เพื่อสามารถใช้เป็นแนวทางในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากแนวคิดที่กล่าวไปข้างต้นแสดงให้เห็นว่า การที่องค์กรจะสามารถพัฒนาตนเองเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้นั้น จะต้องเกิดจากความมุ่งมั่นและร่วมมือกันในการพัฒนาตนเองของบุคลากรภายในองค์กรเสียก่อน ทั้งนี้เมื่อพนักงานเกิดการพัฒนาตนเองแล้ว จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการดำเนินงานเพิ่มขึ้นตามไปด้วย โดยในกระบวนการพัฒนาตนเองของพนักงานนั้น จะทำให้มีการเกิดขึ้นขององค์ความรู้ รูปแบบในการดำเนินงาน แนวคิดในการดำเนินงาน และแนวความรู้ใหม่ๆ ที่องค์กรเองสามารถจัดเก็บองค์ความรู้เหล่านั้นไว้เป็นข้อมูลในการพัฒนาบุคลากรภายในองค์กร ตลอดจนการวางแผนเพื่อพัฒนาองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้าต่อไปในอนาคต

9. ระบบวิจัยแบบสังคมเครือข่ายข้อมูล

แนวคิดเครือข่ายทางสังคม (Social network) นิยามความหมายของเครือข่ายทางสังคมมีอยู่ 2 ความหมายได้แก่ 1) เป็นขบวนการทางสังคม ซึ่งเกิดจากการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กลุ่ม องค์กร สถาบัน ที่มีเป้าหมายร่วมกันในการดำเนินกิจกรรมบางอย่าง โดยที่สมาชิกของเครือข่ายมีความอิสระ 2) เป็นวัฒนธรรมองค์กร ที่เปลี่ยนจากการจัดการแบบลำดับชั้น มาเป็นการสร้างเครือข่ายไม่เน้นการใช้อำนาจในการบริหารจัดการ แต่เน้นการจัดความสัมพันธ์ใหม่ในแนวราบ ในองค์กรนั้นๆ จนเกิดเป็นความร่วมมือเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี และทำงานแบบประสานกัน (เสรี พงศ์พิศ, 2546) อีกทั้ง เครือข่ายทางสังคมเป็น ความสัมพันธ์ในสังคมมนุษย์ ทั้งในระดับปัจเจกบุคคล ปัจเจกบุคคลกับกลุ่ม ปัจเจกบุคคลกลุ่มกับกลุ่ม และปัจเจกบุคคลกลุ่มกับเครือข่าย โดยเป็นการอธิบายถึงพฤติกรรมและความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ เช่น กิจกรรม การสื่อสาร ความร่วมมือ การพึ่งพาอาศัยกัน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นความสัมพันธ์ที่มีโครงสร้างและรูปแบบที่หลากหลาย (พระมหาสุทิตย์ อากาศโร, 2547)

ในช่วงทศวรรษที่ 1970 เครือข่ายทางสังคมเป็นได้รับความนิยมและแพร่หลายทั้งในภาคธุรกิจ มีสาเหตุ 3 ประการ คือ 1) การแข่งขันใหม่ ในยุคการค้าใหม่ ทำให้ไม่สามารถ ใช้โครงสร้างและการบริหารจัดการแบบเก่าซึ่งเป็นแบบอำนาจลำดับชั้นได้อีกต่อไปต้องปรับความสัมพันธ์ ให้เป็นแนวนอน “เป็นเครือข่าย” 2) ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีข่าวสาร ทำให้องค์กรสามารถปรับตัวเอง และมีปฏิสัมพันธ์กับองค์กรอื่นๆ ได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ และ 3) ความก้าวหน้าทางวิชาการก่อให้เกิดเครื่องมือในการวิเคราะห์โครงสร้างสังคมในลักษณะที่เป็นเครือข่าย และองค์กรต่างๆ ล้วนมีลักษณะเป็นเครือข่าย ทั้งภายในตัวมันเองและความสัมพันธ์กับองค์กรภายนอก (เสรี พงศ์พิศ, 2548) กลุ่มของสมาชิกเครือข่าย (Nodes) ที่มีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกันโดยมีความสัมพันธ์และปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ความเป็นเพื่อน ความเป็นญาติพี่น้องผู้ร่วมงาน การสนทนา พูดคุย การให้คำแนะนำการให้ความไว้วางใจ การแลกเปลี่ยนสารสนเทศ การติดต่อสื่อสารผ่านอีเมล และสื่อสังคมออนไลน์ การให้ความร่วมมือ ความเป็นผู้แต่งร่วม และการอ้างอิงผลงานวิจัย เป็นต้น (Marin, and Wellman, 2011)

เครือข่ายสังคม เป็นการแลกเปลี่ยนหรือการไหลเวียนของข้อมูลสารสนเทศ และทรัพยากรระหว่างกัน สมาชิกเครือข่ายอาจเป็นได้ทั้งมนุษย์ที่เป็นปัจเจกบุคคล คณะบุคคล หรือ

สิ่งต่าง ๆ ที่ไม่ใช่มนุษย์ก็ได้ เช่น องค์กร สถาบัน บทบาทหน้าที่ตำแหน่ง สัตว์ สิ่งของ บทความวารสาร และเว็บเพจ ส่วนเนื้อหาของทรัพยากรที่แลกเปลี่ยนมีได้หลายชนิดทั้งทรัพยากรที่จับต้องได้ เช่น สินค้า วัตถุดิบ บริการ เงิน หรือ ทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้เช่น ข้อมูล สารสนเทศ การสื่อสาร ความเชื่อ อิทธิพลทางสังคม เป็นต้น (Haythornthwaite, 1996) หลักการเบื้องต้นของการวิเคราะห์เครือข่ายทางสังคม หมายถึง ชุดทฤษฎี เครื่องมือและกระบวนการวิจัยที่จะช่วยสร้างความเข้าใจ โครงสร้างเครือข่ายทางสังคมและความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกเครือข่ายได้ดีขึ้น เป็นวิธีการศึกษา ลักษณะโครงสร้างของเครือข่ายในเชิงปริมาณโดยอาศัยหลักการทางคณิตศาสตร์ โครงสร้างของเครือข่ายสามารถอธิบายได้ในรูปกราฟหรือตารางเมทริกซ์โดยใช้สัญลักษณ์จุดแทนสมาชิกเครือข่าย และเส้นแทนความสัมพันธ์ สมาชิกเครือข่ายและเส้นเชื่อมโยงอาจมีชื่อเรียกที่แตกต่างกันไปตามความนิยมของแต่ละสาขาวิชาซึ่งล้วนมีความหมายเหมือนกัน เช่น สมาชิกเครือข่ายเรียกว่า actors, agents, egos, vertices, nodes, sites หรือ units เส้นเชื่อมโยงเรียกว่า relations, ties, alters, edges, arcs, links, connections, หรือ bonds เป็นต้น

นอกจากนี้ทิศทางของเส้นเชื่อมโยงสามารถแสดงได้ด้วยหัวลูกศร ตัวอย่างเช่น ความสัมพันธ์แบบเพียงฝ่ายเดียว (One-way directed graphs / Digraphs) แสดงภาพด้วยเส้นที่มีหัวลูกศรทางเดียวความสัมพันธ์แบบต่างฝ่ายต่างตอบแทน (Two-way directed / Reciprocal graphs) แสดงภาพด้วยเส้นที่มีหัวลูกศรสองทาง ส่วนความสัมพันธ์แบบสมมาตรหรือต่างฝ่ายต่างพึ่งพาซึ่งกันและกัน เป็นการเชื่อมโยงแบบไม่มีทิศทาง (Undirected graphs) แสดงภาพด้วยเส้นที่ไม่มีหัวลูกศร (Hoppe and Reineltb, 2010) ทั้งนี้ความสัมพันธ์ทางสังคมเป็นการเชื่อมโยงคนหรือสิ่งของมากกว่าสองสิ่งขึ้นไปเข้าด้วยกัน ตัวอย่างเช่น คนสองคนที่ทำงานด้วยกันจะได้รับการเชื่อมโยงเข้าด้วยกันโดยความสัมพันธ์ของการทำงาน ทั้งสองคนอาจมีความสัมพันธ์มากกว่าหนึ่งชนิด เช่น ทำงานด้วยกันและมีความสัมพันธ์ทางสังคมหลังเลิกงานด้วย ดังนั้น ทั้งคู่จึงถูกผูกมัดด้วยความสัมพันธ์ทุกชนิดที่มีอยู่ การวิเคราะห์เครือข่ายทางสังคมจะวิเคราะห์สิ่งที่ใช้ผูกมัดหรือเชื่อมโยงและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งทิศทางของการเชื่อมโยงและความแข็งแกร่งของความสัมพันธ์ด้วย (Wasserman and Faust, 1994)

หลักการการวิเคราะห์เครือข่ายทางสังคมเป็นกระบวนการที่อาศัยทฤษฎีแนวคิดและวิธีการวิจัยที่ผสมผสานกันทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเครือข่ายที่นิยมใช้ในงานวิจัย ได้แก่ การสำรวจด้วยแบบสอบถาม การสังเกต การสัมภาษณ์ การศึกษาเชิงชาติพันธุ์ วรรณกรรม การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร รายงาน สมุดบันทึก โครงสร้างองค์กร แผนภูมิ จดหมายเหตุ สิ่งตีพิมพ์ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ อีเมล และแฟ้มข้อมูลบันทึกการเปลี่ยนแปลง (Transaction files) ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์เครือข่ายทางสังคมจะเป็นข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกเครือข่าย แต่ไม่ใช่ข้อมูล คุณลักษณะเฉพาะของสมาชิกเครือข่ายที่นิยมใช้ในการวิเคราะห์ ปัจจัยตัวแปร เช่น เพศ เชื้อชาติ ระดับการศึกษา เป็นต้น (Marin and Wellman, 2011) การเก็บรวบรวมข้อมูลอาจใช้วิธีการสำรวจสมาชิกเครือข่ายซึ่งเป็นประชากรทั้งหมดสำหรับเครือข่ายมีขนาดใหญ่มากอาจใช้วิธีสุ่มตัวอย่างความน่าจะเป็นแบบง่าย โดยการเดินสุ่ม การแนะนำปากต่อปาก

(Snowball) หรือใช้เครื่องมือสร้างชุด คำถามแบบสร้างชื่อ ซึ่งมีหลักการคือเริ่มต้นการสอบถามจากสมาชิกเครือข่ายคนหนึ่งและให้บอกเชื่อมโยงถึงสมาชิกเครือข่าย รายอื่นทำเช่นนี้ต่อๆ กันไป

อย่างไรก็ตามวิธีการสำรวจมักมีข้อเสียคือใช้เวลาและค่าใช้จ่ายมากซึ่งอาจแก้ปัญหาโดยการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามทางออนไลน์ อย่างไรก็ตามการตั้งข้อความจะต้องคำนึงถึงประเด็นเรื่องสิทธิส่วนบุคคลและ จริยธรรมการวิจัยในคนด้วย นอกจากนี้คำตอบที่ได้รับจากแบบสอบถามหรือการสัมภาษณ์อาจมีข้อผิดพลาด เช่น จำไม่ได้ มีอคติ เลี่ยงตอบตามความเป็นจริง เป็นต้น ดังนั้นการใช้วิธีเก็บข้อมูลจากสิ่งที่มีการบันทึกไว้แล้ว เช่น เอกสาร รายงาน แฟ้มข้อมูล อีเมลการสังเกต การเก็บข้อมูลการอ้างอิง (Co-citations) เป็นต้น อาจเป็นวิธีที่มีความเที่ยงตรงแต่วัดความสัมพันธ์ได้เพียงทางอ้อม ดังนั้นหากใช้วิธีการแบบสามเส้า (Triangulation) จะช่วยให้การเก็บข้อมูลมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น (Marsden, 1990) ทั้งนี้การเก็บรวบรวมข้อมูลความสัมพันธ์แล้วนำข้อมูลความสัมพันธ์มาจัดเก็บในตารางเมทริกซ์ประชิด (Adjacency matrix) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกเครือข่ายในรูปกราฟหรือแผนภาพ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ซอฟต์แวร์วิเคราะห์เครือข่ายทางสังคมชนิดต่าง ๆ กราฟที่มีความซับซ้อนมากอาจประกอบด้วยเส้นเชื่อมโยงความสัมพันธ์หลายชนิด (Multigraph) หรือประกอบด้วยกลุ่มสมาชิกเครือข่ายสองชนิด (Bipartite/Two-mode graph) หรือมากกว่าสองชนิดขึ้นไป (n-Mode graph) เครือข่ายที่มีขนาดใหญ่และซับซ้อนเหล่านั้นสามารถแสดงให้เห็นภาพที่เข้าใจได้ง่ายขึ้นโดยใช้เทคนิคที่เรียกว่า การสร้างโมโนภาพ (Visualization) (Krempel, 2011) อย่างไรก็ตาม ซอฟต์แวร์ที่ใช้สำหรับวิเคราะห์เครือข่ายทางสังคม ในปัจจุบันมีจำนวนมากกว่า 79 ชนิดทั้งซอฟต์แวร์ที่ให้บริการฟรีเพื่อการศึกษาและซอฟต์แวร์เพื่อการจำหน่ายทางการค้า ซอฟต์แวร์ที่ได้รับความนิยมใช้กันมากสำหรับงานวิจัย ได้แก่ UCINET, NetMiner, Pajek และ MultiNet ทั้งนี้ซอฟต์แวร์ Pajek เหมาะสำหรับการวิเคราะห์เครือข่ายที่มีขนาดใหญ่และซับซ้อนมากสามารถเชื่อมโยงข้อมูลต่อไปยังซอฟต์แวร์วิเคราะห์สถิติอื่นๆได้ ซึ่งดาวน์โหลดได้ฟรีจากเว็บไซต์ <http://pajek.imfm.si/doku.php> นอกจากนี้แหล่งรวมซอฟต์แวร์ ที่สำคัญสำหรับการวิเคราะห์เครือข่ายทางสังคม ได้แก่ เว็บไซต์ Software for Social Network analysis ของมาร์ก ฮุสแมน ซึ่งมีทั้งซอฟต์แวร์สำหรับวิเคราะห์ทั่วไป ซอฟต์แวร์เฉพาะทางและซอฟต์แวร์สำหรับสร้างโมโนภาพ และเว็บไซต์ของสมาคมเครือข่ายสากลเพื่อการวิเคราะห์เครือข่ายทางสังคม (International Network for Social Network Analysis: INSNA) (Huisman and van Duijn, 2011: 578)

สรุปได้ว่า ตั้งแต่ช่วงทศวรรษที่ 1970 เป็นต้นมาได้มีการนำแนวคิดเครือข่ายทางสังคมที่ประกอบด้วยกลุ่มผู้ดำเนินการผู้ที่ถูกเชื่อมโยงกับบุคคลอื่นผ่านความสัมพันธ์อย่างมีความหมายทางสังคมแห่งนั้น ความสัมพันธ์เหล่านี้สามารถถูกวิเคราะห์สำหรับลักษณะรูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์ท่ามกลางกลุ่มผู้ดำเนินการได้ นอกจากนี้การวิเคราะห์เครือข่ายทางสังคมมองไปสู่คุณลักษณะของบุคคลในเครือข่ายและการกำหนดความสัมพันธ์ท่ามกลางกลุ่มผู้ดำเนินการอีกด้วย การนำทฤษฎีและวิธีการเครือข่ายทางสังคมมาใช้ในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์กันอย่างหลากหลาย นักวิจัยทางด้านเครือข่ายทางสังคมที่เป็นผู้นำของวงการโดยเป็นผู้แต่งตำรา เขียนบทความ สร้างทฤษฎี และแนวคิดใหม่ สร้างซอฟต์แวร์วิเคราะห์เครือข่ายและมีผลงานที่ได้รับการอ้างอิงสูง เครือข่ายทางสังคมเป็นการ

เชื่อมโยงกันโดยมีความสัมพันธ์และปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในรูปแบบต่างๆ การวิเคราะห์เครือข่ายทางสังคมเป็นการวิเคราะห์สิ่งที่ใช้ผูกมัดหรือเชื่อมโยงและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งทิศทางของการเชื่อมโยงและความแข็งแกร่งของความสัมพันธ์นั้นๆ ด้วย การวิเคราะห์เครือข่ายทางสังคมเป็นกระบวนการที่อาศัยทฤษฎีแนวคิดและวิธีการวิจัยที่ผสมผสานกันทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ การสำรวจ การสังเกต การสัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมจากข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้ว การจัดการข้อมูลโดยนำข้อมูลที่มีความสัมพันธ์มาแสดงในรูปแบบกราฟและตารางเมทริกซ์ประชิด การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการสร้างกราฟ ภาพมโนภาพโดยใช้ซอฟต์แวร์ ทั้งนี้ซอฟต์แวร์วิเคราะห์เครือข่ายทางสังคมปัจจุบันนิยมใช้ ได้แก่ โปรแกรม Pajek ซึ่งสามารถดาวน์โหลดได้ฟรีจากเว็บไซต์ และสามารถดาวน์โหลดหนังสือชื่อ "Exploratory Social Network Analysis with Pajek" (Nooy, W.C., Mrvar, A. and Batagelj, V. 2005. Exploratory Social Network Analysis with Pajek. Cambridge Press, Cambridge.) ได้ฟรีเช่นกัน โปรแกรม Pajek เป็นภาษาสโลวาเนียซึ่งแปลว่า แมงมุม เป็นชุดโปรแกรมนี้ได้รับการพัฒนาจากกลุ่มนักวิจัย ได้แก่ Wouter de Nooy, Andrej Mrvar and Vladimir Batagelj ซึ่งเป็นโปรแกรมสำหรับการวิเคราะห์โครงสร้างเครือข่ายทางสังคม โดยมีจุดเด่นได้แก่ความสามารถสำหรับการวิเคราะห์ชุดข้อมูลขนาดใหญ่ นอกจากนี้ยังมีคู่มือสำหรับการใช้โปรแกรม Pajek ควบคู่กับการวิเคราะห์เชิงทฤษฎีเครือข่ายทางสังคมที่เขียนโดยกลุ่มนักวิจัยเหล่านี้ซึ่งเป็นเทคนิควิธีที่มีการนำมาใช้งานในการศึกษาการวิเคราะห์โครงสร้างเครือข่ายทางสังคม อย่างแพร่หลาย

ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงพิจารณานำมาประยุกต์ใช้เป็นระเบียบวิธีวิจัยในการศึกษาเรื่อง การพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย โดยทำการสังเคราะห์ข้อมูลแบบสังคมเครือข่ายเพื่อให้ได้แบบสอบถามและนำกลับไปสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลในรอบแรกจนได้แนวโน้มการพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศครั้งนี้

10. แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service quality)

Millet (1954) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีแนวทางและหลักเกณฑ์ คือ การให้บริการด้วยความเสมอภาคและเป็นไปอย่างทั่วถึงกัน และมีความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐซึ่งมีฐานคติในการดำเนินงานว่า ผู้มารับบริการทุกคนมีความเท่าเทียมเสมอภาคกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนควรได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมและเสมอภาคกันตามกฎหมาย โดยประชาชนจะต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ได้รับการบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน การบริการที่ตรงต่อเวลา หมายถึง การให้บริการนั้นต้องตรงต่อเวลา การดำเนินงานของหน่วยงานรัฐจะไม่เกิดประสิทธิภาพเลยหากไม่สามารถรักษาเรื่องเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง ลักษณะการให้บริการที่มีความเหมาะสมต่อจำนวนผู้มารับบริการ Millet ยังเห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาอาจไม่มีความสำคัญเลย ถ้ามีการ

ให้บริการมีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง ลักษณะการให้บริการต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ ยึดตามความต้องการของผู้มารับบริการเป็นหลัก โดยไม่ยึดความพอใจของหน่วยงาน การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการที่มุ่งพัฒนาปรับปรุงคุณภาพอยู่อย่างสม่ำเสมอ กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรในปริมาณเท่าเดิม แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ ถือเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างให้เกิดความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับคุณภาพการให้บริการที่ดีและต้องเหนือกว่าคู่แข่งชั้น โดยเสนอคุณภาพ การให้บริการตามที่ถูกคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ถูกคาดหวังจะได้รับจากประสบการณ์ที่เกิดในอดีตโดยการบอกต่อกัน จากการทำโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าน่าจะเกิดความเข้าใจหากได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการและคาดหวัง ดังนั้น จึงต้องให้ความสำคัญและคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆ เหล่านี้คือ ประการแรก ความน่าเชื่อถือได้ อันประกอบไปด้วยความระมัดระวังความสม่ำเสมอในการให้บริการ ประการที่สอง การตอบสนองต่อการมารับบริการ ประกอบด้วย มีความพร้อมที่จะให้บริการด้วยความเต็มใจ ประการที่สามความสามารถในการให้บริการ ประกอบด้วยสามารถในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ประการที่สี่ การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้หรือเข้ารับบริการได้สะดวก โดยไม่เป็นขั้นตอนที่ซับซ้อนจนเกินไป มีความสะดวกสบาย ค่าใช้จ่าย ประการที่ห้า ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วยการแสดงกิริยามารยาทที่มีความสุภาพต่อผู้ให้บริการ ประการที่หก การสื่อสาร ประกอบด้วย การสื่อสารเพื่อชี้แจงขอบเขต แนวทาง และลักษณะของการให้บริการ ประการที่เจ็ด ความซื่อสัตย์ การให้บริการต้องเปี่ยมไปด้วยคุณภาพและมีความน่าเชื่อถือได้ ประการที่แปด ความมั่นคงประกอบด้วย วัสดุอุปกรณ์ต้องมีความปลอดภัย ประการที่เก้า ความเข้าใจ โดยการเข้าใจและเอาใจใส่ ให้ความสำคัญแก่ผู้มารับบริการ และประการสุดท้าย การสร้างสิ่งจับต้องได้ การเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่สะอาด สวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย จากแนวคิดข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การให้บริการที่ดีคือการที่ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตรงตามความคาดหวัง และรวดเร็วและมีความเสมอภาคที่สุด จึงต้องคำนึงถึงการให้บริการที่มีคุณภาพ เช่น ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเต็มใจในการให้บริการ ความพร้อมในการให้บริการ และอุทิศตนเพื่อการบริการ ได้เป็นอย่างดี โดยการนำวิชาความรู้ด้านการบริการเข้ามาพัฒนารูปแบบการให้บริการที่มีมาตรฐานและเข้าถึงการให้บริการที่สะดวกลดขั้นตอน ความซ้ำซ้อนของการให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด เพื่อให้หันกลับมาใช้บริการกับธุรกิจอุตสาหกรรมการบินอย่างต่อเนื่อง เพราะได้รับความประทับใจจากการให้บริการของพนักงานให้บริการบนสายการบิน

11. แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

11.1 ความหมายของบุคลิกภาพ

คำว่า บุคลิกภาพ (Personality) เป็นคำศัพท์มาจากภาษาละตินว่า Persona โดยสื่อความหมายถึง หน้ากาก ที่ใช้สวมใส่เวลาทำการแสดง โดยมุ่งจะเปลี่ยนลักษณะของคนหนึ่งให้

กลายเป็นอีกคนหนึ่ง ซึ่งในพจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 ที่ให้ความหมายไว้ว่าเป็นนิสัยเฉพาะบุคคล ซึ่งนิสัยนั้นเกิดจากการทำสิ่งใดๆซ้ำๆกันเป็นเวลานาน ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าบุคลิกภาพคือความประพฤติของบุคคลที่เกิดจากการความเคยชิน ทั้งนี้ยังมีนักจิตวิทยา และนักทฤษฎีได้ให้ความหมายไว้อีกมากมาย ดังนี้

กิลฟอร์ด (Guiford, 1959) และกอร์ดอน (Gordon,1963) ได้ให้ความหมายไปในทิศทางเดียวกันว่า บุคลิกภาพ คือ ลักษณะที่เป็นแบบเฉพาะตัวประจำของแต่ละบุคคล โดย นอลล์ (Noll, 1965) ได้ให้ความหมายเพิ่มว่า บุคลิกภาพยังเป็นตัวบ่งบอกให้บุคคลอื่นสามารถบอกได้ว่าเขาเป็นอย่างไร โดยแต่ละบุคคลจะมีลักษณะที่แตกต่างเฉพาะตัวแตกต่างกันออกไป โดยมีผู้ให้ความหมายเพิ่มและกว้างมากขึ้นเพื่อโดยสามารถอธิบายคำว่าบุคลิกภาพได้เข้าใจยิ่งขึ้นคือ มัมม (Mumm, 1996) และ อนาสตาซี (Anastasi, 1968) เห็นตรงกันว่า บุคลิกภาพนอกจากจะเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลที่เกิดขึ้นแล้ว ยังมีที่มาจากพันธุกรรมจากสิ่งแวดล้อม สถานภาพทางสังคม และอิทธิพลทางวัฒนธรรม ที่ส่งผลกระทบต่อและเป็นที่มาของลักษณะของบุคลิกภาพด้วย โดยนักวิชาการไทยก็ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพที่มีความสอดคล้องไว้ว่า บุคลิกภาพคือลักษณะโดยรวมซึ่งมีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว (เชิดศักดิ์ โฆวาสินธุ์, 2550) ซึ่งจากเป็นเหตุให้แต่ละบุคคลมีลักษณะของบุคลิกภาพที่แตกต่างกันออกไป (วิมลพร พันธุมนตรี, 2534) โดยไม่จำเป็นว่าจะจะเป็นพฤติกรรมที่ดีหรือไม่ดี ถูกหรือผิดหรือไม่ก็ตาม (สุชา จันทรเฒ, 2541)

สรุปได้ว่า บุคลิกภาพคือลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคลที่สามารถทำให้บุคคลอื่นสามารถจดจำได้ ซึ่งเกิดจากการสั่งสมจากนิสัย การใช้ชีวิต ที่สั่งสมมาเป็นเวลานาน และได้รับอิทธิพลมาจากสภาพแวดล้อม สังคม วัฒนธรรม การวางตัว นิสัย สภาพการเลี้ยงดู ความอดทน เชาว์ปัญญา และรสนิยม

12.2 ทฤษฎีและแนวคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548) ได้กล่าวว่า ลักษณะบุคลิกภาพ (Personality Traits) เป็นสิ่งที่อธิบายพฤติกรรมเฉพาะของแต่ละบุคคล ซึ่งจากการวิจัยเกี่ยวกับเรื่องบุคลิกภาพได้ใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพที่มีมาตรฐาน (Standardized personality tests) เพื่อพิจารณาถึงลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลในเชิงบวกเชิงลบ จึงทำให้ได้มิติต่างๆ ของบุคลิกภาพ 5 ประการ (Big five personality dimensions) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การเปิดเผย (Extraversion) หมายถึง บุคลิกภาพที่ชอบเข้าสังคม ช่างพูดคุย เจรจา และ ถนัดด้านการแสดงออก โดยเป็นลักษณะของบุคคลที่ถนัดด้านงานขาย และตำแหน่งงานด้านการบริหาร

2. การประนีประนอม (Agreeableness) หมายถึง บุคลิกภาพที่มีจิตใจดี พร้อมให้ความร่วมมือ และเป็นที่น่าไว้วางใจ

3. ลักษณะยึดมั่นในหลักการ (Conscientiousness) หมายถึง บุคลิกภาพของคนที่มีความรับผิดชอบ มีหลักการ มีเหตุผล และมุ่งไปที่ผลสำเร็จ

4. ความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional stability) หมายถึงการแสดงให้เห็นถึงบุคลิกภาพที่สงบนิ่ง ไม่วิตกกังวล มีความรู้สึกปลอดภัยและผ่อนคลาย

5. เปิดใจสู่การเรียนรู้ (Openness to experience) หมายถึง บุคลิกภาพที่แสดงถึงการมีจินตนาการ มีความอยากรู้อยากเห็น และเป็นคนใจกว้าง เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่

11.3 แนวคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของคอสตราและแมคเคร (Costa and McCrae, 1992)

องค์ประกอบของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ จะมีลักษณะเป็นเป็นกลุ่มคุณลักษณะประจำตัวของมนุษย์ที่มักจะเกิดอยู่ด้วยกัน ดังนั้นการให้คำจำกัดความคือความพยายามในกรอบอธิบายคุณลักษณะเหล่านี้ซึ่งคำอธิบายในคุณลักษณะที่ได้รับการยอมรับมากที่สุดคือ การพัฒนาคุณลักษณะของคอสตา และ แมคเคร (Costa and McCrae, 1992) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) คือบุคลิกภาพลักษณะที่มีความวิตกกังวล (Anxiety) โกรธง่าย (Anger) ความท้อแท้ (Discouragement) การคำนึงถึงตัวเอง (Self Consciousness) การมีความกระตือรือร้นแรง (Impulsiveness) อารมณ์เปราะบาง (Vulnerability)

2. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) หมายถึงการเป็นผู้มีความอบอุ่น (Warmth) ชอบพบปะ และอยู่ร่วมกับคนอื่น (Gregariousness) การแสดงออกตรงไปตรงมา (Assertiveness) การชอบทำกิจกรรม (Activity) การชอบแสวงหาความตื่นเต้น (Excitement Seeking) มีอารมณ์ด้านบวก (Positive Emotions)

3. บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to experience) คือลักษณะบุคลิกภาพเป็นคนช่างฝัน (Fantasy) ความสุนทรีย์ (Aesthetics) การเปิดเผยความรู้สึก (Feelings) การปฏิบัติ (Actions) การมีความคิด (Ideas) การยอมรับค่านิยม (Values)

4. บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) หมายถึง การเป็นผู้ไว้วางใจผู้อื่น (Trust) ความตรงไปตรงมา (Straight Forwardness) ความรู้สึกเอื้อเฟื้อ (Altruism) การยอมตามผู้อื่น (Compliance) ความสุภาพ (Modesty) และความมีจิตใจอ่อนโยน (Tender-Mindedness)

5. บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) หมายถึง การมีความสามารถ (Competence) ความเป็นระเบียบ (Order) การมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ (Dutifulness) ความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Achievement Striving) ความมีวินัยต่อตนเอง (Self-Discipline) และแนวคิดที่ใช้ปฏิบัติงาน (Deliberation)

โดยสรุป บุคลิกภาพ หมายถึง คุณลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคล แสดงออกโดยพฤติกรรม ที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งแวดล้อม ที่ตนกำลังเผชิญอยู่ ซึ่งเป็นพฤติกรรมนี้จะค่อนข้างคงที่และติดตัว โดยมีลักษณะของแบบแผนพฤติกรรมและแบบแผนการคิดที่เป็นตัวกำหนด ลักษณะเฉพาะของบุคคล จากที่กล่าวมาข้างต้นเป็นแนวคิด ทฤษฎี ความหมาย ของบุคลิกภาพรวมถึง การแบ่งคุณลักษณะต่างๆ ของบุคลิกภาพ ตามแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยจากการแบ่งแยกตามประเภทนั้น จะช่วยเอื้อประโยชน์แก่องค์การในการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล ตั้งแต่การคัดเลือก ประเมินผล และเลื่อนขั้น

12. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย” ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งงานวิจัยในประเทศและต่างประเทศดังนี้

12.1 งานวิจัยในประเทศ

สุภาพร เสือรอด (2557) วิจัยเรื่อง “ประสบการณ์การเป็นพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน พื้นที่ติดชายแดนด้านตะวันตก” มีวัตถุประสงค์เพื่อบรรยายประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน โดยใช้วิธีวิจัยแบบปรากฏการณ์วิทยาตีความตามแนวคิดของ Heidegger คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 15 ราย จากพยาบาลที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงพยาบาลชุมชนดังกล่าว ผลการวิจัยพบว่า การเป็นพยาบาลชุมชนเริ่มจากความรักที่มีต่อบ้านเกิดและอยากตอบแทนบุญคุณ โดยการพัฒนาทักษะและการทำงานที่มีประสิทธิภาพในการดูแลผู้ป่วย โดยพยาบาลมีแรงจูงใจในการทำงานจากความภาคภูมิใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบ และสำนึกที่มีต่อสังคมและอุทิศตนเพื่อชุมชน ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยนำไปประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์เรื่องประสบการณ์ทำงาน การสื่อสารในการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงาน

มงคล อุมชัย (2557) วิจัยเรื่อง “ทักษะชีวิต บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และบรรยากาศองค์กร ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและคุณภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทักษะชีวิตเกี่ยวกับบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ และบรรยากาศขององค์กรต่อการมีบทบาทในการร่วมพัฒนาคุณภาพการทำงานของพนักงาน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บรรยากาศองค์กร ด้านความยืดหยุ่นผูกพัน ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุดรองลงมา คือ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ด้านวินัยไหว และบรรยากาศองค์กร ด้านการสนับสนุนตามลำดับ โดยร่วมกันพยากรณ์การมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 48.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วรรณชนก อุบลพงษ์ (2556) วิจัยเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของส่วนบริการใช้น้ำสำนักงานประปาสาขาลาดพร้าว” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการในสำนักงานประปาเขตลาดพร้าว โดยมกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้อยู่อาศัยในเขตลาดพร้าวจำนวน 100 คน ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณโดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ผลการวิจัยมีดังนี้ ด้านการให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ประกอบไปด้วยความรวดเร็วในการให้บริการ รองลงมาคือรูปแบบการให้บริการที่น่าเชื่อถือ รูปแบบการให้บริการที่สะดวก รูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย ตามลำดับ ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยนำไปประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์เรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการ

พระอภินันท์ อภินันโท (เศรษฐกรกิจ) (2556) วิจัยเรื่อง “การพัฒนาบุคลิกภาพตามหลักเสขียวัตร” วัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการ พัฒนาบุคลิกภาพตามทฤษฎีตะวันตกเพื่อเสนอ แนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพตามหลักเสขียวัตร โดยผลการวิจัยสรุปว่า

คุณลักษณะส่วนรวมของพฤติกรรมของบุคคล และมีความสำคัญมากต่อกิจการงาน การใช้ชีวิตส่วนตนและการใช้ชีวิตร่วมกับคนอื่นในสังคม โดยสามารถแบ่งลักษณะของบุคลิกภาพ ได้เป็นชนิดต่าง ๆ มากมาย เช่นความร่าเริงยินดี ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ความเฉลียวฉลาด ความสุภาพอ่อนโยน เป็นต้น ซึ่งมีอยู่มากหรือน้อยต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล โดยจะแสดงออกใน รูปของมารยาทที่ดี หรือมารยาทในการเข้าร่วมสังคมสังคม ซึ่งในสังคมไทยจะเรียกว่าสมบัติของผู้ดี

นิชพงษ์ ศรีมกุฎพันธ์ (2556) วิจัยเรื่อง “การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้บรรยากาศและการรับรู้การสนับสนุนขององค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเทศบาลนครปฐม” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเทศบาลนครปฐม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือพนักงานเทศบาลนครปฐม จำนวน 316 คน ดำเนินการวิจัยโดยเชิงปริมาณ และเก็บข้อมูลโดยแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า พนักงานเทศบาลนครปฐมมีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จสิ้นรวดเร็วทันระยะเวลาที่กำหนด รองลงมาคือ ทำงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และประหยัด ทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีคุณภาพ เป็นประโยชน์ต่อราชการ ทำงานได้อย่างราบรื่นไม่มีอุปสรรค สามารถตัดสินใจงานที่ทำได้ดี และมีการหาวิธีการทำงานใหม่ๆ จากประสบการณ์การทำงาน เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ

พิระยุทธ คุ่มศักดิ์ (2555) วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจและปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์มีผลต่อความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้โดยสาร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ โดยรวมทั้ง 7 ด้านในส่วนประสมทางการตลาดบริการคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ,ด้านราคา, ด้านสถานที่, ด้านการติดต่อสื่อสาร, ด้านบุคคล, ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการโดยรวมจัดอยู่ในระดับมาก

รัตนาภรณ์ บุญนุช (2555) วิจัยเรื่อง “การพัฒนาและการฝึกอบรมที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน:กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตหนึ่ง (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสบการณ์การพัฒนาและฝึกอบรมทัศนคติในการพัฒนา การฝึกอบรม การศึกษาและประสิทธิภาพของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมและรองลงมาการการทำงานแบบพี่สอนน้อง ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยนำไปประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์เรื่องการพัฒนาการฝึกอบรม และ ระบบพี่เลี้ยงภายในองค์กรที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน

รุ่งรัชดา พิธธรรมานวัตร (2555) วิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของพนักงานและเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสุขภาพแห่งชาติเขต 13 กรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของพนักงานและเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสุขภาพ

แห่งชาติเขต 13 กรุงเทพมหานคร โดยมีประชากร คือพนักงานภายในสำนักงานประกันสุขภาพแห่งชาติเขต 13 จำนวน 102 คน ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ผลการวิจัยมีดังนี้ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ของพนักงาน และเจ้าหน้าที่ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน พบว่างานในหน้าที่ทำให้เกิดประสบการณ์และความชำนาญมากขึ้น และงานในหน้าที่ทำให้มีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตตามจุดมุ่งหมาย

พนิดา หวานเพชร (2555) วิจัยเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้แนวคิดโคเซ็น : กรณีศึกษาแผนกบัญชีค่าใช้จ่าย” มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์กระบวนการทำงานเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและจำกัดข้อบกพร่องในการทำงานที่อาจเกิดขึ้น ของแผนกบัญชีค่าใช้จ่าย สำนักงานใหญ่ บ.เซ็นทรัล ฟู้ด รีเทล จำกัด โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานทั้งหมดจำนวน 7 คน ใช้วิธีวิจัยแบบปริมาณโดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา ผลวิจัยพบว่า หลังที่นำแนวคิดโคเซ็นเข้ามาใช้แล้ว ส่งผลให้เกิดการเพิ่มขึ้นของประสิทธิภาพการทำงาน โดยเฉลี่ยพนักงาน 1 คนสามารถทำงานได้เพิ่มขึ้นในเดือนธันวาคมถึงร้อยละ 139.39 จำนวนข้อบกพร่องลดลงเหลือร้อยละ 2.05 จากเดิม ร้อยละ 7.7 ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยนำไปประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์เรื่องประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อพัฒนาการสู่การทำงานที่เป็นเลิศ

ชยานนท์ พูนทอง (2554) วิจัยเรื่อง การพัฒนาการฝึกอบรมผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่องภาษาอังกฤษเพื่อการทดสอบระดับการใช้ภาษาสำหรับพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ วิทยาลัยนานาชาติมหาวิทาลัยมหิดล ผลการวิจัยพบว่า แนวทางในการฝึกอบรมตามองค์ประกอบของการฝึกอบรมประกอบไปด้วย จุดประสงค์ของการฝึกอบรมเป็นตัวพัฒนาให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจ เรื่องของเนื้อหาในการฝึกอบรมคือให้มีการทบทวนสิ่งที่เรียน การจัดประสบการณ์การเรียนรู้โดยการใช้มัลติมีเดียเข้ามาช่วยในการฝึกอบรม

ชนภ อาสนทอง (2553) วิจัยเรื่อง “การศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการ กรณีศึกษา: พนักงานให้บริการบนเครื่องบิน” ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีระดับความรู้และความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการในด้านพฤติกรรมในระดับมากที่สุด และในระดับรองลงมาคือด้านของคุณลักษณะ โดยเมื่อพิจารณาในด้านทัศนคติก็พบว่าทัศนคติในเรื่องการพัฒนางานบริการ และด้านการให้บริการบนเครื่องบินตามลำดับ และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าในเรื่องความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบินด้านคุณลักษณะนั้น มีผลต่อความต้องการในการพัฒนาตนเองเพื่อการเพิ่มคุณภาพของบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ตามด้วยด้านของพฤติกรรม และ ทัศนคติของพนักงานต่อการพัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบินด้านการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่มคุณภาพของงานบริการในระดับมากที่สุด และตามด้วยด้านขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

สุริวิภา ขุนทอง (2554) วิจัยเรื่อง การฝึกอบรมบนเวปด้วยการเรียนรู้แบบร่วมมือ เรื่องการจัดซื้อสำหรับ พนักงาน บ.เต็มโก้ จำกัด(มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลังการฝึกอบรมมีผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยนำมาศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านการฝึกอบรม เพื่อศึกษาความแตกต่าง และพัฒนาหา แนวทางลักษณะการฝึกอบรมที่ดีที่สุด

นวมณ สุวรรณศร (2553) วิจัยเรื่อง “การศึกษาปัญหาการกำหนดกลยุทธ์และกลยุทธ์การตลาดเพื่อเสริมความสามารถทางการ แข่งขันในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ (Air Cargo) กรณีศึกษา บริษัทการบินไทยจำกัด(มหาชน) สาขา การทำอากาศยานสุวรรณภูมิ” มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดกลยุทธ์ธุรกิจและกลยุทธ์การตลาดเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและพัฒนาระบบ การขนส่งสินค้าทางอากาศของบริษัทการบินไทย (Thai air cargo) ดำเนินการวิจัยโดยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพได้ออกแบบการวิจัยโดยแบบหัตถิยภูมิ คือศึกษาข้อมูลจากรายงานประจำปีของบริษัทการบินไทย ข้อมูลพื้นฐานสภาพเศรษฐกิจการตลาดด้านขนส่งทางอากาศ ศึกษาจากเว็บไซต์ต่างๆ หนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผลการศึกษาพบว่า ในกลยุทธ์ระดับหน้าที่เป็นส่วนของการพัฒนาบุคลากร บุคลากรเป็นทรัพยากรที่สำคัญและมีค่าอย่างยิ่งต่อความสำเร็จในการขับเคลื่อนองค์กร ให้บรรลุเป้าหมาย การเป็นสายการบินชั้นนำด้านการให้บริการ สร้างความประทับใจและความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า จึงได้กำหนดนโยบายการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่มุ่งเน้นเสริมสร้างภาวะผู้นำ ความเป็นมืออาชีพและการทำงานเป็นทีม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานอย่างต่อเนื่อง รวมทั้ง สร้างความรัก ความผูกพัน และความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในองค์กร ด้วยการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากร โดยการฝึกอบรมพนักงานอบรมในระดับสูงและมีความเชี่ยวชาญด้านการขนส่ง สินค้าเนื่องจากการบินไทยต้องรักษาระดับการ ให้บริการอยู่เสมอและเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีในการ บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยนำไปประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์ เรื่องแรงจูงใจในการทำงาน และการพัฒนารูปแบบการทำงานเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับ บริการเพื่อก้าวสู่ความเป็นเลิศด้านการบริการ

สทกมล ผานามอญ (2552) วิจัยเรื่อง “การสื่อสารเพื่อเตรียมการจัดตั้งจุด ปฏิบัติการเรียนรู้วิทย์ชุมชนตำบลบุดมและตำบลเขาแก้ว จังหวัดเลย” มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้ เกิดการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมของคนในชุมชน โดยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพคือการสัมภาษณ์แบบอิง โครงสร้าง และวิธีวิจัยเชิงปริมาณโดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือ โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือแบ่งตามเขต มี อ.บุดม และ ต.เขาแก้ว รวมถึงผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่นอกพื้นที่ รวมจำนวน 1667 ชุด แต่ผู้วิจัย ได้กำหนดจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามไว้เพียง1080 ชุด ผลการวิจัยพบว่า ช่องทางการสื่อสารที่สำคัญ ภายในชุมชนที่สำคัญและมีประสิทธิภาพมีดังนี้ การบอกต่อ/การพูดปากต่อปาก ,การประชุม/การทำ ประชาคม ,การสื่อสารเสียงตามสาย, การใช้วิทยุชุมชน ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยนำไปประยุกต์ใช้ในการ วิเคราะห์เรื่อง การสื่อสารในการทำงาน รูปแบบการสื่อสาร เพื่อพัฒนาองค์ประกอบด้านการสื่อสาร ในการทำงาน

อัศครัตน์ พูลกระจ่าง และ ทรงธรรม ตีวานิชสกุล (2552) ได้ทำวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพนักงานระดับปฏิบัติการ สายการผลิตในสถานประกอบการ ผลการวิจัย พบว่า ผู้เชี่ยวชาญ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสอดคล้องขององค์ประกอบของ รูปแบบฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพนักงานระดับปฏิบัติการสายการผลิตในสถานประกอบการโดยรูปแบบฝึกอบรม มีความสอดคล้องกันทุกรายการโดยมีดัชนีความสอดคล้องในภาพรวมเท่ากับ 0.98

วรลักษณ์ พลสมย และ ปุณณัฐ ยศกันโท (2551) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินนกแอร์ โดยศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสายการบินนกแอร์ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลในด้านต่างๆ อันได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งในการใช้บริการ ที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสายการบินนกแอร์ โดยได้ผลจากการวิเคราะห์ความพึงพอใจเป็น 4 ด้าน ได้แก่ การให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ (Product) การให้บริการด้านราคา (Price) ช่องทางในการจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการขาย (Promotion) จากผลพบว่า โดยภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านการส่งเสริมการขาย มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุด จากการพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายประเด็น ผลพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในมากในทุกประเด็น ได้แก่ ด้านมาตรฐานความปลอดภัยในการบิน ด้านประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ด้านความสะอาดของห้องผู้โดยสารและห้องน้ำ ด้านการส่งเสริมการขายตามเทศกาลต่าง ๆ และด้านสถานที่โดยสนามบินที่ให้บริการมีความเหมาะสมกับการเดินทาง

บุญลดา คุณเวชกิจ (2550) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการพัฒนาทีมงานองค์กรแห่งการเรียนรู้กรณีศึกษา : บริษัทผลิตแอนิเมชันแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผลการวิจัย พบว่าพนักงานภายในบริษัทแม้มีรายละเอียดในด้าน อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ฝ่ายงานที่ปฏิบัติ จำนวนสมาชิกภายในทีม ต่างมีผลต่อการพัฒนาทีมงานองค์กรแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษา: บริษัทผลิตแอนิเมชันแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุจิตรา เชื้อนรินทร์ (2549) ได้วิจัยเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม โดยผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมนั้นประชาชนที่อาศัยในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ที่อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าด้านที่มีผลต่อโดยตรงต่อความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุด คือ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ และในลำดับรองลงมาคือ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ด้านความสะดวกของการให้บริการและด้านความเป็นกันเองของการให้บริการ ตามลำดับโดยเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่อง เพศ ระดับการศึกษา รายได้ และภูมิลำเนาที่ต่างกัน ผลที่ออกมาส่งผลว่าความพึงพอใจยังคงไม่แตกต่างกัน ส่วนในปัจจัยด้านอายุและด้านอาชีพที่ต่างกัน ส่งผลให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยนำไปประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์เรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการ เพื่อพัฒนาสู่การให้บริการที่เป็นเลิศ

จิตลดา เทวีทิวารักษ์ (2549) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสายการบิน เอเชียน่า มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสายการบินเอเชียน่าและเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเชียน่า ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเชียน่า ในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า ความปลอดภัยและการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักมีผลอยู่ในระดับสูง ส่วนในด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้ามีผลอยู่ในระดับปานกลาง

รัชนิพร นาพุทธา (2549) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมและประสิทธิภาพของการฝึกอบรม บริษัท ปูนซิเมนต์ไทยอุตสาหกรรม จำกัด : กรณีศึกษา บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด โดยผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานด้านการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อแยกตามเพศพบว่าความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมมีต่างกัน เมื่อแยกตามสถานภาพพบว่าความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมมีต่างกัน เมื่อแยกตามอายุงานพบว่าความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมมีต่างกัน

วิมลรัตน์ อ่องล่อง (2547) ได้ทำการศึกษาในเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือกลุ่มการพยาบาล การปฏิบัติบทบาทด้านการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของการพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลสังกัดกรมสุขภาพจิต โดยผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของกลุ่มการพยาบาลนั้น มีความสัมพันธ์ในทางบวกโดยมีผลอยู่ในระดับปานกลาง และการปฏิบัติบทบาทหน้าที่ในด้านการบริหารงานของหัวหน้าส่วนงานหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยนำไปประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์เรื่องแนวทางการพัฒนาความรู้ของบุคลากรในองค์กรเพื่อนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร

ทิวา ประสุวรรณ (2547) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มพนักงานส่วนตำบลศึกษา โดยมีขอบเขตในการศึกษาเฉพาะส่วนที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง โดยส่วนใหญ่กลุ่มประชากรเป็นเพศชายที่มีอายุต่ำ 40 ปี การศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา มีอาชีพเป็นเกษตรกร และมีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน และส่วนใหญ่จะเป็นสมาชิกของกลุ่มผู้สูงอายุ ผลการวิจัยพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจในด้านระบบการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางและมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอยู่ในระดับมาก ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยนำไปประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์เรื่องความพึงพอใจในการบริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

อัญญา ปลดเปลื้อง (2546) วิจัยเรื่อง “ประสบการณ์การทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ในศูนย์สุขภาพชุมชน” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสบการณ์การทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยใช้วิธีวิจัยแบบปรากฏการณ์วิทยาตามปรัชญาการศึกษาแบบ Hermeneutic Phenomenology

โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ประจำในศูนย์สุขภาพชุมชนอย่างน้อย 6 เดือน จำนวน 15 คน ผลการวิจัยพบว่าประสบการณ์การทำงานของพยาบาลวิชาชีพมีดังนี้ 1.การเปลี่ยนแปลงบทบาท พบว่าพยาบาลยังไม่มี ความชัดเจนในบทบาทใหม่ที่ได้รับ ทำให้เกิดการสับสนในบทบาท 2.การสนับสนุนการทำงาน พบว่าการรับรู้ของพนักงานต่อการสนับสนุนการทำงานในศูนย์ พบว่ามีปัญหาและอุปสรรค ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน 3.การปรับตัว พบว่ามีการยอมรับในการทำงานในศูนย์ซึ่งเป็นที่ทำงานใหม่ สิ่งแวดล้อมใหม่ กับบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม 4.การพัฒนาตนเอง พบว่าเมื่อพยาบาลได้ทำงานมาจนเกิดการปรับตัวและคุ้นเคยกับการทำงานนั้นแล้ว จนทราบถึงปัญหาของตนเองในการปฏิบัติงาน จะเกิดการพัฒนาตนเองจากการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ตลอดจนการพูดคุยเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงาน 5.ความพึงพอใจในงาน พบว่าพยาบาลเกิดความพึงพอใจในการทำงานเมื่อได้รักษาผู้ป่วยด้วยตนเอง ซึ่งเป็นความภาคภูมิใจและรู้สึกมีคุณค่าในตัวเอง ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยนำไปประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์เรื่องประสบการณ์ทำงาน ว่ามีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานอย่างไร ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์ประกอบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการทำงาน

อนันต์ แสงสีวัฒนกุล (2545) วิจัยเรื่อง “การสื่อสารในการอบรมเพื่อเผยแพร่เกษตรทฤษฎีใหม่ในราชการที่ 9 ณ ศูนย์กสิกรรมธรรมชาติมาบเอื้อง อ.บ้านบึง จ.ราชบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการสื่อสารในการอบรมเพื่อเผยแพร่เกษตรทฤษฎีใหม่ ดำเนินวิธีวิจัยโดยใช้การเก็บข้อมูลแบบสหวิทยาการ (Multiple Methodology) โดยอาศัยการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) การสัมภาษณ์แบบเชิงเจาะลึก (In-depth Interview) และ การใช้แบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Questionair) กับวิทยากรผู้ให้การอบรมจำนวน 4 คน เกษตรกรแบ่งเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 จำนวน 106 คน กลุ่มที่ 2 จำนวน 20 คน ละเจ้าหน้าที่ธนาคารเพื่อการเกษตรจำนวน 9 คน ผลการวิจัยพบว่า วิธีการสื่อสารที่ใช้ในการอบรมมีทั้งลักษณะที่ใช้การบรรยายโดยวิทยากร (Lecture) เป็นส่วนใหญ่ โดยเกษตรกรสามารถที่จะถามวิทยากรหรือมีปฏิริยาตอบกลับ(Feed Back) ได้ตลอดเวลาในระหว่างการฝึกอบรมในประเด็นที่เกษตรกรสงสัย การสื่อสารจึงมีลักษณะสองทาง (Two way Communication) วิทยากรใช้การสื่อสารทั้งเชิงวัจนะ (Verbal Communication) และ เชิงอวัจนะ (Nonverbal Communication) ในการอบรม ในการอบรมภาคปฏิบัติ วิทยากรใช้การสาธิต (Demonstration) ได้แก่ การทำปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ การปลูกหญ้าแฝกโดยใช้เกษตรกรลงมือด้วยตัวเอง (On The job Training) ในส่วนของกิจกรรมกลุ่มใช้การอภิปรายกลุ่ม (Group Discussion) และการระดมสมอง (Brainstroming)

12.2 งานวิจัยต่างประเทศ

บริตันและแอนเดอร์สัน (Briton and Anderson 2009) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การโค้ชแบบเพื่อนช่วยเพื่อนของครูก่อนประจำการ: การทดสอบแนวคิด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบผลของการโค้ชแบบเพื่อนช่วยเพื่อน โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาประสบการณ์วิชาชีพครู จำนวน 4 คน ที่ได้รับการอบรมเกี่ยวกับเทคนิคการโค้ชแบบเพื่อนช่วยเพื่อน โดยวิธีการจับคู่สังเกตการจัดการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน จดบันทึกข้อมูล รวมถึงการประชุมหารือ โดยผลการวิจัยพบว่า การโค้ชแบบ

เพื่อนช่วยเพื่อนส่งเสริมให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมกรรมการจัดการเรียนการสอน ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยนำไปประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์เรื่องระบบที่เลี้ยง และการสอนงาน และการโค้ช เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน

มาเซล และคณะ (Marcel et al., 2006) ศึกษาเรื่องคุณภาพใจการให้บริการ คุณภาพการให้บริการจะกลายเป็นเรื่องที่สำคัญสำหรับธุรกิจการให้บริการรถดัดซ์ เพื่อวัดคุณภาพการให้บริการที่ถูกส่งมอบโดยใช้เครื่องมือที่ถูกพัฒนารวมถึงแบบสอบถามด้านการบริการ SERVQUAL ที่พัฒนาโดยเบอรี่ พาราสุรามัน และ เซทาม โดยได้อธิบายถึงการสร้างและการทดสอบเครื่องมือนี้ โดยผลจากการวิจัยคือเครื่องมือที่ได้ใช้ได้ได้อย่างง่ายดายสำหรับธุรกิจการให้บริการรถดัดซ์ อย่างไรก็ตามในทางตรงกันข้ามกับหลักบริการห้ามิติ SERVQUAL ลูกค้ายในบริษัทรถดัดซ์เลือกเพียงสามมิติที่จะตัดสินคุณภาพการส่งมอบบริการที่ดีคือ ความกรุณาของลูกค้าย ความเมตตา และความเชื่อ ซึ่งเพียงความเมตตาของลูกค้ายมีส่วนโดยตรงกับคุณภาพการให้บริการที่วัดคุณภาพ

คาโต้และอาคาโฮริ (Kato and Akahori, 2004) ได้ทำการศึกษาการติดต่อสื่อสารผ่านระหว่างกัน โดยการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กับการติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face-to-face Communication) ในประเทศญี่ปุ่น โดยการศึกษาการรับรู้ของแต่ละบุคคลและภาวะทางอารมณ์ที่มีต่อการสื่อสารแต่ละประเภท โดยใช้เครื่องมือของการติดต่อสื่อสารแบบธรรมดาทั่วไปคือเครื่องคอมพิวเตอร์เปรียบเทียบกับรับรู้ในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าการรับรู้มีผลโดยตรงต่อการความจำ ความรู้สึกนึกคิด รวมถึงการเรียนรู้ทางอารมณ์มีผลต่อการติดต่อสื่อสารและยังบ่งบอกถึงระดับการนำเสนอว่ามีมากน้อยเพียงใด ซึ่งข้อดีของการติดต่อสื่อสารผ่านทางคอมพิวเตอร์คือเกิดความรู้สึกสะดวกสบาย และเกิดความมั่นใจในการโต้ตอบของผู้รับ แต่มีข้อเสียคือแฝงด้วยความรุนแรงแบบไม่ยั้งคิด มากกว่าการติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้า

โฮลลิส และคณะ (Hollis et al., 2003) ได้ทำการศึกษาคุณภาพและความสำเร็จของการบริการในอุตสาหกรรมบริการข้อมูลข่าวสาร วัตถุประสงค์เพื่อทดสอบรูปแบบของความสำเร็จของห้องสมุดที่แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรอื่น ๆ ซึ่งหากมีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการที่ประสบความสำเร็จแล้วมันควรจะเป็นไปได้ที่จะเปรียบเทียบคุณภาพการบริการให้กับตัวแปรอื่น ๆ กลุ่มตัวอย่างคัดเลือกจากผู้ใช้บริการจำนวน 385 คนผ่านการตอบแบบสำรวจทางไปรษณีย์ ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญในความสำเร็จ ผลการวิจัยที่มีผลกระทบต่อพัฒนาเครื่องมือใหม่ที่จะมีประสิทธิภาพมากขึ้นในการวัดคุณภาพการให้บริการข้อมูลและการประสบความสำเร็จในการให้บริการข้อมูลเช่นเดียวกับการพัฒนารูปแบบใหม่ที่ดีกว่าที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการข้อมูลและการประสบความสำเร็จในการให้บริการข้อมูล ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยนำไปประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์เรื่องประสิทธิภาพของการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์ประกอบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

เคอทิส (Curtis J. Bonk, 2002) แนวโน้มในการศึกษาหาความรู้แบบใหม่ จะต้องอาศัยการสื่อสารและการสนทนาระหว่างกันเป็นหลัก ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยนำไปประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์เรื่อง การสื่อสาร และรูปแบบของการสื่อสารในการทำงาน ตลอดจนการให้ความรู้จากองค์กรและรูปแบบการแสวงหาความรู้ของบุคลากรภายในองค์กร

โรลเดอร์ โรลเซิฟ (Rowder W Rolzert, 2001) ได้ทำการวิจัย เรื่องการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และยุทธศาสตร์การเปลี่ยนแปลง โดยจากการศึกษาพบว่า ในปัจจุบันการจัดองค์กรต่างๆ จะค่อยๆ ไปสู่วัฏจักรของการเปลี่ยนแปลงทางการกระทำ การเผชิญอุปสรรคต่างๆ และการต่อสู้กับอุปสรรคต่างๆ ประการแรกการเผชิญกับผู้บริหารระดับสูงในเรื่องของการวางแผนและการเปลี่ยนแปลงแนวทางปฏิบัติ ประการที่สองความตั้งใจที่จะทำงาน ประการที่สามการเตรียมความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลง ประการที่สี่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ซึ่งรูปแบบที่สำคัญคือการที่บุคลากรทุกคนสามารถที่จะแยกแยะและการเผชิญหน้ากับปัญหาต่างๆ ได้ ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยนำไปประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์เรื่องการบริหารองค์ความรู้ที่มีอยู่ภายในองค์กร ซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในองค์กรให้เกิดขึ้นได้

روبีนส์ (Robbins, 2001) ได้ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลของทีม พบว่าโดยให้ความสำคัญไปที่จำนวนของทีมทำงาน โดยเห็นว่าโดยทั่วไปไม่ควรเกินมีขนาดเกิด 10-12 คน เนื่องจากถ้ามีจำนวนคนมากกว่านี้จะทำให้เกิดความยุ่งยากในการทำงานร่วมกัน และอาจส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงานด้วย

มอยลาเนน (Moilanen, 2001) ได้ทำการวิจัยเรื่องเครื่องมือในการตรวจวินิจฉัยองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Diagnostic tools for learning organization) โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อพัฒนาเครื่องมือสำหรับวิเคราะห์องค์กรแห่งการเรียนรู้และตรวจสอบความเชื่อมั่นความเที่ยงตรงของเครื่องมือ โดยมีกรอบแนวคิดของ Mike Pedler, Tom Boydell และ John Burgoyne, Peter M. Senge รวมถึง Chris Agyris & Donald A. Schon เป็นแนวทาง ซึ่งจากการวิจัยพบว่า การตรวจวิเคราะห์องค์กรแห่งการเรียนรู้ สามารถวัดความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวัดนั้นมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และมีค่าความเชื่อมั่นมีค่าระหว่าง 0.5141 และ 0.8617 ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยนำไปประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์เรื่องการบริหารองค์ความรู้ที่มีอยู่ภายในองค์กร ซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในองค์กรให้เกิดขึ้นได้

เอลลิงเจอร์ม หยาง และเอลลิงเจอร์ (Ellinnger, yang and Ellinger, 2000) ทำการวิจัยเรื่องผลกระทบของมิติความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อผลงานขององค์กรโดยศึกษาเกี่ยวกับมิติของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ตามแนวทางของ Watkins และ Marsick จำนวน 7 มิติ คือ 1) การสร้างให้เกิดโอกาสทางการเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่อง 2) การสนับสนุนการค้นคว้าและแลกเปลี่ยนสนทนา 3) การส่งเสริมความร่วมมือและการเรียนรู้เป็นทีม 4) การจัดระบบเพื่อสร้างการเรียนรู้ร่วมกัน 5) การเสริมอำนาจบุคลากรเพื่อสร้างวิสัยทัศน์ร่วม 6) การเชื่อมโยงองค์กรกับสิ่งแวดล้อม และ 7) การใช้แบบผู้นำและการสนับสนุนการเรียนรู้ระดับบุคคล ทีมงานและ

ระดับองค์กร โดยใช้ตัวแปรตามด้านผลงานของ ได้แก่ ด้านความรู้ ทักษะที่เพิ่มขึ้นของบุคลากร และใช้เครื่องมือวิจัยผ่านแบบวัด Dimensions of the Learning Organization Questionnaire (DLDQ) ของ Watkins และ Marsick สถิติที่ใช้ คือการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคอล ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรด้านองค์กรแห่งการเรียนรู้และตัวแปรด้านผลงา มีความสัมพันธ์กันในทางบวกทุกตัวแปร ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยนำไปประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์เรื่องการบริหารองค์ความรู้ที่มีอยู่ภายในองค์กร ซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในองค์กรให้เกิดขึ้นได้

อลเดนโด วี กิลโก และคณะ (Orlando V. Griego, 2000) ได้ศึกษาตัวทำนายความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้จากการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามที่หวัง โดยการศึกษาครั้งนี้กลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ที่ประกอบอาชีพ 48 คน จากจำนวน 150 คน ในบริษัทที่ได้รับการประกันว่าบุคลากรมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในจำนวน 27 คน ใช้แบบสอบถาม 50 แบบสอบถาม และได้รับการตอบกลับคืนมาจำนวน 48 ชุด คิดเป็นร้อยละ 95 ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ตัวที่ทำนายความองค์กรแห่งการเรียนรู้มี 2 คู่จาก 5 ตัว 34 แปร ที่มีความสัมพันธ์กัน คือการให้รางวัลและการจดจำได้พบว่ามีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.003 เท่าๆกัน การฝึกฝนและการให้การศึกษาจะอยู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.045 ส่วนตัวแปรอื่นๆ ก็จะมีผลต่อสิ่งแวดล้อมการทำงานให้เกิดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยนำไปประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์เรื่องการบริหารองค์ความรู้ที่มีอยู่ภายในองค์กร ซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในองค์กรให้เกิดขึ้นได้

ครานท์ (Crant, 2000) ได้ศึกษาถึงความหลากหลายของพฤติกรรมแบบความคิดก้าวหน้าโดยศึกษากับผู้ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชน ระบุได้ว่า พฤติกรรมแบบความคิดก้าวหน้าเป็นพฤติกรรมที่สามารถใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานได้ โดยสามารถจำแนกองค์ประกอบของผู้ที่มีพฤติกรรมแบบความคิดก้าวหน้าได้ 4 องค์ประกอบ คือ บุคลิกภาพในแบบเชิงรุก ความริเริ่มส่วนบุคคล ขอบเขตของการรับรู้ความสามารถของตนเอง และเรื่องเกี่ยวกับความรับผิดชอบ

ฮอลล์ (Hall, 1999) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับเรื่องการใช้เวลาในการวางแผนร่วมกันเป็นทีมในโรงเรียนตีลาแวร์ โดยวิธีการจัดทีมงานครูที่มีระเบียบวินัยต่างกัน ให้มาศึกษางานกับกลุ่มนักเรียนกลุ่มเดียวกัน โดยอยู่ในพื้นที่เดียวกัน และใช้ตารางเวลาเดียวกัน โดยผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้คือ โรงเรียนต้องมีการประชุมหารือและการวางแผนอย่างต่อเนื่องในเรื่องการกำหนดมาตรฐานของโรงเรียน ในการเสนอเรื่องใหม่ๆครูใหญ่ต้องมีการนำเสนอแบบมีอาชีพโดยผ่านการทำงานในรูปแบบทีม รวมถึงการประชุมครูด้วยเช่นกันต้องกระทำผ่านกิจกรรมการมีส่วนร่วมแบบทีม

ลิตเติลวู้ด (Littlewood, 1981) ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนด้านทักษะการพูดเพื่อการสื่อสาร โดยเน้นในกิจกรรมการพูดเพื่อการสื่อสาร คือ เริ่มจากกิจกรรมก่อนการสื่อสาร (Pre-Communicative) ซึ่งประกอบด้วย กิจกรรมการฝึกโครงสร้างทางไวยากรณ์ (Structural Activities) โดยผู้เรียนจะได้รับการฝึกฝนให้เกิดความรู้ความชำนาญในทักษะนั้น ๆ โดยผู้สอนจะใช้หลักภาษาและทักษะที่จำเป็นในการใช้และการพูดเพื่อการสื่อสารและกิจกรรมที่จัดการ

สื่อสาร (Quasi Communicative Activities) ผู้สอนใช้กิจกรรมที่จัดให้ผู้เรียนได้สื่อสาร โดยใช้โครงสร้างภาษาตามที่ได้เรียนมา โดยเน้นวัตถุประสงค์เพื่อสื่อความหมายโดยใช้โครงสร้างทางไวยากรณ์ ผู้สอนอาจใช้วิธีให้ผู้เรียนลองฝึกการออกเสียงตาม ลองฝึกพูดบทสนทนาในสถานการณ์ต่างๆ หลังจากนั้นให้ผู้เรียนได้ลองฝึกพูดโดยใช้กิจกรรมเพื่อการสื่อสาร (Communicative Activities) ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกกิจกรรมต่างๆ เพื่อสื่อความหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ไซเบิร์ตและคณะ (Seibert, Crant, and Kraimer, 1999) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการเป็นผู้มีความคิดแบบก้าวหน้า (Proactive Personality) กับความสำเร็จในอาชีพของพนักงานจากกลุ่มอาชีพและหน่วยงานที่ต่าง ๆ กัน ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ได้มีการกำหนดตัวชี้วัดด้านความสำเร็จในอาชีพไว้ 2 ด้าน คือ ตัวชี้วัดเชิงภวนิสัย ได้แก่เงินเดือน และการเลื่อนตำแหน่ง และตัวชี้วัดอัตวิสัย ได้แก่ความพึงพอใจในอาชีพ ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเป็นผู้มีความคิดก้าวหน้าจะได้รับเงินเดือนสูง ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง และมีความพึงพอใจในอาชีพตนเอง

ฮาร์วีลี และ ไนต์ (Harvey Lee and Knight, 1996) ได้ศึกษาคุณภาพของบริการโดยศึกษาเครื่องมือด้านบริการ SERVQUAL ของพาราซูรามาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวัดคุณภาพในการบริการ 3 ด้าน คือ ความสนใจส่วนบุคคล ความน่าเชื่อถือได้ การบริการที่เป็นรูปธรรม พบว่าความสนใจส่วนบุคคลและการบริการที่เป็นรูปธรรมเป็นปัจจัยสำคัญที่ถูกลำมาประเมินคุณภาพโดยรวม

เคฟเวเนย์ (Keaveney, 1995) ทำการศึกษาถึงพฤติกรรมของลูกค้าที่เกิดการเปลี่ยนใจไปใช้สถานบริการอื่น จากกลุ่มตัวอย่าง 500 คน พบว่าสาเหตุหลักเกิดจากการที่คุณภาพการให้บริการที่ได้รับไม่ตรงกับความคาดหวัง และการเกิดประสบการณ์ไม่ดีเกี่ยวกับบริการที่ได้รับ ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยนำไปประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์เรื่องความพึงพอใจในการรับบริการ โดยใช้พัฒนาองค์ประกอบด้านการพัฒนาบุคลากรให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่มารับบริการได้

เกราสเซอร์ (Glaser, 1984) จากการศึกษาวิจัยพบว่าการเปิดโอกาสในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งหากบรรยากาศที่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับความพึงพอใจมาก พวกเขาจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งเมื่อช่องทางในการสื่อสารจากล่างขึ้นบนเป็นระบบเปิด ทำได้โดยอิสระด้วยแล้วจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความรู้สึกเต็มใจที่จะรายงานข่าวสารโดยตรงสู่ผู้บังคับบัญชาด้วย

ออสติน และ แบลด์วิน (Austin and Baldwin, 1991) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมความร่วมมือกันของอาจารย์ภายในวิทยาลัย เนื่องจากพบว่า การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและการเพิ่มขึ้นของความรู้ทำให้อาจารย์ต้องเกิดการร่วมมือกันทำงาน โดยเฉพาะด้านการสอนและการวิจัยซึ่งการร่วมมือกันทำงาน จะเกิดประสิทธิภาพได้นั้น จะขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของสถาบัน จำนวนปริมาณงานที่ทำ และขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นๆอีกหลายประการ ได้แก่ การที่มีการสื่อสารที่ดี สามารถติดต่อสื่อสารในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถแก้ไข

ความขัดแย้งระหว่างกัน ยอมรับรู้ถึงความแตกต่างกันในบทบาท และสามารถบริหารความแตกต่างให้เกิดประโยชน์ในการอยู่ร่วมกันได้

โกลด์ฮาร์เบอร์ (Goldhaber, 1993) ได้ทำวิจัยเกี่ยวกับเรื่องความต้องการด้านการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในหน่วยงาน 16 แห่ง โดยผลการวิจัยพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ต้องการติดต่อสื่อสารกับผู้บริหารโดยตรงเพื่อรายงานผลการปฏิบัติงาน ต้องการปรึกษาหารือหรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ในด้านการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรขององค์กรต้องการที่จะติดต่อสื่อสารในรูปแบบจากล่างขึ้นบน ไปยังผู้บังคับบัญชาแต่ในขณะเดียวกันนั้นผู้บังคับบัญชาไม่เปิดโอกาสให้บุคลากรได้ติดต่อสื่อสารขึ้นไปตามรูปแบบที่ต้องการ ซึ่งผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรจึงอาจจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จที่ตั้งไว้ตามเป้าหมายขององค์กรได้

สก๊อต (Scott, 1981) ได้สรุปไว้ว่าการสอนทักษะการพูดเพื่อการสื่อสาร และกิจกรรมเพื่อฝึกการพูดการสื่อสารนั้น จะบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้นั้น ตัวผู้เรียนจะต้องสามารถใช้ภาษาตามหลักภาษาและโครงสร้างไวยากรณ์ได้อย่างถูกต้อง จึงจะทำให้การสื่อสารนั้นบรรลุเป้าหมายตรงตามวัตถุประสงค์ ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยนำไปประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์เรื่องการบริหารองค์ความรู้ที่มีอยู่ภายในองค์กร ซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในองค์กรให้เกิดขึ้นได้

เบลบิน (Belbin, 1981) ได้ทำการวิจัยถึงเรื่องการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพว่า จะต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบดังนี้ 1) เกิดการประสานงานของทีมงานที่ดี 2) มีวัตถุประสงค์ของทีมงานที่ชัดเจนเพื่อไปในทิศทางเดียวกัน 3) สมาชิกในทีมมีทักษะในการทำงานที่ดี 4) ทรัพยากรที่อำนวยเพื่อการทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ 5) มีการคิดค้นวิธีการใหม่เพื่อใช้ในการทำงาน 6) มีคุณภาพของงานที่มีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการของกลุ่มลูกค้า

ปาล์มกรีนและเรย์เบิร์น (Palmgreen and Rayburn, 1979) ได้ทำวิจัยเรื่องการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจในการเปิดรับสื่อโทรทัศน์ โดยศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการรับชมรายการโทรทัศน์ด้านการศึกษาในรัฐเคนตักกีของสหรัฐฯ ใช้วิธีการเก็บข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ โดยมีกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 526 คน มีจุดประสงค์เพื่อวัดค่าความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างจากการชมรายการโทรทัศน์ ว่ารายการโทรทัศน์จะให้การผ่อนคลายความเครียด การเรียนรู้สิ่งต่างๆ การใช้ประโยชน์ในการสื่อสารสัมพันธ์ การช่วยให้ลืมปัญหาต่างๆ และเพื่อความบันเทิง พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ชมมีความแตกต่างกันในระดับสูง โดยมีความสัมพันธ์ในเชิงลบ คือ ความคาดหวังอยู่ในระดับสูง-ความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ หรือ ความคาดหวังอยู่ในระดับต่ำ-ความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง

เชอร์รี่ (Cherry, 1978) ได้ทำวิจัยเรื่องการติดต่อสื่อสารของมนุษย์ โดยพบว่า การสื่อสารของมนุษย์จะเกิดผลได้ต้องมีการกระทำที่เรียกว่า การแบ่งปันข่าวสาร ซึ่งจะก่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน โดยจะนำไปสู่การตัดสินใจและการทำกิจกรรมที่สอดคล้องซึ่งกันและกัน ในงานวิจัยนี้

ผู้วิจัยนำไปประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์เรื่ององค์ประกอบด้านการสื่อสารภายในองค์กร ทั้งนี้เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริการสู่ความเป็นเลิศ

เดวิส (Davis, 1974) จากการศึกษาวิจัยพบว่าความพึงพอใจต่อการสื่อสารเป็นความพึงพอใจในข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับ เพราะข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับนั้นผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการตัดสินใจและวางแผนในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ดี ซึ่งจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และพยายามหาทางปรับปรุงการทำงานให้เป็นไปอย่างราบรื่นปราศจากอุปสรรค ดังนั้นความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจึงถือเป็นปรากฏการณ์ของความพึงพอใจในการทำงานด้วย

เลวิท (Leavitt, 1964) ได้วิจัยเกี่ยวกับโครงข่ายการติดต่อสื่อสารในองค์กรและผลกระทบที่เกิดขึ้นของโครงข่ายที่มีต่อความถูกต้องของการติดต่อสื่อสาร ผลการปฏิบัติงานและการตอบสนองด้านความพึงพอใจของสมาชิกในกลุ่ม การวิจัยดังกล่าวนี้มีความสำคัญ เพราะผู้บริหาร มีอิทธิพลต่อแนวทางในการพัฒนาช่องทางของการติดต่อสื่อสารที่ใช้ภายในหน่วยงานของตน โดยโครงสร้างของอำนาจหน้าที่ที่เป็นทางการที่ผู้บริหารกำหนดให้มาจะช่วยเป็นตัวกำหนดว่าใครจะต้องเกี่ยวข้องกับใครดังนั้นผู้บริหารสามารถออกแบบหน่วยงานของตนในแนวทางที่จะทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสังเคราะห์การพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ โดยสรุปความเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของตัวแปรการพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย โดยพบว่าม็อดค์ประกอบที่เกี่ยวข้องดังนี้ ด้านการฝึกอบรม ด้านการให้บริการในสายการบิน ด้านระบบพี่เลี้ยงในระบบสายการบินพาณิชย์ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการสื่อสาร ด้านการพัฒนาตนเอง ด้านบุคลิกภาพ ด้านวัฒนธรรมองค์กร จึงสามารถสรุปได้ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ตารางสรุปความสัมพันธ์ของตัวแปรการพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของ พนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย

ผู้แต่ง/ปี	การฝึกอบรม	การให้บริการในสายการบิน	ระบบพี่เลี้ยงในระบบสายการบินพาณิชย์	การทำงานเป็นทีม	ประสิทธิภาพในการทำงาน	การสื่อสาร	การพัฒนาตนเอง	บุคลิกภาพ
นวมณ สุวรรณศร (2553)		X		X	X			
นิชพงศ์ ศรีภูมิพันธุ์ (2556)				X	X			
พระอภิรักษ์ อภินนโท (เศรษฐกิจ) (2556)								X
สุริวิภา ขุนทอง (2554)	X				X			
อนันต์ แสงสีวิวัฒนกุล (2545)	X			X		X		
ธนาภ อาสนทอง (2554)		X			X		X	
สหกมล พานามอญ (2552)					X	X		
พีระยุทธ คุ่มศักดิ์ (2555)		X			X	X		
รัตนาภรณ์ บุญนุช (2555)								
รุ่งรัชดา พิธรรมานูวัตร (2555)				X	X			
วรรณชนก อุบลพงษ์ (2557)		X			X			
ชยานนท์ พูนทอง (2554)	X							
มงคล อุ่มชัย (2557)					X		X	X
สุภาพร เสือรอด (2557)		X			X	X		
พนิดา หวานเพชร (2555)					X			
รัชนีพร นาพุทธา (2549)	X				X			
วิมลรัตน์ อ่องล่อง (2547)							X	
บุญลดา คุณเวชกิจ (2550)				X				
ทิวา ประสุวรรณ (2547)		X						
สุจิตรา เขื่อนจันทร์ (2549)		X						
อัศครัตน์ พูลกระจำง และ ทรงธรรม ดีวานิชสกุล (2552)	X				X			

ตารางที่ 1 ตารางสรุปความสัมพันธ์ของตัวแปรการพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของ พนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย (ต่อ)

ผู้แต่ง/ปี	การฝึกอบรม	การให้บริการในสายการบิน	ระบบที่เลือกใช้ในระบบสายการบินพาณิชย์	การทำงานเป็นทีม	ประสิทธิภาพในการทำงาน	การสื่อสาร	การพัฒนาตนเอง	บุคลิกภาพ
จิตลดา เทวีทิวารักษ์ (2549)		X					X	
โฮลลิส และคณะ(Hollis et al., 2003)		X						
มาเซล และคณะ (Marcel et al., 2006)		X						
รอบบิ้นส์(Robbins, 2001)				X				
เคอทีส (Curtis J. Bonk, 2002)						X		
ออสติน และ แบลด์วิน(Austin & Baldwin,1991)					X			
เบลบิน (Belbin,1981)				X				
คาโต้และอากาโฮริ (Kato & Akahori, 2004)						X		
เชอร์รี่ (Cherry, 1978)						X		
ปาล์มกรีนและเรย์เบิร์น (Palmgreen and Rayburn, 1979)						X		
เลวิท (Leavitt, 1964)						X		
โกลด์ฮาร์เบอร์ (Goldhaber,1983)						X		
เกราส์เซอร์ (Glauser,1984)						X		
เดวิส (Davis, 1974)						X		
เอลลิงเจอร์ม หยาง และเอลลิงเจอร์ (Ellinnger, yang & Ellinger. 2000)							X	
มอยลานเนน (Moilanen, 2001)							X	
ออแลนโด วี กิลโก และคณะ (Orlando V. Griego, 2000)							X	
ฮอลล์ (Hall,1999)				X				

ตารางที่ 1 ตารางสรุปความสัมพันธ์ของตัวแปรการพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของ พนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย (ต่อ)

ผู้แต่ง/ปี	การฝึกอบรม	การให้บริการในสายการบิน	ระบบพี่เลี้ยงในระบบสายการบินพาณิชย์	การทำงานเป็นทีม	ประสิทธิภาพในการทำงาน	การสื่อสาร	การพัฒนาตนเอง	บุคลิกภาพ
บริตันและแอนเดอร์สัน (Briton and Anderson 2009)			X	X		X		
ครานท์ (Crant, 2000)								X
ไซเบิร์ตและคณะ (Seibert, Crant, and Kraimer 1999)								X
ฮาร์วีลี และ ไนต์ (Harvey Lee and Knight, 1996)		X						
เคฟเวเนนี่ (Keaveney, 1995)		X						
ลิตเติ้ลวู้ด (Littlewood, 1998)						X		
สก๊อต (Scott, 1981)						X		

หมายเหตุ: จากการสังเคราะห์ข้อมูลในการทบทวนวรรณกรรมของผู้วิจัย

จากการสรุปความสัมพันธ์ของตัวแปรการพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของ พนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย พบว่ามีตัวแปรที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย การฝึกอบรม การ ให้บริการ ระบบพี่เลี้ยงในระบบสายการบินพาณิชย์ การทำงานเป็นทีม ประสิทธิภาพในการทำงาน การสื่อสาร การพัฒนาตนเองในองค์กรแห่งการเรียนรู้ บุคลิกภาพ วันธรรมองค์การ

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาสรุปเป็นแนวทางการศึกษาและใช้ประโยชน์จากวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์ประกอบ มาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคม เครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปแนวทางการศึกษาและใช้ประโยชน์จากงานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเอกสาร แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	แนวทางการศึกษาและใช้ประโยชน์				
	สนับสนุน ความสำคัญ และปัญหาของ การวิจัย	พัฒนากรอบ แนวคิดในการ วิจัย	การสร้าง เครื่องมือ การวิจัย	ใช้เป็นแบบ แผนในการ วิเคราะห์ ข้อมูล	สนับสนุนการ อภิปราย ผลการวิจัย
การฝึกอบรม	✓	✓	✓	✓	✓
การบริการที่เป็นเลิศและประสบการณ์ การในวิชาชีพ	✓	✓	✓	✓	✓
ระบบที่เลี้ยงในระบบสายการบิน พาณิชย์	✓	✓	✓	✓	✓
การทำงานเป็นทีมและการ ประสานงาน	✓	✓	✓	✓	✓
ประสิทธิภาพในการทำงาน	✓	✓	✓	✓	✓
การสื่อสาร	✓	✓	✓	✓	✓
การพัฒนาตนเองในองค์กรแห่งการ เรียนรู้	✓	✓	✓	✓	✓
มาตรฐานระบบการบริการ	✓	✓	✓	✓	✓

หมายเหตุ: จากการจัดวิเคราะห์ข้อมูลในการทบทวนวรรณกรรมของผู้วิจัย

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย “การพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย” ผู้วิจัยได้นำเสนอกระบวนการในการศึกษาวิจัยไว้ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เริ่มต้นจากการวิจัยเอกสารที่เกี่ยวข้อง รูปแบบของสายการบินพาณิชย์ แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่เป็นเลิศและประสบการณ์วิชาชีพในสายการบิน แนวคิดเกี่ยวกับระบบพี่เลี้ยงในระบบสายการบินพาณิชย์ (Mentor) แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมและการประสานงาน แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองในองค์กรแห่งการเรียนรู้ ระบบการวิจัยสังคมเครือข่ายข้อมูล และเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วพัฒนาเป็นกรอบแนวทางในการสัมภาษณ์ เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกแล้วนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ระบบสังคมเครือข่าย จากนั้นสอบถามเพื่อตรวจทานฉันทามติกับพนักงานที่ถูกสัมภาษณ์รอบแรก แล้วทำการสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อได้ แนวโน้มของการพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย

ขั้นตอนที่ 2 ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับข้อมูลเชิงประจักษ์จำนวน 2 ครั้ง (1st order , 2nd order) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวัดประเมินผล เพื่อให้ได้องค์ประกอบเชิงยืนยันของการพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย จากนั้นทำการสังเคราะห์องค์ประกอบและยกร่าง และสร้างเป็นสร้าง “คู่มือการพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบิน” แล้วนำคู่มือนั้นกลับไปประเมินการยอมรับโดยพนักงานบริการบนสายการบินผู้เกี่ยวข้องแล้วจึงพัฒนาสู่มาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย

โดยมีรายละเอียดของการดำเนินงานทั้ง 2 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวิจัยคุณภาพ

ผู้วิจัยได้เริ่มจากการทำการวิจัยคุณภาพเพื่อพัฒนาแนวโน้มขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบิน โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารสิ่งพิมพ์และข้อมูลในรูปแบบต่างๆที่มีบุคคลอื่นได้บันทึกหรือตีพิมพ์เผยแพร่ไว้ ซึ่งเป็นข้อมูลระดับทุติยภูมิ (Secondary data) จากที่มาหลายแหล่ง โดยประกอบไปด้วยขั้นตอน คือ การรวบรวมเอกสาร การคัดเลือกเอกสาร และการวิเคราะห์เอกสาร โดยเริ่มจากการรวบรวมเอกสาร จากนั้นผู้วิจัยศึกษารวบรวมข้อมูลจาก หนังสือ ผลงานวิจัย บทความทางวิชาการทั้งในและต่างประเทศ โดยเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการให้บริการ และด้านอื่นๆที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับงานบริการ เช่น การทำงานเป็นทีม การสื่อสาร การฝึกอบรม ระบบพี่เลี้ยง บุคลิกภาพ รวมไปถึงตัวแบบต่างๆ ที่ใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการของผู้ให้บริการ จากนั้นจึงนำมาสังเคราะห์ วิเคราะห์และตีความว่าแนวคิดที่รวบรวมมานั้นจะนำไปใช้ประโยชน์ในด้านใด เกี่ยวข้องกับงานวิจัยอย่างไร เกี่ยวข้องกับหัวข้อใดบ้าง และนำมาสรุปในรูปของตารางแนวทางการศึกษาและการใช้ประโยชน์ในงานวิจัย ทั้งในเรื่องของการสนับสนุนวัตถุประสงค์การวิจัย จนถึงสนับสนุนและอภิปรายผลการวิจัย

จากนั้นในขั้นตอนของการคัดเลือกเอกสารผู้วิจัยมีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกคือ พิจารณาจากแนวคิด ทฤษฎี ชื่อเรื่องงานวิจัยหรือจุดประสงค์งานวิจัยว่าเกี่ยวข้องกับหรือสอดคล้องกับงานวิจัยหรือไม่อย่างไร พร้อมทั้งพิจารณาความจริงแท้ของข้อมูล โดยอ้างอิงจากผู้เขียนหรือวารสารที่เผยแพร่งานวิจัยหรือบทความ ถึงความน่าเชื่อถือ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารโดยเปรียบเทียบกับเอกสารอื่นที่มีข้อมูลประเภทเดียวกันเพื่อยืนยันความถูกต้องน่าเชื่อถือ และสุดท้ายการวิเคราะห์เอกสาร ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลแบบการเทียบเคียงรูปแบบ (Pattern matching) (Yin, 2003) ซึ่งประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ ในขั้นตอนแรกคือการลดข้อมูล (Data reduction) เป็นกระบวนการลดข้อมูลดิบ และคัดเลือกเฉพาะข้อมูลหรือตัวแปรที่ใช้ในการทำงานวิจัย และขั้นตอนที่สองการจัดรูปข้อมูล (Data display) เป็นกระบวนการสร้างรูปแบบหรือจัดกลุ่มของตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย เพื่อพิจารณาข้อมูลที่มีความเหมือนกัน เพื่อยืนยันความถูกต้องและพิจารณาถึงความแตกต่างกันของข้อมูลดังกล่าวเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อสรุปการวิจัย และขั้นตอนสุดท้ายคือการร่างข้อสรุปและการยืนยัน (Conclusion drawing and verification) เป็นกระบวนการในการตีความและทำความเข้าใจถึงรูปแบบความสัมพันธ์ของข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมมา จากนั้นผู้วิจัยสรุปเป็นแนวโน้มร่างองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบิน พาณิชน์ไทย พร้อมกับแบบสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูล ในการสัมภาษณ์เชิงลึกต่อไป

2. การสัมภาษณ์เชิงลึก (EDFR รอบที่ 1)

ผู้วิจัยได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลหลักโดยเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาที่จะทำการศึกษาเป็นสำคัญ หรือเป็นนักวิชาการ ที่มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับ โดยผู้วิจัยทำการคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญแบบเจาะจง (Purposive Selection) มีผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด จำนวน 21 คน ซึ่งจำนวนดังกล่าวไม่ถือเป็นเกณฑ์มาตรฐาน ของการทำวิจัย แต่จัดได้ว่าเป็นจำนวนที่เหมาะสมและน่าเชื่อถือ และมีค่าความเชื่อมั่นที่ปลอดภัย โดยจำนวนผู้เชี่ยวชาญควรมีอย่างน้อย 17 คน เพื่อให้ค่าความคลาดเคลื่อนลดลง (จุมพล พูลภัทรชีวิน, 2548) สอดคล้องกับแนวคิดของ โทมัส ที แมคมิลแลน (Thomas T. Macmillan, 1971) ที่มีข้อเสนอว่า หากผู้เชี่ยวชาญมีจำนวน ตั้งแต่ 17 คนเป็นต้น ไป เป็น ระดับที่ให้ผลของอัตราการลดลงของค่าคลาดเคลื่อน (Error) น้อยที่สุด และคงที่ที่ระดับ 0.02 ดังตารางที่ 3 ที่แสดงต่อไปนี้

ตารางที่ 3 แสดงการลดลงของค่าความคลาดเคลื่อน

จำนวนผู้เชี่ยวชาญ	ระดับความคลาดเคลื่อน	อัตราการลดลงของความคลาดเคลื่อน
1-5	1.20-0.70	0.5
5-9	0.70-0.58	0.12
9-13	0.58-0.54	0.04
13-17	0.54-0.50	0.04
17-21 *	0.50-0.48	0.02
21-25	0.48-0.46	0.02
25-29	0.46-0.44	0.02

ผู้วิจัยได้พิจารณาคัดเลือกกลุ่มผู้เชี่ยวชาญและกำหนดคุณสมบัติของผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้หรือประสบการณ์เฉพาะทางด้านบริการด้วย เทคนิคการเลือกแบบเจาะจง ดังนี้ กลุ่มที่ 1 นักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านบริการจำนวน 11 คน และกลุ่มที่ 2 ผู้บริหารที่รับผิดชอบ ด้านบริการ จำนวน 10 คน รวมทั้งสิ้น 21 คน การเตรียมผู้ให้ข้อมูลหลัก หรือผู้เชี่ยวชาญมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการดำเนินการของผู้วิจัยนั้น ผู้วิจัยใช้วิธีการติดต่อผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านใน เบื้องต้นเป็นการส่วนตัว เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการมาเป็นผู้เชี่ยวชาญในงานวิจัย โดยดำเนินการจัดส่งประเด็นสำคัญของงานวิจัย ได้แก่ เค้าโครงการวิทยานิพนธ์ รวมถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประเด็นงานวิจัยที่ศึกษาและแนวคำถามสัมภาษณ์ให้ผู้เชี่ยวชาญได้รับทราบถึงความเป็นมาของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ตลอดจน วัตถุประสงค์ของงานวิจัย แนวคิดและทฤษฎีจุดมุ่งหมายของการวิจัย ขั้นตอนการวิจัย ระยะเวลาที่ใช้ โดยประมาณและประโยชน์ของการวิจัยเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญได้ศึกษา ประเด็นของการวิจัย การวางแผน และการเตรียมข้อมูล ประกอบการให้สัมภาษณ์โดยเน้นย้ำถึงความจำเป็นและความสำคัญของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเป็นสำคัญ เมื่อได้รับการยืนยันตอบรับจาก

ผู้เชี่ยวชาญแล้ว ผู้วิจัยจะได้ดำเนินการนัดวันและเวลา เพื่อทำการสัมภาษณ์ต่อไป ทั้งนี้มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยตรวจสอบแบบสามเส้า (Methodological Triangulation) ของ Denizen (1970) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) เพื่อพิสูจน์ว่าข้อมูลที่ได้มานั้นมีความถูกต้องตรงกัน และได้ทำการตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory Triangulation) การตรวจสอบทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย

แนวทางการสัมภาษณ์ ประเด็นที่สำคัญในแนวทางการสัมภาษณ์ คือประเด็นคำถามในการสัมภาษณ์ ว่าผู้เชี่ยวชาญมีทัศนะอย่างไร เกี่ยวกับการพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ที่พัฒนามาจากกรอบแนวคิดทฤษฎีที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

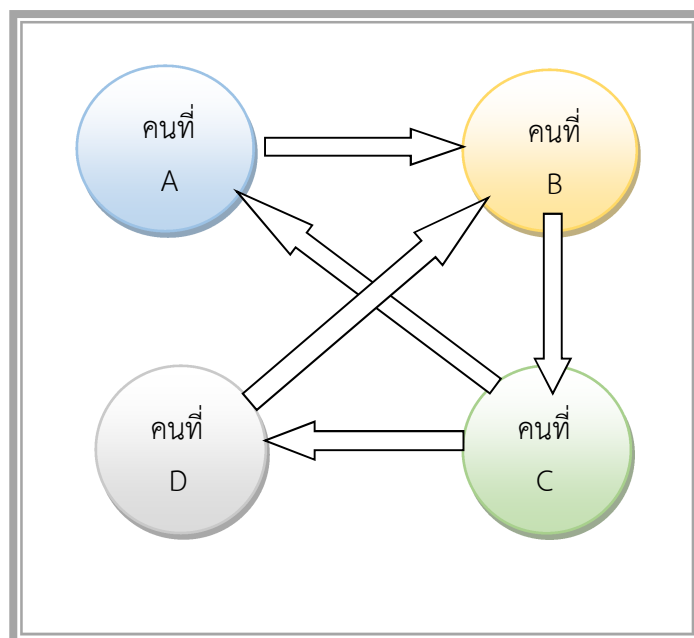
โดยใช้คำถามปลายเปิดโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) และการสังเกตแบบมีส่วนร่วม วิธีการสัมภาษณ์ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์แบบเปิดและไม่เป็นการชี้นำ (Non-Directive Open Ended) โดยมุ่งเน้นการพัฒนาแนวโน้มขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบิน ซึ่งผู้วิจัยได้คาดการณ์ว่า มีโอกาสที่จะเกิดขึ้นจริงต่อไป ผู้วิจัย เป็นผู้ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญทุกท่านด้วยตนเอง ในการเตรียมอุปกรณ์เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์

ผู้วิจัยได้เตรียมเครื่องบันทึกเสียง เครื่องบันทึกภาพ ได้แก่ เครื่องบันทึกเสียงจากโทรศัพท์ไอโฟน ไอแพด สมุดจด ปากกา สำหรับการทำวิจัยภาคสนาม ซึ่งผู้วิจัยได้รับอนุญาตจากผู้เชี่ยวชาญ ในการบันทึกเสียงและบันทึกภาพ เพื่อนำมาประกอบการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ และในขณะดำเนินการสัมภาษณ์ผู้วิจัยใช้เทคนิคการทะลอมกล่อมเกล่า (Probe) (สุภางค์ จันทวานิช, 2554) โดยการตั้งคำถามให้ผู้เชี่ยวชาญเล่าให้ฟังอย่างเสรีไม่มีการชี้นำ เมื่อผ่านไปช่วงหนึ่งจึงค่อยทะลอมเข้าเรื่องและประเด็นของการวิจัยที่ต้องการในการสรุปประเด็นให้ผู้เชี่ยวชาญฟังเป็นระยะๆ เพื่อเป็นการทบทวนและให้ผู้เชี่ยวชาญ ตัดแต่งสิ่งที่ได้ให้ในการสัมภาษณ์ ทั้งนี้ ระยะเวลาในการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนจะมีความแตกต่างกัน ตั้งแต่ 30 นาที ถึง 1 ชั่วโมง ช่วงเวลาการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2559 ถึงเดือนเมษายน 2559

3. นำไปสังเคราะห์องค์ประกอบด้วย โปรแกรม Pajek

การสังเคราะห์องค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้วยโปรแกรม Pajek เป็นนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกมาทำการวิเคราะห์เครือข่ายสังคมเพื่อดูความเชื่อมโยงของข้อมูล เพื่อให้ได้ตารางแสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ และได้แนวคำถามเพื่อที่จะใช้สร้างแบบสอบถามสำหรับการทำวิจัยขั้นตอนต่อไป โดยในงานวิจัยนี้ได้ข้อมูลจากการ

สัมภาษณ์เชิงลึกโดยเทคนิคขว้างหิมะ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาทำการจัดแยกองค์ประกอบและก่อนนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมโยงโดยระบบสังคมเครือข่าย Pajek



ภาพที่ 8 แสดงวิธีการเก็บข้อมูลโดยเทคนิคแบบขว้างหิมะ

จากภาพผู้ให้ข้อมูลคนที่ A หลังจากให้ข้อมูลเสร็จสิ้นแล้วได้แนะนำให้ผู้เก็บข้อมูลไปเก็บข้อมูลต่อกับผู้ให้ข้อมูลคนที่ B และหลังจากเก็บข้อมูลเสร็จแล้วได้แนะนำให้ผู้เก็บข้อมูลต่อที่ผู้ให้ข้อมูลคนที่ C โดยหลังจากให้ข้อมูลเสร็จแล้วได้แนะนำให้ผู้เก็บข้อมูลต่อที่ผู้ให้ข้อมูลคนที่ A และผู้ให้ข้อมูลคนที่ D ซึ่งผู้ให้ข้อมูลคนที่ D แนะนำให้ผู้เก็บข้อมูลต่อจากผู้ให้ข้อมูลคนที่ B

โดยลักษณะการเก็บข้อมูลและลักษณะการแนะนำถึงบุคคลต่อไปจะเป็นการแนะนำต่อไปแบบนี้จนผู้ให้ข้อมูลเห็นว่าข้อมูลเกิดการอิมตัว หรือจำนวนผู้ให้ข้อมูลครบ 17-21 คน (Macmillan, 1971)

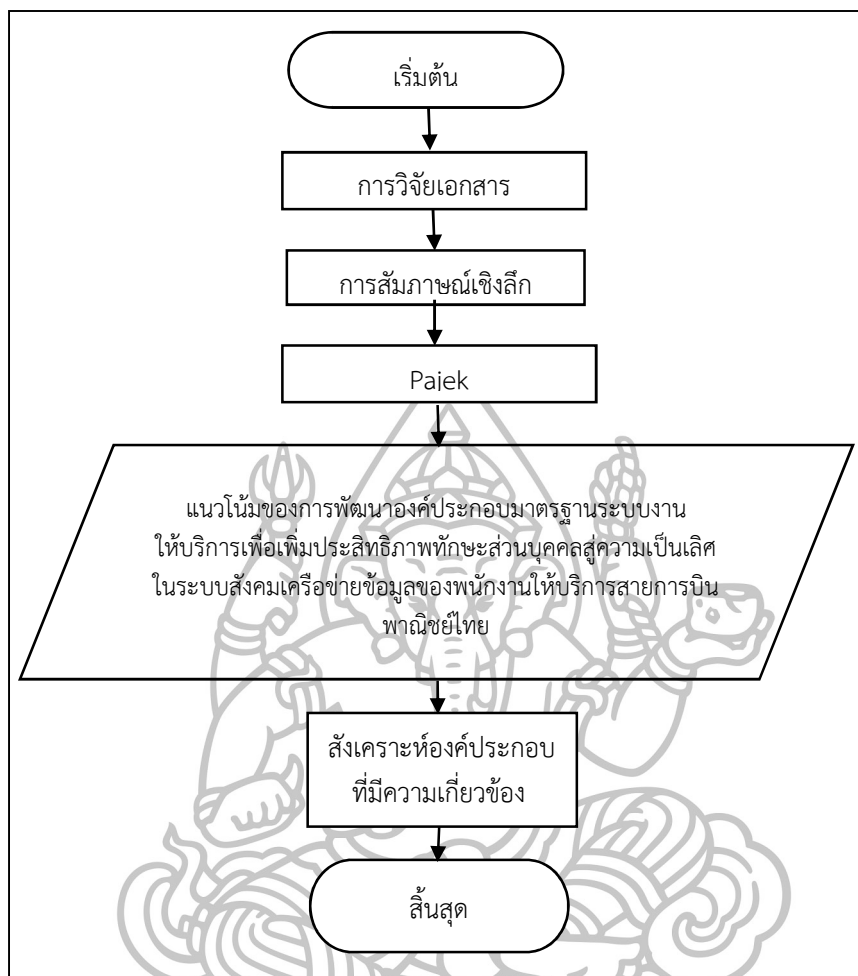
โดยมีรูปแบบพื้นฐานของสายสัมพันธ์แบบเครือข่ายแบบคู่ (Dyads) เน้นวิเคราะห์สายสัมพันธ์ระหว่างคู่หนึ่งๆว่ามีการเชื่อมโยงซึ่งกันและกันอย่างไร จะมีโอกาสก่อให้เกิดพหุสัมพันธ์ระหว่างกันและกันหรือไม่ และเครือข่ายแบบสามคน (Triads) พิจารณาการเชื่อมโยงสายสัมพันธ์ของสามคนว่าจะนำไปสู่การเชื่อมโยงไปยังคนอื่นอย่างไร รวมทั้งสายสัมพันธ์จะพิจารณาจากเส้นโยงใย ที่อาจจะสามารถกำหนดทิศทางความสัมพันธ์จากหัวลูกศร หรือ ในบางครั้งอาจจะไม่สามารถพิจารณาจากหัวลูกศรได้ เพราะไม่สามารถระบุทิศทางความสัมพันธ์ได้ และทิศทางความสัมพันธ์ อาจจะมีในลักษณะความสัมพันธ์สองทาง (reciprocal), ความสัมพันธ์ไปทางเดียว (asymmetric) ที่หัวลูกศรมุ่งไปทางเดียว หรือ บางครั้งไม่มีทิศทางความสัมพันธ์ (null) ส่วนความเป็นศูนย์กลาง (Centrality) โดยใช้ในการวัด

เพื่อระบุบุคคลที่มีความสำคัญที่สุด หรือ เป็นที่นิยมที่สุด มีจุดศูนย์กลาง แสดงให้เห็นถึงรูปแบบของการไหลเวียนของทรัพยากรไปสู่แต่ละบุคคลในเครือข่ายสังคมนั้นๆ และจุดที่เราต้องเน้นการวิเคราะห์ว่าทำไมเขาจึงมีความสำคัญในข่ายสังคมนี้ เพราะมีเส้นใยความสัมพันธ์ในทางตรงมุ่งเข้าหามากที่สุดในที่นี้ใช้มาตรวัดแบบ Freeman's degree centrality measures

4. การสอบถามเพื่อตรวจทานฉันทามติแนวโน้มขององค์ประกอบที่จะใช้เป็นแนวการพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย จึงสังเคราะห์องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ โดยตัวผู้วิจัย ใช้การพรรณนาเชิงวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis Description) ผลของการสังเคราะห์และ วิเคราะห์เนื้อหาในเอกสาร และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้นนั้น เพื่อให้ได้ข้อสรุปขององค์ประกอบของมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำไปใช้เป็นพื้นฐานในการคัดสรรองค์ประกอบของมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ได้อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับสภาพในปัจจุบัน

ผู้วิจัยจึงสามารถสรุปขั้นตอนการดำเนินงานขั้นตอนที่ 1 (Flow Chart) การวิจัยคุณภาพการวิจัยเอกสาร เพื่อพัฒนาแนวโน้มของการพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบิน ได้ดังภาพที่ 9





ภาพที่ 9 แสดงขั้นตอนการดำเนินงานขั้นตอนที่ 1 (Flow Chart) การวิจัยคุณภาพ การวิจัยเอกสาร เพื่อพัฒนาแนวโน้มของการพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบิน

ขั้นตอนที่ 2 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Methodology)

1. การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA)

1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1.1 ประชากร คือ พนักงานให้บริการบนสายการบิน ซึ่งเป็นพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมทั้งด้านความปลอดภัย และด้านการให้บริการ และได้ผ่านการทดสอบจนได้รับใบอนุญาตให้ทำการบินได้ รวมถึงเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการให้บริการ ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 1,500 คน

1.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติขั้นสูง โดยการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุแบบมีตัวแปรแฝง (Causal Structural Models with Latent

Variable) การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงมีความจำเป็น ถ้าหากกลุ่มตัวอย่างมีขนาดน้อยเกินไป จะทำให้การประมาณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีความเชื่อมั่นต่ำจึงจำเป็นต้องประมาณค่าพารามิเตอร์ในโมเดลสมการโครงสร้าง คือ ประมาณ 10 คน ต่อ 1 ตัวแปรในงานวิจัย ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดของแฮร์และคณะ (Hair et al, 2010) ที่เสนอว่า กลุ่มตัวอย่างควรมีขนาดอย่างน้อย 10 เท่าของตัวแปรที่ศึกษา เพื่อวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ในการวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรทั้งหมด 32 ตัวแปร ทำให้มีขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ 320 คน

1.2 การสุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยใช้ เกณฑ์คัดเลือกเฉพาะพนักงานในตำแหน่งพนักงานผู้ให้บริการบนสายการบิน

1.3 การสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับการวิจัยนี้ โดยแบบสอบถามการพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบิน ประกอบด้วย 9 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านการฝึกอบรม (Training)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้านการให้บริการที่เป็นเลิศและประสบการณ์ในวิชาชีพ

สายการบิน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามด้านระบบพี่เลี้ยงในระบบสายการบินพานิชย์ (Mentor)

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามด้านการทำงานเป็นทีม

ส่วนที่ 6 แบบสอบถามด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

ส่วนที่ 7 แบบสอบถามด้านการพัฒนาตนเอง

ส่วนที่ 8 แบบสอบถามด้านบุคลิกภาพ

1.4 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ มีขั้นตอนดังนี้

1.4.1 ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามการพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินที่สร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาฯ เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา และความถูกต้องของภาษา และนำแบบสอบถามการพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบิน เสนอผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์เชิงลึกในขั้นตอนแรก จำนวน 21 คน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยการประเมินค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อ (Content Validity) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามปฏิบัติการ (Item-Objective Congruence: IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน เพื่อทำการประเมินค่าถามแต่ละข้อในแบบสอบถามว่ามีความสอดคล้อง

กับเนื้อหา หรือนิยามปฏิบัติการ โดยให้คะแนนและนำผลคะแนนของผู้เชี่ยวชาญในแต่ละข้อมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (สุรพงษ์ คงสัตย์ และ อีรชาติ ธรรมวงศ์, 2551) ดังนี้

มั่นใจว่ามีความสอดคล้องที่วัดได้ มีระดับคะแนน = 1

ไม่มั่นใจว่ามีความสอดคล้องที่วัดได้ มีระดับคะแนน = 0

มั่นใจว่าไม่มีความสอดคล้องที่วัดได้ มีระดับคะแนน = -1

จากนั้นจึงนำแบบประเมินให้ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินความสอดคล้องของคำถามกับนิยามเชิงปฏิบัติการ เพื่อหาค่าความสอดคล้องโดยใช้สูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

$\sum R$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ผลการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ

การพิจารณาคะแนนของผู้เชี่ยวชาญ จากค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ในทุกข้อคำถาม หากมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 จะนำมาใช้ในแบบสอบถาม หากค่าถามใดมีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 จะทำการปรับปรุง (วรณีย์ แกมเกตุ, 2551) โดยในแบบสอบถามชุดนี้ที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญมีความเที่ยงตรง 0.90

1.5 การทดสอบเครื่องมือ

การทดสอบเครื่องมือที่ผ่านการประเมินความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญแล้วนำไปทดสอบกับอาจารย์สาขาวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 1 แห่ง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อของเครื่องมือ และหาคุณภาพของเครื่องมือด้านความเที่ยงแบบสอดคล้องภายใน โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbrach's Alpha Coefficient) เป็นการคำนวณค่าความแปรปรวนของคะแนนแต่ละส่วน และค่าความแปรปรวนของคะแนนรวมสามารถนำไปใช้ประมาณค่าความเชื่อมั่นของความสอดคล้องภายใน ที่ค่ามีความสัมพันธ์กับจำนวนข้อในแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ที่ให้คะแนนแต่ละข้อเป็น 1 , 2 , 3 , 4 และ 5 สำหรับค่าความเชื่อมั่นแทนด้วย α (ประสพชัย พสุนนท์, 2557) โดยเกณฑ์การพิจารณาค่าความเชื่อมั่นไม่ต่ำกว่า 0.07 ดังนี้

แบบสอบถาม มีผลการทดสอบค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถาม จำนวน 111 ข้อ ปรากฏว่า มีพิสัยค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .355-.821 อยู่ในเกณฑ์ที่สามารถจะนำไปใช้ได้ โดยพิจารณาจากค่าอำนาจตั้งแต่ 0.30 ขึ้นไป อยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม (ชไมพร กาญจนกิจสกุล, 2555) ในงานวิจัยนี้ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.979 แสดงว่าอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถจะนำไปใช้ได้

1.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis :CFA) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับข้อมูลเชิงประจักษ์จำนวน 2 ครั้ง (1st ,2nd order) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวัดประเมินผล เพื่อให้ได้องค์ประกอบเชิงยืนยันของการพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบิน

1.6.1 โดยวัดค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) โดยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) พิจารณาค่าเมตริกซึ่งแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรทุกคู่ ได้แก่ KMO (Kaiser – Meyer – Olkin) ซึ่งเป็นค่าที่ใช้วัดความเหมาะสมของข้อมูลตัวอย่าง ถ้าค่า KMO มีค่ามาก (เข้าสู่ 1) แสดงว่าเทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเหมาะสมกับข้อมูลที่มีอยู่

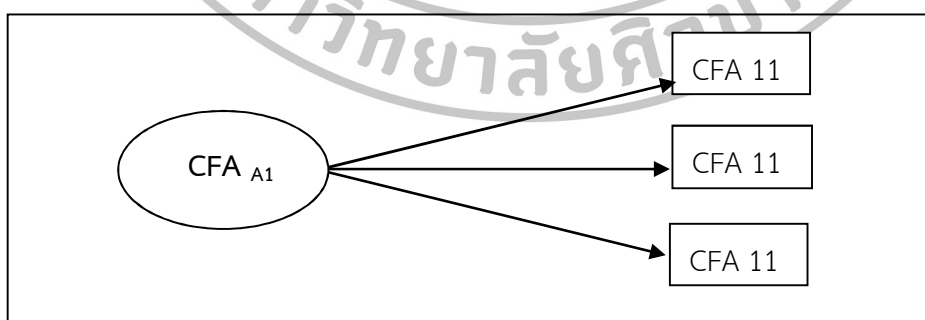
1.6.2 ใช้ค่า Bartlett's test of sphericity เป็นค่าสถิติที่ใช้ทดสอบมาตรฐาน เพื่อตรวจสอบเมตริกซ์สหสัมพันธ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบ แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยยะสำคัญหรือไม่ ค่า VIF (Variance Inflation Factor) มีค่าระหว่าง 1 ถึง 10 จะไม่ก่อให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์ร่วมเส้นตรงเชิงพหุ (Multicollinearity) ประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธี Maximum Likelihood (ML)

1.6.3 ตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยพิจารณา ดังนี้

1.6.3.1 ค่าดัชนีไค-สแควร์ (Chi-Square) ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df) ควรค่าระหว่าง 2.00-5.00

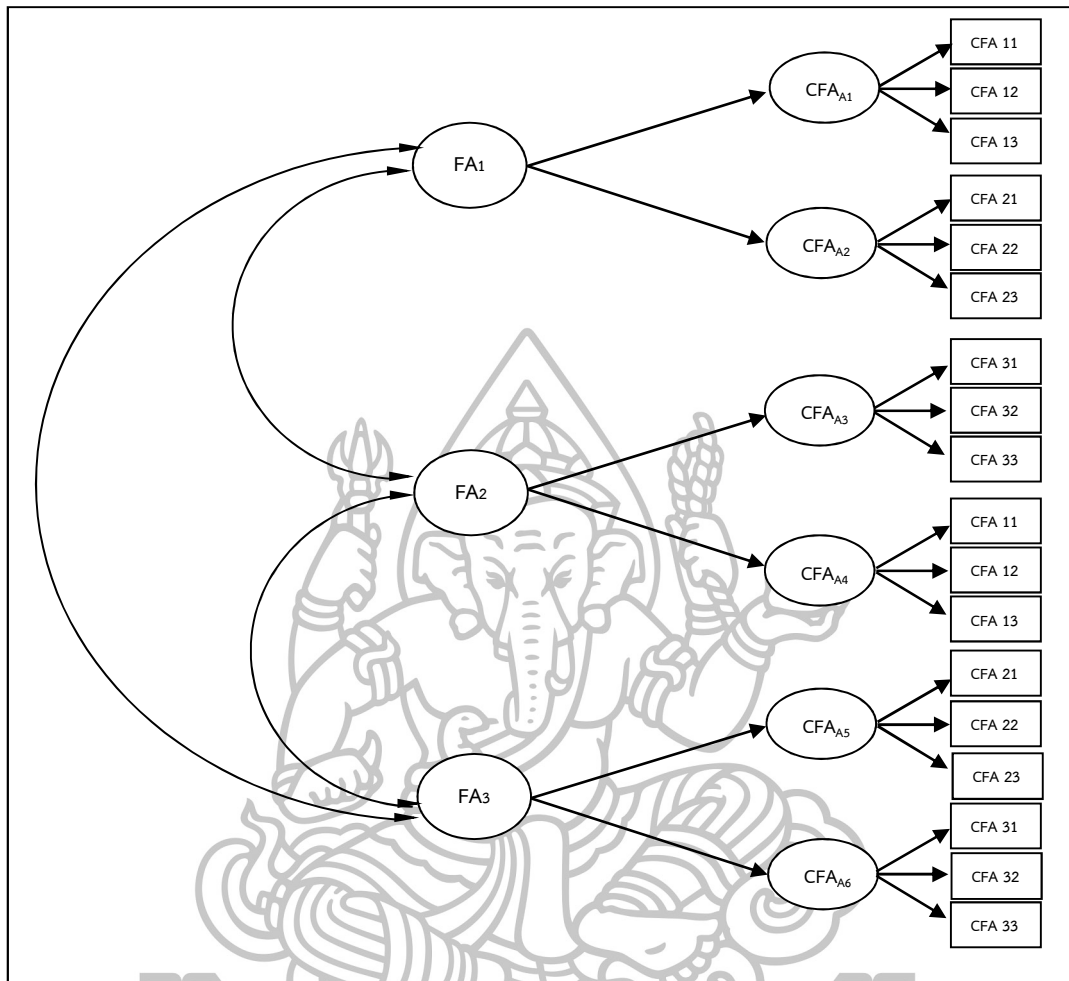
1.6.3.2 ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (Comparative Fit Model: CFI) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Good Of Fit Index : GFI) ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Index:AGFI) ค่าดัชนี Tucker-Lewis Index (TLI) ควรค่าระหว่าง 0 ถึง 1 ค่าดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (Root Mean Square Residual: RMR) ค่าดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือมาตรฐาน (Standardized Root Mean Square Residual: SRMR) ค่าดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของการประมาณค่าความคลาดเคลื่อน (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) ควรค่าต่ำกว่า 0.5 หรือ มีค่าเข้าใกล้ 0 (Hair Joseph et al,2010)

โดยจะแสดงผลเป็นโมเดลของการ 1st order วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis :CFA) ได้ดังนี้



ภาพที่ 10 วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis :CFA) 1st order

โดยจะแสดงผลเป็นโมเดลของการ 2nd order วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis :CFA) ได้ดังนี้



ภาพที่ 11 วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis :CFA) 2nd order

2. การประเมินการยอมรับผ่านการวิเคราะห์เชิงกลุ่ม โดย สัมประสิทธิ์แคปป่า ของโคเฮน Cohen'Kappa

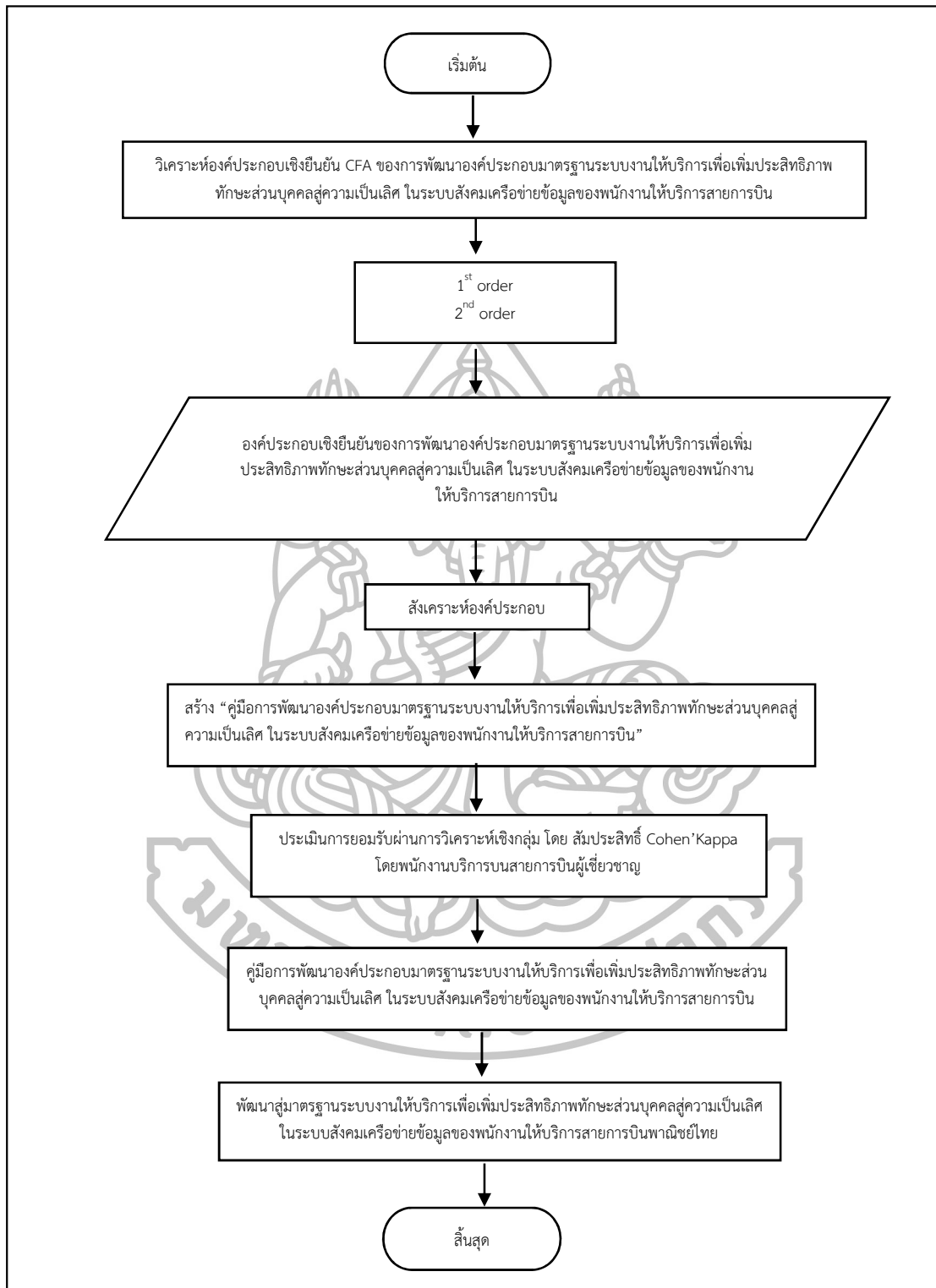
ผู้วิจัยประเมินความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญแล้ว นำไปทดสอบกับพนักงานให้บริการบนสายการบิน ซึ่งเป็นพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมทั้งด้านความปลอดภัย และด้านการให้บริการ และได้ผ่านการทดสอบจนได้รับใบอนุญาตให้ทำการบินได้ รวมถึงเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการให้บริการ ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 320 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายชื่อของเครื่องมือ และหาคุณภาพของเครื่องมือด้านความเที่ยงแบบสอดคล้องภายใน โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์โคเฮน แคปป่า (Cohen's Kappa Coefficient) ซึ่งเป็นการใช้วัดความเห็นพ้องต้องกันสำหรับข้อมูลที่ได้จากการวัดเชิงจำแนกประเภท โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามเกี่ยวกับคู่มือการดำเนินงานองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศไปขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาการวิจัย และปรับปรุงการพัฒนาคู่มือตามข้อเสนอแนะ จากนั้น

นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ซึ่งคัดเลือกมาจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในขั้นตอนการสัมภาษณ์เชิงลึก ที่มีลักษณะของการให้ข้อมูลที่ซับซ้อนและเชื่อมโยงมากที่สุด 5 ลำดับแรก โดยดูจากเส้นตามแผนภาพการวิเคราะห์ข้อมูลสังคมเครือข่าย (pajek) โดยทำหนังสือแนะนำตัวและขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการพิจารณาตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างคู่มือกับวัตถุประสงค์การวิจัยและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ รวมถึงการตรวจสอบความสอดคล้อง (Consistency) ตามเทคนิคแคปป่า ของโคเฮนเพื่อผู้วิจัยจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำคู่มือไปทดลองใช้จริง สำหรับการใช้สถิติแคปป่าสำหรับกรณีที่มีผู้ประเมิน 3 คนขึ้นไป นั้น ฟลีสส์ (Fleiss, 1971) ได้พัฒนาสถิติแคปป่าสำหรับการประเมินที่มีผู้ประเมิน ตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป ที่เรียกว่า สถิติฟลีสส์แคปป่า (Fleiss's Kappa Statistic) โดยค่าสูงสุดที่เป็นไปได้ คือ 1.0 หมายถึง มีความเห็นพ้องต้องกันทุกฝ่าย โดยมีระเบียบวิธีวิจัยวัดความเห็นพ้องต้องกันระหว่างกลุ่มผู้ประเมิน ในเรื่องของการวัดเชิงจำแนกที่มีระดับการวัดอยู่ในมาตรานามบัญญัติ โดยผู้ประเมินทั้งสองฝ่ายได้มีการจำแนกข้อมูลชุดเดียวกันจำนวน 320 ตัวอย่าง ออกเป็น 2 ประเภท และเป็นเหตุการณ์ที่ไม่เกิดร่วมกันเกณฑ์การพิจารณา ระดับความสอดคล้องของสถิติแคปป่า เป็นเกณฑ์การพิจารณา ระดับความสอดคล้องของสถิติแคปป่าตามแนวทางของ แลนด์ลิส และ ค็อช (Landis and Koch, 1977) ดังนี้

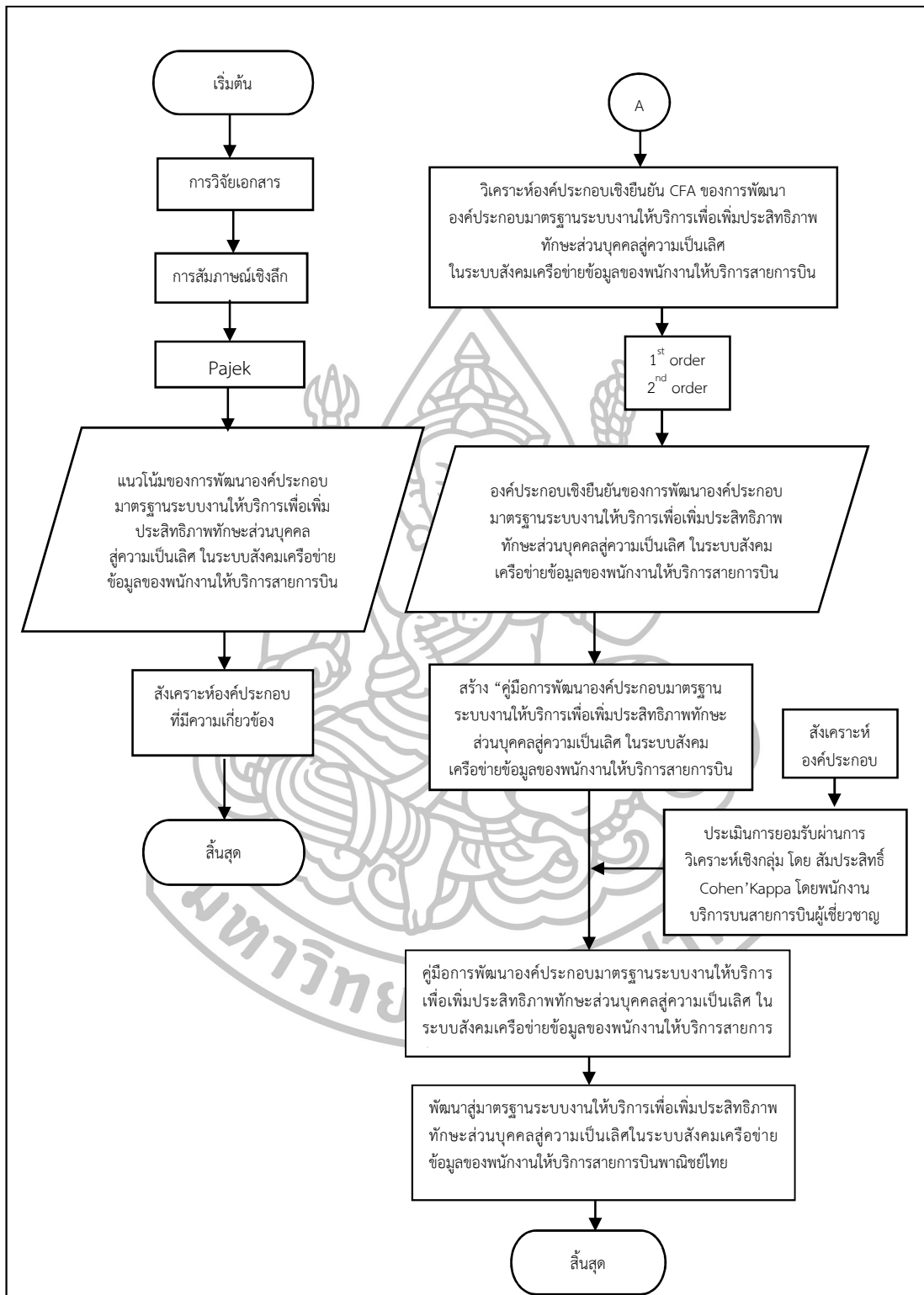
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสอดคล้อง
0.81 – 1.00	มีความสอดคล้องระดับมาก (Almost Perfect)
0.61 – 0.80	มีความสอดคล้องระดับดีพอใช้ (Substantial)
0.41 – 0.60	มีความสอดคล้องระดับปานกลาง (Moderate)
0.21 – 0.40	มีความสอดคล้องระดับพอใช้ (Fair)
0.01 – 0.20	มีความสอดคล้องระดับเล็กน้อย (Slight)
0.00	ไม่มีความสอดคล้อง

จากนั้นนำผลที่ได้พัฒนาสู่มาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย

3. การพัฒนาคู่มือการพัฒนางานประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินสู่มาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศซึ่งประกอบด้วยรูปแบบการฝึกอบรม การให้บริการที่เป็นเลิศและประสบการณ์วิชาชีพในสายการบินระบบพี่เลี้ยงในระบบสายการบินพาณิชย์ (Mentor) การทำงานเป็นทีมและการประสานงานประสิทธิภาพในการทำงาน การสื่อสาร การพัฒนาตนเองในองค์กรแห่งการเรียนรู้ มาตรฐานระบบงานบริการของสายการบินพาณิชย์ เพื่อให้ได้มาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย



ภาพที่ 12 แสดงขั้นตอนการดำเนินงานขั้นตอนที่ 2 (Flow Chart) การวิจัยปริมาณ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน CFA เพื่อให้ได้องค์ประกอบเชิงยืนยันของการพัฒนางค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย



ภาพที่ 13 แผนผังแสดงกระบวนการวิจัยการพัฒนาระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทัศนคติส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย

จากภาพที่ 13 ผู้วิจัยสามารถสรุปกระบวนการวิจัยการพัฒนารูปแบบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย โดยมีขั้นตอนเริ่มจากการวิจัยเอกสารจนได้กรอบแนวทางในการสัมภาษณ์พนักงานให้บริการบนสายการบิน จากนั้นเข้าสู่ขั้นตอนการสัมภาษณ์เชิงลึกและนำข้อมูลที่ได้ มาทำการวิเคราะห์โดยการใช้ระบบการวิจัยสังคมเครือข่ายให้บริการบนสายการบินที่ถูกสัมภาษณ์ในรอบแรก จากนั้นจึงทำการสังเคราะห์เพื่อให้ได้แบบสอบถามแล้วนำมาสอบถามเพื่อตรวจทานเพื่อหาฉันทาจากมติดกับพนักงาน จากนั้นทำการสังเคราะห์จนได้แนวโน้มของการพัฒนารูปแบบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ แล้วทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน CFA ของการพัฒนารูปแบบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบิน จำนวน 2 รอบ (1st order , 2nd order) เพื่อให้ได้ องค์ประกอบเชิงยืนยันของการพัฒนารูปแบบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบิน แล้วทำการสังเคราะห์องค์ประกอบแล้วสร้าง “คู่มือการพัฒนารูปแบบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบิน แล้วนำทำการประเมินการยอมรับตัวคู่มือผ่านการวิเคราะห์เชิงกลุ่มโดยค่าสัมประสิทธิ์แคปป่า Cohen'Kappa โดยพนักงานบริการบนสายการบินผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำคู่มือไปพัฒนารูปแบบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย



บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย “การพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย” มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาแนวโน้มขององค์ประกอบมาตรฐานของแผนงานการพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย และศึกษาองค์ประกอบเชิงยืนยันของการพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ตลอดจนจัดทำมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย โดยสามารถแสดงผลการศึกษาได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาแนวโน้มขององค์ประกอบมาตรฐานของแผนงานการพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทยมีรายละเอียดการดำเนินการวิจัย ได้แก่

1. ศึกษาข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับคุณลักษณะของงานให้บริการบนสายการบิน ลักษณะของการให้บริการบนสายการบิน และลักษณะงานให้บริการในธุรกิจบริการและแนวโน้มการพัฒนาคุณภาพบริการในอนาคต จากเอกสาร หนังสือ ตำรา อินเทอร์เน็ต (Internet) ผ่านเว็บไซต์ (Website) ต่างๆ รวมถึงสถานประกอบการ ผู้มีความรู้ทางด้านงานให้บริการบนสายการบิน และผู้ที่มีตำแหน่งในตำแหน่งงานพนักงานให้บริการบนสายการบิน

2. การวิเคราะห์เอกสาร (Documentary Analysis) เกี่ยวกับความหมายของการบริการธุรกิจการให้บริการ ลักษณะงานให้บริการบนสายการบิน แนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อความเป็นเลิศ การฝึกอบรมด้านการบริการ อาชีพ ค่านิยม และองค์ประกอบที่ส่งผลต่อมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ จากเอกสาร หนังสือ ตำรา อินเทอร์เน็ต (Internet) ผ่านเว็บไซต์ (Website) ต่างๆ

3. การสังเคราะห์ข้อมูลต่างๆ โดยผู้วิจัย เพื่อจัดทำประเด็นมาเป็นองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อยขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการบนสายการบิน แนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย

4. พัฒนาแนวโน้มองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการบนสายการบิน แนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อความเป็นเลิศ ใช้เทคนิคการวิจัยแบบอนาคต (Ethnographic Delphi Futures Research: EDFR) จากผู้เชี่ยวชาญ รวม 21 คน

5. ประเมินความเหมาะสมแนวโน้มน้องค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการบนสายการบิน แนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อความเป็นเลิศ จากพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย จำนวน 320 คน

ส่วนที่ 2 การพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการบนสายการบิน แนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อความเป็นเลิศ โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis)

เป็นการพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการบนสายการบิน แนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อความเป็นเลิศ โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

1. พัฒนาโมเดลและตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน CFA สู่การยอมรับองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการบนสายการบิน แนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อความเป็นเลิศ

2. สังเคราะห์องค์ประกอบเพื่อขึ้นรูปเป็น “คู่มือการพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย”

3. นำ “คู่มือการพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย” ที่ได้เข้าสู่ขั้นตอนการประเมินตามแนวของ Cohen's kappa จากการใช้ผู้ประเมินจำนวน 5 คน โดยวิธีวัดความเห็นพ้องต้องกัน

4. จากนั้นจึงได้เป็น “คู่มือการพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ” ฉบับสมบูรณ์ และ พัฒนาสู่มาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย

ผลการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 การวิจัยคุณภาพ ผู้วิจัยได้เริ่มจากการวิจัยคุณภาพเพื่อพัฒนาแนวโน้มน้องค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินไทย โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1. การดำเนินการวิจัยในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมในเรื่องของแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาสนับสนุนงานวิจัยและนำมาประยุกต์ใช้ในการร่างแนวโน้มน้องค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย และแนวคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้เชี่ยวชาญ และนำไปสู่การวิเคราะห์องค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทยจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่ามีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่

เป็นเลิศและประสบการณ์วิชาชีพในสายการบิน แนวคิดเกี่ยวกับระบบพี่เลี้ยง (Mentor) ในระบบสายการบินพาณิชย์ แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมและการประสานงาน แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองในองค์กร แห่งการเรียนรู้ ระบบการวิจัยแบบสังเคราะห์ข้อมูล แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานระบบงานบริการ แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องภายใต้กรอบแนวคิดของการวิจัย จากการศึกษาเอกสารเหล่านี้ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ออกมา เป็นแนวคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึก

จากการศึกษาพบว่า “การให้บริการ” ถือเป็นกลไกสำคัญในการจูงใจลูกค้าเพื่อกลับมาใช้บริการซ้ำ ดังนั้นเพื่อผลกำไรในการดำเนินธุรกิจ ทุกสายการบินต่างมุ่งให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการบนเครื่องบินให้มีความรู้ ความสามารถ เพื่อการให้บริการที่เป็นเลิศ และสร้างความประทับใจแก่ผู้โดยสาร รวมถึงการสร้างความแตกต่าง เพื่อเป็นจุดเด่นและสร้างความแตกต่างเมื่อเทียบกับคู่แข่งชั้นทางธุรกิจ เมื่อทบทวนวรรณกรรมเรื่องงานบริการและวรรณกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องแล้ว สรุปได้ว่าร่างแนวโน้มนโยบายขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ แบ่งออกเป็น 7 องค์ประกอบ โดยผู้วิจัยสามารถนำร่างแนวโน้มนโยบายขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศไปเป็นแนวทางสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกในขั้นต่อไป

2. ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก EDJR รอบที่ 1 ผู้วิจัยได้นำร่างแนวโน้มนโยบายขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ มาใช้เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยสัมภาษณ์เฉพาะพนักงานผู้ให้บริการบนสายการบินในระดับหัวหน้างาน และ ผู้จัดการเที่ยวบิน จำนวน 21 คน โดยใช้เทคนิคการเก็บข้อมูลแบบหิมะ (Snow Ball) ประเด็นสำคัญขององค์ประกอบหลักของเกณฑ์ ด้านต่างๆ ที่ผู้เชี่ยวชาญให้ไว้

ด้านที่ 1 ด้านการฝึกอบรม

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นด้านการฝึกอบรม จากการสังเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ว่าผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตรงกัน ได้แก่ การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม การกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม การจัดทำแผนและการฝึกอบรม การดำเนินการฝึกอบรม การประเมินผลการ

โดยผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ความเห็นที่สอดคล้องกันดังนี้

ผู้เชี่ยวชาญที่ 1 นามสมมติ (2559) “การฝึกอบรมเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ควรมีโอกาสเตรียมความพร้อมก่อนมารับการฝึกอบรม และการฝึกอบรมจะมีประสิทธิภาพต้องเกิดจากการคัดเลือกผู้สอนที่มีความรู้ความสามารถ”

ผู้เชี่ยวชาญที่ 2 นามสมมติ (2559) “ในเรื่องการฝึกอบรม หัวข้อและวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมต้องชัดเจน ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องเข้าใจถึงวัตถุประสงค์นั้นด้วย และผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องมีโอกาสเตรียมความพร้อมก่อนการฝึกอบรม และหากเกิดคำถามระหว่างการฝึกอบรมจะต้องได้รับคำตอบที่ชัดเจน และหลังการอบรมควรมีการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการฝึกอบรมครั้งต่อไป”

ผู้เชี่ยวชาญที่ 3 นามสมมติ (2559) “การฝึกอบรมจะประสบความสำเร็จอยู่ที่ผู้สอนที่มีความรู้ความสามารถ รวมถึงมีความรอบรู้ในการตอบคำถาม จะช่วยสร้างความน่าเชื่อถือแก่ผู้มารับการฝึกอบรม”

ผู้เชี่ยวชาญที่ 4 นามสมมติ (2559) “พนักงานควรมีโอกาสในการเลือกหัวข้อที่ยากเข้าฝึกอบรมตามความสนใจเพื่อมาพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน และระหว่างก่อนรับการฝึกอบรมต้องรู้ว่าความรู้ที่ไปเพื่อพัฒนาอะไร จะนำไปใช้อย่างไรในชีวิตการทำงาน ”

ผู้เชี่ยวชาญที่ 5 นามสมมติ (2559) “หากต้องเข้าร่วมการอบรมวัตถุประสงค์ต้องดึงดูดผู้เข้ารับการฝึกอบรมและผู้สอนต้องถูกคัดเลือกมาอย่างดีต้องมีความสามารถดึงดูดผู้ฟัง”

ผู้เชี่ยวชาญที่ 6 นามสมมติ (2559) “ในการฝึกอบรมผู้สอนต้องรอบรู้ในเรื่องที่จะสอนตอบได้ทุกคำถาม ต้องทำให้ผู้เรียนเข้าใจว่าเหตุใดต้องมาเรียนต้องมาฟัง เพราะฉะนั้นจะประสบความสำเร็จได้ต้องมาจากการคัดเลือกผู้สอนที่มีคุณภาพ”

ผู้เชี่ยวชาญที่ 7 นามสมมติ (2559) “กระบวนการฝึกอบรมต้องให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจชัดเจนว่าอะไรคือวัตถุประสงค์ที่เข้ามารับการอบรม และจะได้รับอะไรออกไปหลังการอบรม”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 8 นามสมมติ (2559) “ผู้รับการอบรมน่าจะเลือกได้ว่าหัวข้อไหนที่อยากเรียนหรือไม่อยากเรียนเพราะบางหัวข้อเรียนซ้ำๆ ไม่เกิดประโยชน์ เพราะฉะนั้นจึงต้องมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน และต้องเป็นการสื่อสาร 2 ทางเปิดโอกาสให้ผู้มาอบรมได้ซักถาม สิ่งที่สำคัญไม่ใช่ฟังอย่างเดียว”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 9 นามสมมติ (2559) “ผู้เข้ารับการฝึกอบรมควรได้รับรู้สิ่งที่องค์กรต้องการ และระหว่างการอบรมผู้เข้ารับการอบรมต้องมีส่วนร่วมเพื่อได้แสดงความคิดเห็น”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 10 นามสมมติ (2559) “คนมารับการอบรมมีความรู้ไม่เท่ากันควรมีการประเมินก่อนว่าเข้าใจในระดับใด ควรใช้สื่อการสอนที่ดึงดูดเรียกความสนใจจากผู้เรียนได้ และหลังการอบรมควรถามผู้เรียนถึงสิ่งที่ได้เพื่อพัฒนาต่อไป ”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 11 นามสมมติ (2559) “ควรแจ้งวัตถุประสงค์ก่อนเพื่อเป็นการให้ผู้เรียนได้เตรียมความพร้อม และสื่อต่างๆ ที่ใช้ต้องน่าสนใจดึงดูดผู้เรียนได้”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 12 นามสมมติ (2559) “การฝึกอบรมต้องแจ้งผู้เรียนให้รู้ว่าทำไมถึงต้องเรียนต้องอบรม ต้องแจ้งว่าเรียนอะไร เรียนกี่โมง เลิกกี่โมง เป็นการจูงใจทางหนึ่ง”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 13 นามสมมติ (2559) “หากทำให้ผู้เรียนรู้ว่าทำไมต้องเรียนบวกกับผู้สอนมีคุณภาพ การอบรมจะเกิดประสิทธิภาพ”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 14 นามสมมติ (2559) “ก่อนเรียนผู้สอนต้องเกริ่นนำบอกสาเหตุที่ต้องมาอบรม ให้ทราบตาราง ให้ผู้มาเรียนได้เตรียมความพร้อม”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 15 นามสมมติ (2559) “การฝึกอบรมถือเป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนาบุคลากรผู้สอนต้องมีประสิทธิภาพ ผู้เรียนต้องได้เตรียมความพร้อมที่จะมาเรียน ผู้เรียนต้องมีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ผู้สอนต้องเก่งมีความสามารถตอบคำถาม ทำให้บรรยากาศการเรียนการสอนสนุก ผู้สอนต้องรับฟังความเห็นหากมีข้อเสนอแนะต้องเอาไปพัฒนาต่อไป”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 16 นามสมมติ (2559) “การฝึกอบรมที่ดีควรมีการวัดประเมินผลผู้เข้ารับการอบรมเพราะมีความรู้ไม่เท่ากัน จะได้จัดหลักสูตรให้เหมาะสม เพื่อจะนำความรู้ไปใช้ได้จริงๆ”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 17 นามสมมติ (2559) “การฝึกอบรมบางครั้งควรถามความสมัครใจ เพราะบางคนรู้แล้วเคยเรียนแล้ว ไปเรียนซ้ำก็ไม่เกิดประโยชน์ ดังนั้นผู้เข้ารับการอบรมควรเข้าใจในเนื้อหาและวัตถุประสงค์ก่อน”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 18 นามสมมติ (2559) “ผู้พนักงานควรมีโอกาสเลือกหัวข้อที่ตนสนใจ ในเนื้อหาที่ทำอยู่ ดังนั้นวัตถุประสงค์ต้องชัดเจนเข้าใจตรงกันทั้งสองฝ่ายเพื่อประสิทธิภาพในการอบรม”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 19 นามสมมติ (2559) “พนักงานควรได้ทราบตารางการอบรมล่วงหน้า รวมถึงหัวข้อและเนื้อหาที่จะเข้าอบรมเพื่อมีโอกาสได้เตรียมตัว”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 20 นามสมมติ (2559) “การฝึกอบรมจะมีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับผู้สอน ต้องชำนาญ ตอบข้อซักถามได้ดี ชัดเจน”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 21 นามสมมติ (2559) “การฝึกอบรมคือกระบวนการสำคัญในการพัฒนาบุคลากรโดยพนักงานเองควรมีโอกาสเลือกเรื่องที่น่าสนใจ เพราะจะสามารถนำเอาความรู้ไปใช้ได้ วิทยากรต้องเก่งมีประสบการณ์ แก้ไขปัญหาได้ และข้อเสนอแนะจากการอบรมต้องถูกนำไปพัฒนาการอบรมครั้งต่อไป

สรุปคุณลักษณะร่วมด้านการฝึกอบรมประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม การกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม การจัดทำแผนการฝึกอบรม การดำเนินการฝึกอบรม และ การประเมินผลการฝึกอบรม โดยสามารถอธิบายคุณลักษณะขององค์ประกอบต่างๆได้ดังนี้

จากการศึกษาพบว่า การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรมถือเป็นเรื่องสำคัญ เนื่องจากเป็นถือเป็นการวัดระดับความสนใจของผู้เข้ารับการอบรม ว่ามีความสนใจต่อเรื่องที่จะเข้ารับการฝึกอบรมมากน้อยเพียงใด อีกทั้งยังมีการประเมินความรู้ก่อนเข้ารับการฝึกอบรม ตลอดไปจนถึงการแสวงหาความคิดเห็นต่อหัวข้อในการฝึกอบรมได้ ทั้งนี้ยังส่งผลต่อประสิทธิภาพในการฝึกอบรมด้วย

จากการศึกษาพบว่า การกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมถือเป็นเรื่องสำคัญ ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมถึงจุดประสงค์ของการจัดการฝึกอบรม ตลอดไปจนเป็นการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ทราบถึงความคาดหวังจากองค์กรด้วย

จากการศึกษาพบว่า การจัดทำแผนการฝึกอบรม เป็นสิ่งที่สำคัญเนื่องจากถือเป็นการเตรียมการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะต้องเตรียมความพร้อมตั้งแต่สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ สื่อการสอน ตลอดจนถึงตัววิทยากรผู้ที่จะมาให้ความรู้ต้องมีความรู้ ความสามารถรอบด้าน สามารถให้ความรู้ และสามารถตอบข้อซักถาม รวมถึงการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างดีเยี่ยม

จากการศึกษาพบว่า การดำเนินการฝึกอบรมถือเป็นเรื่องสำคัญเนื่องจากผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะได้รับความรู้จากการฝึกอบรม และจะมีโอกาสในการซักถาม แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการคิดต่อยอดเพื่อนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมเพื่อปรับใช้ให้เข้ากับหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ

จากการศึกษาพบว่า การประเมินผลการฝึกอบรม ถือเป็นบนสรุปประสิทธิภาพในการฝึกอบรมครั้งนั้นๆ ว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้ะไรจากการฝึกอบรม อีกทั้งหากมีข้อบกพร่อง รวมถึงปัญหาระหว่างการฝึกอบรม ผู้จัดสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลการฝึกอบรม ไว้ใช้เพื่อพัฒนาปรับปรุงการฝึกอบรมครั้งต่อไปได้

ด้านที่ 2 ด้านการให้บริการ

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นด้านการให้บริการ จากการสังเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ว่าผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตรงกัน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)

โดยผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความเห็นที่สอดคล้องกันดังนี้

ผู้เชี่ยวชาญที่ 1 นามสมมติ (2559) “เรื่องการบริการจะสร้างความประทับใจโดยเริ่มจากผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี มีความสามารถในการพูดคุย มีความกะตือรือร้นที่จะให้บริการแสดงให้เห็นถึงการเอาใจใส่เป็นอย่างดี”

ผู้เชี่ยวชาญที่ 2 นามสมมติ (2559) “พนักงานต้องบริการด้วยอัธยาศัยไมตรี ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น สามารถให้ความช่วยเหลือและตอบสนองผู้โดยสารได้”

ผู้เชี่ยวชาญที่ 3 นามสมมติ (2559) “เรื่องการบริการผู้ให้บริการต้องดูดีสะอาดเรียบร้อย มีความรอบรู้ในเรื่องต่างๆ ให้บริการด้วยความรวดเร็วเสมอภาคทุกคน”

ผู้เชี่ยวชาญที่ 4 นามสมมติ (2559) “พนักงานต้องให้บริการด้วยความเต็มใจเพราะผู้รับบริการจะรู้สึกได้ และต้องรวดเร็วทันใจ และระลึกถึงความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ”

ผู้เชี่ยวชาญที่ 5 นามสมมติ (2559) “เรื่องงานบริการผู้ให้บริการต้องทำด้วยอัธยาศัยมาตรี เป็นมิตรกับลูกค้า สามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้าและมุ่งสร้างความพึงพอใจ”

ผู้เชี่ยวชาญที่ 6 นามสมมติ (2559) “งานบริการที่ดีเริ่มจากตัวผู้ให้บริการที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ และคิดเสมอว่าทำเพื่อความพึงพอใจของลูกค้า”

ผู้เชี่ยวชาญที่ 7 นามสมมติ (2559) “จุดเด่นของงานบริการผู้ให้บริการต้องดูสะอาดเรียบร้อย บุคลิกภาพดี กระฉับกระเฉง ทำงานรวดเร็วทันใจ ”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 8 นามสมมติ (2559) “งานบริการที่ดีเริ่มจากตัวผู้ให้บริการที่มีความพร้อมตั้งแต่การแต่งกายที่เป็นสิ่งภายนอก ส่วนเรื่องภายในก็ต้องมีคือความรู้ในการให้บริการ เมื่อต้องให้บริการทำด้วยความรวดเร็วกระตือรือร้น”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 9 นามสมมติ (2559) “ต้องทำด้วยความกระตือรือร้น ดูแลทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน” ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 10 นามสมมติ (2559) “จุดเด่นของการบริการคือต้องเป็นไปด้วยความรวดเร็วทันใจ”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 11 นามสมมติ (2559) “การให้บริการต้องเกิดจากความพร้อมของผู้ให้บริการต้องตระหนักถึงความพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 12 นามสมมติ (2559) “การบริการที่ดีต้องรวดเร็วทันใจทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าเอาใจใส่”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 13 นามสมมติ (2559) “หัวใจของงานบริการผู้ให้บริการต้องพร้อมบริการเสมอไม่ว่าเวลาใดที่ลูกค้าร้องขอ และต้องสามารถตอบสนองสิ่งที่ลูกค้าร้องขอได้”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 14 นามสมมติ (2559) “จุดเด่นของการให้บริการอยู่ที่ระยะเวลาต้องรวดเร็วลูกค้าไม่ต้องรอคอย และทำให้ลูกค้ารู้สึกเป็นคนสำคัญได้รับการสนใจ”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 15 นามสมมติ (2559) “งานบริการที่ดีผู้ให้บริการต้องแสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความรอบรู้เมื่อต้องพูดคุยกับลูกค้า หากถูกร้องขอสิ่งใดต้องทำด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ให้ลูกค้ารู้สึกเป็นคนสำคัญ”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 16 นามสมมติ (2559) “การสร้างจุดเด่นเรื่องบริการพนักงานต้องโดดเด่น แต่งกายสะอาด มีความรอบรู้ กระฉับกระเฉง สามารถดูแลเอาใจใส่ให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจ”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 17 นามสมมติ (2559) “ต้องให้บริการด้วยความรวดเร็วทันใจ”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 18 นามสมมติ (2559) “พนักงานต้องมีความพร้อมให้บริการทำงานด้วยความรวดเร็วทันใจ”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 19 นามสมมติ (2559) “งานบริการจะสามารถทำให้เกิดความพึงพอใจต้องเริ่มจากความพร้อมจากตัวผู้ให้บริการ ยังต้องมีความรู้ความสามารถในหน้าที่ด้วย”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 20 นามสมมติ (2559) “เรื่องการให้บริการนั้นจะสร้างความประทับใจได้ต้องเริ่มจากผู้ให้บริการที่มีความรับผิดชอบ มีความพร้อมในทุกๆด้าน และความรู้เฉพาะเกี่ยวกับเนื้องาน การให้บริการต้องรวดเร็วทันใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าได้ทั่วถึงสม่ำเสมอ”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 21 นามสมมติ (2559) “การบริการต้องสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้าให้ได้ลูกค้าจะกลับมาอีก”

สรุปคุณลักษณะร่วมด้านการบริการประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) โดยสามารถอธิบายคุณลักษณะขององค์ประกอบต่างๆได้ดังนี้

จากการศึกษาพบว่า ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ถือเป็นสิ่งที่ผู้มารับบริการสามารถ จับต้องได้ มองเห็นได้ด้วยตาเปล่า รับรู้ได้จากการพูดคุย และรู้สึกได้ตลอดเวลาที่รับบริการ เช่นการแต่งกายของผู้ให้บริการ การแสดงอหยาอหิมาตรี ความพร้อมในการมองบริการ

จากการศึกษาพบว่า ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ถือเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก เนื่องจากการให้บริการที่ละเอียด รอบคอบ การสร้างความน่าเชื่อถือแก่ผู้มารับบริการรวมถึงความรู้ในเรื่องที่ให้บริการล้วนเป็นปัจจัยที่จะสร้างความประทับใจแก่ผู้มารับบริการทั้งสิ้น

จากการศึกษาพบว่า การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) เป็นปัจจัยเสริมให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจในการมารับบริการ เพราะจะเป็นลักษณะของการให้บริการที่รวดเร็ว ทันใจ และผู้ให้บริการจะมีความกระตือรือร้น รวมถึงสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้

จากการศึกษาพบว่า การให้ความมั่นใจ (Assurance) ถือเป็นเรื่องสำคัญ เพราะอาจหมายถึงความปลอดภัย ของชีวิตและทรัพย์สิน ของผู้มารับบริการ โดยผู้ให้บริการต้องสร้างความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ สามารถตอบข้อซักถาม และแสดงถึงมาตรฐานในการให้บริการที่ดีได้

จากการศึกษาพบว่า การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) เป็นเรื่องสำคัญของงานบริการ เพราะหากผู้มารับบริการได้รับความรู้สึกที่ตนเองเป็นคนสำคัญได้รับการดูแลเอาใจใส่อย่างดีเยี่ยม ก็

จะเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีก ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างดีและเท่าเทียมกัน

ด้านที่ 3 ด้านระบบพี่เลี้ยง

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นด้านระบบพี่เลี้ยง จากการสังเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ว่าผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตรงกัน

โดยผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นที่สอดคล้องกันดังนี้

ผู้เชี่ยวชาญที่ 1 นามสมมติ (2559) “งานจะเกิดประสิทธิภาพมากขึ้นหากรุ่นพี่สามารถเป็นแบบอย่างที่ดี และสามารถแนะแนวทางที่ดีแก่รุ่นน้อง”

ผู้เชี่ยวชาญที่ 2 นามสมมติ (2559) “รุ่นพี่อยู่มาก่อนมีประสบการณ์มากกว่าต้องเป็นแบบอย่างแก่รุ่นน้อง”

ผู้เชี่ยวชาญที่ 3 นามสมมติ (2559) “รุ่นพี่ต้องเป็นแบบอย่างแก่รุ่นน้อง คอยให้คำแนะนำและแนวทางแก้ไขหากเกิดปัญหาในการทำงาน”

ผู้เชี่ยวชาญที่ 4 นามสมมติ (2559) “รุ่นพี่ต้องเป็นแบบอย่างให้รุ่นน้องคอยให้คำแนะนำ”

ผู้เชี่ยวชาญที่ 5 นามสมมติ (2559) “การทำงานแบบมีระบบพี่น้องถือเป็นระบบที่ดี ช่วยให้งานมีประสิทธิภาพ รุ่นพี่คอยเป็นแบบอย่างแก่รุ่นน้อง”

ผู้เชี่ยวชาญที่ 6 นามสมมติ (2559) “รุ่นน้องทำงานโดยมีรุ่นพี่อยู่ด้วยจะสร้างความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น และพี่ยังเป็นแบบอย่างในการทำงานได้”

ผู้เชี่ยวชาญที่ 7 นามสมมติ (2559) “เมื่อพนักงานใหม่เริ่มทำงานแรกๆจะเกิดความมั่นใจมากขึ้นหากมีรุ่นพี่ทำงานร่วมด้วย”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 8 นามสมมติ (2559) “รุ่นน้องทำงานร่วมกับรุ่นพี่จะส่งผลดีทำให้รุ่นน้องเกิดความมั่นใจ ทั้งยังสามารถได้รับความรู้จากรุ่นพี่ และเมื่อเกิดปัญหายังสามารถมีผู้ให้คำปรึกษา”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 9 นามสมมติ (2559) “การทำงานร่วมกันของรุ่นพี่รุ่นน้อง ส่งผลดีให้รุ่นน้องเกิดความมั่นใจในการทำงานและยังมีรุ่นพี่คอยให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำ”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 10 นามสมมติ (2559) “รุ่นน้องจะเกิดความมั่นใจในการทำงานเมื่อมีรุ่นพี่คอยชี้แนะแนวทาง รวมถึงช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 11 นามสมมติ (2559) “ระบบการทำงานแบบพี่น้องถือเป็นตัวช่วยทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น พี่สามารถเป็นแบบอย่างที่ดี ทำให้รุ่นน้องมั่นใจและคอยแนะนำ”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 12 นามสมมติ (2559) “การทำงานร่วมกันของรุ่นพี่รุ่นน้อง เป็นโอกาสที่รุ่นพี่ได้เป็นแบบอย่างแก่รุ่นน้อง โดยมีโอกาสให้ความรู้ สอนงาน และสอนวิธีการแก้ไขปัญหาในการทำงาน”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 13 นามสมมติ (2559) “ระบบพี่ทำงานกับน้องถือเป็นระบบที่ทำให้การทำงานของเด็กใหม่มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะมีรุ่นพี่เป็นแบบอย่าง และรุ่นพี่เองก็สามารถให้คำปรึกษารุ่นน้องได้”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 14 นามสมมติ (2559) “ระบบการทำงานร่วมกันแบบพี่น้องจะเป็น การสร้างความมั่นใจแก่พี่น้องในการทำงาน โดยพี่น้องจะมีรุ่นพี่เป็นแบบอย่างในการทำงาน มีคน สอนงาน มีคนให้คำปรึกษาคอยแก้ปัญหา”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 15 นามสมมติ (2559) “รุ่นพี่ที่ดีจะเป็นแบบอย่างแก่พี่น้องทำให้ พี่น้องมั่นใจในการทำงานและรุ่นพี่ยังสามารถช่วยเหลือให้คำแนะนำแก่พี่น้อง”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 16 นามสมมติ (2559) “รุ่นน้องควรมีรุ่นพี่เป็นแบบอย่างที่ดีและคอย ให้คำปรึกษา”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 17 นามสมมติ (2559) “รุ่นพี่ควรให้คำปรึกษาแก่พี่น้องและเป็น แบบอย่างที่ดี” ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 19 นามสมมติ (2559) “รุ่นพี่ที่ดีต้องเป็นแบบอย่าง แก่พี่น้องคอยช่วยเหลือให้คำปรึกษาในการทำงาน”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 20 นามสมมติ (2559) “รุ่นพี่ควรแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาใน การทำงาน”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 21 นามสมมติ (2559) “เมื่อรุ่นพี่รุ่นน้องทำงานร่วมกัน รุ่นพี่ต้องเป็น แบบอย่างในการทำงานและคอยให้คำปรึกษาแก่พี่น้อง”

จากการศึกษาพบว่าระบบพี่เลี้ยงเป็นเรื่องสำคัญเนื่องจากเป็นปัจจัยเกื้อหนุนให้การ ปฏิบัติงานร่วมกันของรุ่นพี่และรุ่นน้องเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ยังสามารถช่วยเพิ่มพูน พัฒนา ศักยภาพในการปฏิบัติงานร่วมกันของรุ่นพี่รุ่นน้องให้เกิดขึ้นได้ โดยรุ่นพี่สามารถเป็นแบบอย่างที่ดี สอน งาน ให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางในการแก้ไขปัญหาจากการทำงานแก่รุ่นน้องได้ ส่วนรุ่นน้องเสมือนมี พี่เลี้ยงคอยให้ความช่วยเหลือและเป็นที่ปรึกษาหากการทำงานนั้นประสบปัญหาขึ้น

ด้านที่ 4 ด้านการทำงานเป็นทีม

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นด้านการทำงานเป็นทีม จากการสังเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปได้ว่าผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตรงกัน ได้แก่ เป้าหมายการทำงานร่วมกัน ระดับบุคคล คุณลักษณะของงาน คุณลักษณะของการทำงานเป็นทีม

โดยผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นที่สอดคล้องกันดังนี้

ผู้เชี่ยวชาญที่ 1 นามสมมติ (2559) “การทำงานเป็นทีมต้องเปิดโอกาสให้ทุกคนได้ร่วม ออกความคิดเห็น มีเป้าหมายร่วมกัน ช่วยกันแก้ปัญหา”

ผู้เชี่ยวชาญที่ 2 นามสมมติ (2559) “การทำงานเป็นทีมเป็นเรื่องสำคัญที่ทุกคนต้องมี เป้าหมายร่วมกัน ตั้งแต่การออกความคิดเห็น การกำหนดเป้าหมาย และแก้ปัญหาร่วมกัน”

ผู้เชี่ยวชาญที่ 3 นามสมมติ (2559) “ทีมงานต้องมีโอกาสในการวางเป้าหมายร่วมกัน เวลาเกิดปัญหาวิกฤตก็ต้องร่วมกันแก้ไข”

ผู้เชี่ยวชาญที่ 4 นามสมมติ (2559) “ควรมีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ ทุกคน ต้องได้ออกความคิดเห็น และวางแผนร่วมกัน”

ผู้เชี่ยวชาญที่ 5 นามสมมติ (2559) “การทำงานเป็นทีมทุกคนต้องมีเป้าหมายร่วมกัน โดยเฉพาะเมื่อมีปัญหาต้องแก้ไขร่วมกัน”

ผู้เชี่ยวชาญที่ 6 นามสมมติ (2559) “ทีมงานที่ดีต้องมีเป้าหมายเดียวกัน วางเป้าหมาย ร่วมกันตัดสินใจ

ผู้เชี่ยวชาญที่ 7 นามสมมติ (2559) “ประสิทธิภาพของทีมงานเริ่มจากวางเป้าหมายร่วมกัน ตัดสินใจเรื่องใดๆด้วยกัน ฟังความคิดเห็นกันและกัน”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 8 นามสมมติ (2559) “ทีมงานที่ดีเริ่มจากการร่วมแรงร่วมใจ วางแผนร่วมกัน แก้ปัญหาด้วยกัน คิดถึงทีมมากกว่าตัวเอง” ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 9 นามสมมติ (2559) “ทีมงานต้องวางเป้าหมายร่วมกันช่วยกันคิดตัดสินใจ”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 10 นามสมมติ (2559) “การสร้างทีมงานที่ดีทุกคนต้องมีส่วนในการออกความเห็น ตัดสินใจ วางแผน แก้ไขปัญหาด้วยกัน ไม่ใช่เกิดจากการตัดสินใจของคนคนเดียว”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 11 นามสมมติ (2559) “ทีมที่ดีต้องมีเป้าหมายร่วมกัน เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีการแบ่งแยกหน้าที่ มีการวางแผนการทำงาน”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 12 นามสมมติ (2559) “การร่วมกันทำงานเป็นทีมต้องคิดถึงเป้าหมายของส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว ร่วมกันคิดวางแผน”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 13 นามสมมติ (2559) “การทำงานเป็นทีมต้องเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้พูดได้เป็นส่วนหนึ่งของทีมเมื่อเกิดปัญหาต้องได้ร่วมตัดสินใจ”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 14 นามสมมติ (2559) “การทำงานเป็นทีมทุกคนต้องมีโอกาสร่วมในการตัดสินใจ”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 15 นามสมมติ (2559) “เมื่อมีเป้าหมายร่วมกันในการทำงานแล้วต้องมีการแบ่งแยกหน้าที่ วางแผน ร่วมกัน”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 16 นามสมมติ (2559) “ควรมีการคุยกันเพื่อมอบหมายหน้าที่แบบเผชิญหน้า”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 17 นามสมมติ (2559) “การทำงานเป็นทีมเริ่มจากต้องมีเป้าหมายร่วมกัน ทุกคนมีส่วนร่วมได้ตัดสินใจ”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 18 นามสมมติ (2559) “ทีมที่ดีต้องมีจุดยืนมีเป้าหมายเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมีการวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 19 นามสมมติ (2559) “ในการทำงานควรให้ทุกคนมีโอกาสตัดสินใจและวางแผน เมื่อเกิดปัญหาทุกคนในทีมต้องร่วมกันให้ผ่านพ้นไป”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 20 นามสมมติ (2559) “การสร้างทีมงานที่ดีทุกคนต้องมีโอกาสแสดงความคิดเห็น ออกแบบ วางแผน โดยมาจากความเห็นทุกคนเพื่อสร้างความให้เกิดเป้าหมายร่วมกัน ”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 21 นามสมมติ (2559) “ทีมงานที่จะประสบความสำเร็จต้องมีเป้าหมายร่วมกัน”

สรุปคุณลักษณะร่วมด้านการทำงานเป็นทีมประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ เป้าหมายการทำงานร่วมกันระดับบุคคล คุณลักษณะของงาน คุณลักษณะของการทำงานเป็นทีม โดยสามารถอธิบายคุณลักษณะขององค์ประกอบต่างๆได้ดังนี้

จากการศึกษาพบว่า เป้าหมายการทำงานร่วมกันระดับบุคคล ถือเป็นจุดเริ่มต้นของการทำงานร่วมกันเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ โดยการบุคคลในทีมนั้นจะต้องมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น มีส่วนร่วมในการกำหนด หน้าที่ ความรับผิดชอบร่วมกัน ทั้งนี้การแบ่งงานกันต้อง

เป็นไปอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค รวมถึงการพูดคุยปรึกษาหารือร่วมกันทุกคนเพื่อได้รับทราบข้อมูลที่ถูกต้องตรงกัน

จากการศึกษาพบว่าด้าน คุณลักษณะของงาน ถือเป็นกรอบแนวทางเพื่อการปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยทีมจะร่วมกันกำหนดทิศทาง เป้าหมายของทีมงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาพบว่าด้าน คุณลักษณะของการทำงานเป็นทีม ถือเป็นหัวใจของการทำงานเป็นทีม โดยเป็นกำบังอำนาจหน้าที่ของทีคนในทีมงานอย่างชัดเจน ตลอดจนทุกคนได้มีส่วนร่วมในการวางแผน แสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในทุกๆขั้นตอนของการปฏิบัติงาน

ด้านที่ 5 ด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จากการสังเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ว่าผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตรงกัน ได้แก่ความชัดเจนเข้าใจง่ายในการสื่อสารช่องทางในการสื่อสาร ความต่อเนื่องในการสื่อสาร ด้านผู้รับ ผู้ส่งสาร

โดยผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นที่สอดคล้องกันดังนี้

ผู้เชี่ยวชาญที่ 1 นามสมมติ (2559) “การสื่อสารมีความจำเป็นในการทำงาน ทั้งผู้รับ ผู้ส่งสารควรใช้คำพูดที่เข้าใจง่าย และเมื่อเกิดความไม่เข้าใจ ต้องสื่อสารกันใหม่จนเกิดความเข้าใจเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิด”

ผู้เชี่ยวชาญที่ 2 นามสมมติ (2559) “ทั้งผู้พูด และ ผู้ฟัง ต่างมีหน้าที่ของตัวเองคนพูดพูดให้เข้าใจง่าย ชัดเจน คนฟังตั้งใจฟังหากไม่เข้าใจต้องถามทำความเข้าใจให้ถูกต้อง”

ผู้เชี่ยวชาญที่ 3 นามสมมติ (2559) “เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ต้องคุยกันต้องพูดอย่างตรงไปตรงมาเพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างกัน”

ผู้เชี่ยวชาญที่ 4 นามสมมติ (2559) “การสื่อสารกันต้องเข้าใจง่าย ตรงไปตรงมา”

ผู้เชี่ยวชาญที่ 5 นามสมมติ (2559) “เพื่อนร่วมงานต้องรู้จักรับฟังปัญหาของผู้อื่นและพร้อมให้การช่วยเหลือ”

ผู้เชี่ยวชาญที่ 6 นามสมมติ (2559) “การสื่อสารที่ดีทุกคนต้องได้ฟัง และได้พูด พูดกันตรงไปตรงมาถึงแม้ต้องเผชิญหน้ากับคนที่เราไม่ชอบ”

ผู้เชี่ยวชาญที่ 7 นามสมมติ (2559) “หัวหน้างานต้องรู้จักพัฒนาตนเองตามยุคสมัยเอาเทคโนโลยีใหม่มาใช้เพื่อทำให้การสื่อสารพูดคุยกันเข้าใจมากยิ่งขึ้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่นผ่าน Line , Facebook”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 8 นามสมมติ (2559) “ผู้พูดหากพูดโดยใช้คำพูดเรียบง่ายไม่ซับซ้อน ผู้ฟังก็จะเข้าใจได้ง่ายประหยัดเวลา”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 9 นามสมมติ (2559) “การสื่อสารถือเป็นเรื่องสำคัญในการทำงานร่วมกัน โดยเฉพาะการออกคำสั่งจากหัวหน้า”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 10 นามสมมติ (2559) “การทำงานร่วมกันต้องมีจิตเอื้อเพื่อ รับฟัง คำพูดผู้อื่นยามผู้อื่นมีปัญหา และสื่อสารออกไปเพื่อแสดงน้ำใจ ช่วยแก้ไขปัญหา”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 11 นามสมมติ (2559) “การคุยกันควรเปิดเผยไม่นินทาพูดลับหลัง”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 12 นามสมมติ (2559) “การสื่อสารระหว่างกันเป็นกุญแจสู่ความสำเร็จในการทำงาน โดยสำคัญทั้งคนฟัง และคนพูด สื่อสารกันอย่างง่าย ๆ แต่ให้เข้าใจตรงกัน”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 13 นามสมมติ (2559) “การสื่อสารที่ดีคือการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างกันของผู้พูดและผู้ฟัง โดยทำให้อีกฝ่ายเข้าใจตรงกัน”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 14 นามสมมติ (2559) “ผู้พูดและผู้ฟังทำให้เกิดการสื่อสารระหว่างกัน โดยเริ่มตั้งแต่การส่งงานจากหัวหน้า และการที่สื่อสารคุยกันกับเพื่อนในที่ทำงาน”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 15 นามสมมติ (2559) “การพูดคุยแบบตรงไปตรงมาไม่นินทา หรือพูดลับหลังจะช่วยให้การทำงานราบรื่นมากขึ้น”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 16 นามสมมติ (2559) “การสื่อสารระหว่างกันช่วยทำให้ผู้ร่วมทำงานรู้สึกเป็นกันเองมากยิ่งขึ้น”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 17 นามสมมติ (2559) “เวลาพูดคุยส่งงานต้องพูดแบบเข้าใจง่ายทั้งผู้พูดและผู้ฟังต้องมีการแลกเปลี่ยนพูดคุยกันเพื่อเข้าใจตรงกัน”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 18 นามสมมติ (2559) “เป็นหัวหน้างานจะพูดจะสั่งอะไรต้องชัดเจน เข้าใจง่าย”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 19 นามสมมติ (2559) “การสื่อสารระหว่างกันที่ดีคือพูดแล้วเข้าใจง่าย ๆ ไม่ซับซ้อน”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 20 นามสมมติ (2559) “การสื่อสารช่วยให้การทำงานราบรื่น ทั้งคนพูดและคนฟังต้องเข้าใจตรงกันให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนเข้าใจง่าย”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 21 นามสมมติ (2559) “การสั่งงานต้องสื่อสารออกไปด้วยความชัดเจน ลูกน้องถึงทำได้ถูกต้อง”

สรุปคุณลักษณะร่วมด้านการสื่อสารประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ความชัดเจนเข้าใจง่ายในการสื่อสาร ช่องทางในการสื่อสาร ความต่อเนื่องในการสื่อสาร ด้านผู้รับ-ผู้ส่งสาร โดยสามารถอธิบายคุณลักษณะขององค์ประกอบต่างๆได้ดังนี้

จากการศึกษาพบว่าด้านความชัดเจนเข้าใจง่ายในการสื่อสาร ถือเป็นเรื่องสำคัญและเป็นหัวใจของการสื่อสารระหว่างกันคือการได้รับสารที่ถูกต้อง โดยการสื่อสารควรใช้คำพูดที่เข้าใจง่าย มีความชัดเจนพูดเปิดเผยตรงไปตรงมา และเพียงพอต่อความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ส่งสาร และผู้รับสาร

จากการศึกษาพบว่าด้านช่องทางในการสื่อสาร เป็นอีกปัจจัยเกื้อหนุนให้การสื่อสารนั้นเกิดประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสื่อสารแบบเผชิญหน้ากัน หรือการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้เกื้อหนุนให้การสื่อสารนั้นเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สะดวกยิ่งขึ้น ตลอดจนลดข้อบกพร่องและปัญหาที่อาจสามารถเกิดขึ้นได้

จากการศึกษาพบว่าด้านความต่อเนื่องในการสื่อสารถืออีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่ช่วยลดปัญหาจากการสื่อสาร กล่าวคือการสื่อสารต้องทำอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ โดยสามารถเป็นตัวตรวจทานส่งที่สื่อสารไปแล้วว่ามีความถูกต้องและครบถ้วน

จากการศึกษาพบว่าด้านผู้รับสาร-ผู้ส่งสาร ถือเป็นหัวใจของการสื่อสาร เพราะสารจะถูกส่งและรับโดยบุคคลทั้งสองคนนี้ โดยทั้งสองฝ่ายต้องเป็นทั้งผู้พูดที่ดีและผู้ฟังที่ดี เท่านั้นก็สามารถทำให้การสื่อสารในครั้งนั้นเกิดประสิทธิภาพได้อย่างดี

ด้านที่ 6 ด้านการพัฒนาตนเอง

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นด้านการพัฒนาตนเอง จากการสังเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ว่าผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตรงกัน ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านเกียรติยศชื่อเสียง

โดยผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นที่สอดคล้องกันดังนี้

ผู้เชี่ยวชาญที่ 1 นามสมมติ (2559) “ชื่อเสียงของบริษัทเป็นจุดยึดเหนี่ยวให้พนักงานตั้งใจทำงาน ทุกคนมั่นใจว่าทุกคนมีความสำคัญต่อองค์กร”

ผู้เชี่ยวชาญที่ 2 นามสมมติ (2559) “การเป็นบุคลากรในองค์กรทุกคนต้องหมั่นพัฒนาตนเอง ในการทำงานต้องคำนึงถึงเป้าหมาย เพื่อสามารถมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหรือได้เลื่อนขึ้นเงินเดือน”

ผู้เชี่ยวชาญที่ 3 นามสมมติ (2559) “ชื่อเสียงยาวนานขององค์กรเป็นสิ่งที่พนักงานต้องคำนึงถึง เพราะฉะนั้นการกระทำใดๆก็ตามล้วนแล้วแต่มีความสำคัญต่อองค์กร”

ผู้เชี่ยวชาญที่ 4 นามสมมติ (2559) “พนักงานควรมีการพัฒนาตนเองควบคู่ไปกับการพัฒนาไปขององค์กร จะได้รับการเลื่อนขั้น ขึ้นเงินเดือนก็ต้องมาจากการทำงานของตัวเอง”

ผู้เชี่ยวชาญที่ 5 นามสมมติ (2559) “หากพนักงานหมั่นพัฒนาตนเอง แน่ใจว่าจะเกิดความก้าวหน้าในการทำงานแน่นอน สถานะของบริษัทก็มั่นคงเพราะอยู่มานาน”

ผู้เชี่ยวชาญที่ 6 นามสมมติ (2559) “ชื่อเสียงของบริษัทเป็นจุดยึดเหนี่ยวให้ทุกคนตั้งใจทำงาน มีเป้าหมายร่วมกันเพื่อความสำเร็จและยังส่งผลแก่ตัวเองในเรื่องค่าตอบแทน”

ผู้เชี่ยวชาญที่ 7 นามสมมติ (2559) “เมื่อพนักงานมั่นใจและภูมิใจในองค์กร องค์กรก็จะมั่นใจในตัวพนักงานเช่นกัน”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 8 นามสมมติ (2559) “ความมั่นคงในการทำงานเกิดจากตัวผู้ปฏิบัติงานเองที่ทำงานด้วยความสุข และเชื่อมั่นว่าตัวเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 9 นามสมมติ (2559) “ชื่อเสียงของบริษัทสามารถทำให้พนักงานรู้สึกถึงความมั่นคงในหน้าที่การงาน”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 10 นามสมมติ (2559) “องค์กรพัฒนาอยู่มายาวนานมีชื่อเสียงเกิดจากการพัฒนาร่วมกันระหว่างองค์กรและพนักงานในองค์กรโดยทุกคนยึดถือเป้าหมายร่วมกันและรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 11 นามสมมติ (2559) “ชื่อเสียงขององค์กรเป็นเรื่องสำคัญที่ทำให้คนในองค์กรรู้สึกได้ถึงความมั่นคงขององค์กรและงานที่ตนเองทำอยู่”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 12 นามสมมติ (2559) “หากทำงานร่วมกันโดยมุ่งหวังผลสำเร็จร่วมกันแน่นอนองค์กรจะเจริญเติบโตด้วยความมั่นคง ซึ่งหมายถึงว่าทุกการกระทำของคนในองค์กรมีผลต่อชื่อเสียงองค์กร”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 13 นามสมมติ (2559) “พนักงานต้องหมั่นพัฒนาตนเองเพื่อร่วมสร้างความเจริญก้าวหน้าแก่องค์กร”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 14 นามสมมติ (2559) “การมุ่งที่ความสำเร็จในการทำงานจะเป็นตัวช่วยให้เกิดความมั่นคงและเจริญก้าวหน้า และนำมาซึ่งเกียรติยศชื่อเสียงแก่องค์กร”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 15 นามสมมติ (2559) “บริษัทอยู่มายาวนาน เป็นบุคลากรต้องรักองค์กร ร่วมสร้างองค์กร โดยทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงาน หมั่นพัฒนาตนเอง ให้การทำงานของตัวนี้ออกมาดีที่สุด”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 16 นามสมมติ (2559) “หากอยากจะมี ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ก็ต้องหมั่นพัฒนาตนเอง คำนึงถึงเป้าหมายในการทำงาน และชื่อเสียงที่บริษัทสั่งสมมายาวนาน”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 17 นามสมมติ (2559) “ทุกคนทำงานเต็มที่ก็อยากได้ผลตอบแทน เงินเดือนขึ้น โบนัส เลื่อนขั้น”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 18 นามสมมติ (2559) “ทุกคนอยากรู้สึกว่าการที่ทำมันคง ซึ่งมันก็ขึ้นอยู่กับตัวเอง หากตั้งใจทำหน้าที่ของตัวเองให้ดี ทุกอย่างก็จะออกมาดีเอง บริษัทที่มีชื่อเสียงดี ๆ ก็เกิดจากการทำงานดีของพนักงาน”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 19 นามสมมติ (2559) “การทำงานทุกคนหวังจะเจริญก้าวหน้า ได้เลื่อนขั้น ขึ้นเงินเดือน ได้รับรางวัล จากการทำงาน”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 20 นามสมมติ (2559) “ในการทำงานใครๆ ก็อยากได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง มีรางวัลมาจูงใจให้ทำงาน ไม่อยากโดนไล่ออก แต่มันก็อยู่ที่การทำงานของตัวเองว่าตั้งใจแค่ไหน ทุ่มเทมากน้อยแค่ไหน”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 21 นามสมมติ (2559) “ความมั่นคงในการทำงานเกิดจากการหมั่นเรียนรู้พัฒนาตนเองในหน้าที่การงานที่ทำ และแน่นอนความตั้งใจนี้จะได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและองค์กร”

สรุปคุณลักษณะร่วมด้านการพัฒนาตนเองประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านเกียรติยศชื่อเสียง โดยสามารถอธิบายคุณลักษณะขององค์ประกอบต่างๆ ได้ดังนี้

จากการศึกษาพบว่าด้านความมั่นคงในการทำงาน ถือเป็นสิ่งที่ทุกคนคาดหวังเพราะหมายถึงความมั่นคงในอาชีพการงานที่ตนเองทำอยู่ ทั้งนี้อาจพิจารณาถึงชื่อเสียงของบริษัท ตลอดจนรูปแบบของการบริการงาน แผนงาน เป็นต้น

จากการศึกษาพบว่าด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เป็นแรงจูงใจแก่พนักงานในการปฏิบัติหน้าที่ และเป็นปัจจัยให้พนักงานทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงานให้กับองค์กร ทั้งนี้เพื่อมุ่งหวังความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน คือการเลื่อนตำแหน่ง ขึ้นเงินเดือน เป็นต้น

จากการศึกษาพบว่าด้านความสำเร็จของงาน คือผลสำเร็จที่องค์กรต้องการและเป็นหน้าที่และเป้าหมายของพนักงานที่ทุกคนต้องยึดถือเพื่อทุ่มเททำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีเป้าหมายขององค์กรเป็นหลักสำคัญ รวมถึงการแก้ไขปัญหา ข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วทันถ่วงที โดยให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร และ ต่อตนเองน้อยที่สุด

จากการศึกษาพบว่าด้านเกียรติยศชื่อเสียง เป็นเสมือนรางวัลหรือสิ่งตอบแทนแก่พนักงานที่มีผลการดำเนินงานที่ดี ทั้งนี้จะเกิดจากความมุ่งมั่น ตั้งใจทำงาน และเชื่อมั่นว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญต่อองค์กร

ด้านที่ 7 ด้านบุคลิกภาพ

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพ จากการสังเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ว่าผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตรงกัน ได้แก่ บุคลิกภาพแบบเปิดเผย (Extraversion) บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) แบบยึดมั่นหลักการ (Conscientiousness) แบบมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) แบบเปิดใจสู่การเรียนรู้ (Openness to Experience)

โดยผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นที่สอดคล้องกันดังนี้

ผู้เชี่ยวชาญที่ 1 นามสมมติ (2559) “บุคลิกภาพที่ดีมีส่วนสำคัญในการทำงาน พนักงานต้องกล้าคิดกล้าทำ มีความอดทนอดกลั้น”

ผู้เชี่ยวชาญที่ 2 นามสมมติ (2559) “บุคลิกภาพเป็นเรื่องสำคัญของงานบริการ พนักงานต้องมุ่งมั่น ตั้งใจในการทำงาน อดทน ต่อสภาวะกดดันที่อาจเกิดขึ้น และรู้จักรับฟังเพื่อนร่วมงาน และมุ่งที่ผลสำเร็จร่วมกัน”

ผู้เชี่ยวชาญที่ 3 นามสมมติ (2559) “งานบริการจุดเด่นอยู่ที่บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ที่ต้องมุ่งมั่นตั้งใจ อดทนอดกลั้น ภายใต้อาการกดดัน และเป็นผู้ฟังที่ดี”

ผู้เชี่ยวชาญที่ 4 นามสมมติ (2559) “พนักงานบริการต้องเป็นคนมุ่งมั่น ชอบให้ความช่วยเหลือผู้อื่น เป็นคนใจเย็น ”

ผู้เชี่ยวชาญที่ 5 นามสมมติ (2559) “คนที่ทำงานบริการได้ดีต้องเป็นคนมีบุคลิกภาพดี ช่างพูด ช่างเจรจา ชอบช่วยเหลือผู้อื่น เป็นคนละเอียดอ่อน และรับฟังผู้อื่นได้ดี”

ผู้เชี่ยวชาญที่ 6 นามสมมติ (2559) “บุคลิกภาพจะทำให้ผู้ให้บริการโดดเด่นน่าเชื่อถือ ต้องแสดงออกด้วยความสุภาพ พุดเก่งและควบคุมอารมณ์ตัวเองได้ดี”

ผู้เชี่ยวชาญที่ 7 นามสมมติ (2559) “คนทำงานบริการตั้งเป็นคนชอบเข้าสังคมเพราะต้องเจอคนเยอะและต้องเป็นคนชอบช่วยเหลือผู้อื่นด้วยจะทำงานนี้ได้ดี”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 8 นามสมมติ (2559) “พูดถึงงานบริการคงปฏิเสธไม่ได้ว่าบุคลิกภาพของพนักงานเป็นเรื่องสำคัญมาก และไม่ใช้แค่ดูดี แต่ยังต้องมีลักษณะอื่นๆประกอบด้วย เช่น ช่างพูด ร่าเริงชอบดูแลช่วยเหลือคนอื่น เป็นคนละเอียดรอบครอบ ใจเย็น พร้อมเจอสิ่งใหม่ๆตลอดเวลา ”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 9 นามสมมติ (2559) “บุคลิกภาพที่โดดเด่นจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกสบายใจ พนักงานต้องพูดคุยก่ง มีความคิดดี เป็นคนสุภาพ”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 10 นามสมมติ (2559) “พนักงานต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี เพราะเจอคนไม่เข้ากันหลากหลายความต้องการ เพราะฉะนั้นเหมือนต้องเรียนรู้สิ่งแปลกใหม่ตลอดเวลา”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 11 นามสมมติ (2559) “บุคลิกภาพของคนทำงานบริการจะมีคล้ายๆกันนั่นคือพุดเก่งคุยก่งชอบช่วยเหลือคนอื่น”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 12 นามสมมติ (2559) “งานบริการคัดแต่คนดูดีมีบุคลิกภาพดี กล้าพูดกล้าแสดงออก ควบคุมอารมณ์ได้”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 13 นามสมมติ (2559) “พนักงานต้องมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน พร้อมเรียนรู้สิ่งใหม่ๆเพื่อพัฒนาตัวเอง”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 14 นามสมมติ (2559) “บุคลิกภาพที่ดีไม่ใช่มีแค่ภายนอกที่คนเห็นแต่ภายใน เช่นกล้าคิด กล้าทำ ความคิดจิตใจที่อ่อนโยน และการควบคุมตนเอง เรื่องพวกนี้ก็สำคัญที่ต้องคำนึงถึง”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 15 นามสมมติ (2559) “พนักงานที่ดีต้องมีความมุ่งมั่นในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 16 นามสมมติ (2559) “การเป็นคนมีจิตใจดีคิดดี ทำดี กล้าพูด กล้าทำ กล้าแสดงออก และใจเย็นไม่เครียด คุณสมบัติพวกนี้จะส่งเสริมให้คนมีบุคลิกภาพที่ดีได้”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 17 นามสมมติ (2559) “จุดเด่นของผู้ให้บริการคือต้องมุ่งมั่นตั้งใจทำงานและชอบช่วยเหลือผู้อื่น”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 18 นามสมมติ (2559) “งานบริการเหมาะกับคนลักษณะชอบเข้าสังคม และชอบช่วยเหลือดูแลผู้อื่น”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 19 นามสมมติ (2559) “การมุ่งมั่นในการทำงาน และใส่ใจรายละเอียดเล็กๆน้อยๆ จะทำให้งานออกมาดี”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 20 นามสมมติ (2559) “บุคลิกภาพเป็นภาพจำให้ผู้อื่นจดจำ ในงานบริการภาพจำที่ดีที่ผู้ให้บริการต้องทำให้ลูกค้ารู้สึกได้เช่น ความมุ่งมั่นในการทำงาน สุภาพอ่อนโยน มีเหตุมีผลในการพูดคุย และคุมตัวเองได้ในทุกสถานการณ์”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 21 นามสมมติ (2559) “บุคลิกภาพที่ดีเกิดจากตัวผู้ให้บริการเอง โดยต้องมีทักษะในการการเข้าสังคม พบปะ และช่วยเหลือดูแลผู้อื่นได้อย่างเต็มใจ”

สรุปคุณลักษณะร่วมด้านบุคลิกภาพประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ บุคลิกภาพแบบเปิดเผย (Extraversion) บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) แบบยึดมั่นหลักการ (Conscientiousness) แบบมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) แบบเปิดใจสู่การเรียนรู้ (Openness to Experience) โดยสามารถอธิบายคุณลักษณะขององค์ประกอบต่างๆได้ดังนี้

จากการศึกษาพบว่าด้าน บุคลิกภาพแบบเปิดเผย (Extraversion) คือกลุ่มคนที่มีลักษณะนิสัยร่าเริง ชอบเข้าสังคม เป็นคนมุ่งมั่น ตั้งใจทำงาน กล้าทำ กล้าแสดงออก

จากการศึกษาพบว่าด้านบุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) คือกลุ่มคนที่มีลักษณะนิสัยคือ มีจิตใจดี สุภาพอ่อนโยน ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มีความอดทนและยืดหยุ่นในการทำงานสูง และมักจะพัฒนาปรับปรุงตนเองเพื่อเข้ากับผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ

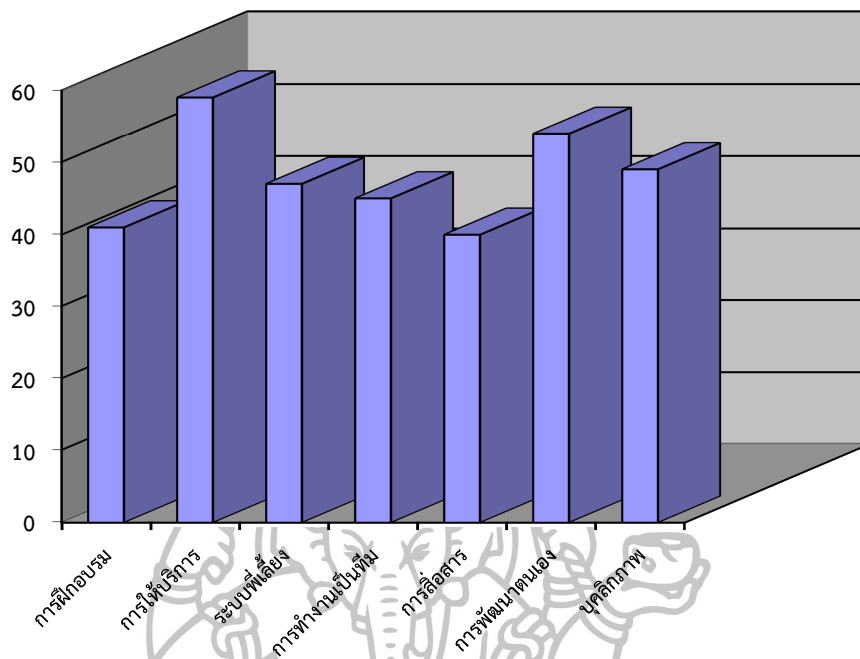
จากการศึกษาพบว่าบุคลิกภาพแบบยึดมั่นหลักการ (Conscientiousness) คือกลุ่มคนที่มีความรับผิดชอบในการทำงาน เป็นผู้ยึดมั่นในหลักการ มีเหตุผล ใส่ใจในรายละเอียดของงาน เห็นความสำคัญของงานที่ได้รับมอบหมายเสมอ

จากการศึกษาพบว่าบุคลิกภาพแบบมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) คือกลุ่มคนที่สามารถทำงานภายใต้แรงกดดันได้ดี มีอารมณ์มั่นคง ไม่เครียด มีจิตใจดี มองโลกในแง่ดี

จากการศึกษาพบว่าบุคลิกภาพแบบเปิดใจสู่การเรียนรู้ (Openness to Experience) คือกลุ่มคนที่กระตือรือร้น ชอบเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ มีจินตนาการ รับฟังความเห็นผู้อื่นและชอบในการพัฒนาตนเอง

3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก มาทำการวิเคราะห์แบบสังคมเครือข่าย

จากการสังเคราะห์จากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้เชี่ยวชาญด้านการบริการระดับหัวหน้างาน จำนวน 21 คน ผู้วิจัยนำองค์ประกอบที่ได้มาทั้งหมดจัดทำเป็นตารางสังเคราะห์องค์ประกอบและทำการวิเคราะห์ด้วยระบบข้อมูลเครือข่ายดังแสดงในตารางที่ 4

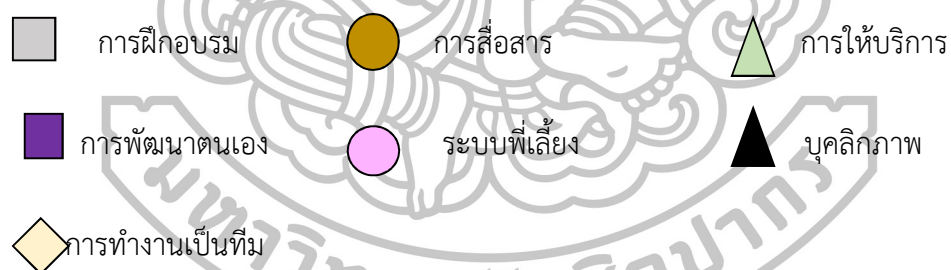
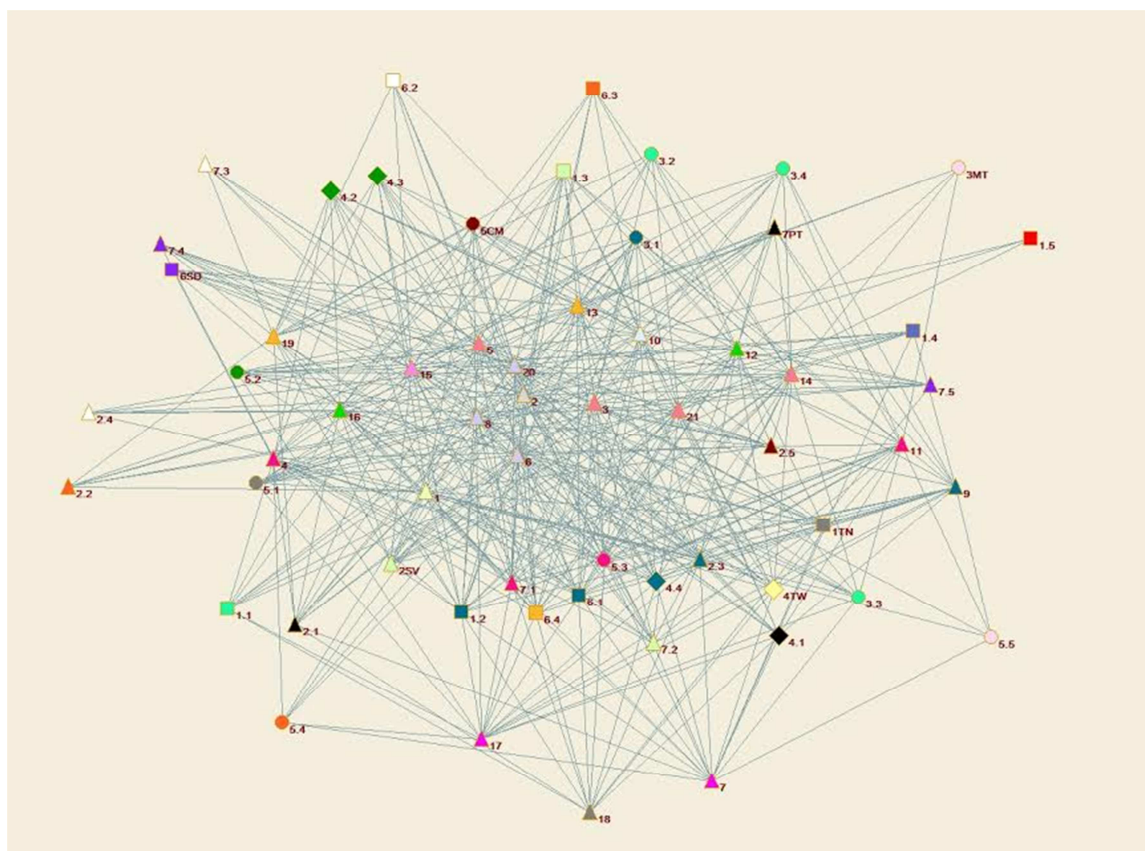


ภาพที่ 14 องค์ประกอบหลักของการพัฒนาระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ

หมายเหตุ: การสังเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสรุปของผู้วิจัย

จากภาพที่ 14 ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก มาสังเคราะห์และจัดหมวดหมู่ตามองค์ประกอบในด้านต่างๆ มีดังนี้ 1) ด้านการฝึกอบรม 2) ด้านการให้บริการ 3) ด้านระบบพี่เลี้ยง 4) ด้านการทำงานเป็นทีม 5) ด้านการสื่อสาร 6) ด้านการพัฒนาตนเอง 7) ด้านบุคลิกภาพ

ผู้วิจัยได้สังเคราะห์วรรณกรรมแบบเครือข่าย (Pajek) เพื่อวิเคราะห์เครือข่ายทางสังคมหาความเชื่อมโยงและความสัมพันธ์ของสังคม ซึ่งการเชื่อมโยงทางเครือข่ายนั้นไม่พิจารณาถึงการหาระยะทาง (Distance) เพื่อนำมาเป็นที่ตั้งในการหาองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อยของการพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย สรุปผลการสังเคราะห์พบว่า องค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ส่วนมากให้ความสำคัญกับเรื่อง การให้บริการ การพัฒนาตนเอง บุคลิกภาพ ระบบ พี่เลี้ยง การทำงานเป็นทีม การฝึกอบรม และการทำงานเป็นทีม ตามลำดับ ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของผู้วิจัยที่ได้จำแนกความหมายและองค์ประกอบที่ประเมินไว้ ดังแสดงการประยุกต์ใช้โปรแกรม Pajek ตามภาพที่ 15



ภาพที่ 15 ภาพจำลองความสัมพันธ์ของข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกในแบบเครือข่ายทางสังคมของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย

หมายเหตุ: การสัมภาษณ์เชิงลึกและการสรุปความของผู้วิจัย

จากภาพเป็นลักษณะการกระจายตัวกันของข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์เครือข่ายสังคม โดยจะมีลักษณะของเส้น(ข้อมูล) ที่กระจัดกระจายกัน แต่ยังแสดงให้เห็นถึงเส้นที่เชื่อมโยงกัน โดยสัญลักษณ์สี่เหลี่ยมสีเทา หมายถึงองค์ประกอบการฝึกอบรม สี่เหลี่ยมสีม่วง หมายถึง องค์ประกอบด้านการพัฒนาตนเอง สี่เหลี่ยมข้าวหลามตัดสีครีม หมายถึง องค์ประกอบด้านการทำงานเป็นทีม วงกลมสีน้ำตาล หมายถึง องค์ประกอบด้านการสื่อสาร วงกลมสีชมพู หมายถึง องค์ประกอบด้านระบบพี่เลี้ยง สามเหลี่ยมสีเขียว หมายถึง องค์ประกอบด้านการให้บริการ และ สามเหลี่ยมสีดำ หมายถึง องค์ประกอบด้านบุคลิกภาพ

ตารางที่ 5 แสดงค่าดีกรีสูงสุดของความสัมพันธ์ของเครือข่ายทางสังคมของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย

Rank	Vertex	Value	Id
1	6	41	การฝึกอบรม
2	1	59	การให้บริการ
3	4	47	ระบบพี่เลี้ยง
4	5	45	การทำงานเป็นทีม
5	7	40	การสื่อสาร
6	2	54	การพัฒนาตนเอง
7	3	49	บุคลิกภาพ

หมายเหตุ: การประมวลผลจากโปรแกรม Pajek

Rank	คือ	เลขลำดับ
Vertex	คือ	การจัดลำดับขององค์ประกอบตามจำนวนความถี่ของข้อมูล
Value	คือ	จำนวนความถี่ของข้อมูล
Id	คือ	รายชื่อองค์ประกอบ

จากตารางที่ 5 ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ผลความสัมพันธ์ของเครือข่ายทางสังคมของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย โดยใช้โปรแกรม Pajek ซึ่งไม่พิจารณาถึงการหาระยะทาง (Distance) ผู้วิจัยได้จัดลำดับความสำคัญและการเชื่อมโยงทางเครือข่าย พบว่า ลำดับที่ 1 การฝึกอบรม มีการเชื่อมโยงจำนวน 41 เส้น ลำดับที่ 2 การให้บริการ มีการเชื่อมโยงจำนวน 59 เส้น ลำดับที่ 3 ระบบพี่เลี้ยง มีการเชื่อมโยงจำนวน 47 เส้น และ ลำดับที่ 4 การทำงานเป็นทีม มีการเชื่อมโยงจำนวน 45 เส้น ลำดับที่ 5 มีการเชื่อมโยงจำนวน 40 เส้น ลำดับที่ 6 การพัฒนาตนเอง มีการเชื่อมโยง 54 เส้น ลำดับที่ 7 มีการเชื่อมโยงจำนวน 49 เส้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ทั้ง 7 ลำดับมีความสัมพันธ์และมีความเชื่อมโยงกันในบริบทต่างๆ

จากนั้นจึงนำองค์ประกอบที่ได้สร้างเป็นแบบสอบถามและนำแบบสอบถามนั้นกลับไปให้ผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 21 ที่ได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกในรอบแรกเพื่อตรวจทานฉันทามติเชิงปริมาณและวิเคราะห์ด้วยค่า IR,MODE นำผลที่ได้สังเคราะห์ออกมาเป็น แนวโน้มการพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ เพื่อสังเคราะห์เป็นแบบสอบถามสำหรับการการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) มาตรฐานการพัฒนามาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทยในขั้นตอนต่อไป

4. ผลการสอบถามเพื่อตรวจทานฉันทามติเชิงปริมาณจากพนักงานที่ถูกสัมภาษณ์เชิงลึก โดยวิเคราะห์ด้วยค่า IR,MODE (EDFR รอบที่ 2)

ตารางที่ 6 แนวโน้มองค์ประกอบย่อยเกี่ยวกับการฝึกอบรมจากแบบสอบถามใน EDFR รอบที่ 2

	การฝึกอบรม	มัธยฐาน (Md.) ≥ 3.5	ฐานนิยม (Mo.)	Q3 – Q1 ≤ 1.5	ความเป็นไปได้	ความเหมาะสม	ความสอดคล้องของความคิดเห็น
1	ผู้รับผิดชอบในการฝึกอบรมมีการสอบถามหัวข้อที่ผู้เข้ารับการอบรมสนใจก่อนเสมอ	3.61	4.19	1.00	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
2	ก่อนเข้ารับการฝึกอบรมมีการถามความสมัครใจก่อนเสมอ	3.58	3.94	0.95	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
3	ก่อนเข้ารับการอบรม มีการประเมินความรู้ของพนักงานก่อนเสมอ	3.85	3.94	0.73	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
4	ผู้รับผิดชอบในการฝึกอบรมมีการแจ้งให้พนักงานทราบถึงวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมทุกครั้ง	3.95	3.75	0.83	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
5	ก่อนการฝึกอบรมมีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ได้จริง	3.91	3.58	0.72	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
6	ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม	3.93	3.75	0.78	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
7	ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เข้าใจถึงความคาดหวังจากองค์กรในการฝึกอบรม	3.95	4.06	0.67	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
8	มีการคัดเลือกวิทยากรที่เหมาะสมในแต่ละหัวข้อ	3.93	3.95	0.78	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
9	ในการฝึกอบรมมีการใช้ สื่อ อุปกรณ์ ที่เหมาะสมกับหัวข้อนั้นๆ	3.94	3.63	0.85	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง

ตารางที่ 6 แนวโน้มองค์ประกอบย่อยเกี่ยวกับการฝึกอบรมจากแบบสอบถามใน EDFR รอบที่ 2 (ต่อ)

การฝึกอบรม		มัธย ฐาน (Md.) ≥ 3.5	ฐาน นิยม (Mo.)	Q3 – Q1 ≤ 1.5	ความ เป็นไปได้	ความ เหมาะสม	ความ สอดคล้อง ของ ความ คิดเห็น
10	มีการแจ้งตารางการฝึกอบรมให้ พนักงานได้ทราบก่อนทุกครั้ง	3.96	3.65	0.83	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
11	มีการเปิดโอกาสแก่ผู้เข้ารับการ ฝึกอบรมได้ซักถามและแสดงความ คิดเห็นอย่างเสรี	3.94	3.85	0.71	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
12	ท่านสามารถนำสิ่งที่ได้รับจากโครงการ/ กิจกรรมนี้ไปใช้ในการเรียน/การ ปฏิบัติงาน	3.98	4.06	0.75	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
13	ผู้รับผิดชอบในการฝึกอบรมสามารถ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้อย่าง ดี	3.90	3.63	0.81	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
14	เมื่อเกิดคำถามระหว่างการฝึกอบรม วิทยากรสามารถตอบคำถามได้อย่าง ชัดเจน	3.98	3.71	0.67	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
15	มีการนำผลการประเมินมาพัฒนา วางแผนการฝึกอบรมครั้งต่อไป	3.96	3.65	0.81	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
16	มีการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานก่อน และหลังการฝึกอบรม	3.96	3.71	0.71	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
17	มีการนำผลการประเมินมาพัฒนา วางแผนการฝึกอบรมครั้งต่อไป	4.00	3.63	0.81	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง

ผลการวิเคราะห์แนวโน้มองค์ประกอบย่อยเกี่ยวกับการฝึกอบรมจากแบบสอบถามใน EDFR รอบที่ 2 พบว่า มีความเป็นไปได้ในระดับมาก และมีความเหมาะสม สอดคล้องในทุกประเด็น โดยที่ค่ามัธยฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 3.61-4.00 ค่าฐานนิยมอยู่ระหว่าง 3.58-4.19 และค่า Q3-Q1 มีค่าระหว่าง 0.67-1.00

ตารางที่ 7 แนวโน้มองค์ประกอบย่อยเกี่ยวกับการบริการจากแบบสอบถามใน EDFR รอบที่ 2

	การบริการ	มัธยฐาน (Md.) ≥ 3.5	ฐานนิยม (Mo.)	Q3 - Q1 ≤ 1.5	ความเป็นไปได้	ความเหมาะสม	ความสอดคล้องของความคิดเห็น
18	พนักงานให้บริการสายการบินต้องแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย	3.94	3.79	0.85	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
19	พนักงานให้บริการสายการบินต้องมีอัธยาศัยไมตรี มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ	3.92	3.65	0.71	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
20	พนักงานให้บริการสายการบินต้องให้บริการด้วย ความรับผิดชอบและเต็มใจ	3.96	3.65	0.75	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
21	พนักงานให้บริการสายการบินต้องให้บริการด้วย ความรอบคอบและถูกต้อง	3.97	3.95	0.75	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
22	พนักงานให้บริการสายการบินต้อง มีความรู้ในเรื่อง ของสินค้าและบริการ	3.92	3.75	0.75	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
23	พนักงานให้บริการสายการบินต้องสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของผู้โดยสารได้ อย่างถูกต้อง	3.89	3.85	0.71	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
24	พนักงานให้บริการสายการบินต้อง มีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าได้ทันท่วงที	3.95	3.86	0.83	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
25	พนักงานให้บริการสายการบินต้อง มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ลูกค้า	3.93	4.21	0.81	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
26	การบริการเป็นไปด้วยความรวดเร็วทันใจ	3.98	3.59	0.78	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง

ตารางที่ 7 แนวโน้มองค์ประกอบย่อยเกี่ยวกับการบริการจากแบบสอบถามใน EDFR รอบที่ 2 (ต่อ)

การบริการ	มัธยฐาน (Md.) ≥ 3.5	ฐานนิยม (Mo.)	Q3 - Q1 ≤ 1.5	ความเป็นไปได้	ความเหมาะสม	ความสอดคล้องของความคิดเห็น
27 พนักงานให้บริการสายการบินต้องให้บริการแก่ ลูกค้ายเป็นอย่างดีโดยสม่ำเสมอ	3.95	3.71	0.71	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
28 ผู้โดยสาร(ลูกค้า)รู้สึกมั่นใจที่ใช้บริการ	3.96	3.57	0.71	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
29 พนักงานให้บริการสายการบินต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ที่สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัย ของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	3.93	3.94	0.83	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
30 พนักงานให้บริการสายการบิน ให้ความเอาใจใส่กับผู้โดยสารแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน	3.98	3.93	0.78	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
31 พนักงานให้บริการสายการบินต้องดูแลเอาใจใส่ และตอบสนองความต้องการของลูกค้ายได้ เป็นอย่างดี	3.95	3.85	0.81	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
32 พนักงานให้บริการสายการบินต้องถือว่าความพึงพอใจของ ผู้โดยสารเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด	3.96	3.75	0.81	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง

ผลการวิเคราะห์แนวโน้มองค์ประกอบย่อยเกี่ยวกับการบริการจากแบบสอบถามใน EDFR รอบที่ 2 พบว่า มีความเป็นไปได้ในระดับมาก และมีความเหมาะสม สอดคล้องในทุกประเด็น โดยที่ค่ามัธยฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 3.89-3.98 ค่าฐานนิยมอยู่ระหว่าง 3.65-4.21 และค่า Q3-Q1 มีค่าระหว่าง 0.71-0.85

ตารางที่ 8 แนวโน้มองค์ประกอบย่อยเกี่ยวกับระบบที่เลี้ยงจากแบบสอบถามใน EDFR รอบที่ 2

ระบบที่เลี้ยง		มัธยฐาน (Md.) ≥ 3.5	ฐานนิยม (Mo.)	Q3 - Q1 ≤ 1.5	ความเป็นไปได้	ความเหมาะสม	ความสอดคล้องของความคิดเห็น
33	พนักงานให้บริการบนเครื่องบินรุ่นที่สามารถเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานแก่รุ่นน้องได้	3.61	3.71	0.86	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
34	ระหว่างปฏิบัติงานพนักงานให้บริการบนเครื่องบินมีพนักงานรุ่นพี่คอยให้คำปรึกษา	3.58	3.85	0.75	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
35	ระหว่างปฏิบัติงานเมื่อพบปัญหาจากการทำงานพนักงานให้บริการบนสายการบินสามารถขอคำแนะนำจากหัวหน้างานหรือรุ่นพี่ได้	3.85	3.79	0.71	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
36	พนักงานให้บริการบนเครื่องบินรุ่นพี่จะคอยให้คำแนะนำแก่พนักงานรุ่นน้อง และพนักงานที่เข้ามาใหม่	3.95	3.85	0.75	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
37	เมื่อมีพนักงานรุ่นพี่ปฏิบัติงานอยู่ด้วยจะทำให้พนักงานรุ่นน้องปฏิบัติงานได้อย่างมั่นใจมากขึ้น	3.91	4.06	0.63	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
38	พนักงานรุ่นพี่จะแนะนำแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์แก่รุ่นน้อง	3.93	3.65	0.83	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
39	พนักงานรุ่นพี่จะประเมินการทำงานของรุ่นน้องและให้คำแนะนำและแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อการทำงานในครั้งต่อไป	3.95	3.65	0.83	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง

ผลการวิเคราะห์แนวโน้มองค์ประกอบย่อยเกี่ยวกับระบบที่เลี้ยงจากแบบสอบถามใน EDFR รอบที่ 2 พบว่า มีความเป็นไปได้ในระดับมาก และมีความเหมาะสม สอดคล้องในทุกประเด็น โดยที่ค่ามัธยฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 3.61-3.95 ค่าฐานนิยมอยู่ระหว่าง 3.65-4.06 และค่า Q3-Q1 มีค่าระหว่าง 0.63-0.86

ตารางที่ 9 แนวโน้มองค์ประกอบย่อยเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมจากแบบสอบถามใน EDFR รอบที่ 2

การทำงานเป็นทีม	มัธยฐาน (Md.) ≥ 3.5	ฐานนิยม (Mo.)	Q3 – Q1 ≤ 1.5	ความเป็นไปได้	ความเหมาะสม	ความสอดคล้องของความคิดเห็น	
40	ในการปฏิบัติงานจะมีการเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อกำหนดหน้าที่รับผิดชอบในการร่วมกัน	3.94	4.10	0.81	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
41	พนักงานให้บริการสายการบินมีความมั่นใจว่ามีการมอบหมายงานให้แก่ผู้ร่วมงานอย่างเสมอภาคกัน	3.95	3.85	0.78	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
42	จะมีการประชุมและมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับผู้ร่วมงานทุกคน	3.97	3.77	0.85	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
43	พนักงานให้บริการสายการบินมีความเต็มใจปฏิบัติงานอื่นที่อยู่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ในบางโอกาสเมื่อมีความจำเป็น	3.98	3.79	0.75	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
44	หัวหน้าและพนักงานให้บริการสายการบิน ร่วมกันวางแผนกำหนดทิศทางการทำงาน	3.96	3.95	0.81	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
45	พนักงานให้บริการสายการบินมีโอกาสร่วมกันกำหนดเป้าหมายของทีมงาน	3.95	4.10	0.78	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
46	พนักงานให้บริการสายการบินให้ความสำคัญกับเป้าหมายส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว	3.94	3.85	0.81	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง

ตารางที่ 9 แนวโน้มองค์ประกอบย่อยเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมจากแบบสอบถามใน EDFR รอบที่ 2 (ต่อ)

	การทำงานเป็นทีม	มัธยฐาน (Md.) ≥ 3.5	ฐานนิยม (Mo.)	Q3 – Q1 ≤ 1.5	ความเป็นไปได้	ความเหมาะสม	ความสอดคล้องของความคิดเห็น
47	พนักงานให้บริการสายการบินมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับ การวางแผน และลำดับขั้นตอนการทำงานเป็นทีม	3.98	3.71	0.85	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
48	เมื่อเกิดปัญหาขึ้นพนักงานให้บริการสายการบินมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา	3.90	3.83	0.71	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
49	พนักงานให้บริการสายการบินมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน	3.98	3.63	0.71	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง

ผลการวิเคราะห์แนวโน้มองค์ประกอบย่อยเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมจากแบบสอบถามใน EDFR รอบที่ 2 พบว่า มีความเป็นไปได้ในระดับมาก และมีความเหมาะสม สอดคล้องในทุกประเด็น โดยที่ค่ามัธยฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 3.90-3.98 ค่าฐานนิยมอยู่ระหว่าง 3.63-4.10 และค่า Q3-Q1 มีค่าระหว่าง 0.71-0.85

ตารางที่ 10 แนวโน้มองค์ประกอบย่อยเกี่ยวกับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจากแบบสอบถามใน EDFR รอบที่ 2

	การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	มัธยฐาน (Md.) ≥ 3.5	ฐานนิยม (Mo.)	Q3 – Q1 ≤ 1.5	ความเป็นไปได้	ความเหมาะสม	ความสอดคล้องของความคิดเห็น
50	พนักงานให้บริการสายการบินควรใช้คำพูดที่เข้าใจได้ง่ายและเป็นกันเองในการสื่อสารระหว่างกัน	3.98	4.19	0.67	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
51	เนื้อหาและคำสั่งที่ได้รับจากหัวหน้างานควรมีความชัดเจนและเพียงพอในการนำไปปฏิบัติงาน	3.94	3.94	0.85	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง

ตารางที่ 10 แนวโน้มองค์ประกอบย่อยเกี่ยวกับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจากแบบสอบถามใน EDFR รอบที่ 2 (ต่อ)

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	มัธยฐาน (Md.) ≥ 3.5	ฐานนิยม (Mo.)	Q3 – Q1 ≤ 1.5	ความเป็นไปได้	ความเหมาะสม	ความสอดคล้องของความคิดเห็น
52 การสื่อสารระหว่างการทำงานของพนักงานให้บริการสายการบินควรพูดกันได้อย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา	3.94	3.94	0.81	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
53 ท่านคิดว่าหัวหน้างาน(ผู้จัดการเที่ยวบิน, หัวหน้าพนักงานให้บริการสายการบิน) ควรสื่อสารกับ ลูกน้อง(หัวหน้าพนักงานให้บริการสายการบิน ,พนักงานให้บริการสายการบิน)โดยตรง	3.92	3.75	0.78	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
54 ในการปฏิบัติงาน หัวหน้างานควรนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและช่องทางการสื่อสาร	3.96	3.58	0.78	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
55 การสื่อสารแบบเผชิญหน้าระหว่างกัน สามารถสร้างความเข้าใจระหว่างกันได้ดีขึ้น	3.97	3.75	0.81	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
56 ท่านคิดว่าในระหว่างการปฏิบัติงาน หัวหน้างาน(ผู้จัดการเที่ยวบิน, หัวหน้าพนักงานให้บริการบนเครื่องบิน)ควรมีการสื่อสารกับลูกน้อง(หัวหน้าพนักงานให้บริการบนเครื่องบิน ,พนักงานให้บริการบนเครื่องบิน)อย่างสม่ำเสมอ	3.95	3.63	0.75	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
57 หัวหน้างาน(ผู้จัดการเที่ยวบิน,หัวหน้าพนักงานให้บริการสายการบิน)ควรมีการติดต่อสื่อสารกับลูกน้อง(หัวหน้าพนักงานให้บริการบนเครื่องบิน ,พนักงานให้บริการบนเครื่องบิน)อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความร่วมมือกันในการทำงาน	3.94	3.68	0.81	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง

ตารางที่ 10 แนวโน้มองค์ประกอบย่อยเกี่ยวกับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจากแบบสอบถามใน EDFR รอบที่ 2 (ต่อ)

	การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	มัธยฐาน (Md.) ≥ 3.5	ฐานนิยม (Mo.)	Q3 – Q1 ≤ 1.5	ความเป็นไปได้	ความเหมาะสม	ความสอดคล้องของความคิดเห็น
58	ในระหว่างปฏิบัติงาน พนักงานให้บริการสายการบินมีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	3.96	3.85	0.67	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
59	พนักงานให้บริการสายการบินยินดีรับฟังปัญหาของเพื่อนร่วมงาน	3.96	3.61	0.81	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
60	พนักงานให้บริการสายการบินเปิดโอกาสให้เพื่อนร่วมงานได้แสดงความคิดเห็นในการวางแผนการทำงาน	3.97	3.86	0.75	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
61	พนักงานให้บริการสายการบินพร้อมที่จะให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงาน	3.83	3.65	0.75	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
62	พนักงานให้บริการสายการบินจะร่วมกันแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน	3.95	3.71	0.67	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง

ผลการวิเคราะห์แนวโน้มองค์ประกอบย่อยเกี่ยวกับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจากแบบสอบถามใน EDFR รอบที่ 2 พบว่า มีความเป็นไปได้ในระดับมาก และมีความเหมาะสมสอดคล้องในทุกประเด็น โดยที่ค่ามัธยฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 3.83-3.98 ค่าฐานนิยมอยู่ระหว่าง 3.63-4.19 และค่า Q3-Q1 มีค่าระหว่าง 0.67-0.81

ตารางที่ 11 แนวโน้มองค์ประกอบย่อยเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองจากแบบสอบถามใน EDFR รอบที่ 2

	การพัฒนาตนเอง	มัธยฐาน (Md.) ≥ 3.5	ฐานนิยม (Mo.)	Q3 – Q1 ≤ 1.5	ความเป็นไปได้	ความเหมาะสม	ความสอดคล้องของความคิดเห็น
63	ความมั่นคงและชื่อเสียงขององค์กรทำให้พนักงานให้บริการสายการบินรู้สึกมั่นคงในอาชีพการงาน	3.98	3.71	0.81	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
64	พนักงานให้บริการสายการบินจะมั่นใจในหน้าที่การงานของตนว่าคงไม่ต้องโดนไล่ออกจากงานโดยง่าย	3.98	3.63	0.75	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
65	พนักงานให้บริการสายการบินเห็นด้วยกับนโยบายและรูปแบบของการบริหารงานของหน่วยงาน	3.90	3.95	0.75	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
66	พนักงานให้บริการสายการบินมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง	3.93	3.81	0.75	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
67	ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เข้ากันได้ดีในการปฏิบัติงาน	3.98	3.79	0.81	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
68	พนักงานให้บริการสายการบินสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานของได้เป็นอย่างดี	3.98	3.65	0.86	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
69	พนักงานให้บริการสายการบินสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย	3.90	3.65	0.63	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
70	พนักงานให้บริการสายการบินจะพยายามแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการทำงาน ให้งานออกมาสมบูรณ์ที่สุด	3.93	3.95	0.81	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
71	ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากการทำงานจะถูกพิจารณาโดยหัวหน้างานเสมอ	3.97	3.85	0.78	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง

ตารางที่ 11 แนวโน้มองค์ประกอบย่อยเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองจากแบบสอบถามใน EDFR รอบที่ 2 (ต่อ)

การพัฒนาตนเอง	มัธยฐาน (Md.) ≥ 3.5	ฐานนิยม (Mo.)	Q3 – Q1 ≤ 1.5	ความเป็นไปได้	ความเหมาะสม	ความสอดคล้องของความคิดเห็น
72 พนักงานให้บริการสายการบินมีความมั่นใจว่าการปฏิบัติของท่านมีความสำคัญต่อองค์กร	3.83	3.86	0.78	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
73 พนักงานให้บริการสายการบินมีความมั่นใจว่าผลงานของท่านจะได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานเสมอ	3.95	4.21	0.81	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
74 พนักงานให้บริการสายการบินคิดว่ารางวัลเป็นสิ่งสำคัญให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน	3.96	3.68	0.75	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง

ผลการวิเคราะห์แนวโน้มองค์ประกอบย่อยเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองจากแบบสอบถามใน EDFR รอบที่ 2 พบว่า มีความเป็นไปได้ในระดับมาก และมีความเหมาะสม สอดคล้องในทุกประเด็น โดยที่ค่ามัธยฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 3.83-3.98 ค่าฐานนิยมอยู่ระหว่าง 3.63-4.21 และค่า Q3-Q1 มีค่าระหว่าง 0.63-0.86

ตารางที่ 12 แนวโน้มองค์ประกอบย่อยเกี่ยวกับบุคลิกภาพ 5 ประการจาก แบบสอบถามใน EDFR รอบที่ 2

บุคลิกภาพ 5 ประการ	มัธยฐาน (Md.) ≥ 3.5	ฐานนิยม (Mo.)	Q3 – Q1 ≤ 1.5	ความเป็นไปได้	ความเหมาะสม	ความสอดคล้องของความคิดเห็น
75 พนักงานให้บริการสายการบินเป็นคนมีอุปนิสัย ช่างพูด ร่าเริง ของเข้าสังคม	3.94	3.57	0.81	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
76 พนักงานให้บริการสายการบินเป็นคนกล้าคิด กล้าทำ กล้าแสดงออก	3.92	3.94	0.78	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง

ตารางที่ 12 แนวโน้มองค์ประกอบย่อยเกี่ยวกับบุคลิกภาพ 5 ประการจาก แบบสอบถามใน EDFR รอบที่ 2 (ต่อ)

บุคลิกภาพ 5 ประการ	มัธยฐาน (Md.) ≥ 3.5	ฐานนิยม (Mo.)	Q3 – Q1 ≤ 1.5	ความเป็นไปได้	ความเหมาะสม	ความสอดคล้องของความคิดเห็น
77 พนักงานให้บริการสายการบินเป็นคนที่มุ่งมั่นตั้งใจทำงาน	3.96	3.93	0.85	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
78 พนักงานให้บริการสายการบินเป็นคนมีจิตใจดี สุภาพอ่อนโยนต่อเพื่อนร่วมงาน	3.97	3.85	0.75	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
79 พนักงานให้บริการสายการบินชอบช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ	3.92	3.75	0.81	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
80 พนักงานให้บริการสายการบินมีนิสัยอดทนและยืดหยุ่นในการทำงาน	3.89	4.06	0.78	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
81 พนักงานให้บริการสายการบินมีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย	3.95	3.71	0.81	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
82 พนักงานให้บริการสายการบินเป็นผู้ยึดถือหลักการและเหตุผล	3.93	3.85	0.85	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
83 พนักงานให้บริการสายการบินใส่ใจกับทุกรายละเอียดของการทำงาน	3.97	3.79	0.71	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
84 พนักงานให้บริการสายการบินสามารถควบคุมอารมณ์ตัวเองได้ดีภายใต้แรงกดดัน	3.95	3.65	0.75	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
85 พนักงานให้บริการสายการบินเป็นคนมีอารมณ์มั่นคง	3.98	3.61	0.63	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
86 พนักงานให้บริการสายการบินเป็นคนใจเย็นไม่เครียด	3.95	4.10	0.83	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
87 พนักงานให้บริการสายการบินเป็นคนอยากรู้ อยากเห็น ชอบเรียนรู้สิ่งใหม่อยู่ตลอดเวลา	3.94	3.85	0.83	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง

ตารางที่ 12 แนวโน้มองค์ประกอบย่อยเกี่ยวกับบุคลิกภาพ 5 ประการจาก แบบสอบถามใน EDFR รอบที่ 2 (ต่อ)

บุคลิกภาพ 5 ประการ		มัธยฐาน (Md.) ≥ 3.5	ฐานนิยม (Mo.)	Q3 - Q1 ≤ 1.5	ความเป็นไปได้	ความเหมาะสม	ความสอดคล้องของความคิดเห็น
88	พนักงานให้บริการสายการบินเป็นคนมีจิตนาการ	3.96	3.77	0.81	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง
89	พนักงานให้บริการสายการบินรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	3.96	3.79	0.78	มาก	เหมาะสม	สอดคล้อง

ผลการวิเคราะห์แนวโน้มองค์ประกอบย่อยเกี่ยวกับบุคลิกภาพ 5 ประการจากแบบสอบถามใน EDFR รอบที่ 2 พบว่า มีความเป็นไปได้ในระดับมาก และมีความเหมาะสมสอดคล้องในทุกประเด็น โดยที่ค่ามัธยฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 3.89-3.98 ค่าฐานนิยมอยู่ระหว่าง 3.61-4.10 และค่า Q3-Q1 มีค่าระหว่าง 0.63-0.85

จากนั้น ผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวโน้มการพัฒนารูปแบบองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ โดยมีองค์ประกอบดังนี้ ด้านการฝึกอบรม ด้านการบริการ ด้านระบบพี่เลี้ยง ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการสื่อสาร ด้านการพัฒนาตนเอง ด้านบุคลิกภาพ

ขั้นตอนที่ 2 ผลการศึกษาองค์ประกอบเชิงยืนยันของการพัฒนารูปแบบองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย

ในส่วนนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) มาตรฐานการพัฒนามาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย โดยสามารถแสดงผลการศึกษาได้ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดและแปลความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติและตัวแปรต่างๆ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

SD	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
Chi-Square	หมายถึง	ค่าไค-สแควร์
Df	หมายถึง	ค่าองศาแห่งความเป็นอิสระ
RMSEA	หมายถึง	ค่ารากกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ

CFI	หมายถึง	ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ
GFI	หมายถึง	ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน
AGFI	หมายถึง	ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว
p-value	หมายถึง	ค่าความน่าจะเป็นทางสถิติ
T ² -SeM-CoPS	หมายถึง	ระบบเครื่องยนต์แห่งการขับเคลื่อนประสิทธิภาพ
X1	หมายถึง	ก่อนการอบรมท่านได้รับการสอบถามจากผู้รับผิดชอบ ถึงหัวข้อที่ท่านมีความสนใจก่อนเสมอ
X2	หมายถึง	การได้รับการถามความสมัครใจก่อนการอบรมเสมอ
X3	หมายถึง	การได้รับการประเมินความรู้ก่อนการฝึกอบรมเสมอ
X4	หมายถึง	การสามารถแสดงความคิดเห็นต่อหัวข้อในการฝึกอบรมได้
X5	หมายถึง	การได้รับแจ้งถึงวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมทุกครั้ง
X6	หมายถึง	ก่อนการฝึกอบรมมีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ได้จริง
X7	หมายถึง	การมีความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม
X8	หมายถึง	ความเข้าใจถึงความคาดหวังจากองค์กรในการฝึกอบรม
X9	หมายถึง	การคัดเลือกวิทยากรที่เหมาะสมในแต่ละหัวข้อ
X10	หมายถึง	การฝึกอบรมมีการใช้ สื่อ อุปกรณ์ ที่เหมาะสมกับหัวข้อนั้นๆ
X11	หมายถึง	การได้รับแจ้งตารางการฝึกอบรมก่อนทุกครั้ง
X12	หมายถึง	หน่วยงานมีการจัดสรรงบประมาณในการฝึกอบรมอย่างเหมาะสม
X13	หมายถึง	ความมีโอกาสในการซักถามและแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี
X14	หมายถึง	ความสามารถนำสิ่งที่ได้จากโครงการ/กิจกรรมนี้ไปใช้ในการเรียน/การปฏิบัติงาน
X15	หมายถึง	ผู้รับผิดชอบในการฝึกอบรมสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้อย่างดี
X16	หมายถึง	เมื่อเกิดคำถามระหว่างการฝึกอบรม วิทยากรสามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจน
X17	หมายถึง	การประเมินผลหลังการฝึกอบรมทุกครั้ง
X18	หมายถึง	การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานก่อนและหลังการฝึกอบรม
X19	หมายถึง	การนำผลการประเมินมาวิเคราะห์และปรับปรุงแก้ไขเพื่อวางแนวทางการฝึกอบรมครั้งต่อไป
X20	หมายถึง	การประเมินผลวิทยากรภายหลังการฝึกอบรมทุกครั้ง
X21	หมายถึง	พนักงานให้บริการสายการบินต้อง แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย

- X22 หมายถึง พนักงานให้บริการสายการบินต้องมีอัธยาศัยไมตรี มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ
- X23 หมายถึง พนักงานให้บริการสายการบินต้องให้บริการด้วยความรับผิดชอบและเต็มใจ
- X24 หมายถึง อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการความทันสมัย
- X25 หมายถึง พนักงานให้บริการสายการบินต้องให้บริการด้วยความรอบคอบและถูกต้อง
- X26 หมายถึง พนักงานให้บริการสายการบินต้อง มีความรู้ในเรื่อง ของสินค้าและบริการ
- X27 หมายถึง พนักงานให้บริการสายการบินต้อง สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของผู้โดยสารได้ อย่างถูกต้อง
- X28 หมายถึง พนักงานให้บริการสายการบินต้องเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ
- X29 หมายถึง พนักงานให้บริการสายการบินต้อง มีความพร้อมที่ จะให้บริการแก่ลูกค้าได้ทันทางที่
- X30 หมายถึง พนักงานให้บริการสายการบินต้อง มีความ กระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ผู้โดยสาร
- X31 หมายถึง การให้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทันใจ
- X32 หมายถึง พนักงานให้บริการสายการบินสามารถตอบสนองคำขอของลูกค้าโดยผู้โดยสารได้
- X33 หมายถึง พนักงานให้บริการสายการบินต้องให้บริการแก่ ลูกค้าเป็นอย่างดีโดยสม่ำเสมอ
- X34 หมายถึง ผู้โดยสารรู้สึกมั่นใจที่ใช้บริการ
- X35 หมายถึง พนักงานให้บริการสายการบินต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ที่สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัย ของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง
- X36 หมายถึง มาตรฐานที่ใช้ในการให้บริการต้องเป็นที่ยอมรับ
- X37 หมายถึง พนักงานให้บริการสายการบิน ให้ความเอาใจใส่กับผู้โดยสารแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน
- X38 หมายถึง พนักงานให้บริการสายการบินต้องดูแลเอาใจใส่ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ เป็นอย่างดี
- X39 หมายถึง พนักงานให้บริการสายการบินต้องถือว่าความพึงพอใจของผู้โดยสารเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด
- X40 หมายถึง พนักงานให้บริการสายการบินต้องสามารถจดจำรายละเอียดของผู้โดยสารได้
- X41 หมายถึง พนักงานให้บริการบนเครื่องบินรุ่นที่สามารถเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานแก่รุ่นน้องได้

- X42 หมายถึง ระหว่างปฏิบัติงานพนักงานให้บริการบนเครื่องบินมีพนักงาน
รุ่นพี่คอยให้คำปรึกษา
- X43 หมายถึง ระหว่างปฏิบัติงานเมื่อพบปัญหาจากการทำงานพนักงาน
ให้บริการบนสายการบินสามารถขอคำแนะนำจากหัวหน้างาน
หรือรุ่นพี่ได้
- X44 หมายถึง พนักงานให้บริการบนเครื่องบินรุ่นพี่จะคอยให้คำแนะนำแก่
พนักงานรุ่นน้อง และพนักงานที่เข้ามาใหม่
- X45 หมายถึง เมื่อมีพนักงานรุ่นพี่ปฏิบัติงานอยู่ด้วยจะทำให้พนักงานรุ่นน้อง
ปฏิบัติงานได้อย่างมั่นใจมากขึ้น
- X46 หมายถึง พนักงานรุ่นพี่จะแนะนำแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็น
ประโยชน์แก่รุ่นน้อง
- X47 หมายถึง พนักงานรุ่นพี่จะประเมินการทำงานของรุ่นน้องและให้คำแนะนำ
และแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อการทำงานในครั้งต่อไป
- X48 หมายถึง ในการปฏิบัติงานจะมีการเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมแสดง
ความคิดเห็นเพื่อกำหนดหน้าที่รับผิดชอบในการร่วมกัน
- X49 หมายถึง พนักงานให้บริการสายการบินมีความมั่นใจว่ามีการมอบหมาย
งานให้แก่ผู้ร่วมงานอย่างเสมอภาคกัน
- X50 หมายถึง ก่อนการปฏิบัติงานจะมีการประชุมและมอบหมายหน้าที่ความ
รับผิดชอบให้กับผู้ร่วมงานทุกคน
- X51 หมายถึง ท่านมีความเต็มใจปฏิบัติงานอื่นที่อยู่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ใน
บางโอกาสเมื่อมีความจำเป็น
- X52 หมายถึง หัวหน้าและพนักงานให้บริการสายการบินร่วมกันวางแผน
กำหนดทิศทางในการทำงาน
- X53 หมายถึง โอกาสร่วมกันกำหนดเป้าหมายของทีมงาน
- X54 หมายถึง ความสำคัญกับเป้าหมายส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว
- X55 หมายถึง พนักงานทุกคนเห็นความสำคัญของเป้าหมายในการทำงาน
- X56 หมายถึง ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับ การวางแผนและลำดับ
ขั้นตอนการทำงานเป็นทีม
- X57 หมายถึง เมื่อเกิดปัญหาขึ้นท่านมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา
- X58 หมายถึง ความรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน
- X59 หมายถึง การแบ่งของเขต อำนาจ หน้าที่ในการทำงานเป็นไปอย่าง
เหมาะสม
- X60 หมายถึง พนักงานให้บริการสายการบินควรใช้คำพูดที่เข้าใจได้ง่ายและ
เป็นกันเองในการสื่อสารระหว่างกัน
- X61 หมายถึง เนื้อหาและคำสั่งที่ได้รับจากหัวหน้างานควรมีความชัดเจนและ
เพียงพอในการนำไปปฏิบัติงาน

X62	หมายถึง	การสื่อสารระหว่างการทำงานของพนักงานให้บริการสายการบิน ควรพูดกันได้อย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา
X63	หมายถึง	การสื่อสารแบบเผชิญหน้าสามารถทำให้เกิดความเข้าใจมากยิ่งขึ้น
X64	หมายถึง	หัวหน้างานควรสื่อสารกับลูกน้องโดยตรง เพื่อความเข้าใจที่ ถูกต้องตรงกัน
X65	หมายถึง	ในการปฏิบัติงาน หัวหน้างานควรนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพและช่องทางการสื่อสาร
X66	หมายถึง	การสื่อสารแบบเผชิญหน้าระหว่างกันสามารถสร้างความเข้าใจ ระหว่างกันได้ดีขึ้น
X67	หมายถึง	น้ำเสียงที่ใช้ในการสื่อสารมีผลต่อความเข้าใจในการสื่อสาร
X68	หมายถึง	ระหว่างการปฏิบัติงานหัวหน้างานควรมีการสื่อสารกับลูกน้อง อย่างสม่ำเสมอ
X69	หมายถึง	หัวหน้างานควรมีการติดต่อสื่อสารกับลูกน้องอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างกันในการทำงาน
X70	หมายถึง	ในระหว่างปฏิบัติงาน พนักงานให้บริการสายการบินมีการ แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
X71	หมายถึง	การแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันในการทำงานสามารถเพิ่ม ประสิทธิภาพให้การทำงานให้มากยิ่งขึ้น
X72	หมายถึง	การยินดีรับฟังปัญหาของเพื่อนร่วมงาน
X73	หมายถึง	การเปิดโอกาสให้เพื่อนร่วมงานได้แสดงความคิดเห็นในการ วางแผนการทำงาน
X74	หมายถึง	ความพร้อมที่จะให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงาน
X75	หมายถึง	การจะร่วมกันแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน
X76	หมายถึง	ความมั่นคงและชื่อเสียงขององค์กรทำให้ท่านรู้สึกมั่นคงในอาชีพ การทำงาน
X77	หมายถึง	ความมั่นใจในหน้าที่การงานของตนว่าคงไม่ต้องโดนไล่ออกจาก งานโดยง่าย
X78	หมายถึง	ความเห็นด้วยกับนโยบายและรูปแบบของการบริหารงานของ หน่วยงาน
X79	หมายถึง	ความผูกพันของท่านที่มีต่อองค์กรทำให้ท่านปฏิบัติงานอย่างมี ความสุข
X80	หมายถึง	การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง
X81	หมายถึง	ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เข้ากันได้ดีในการปฏิบัติงาน
X82	หมายถึง	ความสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานของได้เป็นอย่างดี
X83	หมายถึง	การได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม
X84	หมายถึง	ความสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย

- X85 หมายถึง ความพยายามแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการทำงาน ให้งานออกมาสมบูรณ์ที่สุด
- X86 หมายถึง ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากการทำงานจะถูกพิจารณาโดยหัวหน้างานเสมอ
- X87 หมายถึง เป้าหมายของทีมงานถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของท่าน
- X88 หมายถึง ความมั่นใจว่าการปฏิบัติของท่านมีความสำคัญต่อองค์กร
- X89 หมายถึง ความมั่นใจว่าผลงานของท่านจะได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานเสมอ
- X90 หมายถึง รางวัลเป็นสิ่งสำคัญให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน
- X91 หมายถึง การปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถท่านจะได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน
- X92 หมายถึง คนมีอุปนิสัย ช่างพูด ร่าเริง ของเข้าสังคม
- X93 หมายถึง คนกล้าคิด กล้าทำ กล้าแสดงออก
- X94 หมายถึง คนมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน
- X95 หมายถึง ความสามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้ร่วมงานได้
- X96 หมายถึง คนมีจิตใจดี สุภาพอ่อนโยนต่อเพื่อนร่วมงาน
- X97 หมายถึง การขอความช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ
- X98 หมายถึง การมีนิสัยอดทนและยืดหยุ่นในการทำงาน
- X99 หมายถึง การจะปรับปรุง พัฒนาตนเองเพื่อสามารถเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย
- X100 หมายถึง ความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย
- X101 หมายถึง ผู้ยึดถือหลักการและเหตุผล
- X102 หมายถึง การใส่ใจกับทุกรายละเอียดของการทำงาน
- X103 หมายถึง ความสำคัญของหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
- X104 หมายถึง ความสามารถควบคุมอารมณ์ตัวเองได้ดีภายใต้แรงกดดัน
- X105 หมายถึง การเป็นคนมีอารมณ์มั่นคง
- X106 หมายถึง การเป็นคนใจเย็นไม่เครียด
- X107 หมายถึง การเป็นคนจิตใจดี มองโลกในแง่บวก
- X108 หมายถึง การเป็นคนอยากรู้อยากเห็นชอบเรียนรู้สิ่งใหม่อยู่ตลอดเวลา
- X109 หมายถึง การเป็นคนมีจินตนาการ
- X110 หมายถึง การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
- X111 หมายถึง การเป็นคนชอบพัฒนาตนเอง

2. ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 13 ค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	
	ความถี่	ร้อยละ
ชาย	35	35.71
หญิง	63	64.29
รวม	98	100.0

จากตารางที่ 13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษา เป็นเพศหญิงมากที่สุดจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 64.29 และเป็นเพศชาย จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.71

ตารางที่ 14 ค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	
	ความถี่	ร้อยละ
25-35 ปี	66	67.35
36-45 ปี	19	19.39
46-60 ปี	13	13.26
รวม	98	100.0

จากตารางที่ 14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษา มีอายุ 25-35 ปี มากที่สุดจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 67.35 และ 36-45 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.39

ตารางที่ 15 ค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุการปฏิบัติงาน

อายุการปฏิบัติงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	
	ความถี่	ร้อยละ
10 -15 ปี	65	66.33
16-20 ปี	8	8.16
21-30 ปี	21	21.43
30 ปีขึ้นไป	4	4.08
รวม	98	100.0

จากตารางที่ 15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษา มีอายุการปฏิบัติงาน 10 -15 ปี มากที่สุดจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 66.33 และ 21-30 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.43

ตารางที่ 16 ค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	
	ความถี่	ร้อยละ
โสด	67	68.37
สมรส	27	27.55
หย่าร้าง	4	4.08
รวม	98	100.0

จากตารางที่ 16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษา มีสถานภาพ โสด มากที่สุดจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 68.37 และสมรส จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.55

ตารางที่ 17 ค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	
	ความถี่	ร้อยละ
กว่าปริญญาตรี	6	6.12
ปริญญาตรี	72	73.47
ปริญญาโท	20	20.41
รวม	98	100.0

จากตารางที่ 17 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษา มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีมากที่สุดจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 73.47 และ ปริญญาโท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.41

ตารางที่ 18 ค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	
	ความถี่	ร้อยละ
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	94	95.92
ผู้จัดการเที่ยวบิน	4	4.08
รวม	98	100.0

จากตารางที่ 18 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษา มีตำแหน่งงาน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมากที่สุดจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 95.92 และผู้จัดการเที่ยวบิน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0

ตารางที่ 19 ค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้รวม ต่อเดือน

รายได้รวมต่อเดือน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	
	ความถี่	ร้อยละ
40,000-55,000 บาท	26	26.53
55,001-70,000 บาท	33	33.67
70,001-85,000 บาท	23	23.47
85,001-100,000 บาท	15	15.31
100,001 ขึ้นไป	1	1.02
รวม	98	100.0

จากตารางที่ 19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษา มีรายได้รวมต่อเดือน 55,001-70,000 บาท มากที่สุดจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.67 และ 40,000-55,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.53

3. ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.1 ด้านการฝึกอบรม

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการฝึกอบรมด้านการวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม

ข้อความ	ค่าความถี่และค่าร้อยละ					Mean	SD	ความหมาย
	1 (น้อย ที่สุด)	2 (น้อย)	3 (ปาน กลาง)	4 (มาก)	5 (มาก ที่สุด)			
การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม								
1.ก่อนการอบรมท่านได้รับการสอบถามจาก	8	21	33	26	10	3.09	1.10	ปานกลาง
ผู้รับผิดชอบ ถึงหัวข้อที่ท่านมีความสนใจก่อนเสมอ	8.16	21.43	33.67	26.53	10.20			
2.ท่านได้รับการถามความสมัครใจก่อนการอบรม	13	23	31	22	9	2.91	1.17	ปานกลาง
เสมอ	13.27	23.47	31.63	22.45	9.18			

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการฝึกอบรมด้านการวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม (ต่อ)

ข้อความ	ค่าความถี่และค่าร้อยละ					Mean	SD	ความหมาย
	1 (น้อย ที่สุด)	2 (น้อย)	3 (ปาน กลาง)	4 (มาก)	5 (มาก ที่สุด)			
3.ท่านได้รับการประเมินความรู้ก่อนการฝึกอบรมเสมอ	5	18	30	38	7	3.24	1.01	ปานกลาง
	5.10	18.37	30.61	38.78	7.14			
4.ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นต่อหัวข้อในการฝึกอบรมได้	6	8	19	48	17	3.63	1.06	มาก
	6.12	8.16	19.39	48.98	17.35			
รวมเฉลี่ย						3.22	0.85	ปานกลาง

จากตารางที่ 20 พบว่า การฝึกอบรมด้านการวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรมมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นต่อหัวข้อในการฝึกอบรมได้ (Mean = 3.63) ท่านได้รับการประเมินความรู้ก่อนการฝึกอบรมเสมอ (Mean = 3.24) และก่อนการอบรมท่านได้รับการสอบถามจากผู้รับผิดชอบ ถึงหัวข้อที่ท่านมีความสนใจก่อนเสมอ (Mean = 3.09) ตามลำดับ

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการฝึกอบรม ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม

ข้อความ	ค่าความถี่และค่าร้อยละ					Mean	SD	ความหมาย
	1 (น้อย ที่สุด)	2 (น้อย)	3 (ปาน กลาง)	4 (มาก)	5 (มาก ที่สุด)			
การกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม								
5.ท่านได้รับแจ้งถึงวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมทุกครั้ง	1	6	20	46	25	3.90	0.89	มาก
	1.02	6.12	20.41	46.94	25.51			
6.ก่อนการฝึกอบรมมีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ได้จริง	0	5	27	46	20	3.83	0.81	มาก
	0.00	5.10	27.55	46.94	20.41			
7.ท่านมีความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม	0	5	23	55	15	3.82	0.75	มาก
	0.00	5.10	23.47	56.12	15.31			
8.ท่านเข้าใจถึงความคาดหวังจากองค์กรในการฝึกอบรม	0	6	25	54	13	3.76	0.76	มาก
	0.00	6.12	25.51	55.10	13.27			
รวมเฉลี่ย						3.82	0.68	มาก

จากตารางที่ 21 พบว่า การฝึกอบรมด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ท่านได้รับแจ้งถึงวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมทุกครั้ง (Mean = 3.90) ก่อนการฝึกอบรมมีการ กำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ได้จริง (Mean = 3.83) และท่านมีความ เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม (Mean = 3.82) ตามลำดับ

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการฝึกอบรม ด้านการจัดทำแผนและการ ฝึกอบรม

ข้อความ	ค่าความถี่และค่าร้อยละ					Mean	SD	ความหมาย
	1 (น้อย ที่สุด)	2 (น้อย)	3 (ปาน กลาง)	4 (มาก)	5 (มาก ที่สุด)			
การจัดทำแผนและการฝึกอบรม								
9.มีการคัดเลือกวิทยากรที่เหมาะสมในแต่ละหัวข้อ	0	7	29	41	21			มาก
	0.00	7.14	29.59	41.84	21.43	3.78	0.87	
10.ในการฝึกอบรมมีการใช้ สื่อ อุปกรณ์ ที่เหมาะสม กับหัวข้อนั้นๆ	0	1	30	49	18			มาก
	0.00	1.02	30.61	50.00	18.37	3.86	0.72	
11.ท่านได้รับแจ้งตารางการฝึกอบรมก่อนทุกครั้ง	2	1	15	52	28			มาก
	2.04	1.02	15.31	53.06	28.57	4.05	0.82	
12.หน่วยงานมีการจัดสรรงบประมาณในการฝึกอบรม อย่างเหมาะสม	1	2	21	45	29			มาก
	1.02	2.04	21.43	45.92	29.59	4.01	0.83	
รวมเฉลี่ย						3.92	0.62	มาก

จากตารางที่ 22 พบว่า การฝึกอบรมด้านการจัดทำแผนและการฝึกอบรมมีความ คิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ท่านได้รับแจ้งตารางการฝึกอบรมก่อนทุกครั้ง (Mean = 4.05) ในการฝึกอบรมมีการใช้ สื่อ อุปกรณ์ ที่เหมาะสมกับหัวข้อนั้นๆ (Mean = 3.86) และมีการคัดเลือกวิทยากรที่เหมาะสมในแต่ละหัวข้อ (Mean = 3.78) ตามลำดับ

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการฝึกอบรมด้านการดำเนินการฝึกอบรม

ข้อความ	ค่าความถี่และค่าร้อยละ					Mean	SD	ความหมาย
	1 (น้อย ที่สุด)	2 (น้อย)	3 (ปาน กลาง)	4 (มาก)	5 (มาก ที่สุด)			
การดำเนินการฝึกอบรม								
13. ท่านมีโอกาสในการซักถามและแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี	0	1	25	55	17			
	0.00	1.02	25.51	56.12	17.35	3.90	0.68	มาก
14. ท่านสามารถนำสิ่งที่ได้รับจากโครงการ/กิจกรรมนี้ไปใช้ในการเรียน/การปฏิบัติงาน	1	2	34	48	13			
	1.02	2.04	34.69	48.98	13.27	3.71	0.76	มาก
15. ผู้รับผิดชอบในการฝึกอบรมสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้อย่างดี	1	5	24	51	17			
	1.02	5.10	24.49	52.04	17.35	3.80	0.82	มาก
16. เมื่อเกิดคำถามระหว่างการฝึกอบรม วิทยากรสามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจน	0	11	28	45	14			
	0.00	11.22	28.57	45.92	14.29	3.63	0.87	มาก
รวมเฉลี่ย						3.76	0.68	มาก

จากตารางที่ 23 พบว่า การฝึกอบรมด้านการดำเนินการฝึกอบรมมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ท่านมีโอกาสในการซักถามและแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี (Mean = 3.90) ผู้รับผิดชอบในการฝึกอบรมสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้อย่างดี (Mean = 3.80) และ ท่านสามารถนำสิ่งที่ได้รับจากโครงการ/กิจกรรมนี้ไปใช้ในการเรียน/การปฏิบัติงาน (Mean = 3.71) ตามลำดับ

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการฝึกอบรม ด้านการประเมินผลการฝึกอบรม

ข้อความ	ค่าความถี่และค่าร้อยละ					Mean	SD	ความหมาย
	1 (น้อย ที่สุด)	2 (น้อย)	3 (ปาน กลาง)	4 (มาก)	5 (มาก ที่สุด)			
การประเมินผลการฝึกอบรม								
17. มีการประเมินผลหลังการฝึกอบรมทุกครั้ง	3	6	28	45	16			
	3.06	6.12	28.57	45.92	16.33	3.66	0.93	มาก
18. มีการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานก่อนและหลังการฝึกอบรม	2	11	26	46	13			
	2.04	11.22	26.53	46.94	13.27	3.58	0.93	มาก

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการฝึกอบรม ด้านการประเมินผลการฝึกอบรม (ต่อ)

ข้อความ	ค่าความถี่และค่าร้อยละ					Mean	SD	ความหมาย
	1 (น้อย ที่สุด)	2 (น้อย)	3 (ปาน กลาง)	4 (มาก)	5 (มาก ที่สุด)			
19. มีการนำผลการประเมินมาวิเคราะห์และปรับปรุงแก้ไขเพื่อวางแนวทางการฝึกอบรมครั้งต่อไป	0	0	1	27	70	4.70	0.48	มากที่สุด
	0.00	0.00	1.02	27.55	71.43			
20. มีการประเมินผลวิทยากรภายหลังการฝึกอบรมทุกครั้ง	0	0	0	27	71	4.72	0.45	มากที่สุด
	0.00	0.00	0.00	27.55	72.45			
รวมเฉลี่ย						4.17	0.54	ปานกลาง

จากตารางที่ 24 พบว่า การฝึกอบรมด้านการประเมินผลการฝึกอบรม มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ มีการนำผลการประเมินมาวิเคราะห์และปรับปรุงแก้ไขเพื่อวางแนวทางการฝึกอบรมครั้งต่อไป (Mean = 4.70) มีการประเมินผลวิทยากรภายหลังการฝึกอบรมทุกครั้ง (Mean = 3.66) และ มีการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานก่อนและหลังการฝึกอบรม (Mean = 3.58) ตามลำดับ

3.2 ด้านการบริการ

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ข้อความ	ค่าความถี่และค่าร้อยละ					Mean	SD	ความหมาย
	1 (น้อย ที่สุด)	2 (น้อย)	3 (ปาน กลาง)	4 (มาก)	5 (มาก ที่สุด)			
ความเป็นรูปธรรมของบริการ (TangiXles)								
21. พนักงานให้บริการสายการบินต้อง แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย	0	0	1	32	65	4.65	0.50	มากที่สุด
	0.00	0.00	1.02	32.65	66.33			
22. พนักงานให้บริการสายการบินต้องมีอัธยาศัยไมตรี มี ความพร้อมและเต็มใจให้บริการ	0	0	4	38	56	4.53	0.58	มากที่สุด
	0.00	0.00	4.08	38.78	57.14			
23. พนักงานให้บริการสายการบินต้อง ให้บริการด้วย ความรับผิดชอบและเต็มใจ	0	0	11	39	48	4.38	0.68	มากที่สุด
	0.00	0.00	11.22	39.80	48.98			
24. อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย	0	0	9	38	51	4.43	0.66	มากที่สุด
	0.00	0.00	9.18	38.78	52.04			
รวมเฉลี่ย						4.50	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า การบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ พนักงานให้บริการสายการบินต้อง แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย (Mean = 4.65) พนักงานให้บริการสายการบินต้องมีอัตราค้ายไมตรี มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ (Mean = 4.53) และพนักงานให้บริการสายการบินต้อง ให้บริการด้วย ความรับผิดชอบและเต็มใจ (Mean = 4.38) ตามลำดับ

ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ

ข้อความ	ค่าความถี่และคาร์ย้อยละ					Mean	SD	ความหมาย
	1 (น้อย ที่สุด)	2 (น้อย)	3 (ปาน กลาง)	4 (มาก)	5 (มาก ที่สุด)			
ความน่าเชื่อถือ (ReliaXility)								
25. พนักงานให้บริการสายการบินต้อง ให้บริการด้วย ความรอบคอบและถูกต้อง	0 0.00	0 0.00	12 12.24	44 44.90	42 42.86	4.31	0.68	มากที่สุด
26. พนักงานให้บริการสายการบินต้อง มีความรู้ใน เรื่อง ของสินค้าและบริการ	0 0.00	0 0.00	5 5.10	37 37.76	56 57.14	4.52	0.60	มากที่สุด
27. พนักงานให้บริการสายการบินต้อง สามารถให้ คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของผู้โดยสารได้ อย่าง ถูกต้อง	0 0.00	1 1.02	12 12.24	48 48.98	37 37.76	4.23	0.70	มากที่สุด
28. พนักงานให้บริการสายการบินต้องเป็นบุคคลที่ น่าเชื่อถือ	0 0.00	0 0.00	6 6.12	52 53.06	40 40.82	4.35	0.59	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย						4.35	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า การบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ พนักงานให้บริการสายการบินต้อง มีความรู้ในเรื่อง ของสินค้าและบริการ (Mean = 4.52) พนักงานให้บริการสายการบินต้อง ให้บริการด้วย ความรอบคอบและถูกต้อง (Mean = 4.31) และพนักงานให้บริการสายการบินต้อง สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของผู้โดยสารได้ อย่างถูกต้อง (Mean = 4.23) ตามลำดับ

ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ข้อความ	ค่าความถี่และค่าร้อยละ					Mean	SD	ความหมาย
	1 (น้อย ที่สุด)	2 (น้อย)	3 (ปาน กลาง)	4 (มาก)	5 (มาก ที่สุด)			
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)								
29. พนักงานให้บริการสายการบินต้อง มีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าได้ทันท่วงที	0	0	8	42	48	4.41	0.64	มากที่สุด
	0.00	0.00	8.16	42.86	48.98			
30. พนักงานให้บริการสายการบินต้อง มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ผู้โดยสาร	0	0	10	41	47	4.38	0.67	มากที่สุด
	0.00	0.00	10.20	41.84	47.96			
31. การให้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทันใจ	0	1	5	33	59	4.53	0.65	มากที่สุด
	0.00	1.02	5.10	33.67	60.20			
32. พนักงานให้บริการสายการบินสามารถตอบสนองคำขอร้องของผู้โดยสารได้	0	0	4	44	50	4.47	0.58	มากที่สุด
	0.00	0.00	4.08	44.90	51.02			
รวมเฉลี่ย						4.45	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า การบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ พนักงานให้บริการสายการบินต้อง มีความรู้ในเรื่อง ของสินค้าและบริการ (Mean = 4.52) พนักงานให้บริการสายการบินต้อง ให้บริการด้วย ความรอบคอบและถูกต้อง (Mean = 4.31) และพนักงานให้บริการสายการบินต้อง สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของผู้โดยสารได้ อย่างถูกต้อง (Mean = 4.23) ตามลำดับ

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ

ข้อความ	ค่าความถี่และค่าร้อยละ					Mean	SD	ความหมาย
	1 (น้อย ที่สุด)	2 (น้อย)	3 (ปาน กลาง)	4 (มาก)	5 (มาก ที่สุด)			
การให้ความมั่นใจ (Assurance)								
33. พนักงานให้บริการสายการบินต้อง ให้บริการแก่ ลูกค้า เป็นอย่างดีโดยสม่ำเสมอ	1	0	14	47	36	4.19	0.76	มาก
	1.02	0.00	14.29	47.96	36.73			
34. ผู้โดยสารรู้สึกมั่นใจที่ใช้บริการ	1	4	22	52	19	3.86	0.81	มาก
	1.02	4.08	22.45	53.06	19.39			

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ (ต่อ)

ข้อความ	ค่าความถี่และค่าร้อยละ					Mean	SD	ความหมาย
	1 (น้อย ที่สุด)	2 (น้อย)	3 (ปาน กลาง)	4 (มาก)	5 (มาก ที่สุด)			
35. พนักงานให้บริการสายการบินต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ที่สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัย ของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	0.00	5.10	25.51	54.08	15.31	3.80	0.76	มาก
36.มาตรฐานที่ใช้ในการให้บริการต้องเป็นที่ยอมรับ	0.00	2.04	19.39	47.96	30.61	4.07	0.76	มาก
รวมเฉลี่ย						3.98	0.55	มาก

จากตารางที่ 28 พบว่า การบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ การให้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทันใจ (Mean = 4.53) พนักงานให้บริการสายการบิน ต้องมีความพร้อมที่ จะให้บริการแก่ลูกค้าได้ทันทั่วทั้งที่ (Mean = 4.41) และพนักงานให้บริการสายการบิน ต้อง มีความ กระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ลูกค้า (Mean = 4.38) ตามลำดับ

ตารางที่ 29 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่

ข้อความ	ค่าความถี่และค่าร้อยละ					Mean	SD	ความหมาย
	1 (น้อย ที่สุด)	2 (น้อย)	3 (ปาน กลาง)	4 (มาก)	5 (มาก ที่สุด)			
การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)								
37. พนักงานให้บริการสายการบิน ให้ความเอาใจใส่กับผู้โดยสารแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน	0.00	4.08	21.43	51.02	23.47	3.94	0.78	มาก
38. พนักงานให้บริการสายการบินต้องดูแลเอาใจใส่ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ เป็นอย่างดี	1.02	3.06	25.51	57.14	13.27	3.79	0.75	มาก
39. พนักงานให้บริการสายการบินต้องถือว่าความพึงพอใจของ ผู้โดยสารเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด	0.00	5.10	23.47	51.02	20.41	3.87	0.79	มาก
40.พนักงานให้บริการสายการบินต้องสามารถจดจำรายละเอียดของผู้โดยสารได้	3.06	11.22	31.63	41.84	12.24	3.49	0.96	มาก
รวมเฉลี่ย						3.77	0.73	มาก

จากตารางที่ 29 พบว่า การบริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ พนักงานให้บริการสายการบิน ให้ความเอาใจใส่กับผู้โดยสารแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน (Mean = 3.94) พนักงานให้บริการสายการบินต้องถือว่าความพึงพอใจของ ผู้โดยสารเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด (Mean = 3.87) และพนักงานให้บริการสายการบินต้องดูแลเอาใจใส่ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (Mean = 3.79) ตามลำดับ

3.3 ด้านระบบพี่เลี้ยง Mentor System

ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระบบพี่เลี้ยง

ข้อความ	ค่าความถี่และค่าร้อยละ					Mean	SD	ความหมาย
	1 (น้อย ที่สุด)	2 (น้อย)	3 (ปาน กลาง)	4 (มาก)	5 (มาก ที่สุด)			
ระบบพี่เลี้ยง (Mentor System)								
41. พนักงานให้บริการบนเครื่องบินรุ่นพี่สามารถเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานแก่รุ่นน้องได้	2	5	36	42	13	3.60	0.86	มาก
	2.04	5.10	36.73	42.86	13.27			
42. ระหว่างปฏิบัติงานพนักงานให้บริการบนเครื่องบินมีพนักงานรุ่นพี่คอยให้คำปรึกษา	5	9	31	39	14	3.49	1.02	มาก
	5.10	9.18	31.63	39.80	14.29			
43. ระหว่างปฏิบัติงานเมื่อพบปัญหาจากการทำงานพนักงานให้บริการบนสายการบินสามารถขอคำแนะนำจากหัวหน้างานหรือรุ่นพี่ได้	1	6	24	49	18	3.79	0.85	มาก
	1.02	6.12	24.49	50.00	18.37			
44. พนักงานให้บริการบนเครื่องบินรุ่นพี่จะคอยให้คำแนะนำแก่พนักงานรุ่นน้อง และพนักงานที่เข้ามาใหม่	0	5	30	53	10	3.69	0.72	มาก
	0.00	5.10	30.61	54.08	10.20			
45. เมื่อมีพนักงานรุ่นพี่ปฏิบัติงานอยู่ด้วยจะทำให้พนักงานรุ่นน้องปฏิบัติงานได้อย่างมั่นใจมากขึ้น	0	16	24	40	18	3.61	0.97	มาก
	0.00	16.33	24.49	40.82	18.37			
46. พนักงานรุ่นพี่จะแนะนำแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์แก่รุ่นน้อง	3	12	31	41	11	3.46	0.95	มาก
	3.06	12.24	31.63	41.84	11.22			
47. พนักงานรุ่นพี่จะประเมินการทำงานของรุ่นน้องและให้คำแนะนำและแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อการทำงานในครั้งต่อไป	2	8	22	51	15	3.70	0.90	มาก
	2.04	8.16	22.45	52.04	15.31			
รวมเฉลี่ย						3.60	0.69	มาก

จากตารางที่ 30 พบว่า ระบบที่เลี้ยง มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ระหว่างปฏิบัติงานเมื่อพบปัญหาจากการทำงานพนักงานให้บริการบนสายการบินสามารถขอคำแนะนำจากหัวหน้างานหรือรุ่นพี่ได้ (Mean = 3.79) พนักงานรุ่นพี่จะประเมินการทำงานของรุ่นน้องและให้คำแนะนำและแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อการทำงานในครั้งต่อไป (Mean = 3.70) และพนักงานให้บริการบนเครื่องบินรุ่นพี่จะคอยให้คำแนะนำแก่พนักงานรุ่นน้อง และพนักงานที่เข้ามาใหม่ (Mean = 3.69) ตามลำดับ

3.4 ด้านการทำงานเป็นทีม

ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการทำงานเป็นทีมระดับบุคคล

ข้อความ	ค่าความถี่และค่าร้อยละ					Mean	SD	ความหมาย
	1 (น้อย ที่สุด)	2 (น้อย)	3 (ปาน กลาง)	4 (มาก)	5 (มาก ที่สุด)			
ระดับบุคคล								
48. ในการปฏิบัติงานจะมีการเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อกำหนดหน้าที่รับผิดชอบในการร่วมกัน	2	9	32	45	10	3.53	0.88	มาก
	2.04	9.18	32.65	45.92	10.20			
49. พนักงานให้บริการสายการบินมีความมั่นใจว่ามีการมอบหมายงานให้แก่ผู้ร่วมงานอย่างเสมอภาคกัน	3	9	29	39	18	3.61	0.99	มาก
	3.06	9.18	29.59	39.80	18.37			
50. ก่อนการปฏิบัติงานจะมีการประชุมและมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับผู้ร่วมงานทุกคน	0	6	33	43	16	3.70	0.81	มาก
	0.00	6.12	33.67	43.88	16.33			
51. ท่านมีความเต็มใจปฏิบัติงานอื่นที่อยู่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ในบางโอกาสเมื่อมีความจำเป็น	0	0	5	48	45	4.41	0.59	มากที่สุด
	0.00	0.00	5.10	48.98	45.92			
รวมเฉลี่ย						3.81	0.66	มาก

จากตารางที่ 31 พบว่า การทำงานเป็นทีม ระดับบุคคล มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ท่านมีความเต็มใจปฏิบัติงานอื่นที่อยู่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ในบางโอกาสเมื่อมีความจำเป็น (Mean = 4.41) ก่อนการปฏิบัติงานจะมีการประชุมและมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับผู้ร่วมงานทุกคน (Mean = 3.70) และพนักงานให้บริการสายการบินมีความมั่นใจว่ามีการมอบหมายงานให้แก่ผู้ร่วมงานอย่างเสมอภาคกัน (Mean = 3.61) ตามลำดับ

ตารางที่ 32 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการทำงานเป็นทีมด้านคุณลักษณะของงาน

ข้อความ	ค่าความถี่และค่าร้อยละ					Mean	SD	ความหมาย
	1 (น้อย ที่สุด)	2 (น้อย)	3 (ปาน กลาง)	4 (มาก)	5 (มาก ที่สุด)			
คุณลักษณะของงาน								
52. หัวหน้าและพนักงานให้บริการสายการบิน ร่วมกันวางแผนกำหนดทิศทางในการทำงาน	0 0.00	0 0.00	9 9.18	48 48.98	41 41.84	4.33	0.64	มากที่สุด
53. ท่านมีโอกาสร่วมกันกำหนดเป้าหมายของทีมงาน	2 2.04	1 1.02	11 11.22	42 42.86	42 42.86	4.23	0.85	มากที่สุด
54. ท่านให้ความสำคัญกับเป้าหมายส่วนรวมมากกว่า ส่วนตัว	0 0.00	0 0.00	8 8.16	37 37.76	53 54.08	4.46	0.64	มากที่สุด
55. พนักงานทุกคนเห็นความสำคัญของเป้าหมายใน การทำงาน	0 0.00	0 0.00	22 22.45	39 39.80	37 37.76	4.15	0.76	มาก
รวมเฉลี่ย						4.29	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 32 พบว่า การทำงานเป็นทีม ด้านคุณลักษณะของงาน มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ท่านให้ความสำคัญกับเป้าหมายส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว (Mean = 4.46) หัวหน้าและพนักงานให้บริการสายการบิน ร่วมกันวางแผนกำหนดทิศทางในการทำงาน (Mean = 4.33) และท่านมีโอกาสร่วมกันกำหนดเป้าหมายของทีมงาน (Mean = 4.23) ตามลำดับ

ตารางที่ 33 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการทำงานเป็นทีมด้านคุณลักษณะของการทำงานเป็นทีม

ข้อความ	ค่าความถี่และค่าร้อยละ					Mean	SD	ความหมาย
	1 (น้อย ที่สุด)	2 (น้อย)	3 (ปาน กลาง)	4 (มาก)	5 (มาก ที่สุด)			
คุณลักษณะของการทำงานเป็นทีม								
56. ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับ การ วางแผนและลำดับขั้นตอนการทำงานเป็นทีม	0 0.00	2 2.04	12 12.24	43 43.88	41 41.84	4.26	0.75	มากที่สุด
57. เมื่อเกิดปัญหาขึ้นท่านมีส่วนร่วมในการแก้ไข ปัญหา	0 0.00	0 0.00	11 11.22	40 40.82	47 47.96	4.37	0.68	มากที่สุด
58. ท่านมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน	0 0.00	0 0.00	10 10.20	38 38.78	50 51.02	4.41	0.67	มากที่สุด

ตารางที่ 33 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการทำงานเป็นทีมด้านคุณลักษณะของการทำงานเป็นทีม (ต่อ)

ข้อความ	ค่าความถี่และค่าร้อยละ					Mean	SD	ความหมาย
	1 (น้อย ที่สุด)	2 (น้อย)	3 (ปาน กลาง)	4 (มาก)	5 (มาก ที่สุด)			
59.การแบ่งของเขต อำนาจ หน้าที่ในการทำงาน เป็นไปอย่างเหมาะสม	1	3	22	41	31	4.00	0.87	มาก
	1.02	3.06	22.45	41.84	31.63			
รวมเฉลี่ย						4.26	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 33 พบว่า การทำงานเป็นทีม ด้านคุณลักษณะของการทำงานเป็นทีมมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ท่านมีความรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน (Mean = 4.41) เมื่อเกิดปัญหาขึ้น ท่านมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา (Mean = 4.37) และท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการวางแผนและลำดับขั้นตอนการทำงานเป็นทีม (Mean = 4.26) ตามลำดับ

3.5 ด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 34 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพด้านความชัดเจนเข้าใจง่ายในการสื่อสาร

ข้อความ	ค่าความถี่และค่าร้อยละ					Mean	SD	ความหมาย
	1 (น้อย ที่สุด)	2 (น้อย)	3 (ปาน กลาง)	4 (มาก)	5 (มาก ที่สุด)			
ความชัดเจนเข้าใจง่ายในการสื่อสาร								
60. พนักงานให้บริการสายการบินควรใช้คำพูดที่เข้าใจได้ ง่ายและเป็นกันเองในการสื่อสารระหว่างกัน	1	0	20	42	35	4.12	0.80	มาก
	1.02	0.00	20.41	42.86	35.71			
61. เนื้อหาและคำสิ่งที่ได้รับจากหัวหน้างานควรมีความ ชัดเจนและเพียงพอในการนำไปปฏิบัติงาน	1	1	17	48	31	4.09	0.79	มาก
	1.02	1.02	17.35	48.98	31.63			
62. การสื่อสารระหว่างการทำงานของพนักงานให้บริการ สายการบินควรพูดกันได้อย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา	1	0	14	49	34	4.17	0.75	มาก
	1.02	0.00	14.29	50.00	34.69			
63. การสื่อสารแบบเผชิญหน้าสามารถทำให้เกิดความ เข้าใจมากยิ่งขึ้น	1	0	19	47	31	4.09	0.77	มาก
	1.02	0.00	19.39	47.96	31.63			
รวมเฉลี่ย						4.12	0.72	มาก

จากตารางที่ 34 พบว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ด้านความชัดเจนเข้าใจง่ายในการสื่อสารมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ การสื่อสารระหว่างการทำงานของพนักงานให้บริการสายการบินควรพูดกันได้อย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา (Mean = 4.17) พนักงานให้บริการสายการบินควรใช้คำพูดที่เข้าใจได้ง่ายและเป็นกันเองในการสื่อสารระหว่างกัน (Mean = 4.12) และเนื้อหาและคำสั่งที่ได้รับจากหัวหน้างานควรมีความชัดเจนและเพียงพอในการนำไปปฏิบัติงาน (Mean = 4.09) ตามลำดับ

ตารางที่ 35 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพด้านช่องทางการสื่อสารมีความเหมาะสม

ข้อความ	ค่าความถี่และค่าร้อยละ					Mean	SD	ความหมาย
	1 (น้อย ที่สุด)	2 (น้อย)	3 (ปาน กลาง)	4 (มาก)	5 (มาก ที่สุด)			
ช่องทางการสื่อสารมีความเหมาะสม								
64. ท่านคิดว่าหัวหน้างานควรสื่อสารกับลูกน้องโดยตรง เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน	5	12	11	29	41	3.91	1.22	มาก
	5.10	12.24	11.22	29.59	41.84			
65. ในการปฏิบัติงาน หัวหน้างานควรนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและช่องทางในการสื่อสาร	3	13	21	38	23	3.66	1.07	มาก
	3.06	13.27	21.43	38.78	23.47			
66. การสื่อสารแบบเผชิญหน้าระหว่างกันสามารถสร้างความเข้าใจระหว่างกันได้ดีขึ้น	15	16	40	19	8	2.89	1.14	ปานกลาง
	15.31	16.33	40.82	19.39	8.16			
67. น้ำเสียงที่ใช้ในการสื่อสารมีผลต่อความเข้าใจในการสื่อสาร	6	22	30	23	17	3.23	1.16	ปานกลาง
	6.12	22.45	30.61	23.47	17.35			
รวมเฉลี่ย						3.42	0.95	มาก

จากตารางที่ 35 พบว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ด้านช่องทางการสื่อสารมีความเหมาะสม มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ท่านคิดว่าหัวหน้างานควรสื่อสารกับลูกน้องโดยตรง เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน (Mean = 3.91) ในการปฏิบัติงาน หัวหน้างานควรนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและช่องทางในการสื่อสาร (Mean = 3.66) และการสื่อสารแบบเผชิญหน้าระหว่างกันสามารถสร้างความเข้าใจระหว่างกันได้ดีขึ้น (Mean = 2.89) ตามลำดับ

ตารางที่ 36 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพด้านความต่อเนื่องและแน่นอนในการสื่อสาร

ข้อความ	ค่าความถี่และค่าร้อยละ					Mean	SD	ความหมาย
	1 (น้อย ที่สุด)	2 (น้อย)	3 (ปาน กลาง)	4 (มาก)	5 (มาก ที่สุด)			
ความต่อเนื่องและแน่นอนในการสื่อสาร								
68. ท่านคิดว่าในระหว่างการปฏิบัติงานหัวหน้างานควรมีการสื่อสารกับลูกน้องอย่างสม่ำเสมอ	10	10	39	28	11	3.20	1.10	ปานกลาง
	10.20	10.20	39.80	28.57	11.22			
69. หัวหน้างานควรมีการติดต่อสื่อสารกับลูกน้องอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างกันในการทำงาน	0	4	23	51	20	3.89	0.77	มาก
	0.00	4.08	23.47	52.04	20.41			
70. ในระหว่างปฏิบัติงาน พนักงานให้บริการสายการบินมีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	1	0	16	57	24	4.05	0.71	มาก
	1.02	0.00	16.33	58.16	24.49			
71. การแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันในการทำงานสามารถเพิ่มประสิทธิภาพให้การทำงานให้มากยิ่งขึ้น	1	2	16	49	30	4.07	0.80	มาก
	1.02	2.04	16.33	50.00	30.61			
รวมเฉลี่ย						3.80	0.67	มาก

จากตารางที่ 36 พบว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ด้านความต่อเนื่องและแน่นอนในการสื่อสาร มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ในระหว่างปฏิบัติงาน พนักงานให้บริการสายการบินมีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (Mean = 4.05) หัวหน้างานควรมีการติดต่อสื่อสารกับลูกน้องอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างกันในการทำงาน (Mean = 3.89) และท่านคิดว่าในระหว่างการปฏิบัติงานหัวหน้างานควรมีการสื่อสารกับลูกน้องอย่างสม่ำเสมอ (Mean = 3.20) ตามลำดับ

ตารางที่ 37 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพด้านผู้รับสาร – ผู้ส่งสาร

ข้อความ	ค่าความถี่และค่าร้อยละ					Mean	SD	ความหมาย
	1 (น้อย ที่สุด)	2 (น้อย)	3 (ปาน กลาง)	4 (มาก)	5 (มาก ที่สุด)			
ด้านผู้รับสาร – ผู้ส่งสาร								
72. ท่านยินดีรับฟังปัญหาของเพื่อนร่วมงาน	5	5	32	42	14	3.56	0.97	มาก
	5.10	5.10	32.65	42.86	14.29			
73. ท่านเปิดโอกาสให้เพื่อนร่วมงานได้แสดงความคิดเห็นในการวางแผนการทำงาน	3	5	22	39	29	3.88	1.00	มาก
	3.06	5.10	22.45	39.80	29.59			
74. ท่านพร้อมที่จะให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงาน	2	5	24	48	19	3.79	0.89	มาก
	2.04	5.10	24.49	48.98	19.39			
75. ท่านจะร่วมกันแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน	3	2	22	34	37	4.02	0.98	มาก
	3.06	2.04	22.45	34.69	37.76			
รวมเฉลี่ย						3.81	0.74	มาก

จากตารางที่ 37 พบว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ด้านผู้รับสาร – ผู้ส่งสาร มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ท่านจะร่วมกันแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน (Mean = 4.02) ท่านเปิดโอกาสให้เพื่อนร่วมงานได้แสดงความคิดเห็นในการวางแผนการทำงาน (Mean = 3.88) และท่านพร้อมที่จะให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงาน (Mean = 3.79) ตามลำดับ

3.6 ด้านการพัฒนาตนเอง

ตารางที่ 38 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการพัฒนาตนเอง ด้านความมั่นคงในการทำงาน

ข้อความ	ค่าความถี่และค่าร้อยละ					Mean	SD	ความหมาย
	1 (น้อย ที่สุด)	2 (น้อย)	3 (ปาน กลาง)	4 (มาก)	5 (มาก ที่สุด)			
ด้านความมั่นคงในการทำงาน								
76. ความมั่นคงและชื่อเสียงขององค์กรทำให้ท่านรู้สึกมั่นคงในอาชีพการงาน	0	4	15	55	24	4.01	0.75	มาก
	0.00	4.08	15.31	56.12	24.49			
77. ท่านมั่นใจในหน้าที่การงานของตนว่าคงไม่ต้องโดนไล่ออกจากงานโดยง่าย	0	3	24	53	18	3.88	0.74	มาก
	0.00	3.06	24.49	54.08	18.37			

ตารางที่ 38 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการพัฒนาตนเอง ด้านความมั่นคงในการทำงาน (ต่อ)

ข้อความ	ค่าความถี่และค่าร้อยละ					Mean	SD	ความหมาย
	1 (น้อย ที่สุด)	2 (น้อย)	3 (ปาน กลาง)	4 (มาก)	5 (มาก ที่สุด)			
78. ท่านเห็นด้วยกับนโยบายและรูปแบบของการบริหารงานของหน่วยงาน	0	2	16	49	31	4.11	0.74	มาก
	0.00	2.04	16.33	50.00	31.63			
79. ความผูกพันของท่านที่มีต่อองค์กรทำให้ท่านปฏิบัติงานอย่างมีความสุข	0	0	14	43	41	4.28	0.70	มากที่สุด
	0.00	0.00	14.29	43.88	41.84			
รวมเฉลี่ย						4.07	0.61	มาก

จากตารางที่ 38 พบว่า การพัฒนาตนเองด้านความมั่นคงในการทำงาน มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ท่านเห็นด้วยกับนโยบายและรูปแบบของการบริหารงานของหน่วยงาน (Mean = 4.11) ความมั่นคงและชื่อเสียงขององค์กรทำให้ท่านรู้สึกมั่นคงในอาชีพการงาน (Mean = 4.01) และท่านมั่นใจในหน้าที่การงานของตนว่าคงไม่ต้องโดนไล่ออกจากงานโดยง่าย (Mean = 3.88) ตามลำดับ

ตารางที่ 39 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการพัฒนาตนเองด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

ข้อความ	ค่าความถี่และค่าร้อยละ					Mean	SD	ความหมาย
	1 (น้อย ที่สุด)	2 (น้อย)	3 (ปาน กลาง)	4 (มาก)	5 (มาก ที่สุด)			
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน								
80. ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง	0	0	12	50	36	4.24	0.66	มากที่สุด
	0.00	0.00	12.24	51.02	36.73			
81. ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เข้ากันได้ดีในการปฏิบัติงาน	0	1	9	45	43	4.33	0.69	มากที่สุด
	0.00	1.02	9.18	45.92	43.88			
82. ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานของได้เป็นอย่างดี	0	0	10	46	42	4.33	0.65	มากที่สุด
	0.00	0.00	10.20	46.94	42.86			
83. ท่านจะได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม	0	1	16	52	29	4.11	0.70	มาก
	0.00	1.02	16.33	53.06	29.59			
รวมเฉลี่ย						4.25	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 39 พบว่า การพัฒนาตนเองด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เข้ากันได้ดีในการปฏิบัติงาน (Mean = 4.33) ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานของได้เป็นอย่างดี (Mean = 4.33) และท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง (Mean = 4.24) ตามลำดับ

ตารางที่ 40 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการพัฒนาตนเองด้านความสำเร็จของงาน

ข้อความ	ค่าความถี่และค่าร้อยละ					Mean	SD	ความหมาย
	1 (น้อย ที่สุด)	2 (น้อย กลาง)	3 (ปาน กลาง)	4 (มาก)	5 (มาก ที่สุด)			
ด้านความสำเร็จของงาน								
84. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย	0	0	19	49	30	4.11	0.70	มาก
	0.00	0.00	19.39	50.00	30.61			
85. ท่านจะพยายามแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการทำงาน ให้งานออกมาสมบูรณ์ที่สุด	0	2	14	42	40	4.22	0.77	มากที่สุด
	0.00	2.04	14.29	42.86	40.82			
86. ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากการทำงานจะถูกพิจารณาโดยหัวหน้างานเสมอ	0	3	17	49	29	4.06	0.77	มาก
	0.00	3.06	17.35	50.00	29.59			
87.เป้าหมายของทีมงานถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของท่าน	0	5	21	44	28	3.97	0.84	มาก
	0.00	5.10	21.43	44.90	28.57			
รวมเฉลี่ย						4.09	0.65	มาก

จากตารางที่ 40 พบว่า การพัฒนาตนเองด้านความสำเร็จของงานมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ท่านจะพยายามแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการทำงาน ให้งานออกมาสมบูรณ์ที่สุด (Mean = 4.22) ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย (Mean = 4.11) และ ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากการทำงานจะถูกพิจารณาโดยหัวหน้างานเสมอ (Mean = 4.06) ตามลำดับ

ตารางที่ 41 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการพัฒนาตนเองด้านเกียรติยศชื่อเสียง

ข้อความ	ค่าความถี่และค่าร้อยละ					Mean	SD	ความหมาย
	1 (น้อย ที่สุด)	2 (น้อย)	3 (ปาน กลาง)	4 (มาก)	5 (มาก ที่สุด)			
ด้านเกียรติยศชื่อเสียง								
88. ท่านมีความมั่นใจว่าการปฏิบัติของท่านมีความสำคัญต่อองค์กร	1	4	23	46	24	3.90	0.86	มาก
	1.02	4.08	23.47	46.94	24.49			
89. ท่านความมั่นใจว่าผลงานของท่านจะได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานเสมอ	0	4	23	47	24	3.93	0.80	มาก
	0.00	4.08	23.47	47.96	24.49			
90. ท่านคิดว่ารางวัลเป็นสิ่งสำคัญให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน	0	1	15	49	33	4.16	0.71	มาก
	0.00	1.02	15.31	50.00	33.67			
91. เมื่อท่านปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถท่านจะได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	0	0	0	27	71	4.72	0.45	มากที่สุด
	0.00	0.00	0.00	27.55	72.45			
รวมเฉลี่ย						4.18	0.54	มาก

จากตารางที่ 41 พบว่า การพัฒนาตนเองด้านเกียรติยศชื่อเสียง มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ท่านคิดว่ารางวัลเป็นสิ่งสำคัญให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน (Mean = 4.16) ท่านความมั่นใจว่าผลงานของท่านจะได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานเสมอ (Mean = 3.93) และท่านมีความมั่นใจว่าการปฏิบัติของท่านมีความสำคัญต่อองค์กร (Mean = 3.90) ตามลำดับ

3.7 บุคลิกภาพ

ตารางที่ 42 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลิกภาพ 5 ประการด้านบุคลิกภาพแบบเปิดเผย (Extraversion)

ข้อความ	ค่าความถี่และค่าร้อยละ					Mean	SD	ความหมาย
	1 (น้อย ที่สุด)	2 (น้อย)	3 (ปาน กลาง)	4 (มาก)	5 (มาก ที่สุด)			
บุคลิกภาพแบบเปิดเผย (Extraversion)								
92. ท่านเป็นคนมีอุปนิสัย ช่างพูด ร่าเริง ของเข้าสังคม	0	0	1	32	65	4.65	0.50	มากที่สุด
	0.00	0.00	1.02	32.65	66.33			
93. ท่านเป็นคนกล้าคิด กล้าทำ กล้าแสดงออก	2	5	36	42	13	3.60	0.86	มาก
	2.04	5.10	36.73	42.86	13.27			

ตารางที่ 42 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลิกภาพ 5 ประการด้านบุคลิกภาพแบบเปิดเผย (Extraversion) (ต่อ)

ข้อความ	ค่าความถี่และค่าร้อยละ					Mean	SD	ความหมาย
	1 (น้อย ที่สุด)	2 (น้อย)	3 (ปาน กลาง)	4 (มาก)	5 (มาก ที่สุด)			
94. ท่านเป็นคนมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน	5	9	31	39	14	3.49	1.02	มาก
	5.10	9.18	31.63	39.80	14.29			
95. ท่านสามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้ร่วมงานได้	0	0	5	48	45	4.41	0.59	มากที่สุด
	0.00	0.00	5.10	48.98	45.92			
รวมเฉลี่ย						4.04	0.51	มาก

จากตารางที่ 42 พบว่า บุคลิกภาพ 5 ประการ ด้านบุคลิกภาพแบบเปิดเผย (Extraversion) มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ท่านเป็นคนมีอุปนิสัย ช่างพูด ช่างเจรจาของเข้าสังคม (Mean = 4.65) ท่านเป็นคนกล้าคิด กล้าทำ กล้าแสดงออก (Mean = 3.60) และ ท่านเป็นคนมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน (Mean = 3.49) ตามลำดับ

ตารางที่ 43 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลิกภาพ 5 ประการ ด้านบุคลิกภาพแบบ ประนีประนอม (Agreeableness)

ข้อความ	ค่าความถี่และค่าร้อยละ					Mean	SD	ความหมาย
	1 (น้อย ที่สุด)	2 (น้อย)	3 (ปาน กลาง)	4 (มาก)	5 (มาก ที่สุด)			
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness)								
96. ท่านเป็นคนมีจิตใจดี สุภาพอ่อนโยนต่อเพื่อนร่วมงาน	0	0	9	48	41	4.33	0.64	มากที่สุด
	0.00	0.00	9.18	48.98	41.84			
97. ท่านชอบช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ	0	5	25	53	15	3.80	0.76	มาก
	0.00	5.10	25.51	54.08	15.31			
98. ท่านมีนิสัยอดทนและยืดหยุ่นในการทำงาน	0	2	19	47	30	4.07	0.76	มาก
	0.00	2.04	19.39	47.96	30.61			
99. ท่านจะปรับปรุง พัฒนาตนเองเพื่อสามารถเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย	0	16	24	40	18	3.61	0.97	มาก
	0.00	16.33	24.49	40.82	18.37			
รวมเฉลี่ย						3.95	0.59	มาก

จากตารางที่ 43 พบว่า บุคลิกภาพ 5 ประการ ด้านบุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ท่านเป็นคนมีจิตใจดี สุภาพอ่อนโยนต่อเพื่อนร่วมงาน (Mean = 4.33) ท่านมีนิสัยอดทนและยืดหยุ่นในการทำงาน (Mean = 4.07) และท่านชอบช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ (Mean = 3.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 44 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลิกภาพ 5 ประการ ด้านบุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ (Conscientiousness)

ข้อความ	ค่าความถี่และค่าร้อยละ					Mean	SD	ความหมาย
	1 (น้อย ที่สุด)	2 (น้อย)	3 (ปาน กลาง)	4 (มาก)	5 (มาก ที่สุด)			
แบบยึดมั่นในหลักการ (Conscientiousness)								
100. ท่านมีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย	3	12	31	41	11	3.46	0.95	มาก
	3.06	12.24	31.63	41.84	11.22			
101. ท่านเป็นผู้ยึดถือหลักการและเหตุผล	2	9	32	45	10	3.53	0.88	มาก
	2.04	9.18	32.65	45.92	10.20			
102. ท่านใส่ใจกับทุกรายละเอียดของการทำงาน	3	9	29	39	18	3.61	0.99	มาก
	3.06	9.18	29.59	39.80	18.37			
103. ท่านเห็นความสำคัญของหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	0	0	22	39	37	4.15	0.76	มาก
	0.00	0.00	22.45	39.80	37.76			
รวมเฉลี่ย						3.69	0.71	มาก

จากตารางที่ 44 พบว่า บุคลิกภาพ 5 ประการ ประการ ด้านบุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ (Conscientiousness) มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ท่านใส่ใจกับทุกรายละเอียดของการทำงาน (Mean = 3.61) ท่านเป็นผู้ยึดถือหลักการและเหตุผล (Mean = 3.53) และ ท่านมีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย (Mean = 3.46) ตามลำดับ

ตารางที่ 45 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลิกภาพ 5 ประการ ด้านบุคลิกภาพแบบมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability)

ข้อความ	ค่าความถี่และค่าร้อยละ					Mean	SD	ความหมาย
	1 (น้อย ที่สุด)	2 (น้อย)	3 (ปาน กลาง)	4 (มาก)	5 (มาก ที่สุด)			
แบบมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability)								
104. ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ตัวเองได้ดีภายใต้แรงกดดัน	0 0.00	2 2.04	12 12.24	43 43.88	41 41.84	4.26	0.75	มากที่สุด
105. ท่านเป็นคนมีอารมณ์มั่นคง	1 1.02	0 0.00	20 20.41	42 42.86	35 35.71	4.12	0.80	มาก
106. ท่านเป็นคนใจเย็นไม่เครียด	1 1.02	1 1.02	17 17.35	48 48.98	31 31.63	4.09	0.79	มาก
107. ท่านเป็นคนจิตใจดี มองโลกในแง่บวก	1 1.02	0 0.00	19 19.39	47 47.96	31 31.63	4.09	0.77	มาก
รวมเฉลี่ย						4.14	0.62	มาก

จากตารางที่ 45 พบว่า บุคลิกภาพ 5 ประการ ประการ ด้านบุคลิกภาพแบบมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ตัวเองได้ดีภายใต้แรงกดดัน (Mean = 4.26) ท่านเป็นคนมีอารมณ์มั่นคง (Mean = 4.12) และ ท่านเป็นคนใจเย็นไม่เครียด (Mean = 4.09) ตามลำดับ

ตารางที่ 46 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลิกภาพ 5 ประการ ด้านบุคลิกภาพแบบเปิดใจสู่การเรียนรู้ (openness to Experience)

ข้อความ	ค่าความถี่และค่าร้อยละ					Mean	SD	ความหมาย
	1 (น้อย ที่สุด)	2 (น้อย)	3 (ปาน กลาง)	4 (มาก)	5 (มาก ที่สุด)			
เปิดใจสู่การเรียนรู้ (openness to Experience)								
108. ท่านเป็นคนอยากรู้อยากเห็นชอบเรียนรู้สิ่งใหม่อยู่ตลอดเวลา	5 5.10	12 12.24	11 11.22	29 29.59	41 41.84	3.91	1.22	มาก
109. ท่านเป็นคนมีจินตนาการ	0 0.00	4 4.08	23 23.47	51 52.04	20 20.41	3.89	0.77	มาก

ตารางที่ 46 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลิกภาพ 5 ประการ ด้านบุคลิกภาพแบบเปิดใจ
สู่การเรียนรู้ (openness to Experience) (ต่อ)

ข้อความ	ค่าความถี่และค่าร้อยละ					Mean	SD	ความหมาย
	1 (น้อย ที่สุด)	2 (น้อย)	3 (ปาน กลาง)	4 (มาก)	5 (มาก ที่สุด)			
110. ท่านรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	1	0	16	57	24	4.05	0.71	มาก
	1.02	0.00	16.33	58.16	24.49			
111. ท่านเป็นคนชอบพัฒนาตนเอง	0	0	14	43	41	4.28	0.70	มากที่สุด
	0.00	0.00	14.29	43.88	41.84			
รวมเฉลี่ย						4.03	0.61	มาก

จากตารางที่ 46 พบว่า บุคลิกภาพ 5 ประการ ประการ ด้านบุคลิกภาพแบบเปิด
ใจสู่การเรียนรู้ (openness to Experience) มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับ
ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ท่านรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น (Mean = 4.05) ท่าน
เป็นคนอยากรู้อยากเห็นชอบเรียนรู้สิ่งใหม่อยู่ตลอดเวลา (Mean = 3.91) และ ท่านรับฟังความคิดเห็น
ของผู้อื่น (Mean = 3.89) ตามลำดับ

4. การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่ง (First Order Confirmatory Factor Analysis)

ตารางที่ 47 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านการวิเคราะห์
ความต้องการในการฝึกอบรม

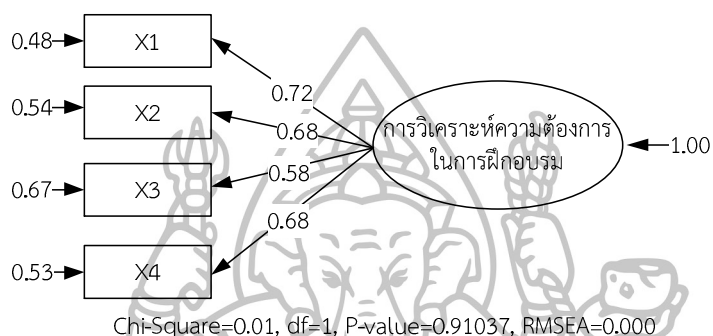
	X1	X2	X3	X4
Mean	3.0918	2.9082	3.2449	3.6327
Std. Deviation	1.10376	1.16731	1.00577	1.05896
X1	1			
X2	.711**	1		
X3	.416**	.397**	1	
X4	.497**	.464**	.395**	1

จากตารางที่ 47 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถใน
ด้านการวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม อยู่ในช่วง 0.395- 0.711

4.1 ด้านการฝึกอบรม

4.1.1 องค์ประกอบด้านการวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการฝึกอบรม องค์ประกอบด้านการวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรมปรากฏดังภาพที่ 17



ภาพที่ 17 โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการฝึกอบรม องค์ประกอบด้านการวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม

ตารางที่ 48 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการฝึกอบรม องค์ประกอบด้านการวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม

(n=320)

รายการ	เกณฑ์	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
χ^2	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	0.01	-
df	-	1	-
p-value	P>0.05	0.91	-
χ^2/df	$\chi^2/df < 2$	0.01	ผ่านเกณฑ์
CFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์
GFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์
AGFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	ค่าเข้าใกล้ 0.0	0.00	ผ่านเกณฑ์
KMO	ค่ามากกว่า 0.50	.740	ผ่านเกณฑ์
Bartlett's Test of Sphericity	ค่าน้อยกว่า 0.05	.000	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 48 พบว่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยัน อันดับหนึ่งด้านการฝึกอบรม องค์ประกอบด้านการวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่าไค-สแควร์ (χ^2) มีค่า 0.01 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ p-value = 0.91 ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2/df) = 0.01 ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (CFI) = 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) = 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) = 1.00 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณ (RMSEA) = 0.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์ทุกค่า

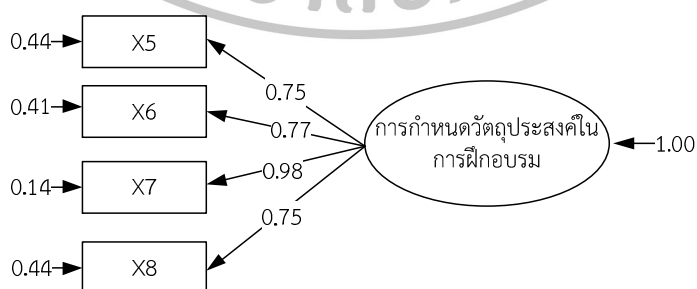
ตารางที่ 49 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม

	X5	X6	X7	X8
Mean	3.8980	3.8265	3.8163	3.7551
Std. Deviation	.89084	.81260	.75090	.76065
X5	1			
X6	.588**	1		
X7	.696**	.708**	1	
X8	.541**	.581**	.697**	1

จากตารางที่ 49 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม อยู่ในช่วง 0.541- 0.708

4.1.2 องค์ประกอบด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการฝึกอบรม องค์ประกอบด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม ปรากฏดังภาพที่ 18



Chi-Square=0.35, df=2, P-value=0.84086, RMSEA=0.000

ภาพที่ 18 โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการฝึกอบรม องค์ประกอบด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม

ตารางที่ 50 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการฝึกอบรม องค์ประกอบ ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม

(n=320)

รายการ	เกณฑ์	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
χ^2	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	0.35	-
Df	-	2	-
p-value	P>0.05	0.84	-
χ^2/df	$\chi^2/df < 2$	0.17	ผ่านเกณฑ์
CFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์
GFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	0.99	ผ่านเกณฑ์
AGFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	ค่าเข้าใกล้ 0.0	0.00	ผ่านเกณฑ์
KMO	ค่ามากกว่า 0.50	.814	ผ่านเกณฑ์
Bartlett's Test of Sphericity	ค่าน้อยกว่า 0.05	.000	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 50 พบว่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยัน ด้านการฝึกอบรม องค์ประกอบด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลพบว่าค่าไค-สแควร์ (χ^2) มีค่า 0.35 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ p-value = 0.84 ค่าไค-สแควร์ สัมพัทธ์ (χ^2/df) = 0.17 ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (CFI) = 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) = 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) = 0.99 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณ (RMSEA) = 0.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์ทุกค่า

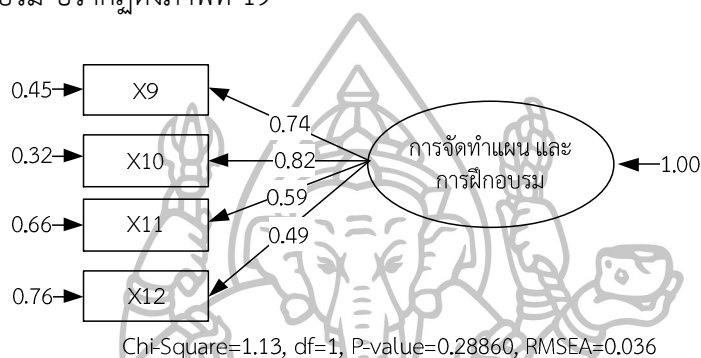
ตารางที่ 51 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในการจัดทำแผน และการฝึกอบรม

	X9	X10	X11	X12
Mean	3.7755	3.8571	4.0510	4.0102
Std. Deviation	.86788	.71796	.81699	.83103
X9	1			
X10	.709**	1		
X11	.307**	.399**	1	
X12	.403**	.383**	.485**	1

จากตารางที่ 51 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้าง ความสามารถในการจัดทำแผนและการฝึกอบรม อยู่ในช่วง 0.307- 0.709

4.1.3 องค์ประกอบด้านการจัดทำแผนและการฝึกอบรม

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการฝึกอบรม องค์ประกอบด้านการจัดทำแผนและการฝึกอบรม ปรากฏดังภาพที่ 19



ภาพที่ 19 โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการฝึกอบรมองค์ประกอบด้านการจัดทำแผนและการฝึกอบรม

ตารางที่ 52 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการฝึกอบรม องค์ประกอบด้านการจัดทำแผนและการฝึกอบรม

(n=320)

รายการ	เกณฑ์	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
χ^2	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	1.13	-
Df	-	1	-
p-value	P>0.05	0.28	-
χ^2/df	$\chi^2/df < 2$	1.13	ผ่านเกณฑ์
CFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์
GFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์
AGFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	0.99	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	ค่าเข้าใกล้ 0.0	0.03	ผ่านเกณฑ์
KMO	ค่ามากกว่า 0.50	.658	ผ่านเกณฑ์
Bartlett's Test of Sphericity	ค่าน้อยกว่า 0.05	.000	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 52 พบว่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยัน อันดับหนึ่งด้านการฝึกอบรม องค์ประกอบด้านการจัดทำแผนและการฝึกอบรม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่าไค-สแควร์ (χ^2) มีค่า 1.13 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ p-value = 0.28 ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df) = 1.13 ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพันธ์ (CFI) = 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) = 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) = 0.99 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณ (RMSEA) = 0.03 ซึ่งผ่านเกณฑ์ทุกค่า

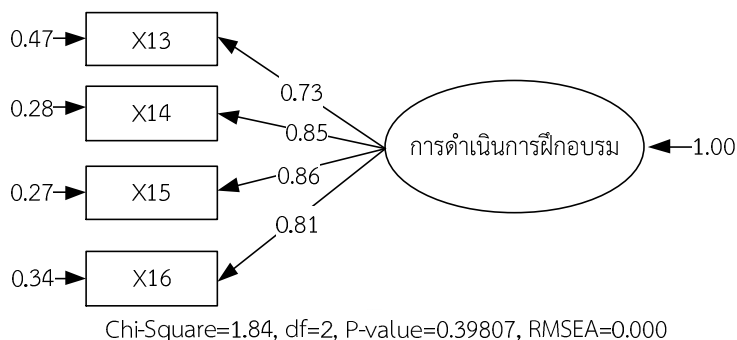
ตารางที่ 53 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการฝึกอบรม องค์ประกอบด้านการดำเนินการฝึกอบรม

	X13	X14	X15	X16
Mean	3.8980	3.7143	3.7959	3.6327
Std. Deviation	.68096	.75982	.82436	.86618
X13	1			
X14	.581**	1		
X15	.642**	.729**	1	
X16	.600**	.700**	.674**	1

จากตารางที่ 53 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการฝึกอบรม องค์ประกอบด้านการดำเนินการฝึกอบรม อยู่ในช่วง 0.581- 0.729

4.1.4 องค์ประกอบด้านการดำเนินการฝึกอบรม

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการฝึกอบรม องค์ประกอบด้านการดำเนินการฝึกอบรม ปรากฏดังภาพที่ 20



ภาพที่ 20 โมเดลการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการฝึกอบรม องค์ประกอบด้านการดำเนินการฝึกอบรม

ตารางที่ 54 การวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการฝึกอบรม องค์ประกอบด้านการดำเนินการฝึกอบรม

(n=320)

รายการ	เกณฑ์	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
χ^2	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	1.84	-
df	-	2	-
p-value	P>0.05	0.39	-
χ^2/df	$\chi^2/df < 2$	0.92	ผ่านเกณฑ์
CFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์
GFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	0.99	ผ่านเกณฑ์
AGFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	0.95	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	ค่าเข้าใกล้ 0.0	0.00	ผ่านเกณฑ์
KMO	ค่ามากกว่า 0.50	.826	ผ่านเกณฑ์
Bartlett's Test of Sphericity	ค่าน้อยกว่า 0.05	.000	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 54 พบว่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยัน อันดับหนึ่งด้านการฝึกอบรม องค์กรประกอบด้านการดำเนินการฝึกอบรม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่าไค-สแควร์ (χ^2) มีค่า 1.84 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ p-value = 0.39 ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df) = 0.92 ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพันธ์ (CFI) = 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) = 0.99 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) = 0.95 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณ (RMSEA) = 0.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์ทุกค่า

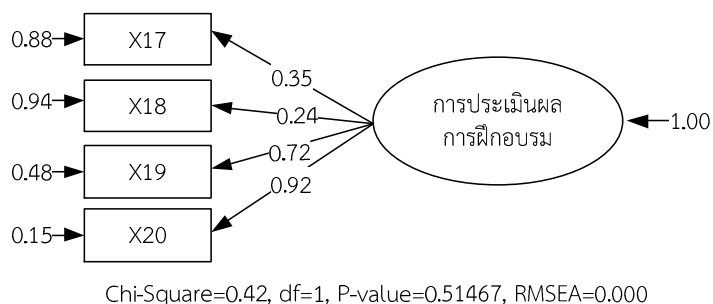
ตารางที่ 55 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการฝึกอบรม องค์กรประกอบด้านการดำเนินการฝึกอบรม

	X17	X18	X19	X20
Mean	3.6633	3.5816	4.7041	4.7245
Std. Deviation	.92996	.92973	.48075	.44907
X17	1			
X18	.801**	1		
X19	.259**	.205*	1	
X20	.319**	.215*	.669**	1

จากตารางที่ 55 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการฝึกอบรม องค์กรประกอบด้านการดำเนินการฝึกอบรมอยู่ในช่วง 0.205- 0.801

4.1.5 องค์กรประกอบด้านการประเมินผลการฝึกอบรม

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการฝึกอบรม องค์กรประกอบด้านการประเมินผลการฝึกอบรม ปรากฏดังภาพที่ 21



ภาพที่ 21 โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการฝึกอบรม องค์ประกอบด้านการดำเนินการฝึกอบรม

ตารางที่ 56 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการฝึกอบรม องค์ประกอบด้านการดำเนินการฝึกอบรม

(n=320)

รายการ	เกณฑ์	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
χ^2	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	0.42	-
df	-	1	-
p-value	P>0.05	0.51	-
χ^2/df	$\chi^2/df < 2$	0.42	ผ่านเกณฑ์
CFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์
GFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์
AGFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	0.98	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	ค่าเข้าใกล้ 0.0	0.00	ผ่านเกณฑ์
KMO	ค่ามากกว่า 0.50	.554	ผ่านเกณฑ์
Bartlett's Test of Sphericity	ค่าน้อยกว่า 0.05	.000	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 56 พบว่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยัน อันดับหนึ่งด้านการฝึกอบรม องค์ประกอบด้านการดำเนินการฝึกอบรม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่าไค-สแควร์ (χ^2) มีค่า 0.42 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ p-value = 0.51

ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df) = 0.42 ค่าค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพันธ์ (CFI) = 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) = 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) = 0.98 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณ (RMSEA) = 0.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์ทุกค่า

ตารางที่ 57 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการบริการองค์ประกอบด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

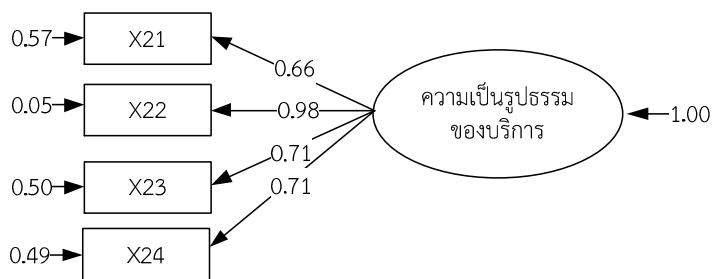
	X21	X22	X23	X24
Mean	4.6531	4.5306	4.3776	4.4286
Std. Deviation	.49953	.57802	.68135	.65802
X21	1			
X22	.644**	1		
X23	.480**	.690**	1	
X24	.457**	.697**	.739**	1

จากตารางที่ 57 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการบริการ องค์ประกอบด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในช่วง 0.457- 0.739

4.2 ด้านการบริการ

4.2.1 องค์ประกอบด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการบริการ องค์ประกอบด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ปรากฏดังภาพที่ 22



Chi-Square=0.24, df=1, P-value=0.62156, RMSEA=0.000

ภาพที่ 22 โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการบริการ องค์ประกอบด้าน ความเป็นรูปธรรมของบริการ

ตารางที่ 58 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการบริการ องค์ประกอบด้าน ความเป็นรูปธรรมของบริการ

รายการ	เกณฑ์	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
χ^2	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	0.24	-
df	-	1	-
p-value	P>0.05	0.62	-
χ^2/df	$\chi^2/df < 2$	0.24	ผ่านเกณฑ์
CFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์
GFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์
AGFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	0.99	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	ค่าเข้าใกล้ 0.0	0.00	ผ่านเกณฑ์
KMO	ค่ามากกว่า 0.50	.777	ผ่านเกณฑ์
Bartlett's Test of Sphericity	ค่าน้อยกว่า 0.05	.000	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 58 พบว่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยัน อันดับหนึ่งด้านการบริการ องค์ประกอบด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลพบว่าค่าไค-สแควร์ (χ^2) มีค่า 0.24 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ p-value = 0.62 ค่าไค-สแควร์ สัมพัทธ์ (χ^2/df) = 0.24 ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (CFI) = 1.00 ค่าดัชนีวัด

ระดับความกลมกลืน (GFI) = 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) = 0.99 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณ (RMSEA) = 0.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์ทุกค่า

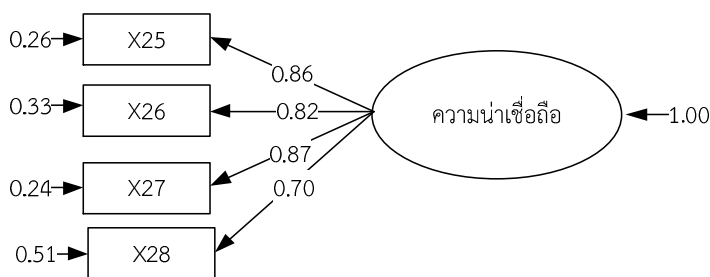
ตารางที่ 59 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการบริการ องค์ประกอบด้านความน่าเชื่อถือ

	X25	X26	X27	X28
Mean	4.3061	4.5204	4.2347	4.3469
Std. Deviation	.67972	.59603	.70053	.59382
X25	1			
X26	.697**	1		
X27	.757**	.618**	1	
X28	.603**	.591**	.595**	1

จากตารางที่ 59 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการบริการ องค์ประกอบด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในช่วง 0.591- 0.757

4.2.2 องค์ประกอบด้านความน่าเชื่อถือ

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการบริการ องค์ประกอบด้านความน่าเชื่อถือ ปรากฏดังภาพที่ 23



Chi-Square=0.37, df=1, P-value=0.54051, RMSEA=0.000

ภาพที่ 23 โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการบริการองค์ประกอบด้านความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 60 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐาน ระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการบริการ องค์ประกอบด้านความน่าเชื่อถือ

(n=320)

รายการ	เกณฑ์	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
χ^2	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	0.37	-
df	-	1	-
p-value	P>0.05	0.54	-
χ^2/df	$\chi^2/df < 2$	0.37	ผ่านเกณฑ์
CFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์
GFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์
AGFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	0.98	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	ค่าเข้าใกล้ 0.0	0.00	ผ่านเกณฑ์
KMO	ค่ามากกว่า 0.50	.813	ผ่านเกณฑ์
Bartlett's Test of Sphericity	ค่าน้อยกว่า 0.05	.000	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 60 พบว่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยัน อันดับหนึ่งด้านการบริการ องค์ประกอบด้านความน่าเชื่อถือ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ค่าไค-สแควร์ (χ^2) มีค่า 0.37 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ p-value = 0.54 ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2/df) = 0.37 ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (CFI) = 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความ

กลมกลืน (GFI)= 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) = 0.98 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณ (RMSEA) = 0.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์ทุกค่า

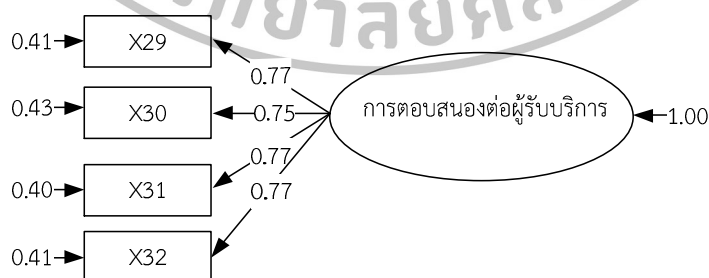
ตารางที่ 61 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการบริการ องค์กรประกอบด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

	X29	X30	X31	X32
Mean	4.4082	4.3776	4.5306	4.4694
Std. Deviation	.63953	.66604	.64543	.57802
X29	1			
X30	.554**	1		
X31	.619**	.584**	1	
X32	.592**	.606**	.569**	1

จากตารางที่ 61 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการบริการ องค์กรประกอบด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในช่วง 0.554- 0.619

4.2.3 องค์กรประกอบด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการบริการ องค์กรประกอบด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ปรากฏดังภาพที่ 24



Chi-Square=1.48, df=2, P-value=0.47659, RMSEA=0.000

ภาพที่ 24 โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการบริการ องค์กรประกอบด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ตารางที่ 62 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการบริการ องค์ประกอบด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

(n=320)

รายการ	เกณฑ์	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
χ^2	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	1.48	-
df	-	2	-
p-value	P>0.05	0.47	-
χ^2/df	$\chi^2/df < 2$	0.74	ผ่านเกณฑ์
CFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์
GFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	0.99	ผ่านเกณฑ์
AGFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	0.96	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	ค่าเข้าใกล้ 0.0	0.00	ผ่านเกณฑ์
KMO	ค่ามากกว่า 0.50	.817	ผ่านเกณฑ์
Bartlett's Test of Sphericity	ค่าน้อยกว่า 0.05	.000	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 62 พบว่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยัน อันดับหนึ่งด้านการบริการ องค์ประกอบด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่าไค-สแควร์ (χ^2) มีค่า 1.48 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ p-value = 0.47 ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df) = 0.74 ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพันธ์ (CFI) = 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) = 0.99 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) = 0.96 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณ (RMSEA) = 0.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์ทุกค่า

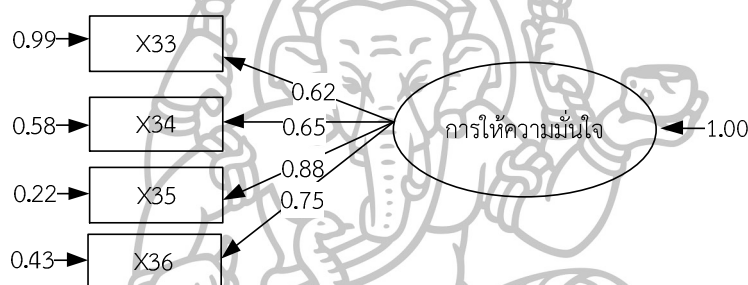
ตารางที่ 63 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการบริการ องค์ประกอบด้านการให้ความมั่นใจ

	X33	X34	X35	X36
Mean	4.1939	3.8571	3.7959	4.0714
Std. Deviation	.75516	.81228	.75926	.76320
X33	1			
X34	.130	1		
X35	.088	.571**	1	
X36	.101	.482**	.666**	1

จากตารางที่ 63 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้าง ความสามารถในด้านระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการบริการ องค์กรประกอบ ด้านการให้ความมั่นใจ อยู่ในช่วง 0.088- 0.666

4.2.4 องค์กรประกอบด้านการให้ความมั่นใจ

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์กรประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการบริการ องค์กรประกอบด้านการให้ความมั่นใจ ปรากฏดังภาพที่ 25



Chi-Square=0.64, df=2, P-value=0.72476, RMSEA=0.000

ภาพที่ 25 โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์กรประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการบริการ องค์กรประกอบด้านการให้ความมั่นใจ

ตารางที่ 64 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์กรประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการบริการ องค์กรประกอบด้านการให้ความมั่นใจ

(n=320)

รายการ	เกณฑ์	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
χ^2	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	0.64	-
df	-	2	-
p-value	P>0.05	0.72	-
χ^2/df	$\chi^2/df < 2$	0.37	ผ่านเกณฑ์
CFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์

ตารางที่ 64 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการบริการ องค์ประกอบด้านการให้ความมั่นใจ (ต่อ)

(n=320)

รายการ	เกณฑ์	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
GFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์
AGFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	0.98	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	ค่าเข้าใกล้ 0.0	0.00	ผ่านเกณฑ์
KMO	ค่ามากกว่า 0.50	.685	ผ่านเกณฑ์
Bartlett's Test of Sphericity	ค่าน้อยกว่า 0.05	.000	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 64 พบว่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยัน อันดับหนึ่ง ด้านการบริการ องค์ประกอบด้านการให้ความมั่นใจ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่าไค-สแควร์ (χ^2) มีค่า 0.64 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ p-value = 0.72 ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df) = 0.37 ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพันธ์ (CFI) = 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) = 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) = 0.98 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณ (RMSEA) = 0.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์ทุกค่า

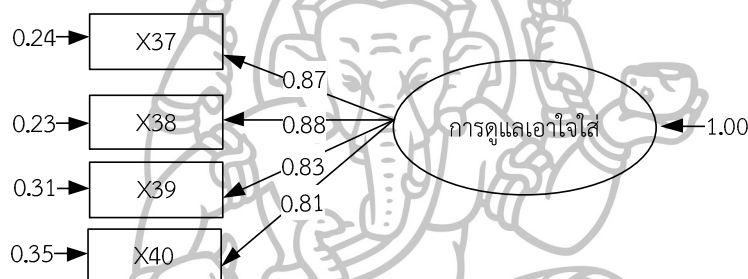
ตารางที่ 65 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการบริการ องค์ประกอบด้านการดูแลเอาใจใส่

	X37	X38	X39	X40
Mean	3.9388	3.7857	3.8673	3.4898
Std. Deviation	.78407	.74957	.79480	.95513
X37	1			
X38	.767**	1		
X39	.715**	.730**	1	
X40	.701**	.695**	.684**	1

จากตารางที่ 65 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้าง ความสามารถในการด้านระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการบริการ องค์ประกอบด้านการดูแลเอาใจใส่ อยู่ในช่วง 0.684- 0.767

4.2.5 องค์ประกอบด้านการดูแลเอาใจใส่

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการบริการ องค์ประกอบด้านการดูแลเอาใจใส่ ปรากฏดังภาพที่ 26



Chi-Square=0.45, df=2, P-value=0.80035, RMSEA=0.000

ภาพที่ 26 โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบ สังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการบริการ องค์ประกอบด้านการดูแลเอาใจใส่

ตารางที่ 66 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการบริการองค์ประกอบด้านการดูแลเอาใจใส่

(n=320)

รายการ	เกณฑ์	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
χ^2	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	0.45	-
df	-	2	-
p-value	P>0.05	0.80	-
χ^2/df	$\chi^2/df < 2$	0.27	ผ่านเกณฑ์
CFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์

ตารางที่ 66 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐาน ระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการบริการองค์ประกอบด้านการดูแลเอาใจใส่ (ต่อ)

(n=320)

รายการ	เกณฑ์	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
GFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์
AGFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	0.99	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	ค่าเข้าใกล้ 0.0	0.00	ผ่านเกณฑ์
KMO	ค่ามากกว่า 0.50	.851	ผ่านเกณฑ์
Bartlett's Test of Sphericity	ค่าน้อยกว่า 0.05	.000	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 66 พบว่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยัน อันดับหนึ่งด้านการบริการ องค์ประกอบด้านการดูแลเอาใจใส่ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ค่าไค-สแควร์ (χ^2) มีค่า 0.45 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ p-value = 0.80 ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df) = 0.27 ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพันธ์ (CFI) = 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) = 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) = 0.99 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณ (RMSEA) = 0.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์ทุกค่า

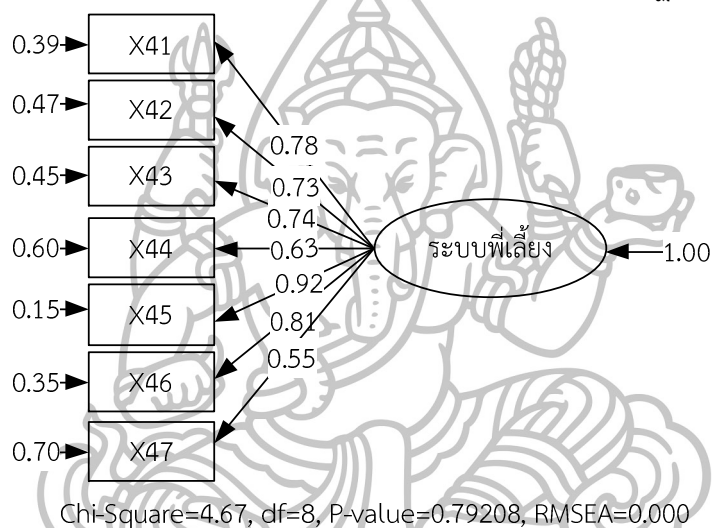
ตารางที่ 67 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านระบบพี่เลี้ยง

	X41	X42	X43	X44	X45	X46	X47
Mean	3.6020	3.4898	3.7857	3.6939	3.6122	3.4592	3.7041
Std. Deviation	.85843	1.01783	.85253	.72380	.96999	.95430	.89913
X41	1						
X42	.638**	1					
X43	.460**	.562**	1				
X44	.449**	.430**	.527**	1			
X45	.543**	.675**	.671**	.593**	1		
X46	.628**	.796**	.578**	.474**	.751**	1	
X47	.487**	.363**	.522**	.366**	.470**	.460**	1

จากตารางที่ 67 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้าง ความสามารถในด้านระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านระบบพี่เลี้ยง อยู่ใน ช่วง 0.363- 0.796

4.3 ระบบพี่เลี้ยง

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านระบบพี่เลี้ยง ปรากฏดังภาพที่ 27



ภาพที่ 27 โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านระบบพี่เลี้ยง

ตารางที่ 68 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านระบบพี่เลี้ยง

(n=320)

รายการ	เกณฑ์	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
χ^2	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	4.67	-
df	-	8	-
p-value	P>0.05	0.79	-
χ^2/df	$\chi^2/df < 2$	0.58	ผ่านเกณฑ์
CFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์
GFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	0.99	ผ่านเกณฑ์

ตารางที่ 68 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านระบบพี่เลี้ยง (ต่อ)

(n=320)

รายการ	เกณฑ์	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
AGFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	0.95	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	ค่าเข้าใกล้ 0.0	0.00	ผ่านเกณฑ์
KMO	ค่ามากกว่า 0.50	.866	ผ่านเกณฑ์
Bartlett's Test of Sphericity	ค่าน้อยกว่า 0.05	.000	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 68 พบว่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยัน อันดับหนึ่งขององค์ประกอบด้านระบบพี่เลี้ยง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่าไค-สแควร์ (χ^2) มีค่า 4.67 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ p-value = 0.79 ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2/df) = 0.58 ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (CFI) = 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) = 0.99 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) = 0.95 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณ (RMSEA) = 0.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์ทุกค่า

ตารางที่ 69 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการทำงานเป็นทีม องค์ประกอบด้านระดับบุคคล

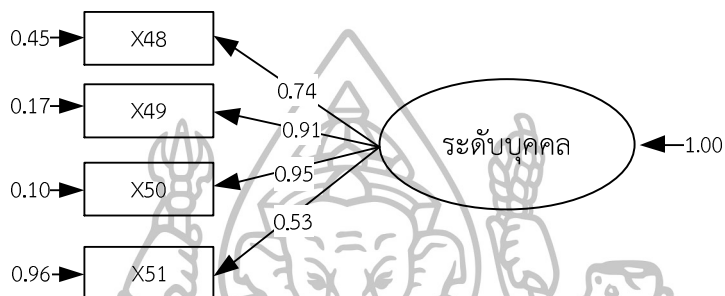
	X48	X49	X50	X51
Mean	3.5306	3.6122	3.7041	4.4082
Std. Deviation	.87584	.99102	.81493	.58919
X48	1			
X49	.679**	1		
X50	.699**	.865**	1	
X51	.195	.186	.233*	1

จากตารางที่ 69 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการทำงานเป็นทีม องค์ประกอบด้านระดับบุคคล อยู่ในช่วง 0.186- 0.865

4.4 ด้านการทำงานเป็นทีม

4.4.1 องค์ประกอบด้านระดับบุคคล

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการทำงานเป็นทีม องค์ประกอบด้านระดับบุคคล ปรากฏดังภาพที่ 28



Chi-Square=0.73, df=2, P-value=0.69452, RMSEA=0.000

ภาพที่ 28 โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการทำงานเป็นทีม องค์ประกอบด้านระดับบุคคล

ตารางที่ 70 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการทำงานเป็นทีม องค์ประกอบด้านระดับบุคคล

(n=320)

รายการ	เกณฑ์	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
χ^2	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	0.73	-
df	-	2	-
p-value	P>0.05	0.69	-
χ^2/df	$\chi^2/df < 2$	0.36	ผ่านเกณฑ์
CFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์
GFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์
AGFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	0.98	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	ค่าเข้าใกล้ 0.0	0.00	ผ่านเกณฑ์
KMO	ค่ามากกว่า 0.50	.722	ผ่านเกณฑ์
Bartlett's Test of Sphericity	ค่าน้อยกว่า 0.05	.000	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 70 พบว่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยัน อันดับหนึ่งด้านการดำเนินงานเป็นทีม องค์ประกอบด้านระดับบุคคล ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่าไค-สแควร์ (χ^2) มีค่า 0.73 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ p-value = 0.69 ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df) = 0.36 ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพันธ์ (CFI) = 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) = 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) = 1.00 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณ (RMSEA) = 0.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์ทุกค่า

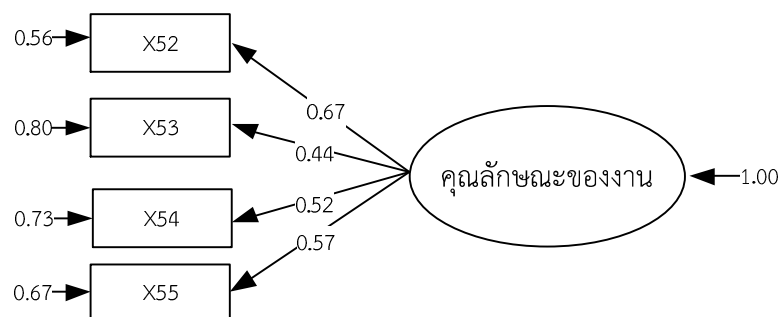
ตารางที่ 71 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการทำงานเป็นทีม องค์ประกอบด้านคุณลักษณะของงาน

	X52	X53	X54	X55
Mean	4.3265	4.2347	4.4592	4.1531
Std. Deviation	.63855	.84708	.64486	.76458
X52	1			
X53	.314**	1		
X54	.333**	.405**	1	
X55	.382**	.230*	.316**	1

จากตารางที่ 71 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการทำงานเป็นทีม องค์ประกอบด้านคุณลักษณะของงาน อยู่ในช่วง 0.230- 0.405

4.4.2 องค์ประกอบคุณลักษณะของงาน

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการทำงานเป็นทีม องค์ประกอบด้านคุณลักษณะของงาน ปรากฏดังภาพที่ 29



Chi-Square=0.37, df=1, P-value=0.54373, RMSEA=0.000

ภาพที่ 29 โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการทำงานเป็นทีม องค์ประกอบ ด้านคุณลักษณะของงาน

ตารางที่ 72 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการทำงานเป็นทีม องค์ประกอบ ด้านคุณลักษณะของงาน

รายการ	เกณฑ์	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
χ^2	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	0.37	-
df	-	1	-
p-value	P>0.05	0.54	-
χ^2/df	$\chi^2/df < 2$	0.37	ผ่านเกณฑ์
CFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์
GFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์
AGFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	0.98	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	ค่าเข้าใกล้ 0.0	0.00	ผ่านเกณฑ์
KMO	ค่ามากกว่า 0.50	.701	ผ่านเกณฑ์
Bartlett's Test of Sphericity	ค่าน้อยกว่า 0.05	.000	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 72 พบว่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยัน อันดับหนึ่งด้านการทำงานเป็นทีม องค์ประกอบด้านคุณลักษณะของงาน ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลพบว่าค่าไค-สแควร์ (χ^2) มีค่า 0.37 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ p-value = 0.54 ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df) = 0.37 ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพันธ์ (CFI) = 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) = 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) = 0.98 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณ (RMSEA) = 0.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์ทุกค่า

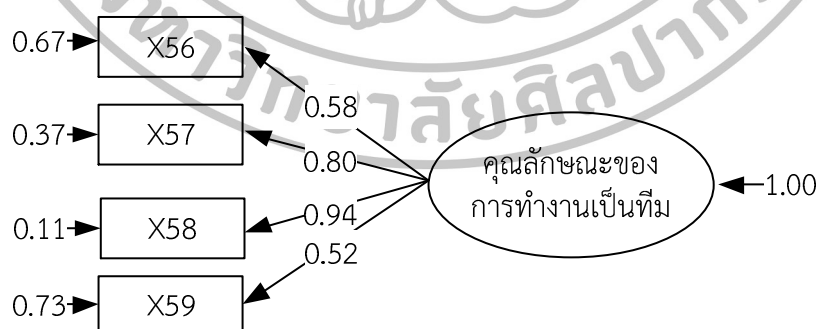
ตารางที่ 73 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการทำงานเป็นทีม องค์ประกอบ ด้านคุณลักษณะของการทำงานเป็นทีม

	X56	X57	X58	X59
Mean	4.2551	4.3673	4.4082	4.0000
Std. Deviation	.75041	.67941	.67100	.87343
X56	1			
X57	.421**	1		
X58	.549**	.753**	1	
X59	.362**	.434**	.475**	1

จากตารางที่ 73 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการทำงานเป็นทีม องค์ประกอบด้านคุณลักษณะของการทำงานเป็นทีม อยู่ในช่วง 0.362- 0.753

4.4.3 องค์ประกอบด้านคุณลักษณะของการทำงานเป็นทีม

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการทำงานเป็นทีม องค์ประกอบด้านคุณลักษณะของการทำงานเป็นทีม ปรากฏดังภาพที่ 30



Chi-Square=1.80, df=2, P-value=0.40601, RMSEA=0.000

ภาพที่ 30 โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการทำงานเป็นทีม องค์ประกอบด้านคุณลักษณะของการทำงานเป็นทีม

ตารางที่ 74 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการทำงานเป็นทีม องค์ประกอบ ด้านคุณลักษณะของการทำงานเป็นทีม

(n=320)

รายการ	เกณฑ์	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
χ^2	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	1.80	-
df	-	2	-
p-value	P>0.05	0.40	-
χ^2/df	$\chi^2/df < 2$	0.90	ผ่านเกณฑ์
CFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์
GFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	0.99	ผ่านเกณฑ์
AGFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	0.95	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	ค่าเข้าใกล้ 0.0	0.00	ผ่านเกณฑ์
KMO	ค่ามากกว่า 0.50	.722	ผ่านเกณฑ์
Bartlett's Test of Sphericity	ค่าน้อยกว่า 0.05	.000	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 74 พบว่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลองค์ประกอบ เชิงยืนยัน อันดับหนึ่งด้านการทำงานเป็นทีม องค์ประกอบด้านคุณลักษณะของการทำงานเป็นทีม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่าไค-สแควร์ (χ^2) มีค่า 1.80 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ p-value = 0.40 ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df) = 0.90 ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพันธ์ (CFI) = 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) = 0.99 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) = 0.95 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณ (RMSEA) = 0.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์ทุกค่า

4.5 การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

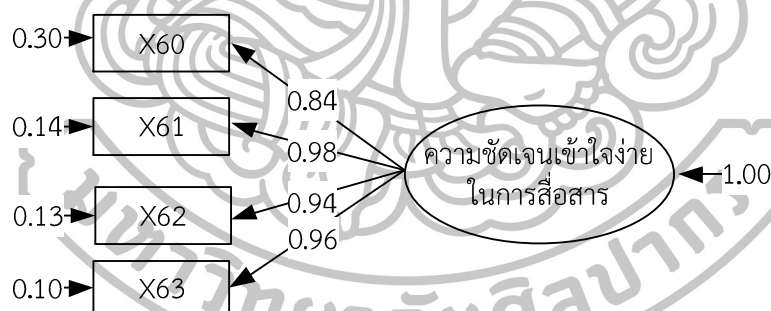
4.5.1 องค์ประกอบด้านความชัดเจนเข้าใจง่ายในการสื่อสาร

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ องค์ประกอบด้านความชัดเจนเข้าใจง่ายในการสื่อสาร ปรากฏดังภาพที่ 31

ตารางที่ 75 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ องค์ประกอบด้านความชัดเจนเข้าใจง่ายในการสื่อสาร

	X60	X61	X62	X63
Mean	4.1224	4.0918	4.1735	4.0918
Std. Deviation	.80290	.78762	.74648	.77442
X60	1			
X61	.765**	1		
X62	.790**	.867**	1	
X63	.728**	.882**	.882**	1

จากตารางที่ 75 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ องค์ประกอบด้านความชัดเจนเข้าใจง่ายในการสื่อสาร อยู่ในช่วง 0.728- 0.882



Chi-Square=0.46, df=1, P-value=0.49687, RMSEA=0.000

ภาพที่ 31 โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ องค์ประกอบด้านความชัดเจนเข้าใจง่ายในการสื่อสาร

ตารางที่ 76 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ องค์ประกอบด้านความชัดเจนเข้าใจง่ายในการสื่อสาร

(n=320)

รายการ	เกณฑ์	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
χ^2	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	0.46	-
df	-	1	-
p-value	P>0.05	0.49	-
χ^2/df	$\chi^2/df < 2$	0.46	ผ่านเกณฑ์
CFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์
GFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์
AGFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	0.98	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	ค่าเข้าใกล้ 0.0	0.00	ผ่านเกณฑ์
KMO	ค่ามากกว่า 0.50	.847	ผ่านเกณฑ์
Bartlett's Test of Sphericity	ค่าน้อยกว่า 0.05	.000	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 76 พบว่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยัน อันดับหนึ่งด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ องค์ประกอบด้านความชัดเจนเข้าใจง่ายในการสื่อสาร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่าไค-สแควร์ (χ^2) มีค่า 0.46 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ p-value = 0.49 ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df) = 0.46 ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพันธ์ (CFI) = 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) = 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) = 0.98 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณ (RMSEA) = 0.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์ทุกค่า

ตารางที่ 77 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ องค์ประกอบด้านช่องทางการสื่อสารมีความเหมาะสม

	X64	X65	X66	X67
Mean	3.9082	3.6633	2.8878	3.2347
Std. Deviation	1.21915	1.07400	1.13866	1.16478

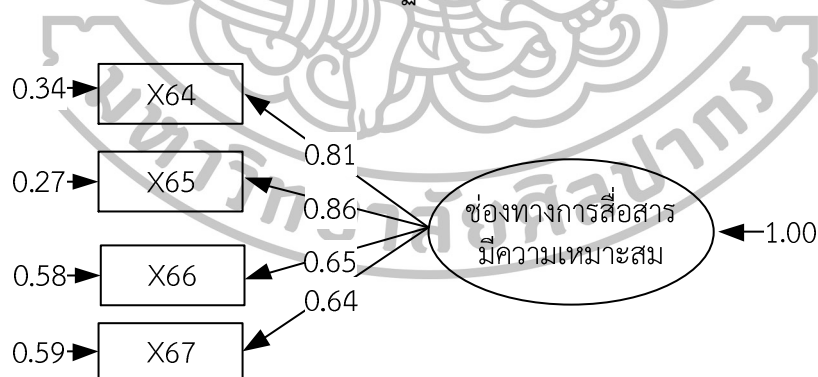
ตารางที่ 77 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ องค์ประกอบด้านช่องทางการสื่อสารมีความเหมาะสม (ต่อ)

	X64	X65	X66	X67
X64	1			
X65	.693**	1		
X66	.520**	.559**	1	
X67	.524**	.542**	.603**	1

จากตารางที่ 77 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ องค์ประกอบด้านช่องทางการสื่อสารมีความเหมาะสม อยู่ในช่วง 0.520- 0.693

4.5.2 ช่องทางการสื่อสารมีความเหมาะสม

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ องค์ประกอบด้านช่องทางการสื่อสารมีความเหมาะสม ปรากฏดังภาพที่ 32



Chi-Square=0.08, df=1, P-value=0.77125, RMSEA=0.000

ภาพที่ 32 โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ องค์ประกอบด้านช่องทางการสื่อสารมีความเหมาะสม

ตารางที่ 78 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ องค์ประกอบด้านช่องทางการสื่อสารมีความเหมาะสม

(n=320)

รายการ	เกณฑ์	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
χ^2	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	0.08	-
df	-	1	-
p-value	P>0.05	0.77	-
χ^2/df	$\chi^2/df < 2$	0.08	ผ่านเกณฑ์
CFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์
GFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์
AGFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	ค่าเข้าใกล้ 0.0	0.00	ผ่านเกณฑ์
KMO	ค่ามากกว่า 0.50	.782	ผ่านเกณฑ์
Bartlett's Test of Sphericity	ค่าน้อยกว่า 0.05	.000	ผ่านเกณฑ์

จากตาราง 78 พบว่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยัน อันดับหนึ่งด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ องค์ประกอบด้านช่องทางการสื่อสารมีความเหมาะสม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่าไค-สแควร์ (χ^2) มีค่า 0.08 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ p-value = 0.77 ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2/df) = 0.08 ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (CFI) = 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) = 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) = 1.00 และค่ารากที่สองของความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณ (RMSEA) = 0.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์ทุกค่า

ตารางที่ 79 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ องค์ประกอบด้านความต่อเนื่องและแน่นอนในการสื่อสาร

	X68	X69	X70	X71
Mean	3.2041	3.8878	4.0510	4.0714
Std. Deviation	1.10257	.77170	.70889	.80270

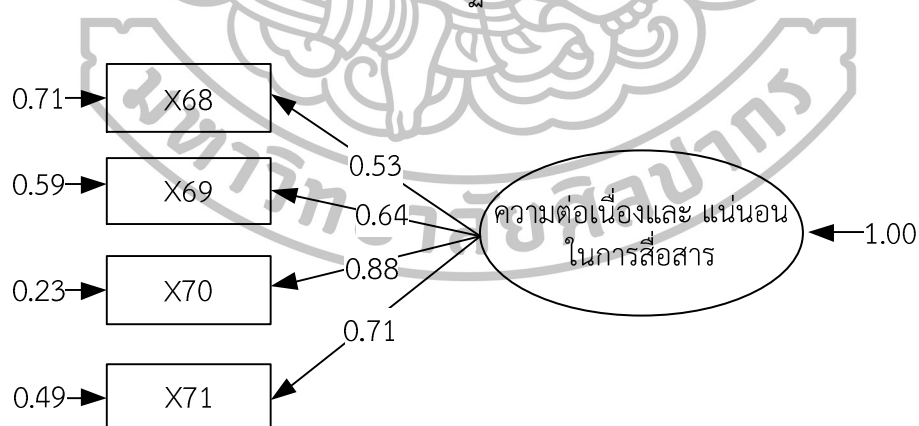
ตารางที่ 79 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ องค์ประกอบด้านความต่อเนื่องและแน่นอนในการสื่อสาร (ต่อ)

	X68	X69	X70	X71
X68	1			
X69	.512**	1		
X70	.475**	.557**	1	
X71	.368**	.462**	.628**	1

จากตารางที่ 79 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ องค์ประกอบด้านความต่อเนื่องและแน่นอนในการสื่อสาร อยู่ในช่วง 0.368- 0.628

4.5.3 องค์ประกอบด้านความต่อเนื่องและแน่นอนในการสื่อสาร

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ องค์ประกอบด้านความต่อเนื่องและแน่นอนในการสื่อสาร ปรากฏดังภาพที่ 33



Chi-Square=0.12, df=1, P-value=0.72904, RMSEA=0.000

ภาพที่ 33 โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ องค์ประกอบด้านความต่อเนื่องและแน่นอนในการสื่อสาร

ตารางที่ 80 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ องค์ประกอบด้านความต่อเนื่องและแน่นอนในการสื่อสาร

(n=320)

รายการ	เกณฑ์	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
χ^2	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	0.12	-
df	-	1	-
p-value	P>0.05	0.72	-
χ^2/df	$\chi^2/df < 2$	0.12	ผ่านเกณฑ์
CFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์
GFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์
AGFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	0.99	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	ค่าเข้าใกล้ 0.0	0.00	ผ่านเกณฑ์
KMO	ค่ามากกว่า 0.50	.759	ผ่านเกณฑ์
Bartlett's Test of Sphericity	ค่าน้อยกว่า 0.05	.000	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 80 พบว่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยัน อันดับหนึ่งด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ องค์ประกอบด้านความต่อเนื่องและแน่นอนในการสื่อสาร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบค่าไค-สแควร์ (χ^2) มีค่า 0.12 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ p-value = 0.72 ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2/df) = 0.12 ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (CFI) = 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) = 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) = 0.99 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณ (RMSEA) = 0.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์ทุกค่า

ตารางที่ 81 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ องค์ประกอบด้านผู้รับสาร-ผู้ส่งสาร

	X72	X73	X74	X75
Mean	3.5612	3.8776	3.7857	4.0204
Std. Deviation	.97459	.99758	.88807	.98420

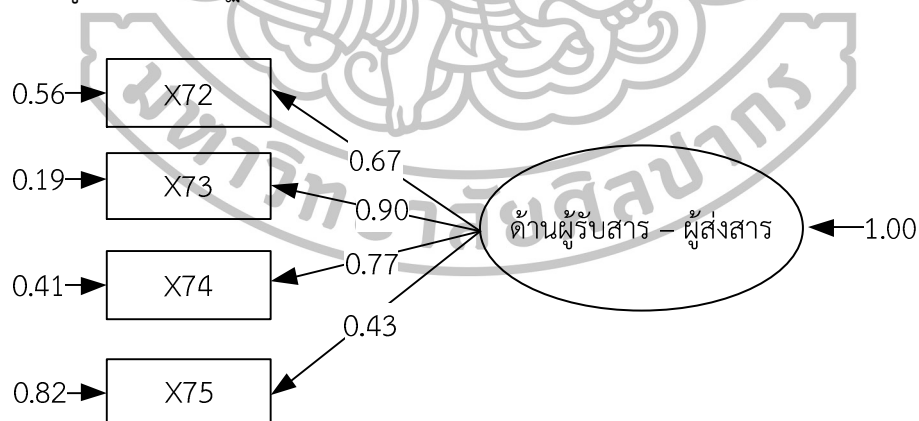
ตารางที่ 81 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ องค์ประกอบด้านผู้รับสาร-ผู้ส่งสาร (ต่อ)

	X72	X73	X74	X75
X72	1			
X73	.602**	1		
X74	.498**	.692**	1	
X75	.300**	.370**	.347**	1

จากตารางที่ 81 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ องค์ประกอบด้านผู้รับสาร-ผู้ส่งสาร อยู่ในช่วง 0.300- 0.692

4.5.4 องค์ประกอบด้านผู้รับสาร-ผู้ส่งสาร

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ องค์ประกอบด้านผู้รับสาร-ผู้ส่งสาร ปรากฏดังภาพที่ 34



Chi-Square=0.36, df=2, P-value=0.83376, RMSEA=0.000

ภาพที่ 34 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ องค์ประกอบด้านผู้รับสาร-ผู้ส่งสาร

ตารางที่ 82 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ องค์ประกอบด้านผู้รับสาร-ผู้ส่งสาร

รายการ	เกณฑ์	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
χ^2	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	0.36	-
df	-	2	-
p-value	P>0.05	0.83	-
χ^2/df	$\chi^2/df < 2$	0.18	ผ่านเกณฑ์
CFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์
GFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์
AGFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	0.99	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	ค่าเข้าใกล้ 0.0	0.00	ผ่านเกณฑ์
KMO	ค่ามากกว่า 0.50	.740	ผ่านเกณฑ์
Bartlett's Test of Sphericity	ค่าน้อยกว่า 0.05	.000	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 82 พบว่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยัน อันดับหนึ่ง ด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ องค์ประกอบด้านผู้รับสาร-ผู้ส่งสาร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่าไค-สแควร์ (χ^2) มีค่า 0.36 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ p-value = 0.83 ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df) = 0.18 ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพันธ์ (CFI) = 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) = 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) = 0.99 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณ (RMSEA) = 0.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์ทุกค่า

ตารางที่ 83 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการพัฒนาตนเอง องค์ประกอบด้านความมั่นคงในการทำงาน

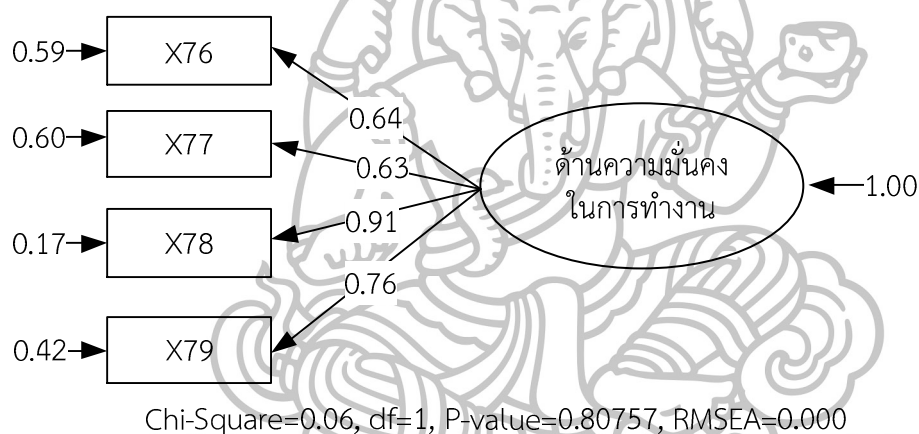
	X76	X77	X78	X79
Mean	4.0102	3.8776	4.1122	4.2755
Std. Deviation	.75293	.73590	.74450	.70023
X76	1			
X77	.635**	1		
X78	.586**	.571**	1	
X79	.483**	.486**	.692**	1

จากตารางที่ 83 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้าง ความสามารถในด้านระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการพัฒนาตนเอง องค์กรประกอบด้านความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในช่วง 0.483- 0.692

4.6 การพัฒนาตนเอง

4.6.1 องค์กรประกอบด้านความมั่นคงในการทำงาน

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์กรประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการพัฒนาตนเอง องค์กรประกอบด้านความมั่นคงในการทำงาน ปรากฏดังภาพที่ 35



ภาพที่ 35 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์กรประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการพัฒนาตนเอง องค์กรประกอบด้านความมั่นคงในการทำงาน

ตารางที่ 84 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์กรประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการพัฒนาตนเอง องค์กรประกอบด้านความมั่นคงในการทำงาน

รายการ	เกณฑ์	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
χ^2	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	0.06	-
df	-	1	-
p-value	P>0.05	0.80	-

ตารางที่ 84 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการพัฒนาตนเอง องค์ประกอบ ด้านความมั่นคงในการทำงาน (ต่อ)

รายการ	เกณฑ์	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
χ^2/df	$\chi^2/df < 2$	0.06	ผ่านเกณฑ์
CFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์
GFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์
AGFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	ค่าเข้าใกล้ 0.0	0.00	ผ่านเกณฑ์
KMO	ค่ามากกว่า 0.50	.768	ผ่านเกณฑ์
Bartlett's Test of Sphericity	ค่าน้อยกว่า 0.05	.000	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 84 พบว่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยัน อันดับหนึ่ง ของด้านการพัฒนาตนเอง องค์ประกอบด้านความมั่นคงในการทำงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่าไค-สแควร์ (χ^2) มีค่า 0.06 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ p-value = 0.80 ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2/df) = 0.06 ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (CFI) = 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) = 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) = 1.00 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณ (RMSEA) = 0.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์ทุกค่า

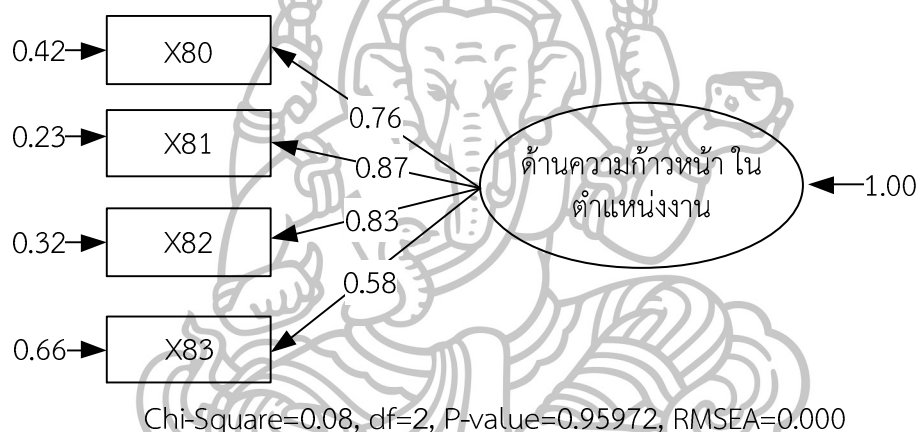
ตารางที่ 85 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการพัฒนาตนเอง องค์ประกอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง

	X80	X81	X82	X83
Mean	4.2449	4.3265	4.3265	4.1122
Std. Deviation	.65898	.68527	.65449	.70173
X80	1			
X81	.666**	1		
X82	.625**	.725**	1	
X83	.453**	.502**	.481**	1

จากตารางที่ 85 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้าง ความสามารถในด้านระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการพัฒนาตนเอง องค์ประกอบด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง อยู่ในช่วง 0.453- 0.725

4.6.2 องค์ประกอบด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการพัฒนาตนเอง องค์ประกอบด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง ปรากฏดังภาพที่ 36



ภาพที่ 36 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการพัฒนาตนเอง องค์ประกอบด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง

ตารางที่ 86 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการพัฒนาตนเอง องค์ประกอบด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง

รายการ	เกณฑ์	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
χ^2	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	0.08	-
df	-	2	-
p-value	P>0.05	0.95	-
χ^2/df	$\chi^2/df < 2$	0.04	ผ่านเกณฑ์
CFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์

ตารางที่ 86 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการพัฒนาตนเอง องค์ประกอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง (ต่อ)

รายการ	เกณฑ์	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
GFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์
AGFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	ค่าเข้าใกล้ 0.0	0.00	ผ่านเกณฑ์
KMO	ค่ามากกว่า 0.50	.802	ผ่านเกณฑ์
Bartlett's Test of Sphericity	ค่าน้อยกว่า 0.05	.000	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 86 พบว่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยัน อันดับหนึ่ง ของด้านการพัฒนาตนเอง องค์ประกอบด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่าไค-สแควร์ (χ^2) มีค่า 0.08 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ p-value = 0.95 ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2/df) = 0.04 ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (CFI) = 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) = 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) = 1.00 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณ (RMSEA) = 0.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์ทุกค่า

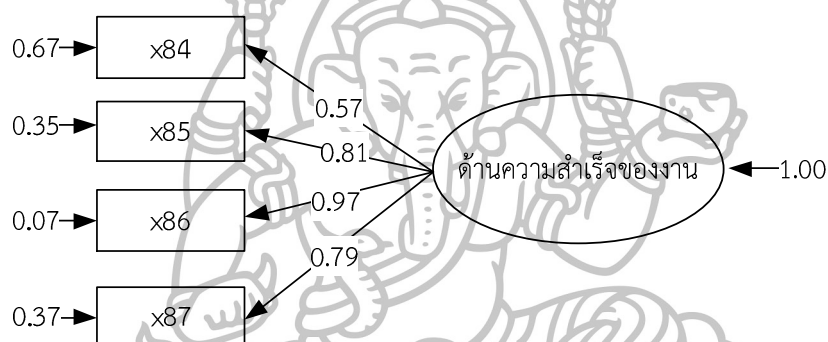
ตารางที่ 87 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการพัฒนาตนเอง องค์ประกอบ ด้านความสำเร็จของงาน

	X84	X85	X86	X87
Mean	4.1122	4.2245	4.0612	3.9694
Std. Deviation	.70173	.76698	.77081	.84285
X84	1			
X85	.546**	1		
X86	.559**	.779**	1	
X87	.424**	.649**	.765**	1

จากตารางที่ 87 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้าง ความสามารถในด้านระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการพัฒนาตนเอง องค์ประกอบด้านความสำเร็จของงาน อยู่ในช่วง 0.424- 0.779

4.6.3 องค์ประกอบด้านความสำเร็จของงาน

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการพัฒนาตนเอง องค์ประกอบด้านความสำเร็จของงาน ปรากฏดังภาพที่ 37



Chi-Square=0.55, df=1, P-value=0.45739, RMSEA=0.000

ภาพที่ 37 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการพัฒนาตนเอง องค์ประกอบด้านความสำเร็จของงาน

ตารางที่ 88 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการพัฒนาตนเอง องค์ประกอบด้านความสำเร็จของงาน

รายการ	เกณฑ์	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
χ^2	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	0.55	-
df	-	1	-
p-value	P>0.05	0.45	-
χ^2/df	$\chi^2/df < 2$	0.55	ผ่านเกณฑ์
CFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์
GFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์

ตารางที่ 88 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการพัฒนาตนเอง องค์ประกอบ ด้านความสำเร็จของงาน (ต่อ)

รายการ	เกณฑ์	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
AGFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	0.97	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	ค่าเข้าใกล้ 0.0	0.00	ผ่านเกณฑ์
KMO	ค่ามากกว่า 0.50	.786	ผ่านเกณฑ์
Bartlett's Test of Sphericity	ค่าน้อยกว่า 0.05	.000	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 88 พบว่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยัน อันดับหนึ่ง ของด้านการพัฒนาตนเอง องค์ประกอบด้านความสำเร็จของงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่าไค-สแควร์ (χ^2) มีค่า 0.55 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ p-value = 0.45 ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2/df) = 0.55 ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (CFI) = 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) = 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) = 0.97 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณ (RMSEA) = 0.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์ทุกค่า

ตารางที่ 89 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการพัฒนาตนเอง องค์ประกอบ ด้านเกียรติยศชื่อเสียง

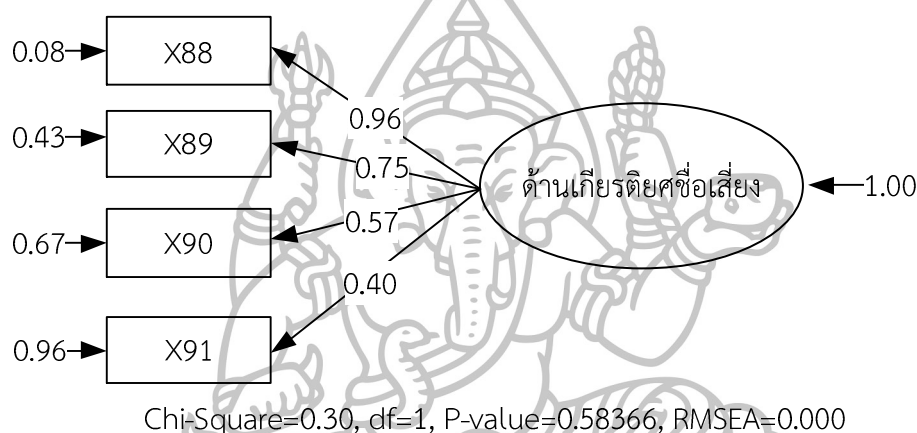
	X88	X89	X90	X91
Mean	3.8980	3.9286	4.1633	4.7245
Std. Deviation	.85542	.80270	.71355	.44907
X88	1			
X89	.725**	1		
X90	.551**	.435**	1	
X91	.194	.116	.271**	1

จากตารางที่ 89 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะ

ส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการพัฒนาตนเอง องค์ประกอบด้านเกียรติยศชื่อเสียง อยู่ในช่วง 0.116- 0.725

4.6.4 องค์ประกอบด้านเกียรติยศชื่อเสียง

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการพัฒนาตนเอง องค์ประกอบด้านเกียรติยศชื่อเสียง ปรากฏดังภาพที่ 38



ภาพที่ 38 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบ สังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการพัฒนาตนเอง องค์ประกอบด้านเกียรติยศชื่อเสียง

ตารางที่ 90 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการพัฒนาตนเอง องค์ประกอบด้านเกียรติยศชื่อเสียง

รายการ	เกณฑ์	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
χ^2	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	0.30	-
df	-	1	-
p-value	P>0.05	0.58	-
χ^2/df	$\chi^2/df < 2$	0.30	ผ่านเกณฑ์

ตารางที่ 90 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการพัฒนาตนเอง องค์ประกอบด้านเกียรติยศชื่อเสียง (ต่อ)

รายการ	เกณฑ์	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
CFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์
GFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์
AGFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	0.97	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	ค่าเข้าใกล้ 0.0	0.00	ผ่านเกณฑ์
KMO	ค่ามากกว่า 0.50	.656	ผ่านเกณฑ์
Bartlett's Test of Sphericity	ค่าน้อยกว่า 0.05	.000	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 90 พบว่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยัน อันดับหนึ่ง ของ ด้านการพัฒนาตนเอง องค์ประกอบด้านเกียรติยศชื่อเสียง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่าไค-สแควร์ (χ^2) มีค่า 0.30 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ p-value = 0.58 ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df) = 0.30 ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพันธ์ (CFI) = 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) = 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) = 0.97 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณ (RMSEA) = 0.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์ทุกค่า

ตารางที่ 91 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบ สังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านบุคลิกภาพ 5 ประการ องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบเปิดเผย

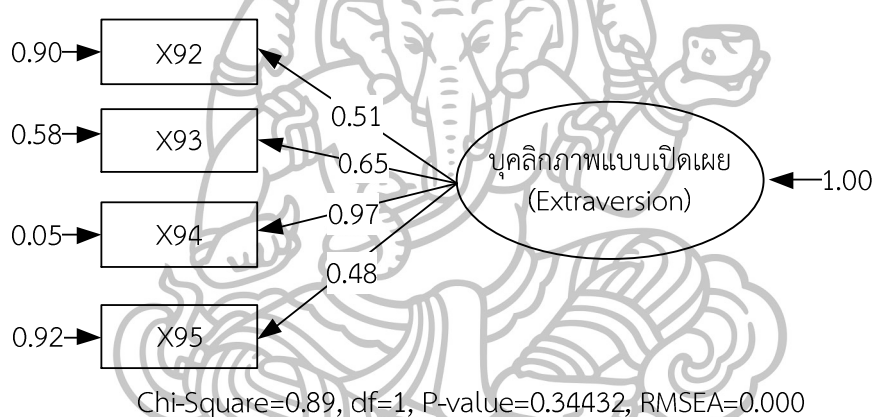
	X92	X93	X94	X95
Mean	4.6531	3.6020	3.4898	4.4082
Std. Deviation	.49953	.85843	1.01783	.58919
X92	1			
X93	.180	1		
X94	.007	.638**	1	
X95	.171	.182	.248*	1

จากตารางที่ 91 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้าง ความสามารถในด้านระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านบุคลิกภาพ 5 ประการ องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบเปิดเผย อยู่ในช่วง 0.007- 0.638825

4.7 บุคลิกภาพ 5 ประการ

4.7.1 องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบเปิดเผย

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐาน ระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านบุคลิกภาพ 5 ประการ องค์ประกอบ บุคลิกภาพแบบเปิดเผย ปรากฏดังภาพที่ 39



ภาพที่ 39 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐาน ระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านบุคลิกภาพ 5 ประการ องค์ประกอบ บุคลิกภาพแบบเปิดเผย

ตารางที่ 92 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านบุคลิกภาพ 5 ประการ องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบเปิดเผย

รายการ	เกณฑ์	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
χ^2	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	0.89	-
df	-	1	-
p-value	P>0.05	0.34	-
χ^2/df	$\chi^2/df < 2$	0.89	ผ่านเกณฑ์
CFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์

ตารางที่ 92 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านบุคลิกภาพ 5 ประการ องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบเปิดเผย (ต่อ)

รายการ	เกณฑ์	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
GFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์
AGFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	0.98	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	ค่าเข้าใกล้ 0.0	0.00	ผ่านเกณฑ์
KMO	ค่ามากกว่า 0.50	.596	ผ่านเกณฑ์
Bartlett's Test of Sphericity	ค่าน้อยกว่า 0.05	.000	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 92 พบว่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยัน อันดับหนึ่ง ของด้านบุคลิกภาพ 5 ประการ องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบเปิดเผย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบค่าไค-สแควร์ (χ^2) มีค่า 0.89 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ p-value = 0.34 ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df) = 0.89 ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพันธ์ (CFI) = 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) = 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) = 0.98 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณ (RMSEA) = 0.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์ทุกค่า

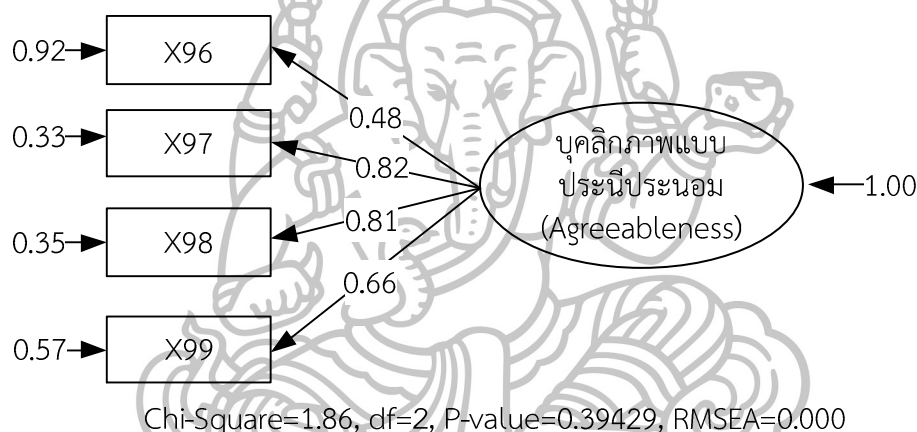
ตารางที่ 93 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านบุคลิกภาพ 5 ประการ องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบประนีประนอม

	X96	X97	X98	X99
Mean	4.3265	3.7959	4.0714	3.6122
Std. Deviation	.63855	.75926	.76320	.96999
X96	1			
X97	.203*	1		
X98	.205*	.666**	1	
X99	.273**	.535**	.525**	1

จากตารางที่ 93 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้าง ความสามารถในด้านระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านบุคลิกภาพ 5 ประการ องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบประนีประนอม อยู่ในช่วง 0.203- 0.666

4.7.2 องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบประนีประนอม

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐาน ระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านบุคลิกภาพ 5 ประการ องค์ประกอบ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม ปรากฏดังภาพที่ 40



ภาพที่ 40 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐาน ระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านบุคลิกภาพ 5 ประการ องค์ประกอบ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม

ตารางที่ 94 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐาน ระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านบุคลิกภาพ 5 ประการ องค์ประกอบ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม

รายการ	เกณฑ์	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
χ^2	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	1.86	-
df	-	2	-
p-value	P>0.05	0.39	-
χ^2/df	$\chi^2/df < 2$	0.93	ผ่านเกณฑ์

ตารางที่ 94 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐาน ระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านบุคลิกภาพ 5 ประการ องค์ประกอบ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (ต่อ)

รายการ	เกณฑ์	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
CFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์
GFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์
AGFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	0.95	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	ค่าเข้าใกล้ 0.0	0.00	ผ่านเกณฑ์
KMO	ค่ามากกว่า 0.50	.715	ผ่านเกณฑ์
Bartlett's Test of Sphericity	ค่าน้อยกว่า 0.05	.000	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 94 พบว่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลองค์ประกอบ เชิงยืนยัน อันดับหนึ่ง ของด้านบุคลิกภาพ 5 ประการ องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบประนีประนอม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่าไค-สแควร์ (χ^2) มีค่า 1.86 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ p-value = 0.39 ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df) = 0.93 ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพันธ์ (CFI) = 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) = 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) = 0.95 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณ (RMSEA) = 0.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์ทุกค่า

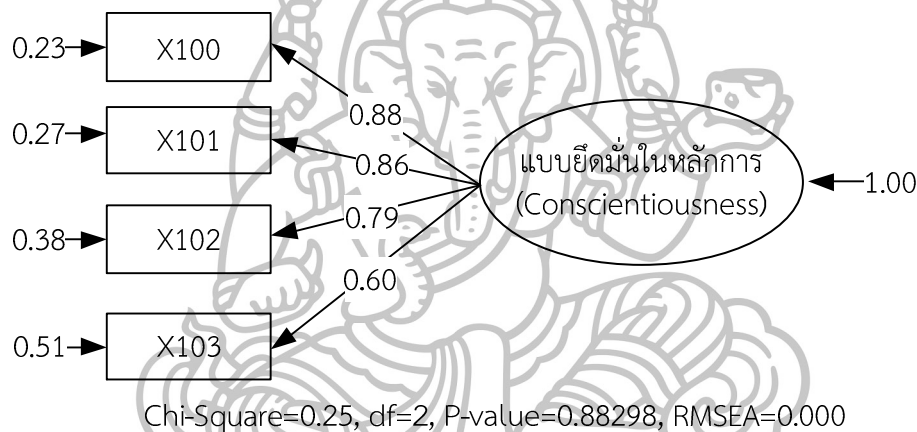
ตารางที่ 95 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านบุคลิกภาพ 5 ประการ องค์ประกอบ บุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ

	X100	X101	X102	X103
Mean	3.4592	3.5306	3.6122	4.1531
Std. Deviation	.95430	.87584	.99102	.76458
X100	1			
X101	.754**	1		
X102	.692**	.679**	1	
X103	.284**	.247*	.229*	1

จากตารางที่ 95 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้าง ความสามารถในด้านระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านบุคลิกภาพ 5 ประการ องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ อยู่ในช่วง 0.229- 0.754

4.7.3 องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านบุคลิกภาพ 5 ประการ องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ ปรากฏดังภาพที่ 41



ภาพที่ 41 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านบุคลิกภาพ 5 ประการ องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ

ตารางที่ 96 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านบุคลิกภาพ 5 ประการ องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ

รายการ	เกณฑ์	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
χ^2	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	0.25	-
df	-	2	-
p-value	P>0.05	0.88	-
χ^2/df	$\chi^2/df < 2$	0.12	ผ่านเกณฑ์
CFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์

ตารางที่ 96 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านบุคลิกภาพ 5 ประการ องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ (ต่อ)

รายการ	เกณฑ์	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
GFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	0.99	ผ่านเกณฑ์
AGFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	0.95	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	ค่าเข้าใกล้ 0.0	0.00	ผ่านเกณฑ์
KMO	ค่ามากกว่า 0.50	.759	ผ่านเกณฑ์
Bartlett's Test of Sphericity	ค่าน้อยกว่า 0.05	.000	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 96 พบว่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยัน อันดับหนึ่ง ของด้านบุคลิกภาพ 5 ประการ องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่าไค-สแควร์ (χ^2) มีค่า 0.25 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ p-value = 0.88 ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df) = 0.12 ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพันธ์ (CFI) = 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) = 0.99 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) = 0.95 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณ (RMSEA) = 0.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์ทุกค่า

ตารางที่ 97 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านบุคลิกภาพ 5 ประการ องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบมั่นคงทางอารมณ์

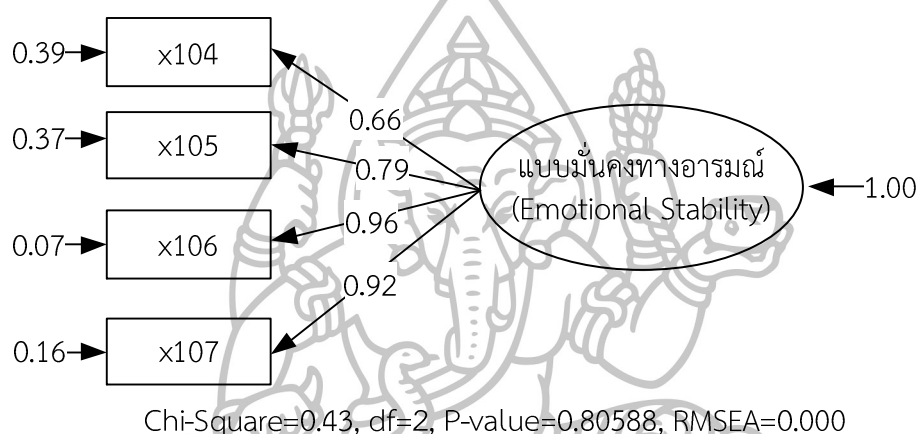
	X104	X105	X106	X107
Mean	4.2551	4.1224	4.0918	4.0918
Std. Deviation	.75041	.80290	.78762	.77442
X104	1			
X105	.170	1		
X106	.256*	.765**	1	
X107	.243*	.728**	.882**	1

จากตารางที่ 97 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ใน

ระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านบุคลิกภาพ 5 ประการ องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบมั่นคงทางอารมณ์ อยู่ในช่วง 0.170- 0.882

4.7.4 องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบมั่นคงทางอารมณ์

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านบุคลิกภาพ 5 ประการ องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบมั่นคงทางอารมณ์ปรากฏดังภาพที่ 42



ภาพที่ 42 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบ สังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านบุคลิกภาพ 5 ประการ องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบมั่นคงทางอารมณ์

ตารางที่ 98 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านบุคลิกภาพ 5 ประการ องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบมั่นคงทางอารมณ์

รายการ	เกณฑ์	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
χ^2	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	0.43	-
df	-	2	-
p-value	P>0.05	0.80	-
χ^2/df	$\chi^2/df < 2$	0.21	ผ่านเกณฑ์
CFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์
GFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์
AGFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	0.99	ผ่านเกณฑ์

ตารางที่ 98 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านบุคลิกภาพ 5 ประการ องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบมั่นคงทางอารมณ์ (ต่อ)

รายการ	เกณฑ์	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
RMSEA	ค่าเข้าใกล้ 0.0	0.00	ผ่านเกณฑ์
KMO	ค่ามากกว่า 0.50	.739	ผ่านเกณฑ์
Bartlett's Test of Sphericity	ค่าน้อยกว่า 0.05	.000	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 98 พบว่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยัน อันดับหนึ่ง ของด้านบุคลิกภาพ 5 ประการ องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบมั่นคงทางอารมณ์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่าไค-สแควร์ (χ^2) มีค่า 0.43 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ p-value = 0.80 ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df) = 0.21 ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพันธ์ (CFI) = 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) = 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) = 0.99 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณ (RMSEA) = 0.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์ทุกค่า

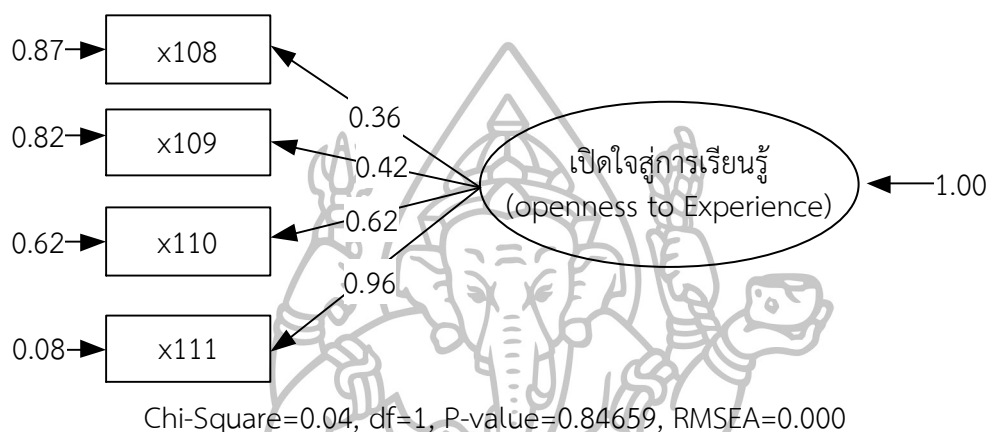
ตารางที่ 99 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านบุคลิกภาพ 5 ประการ องค์ประกอบบุคลิกภาพเปิดใจสู่การเรียนรู้

	X108	X109	X110	X111
Mean	3.9082	3.8878	4.0510	4.2755
Std. Deviation	1.21915	.77170	.70889	.70023
X108	1			
X109	.164	1		
X110	.220*	.557**	1	
X111	.344**	.401**	.594**	1

จากตารางที่ 99 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านบุคลิกภาพ 5 ประการ องค์ประกอบบุคลิกภาพเปิดใจสู่การเรียนรู้ อยู่ในช่วง 0.164- 0.59

4.7.5 องค์ประกอบบุคลิกภาพเปิดใจสู่การเรียนรู้

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านบุคลิกภาพ 5 ประการ องค์ประกอบบุคลิกภาพเปิดใจสู่การเรียนรู้ปรากฏดังภาพที่ 43



ภาพที่ 43 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านบุคลิกภาพ 5 ประการ องค์ประกอบบุคลิกภาพเปิดใจสู่การเรียนรู้

ตารางที่ 100 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านบุคลิกภาพ 5 ประการ องค์ประกอบบุคลิกภาพเปิดใจสู่การเรียนรู้

รายการ	เกณฑ์	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
χ^2	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	0.04	-
df	-	1	-
p-value	P>0.05	0.84	-
χ^2/df	$\chi^2/df < 2$	0.04	ผ่านเกณฑ์
CFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์
GFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์
AGFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	ค่าเข้าใกล้ 0.0	0.00	ผ่านเกณฑ์

ตารางที่ 100 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านบุคลิกภาพ 5 ประการ องค์ประกอบบุคลิกภาพเปิดใจสู่การเรียนรู้ (ต่อ)

รายการ	เกณฑ์	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
KMO	ค่ามากกว่า 0.50	.677	ผ่านเกณฑ์
Bartlett's Test of Sphericity	ค่าน้อยกว่า 0.05	.000	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 100 พบว่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยัน อันดับหนึ่ง ของด้านบุคลิกภาพ 5 ประการ องค์ประกอบบุคลิกภาพเปิดใจสู่การเรียนรู้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่าไค-สแควร์ (χ^2) มีค่า 0.04 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ p-value = 0.84 ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2/df) = 0.04 ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (CFI) = 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) = 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) = 1.00 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณ (RMSEA) = 0.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์ทุกค่า

5. การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง (Second Order Confirmatory Factor Analysis)

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง เพื่อแสดงความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างว่าองค์ประกอบทั้งหมด สามารถรวมกันเป็นองค์ประกอบเดียวกันได้ ด้วยการวิเคราะห์เพื่อยืนยันองค์ประกอบอันดับที่สองขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทยปรากฏผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองดังนี้

5.1 ด้านการฝึกอบรมและด้านการทำงานเป็นทีม (T^2)

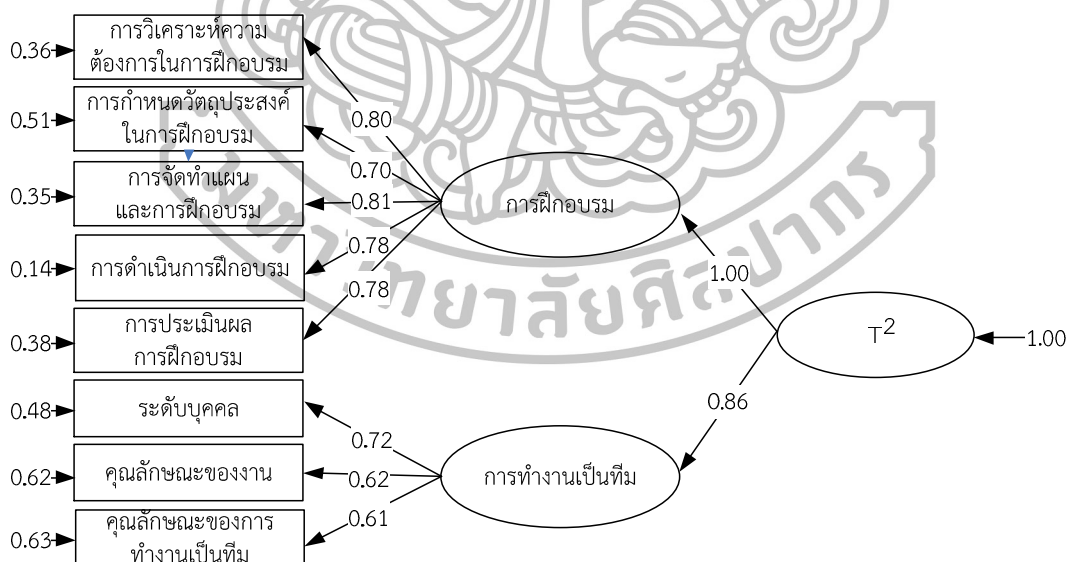
ตารางที่ 101 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการ ฝึกอบรมและด้านการ ทำงานเป็นทีม (T^2)

	T1	T2	T3	T4	T5	T12	T13	T14
Mean	3.2194	3.8240	3.9235	3.7602	4.1684	3.8138	4.29	4.2577
Std. Deviation	.84970	.68414	.61804	.67534	.54178	.66028	.510	.58377
T1	1							

ตารางที่ 101 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการ ฝึกอบรมและด้านการ ทำงานเป็นทีม (T^2) (ต่อ)

	T1	T2	T3	T4	T5	T12	T13	T14
T2	.597**	1						
T3	.588**	.690**	1					
T4	.639**	.687**	.748**	1				
T5	.631**	.554**	.632**	.735**	1			
T12	.505**	.396**	.494**	.397**	.424**	1		
T13	.413**	.330**	.438**	.382**	.467**	.437**	1	
T14	.384**	.273**	.416**	.363**	.464**	.440**	.791**	1

จากตารางที่ 101 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้าง ความสามารถในด้านระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ใน ระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการฝึกอบรมและด้าน การทำงานเป็นทีม (T^2) อยู่ในช่วง 0.273- 0.791



Chi-Square=3.02, df=10, P-value=0.98090, RMSEA=0.000

ภาพที่ 44 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการ ฝึกอบรมและด้านการ ทำงานเป็นทีม (T^2)

ตารางที่ 102 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการฝึกอบรมและด้านการ ทำงานเป็นทีม (T²)

รายการ	เกณฑ์	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
χ^2	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	3.02	-
df	-	10	-
p-value	P>0.05	0.98	-
χ^2/df	$\chi^2/df < 2$	0.30	ผ่านเกณฑ์
CFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.00	ผ่านเกณฑ์
GFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	0.99	ผ่านเกณฑ์
AGFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	0.97	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	ค่าเข้าใกล้ 0.0	0.00	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 102 พบว่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยัน อันดับสอง ของด้านการฝึกอบรมและด้านการทำงานเป็นทีม (T²) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ค่าไค-สแควร์ (χ^2) มีค่า 3.02 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ p-value = 0.98 ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df) = 0.30 ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพันธ์ (CFI) = 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) = 0.99 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) = 0.97 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณ (RMSEA) = 0.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์ทุกค่า

5.2 ด้านการให้บริการและด้านระบบพี่เลี้ยง (SeM)

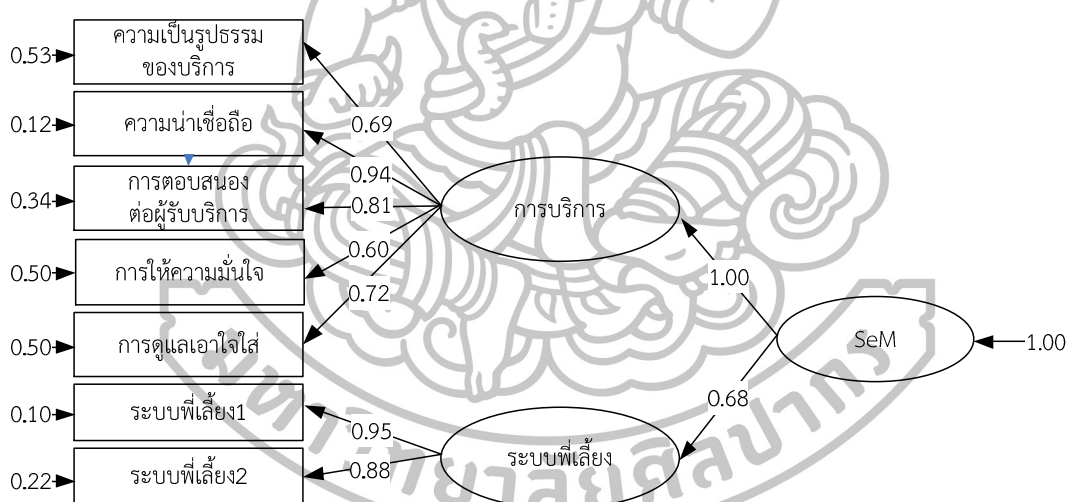
ตารางที่ 103 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการให้บริการและด้านระบบ พี่เลี้ยง (SeM)

	T6	T7	T8	T9	T10	T11.1	T11.2
Mean	4.4974	4.3520	4.4464	3.9796	3.7704	3.6429	3.5918
Std. Deviation	.51335	.55128	.52545	.54992	.72747	.69051	.79305
T6	1						
T7	.645**	1					
T8	.778**	.758**	1				
T9	.237*	.390**	.344**	1			

ตารางที่ 103 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการให้บริการและด้านระบบ พี่เลี้ยง (SeM) (ต่อ)

	T6	T7	T8	T9	T10	T11.1	T11.2
T10	.047	.155	.138	.764**	1		
T11.1	.110	.266**	.231*	.637**	.671**	1	
T11.2	.132	.259**	.238*	.585**	.625**	.840**	1

จากตารางที่ 103 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการให้บริการและด้านระบบ พี่เลี้ยง (SeM) อยู่ในช่วง 0.047- 0.840



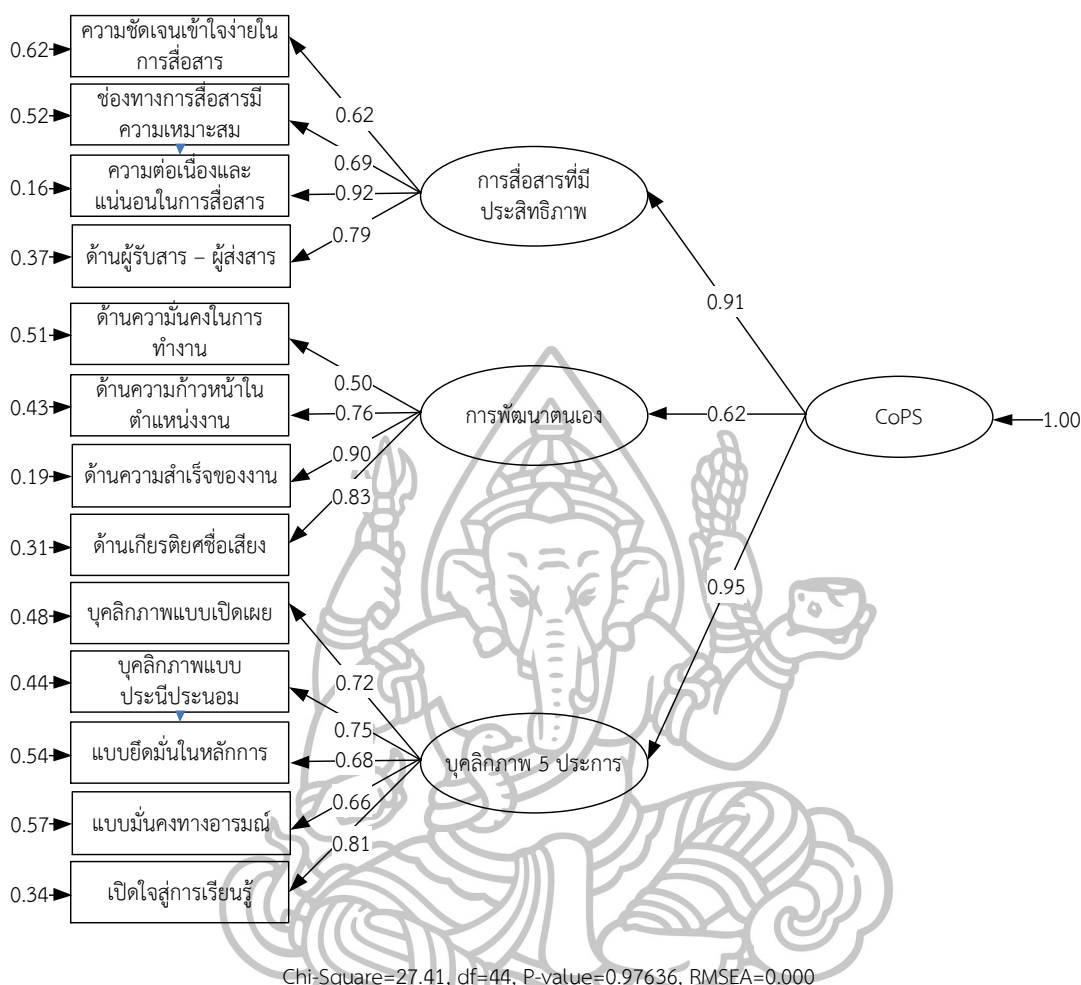
Chi-Square=2.45, df=9, P-value=0.98215, RMSEA=0.000

ภาพที่ 45 ผลการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการให้บริการและด้านระบบ พี่เลี้ยง (SeM)

ตารางที่ 105 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการสื่อสาร ด้านบุคลิกภาพ และด้านการพัฒนาตนเอง (CoPS) (ต่อ)

	T15	T16	T17	T18	T19	T20	T21	T22	T23	T24	T25	T26	T27
T17	.552**	.624**	1										
T18	.441**	.611**	.737**	1									
T19	.325**	.391**	.594**	.465**	1								
T20	.340**	.322**	.420**	.328**	.703**	1							
T21	.348**	.358**	.491**	.390**	.625**	.692**	1						
T22	.282**	.220**	.410**	.313**	.612**	.625**	.753**	1					
T23	.523**	.478**	.625**	.501**	.360**	.318**	.341**	.405**	1				
T24	.506**	.470**	.663**	.479**	.418**	.396**	.436**	.416**	.735**	1			
T25	.486**	.470**	.586**	.497**	.251**	.214**	.323**	.363**	.755**	.705**	1		
T26	.943**	.488**	.565**	.469**	.382**	.417**	.416**	.334**	.576**	.539**	.531**	1	
T27	.500**	.795**	.824**	.664**	.666**	.541**	.514**	.395**	.536**	.575**	.464**	.547**	1

จากตารางที่ 105 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการสื่อสาร ด้านบุคลิกภาพ และด้านการพัฒนาตนเอง (CoPS) อยู่ในช่วง 0.214- 0.943



ภาพที่ 46 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการสื่อสาร ด้านบุคลิกภาพ และด้านการพัฒนาตนเอง (CoPS)

ตารางที่ 106 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการสื่อสารด้านบุคลิกภาพ และด้านการพัฒนาตนเอง (CoPS)

รายการ	เกณฑ์	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
χ^2	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	27.41	-
df	-	44	-
p-value	P>0.05	0.97	-
χ^2/df	$\chi^2/df < 2$	0.62	ผ่านเกณฑ์

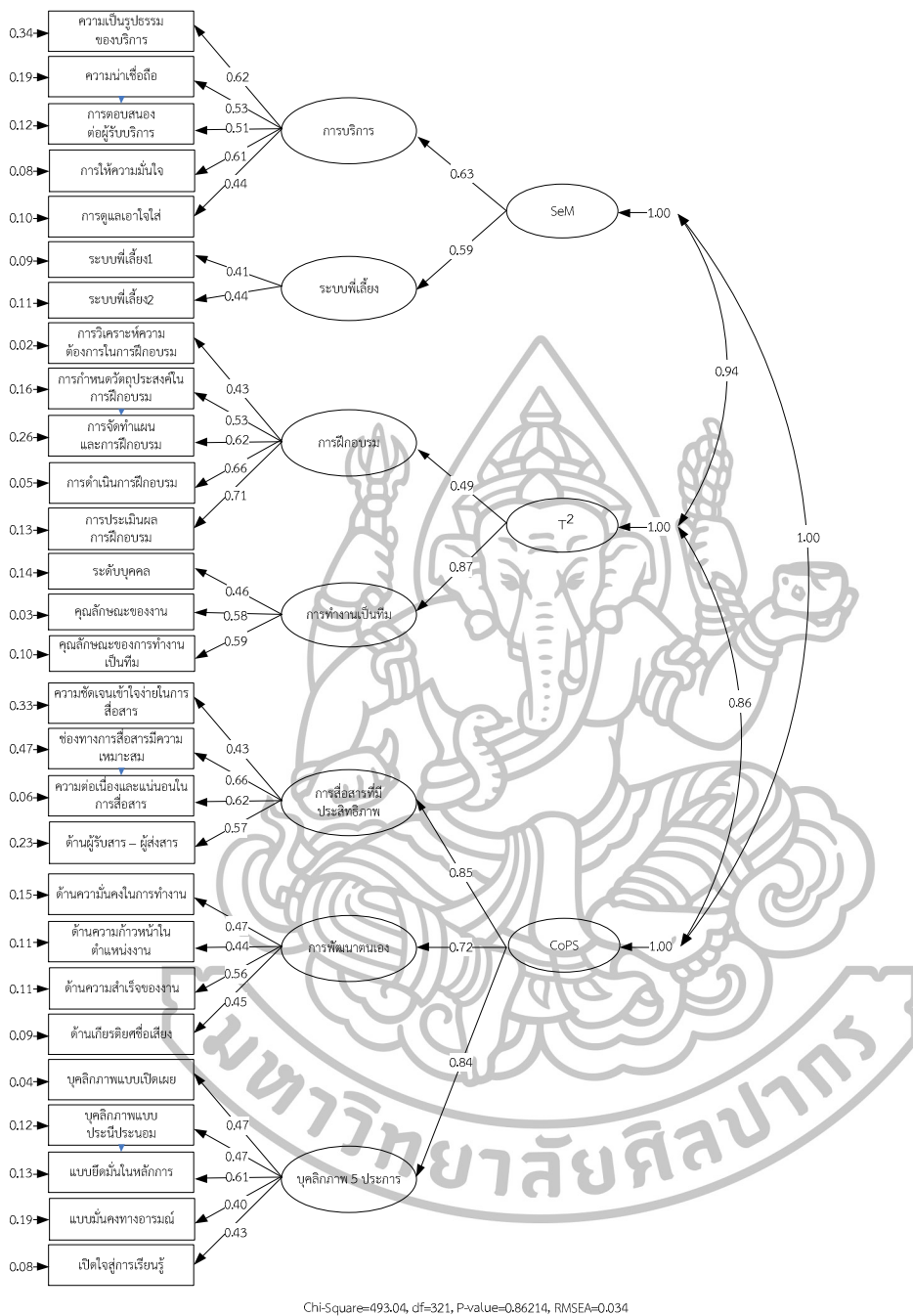
ตารางที่ 107 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการฝึกอบรม ด้านการทำงาน เป็นทีม ด้านการให้บริการ ด้านระบบพี่เลี้ยง ด้านการสื่อสาร ด้านบุคลิกภาพ และด้านการพัฒนาตนเอง (T2- SeM- CoPS) (ต่อ)

	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14
A7	.087	.298**	.258*	.227*	.401**	.645**	1							
A8	.135	.321**	.321**	.232*	.394**	.778**	.758**	1						
A9	.243*	.148	.375**	.230*	.323**	.237*	.390**	.344**	1					
A10	.334**	.261**	.345**	.221*	.321**	.047	.155	.138	.764**	1				
A11	.491**	.352**	.498**	.306**	.402**	.110	.266**	.231	.637**	.671**	1			
A12	.434**	.311**	.409**	.298**	.416**	.132	.259**	.238	.585**	.625**	.840	1		
A13	.505**	.396**	.494**	.397**	.424**	.145	.253**	.246	.518**	.557**	.746**	.823**	1	
A14	.413**	.330**	.438**	.382**	.467**	.369**	.433**	.511**	.403**	.334**	.447**	.422**	.437**	1
A15	.384**	.273**	.416**	.363**	.464**	.258	.458**	.442**	.426**	.397**	.493**	.460**	.440**	.791**
A16	.273**	.245**	.363**	.201	.185	.155	.173	.200	.360**	.248	.512**	.485**	.497**	.472**
A17	.501**	.279**	.484**	.471**	.441	.094	.125	.253**	.408	.355**	.415**	.439**	.497**	.332**
A18	.470**	.220	.495**	.461**	.413	.166	.230	.284**	.560**	.443**	.593**	.615**	.555**	.449**
A19	.391**	.185	.390**	.373	.404**	.204	.244	.290**	.365**	.324**	.473**	.484**	.432**	.388**
A20	.158	.143	.290**	.348**	.206	.164	.351	.313	.378**	.238	.321**	.292**	.229**	.422**
A21	.175	.250	.317**	.272**	.174	.149	.335**	.360	.436**	.297**	.338**	.248	.185	.419**
A22	.249*	.244	.416**	.322**	.353**	.260**	.437**	.506**	.409**	.262**	.332**	.323**	.274**	.527**
A23	.190	.294**	.322**	.262	.359**	.323	.553**	.525**	.418**	.293	.380	.331**	.295**	.440**
A24	.507**	.394**	.566**	.397**	.533**	.321**	.389**	.376**	.649**	.640**	.890**	.780**	.751**	.552**
A25	.418**	.312**	.484**	.350**	.392**	.212*	.286**	.299**	.816**	.727**	.760**	.816**	.687**	.531**
A26	.493**	.419**	.447**	.376**	.434**	.136	.301**	.272**	.542**	.639**	.798**	.851**	.921**	.512**
A27	.326**	.283**	.409**	.284**	.283**	.187	.240*	.286**	.395**	.300**	.543**	.526**	.528**	.593**
A28	.503**	.309**	.504**	.508**	.441**	.185	.256*	.342**	.519**	.392**	.490**	.492**	.459**	.444**

ตารางที่ 107 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในด้านระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการฝึกอบรม ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการให้บริการ ด้านระบบพี่เลี้ยง ด้านการสื่อสาร ด้านบุคลิกภาพ และด้านการพัฒนาตนเอง (T2- SeM- CoPS) (ต่อ)

	A15	A16	A17	A18	A19	A20	A21	A22	A23	A24	A25	A26	A27	A28
Mean	4.2577	4.1199	3.4235	3.8036	3.8112	4.0689	4.2526	4.0918	4.1786	4.0383	3.9515	3.6888	4.1403	4.0306
Std. Deviation	.58377	.72264	.94733	.66702	.74445	.60579	.55670	.65349	.53966	.51317	.59058	.71080	.62080	.61160
	A15	A16	A17	A18	A19	A20	A21	A22	A23	A24	A25	A26	A27	A28
A15	1													
A16	.474**	1												
A17	.393**	.403**	1											
A18	.426**	.552**	.624**	1										
A19	.441**	.441**	.611**	.737**	1									
A20	.416**	.325**	.391**	.594**	.465**	1								
A21	.452**	.340**	.322**	.420**	.328**	.709**	1							
A22	.535**	.348**	.358**	.491**	.390**	.625**	.692**	1						
A23	.489**	.282**	.220**	.410**	.313**	.612**	.625**	.753**	1					
A24	.578**	.523**	.478**	.625**	.501**	.360**	.318**	.341**	.405**	1				
A25	.494**	.506**	.470**	.663**	.479**	.418**	.396**	.436**	.416**	.735**	1			
A26	.506**	.486**	.470**	.586**	.497**	.251**	.214**	.323**	.363**	.755**	.705**	1		
A27	.658**	.943**	.488**	.565**	.469**	.382**	.417**	.416**	.334**	.576**	.539**	.531**	1	
A28	.434**	.500**	.795**	.824**	.664**	.666**	.541**	.514**	.395**	.536**	.575**	.464**	.547**	1

จากตารางที่ 107 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถ ในด้านระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคม เครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการฝึกอบรม ด้านการทำงานเป็น ทีม ด้านการให้บริการ ด้านระบบพี่เลี้ยง ด้านการสื่อสาร ด้านบุคลิกภาพ และด้านการพัฒนาตนเอง (T2- SeM- CoPS) อยู่ในช่วง 0.087- 0.758



ภาพที่ 47 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการฝึกอบรม ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการให้บริการ ด้านระบบที่เสี่ยง ด้านการสื่อสาร ด้านบุคลิกภาพ และด้านการพัฒนาตนเอง (T2- SeM- CoPS)

ตารางที่ 108 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงาน ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคม เครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้านการฝึกอบรม ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการให้บริการ ด้านระบบพี่เลี้ยง ด้านการสื่อสาร ด้านบุคลิกภาพ และด้านการพัฒนาตนเอง (T2- SeM- CoPS)

รายการ	เกณฑ์	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
χ^2	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	493.04	-
df	-	321	-
p-value	P>0.05	0.86	-
χ^2/df	$\chi^2/df < 2$	1.53	ผ่านเกณฑ์
CFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	0.98	ผ่านเกณฑ์
GFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	0.95	ผ่านเกณฑ์
AGFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	0.95	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	ค่าเข้าใกล้ 0.0	0.03	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 108 พบว่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง ของด้าน..... (SEM-T²-CoPS) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่าไค-สแควร์ (χ^2) มีค่า 493.04 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ p-value = 0.86 ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2/df) = 1.53 ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (CFI) = 0.98 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) = 0.95 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) = 0.95 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณ (RMSEA) = 0.03 ซึ่งผ่านเกณฑ์ทุกค่า

6. ผลของการใช้การทดสอบโดยใช้ Cohen's Kappa

การประเมินคู่มือการพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ โดยหาค่าความเที่ยงตรงจากผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน โดยใช้หลักค่าสัมประสิทธิ์แคปปาของโคเฮน (Cohen's Kappa) โดยค่าสูงที่สุดคือ 1.0 หมายถึงทุกฝ่ายเห็นสอดคล้องมากที่สุด โดยมีระเบียบวิธีวัดความเห็นพ้องต้องกัน ซึ่งใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้อง (Consistency) เชิงเนื้อหาโดยใช้เทคนิคการหาค่าสัมประสิทธิ์แคปปา ของโคเฮน (Cohen's Kappa Coefficient) ซึ่งเป็นการใช้วัดความเห็นพ้องต้องกันสำหรับข้อมูลที่ได้จากการวัดเชิงจำแนกประเภท โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามการพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบ งานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ในการพิจารณาตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างคู่มือกับวัตถุประสงค์การวิจัย และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ รวมถึงการตรวจสอบความสอดคล้องตามเทคนิคแคปปาโคเฮน

สำหรับการใช้สถิติแคปปาสำหรับการประเมินที่มีผู้ประเมิน 3 คนขึ้นไป ฟลีสส์ (Fleiss, 1971) ได้พัฒนาสถิติแคปปาสำหรับการประเมินที่มีผู้ประเมิน ตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป ที่เรียกว่า สถิติฟลีสส์แคปปา (Fleiss's Kappa Statistic) โดยค่าสูงสุดที่เป็นไปได้คือ 1.0 หมายถึง มีความเห็นพ้องต้องกันทุกฝ่าย โดยมีระเบียบวิธีวิจัยวัดความเห็นพ้องต้องกันระหว่างกลุ่มผู้ประเมินในเรื่องของการวัดเชิงจำแนกที่มีระดับการวัดอยู่ในมาตรฐานนามบัญญัติ โดยผู้ประเมินทั้งสองผ่านได้มีการจำแนกข้อมูลชุดเดียวกัน จำนวน N ตัวอย่าง ออกเป็น 2 ประเภท และเป็นเหตุการณ์ที่ไม่เกิดร่วมกัน (ประสพชัย พสุนนท์ ,2558) เกณฑ์การพิจารณาระดับความสอดคล้องของสถิติแคปปาตามแนวทางของ ฟลีสส์ และ ไคค์ (Fliss L. and Paik,2003) ดัง แสดงตามตารางที่ 109

ตารางที่ 109 ตารางแสดงระดับความสอดคล้องของสถิติแคปปา

ข้อ	ข้อความ	ระดับความสอดคล้อง				
		1	2	3	4	5
1.	ก่อนการอบรมท่านได้รับการสอบถามจากผู้รับผิดชอบ ถึงหัวข้อที่ท่านมีความสนใจก่อนเสมอ	0	0	2	2	1
2.	ท่านได้รับการถามความสมัครใจก่อนการอบรมเสมอ	0	0	2	3	0
3.	ท่านได้รับการประเมินความรู้ก่อนการฝึกอบรมเสมอ	0	0	0	4	1
4.	ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นต่อหัวข้อในการฝึกอบรมได้	0	0	1	2	2
5.	ท่านได้รับแจ้งถึงวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมทุกครั้ง	0	0	0	3	2
6.	ก่อนการฝึกอบรมมีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ได้จริง	0	0	2	2	1
7.	ท่านมีความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม	0	0	3	1	1
8.	ท่านเข้าใจถึงความคาดหวังจากองค์กรในการฝึกอบรม	0	0	2	2	1
9.	มีการคัดเลือกวิทยากรที่เหมาะสมในแต่ละหัวข้อ	0	0	3	1	1
10.	ในการฝึกอบรมมีการใช้ สื่อ อุปกรณ์ ที่เหมาะสมกับหัวข้อนั้นๆ	0	0	0	1	4
11.	ท่านได้รับแจ้งตารางการฝึกอบรมก่อนทุกครั้ง	0	0	0	0	5
12.	หน่วยงานจัดสรรงบประมาณในการฝึกอบรมอย่างเหมาะสม	0	0	2	2	1
13.	ท่านมีโอกาสในการซักถามและแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี	0	0	0	1	4
14.	ท่านสามารถนำสิ่งที่ได้รับจากโครงการ/กิจกรรมนี้ไปใช้ในการเรียน/การปฏิบัติงาน	0	0	2	1	2
15.	ผู้รับผิดชอบในการฝึกอบรมสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้อย่างดี	0	0	2	1	2
16.	เมื่อเกิดคำถามระหว่างการฝึกอบรม วิทยากรสามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจน	0	0	1	1	3

ตารางที่ 109 ตารางแสดงระดับความสอดคล้องของสถิติแคปปา (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	ระดับความสอดคล้อง				
		1	2	3	4	5
17	มีการประเมินผลหลังการฝึกอบรมทุกครั้ง	0	0	1	2	2
18	มีการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานก่อนและหลังการฝึกอบรม	0	0	1	0	4
19	มีการนำผลการประเมินมาวิเคราะห์และปรับปรุงแก้ไขเพื่อวางแนวทางการฝึกอบรมครั้งต่อไป	0	0	2	1	2
20	มีการประเมินผลวิทยากรภายหลังการฝึกอบรมทุกครั้ง	0	0	1	0	4
21	พนักงานให้บริการสายการบินต้อง แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย	0	0	0	0	5
22	พนักงานให้บริการสายการบินต้องมีอัธยาศัยไมตรี มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ	0	0	1	2	2
23	พนักงานให้บริการสายการบินต้อง ให้บริการด้วย ความรับผิดชอบและเต็มใจ	0	0	1	1	3
24	อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความเหมาะสม	0	0	1	2	2
25	พนักงานให้บริการสายการบินต้อง ให้บริการด้วย ความรอบคอบและถูกต้อง	0	0	1	2	2
26	พนักงานให้บริการสายการบินต้อง มีความรู้ในเรื่อง ของสินค้าและบริการ	0	0	0	0	5
27	พนักงานให้บริการสายการบินต้อง สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของผู้โดยสารได้ อย่างถูกต้อง	0	0	1	1	3
28	พนักงานให้บริการสายการบินต้องเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ	0	0	1	1	3
29	พนักงานให้บริการสายการบินต้องมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าทันที	0	0	1	0	4
30	พนักงานให้บริการสายการบินต้อง มีความ กระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ลูกค้า	0	0	0	2	3
31	การให้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทันใจ	0	0	0	2	3
32	พนักงานให้บริการสายการบินสามารถตอบสนองคำร้องขอของผู้โดยสารได้	0	0	1	4	0
33	พนักงานให้บริการสายการบินต้องให้บริการแก่ ลูกค้าเป็นอย่างดีโดยสม่ำเสมอ	0	0	1	4	0
34	ผู้โดยสารรู้สึกมั่นใจที่ใช้บริการ	0	0	0	4	1
35	พนักงานให้บริการสายการบินต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ที่สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัย ของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	0	0	0	2	3
36	มาตรฐานที่ใช้ในการให้บริการต้องเป็นที่ยอมรับ	0	0	0	0	5
37	พนักงานให้บริการสายการบิน ให้ความเอาใจใส่กับผู้โดยสารแต่ ละรายอย่างเท่าเทียมกัน	0	0	1	2	2
38	พนักงานให้บริการสายการบินต้องดูแลเอาใจใส่ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ เป็นอย่างดี	0	0	1	1	3

ตารางที่ 109 ตารางแสดงระดับความสอดคล้องของสถิติแคปปา (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	ระดับความสอดคล้อง				
		1	2	3	4	5
39	พนักงานให้บริการสายการบินต้องถือว่าความพึงพอใจของผู้โดยสารเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด	0	0	0	0	5
40	พนักงานให้บริการสายการบินต้องสามารถจดจำรายละเอียดของผู้โดยสารได้	0	0	1	1	3
41	พนักงานให้บริการบนเครื่องบินรุ่นพี่สามารถเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานแก่รุ่นน้องได้	0	0	1	1	3
42	ระหว่างปฏิบัติงานพนักงานให้บริการบนเครื่องบินมีพนักงานรุ่นพี่คอยให้คำปรึกษา	0	0	1	1	3
43	ระหว่างปฏิบัติงานเมื่อพบปัญหาจากการทำงานพนักงานให้บริการบนสายการบินสามารถขอคำแนะนำจากหัวหน้างานหรือรุ่นพี่ได้	0	0	1	2	2
44	พนักงานให้บริการบนเครื่องบินรุ่นพี่จะคอยให้คำแนะนำแก่พนักงานรุ่นน้อง และพนักงานที่เข้ามาใหม่	0	0	1	2	2
45	เมื่อมีพนักงานรุ่นพี่ปฏิบัติงานอยู่ด้วยจะทำให้พนักงานรุ่นน้องปฏิบัติงานได้อย่างมั่นใจมากขึ้น	0	0	1	2	2
46	พนักงานรุ่นพี่จะแนะนำแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์แก่รุ่นน้อง	0	0	1	2	2
47	พนักงานรุ่นพี่จะประเมินการทำงานของรุ่นน้องและให้คำแนะนำและแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อการทำงานในครั้งต่อไป	0	0	1	2	2
48	ในการปฏิบัติงานจะมีการเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อกำหนดหน้าที่รับผิดชอบในการร่วมกัน	0	0	1	2	2
49	พนักงานให้บริการสายการบินมีความมั่นใจว่ามีการมอบหมายงานให้แก่ผู้ร่วมงานอย่างเสมอภาคกัน	0	0	1	1	3
50	ก่อนการปฏิบัติงานจะมีการประชุมและมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับผู้ร่วมงานทุกคน	0	0	1	0	4
51	ท่านมีความเต็มใจปฏิบัติงานอื่นที่อยู่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ในบางโอกาสเมื่อมีความจำเป็น	0	0	1	0	4
52	หัวหน้าและพนักงานให้บริการสายการบิน ร่วมกันวางแผนกำหนดทิศทางในการทำงาน	0	0	0	2	3
53	ท่านมีโอกาสร่วมกันกำหนดเป้าหมายของทีมงาน	0	0	1	2	2
54	ท่านให้ความสำคัญกับเป้าหมายส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว	0	0	1	2	2
55	พนักงานทุกคนเห็นความสำคัญของเป้าหมายในการทำงาน	0	0	0	3	2
56	ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับ การวางแผนและลำดับขั้นตอนการทำงานเป็นทีม	0	0	1	2	2
57	เมื่อเกิดปัญหาขึ้นท่านมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา	0	0	1	2	2

ตารางที่ 109 ตารางแสดงระดับความสอดคล้องของสถิติแคปตา (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	ระดับความสอดคล้อง				
		1	2	3	4	5
58	ท่านมีความรู้ดีกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน	0	0	1	2	2
59	การแบ่งของเขต อำนาจ หน้าที่ในการทำงานเป็นไปอย่างเหมาะสม	0	0	1	2	2
60	พนักงานให้บริการสายการบินควรใช้คำพูดที่เข้าใจได้ง่ายและเป็นกันเองในการสื่อสารระหว่างกัน	0	0	0	3	2
61	เนื้อหาและคำสั่งที่ได้รับจากหัวหน้างานควรมีความชัดเจนและเพียงพอในการนำไปปฏิบัติงาน	0	0	0	3	2
62	การสื่อสารระหว่างการทำงานของพนักงานให้บริการสายการบินควรพูดกันได้อย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา	0	0	0	2	3
63	การสื่อสารแบบเผชิญหน้าสามารถทำให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น	0	0	0	4	1
64	ท่านคิดว่าหัวหน้างานควรสื่อสารกับลูกน้องโดยตรง เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน	0	0	0	4	1
65	ในการปฏิบัติงาน หัวหน้างานควรนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและช่องทางในการสื่อสาร	0	0	0	4	1
67	น้ำเสียงที่ใช้ในการสื่อสารมีผลต่อความเข้าใจในการสื่อสาร	0	0	1	2	2
68	ท่านคิดว่าในระหว่างการปฏิบัติงานหัวหน้างานควรมีการสื่อสารกับลูกน้องอย่างสม่ำเสมอ	0	0	1	4	0
69	หัวหน้างานควรมีการติดต่อสื่อสารกับลูกน้องอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างกันในการทำงาน	0	0	0	1	4
70	ในระหว่างปฏิบัติงาน พนักงานให้บริการสายการบินมีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	0	0	1	2	2
71	การแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันในการทำงานสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น	0	0	1	2	2
72	ท่านยินดีรับฟังปัญหาของเพื่อนร่วมงาน	0	0	1	2	2
73	ท่านเปิดโอกาสให้เพื่อนร่วมงานได้แสดงความคิดเห็นในการวางแผนการทำงาน	0	0	1	2	2
74	ท่านพร้อมที่จะให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงาน	0	0	1	2	2
75	ท่านจะร่วมกันแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน	0	0	0	5	0
76	ความมั่นคงและชื่อเสียงขององค์กรทำให้ท่านรู้สึกมั่นคงในอาชีพการงาน	0	0	1	2	2
77	ท่านมั่นใจในหน้าที่การงานของตนว่าคงไม่ต้องโดนไล่ออกจากงานโดยง่าย	0	0	1	2	2
78	ท่านเห็นด้วยกับนโยบายและรูปแบบของการบริหารงานของหน่วยงาน	0	0	1	4	0
79	ความผูกพันของท่านที่มีต่อองค์กรทำให้ท่านปฏิบัติงานอย่างมีความสุข	0	0	1	3	1

ตารางที่ 109 ตารางแสดงระดับความสอดคล้องของสถิติแคปปา (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	ระดับความสอดคล้อง				
		1	2	3	4	5
80	ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง	0	0	1	3	1
81	ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เข้ากันได้ดีในการปฏิบัติงาน	0	0	1	2	2
82	ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานของได้เป็นอย่างดี	0	0	1	2	2
83	ท่านจะได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม	0	0	1	2	2
84	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย	0	0	1	2	2
85	ท่านจะพยายามแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการทำงาน ให้งานออกมาสมบูรณ์ที่สุด	0	0	1	1	3
87	เป้าหมายของทีมงานถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของท่าน	0	0	1	2	2
88	ท่านมีความมั่นใจว่าการปฏิบัติของท่านมีความสำคัญต่อองค์กร	0	0	1	2	2
89	ท่านมีความมั่นใจว่าผลงานของท่านจะได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานเสมอ	0	0	1	2	2
90	ท่านคิดว่ารางวัลเป็นสิ่งสำคัญให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน	0	0	1	2	2
91	เมื่อท่านปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถท่านจะได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	0	0	0	4	1
92	ท่านเป็นคนมีอุปนิสัย ช่างพูด ระวัง ของเข้าสังคม	0	0	1	4	0
93	ท่านเป็นคนกล้าคิด กล้าทำ กล้าแสดงออก	0	0	1	0	4
94	ท่านเป็นคนมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน	0	0	1	4	0
95	ท่านสามารถให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานได้	0	0	1	0	4
96	ท่านเป็นคนมีจิตใจดี สุภาพอ่อนโยนต่อเพื่อนร่วมงาน	0	0	1	4	0
97	ท่านชอบช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ	0	0	1	0	4
98	ท่านมีนิสัยอดทนและยืดหยุ่นในการทำงาน	0	0	1	2	2
99	ท่านจะปรับปรุงพัฒนาตนเองเพื่อสามารถเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย	0	0	1	1	3
100	ท่านมีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย	0	0	1	2	2
101	ท่านเป็นผู้ยึดถือหลักการและเหตุผล	0	0	1	2	2
102	ท่านใส่ใจกับทุกรายละเอียดของการทำงาน	0	0	1	2	2
103	ท่านเห็นความสำคัญของหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	0	0	1	3	1
104	ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ตัวเองได้ดีภายใต้แรงกดดัน	0	0	1	3	1
105	ท่านเป็นคนมีอารมณ์มั่นคง	0	0	1	3	1
106	ท่านเป็นคนใจเย็นไม่เครียด	0	0	0	1	4
107	ท่านเป็นคนจิตใจดี มองโลกในแง่บวก	0	0	1	2	2
108	ท่านเป็นคนอยากรู้อยากเห็นชอบเรียนรู้สิ่งใหม่อยู่ตลอดเวลา	0	0	1	2	2
109	ท่านเป็นคนมีจิตนาการ	0	0	1	2	2
110	ท่านรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	0	0	1	2	2
111	ท่านเป็นคนชอบพัฒนาตนเอง	0	0	1	3	1

ตารางที่ 110 เกณฑ์การพิจารณาระดับความสอดคล้องของสถิติแคปปาตามแนวทางของฟลีสส์และ ไพค์

ค่าสถิติแคปปา	ระดับความสอดคล้องระหว่างผู้ประเมิน
0.81-1.00	ความสอดคล้องดีมาก(Almost Perfect)
0.61-0.80	ความสอดคล้องดี (Substantial)
0.41-0.60	ความสอดคล้องปานกลาง (Moderate)

โดยสามารถสรุปใช้สูตรดังนี้

$$KE = \frac{P(A) - P(E)}{1 - P(E)}$$

โดยมีค่าสถิติที่อธิบายคือ

$P(A)$ = ค่าสัดส่วนที่ k Raters ที่มีความสอดคล้องกัน.

$P(E)$ = ค่าสัดส่วนที่ k Raters ที่มีความสอดคล้องกันโดยบังเอิญ

K = ถ้ามีความสอดคล้องอย่างสมบูรณ์

$K = 0$ ถ้ามีความเห็นไม่สอดคล้องกัน (No agreement among the raters) โดยมี

ระดับของความสอดคล้องของข้อคำถามที่ระดับ 1-5 คือ

ระดับ 5 มีความสอดคล้องมากที่สุด

ระดับ 4 มีความสอดคล้องมาก

ระดับ 3 มีความสอดคล้องปานกลาง

ระดับ 2 มีความสอดคล้องน้อย

ระดับ 1 มีความสอดคล้องน้อยที่สุด

ตารางที่ 111 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมปสิทธิ์ Cohen's Kappa ตามแนวของฟลีสส์ และ ไพค์ (Fliss L. and Paik,2003)

Fleiss Kappa

Number of cases size	111
Number of raters or instruments	7
Minimum score	1
Maximum score	5

Table : subjects (rows) by scores (columns)

จากผลการวิเคราะห์ค่าสัมปสิทธิ์ Cohen's Kappa ตามแนวของ ฟลีสส์ และ ไพค์ (Fliss L. Paik, 2003) โดยมีผู้ประเมินเป็นผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่านเพื่อตรวจสอบความสอดคล้อง (Consistency) เชิงเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของงานวิจัยจากข้อคำถามจำนวน 111 ข้อ โดยผลการวิเคราะห์ค่าสัมปสิทธิ์ Cohen's Kappa ตามแนวของ ฟลีสส์ และ ไพค์ มีค่าสูงสุดคือ 0.69 ซึ่งมีความสอดคล้องระดับดี แสดงว่าผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่านมีความเห็นพ้องต้องกันว่าองค์ประกอบต่างๆ ที่

เสนอสามารถนำไปเป็นรูปแบบการพัฒนางค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพินิชย์ไทย ทั้งนี้สามารถนำเอา 7 องค์ประกอบหลักคือ ด้านการฝึกอบรม ด้านการบริการ ด้านระบบพี่เลี้ยง ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการสื่อสาร ด้านการพัฒนาตนเอง และด้านบุคลิกภาพและ 26 องค์ประกอบย่อย คือ การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม การกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม การจัดทำแผนการฝึกอบรม การดำเนินการฝึกอบรม การประเมินผลการฝึกอบรม ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ระดับบุคคล คุณลักษณะของงาน คุณลักษณะของทีม ความชัดเจนในการสื่อสาร ช่องทางการสื่อสาร ความต่อเนื่องในการสื่อสาร ด้านผู้รับ-ผู้ส่งสาร ความมั่นคงในการทำงาน ความสำเร็จของงาน เกียรติยศชื่อเสียง บุคลิกภาพแบบเปิดเผย (Extraversion) บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) บุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ (Conscientiousness) บุคลิกภาพแบบมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) บุคลิกภาพแบบเปิดใจสู่การเรียนรู้ (Openness to Experience) ซึ่งองค์ประกอบทั้งหมดนำไปสังเคราะห์ให้เป็นคู่มือ วิธีการ และขั้นตอนในการพัฒนามาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ (ตามภาคผนวก จ) โดยสายการบินสามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาพนักงานให้บริการบนสายการบิน เพื่อมุ่งสู่คุณภาพการบริการที่เลิศ



บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบิน พานิชย์ไทย” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวโน้มขององค์ประกอบมาตรฐานของแผนงานการพัฒนาระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพานิชย์ไทย โดยใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยประยุกต์ใช้เทคนิคการวิจัยแบบอนาคต (Ethnographic Delphi Futures Research: EDFR) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าอย่างเป็นระบบเพื่อการพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพานิชย์ไทย ด้วยการดำเนินการวิจัยในหลายขั้นตอน ได้แก่ การทบทวนวรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การศึกษาข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการบริการจากผู้มีความรู้และมีประสบการณ์ทางงานบริการและผู้ที่มีตำแหน่งในธุรกิจสายการบินพานิชย์ไทย เพื่อพัฒนาประเด็นของแนวโน้มที่จะเป็นองค์ประกอบตัวบ่งชี้ด้วยเทคนิคการวิจัยเอกสารและการสังเคราะห์วรรณกรรมและการใช้เทคนิควิจัยอนาคต (EDFR) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) จนข้อมูลอิ่มตัว (Saturation Data) จึงหยุดการสัมภาษณ์ (ทีวีตล์ ศรีดำรงค์, 2556) และนำข้อมูลที่ได้มาสังเคราะห์องค์ประกอบ และนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาทำการสังเคราะห์แบบเครือข่าย จนได้ประเด็นและสร้างเป็นแบบสอบถาม จากนั้นวิเคราะห์ความตรงเชิงเนื้อหาการพิจารณาค่าฐานนิยม (Mode) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ และสังเคราะห์เพื่อได้แนวโน้มองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพานิชย์ไทย และนำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการวิเคราะห์ค่าความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ตลอดจนนำไปวิเคราะห์เพื่อพัฒนาและตรวจสอบความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน CFA ผู้การได้มาซึ่งองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพานิชย์ไทย และทำายกร่างเป็นคู่มือการพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพานิชย์ไทย และนำคู่มือเข้าสู่ขั้นตอนการประเมินการยอมรับผ่านการวิเคราะห์เชิงกลุ่มโดยสัมประสิทธิ์ Cohen’s kappa จากการใช้ผู้ประเมินจำนวน 5 คน โดยวิธีวัดความเห็นพ้องต้องกันโดยมีค่าสัมประสิทธิ์ Kappa มากกว่า 0.75 เพื่อให้ได้คู่มือการพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะ ส่วนบุคคลสู่

ความเป็นเลิศในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทยและพัฒนาสู่มาตรฐานต่อไป

สรุปผลการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 การวิจัยเอกสารที่เกี่ยวข้อง รูปแบบของสายการบินพาณิชย์ แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่เป็นเลิศและประสบการณ์วิชาชีพในสายการบิน แนวคิดเกี่ยวกับระบบพี่เลี้ยงในระบบสายการบินพาณิชย์ (Mentor) แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมและการประสานงาน แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองในองค์กรแห่งการเรียนรู้ ระบบการวิจัยสังคมเครือข่ายข้อมูล และเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วพัฒนาเป็นกรอบแนวทางในการสัมภาษณ์ เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกแล้วนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ระบบสังคมเครือข่าย จากนั้นสอบถามเพื่อตรวจทานฉันทามติกับพนักงานที่ถูกสัมภาษณ์รอบแรก แล้วทำการสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อได้ แนวโน้มของการพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย

1. ผู้วิจัยได้วิจัยเอกสารและสัมภาษณ์เชิงลึกและนำผลที่ได้มาวิเคราะห์องค์ประกอบร่วมขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทยได้ 6 องค์ประกอบหลัก คือ การฝึกอบรม การให้บริการ ระบบพี่เลี้ยง การทำงานเป็นทีม การสื่อสาร การพัฒนาตนเอง หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้เชี่ยวชาญทำได้เพิ่มอีก 1 องค์ประกอบหลักคือ บุคลิกภาพทั้งหมดรวมเป็น 7 องค์ประกอบหลัก และ 27 องค์ประกอบย่อย ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ด้านการฝึกอบรม แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบย่อยคือ 1.1 การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม 1.2 การกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม 1.3 การจัดทำแผนการฝึกอบรม 1.4 การดำเนินการฝึกอบรม 1.5 การประเมินผลการฝึกอบรม

องค์ประกอบที่ 2 ด้านการบริการ แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบย่อย คือ 2.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ Tangibles 2.2 ความน่าเชื่อถือ Reliability 2.3 การตอบสนองผู้รับบริการ Responsiveness 2.4 การให้ความมั่นใจ Assurance 2.5 การดูแลเอาใจใส่ Emphaty

องค์ประกอบที่ 3 ระบบพี่เลี้ยง

องค์ประกอบที่ 4 ด้านการทำงานเป็นทีม แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบย่อยคือ 4.1 ระดับบุคคล 4.2 คุณลักษณะของงาน 4.3 คุณลักษณะของทีม

องค์ประกอบที่ 5 ด้านการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบย่อยคือ 5.1 ความชัดเจนในการสื่อสาร 5.2 ช่องทางการสื่อสาร 5.3 ความต่อเนื่องในการสื่อสาร 5.4 ด้านผู้รับ – ผู้ส่งสาร

องค์ประกอบที่ 6 ด้านการพัฒนาตนเอง แบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบย่อยคือ 6.1 ความมั่นคงในการทำงาน 6.3 ความสำเร็จของงาน 6.4 เกียรติยศชื่อเสียง

องค์ประกอบที่ 7 ด้านบุคลิกภาพ แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบย่อยคือ 7.1 บุคลิกภาพแบบเปิดเผย Extraversion 7.2 บุคลิกภาพแบบประนีประนอม Agreeableness 7.3 บุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ Conscientiousness 7.4 บุคลิกแบบมั่นคงทางอารมณ์ Emotional Stability 7.5 บุคลิกภาพแบบเปิดใจสู่การเรียนรู้ Openness to Experience

2. จากนั้นผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเพื่อนำกลับไปให้ผู้เชี่ยวชาญได้พิจารณา โดยสร้างเป็นองค์ประกอบหลักขององค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย โดยสร้างเป็ยองค์ประกอบดังนี้ 1) ด้านด้านการฝึกอบรม แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบย่อยคือ 1.1 การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม 1.2 การกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม 1.3 การจัดทำแผนการฝึกอบรม 1.4 การดำเนินการฝึกอบรม 1.5 การประเมินผลการฝึกอบรม 2) ด้านการบริการ แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบย่อย คือ 2.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ Tangibles 2.2 ความน่าเชื่อถือ Reliability 2.3 การตอบสนองผู้รับบริการ Responsiveness 2.4 การให้ความมั่นใจ Assurance 2.5 การดูแลเอาใจใส่ Emphaty 3) ด้านระบบที่เลี้ยง 4) ด้านการทำงานเป็นทีม แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบย่อยคือ 4.1 ระดับบุคคล 4.2 คุณลักษณะของงาน 4.3 คุณลักษณะของทีม 5) ด้านการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบย่อยคือ 5.1 ความชัดเจนในการสื่อสาร 5.2 ช่องทางการสื่อสาร 5.3 ความต่อเนื่องในการสื่อสาร 5.4 ด้านผู้รับ – ผู้ส่งสาร 6) ด้านการพัฒนาตนเอง แบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบย่อยคือ 6.1 ความมั่นคงในการทำงาน 6.3 ความสำเร็จของงาน 6.4 เกียรติยศชื่อเสียง 7) ด้านบุคลิกภาพ แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบย่อยคือ 7.1 บุคลิกภาพแบบเปิดเผย Extraversion 7.2 บุคลิกภาพแบบประนีประนอม Agreeableness 7.3 บุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ Conscientiousness 7.4 บุคลิกแบบมั่นคงทางอารมณ์ Emotional Stability 7.5 บุคลิกภาพแบบเปิดใจสู่การเรียนรู้ Openness to Experience

3. ผลการการสอบถามเพื่อตรวจฉันทามติเชิงปริมาณกับผู้ถูกสัมภาษณ์เชิงลึกครั้งแรกจำนวน 21 คนพบว่า ทุกข้อความที่นำมาใช้เป็นองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ได้แก่ 1) ด้านด้านการฝึกอบรม แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบย่อยคือ 1.1 การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม 1.2 การกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม 1.3 การจัดทำแผนการฝึกอบรม 1.4 การดำเนินการฝึกอบรม 1.5 การประเมินผลการฝึกอบรม 2) ด้านการบริการ แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบย่อย คือ 2.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ Tangibles 2.2 ความน่าเชื่อถือ Reliability 2.3 การตอบสนองผู้รับบริการ Responsiveness 2.4 การให้ความมั่นใจ Assurance 2.5 การดูแลเอาใจใส่ Emphaty 3) ด้านระบบที่เลี้ยง 4) ด้านการทำงานเป็นทีม แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบย่อยคือ 4.1 ระดับบุคคล 4.2 คุณลักษณะของงาน 4.3 คุณลักษณะของทีม 5) ด้านการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบย่อยคือ 5.1 ความชัดเจนในการสื่อสาร 5.2 ช่องทางการสื่อสาร 5.3 ความต่อเนื่องในการสื่อสาร 5.4 ด้านผู้รับ – ผู้ส่งสาร 6) ด้านการพัฒนาตนเอง แบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบย่อยคือ 6.1 ความมั่นคงในการทำงาน 6.3 ความสำเร็จของงาน 6.4 เกียรติยศชื่อเสียง

7) ด้านบุคลิกภาพ แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบย่อยคือ 7.1 บุคลิกภาพแบบเปิดเผย Extraversion 7.2 บุคลิกภาพแบบประนีประนอม Agreeableness 7.3 บุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ Conscientiousness 7.4 บุคลิกภาพแบบมั่นคงทางอารมณ์ Emotional Stability 7.5 บุคลิกภาพแบบเปิดใจสู่การเรียนรู้ Openness to Experience มีความเหมาะสมและสอดคล้องกัน ผู้วิจัยจึงได้นำข้อความที่จะใช้เป็นองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย โดยมี 7 องค์ประกอบหลัก 27 องค์ประกอบย่อย

ผลการวิเคราะห์หาค่าความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) โดยการวิเคราะห์ค่าความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน เพื่อนำมาใช้สรุปเป็นเกณฑ์การประเมิน พบว่า ทุกข้อความที่นำมาใช้เป็นองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ได้แก่ 1) ด้านด้านการฝึกอบรม แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบย่อยคือ 1.1 การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม 1.2 การกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม 1.3 การจัดทำแผนการฝึกอบรม 1.4 การดำเนินการฝึกอบรม 1.5 การประเมินผลการฝึกอบรม 2) ด้านการบริการ แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบย่อย คือ 2.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ Tangibles 2.2 ความน่าเชื่อถือ Reliability 2.3 การตอบสนองผู้รับบริการ Responsiveness 2.4 การให้ความมั่นใจ Assurance 2.5 การดูแลเอาใจใส่ Emphaty 3) ด้านระบบพี่เลี้ยง 4) ด้านการทำงานเป็นทีม แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบย่อยคือ 4.1 ระดับบุคคล 4.2 คุณลักษณะของงาน 4.3 คุณลักษณะของทีม 5) ด้านการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบย่อย คือ 5.1 ความชัดเจนในการสื่อสาร 5.2 ช่องทางการสื่อสาร 5.3 ความต่อเนื่องในการสื่อสาร 5.4 ด้านผู้รับ - ผู้ส่งสาร 6) ด้านการพัฒนาตนเอง แบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบย่อยคือ 6.1 ความมั่นคงในการทำงาน 6.3 ความสำเร็จของงาน 6.4 เกียรติยศชื่อเสียง 7) ด้านบุคลิกภาพ แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบย่อยคือ 7.1 บุคลิกภาพแบบเปิดเผย Extraversion 7.2 บุคลิกภาพแบบประนีประนอม Agreeableness 7.3 บุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ Conscientiousness 7.4 บุคลิกภาพแบบมั่นคงทางอารมณ์ Emotional Stability 7.5 บุคลิกภาพแบบเปิดใจสู่การเรียนรู้ Openness to Experience มีความเหมาะสมและสอดคล้องกัน ผู้วิจัยจึงได้นำข้อความที่จะใช้เป็นองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย โดยมี 7 องค์ประกอบหลัก 27 องค์ประกอบย่อย

ขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย (Confirmatory Factor Analysis: CFA) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับข้อมูลเชิงประจักษ์จำนวน 2 ครั้ง (1st order, 2nd order) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวัดประเมินผล เพื่อให้ได้องค์ประกอบเชิงยืนยันของมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย

1. ผลการวิเคราะห์ความเหมาะสมของตัวบ่งชี้โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) จำนวน 320 คน ด้วยแบบสอบถามความคิดเห็น 5 ระดับ (Rating Scale) พบว่า องค์กรประกอบหลักที่ 1 ด้านการฝึกอบรม ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.91 -3.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 1.01 -1.17 องค์กรประกอบหลักที่ 2 ด้านการบริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.48-4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 0.51-0.61 องค์กรประกอบหลักที่ 3 ด้านระบบพี่เลี้ยง ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.47-4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 0.51-0.58 องค์กรประกอบหลักที่ 4 ด้านการทำงานเป็นทีม ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.30-4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 0.48-0.71 องค์กรประกอบหลักที่ 5 ด้านการสื่อสาร ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.47-4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 0.54-0.61 องค์กรประกอบหลักที่ 6 ด้านการพัฒนาตนเอง ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.47-4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 0.54-0.61 องค์กรประกอบหลักที่ 7 ด้านบุคลิกภาพ ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.47-4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 0.54-0.61 จึงสรุปได้ว่า องค์กรประกอบเชิงยืนยันของมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย สามารถนำมาใช้ประเมินได้

2. จากนั้นทำการสร้างเป็นคู่มือและทำการประเมินการยอมรับผ่านการวิเคราะห์เชิงกลุ่มตามแนว Cohen's Kappa

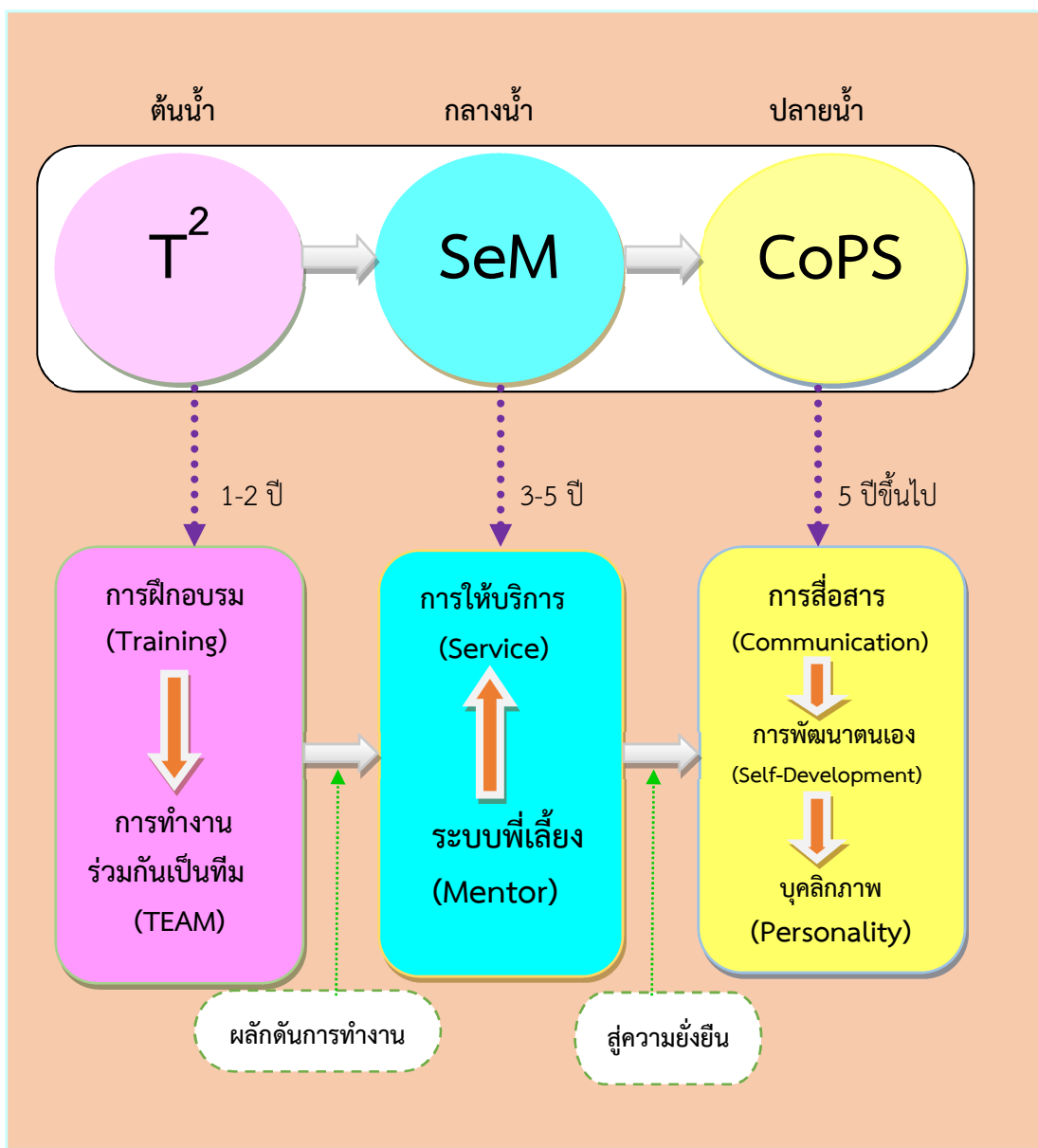
อภิปรายผล

การพัฒนาองค์กรประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ทั้งนี้สืบเนื่องจากสถานะการเจริญเติบโตของธุรกิจทั้งระดับภูมิภาคใกล้เคียง และระดับโลก การดำเนินธุรกิจยังต้องมีการเดินทางโดยการโดยสารเครื่องบิน อีกทั้งเนื่องจากลักษณะการทำตลาดของแหล่งท่องเที่ยวที่มีการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้หันมาเลือกท่องเที่ยวระหว่างประเทศมากยิ่งขึ้น จึงส่งให้ธุรกิจสายการบินมีความจำเป็นในการพัฒนาศักยภาพของตนเองในการรองรับปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นนี้ ทั้งนี้เพื่อการช่วงชิงส่วนแบ่งทางการตลาดจากผู้โดยสารเครื่องบิน โดยจุดขายสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเดินทางของผู้โดยสาร คือการให้บริการบนเครื่องบิน จึงทำให้ทุกสายการบินต่างมุ่งพัฒนาให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารได้ โดยจากการศึกษาพบว่าองค์กรประกอบที่สามารถนำมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศในด้านการบริการ ประกอบด้วย 6 ด้านดังต่อไปนี้ 1) ด้านด้านการฝึกอบรม แบ่งออกเป็น 5 องค์กรประกอบย่อยคือ 1.1 การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม 1.2 การกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม 1.3 การจัดทำแผนการฝึกอบรม 1.4 การดำเนินการฝึกอบรม 1.5 การประเมินผลการฝึกอบรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรวรรณ

ศิลมัฐ (2555) ซึ่งสรุปไว้ว่าพนักงานควรได้รับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ เพื่อใช้ในการทำงาน ทั้งนี้ ยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และงานวิจัยของ Forsyth (2002) ที่สรุปผลการวิจัยไว้ว่า กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยประเมินว่าการฝึกอบรมมีผลทางบวกต่อการทำงานและความรู้สึกบรรล วัตถุประสงค์ส่วนตัว ผู้รับการอบรมมีส่วนร่วมในขั้นตอนการฝึกอบรมเต็มที่และได้ทำกิจกรรมจน เสร็จสมบูรณ์ 2) ด้านการบริการ แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบย่อย คือ 2.1 ความเป็นรูปธรรมของ บริการ Tangibles 2.2 ความน่าเชื่อถือ Reliability 2.3 การตอบสนองผู้รับบริการ Responsiveness 2.4 การให้ความมั่นใจ Assurance 2.5 การดูแลเอาใจใส่ Emphaty ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณวิมล จงจรวยสกุล (2551) ที่สรุปผลการวิจัยไว้ว่า บริการที่ดีควรกระทำ ด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น สร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มารับบริการ และการให้บริการนั้นตัว ผู้ให้บริการต้องต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และ Hoffman and Bateson (2006) ได้สรุปในเรื่องของการบริการว่า เป็นกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ เพื่อ สร้างให้เกิดความพึงพอใจโดยต้องสร้างให้เป็นระบบที่มีคุณภาพโดยควรคำนึงถึง สิ่งสำคัญ เช่นการรับ พึงความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการ ลักษณะของการให้บริการต้องน่าเชื่อถือไว้ใจได้ 3) ด้านระบบพี่เลี้ยง สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจมาศ อินทร์ฤทธิ์ (2556) ที่สรุปผลการวิจัยไว้ว่า ผลการนิเทศการศึกษาด้วยกระบวนการสอนแนะ (Coaching) และพี่เลี้ยง (Mentoring) ส่งผลให้เกิด ความรู้ความเข้าใจในกระบวนการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น และดียิ่งขึ้น ผู้ที่รับคำแนะนำสามารถนำ คำแนะนำมาพัฒนาปรับปรุงการทำงานของตนเองได้ 4) ด้านการทำงานเป็นทีม แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบย่อยคือ 4.1 ระดับบุคคล 4.2 คุณลักษณะของงาน 4.3 คุณลักษณะของทีม ซึ่งสอดคล้อง กับงานวิจัยของ ธนกร กรวีชเรเจริญ (2555) ที่สรุปผลวิจัยไว้ว่า องค์ประกอบของทีมงานที่มีประสิทธิภาพ เกิดจากคุณลักษณะของทีมงาน และประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันเป็นทีม และการสื่อสารที่ดี ระหว่างทีมงาน 5) ด้านการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบย่อยคือ 5.1 ความชัดเจนในการ สื่อสาร 5.2 ช่องทางการสื่อสาร 5.3 ความต่อเนื่องในการสื่อสาร 5.4 ด้านผู้รับ - ผู้ส่งสาร ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีสุนันท์ อนุจรพันธุ์ และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2554) ที่สรุป ผลการวิจัยไว้ว่า อุปสรรคและปัญหาในการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการ พัฒนาองค์กร รวมถึง สารที่ส่งออกมานั้นกระทำไม่สม่ำเสมอ และ พนักงานเชื่อว่าพฤติกรรมกรรมการสื่อสารภายในองค์กรที่ดี จะ ส่งผล ดีต่อการพัฒนาองค์กร คือพนักงานเกิดความรู้สึกเป็นส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรโดย สร้างให้เกิดความร่วมมือร่วมใจร่วมกันทำให้สารบรรลุเป้าหมายและสามารถทำงานไปในทิศทางเดียวกัน อย่างไม่มีข้อผิดพลาด 6) ด้านการพัฒนาตนเอง แบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบย่อยคือ 6.1 ความมั่นคง ในการทำงาน 6.3 ความสำเร็จของงาน 6.4 เกียรติยศชื่อเสียง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภ อาสนทอง (2554) ซึ่งได้สรุปไว้ว่า บุคคลมีความต้องการพัฒนาตนเอง ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น รายด้านพบว่า ด้านที่มีความต้องการพัฒนาตนเองมากที่สุด คือ ด้านการ พัฒนา/เรียนรู้ด้วยตนเอง อันดับรองลงมา ด้านการฝึกอบรม และลำดับสุดท้าย ด้านการศึกษาต่อ ทั้งนี้เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะ ด้านการทำงานแก่ตนเอง รวมถึงการความสำเร็จของงานที่กระทำอยู่ 7) ด้านบุคลิกภาพ แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบย่อยคือ 7.1 บุคลิกภาพแบบเปิดเผย Extraversion 7.2 บุคลิกภาพแบบประนีประนอม

Agreeableness 7.3 บุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ Conscientiousness 7.4 บุคลิกแบบมั่นคงทางอารมณ์ Emotional Stability 7.5 การเปิดใจสู่การเรียนรู้ (Openness to experience) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระอภิรักษ์ อภินนโท (เศรษฐกิจ) (2556) ที่ได้สรุปไว้ว่า บุคลิกภาพหมายถึงคุณลักษณะส่วนรวมของพฤติกรรมของบุคคล และมีความสำคัญมากต่อกิจการงาน การใช้ชีวิตส่วนตนและการใช้ชีวิตร่วมกับคนอื่นในสังคม โดยสามารถแบ่งลักษณะของบุคลิกภาพ ได้เป็นชนิดต่าง ๆ มากมาย เช่นความร่าเริงยินดี ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ความเฉลียวฉลาด ความสุภาพอ่อนโยน เป็นต้น ซึ่งมีอยู่มากหรือน้อยต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล โดยจะแสดงออกใน รูปของมารยาทที่ดี หรือมารยาทในการเข้าร่วมสังคมสังคม ซึ่งในสังคมไทยจะเรียกว่าสมบัติของผู้ดี ทั้งนี้ก่อให้เกิดระบบปฏิบัติงานมาตรฐานเป็น “ระบบเครื่องยนต์แห่งการขับเคลื่อน” ดังภาพที่ 47 กล่าวคือ T² (การฝึกอบรม Training และการทำงานเป็นทีม Team) ในขั้นตอนก่อนการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการบนสายการบินจะต้องได้รับการฝึกอบรมทั้งด้านความปลอดภัยบนเครื่องบิน รวมถึงด้านการให้บริการแก่ผู้โดยสาร ซึ่งในการฝึกอบรมนั้นจะเป็นโอกาสที่พนักงานทุกคนจะได้รับการปลูกฝังเรื่องการทำงานร่วมกันเป็นทีม ซึ่งกระบวนการในการสร้างทีมงานให้มีประสิทธิภาพจะใช้เวลาประมาณ 1-2 ปี จากนั้นจะเข้าสู่กระบวนการผลักดันการทำงาน SeM (การให้บริการ Service และ ระบบพี่เลี้ยง Mentoring System) โดยระบบพี่เลี้ยงเป็นส่วนสำคัญที่ผลักดันให้เกิดการให้บริการที่ดีได้ เนื่องจากลักษณะการปฏิบัติงานระหว่างกันจะเป็นไปในบรรยากาศของการสอนงานให้คำแนะนำ ดิชม ร่วมแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับแบบพี่สอนน้อง ซึ่งถือเป็นการลดความตึงเครียดในการปฏิบัติงานและยังเป็นการร่วมสร้างสรรค์พัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นไปของทั้งรุ่นพี่และรุ่นน้อง โดยการพัฒนาแบบการปฏิบัติงานร่วมกันของรุ่นพี่รุ่นน้องให้เกิดประสิทธิภาพร่วมกันจนเป็นวัฒนธรรมนั้นจะใช้เวลา 3-5 ปี จากนั้นจะเข้าสู่การพัฒนาสู่ความยั่งยืน CoPS (การสื่อสาร communication , การพัฒนาตนเอง Self development และ บุคลิกภาพ Personality) ในการปฏิบัติงานร่วมกันนั้นการสื่อสารถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่ทำให้การทำงานนั้นสามารถขับเคลื่อนไปได้ นอกจากนั้นการสื่อสารยังเป็นเครื่องมือในการเผยแพร่องค์ความรู้ใหม่ระหว่างกันของพนักงาน ให้พนักงานได้มีการแบ่งปันในเรื่องต่างๆที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดการพัฒนาตนเองอย่างแพร่หลาย โดยระยะเวลาที่ยาวนานขึ้นพฤติกรรมการพัฒนาตนเองนี้จะถูกปลูกฝังเป็นบุคลิกภาพของพนักงานทุกคนคือมุ่งพัฒนาตนเองอยู่อย่างสม่ำเสมอ โดยใช้เวลา 5 ปีขึ้นไป

“ระบบขับเคลื่อนสู่ความเป็นเลิศ”



ภาพที่ 48 ระบบขับเคลื่อนสู่ความเป็นเลิศ

จากภาพที่ 48 คือภาพแสดง ระบบ “ระบบเครื่องยนต์แห่งการขับเคลื่อน” ซึ่งเป็นระบบปฏิบัติงานมาตรฐาน ที่ใช้ในการพัฒนามาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบิน โดยมีที่มาจากการวิจัยและสรุปผล จนเกิดเป็น “ระบบเครื่องยนต์แห่งการขับเคลื่อน” ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 3 มิติ คือ T² , SeM , CoPS โดยมีรายละเอียดดังนี้

T² คือ (การฝึกอบรม Training, การทำงานเป็นทีม Team) การฝึกอบรม ถือเป็นเครื่องมือในการสร้างความรู้ ความเข้าใจ และเพิ่มทักษะ (สมชาย กียรยงและอรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง, 2550) แก่บุคลากรภายในองค์กร ทั้งการฝึกอบรมสำหรับบุคลากรที่เข้ามาใหม่ หรือ การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กรเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน หรือ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ รวมไปถึงจนถึงเพื่อแก้ไขปัญหาบางอย่างเฉพาะหน้า ในกระบวนการและวิธีการฝึกอบรมด้านการบริการนั้น จะมีการฝึกอบรมทั้งด้านทฤษฎีและด้านปฏิบัติงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดวิธีการทำงานร่วมกันเป็นทีม (Team) โดยจะมีการพัฒนาวิธีการทำงานร่วมกับผู้อื่น โดยทุกคนในทีมจะมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายของทีม มีส่วนในการแสดงความคิดเห็น ร่วมฝึกทักษะในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน (Parker, 1990)

SeM คือ (การบริการ Service, ระบบพี่เลี้ยง Mentor) ในการปฏิบัติงานร่วมกันของบุคลากรนั้น หากมีการสร้างให้เกิดระบบพี่เลี้ยง Mentor จะสามารถช่วยสนับสนุนให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น โดยในที่นี้ระบบพี่เลี้ยงจะสามารถช่วยเพิ่มคุณภาพในการให้บริการได้ เพราะลักษณะของระบบพี่เลี้ยง เป็นการให้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถ หรือเป็นที่ยอมรับ ให้คำปรึกษาและแนะนำช่วยเหลือ (วรรณวรงค์ ทัพเสนีย์, 2553) โดยเป็นระบบที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานรุ่นพี่รุ่นน้อง (Mavuso, Michael Abby, 2007)

CoPS คือ (การสื่อสาร Communication, บุคลิกภาพ Personality, การพัฒนาตนเอง Self-development) ในการสื่อสาร Communication ระหว่างการปฏิบัติงาน เป็นการถ่ายทอดความคิด ความรู้ ข่าวสาร แนวทางการปฏิบัติงาน และทัศนคติต่างๆ ร่วมกันระหว่างพนักงาน (Williams, 1966) ซึ่งการสั่งสมของพฤติกรรมดังกล่าวเป็นระยะเวลายาวนานจะก่อให้เกิดการพัฒนาตนเองของพนักงานจนกลายเป็นสิ่งที่ปฏิบัติกันอย่างต่อเนื่องจนกระทั่งกลายเป็น บุคลิกภาพแห่งการพัฒนาตนเอง โดยการพัฒนาตนเองของบุคลากรนั้นเป็นสิ่งที่ทุกองค์กรพึงประสงค์ให้เกิดขึ้น เพราะถือเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กร โดยการพัฒนาตนเองนั้นเกิดจากความต้องการที่จะเรียนรู้ เสริมทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงาน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงพัฒนาตนเองในให้ดีขึ้นทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และ ความคิด เพื่อให้การทำงานสัมฤทธิ์ผลมากขึ้นและเพื่อการดำรงชีวิตที่มีความสุขมากยิ่งขึ้น (นัยนัน บุญมี, 2555)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 หน่วยงานควรมีการจัดทำแผนพัฒนาเพื่อพัฒนาคุณภาพในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ โดยการระดมความคิดจากผู้เชี่ยวชาญ หลากหลายฝ่าย ตลอดจนไปจนถึงกลุ่มลูกค้าผู้ที่มีความถี่ในการมาใช้บริการสูง เพื่อหาลักษณะความคาดหวังที่ต้องการจากการมาใช้บริการจากสายการบิน จากนั้นสรุปและสร้างเป็นรูปแบบความต้องการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

1.2 การจัดทำนโยบายเพื่อพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ควรคำนึงถึงมิติดังต่อไปนี้

มิติที่ 1 T² คือ (การฝึกอบรม Training, การทำงานเป็นทีม Team) การฝึกอบรมถือเป็นเครื่องมือในการสร้างความรู้ ความเข้าใจ และเพิ่มทักษะ แก่บุคลากรภายในองค์กร ทั้งการฝึกอบรมสำหรับบุคลากรที่เข้ามาใหม่ หรือ การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กรเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน หรือ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ รวมไปถึงจนถึงเพื่อแก้ไขปัญหาบางอย่างเฉพาะหน้า ในกระบวนการและวิธีการฝึกอบรมด้านการบริการนั้น จะมีการฝึกอบรมทั้งด้านทฤษฎีและด้านปฏิบัติงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดวิธีการทำงานร่วมกันเป็นทีม (Team) โดยจะมีการพัฒนาวิธีการทำงานร่วมกับผู้อื่น โดยทุกคนในทีมจะมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายของทีม มีส่วนในการแสดงความคิดเห็น ร่วมฝึกทักษะในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน

มิติที่ 2 SeM คือ (การบริการ Service, ระบบพี่เลี้ยง Mentor) ในการปฏิบัติงานร่วมกันของบุคลากรนั้น หากมีการสร้างให้เกิดระบบพี่เลี้ยง Mentor จะสามารถช่วยสนับสนุนให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น โดยในที่นี้ระบบพี่เลี้ยงจะสามารถช่วยเพิ่มคุณภาพในการให้บริการได้ เพราะลักษณะของระบบพี่เลี้ยง เป็นการให้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถ หรือเป็นที่ยอมรับ ให้คำปรึกษา และแนะนำช่วยเหลือ (วรรณวรงค์ ทักษะเนี่ย, 2553) โดยเป็นระบบที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานรุ่นพี่รุ่นน้อง (Mavuso, Michael Abby, 2007)

มิติที่ 3 CoPS คือ (การสื่อสาร Communication, บุคลิกภาพ Personality, การพัฒนาตนเอง Self-development) ในการสื่อสาร Communication ระหว่างการปฏิบัติงาน เป็นการถ่ายทอดความคิด ความรู้ ข่าวสาร แนวทางการปฏิบัติงาน และทัศนคติต่างๆ ร่วมกันระหว่างพนักงาน ซึ่งการสั่งสมของพฤติกรรมดังกล่าวเป็นระยะเวลายาวนานจะก่อให้เกิดการพัฒนาตนเองของพนักงานจนกลายเป็นสิ่งที่ปฏิบัติกันอย่างต่อเนื่องจนกระทั่งกลายเป็น บุคลิกภาพแห่งการพัฒนาตนเอง โดยการพัฒนาตนเองของบุคลากรนั้นเป็นสิ่งที่ทุกองค์กรพึงประสงค์ให้เกิดขึ้น เพราะถือเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กร โดยการพัฒนาตนเองนั้นเกิดจากความต้องการที่จะเรียนรู้ เสริมทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงาน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงพัฒนาตนเองในให้ดีขึ้นทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และ ความคิด เพื่อให้การทำงานสัมฤทธิ์ผลมากขึ้นและเพื่อการดำรงชีวิตที่มีความสุขมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลวิจัยไปใช้งาน

2.1 จากผลการวิจัยเรื่อง การพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทยพบว่า องค์ประกอบที่ใช้การเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ มี 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านด้านการฝึกอบรม 2) ด้านการบริการ 3) ด้านระบบพี่เลี้ยง 4) ด้านการทำงานเป็นทีม 5) ด้านการสื่อสาร 6) ด้านการพัฒนาตนเอง 7) ด้านบุคลิกภาพ ซึ่งผู้บริหารขององค์กรสามารถนำผลการวิจัยที่ได้มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยสามารถสอดแทรกในหลักสูตรการฝึกอบรมด้านบริการให้แก่พนักงาน โดยนำผลที่ได้จากการวิจัยร่างขึ้นเป็นหลักสูตรให้มีความเชื่อมโยงกันทั้งนี้เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายการให้บริการที่เป็นเลิศ หรือเผยแพร่

เป็นข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรเพื่อใช้สำหรับพนักงานในศึกษา และเพิ่มพูนความรู้ให้กับตนเอง ทั้งนี้ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาตนเองต่องานที่ตนเองรับผิดชอบ

2.2 “คู่มือการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย” เพื่อศึกษาตัวบ่งชี้ในการพัฒนาประสิทธิภาพในด้านการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้วยการประยุกต์เทคนิคการวิจัยอนาคต ประกอบไปด้วยเนื้อหาและองค์ประกอบต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ได้แก่ ด้านการฝึกอบรม ด้านการให้บริการ ด้านระบบพี่เลี้ยง ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการสื่อสาร ด้านการพัฒนาตนเอง และด้านบุคลิกภาพ โดยคู่มือนี้จะเป็นประโยชน์กับองค์กรและบุคลากรผู้ให้บริการบนสายการบิน เพื่อใช้คู่มือฉบับนี้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพด้านการให้บริการบนสายการบิน และสามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้โดยสาร และสามารถส่งมอบบริการที่เป็นเลิศให้บริการแก่ผู้โดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ในการให้บริการบนสายการบินนั้น บางครั้งอาจเกิดปัจจัยอื่นๆ เข้ามากระทบต่อความรู้สึกหรือความต้องการของผู้มารับบริการ เช่น สภาพอากาศแปรปรวนบนเที่ยวบิน ลักษณะการให้บริการของแต่ละสายการบิน ระยะทางในการทำการบิน เส้นทางในการบิน จำนวนผู้โดยสาร และ จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานให้บริการบนเที่ยวบิน ดังนั้นในการมุ่งสร้างการบริการที่เป็นเลิศนั้น อาจมีข้อจำกัดหรือรูปแบบลักษณะที่แตกต่างกันออกไปด้วยตามปัจจัยแตกต่างกันที่อาจเกิดขึ้น ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปอาจต้องศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการเพิ่มเติม



รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กรรณิการ์ สายเทพ และคณะ. (2015). “การศึกษาวัฒนธรรมข้ามชาติที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมองค์การ และผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือของประเทศไทย.” **วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง** 8, 1: 124-136.
- กรรณภัทร กันแก้ว. (2555). “ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารกับการบริการสายการบิน: กรณีศึกษาสายการบินที่ให้บริการบริการเต็มรูปแบบในประเทศไทย.” รายงานการวิจัยทุนอุดหนุนจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- กมลชนกนันท์ เอี่ยมแมนศรี และ รัตดา ทิพย์จันทา.(2558) “ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานคลังสินค้าบริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน).” งานวิจัยเพื่อการพัฒนาองค์กรของสถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- เกศรา รักชาติ. (2549). **องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Awakening Organization)**. กรุงเทพฯ:เนชั่น มัลติมีเดีย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน).
- กระทรวงคมนาคม. (2554). **แผนยุทธศาสตร์กระทรวงคมนาคม 2554-2558 (ฉบับปรับปรุง)**. กรุงเทพมหานคร: สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม.
- กล้าหาญ ณ น่าน. (2557). “อิทธิพลของคุณลักษณะบุคลิกภาพ และความพึงพอใจที่มีต่อการปรับตัวในการทำงานของผู้เข้าสู่ตลาดบัณฑิตใหม่.” **วารสารวิทยาการจัดการ** 31, 1 (มกราคม-มิถุนายน): 39-67.
- กิตติทัช เขียวฉ้วน และ ชีระวัฒน์ จันทิก. (2559). “ประสิทธิภาพที่มุ่งการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน.” **วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี** 11, 1 (มกราคม-มิถุนายน): 1-20.
- กิตติทัช เขียวฉ้วน และ ประสพชัย พสุนนท์. (2557). “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน : กรณีศึกษาสายการบินแห่งหนึ่ง.” **วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี** 8, 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม): 116-136.
- คริสโตเฟอร์ เอช เลิฟลอค และลอเรน ไรท์. (2546). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตตินันท์ เตชะคุปต์. (2544). **เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิตตินันท์ เตชะคุปต์. (2549). “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ.” ใน **เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7**, 1-12. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์.
- จิตติมา อัครธิตพิงศ์. (2556). **เอกสารประกอบการสอน รหัส 3562404 วิชาการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency Development) สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา**. พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

- จิตลดา เทวีทิวาร์กษ. (2549). “คุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเชียना.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จินตนา บุญบังการ. (2539). การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ. กรุงเทพฯ: ฟอร์แมทพริ้นติ้ง.
- ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. (2546). การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2545). การตลาดธุรกิจบริการ = Service marketing. กรุงเทพฯ: เอ็กชเปอร์เน็ท.
- _____. (2547). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพรส.
- ฉลิยว บุรีภักดิ์. (2542). ทฤษฎีระบบและการพัฒนาที่ยั่งยืน. กรุงเทพฯ: แอล ที เพรส.
- ชยานนท์ พูนทอง.(2554). “การพัฒนาการฝึกอบรมผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่องภาษาอังกฤษเพื่อการทดสอบระดับการใช้ภาษาสำหรับพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ วิทยาลัยนานาชาติมหาวิทาลัยมหิดล.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชไมพร กาญจนกิจสกุล. (2555). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. ตาก: โพรเจ็คท์ ไฟฟ์ – โฟว์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). การตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: บริษัท ส.เอเชียเพรส จำกัด.
- ชุตินธร สุตานนท์. (2539). “การสื่อสารระหว่างหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับความพึงพอใจในการทำงาน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูชีพ ศรีตระกูล. (2541). “การพัฒนาองค์การโดยการสร้างทีมงาน : กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน).” ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษากการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เชิดศักดิ์ ไชวาสินธุ์. (2550). การวัดทัศนคติและบุคลิกภาพ. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- โชค บำรุงพงษ์. (2536). “ความต้องการในการพัฒนาตนเองของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดพิษณุโลก.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ณัฐนันท์ มั่นตะพงศ์. (2554). “ประสิทธิภาพการบริหารงานของโรงเรียนชลประทานสงเคราะห์ จังหวัดนนทบุรี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ดำรง ทิพย์สิงห์. (2542). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของเจ้าของสถานประกอบการ ในกิจกรรม การฝึกเตรียมเข้าทำงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ภาคตะวันออก เชียงเหนือตอนบน : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดขอนแก่น. กรุงเทพมหานคร: ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย.

- ทิวา ประสุวรรณ. (2547). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง.” ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทิวัดต์ ศรีดำรง. (2556). “การบริหารสถานศึกษาสู่การเป็นโรงเรียนคุณภาพ: การศึกษาทฤษฎีฐานราก.” วารสาร บริหารการศึกษา มศว 10, 18: 52-60.
- เทพ ผดุงพร, และ เกียรติศักดิ์ สุวรรณ บ ล. อิศระ. (2016). “รูปแบบวัฒนธรรมที่เลี้ยงที่เหมาะสมในการพัฒนาองค์การในประเทศไทย.” วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์ 10, 1: 125-138.
- ธนกร กรวัชรเจริญ. (2555). “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ธนภพ อาสนทอง. (2553). “การศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการ กรณีศึกษา: พนักงานให้บริการบนเครื่องบิน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธัญญารัตน์ อินทร์เมือง. (2554). “ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรกับความสำเร็จในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยนเรศวร.” การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองนักศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก.
- ธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ(Air Cargo). (2553). “กรณีศึกษา บริษัท การบินไทยจำกัด(มหาชน) สาขา การทำอากาศยานสุวรรณภูมิ.” การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- นันทพร รัฐถาวร. (2543). “การพัฒนาคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นัยนัน บุญมี. (2555). “ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ เคที ซีมิโก้ จำกัด สาขาเซ็ลทรัลเวิลด์.” การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- น้ำเพชร อยู่สกุล. (2553). “ความเป็นเลิศในการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน).” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นิชพงศ์ ศรีมุกฎพันธ์. (2556). “การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้บรรยากาศและการรับรู้การสนับสนุนขององค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเทศบาลนครปฐม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2549). การบริหารการชาย. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

- เบ็ญจมาศ อินทร์ฤทธิ์. (2551). “การนิเทศการศึกษาด้วยกระบวนการสอนแนะ (Coaching) และพี่เลี้ยง (Mentoring) เพื่อพัฒนาการจัดการเรียนรู้กลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์ ครูผู้สอนในโครงการยกระดับคุณภาพครูทั้งระบบตามศักยภาพ โดยใช้กระบวนการสร้างระบบพี่เลี้ยง Coaching and Mentoring.” กลุ่มงานส่งเสริมพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยี การศึกษา สำนักเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี.
- บุญลดา คุณาเวชกิจ. (2550). “ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการพัฒนาทีมงานองค์กรแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษา: บริษัทแอนิเมชันแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร.” งานนิพนธ์การจัดการ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประสพชัย พสุนนท์. (2557). “ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในการวิจัยเชิงปริมาณ.” **วารสาร ปาริชาต มหาวิทยาลัยทักษิณ** 27, 1 (เมษายน – กันยายน): 154-155.
- _____. (2558). “การประเมินความเชื่อมั่นระหว่างผู้ประเมินโดยใช้สถิติแคปปา.” **วารสารวิชาการ ศิลปะศาสตร์ประยุกต์** 8, 1 (มกราคม-มิถุนายน): 2-20.
- ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์. (2540). “ประสบการณ์และมุมมองการพัฒนาชนบท.” **วารสารเทศาภิบาล** 88, 5: 22.
- ปิยะ นียมวงศ์. (2542). “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน): กรณีศึกษา พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฝ่ายมาตรฐานการบริการ.” วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาศิลปศาสตร์ (รัฐศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปณิศา ลัญชานนท์. (2548). **หลักการตลาด**. กรุงเทพฯ: บิสิเนสเวิร์ด.
- พระอภิรักษ์ อภินันท์ (เศรษฐกิจ). (2556). “การพัฒนาบุคลิกภาพตามหลักเสขยัตถ์.” วิทยานิพนธ์ ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหา จุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พิมพ์พินิต เชาว์ระณีช. (2552). “ความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการ กรณีศึกษา เจ้าหน้าที่สนับสนุนการบริการธนาคารกสิกรไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พนิดา หวานเพชร. (2555). “การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้แนวคิดไคเซ็น:กรณีศึกษาแผนก บัญชีค่าใช้จ่าย” การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการวิศวกรรมธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล.
- พิสิทธิ์ สารวิจิตร. (2525). **วิชาวิทยุर्थการพัฒนาดตนเองและบุคลิกภาพจากระดับอนุบาลถึง ปริญญาเอก**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: พงษ์เจริญการพิมพ์.
- พีระยุทธ คุ่มศักดิ์. (2555). “ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบิน ต้นทุนต่ำภายในประเทศ.” การประชุมวิชาการระดับชาติ เบญจมิตรวิชาการครั้งที่ 2. มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.

- พริยา เชาวลิตวงศ์. (2554). “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้องค์ประกอบ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงาน : กรณีศึกษาพนักงานฝ่ายช่างของสายการบินหนึ่ง.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภาณุรุจณ์ ดาแก้ว. (2556). “ผลกระทบของกลยุทธ์การสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจสินค้าเกษตรในประเทศไทย.” **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยมหาสารคามฉบับพิเศษประชุมทางวิชาการ “มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ครั้งที่ 9 : การวิจัยสู่ประชาคมอาเซียน: 217-229.**
- มงคล อุดมชัยพัฒนานิก. (2557). “ทักษะชีวิต บุคลิกภาพห้องค์ประกอบ และบรรยากาศองค์กรส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและคุณภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.” การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาบริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- มลฤทัย แก้วกิริยา. (2546). “ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาตนเอง การสนับสนุนจากองค์กรกับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของฝ่ายการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ยุพาวรรณ วรณวณิชย์. (2548). **การจัดการการตลาดบริการ.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์รุ่งแสงการพิมพ์.
- ธนากร สุวรรณกลาง. (2557). “การพัฒนาโมเดลที่มีประสิทธิภาพจากองค์กรที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหาร คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- รัชนิพร นาพุทธา. (2549). “ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมและประสิทธิภาพของการฝึกอบรม บริษัทปูนซีเมนต์ไทยอุตสาหกรรม จำกัด : กรณีศึกษา บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด.” กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). **พฤติกรรมองค์กร.** กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- รุ่งรัชดา พิธีธรรมานวัตร. (2555). “ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของพนักงานและเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสุขภาพแห่งชาติเขต 13 กรุงเทพมหานคร.” การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วรรณชนก อุบลพงษ์. (2556). “การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของส่วนบริการการใช้น้ำสำนักงานประปาสาขาลาดพร้าว.” **บทความวิชาการ 4, 1: 1-18.**
- วรรณวรงค์ ทัพเสนีย์. (2553). **กระแสนกระแสโลก.** กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- วรวรรณ ศิลมัฐ. (2555). “การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาแก่ง จังหวัด ระยอง.” การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการพาณิชย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

- วรรณวิมล จงจรวายสกุล. (2551). “ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล.นนทบุรี: วิทยาลัยราชพฤกษ์.” รายงานการวิจัยทุนอุดหนุนการวิจัยจากวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- วรลักษณ์ พลสยาม และ ปุณณัฐ ศักดิ์กันโท. (2551). “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินนกแอร์.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์. (2546). **ธุรกิจยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิเชียร แก่นไร่. (2542). “การพัฒนาตนเองของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด.” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิมลพร พันธุ์มนตรี. (2534). “การสร้างแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่สำคัญตามรูปแบบของกอร์ดอน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวัดผลการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- วิมลรัตน์ อ่องล่อง. (2547). “ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของกลุ่มการพยาบาล การปฏิบัติบทบาทด้านการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของการพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกรมสุขภาพจิต.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2548). **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ . (2542). **คุณภาพในงานบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)
- สุชา จันทน์เอม. (2541). **จิตวิทยาทั่วไป**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สมชาย กียรยงและอรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง. (2552). **เทคนิคการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศิริฐนันท์ ไทยานันท์. (2556). “กระบวนการสื่อสารทางการเมืองของนายกเมืองพัทยา: ศึกษาในช่วงเวลาดังแต่ ปี พ.ศ. 2521 ถึง พ.ศ. 2554.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาสื่อสารการเมือง วิทยาลัยสื่อสารการเมือง มหาวิทยาลัยเกริก.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). **การวิจัยธุรกิจ**. กรุงเทพฯ: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.
- ศศิภาญจน์ ทวีสุวรรณ. (2545). “รูปแบบและวิธีการฝึกอบรมการศึกษานอกระบบ.” ใน **ประมวลสาระชุดวิชาการเรียนการสอน การฝึกอบรม และการพัฒนาสื่อการศึกษานอกระบบหน่วยที่ 7, 2-72**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชสาขาวิชาศึกษาศาสตร์.
- ศรีสุนันท์ อนุจรพันธุ์ และ กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์. (2554). “พฤติกรรมด้านการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานซึ่งส่งต่อการพัฒนาองค์กร กรณีศึกษา “บริษัท บีซีเนส ออนไลน์ จำกัด (มหาชน).” **วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ** 1, 2 (เมษายน – มิถุนายน): 147-161.
- สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2523). “การบริหารงานฝึกอบรม.” เอกสารประกอบการฝึกอบรมเรื่อง การบริหารงานฝึกอบรม การฝึกอบรมหลักสูตรการบริหารงานฝึกอบรม.

- สหวัฒน์ ประไพทรัพย์สกุล. (2546). “ระดับของพฤติกรรมการพัฒนาตนเองของพนักงานศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการพัฒนาตนเองของพนักงาน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สถาบันการบินพลเรือน. (2556). เอกสารขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ Document 9426 (Air traffic planning manual. และ Annex 11 Air traffic services). กรุงเทพฯ: สถาบันการบินพลเรือน.
- สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน. (2532). "กระบวนการฝึกอบรม." เอกสารประกอบการบรรยาย เรื่อง กระบวนการฝึกอบรม การฝึกอบรมหลักสูตรความรู้พื้นฐานด้านการฝึกอบรม ณ สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน.
- _____. (2533). “แนวความคิดและหลักการเกี่ยวกับการฝึกอบรม.” เอกสารประกอบการบรรยาย เรื่อง แนวความคิดและหลักการเกี่ยวกับการฝึกอบรม การฝึกอบรมหลักสูตรความรู้พื้นฐานด้านการฝึกอบรม ณ สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2521). **การบริหาร**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- สมิต สัจฉก. (2548). **ศิลปการให้บริการ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สายธาร.
- สมานพงศ์ เนตยารักษ์. (2540). “ประสิทธิภาพการสื่อสารในธุรกิจแฟรนไชส์ด้านการสื่อสาร ระหว่าง บริษัทเวิลด์โฟน ซ็อป จำกัด กับลูกค้าแฟรนไชส์.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาเทคโนโลยีการสื่อสารมวลชน บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540).
- สหกมล ฆานามอญ . (2552). **การสื่อสารเพื่อเตรียมการจัดตั้งจุดปฏิบัติการเรียนรู้วิทยุชุมชนตำบล บุษมและตำบลเขาแก้ว จังหวัดเลย**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุชาฐิณี พงษ์ภร.(2554). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของผู้ให้บริการถึงคุณภาพการให้บริการด้าน ศูนย์บริการตอบรับข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center) ของโทรศัพท์เคลื่อนที่.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ กรุงเทพฯ.
- สุจิตรา เชื้อนขันธ. (2549). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการ อำเภอเคลื่อนที่ ในอำเภอเมืองจังหวัดนครปฐม.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุจิตรา ธนานันท์. (2548). **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development)**. กรุงเทพฯ: ทีพีเอ็น เพรส.
- สุริวิภา ขุนทอง. (2554). “การฝึกอบรมบนเวปด้วยการเรียนรู้แบบร่วมมือ เรื่องการจัดซื้อสำหรับ พนักงาน บ.เต็มโก้ จำกัด(มหาชน).” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยี และสื่อสารการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล.
- สุภาพร เสือรอด. (2557). “ประสบการณ์การเป็นพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน พื้นที่ติด ชายแดนด้านตะวันตก.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สุมนา อยู่โพธิ์. (2544). **ตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: บิ๊กโพร์เพรส.
- สุวรี เทียวทัศน์. (2542). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- สุเตือนเพ็ญ คงคะจันทร์และคณะ. (2550). “หลักสูตรน้กบริหารงานส่งเสริมสุขภาพ.” เอกสารประกอบการอบรม หลักสูตรน้กบริหารงานส่งเสริมสุขภาพ ระดับกลางรุ่นที่ 6/2550 ณ โรงแรมเซ็นทรัลเพลส จังหวัดสมุทรสาคร, 24 สิงหาคม – 3 กันยายน.
- ศรีสุนันท์ อนุจรพันธุ์ 1 กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์. (2554). “พฤติกรรมด้านการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร กรณีศึกษา: บริษัท บีซิเนสออนไลน์ จำกัด (มหาชน).” **วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ** 1, 2 (เมษายน – มิถุนายน): 147-161.
- เอนก สุวรรณบัณฑิต. (2548). **จิตวิทยาบริการ 1**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- เอนก สุวรรณบัณฑิตและภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). **จิตวิทยาบริการ (service psychology)**. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- อัศครัตน์ พูลกระจำง และ ทรงธรรม ตีวานิชสกุล. (2552). “การพัฒนารูปแบบฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพนักงานระดับปฏิบัติการ สายการผลิตในสถานประกอบการ.” รายงานการวิจัย สาขาวิชาครุศาสตร์ศรีธรรมาภรณ์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อนันต์ แสงสีวัฒนกุล. (2545). “การสื่อสารในการอบรมเพื่อเผยแพร่เกษตรทฤษฎีใหม่ในรัชการที่ 9 ณ ศูนย์กิจกรรมธรรมชาติมาบ เอื้อง อ.บ้านบึง จ.ราชบุรี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาพาณิชยศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อาภรณ์ ภูวิทยาพันธุ์. (2548). **สอนงานอย่างไรให้ได้งาน (Coaching)**. กรุงเทพฯ: เอช อาร์เซ็นเตอร์จำกัด.

ภาษาต่างประเทศ

- Austn, A, E, and R. G. Baldwin. (1991). **Faculty collaboration: Enhancing the quality of scholarship and teaching**. Washington DC: The George Washington University Washington DC School of Education and Human Development.
- Belbin, R.M. (1981). **Management Teams – Why They Succeed or Fail**. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Berlo, Davis K. (1960). **The Process of Communication**. New York: Holt, Rinehart and Winston, Inc.
- Bouman, M., and T. Van der Wiele. (1992). “Measuring service quality in the car service industry: building and testing an instrument.” **International Journal of Service Industry Management** 3, 4: 4-16.
- Boydell, T. (1985). **Management Self-development: A Guide for Managers, Organizations and Institutions**. Switzerland: International Labour Organization.
- Crant, J. M. (2000). Proactive behavior in organizations. *Journal of Management*, 26(3),435-462.

- Collin Cherry. (1978). **On Human Communication : A Review A survey and Criticism.** New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Costa, P.T., Jr. and R. R. McCrae. (1992). **Revised NEO personality inventory and NEO five factor inventory: Professional manual.** Odessa, FL: PAR.
- Davis, J.W.r. (1974). **An introduction to public administration.** New York: Free Press.
- Ellinger, D.A., B. yang, and E.A. Ellinger. (2000). **Is the Learning Organization for Real? Examining the Impacts of the Dimensions of the Learning Organization on Organizational Performance.** Accessed August 10, 2005. Available from <http://www.edst.educ.cal.aere/2000/ellingeraetall-final>.
- Forgas-Coll, S. et al. (2012). "Urban destination loyalty drivers and cross-national moderator effects: The case of Barcelona." **Tourism Management** 1309-1320.
- Forsyth, R. (2002) "Making Professional Development Flexible : A case study." **Open Learning** 17: 251-258.
- Fleiss, J.L. (1971). "Measuring nominal scale agreement among many raters." **Psychological Bulletin** 76: 378-382.
- Fleiss, J. L., B. Levin, and M. C. Paik. (2003). **Statistical Methods for Rates and Proportions.** 3th ed. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Glauser, Michael J. (1984). "Upward Information Flow in Organizations : Review and Conceptual Analysis." **Human Relations** 37 (August): 613-643.
- Goldhaber, G.M. (1993). **Organizational Communication.** 6th ed. Madison, Wisconsin: WCB Brown & Benchmark.
- Gordon, Jesse. (1963). **Personality and Behaviors.** New York: The Macmillan Company.
- Guba, E. G., and Y. S. Lincoln. (1982). **Fourth Generation Evaluation.** London: Sage Publications.
- Guilford, Morgan T. (1959). **Introduction to Psychology.** New York: McGraw – Hill book Co. Inc.
- Gutierrez, L.M., R. J. Parsons, and E. O. Cox. (1998). **Empowerment in Social Work Practice : A Sourcebook.** Pacific Grove: Brooks / Cole.
- Harvey Lee and Knight T. (1996). **Transforming Higher Education.** Buckingham: SRHE & Open University Press.
- Hair, J. F., et al. (2010). **Multivariate Data Analysis.** 7th ed. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Hoffman, K. D., and J. E. G. Bateson. (2006). **Services marketing: Concepts, strategies, & Cases.** Mason, OH: Thomson South - Western.

- Janes , Leslie W. (1987) "The Relationship of Teamwork Factors to Percieved Success of Interagency Collaboration. The Collage of William." **Disertation Abstractional** 48, 04 (March): 909.
- John C. Crosvy. (n.d.). **BrainyQuote.com**. Accessed April 11, 2016 Available from <http://www.brainyquote.com/quotes/quotes/j/johnccros137546.html>
- Kato, Y., S. Kato, and K. Akahori. (2007). "Effects of emotional cues transmitted in e-mail communication on the emotions experienced by senders and receivers." **Computers in Human Behavior** 23, 4: 1894-1905.
- Keaveney, S.M. (1995). "Customer switching behavior in service industries: An exploratory study." **Journal of Marketing** 59: 71-82.
- Kotter, John P. and James L. Heskett. (1992). **Corporate Culture and Performance**. New York: The Free Press.
- Landrum, H., and V. R. Prybutok. (2004). "A service quality and success model for the information service industry." **European journal of operational research** 156, 3: 628-642.
- Leavitt, H. J.. (1964). **Managerial Psychology**. Chicago: the University of Chicago Press.
- Littlewood, William. (1981). **Communicative Language Teaching**. Cambridge: Cambridge University Press.
- Mayr, T., and A. H. Zins. (2012). "Extensions on the conceptualization of customer perceived value: Insights from the airline industry." **International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research** 6, 4: 356-376.
- Mavuso, Michael Abby. (2007). "Mentoring as a Knowledge Management Tool in Organisations." Thesis (M.Phil.) -- Stellenbosch University.
- McCrae, R. R., and P. T. Costa, Jr. (1989). "Reinterpreting the Myers-briggs type indicator from the perspective of the five-factor model of personality." **Journal of Personality** 57, 1: 17-40.
- Meuse, K.P.De, K.Y. Tang, and G. Dai. (2009). **Construct validation of Lominger T7 Model of team effectiveness**. Minneapolis, MN: Lominger International: A Korn/Feery Company.
- Millet. (1954). **Management in the Public Service. The quest for effective performance**. New York: McGraw-Hill Book.
- Moilanen, R. (2001) "Diagnostic Tools for Learning Organizations." **The Learning Organization** 8, 1 (January - March): 6-20.
- Munn, N. L. (1996). **Psychology**. Boston: Houghton Hiffin, Inc.
- Noll, Victor Herbert. (1965). **Introduction to Educational Measurement**. 2nd. ed. Baston: Houghton Mifflin.

- Nooy, W.C., A. Mrvar, And V. Batagelj. (2005). **Exploratory Social Network Analysis with Pajek**. Cambridge: Cambridge Press.
- Orlando V. G. Gary, D.G. and C. W. Phillip. (2000). "Predictors of Learning Organization." **A human resource development practioneris perspective** 7: 5-12
- Palmgreen, P. And J. D. Rayburn. (1979). "Uses and gratifications and exposure to public television: a discrepancy approach." **Communication Research** 6: 155-180.
- Parker, G. M. (1990). "Team Players and Team Work : The New Competitive Business Strategy." San Francisco, Calif.: Jossey – Bass.
- Robbins, S.P. (2001). **Organization beveavior**. 9 th ed. Englewood Cliffs, NJ: rentice - Hall.
- Rowder R.W. (2001). "The learning organization and Strategic Change." **The learning organization** 66: 11-16.
- Rubin, I. M. M., S. Plovnick, and R. E. Fry. (1977). **Task Oriented team development** (New York: McGraw-Hill.
- Scott, Roger. (1981). **Speaking in Keith'Johnson and Keith Morrow in Communication in The Classroom**. London: Longman Group Ltd.
- Schultz, D. P. and S. E. Schultz. (1998). **Psychology and work today**. 7th ed. Upper Saddle Reiver, NJ: Prentice-Hall.
- Seibert, S. E., J. M. Crant, and M. L. Kraimer. (1999). "Proactive personality and career success." **Journal of Applied Psychology** 84: 416–427.
- Shafritz, J., J. Ott, and Y. Jang. (2015). "Classics of organization theory." Cengage Learning.
- Shonk, James H. (1982). **Working in Teams: A Practical Manual for Improving Work Groups**. New York: AMACOM, 1982.
- Stening, B. W. (1979). "Problems of cross-cultural contact: a literature review." **International Journal of Intercultural Relations** 3, 3: 269- 313.
- Uppal, N., and K. C. Balodi. (2015). "A study of Culture in Non-profit Organization in India: Organizational Development and Change." **Academy of Management Proceedings** 2015, 1(January): 15823.
- Yin, R.K. (2003). **Case study research: Design and methods**. 3rd ed. Thousand Oaks, CA: Sage.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยศิลปากร



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ให้ข้อมูลหลัก และภาพตัวอย่างการเข้าสัมภาษณ์เชิงลึก

รายชื่อผู้ให้ข้อมูลหลัก

ในขั้นตอนการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากพนักงานให้บริการสายการบินในตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และ ผู้จัดการการเที่ยวบินโดยเทคนิคการเก็บข้อมูลแบบขว้างจำนวน รวม 21 คน ดังนี้

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	อายุงาน(ปี)
1	ลัคนา ถาวรจันทร์	หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	25
2	วชิรภรณ์ อาทรมิตร	ผู้จัดการเที่ยวบิน	23
3	จตุพร เนียวกุล	หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	28
4	ศิโรตม์ แสงทอง	หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	27
5	ปภาพร อินทร์ักษ์	หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	18
6	ดวงกมล ปัญญาศิริกุล	หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	18
7	บรรยาย คำพวงษ์	หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	22
8	ชมพูนุท อิมสงวน	หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	26
9	จินตริฎาภค สดากกร	หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	21
10	มนัสสุดา สุวรรณทีป	หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	2
11	ปณิชา พิสุทธิโกเมน	หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	29
12	อนุรักษ์ ไชยเซาวท์	หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	22
13	ยุทธพงษ์ วงศ์ทอง	หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	23
14	ปิยะทัศน์ สุรัชสีวี	หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	22
15	ลัดดาวลัย สุระประเสริฐ	หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	31
16	นภากัสสร สุชนวนิช	หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	23
17	ปราโมทย์ อุ่นรัชมีวงษ์	หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	23
18	สลิลวรรณ ชีระกาญจน์	หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	23
19	ณรรกรณ์ หงสกุล	หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	27
20	ยุวนารถ ยุทธเกษมสรรค์	ผู้จัดการเที่ยวบิน	31
21	อนุกุล กันยวุฒิพนธ์	หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	33



ภาพที่ 49 คุณลลิตนา ถาวรจันทร์ ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน



ภาพที่ 50 คุณ วจิภรณ์ อาหารมิตร ตำแหน่งผู้จัดการเที่ยวบิน



ภาพที่ 51 จตุพร เนียวกุล ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน



ภาพที่ 52 คุณศิโรตม์ แสงทอง หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน



ภาพที่ 53 คุณจิณตริฎางค์ สดากร ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน



ภาพที่ 54 อนุรักษ์ ไชยเชาว์ ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน



ภาพที่ 55 ชมพูนุท อิ่มสงวน ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน



ภาพที่ 56 ปราโมทย์ ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน



ภาพที่ 57 ดวงกมล ปัญญาศิริกุล ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน



ภาพที่ 58 ปภาพร อินทร์กษั ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน



ภาพที่ 59 คุณมนัสสุดา สุวรรณทีป ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน



ภาพที่ 60 ณรรชกรณ์ หงสกุล ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน



ภาพที่ 61 คุณอนุกุล กันยวุฒิมนตรี ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน



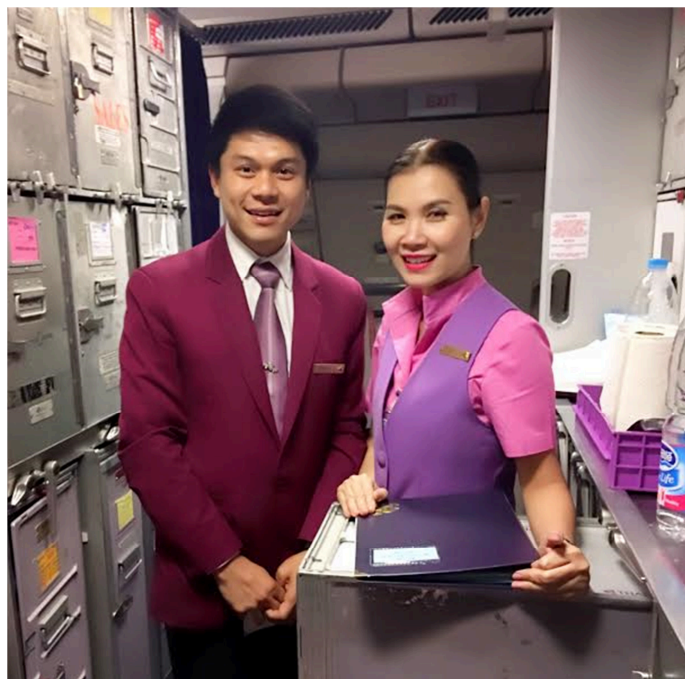
ภาพที่ 62 ปิยะทัศน์ สุรัชสวี่ ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน



ภาพที่ 63 คุณยุทธพงษ์ วงศ์ทอง ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน



ภาพที่ 64 คุณปณิชา พิสุทธิโกเมน ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน



ภาพที่ 65 คุณนภาพัสสร สุชนวณิช ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับ



ภาพที่ 66 คุณสลิลวรรณ วีระกาญจน์ ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับ



ภาคผนวก ข
ผลการตัดสินความสอดคล้อง (IOC)

ข้อ	การฝึกอบรมที่จัดขึ้นภายในองค์กร	ผู้เชี่ยวชาญ		
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3
การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม				
1	ก่อนการอบรมท่านได้รับการสอบถามจากผู้รับผิดชอบ ถึงหัวข้อที่ท่านมีความสนใจก่อนเสมอ	1	0	1
2	ท่านได้รับการถามความสมัครใจก่อนการอบรมเสมอ	1	0	1
3	ท่านได้รับการประเมินความรู้ก่อนการฝึกอบรมเสมอ	1	1	1
4	ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นต่อหัวข้อในการฝึกอบรมได้	1	1	1
การกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม				
5	ท่านได้รับแจ้งถึงวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมทุกครั้ง	1	1	1
6	ก่อนการฝึกอบรมมีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ได้จริง	1	1	1
7	ท่านมีความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม	1	1	1
8	ท่านเข้าใจถึงความคาดหวังจากองค์กรในการฝึกอบรม	0	1	1
การจัดทำแผนและการฝึกอบรม				
9	มีการคัดเลือกวิทยากรที่เหมาะสมในแต่ละหัวข้อ	1	1	1
10	ในการฝึกอบรมมีการใช้ สื่อ อุปกรณ์ ที่เหมาะสมกับหัวข้อนั้นๆ	1	1	1
11	ท่านได้รับแจ้งตารางการฝึกอบรมก่อนทุกครั้ง	1	1	1
12	หน่วยงานจัดสรรงบประมาณในการฝึกอบรมอย่างเหมาะสม	1	1	1
การดำเนินการฝึกอบรม				
13	ท่านมีโอกาสนในการซักถามและแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี	1	1	1
14	ท่านสามารถนำสิ่งที่ได้จากโครงการ/กิจกรรมนี้ไปใช้ในการเรียน/การปฏิบัติงาน	1	1	1
15	ผู้รับผิดชอบในการฝึกอบรมสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้อย่างดี	1	0	1
16	เมื่อเกิดคำถามระหว่างการฝึกอบรม วิทยากรสามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจน	1	0	1
การประเมินผลการฝึกอบรม				
17	มีการประเมินผลหลังการฝึกอบรมทุกครั้ง	1	1	1
18	มีการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานก่อนและหลังการฝึกอบรม	1	1	1
19	มีการนำผลการประเมินมาวิเคราะห์และปรับปรุงแก้ไขเพื่อวางแผนทางการฝึกอบรมครั้งต่อไป	1	1	1
20	มีการประเมินผลวิทยากรภายหลังการฝึกอบรมทุกครั้ง	1	1	1
ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)				
21	พนักงานให้บริการสายการบินต้อง แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย	1	1	1

ข้อ	การฝึกอบรมที่จัดขึ้นภายในองค์กร	ผู้เชี่ยวชาญ		
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3
22	พนักงานให้บริการสายการบินต้องมีอัธยาศัยไมตรี มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ	1	1	1
23	พนักงานให้บริการสายการบินต้อง ให้บริการด้วย ความรับผิดชอบและเต็มใจ	1	0	1
24	อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความเหมาะสม	1	1	1
ความน่าเชื่อถือ (Reliability)				
25	พนักงานให้บริการสายการบินต้อง ให้บริการด้วย ความรอบคอบและถูกต้อง	1	1	1
26	พนักงานให้บริการสายการบินต้องมีความรู้ในเรื่องของสินค้าและบริการ	1	1	0
27	พนักงานให้บริการสายการบินต้อง สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของผู้โดยสารได้ อย่างถูกต้อง	1	1	1
28	พนักงานให้บริการสายการบินต้องเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ	1	1	1
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)				
29	พนักงานให้บริการสายการบินต้อง มีความพร้อมที่ จะให้บริการแก่ลูกค้าได้ทันท่วงที	1	1	1
30	พนักงานให้บริการสายการบินต้อง มีความ กระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ลูกค้า	1	1	0
31	การให้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทันใจ	1	1	0
32	พนักงานให้บริการสายการบินสามารถตอบสนองคำขอร้องของผู้โดยสารได้	1	1	1
การให้ความมั่นใจ (Assurance)				
33	พนักงานให้บริการสายการบินต้องให้บริการแก่ ลูกค้าเป็นอย่างดีโดยสม่ำเสมอ	1	1	1
34	ผู้โดยสารรู้สึกมั่นใจที่ใช้บริการ	1	1	1
35	พนักงานให้บริการสายการบินต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ที่สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัย ของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	1	1	1
36	มาตรฐานที่ใช้ในการให้บริการต้องเป็นที่ยอมรับ	1	1	1
การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)				
37	พนักงานให้บริการสายการบิน ให้ความเอาใจใส่กับผู้โดยสารแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน	1	1	1
38	พนักงานให้บริการสายการบินต้องดูแลเอาใจใส่ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ เป็นอย่างดี	1	1	1
39	พนักงานให้บริการสายการบินต้องถือว่าความพึงพอใจของผู้โดยสารเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด	1	1	1

ข้อ	การฝึกอบรมที่จัดขึ้นภายในองค์กร	ผู้เชี่ยวชาญ		
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3
40	พนักงานให้บริการสายการบินต้องสามารถจดจำรายละเอียดของผู้โดยสารได้	1	1	1
41	พนักงานให้บริการบนเครื่องบินรุ่นที่สามารถเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานแก่รุ่นน้องได้	1	1	1
42	ระหว่างปฏิบัติงานพนักงานให้บริการบนเครื่องบินมีพนักงานรุ่นพี่คอยให้คำปรึกษา	1	1	1
43	ระหว่างปฏิบัติงานเมื่อพบปัญหาจากการทำงานพนักงานให้บริการบนสายการบินสามารถขอคำแนะนำจากหัวหน้างานหรือรุ่นพี่ได้	1	1	1
44	พนักงานให้บริการบนเครื่องบินรุ่นพี่จะคอยให้คำแนะนำแก่พนักงานรุ่นน้อง และพนักงานที่เข้ามาใหม่	1	1	1
45	เมื่อมีพนักงานรุ่นพี่ปฏิบัติงานอยู่ด้วยจะทำให้พนักงานรุ่นน้องปฏิบัติงานได้อย่างมั่นใจมากขึ้น	0	1	1
46	พนักงานรุ่นพี่จะแนะนำแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์แก่รุ่นน้อง	1	1	1
47	พนักงานรุ่นพี่จะประเมินการทำงานของรุ่นน้องและให้คำแนะนำและแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อการทำงานในครั้งต่อไป	1	1	1
ระดับบุคคล				
48	ในการปฏิบัติงานจะมีการเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อกำหนดหน้าที่รับผิดชอบในการร่วมกัน	1	1	1
49	พนักงานให้บริการสายการบินมีความมั่นใจว่ามีการมอบหมายงานให้แก่ผู้ร่วมงานอย่างเสมอภาคกัน	1	1	1
50	ก่อนการปฏิบัติงานจะมีการประชุมและมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับผู้ร่วมงานทุกคน	1	1	1
51	ท่านมีความเต็มใจปฏิบัติงานอื่นที่อยู่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ในบางโอกาสเมื่อมีความจำเป็น	1	0	1
คุณลักษณะของงาน				
52	หัวหน้าและพนักงานให้บริการสายการบิน ร่วมกันวางแผนกำหนดทิศทางในการทำงาน	1	1	1
53	ท่านมีโอกาสร่วมกันกำหนดเป้าหมายของทีมงาน	1	1	1
54	ท่านให้ความสำคัญกับเป้าหมายส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว	1	1	1
55	พนักงานทุกคนเห็นความสำคัญของเป้าหมายในการทำงาน	1	1	1
คุณลักษณะของการทำงานเป็นทีม				
56	ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับ การวางแผนและลำดับขั้นตอนการทำงานเป็นทีม	1	1	1

ข้อ	การฝึกอบรมที่จัดขึ้นภายในองค์กร	ผู้เชี่ยวชาญ		
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3
57	เมื่อเกิดปัญหาขึ้นท่านมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา	1	1	1
58	ท่านมีความรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน	1	1	1
59	การแบ่งของเขต อำนาจ หน้าที่ในการทำงานเป็นไปอย่างเหมาะสม	1	1	1
ความชัดเจนเข้าใจง่ายในการสื่อสาร				
60	พนักงานให้บริการสายการบินควรใช้คำพูดที่เข้าใจได้ง่ายและเป็นกันเองในการสื่อสารระหว่างกัน	1	1	1
61	เนื้อหาและคำสั่งที่ได้รับจากหัวหน้างานควรมีความชัดเจนและเพียงพอในการนำไปปฏิบัติงาน	1	1	1
62	การสื่อสารระหว่างการทำงานของพนักงานให้บริการสายการบินควรพูดกันได้อย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา	1	1	1
63	การสื่อสารแบบเผชิญหน้าสามารถทำให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น	1	1	1
ช่องทางการสื่อสารมีความเหมาะสม				
64	ท่านคิดว่าหัวหน้างานควรสื่อสารกับลูกน้องโดยตรง เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน	1	1	1
65	ในการปฏิบัติงาน หัวหน้างานควรนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและช่องทางในการสื่อสาร	1	1	0
66	การสื่อสารแบบเผชิญหน้าระหว่างกันสามารถสร้างความเข้าใจระหว่างกันได้ดีขึ้น	1	1	1
67	น้ำเสียงที่ใช้ในการสื่อสารมีผลต่อความเข้าใจในการสื่อสาร	1	1	1
ความต่อเนื่องและแน่นอนในการสื่อสาร				
68	ท่านคิดว่าในระหว่างการปฏิบัติงานหัวหน้างานควรมีการสื่อสารกับลูกน้องอย่างสม่ำเสมอ	1	1	1
69	หัวหน้างานควรมีการติดต่อสื่อสารกับลูกน้องอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างกันในการทำงาน	1	1	1
70	ในระหว่างปฏิบัติงาน พนักงานให้บริการสายการบินมีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	1	1	1
71	การแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันในการทำงานสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มีมากยิ่งขึ้น	1	1	1
ด้านผู้รับสาร-ผู้ส่งสาร				
72	ท่านยินดีรับฟังปัญหาของเพื่อนร่วมงาน	1	1	1
73	ท่านเปิดโอกาสให้เพื่อนร่วมงานได้แสดงความคิดเห็นในการวางแผนการทำงาน	1	1	1
74	ท่านพร้อมที่จะให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงาน	1	1	1
75	ท่านจะร่วมกันแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน	1	1	1

ข้อ	การพัฒนาตนเอง	ผู้เชี่ยวชาญ		
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3
ด้านความมั่นคงในการทำงาน				
76	ความมั่นคงและชื่อเสียงขององค์กรทำให้ท่านรู้สึกมั่นคงในอาชีพการงาน	1	0	1
77	ท่านมั่นใจในหน้าที่การงานของตนว่าคงไม่ต้องโดนไล่ออกจากงานโดยง่าย	1	1	1
78	ท่านเห็นด้วยกับนโยบายและรูปแบบของการบริหารงานของหน่วยงาน	1	1	1
79	ความผูกพันของท่านที่มีต่อองค์กรทำให้ท่านปฏิบัติงานอย่างมีความสุข	1	1	1
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน				
80	ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง	1	1	1
81	ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เข้ากันได้ดีในการปฏิบัติงาน	1	1	1
82	ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานของได้เป็นอย่างดี	1	1	1
83	ท่านจะได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม	1	1	1
ด้านความสำเร็จของงาน				
84	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย	1	1	1
85	ท่านจะพยายามแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการทำงาน ให้งานออกมาสมบูรณ์ที่สุด	1	1	1
86	ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากการทำงานจะถูกพิจารณาโดยหัวหน้างานเสมอ	1	1	1
87	เป้าหมายของทีมงานถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของท่าน	1	1	1
ด้านเกียรติยศชื่อเสียง				
88	ท่านมีความมั่นใจว่าการปฏิบัติของท่านมีความสำคัญต่อองค์กร	1	1	1
89	ท่านความมั่นใจว่าผลงานของท่านจะได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานเสมอ	0	1	1
90	ท่านคิดว่ารางวัลเป็นสิ่งสำคัญให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน	1	1	1
91	เมื่อท่านปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถท่านจะได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	1	1	1
บุคลิกภาพแบบเปิดเผย (Extraversion)				
92	ท่านเป็นคนมีอุปนิสัย ช่างพูด ร่าเริง ของเข้าสังคม	1	1	1
93	ท่านเป็นคนกล้าคิด กล้าทำ กล้าแสดงออก	1	1	1
94	ท่านเป็นคนมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน	1	1	1
95	ท่านสามารถให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานได้	1	1	1

ข้อ	บุคลิกภาพ 5 ประการ	ผู้เชี่ยวชาญ		
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness)				
96	ท่านเป็นคนมีจิตใจดี สุภาพอ่อนโยนต่อเพื่อนร่วมงาน	1	1	1
97	ท่านชอบช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ	1	1	1
98	ท่านมีนิสัยอดทนและยืดหยุ่นในการทำงาน	1	1	1
99	ท่านจะปรับปรุงพัฒนาตนเองเพื่อสามารถเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย	1	1	1
แบบยึดมั่นในหลักการ (Conscientiousness)				
100	ท่านมีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย	1	1	1
101	ท่านเป็นผู้ยึดถือหลักการและเหตุผล	0	1	1
102	ท่านใส่ใจกับทุกรายละเอียดของการทำงาน	1	1	1
103	ท่านเห็นความสำคัญของหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	1	1	1
แบบมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability)				
104	ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ตัวเองได้ดีภายใต้แรงกดดัน	1	1	1
105	ท่านเป็นคนมีอารมณ์มั่นคง	1	1	1
106	ท่านเป็นคนใจเย็นไม่เครียด	1	1	1
107	ท่านเป็นคนจิตใจดี มองโลกในแง่บวก	1	1	1
เปิดใจสู่การเรียนรู้ (openness to Experience)				
108	ท่านเป็นคนอยากรู้อยากเห็นชอบเรียนรู้สิ่งใหม่อยู่ตลอดเวลา	0	1	1
109	ท่านเป็นคนมีจินตนาการ	1	1	1
110	ท่านรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	1	1	1
111	ท่านเป็นคนชอบพัฒนาตนเอง	1	1	1

ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC)

ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยเรื่อง การพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย

ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC)

ประเด็นการวัด	คำถาม	ค่า IOC
การฝึกอบรม	การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม	
	ก่อนการอบรมท่านได้รับการสอบถามจากผู้รับผิดชอบ ถึงหัวข้อที่ท่านมีความสนใจก่อนเสมอ	0.67
	ท่านได้รับการถามความสมัครใจก่อนการอบรมเสมอ	0.67
	ท่านได้รับการประเมินความรู้ก่อนการฝึกอบรมเสมอ	1.00
	ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นต่อหัวข้อในการฝึกอบรมได้	1.00
	การกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม	
	ท่านได้รับแจ้งถึงวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมทุกครั้ง	1.00
	ก่อนการฝึกอบรมมีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ได้จริง	1.00
	ท่านมีความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม	1.00
	ท่านเข้าใจถึงความคาดหวังจากองค์กรในการฝึกอบรม	0.67
	การจัดทำแผนและการฝึกอบรม	
	มีการคัดเลือกวิทยากรที่เหมาะสมในแต่ละหัวข้อ	1.00
	ในการฝึกอบรมมีการใช้ สื่อ อุปกรณ์ ที่เหมาะสมกับหัวข้อนั้นๆ	1.00
	ท่านได้รับแจ้งตารางการฝึกอบรมก่อนทุกครั้ง	1.00
	หน่วยงานจัดสรรงบประมาณในการฝึกอบรมอย่างเหมาะสม	1.00
	การดำเนินการฝึกอบรม	
ท่านมีโอกาสในการซักถามและแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี	1.00	
ท่านสามารถนำสิ่งที่ได้รับจากโครงการ/กิจกรรมนี้ไปใช้ในการเรียน/การปฏิบัติงาน	1.00	
ผู้รับผิดชอบในการฝึกอบรมสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้อย่างดี	0.67	
เมื่อเกิดคำถามระหว่างการฝึกอบรม วิทยากรสามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจน	0.67	
มีการประเมินผลหลังการฝึกอบรมทุกครั้ง	1.00	

ประเด็นการวัด	คำถาม	ค่า IOC
การฝึกอบรม	มีการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานก่อนและหลังการฝึกอบรม	1.00
	มีการนำผลการประเมินมาวิเคราะห์และปรับปรุงแก้ไขเพื่อวางแนวทางการฝึกอบรมครั้งต่อไป	1.00
	มีการประเมินผลวิทยากรภายหลังการฝึกอบรมทุกครั้ง	1.00
	มีการประเมินผลหลังการฝึกอบรมทุกครั้ง	1.00
การบริการ	ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)	
	พนักงานให้บริการสายการบินต้อง แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย	0.67
	พนักงานให้บริการสายการบินต้องมีอัธยาศัยไมตรี มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ	1.00
	พนักงานให้บริการสายการบินต้อง ให้บริการด้วย ความรับผิดชอบและเต็มใจ	1.00
	อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความเหมาะสม	
	ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	
	พนักงานให้บริการสายการบินต้อง ให้บริการด้วย ความรอบคอบและถูกต้อง	1.00
	พนักงานให้บริการสายการบินต้อง มีความรู้ในเรื่อง ของสินค้าและบริการ	0.67
	พนักงานให้บริการสายการบินต้อง สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของผู้โดยสารได้ อย่างถูกต้อง	1.00
	พนักงานให้บริการสายการบินต้องเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ	1.00
	การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)	
	พนักงานให้บริการสายการบินต้อง มีความพร้อมที่ จะให้บริการแก่ลูกค้าได้ทันที	1.00
	พนักงานให้บริการสายการบินต้อง มีความ กระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ลูกค้า	0.67
	การให้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทันใจ	0.67
	พนักงานให้บริการสายการบินสามารถตอบสนองคำร้องของผู้โดยสารได้	1.00
	การให้ความมั่นใจ (Assurance)	
	พนักงานให้บริการสายการบินต้องให้บริการแก่ ลูกค้าเป็นอย่างดีโดยสม่ำเสมอ	1.00
	ผู้โดยสารรู้สึกมั่นใจที่ใช้บริการ	1.00
	พนักงานให้บริการสายการบินต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ที่สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัย ของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	1.00
	มาตรฐานที่ใช้ในการให้บริการต้องเป็นที่ยอมรับ	1.00

ประเด็นการวัด	คำถาม	ค่า IOC
การบริการ	การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	
	พนักงานให้บริการสายการบิน ให้ความเอาใจใส่กับผู้โดยสารแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน	1.00
	พนักงานให้บริการสายการบินต้องดูแลเอาใจใส่ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ เป็นอย่างดี	1.00
	พนักงานให้บริการสายการบินต้องถือว่าความพึงพอใจของ ผู้โดยสารเป็น เรื่องที่สำคัญที่สุด	1.00
	พนักงานให้บริการสายการบินต้องสามารถจดจำรายละเอียดของผู้โดยสารได้	1.00
ระบบพี่เลี้ยง	พนักงานให้บริการบนเครื่องบินรุ่นพี่สามารถเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานแก่รุ่นน้องได้	1.00
	ระหว่างปฏิบัติงานพนักงานให้บริการบนเครื่องบินมีพนักงานรุ่นพี่คอยให้คำปรึกษา	1.00
	ระหว่างปฏิบัติงานเมื่อพบปัญหาจากการทำงานพนักงานให้บริการบนสายการบินสามารถขอคำแนะนำจากหัวหน้างานหรือรุ่นพี่ได้	1.00
	พนักงานให้บริการบนเครื่องบินรุ่นพี่จะคอยให้คำแนะนำแก่พนักงานรุ่นน้อง และพนักงานที่เข้ามาใหม่	1.00
	เมื่อมีพนักงานรุ่นพี่ปฏิบัติงานอยู่ด้วยจะทำให้พนักงานรุ่นน้องปฏิบัติงานได้อย่างมั่นใจมากขึ้น	0.67
	พนักงานรุ่นพี่จะแนะนำแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์แก่รุ่นน้อง	1.00
	พนักงานรุ่นพี่จะประเมินการทำงานของรุ่นน้องและให้คำแนะนำและแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อการทำงานในครั้งต่อไป	1.00
การทำงานเป็นทีม	ระดับบุคคล	
	ในการปฏิบัติงานจะมีการเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อกำหนดหน้าที่รับผิดชอบในการร่วมกัน	1.00
	พนักงานให้บริการสายการบินมีความมั่นใจว่ามีการมอบหมายงานให้แก่ผู้ร่วมงานอย่างเสมอภาคกัน	1.00
	ก่อนการปฏิบัติงานจะมีการประชุมและมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับผู้ร่วมงานทุกคน	1.00
	ท่านมีความเต็มใจปฏิบัติงานอื่นที่อยู่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ในบางโอกาสเมื่อมีความจำเป็น	0.67
	คุณลักษณะของงาน	
	หัวหน้าและพนักงานให้บริการสายการบิน ร่วมกันวางแผนกำหนดทิศทางในการทำงาน	1.00
	ท่านมีโอกาสร่วมกันกำหนดเป้าหมายของทีมงาน	1.00
	ท่านให้ความสำคัญกับเป้าหมายส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว	1.00
	พนักงานทุกคนเห็นความสำคัญของเป้าหมายในการทำงาน	1.00

ประเด็นการวัด	คำถาม	ค่า IOC
การทำงานเป็นทีม	คุณลักษณะของการทำงานเป็นทีม	
	ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับ การวางแผนและลำดับขั้นตอนการทำงานเป็นทีม	1.00
	เมื่อเกิดปัญหาขึ้นท่านมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา	1.00
	ท่านมีความรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน	1.00
	การแบ่งของเขต อำนาจ หน้าที่ในการทำงานเป็นไปอย่างเหมาะสม	1.00
การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	ความชัดเจนเข้าใจง่ายในการสื่อสาร	
	พนักงานให้บริการสายการบินควรใช้คำพูดที่เข้าใจได้ง่ายและเป็นกันเองในการสื่อสารระหว่างกัน	1.00
	เนื้อหาและคำสั่งที่ได้รับจากหัวหน้างานควรมีความชัดเจนและเพียงพอในการนำไปปฏิบัติงาน	1.00
	การสื่อสารระหว่างการทำงานของพนักงานให้บริการสายการบินควรพูดกันได้อย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา	1.00
	การสื่อสารแบบเผชิญหน้าสามารถทำให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น	1.00
การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	ช่องทางการสื่อสารมีความเหมาะสม	
	ท่านคิดว่าหัวหน้างานควรสื่อสารกับลูกน้องโดยตรง เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน	1.00
	ในการปฏิบัติงาน หัวหน้างานควรนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและช่องทางในการสื่อสาร	0.67
	การสื่อสารแบบเผชิญหน้าระหว่างกันสามารถสร้างความเข้าใจระหว่างกันได้ดีขึ้น	1.00
	น้ำเสียงที่ใช้ในการสื่อสารมีผลต่อความเข้าใจในการสื่อสาร	1.00
	ความต่อเนื่องและแน่นอนในการสื่อสาร	
	ท่านคิดว่าในระหว่างการปฏิบัติงานหัวหน้างานควรมีการสื่อสารกับลูกน้องอย่างสม่ำเสมอ	1.00
	หัวหน้างานควรมีการติดต่อสื่อสารกับลูกน้องอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างกันในการทำงาน	1.00
	ในระหว่างปฏิบัติงาน พนักงานให้บริการสายการบินมีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	1.00
	การแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันในการทำงานสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น	1.00
	ด้านผู้รับสาร-ผู้ส่งสาร	
	ท่านยินดีรับฟังปัญหาของเพื่อนร่วมงาน	1.00
	ท่านเปิดโอกาสให้เพื่อนร่วมงานได้แสดงความคิดเห็นในการวางแผนการทำงาน	1.00
ท่านพร้อมที่จะให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงาน	1.00	
ท่านจะร่วมกันแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน	1.00	
การพัฒนาตนเอง	ด้านความมั่นคงในการทำงาน	
	ความมั่นคงและชื่อเสียงขององค์กรทำให้ท่านรู้สึกมั่นคงในอาชีพการงาน	0.67
	ท่านมั่นใจในหน้าที่การงานของตนว่าคงไม่ต้องโดนไล่ออกจากงานโดยง่าย	1.00
	ท่านเห็นด้วยกับนโยบายและรูปแบบของการบริหารงานของหน่วยงาน	1.00
	ความผูกพันของท่านที่มีต่อองค์กรทำให้ท่านปฏิบัติงานอย่างมีความสุข	1.00

ประเด็นการวัด	คำถาม	ค่า IOC
การพัฒนาตนเอง	ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	
	ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง	1.00
	ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เข้ากันได้ดีในการปฏิบัติงาน	1.00
	ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานของได้เป็นอย่างดี	1.00
	ท่านจะได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม	1.00
	ด้านความสำเร็จของงาน	
	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย	1.00
	ท่านจะพยายามแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการทำงาน ให้งานออกมาสมบูรณ์ที่สุด	1.00
	ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากการทำงานจะถูกพิจารณาโดยหัวหน้างานเสมอ	1.00
	เป้าหมายของทีมงานถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของท่าน	1.00
ประเด็นการวัด	คำถาม	ค่า IOC
	ด้านเกียรติยศชื่อเสียง	
	ท่านมีความมั่นใจว่าการปฏิบัติของท่านมีความสำคัญต่อองค์กร	1.00
	ท่านความมั่นใจว่าผลงานของท่านจะได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานเสมอ	0.67
	ท่านคิดว่ารางวัลเป็นสิ่งสำคัญให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน	1.00
	เมื่อท่านปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถท่านจะได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	1.00
บุคลิกภาพ 5 ประการ	บุคลิกภาพแบบเปิดเผย (Extraversion)	
	ท่านเป็นคนมีอุปนิสัย ช่างพูด ร่าเริง ของเข้าสังคม	1.00
	ท่านเป็นคนกล้าคิด กล้าทำ กล้าแสดงออก	1.00
	ท่านเป็นคนมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน	1.00
	ท่านสามารถให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานได้	1.00
	บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness)	
	ท่านเป็นคนมีจิตใจดี สุภาพอ่อนโยนต่อเพื่อนร่วมงาน	1.00
	ท่านชอบช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ	1.00
	ท่านมีนิสัยอดทนและยืดหยุ่นในการทำงาน	1.00
	ท่านจะปรับปรุงพัฒนาตนเองเพื่อสามารถเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย	1.00

ประเด็นการวัด	คำถาม	ค่า IOC
บุคลิกภาพ 5 ประการ	แบบยึดมั่นในหลักการ (Conscientiousness)	
	ท่านมีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย	1.00
	ท่านเป็นผู้ยึดถือหลักการและเหตุผล	0.67
	ท่านใส่ใจกับทุกรายละเอียดของการทำงาน	1.00
	ท่านเห็นความสำคัญของหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	1.00
	แบบมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability)	
	ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ตัวเองได้ดีภายใต้แรงกดดัน	1.00
	ท่านเป็นคนมีอารมณ์มั่นคง	1.00
	ท่านเป็นคนใจเย็นไม่เครียด	1.00
	ท่านเป็นคนจิตใจดี มองโลกในแง่บวก	1.00
	เปิดใจสู่การเรียนรู้ (openness to Experience)	
	ท่านเป็นคนอยากรู้อยากเห็นชอบเรียนรู้สิ่งใหม่อยู่ตลอดเวลา	0.67
	ท่านเป็นคนมีจินตนาการ	1.00
	ท่านรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	1.00
	ท่านเป็นคนชอบพัฒนาตนเอง	
รวมทั้งฉบับ	0.90	





ภาคผนวก ค

ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยการตรวจสอบ ค่าความเชื่อมั่น Reliability

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเชื่อมั่น โดยการนำไปทดลองใช้กับพนักงานให้บริการบนสายการบินที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรสังเกตได้ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค พบว่า แบบสอบถามมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.979

การตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามได้ดังนี้

แบบสอบถาม	ความเชื่อมั่น		
	เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา	กลุ่มทดลองใช้ (Try-out)	ผลการพิจารณา
1.ด้านการฝึกอบรม	ค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.30 ขึ้นไป	0.309-0.703	มีความเชื่อมั่น
2.ด้านการบริการ	ค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.30 ขึ้นไป	0.300-0.645	มีความเชื่อมั่น
3.ด้านระบบพี่เลี้ยง	ค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.30 ขึ้นไป	0.555-0.830	มีความเชื่อมั่น
4.ด้านการทำงานเป็นทีม	ค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.30 ขึ้นไป	0.316-0.786	มีความเชื่อมั่น
5.ด้านการสื่อสาร	ค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.30 ขึ้นไป	0.416-0.774	มีความเชื่อมั่น
6.ด้านการพัฒนาตนเอง	ค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.30 ขึ้นไป	0.238-0.674	มีความเชื่อมั่น
7.ด้านบุคลิกภาพ	ค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.30 ขึ้นไป	0.316-0.830	มีความเชื่อมั่น
แบบสอบถามโดยรวม	ค่าความเชื่อมั่นไม่ต่ำกว่า 0.07	0.979	มีความเชื่อมั่น

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถามของกลุ่มทดลองใช้และกลุ่มตัวอย่างมีค่า 0.979 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่น



ภาคผนวก ง
แบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยศิลปากร



แบบสอบถามเลขที่.....

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่
ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย

คำชี้แจงแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการศึกษาการพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการทำ
ดัชนีนิพนธ์ในหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ข้อมูลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์และ
นำเสนอในภาพรวมทางการศึกษาเท่านั้น ไม่มีผลต่อการตอบของท่านแต่อย่างใด ข้อมูลที่ท่านตอบ
ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ โดย แบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 9 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการฝึกอบรม
- ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการบริการ
- ส่วนที่ 4 แบบสอบถามระบบพี่เลี้ยง
- ส่วนที่ 5 แบบสอบถามการทำงานเป็นทีม
- ส่วนที่ 6 แบบสอบถามการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
- ส่วนที่ 7 แบบสอบถามการพัฒนาตนเอง
- ส่วนที่ 8 แบบสอบถามบุคลิกภาพ
- ส่วนที่ 9 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านในปัจจุบัน

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 25-35 ปี 36-45 ปี 46-60 ปี

3. อายุการปฏิบัติงาน

- 1) 10 -15 ปี 2) 16-20 ปี
 3) 21-30 ปี 4) 30 ปีขึ้นไป

4. สถานภาพ

- 1) โสด 2) สมรส 3) หย่าร้าง

5. ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี
 3) ปริญญาโท 3) ปริญญาเอก

6. ตำแหน่งงาน

- 1) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
 2) หัวหน้าพนักงานต้อนรับ
 3) ผู้จัดการเที่ยวบิน

7. รายได้รวมต่อเดือน

- 1) 40,000-55,000 บาท
 2) 55,001-70,000 บาท
 3) 70,001-85,000 บาท
 4) 85,001-100,000 บาท
 5) 100,001 ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการฝึกอบรม

คำชี้แจง โปรดอ่านรายละเอียดต่อไปนี้แล้วพิจารณาว่าท่านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่องทางขวามือให้ตรงกับระดับคะแนน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก

คะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย

คะแนน 1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ข้อ	การฝึกอบรม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม					
1	ก่อนการอบรมท่านได้รับการสอบถามจากผู้รับผิดชอบ ถึงหัวข้อที่ท่านมีความสนใจก่อนเสมอ					
2	ท่านได้รับการถามความสมัครใจก่อนการอบรมเสมอ					
3	ท่านได้รับการประเมินความรู้ก่อนการฝึกอบรมเสมอ					
4	ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นต่อหัวข้อในการฝึกอบรมได้					
	การกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม					
5	ท่านได้รับแจ้งถึงวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมทุกครั้ง					
6	ก่อนการฝึกอบรมมีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ได้จริง					
7	ท่านมีความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม					
8	ท่านเข้าใจถึงความคาดหวังจากองค์กรในการฝึกอบรม					
	การจัดทำแผนและการฝึกอบรม					
9	มีการคัดเลือกวิทยากรที่เหมาะสมในแต่ละหัวข้อ					
10	ในการฝึกอบรมมีการใช้ สื่อ อุปกรณ์ ที่เหมาะสมกับหัวข้อนั้นๆ					
11	ท่านได้รับแจ้งตารางการฝึกอบรมก่อนทุกครั้ง					
12	หน่วยงานจัดสรรงบประมาณในการฝึกอบรมอย่างเหมาะสม					
	การดำเนินการฝึกอบรม					
13	ท่านมีโอกาสในการซักถามและแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี					
14	ท่านสามารถนำสิ่งที่ได้รับจากโครงการ/กิจกรรมนี้ไปใช้ในการเรียน/การปฏิบัติงาน					

ข้อ	การฝึกอบรม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
15	ผู้รับผิดชอบในการฝึกอบรมสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้อย่างดี					
16	เมื่อเกิดคำถามระหว่างการฝึกอบรม วิทยากรสามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจน					
	การประเมินผลการฝึกอบรม					
17	มีการประเมินผลหลังการฝึกอบรมทุกครั้ง					
18	มีการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานก่อนและหลังการฝึกอบรม					
19	มีการนำผลการประเมินมาวิเคราะห์และปรับปรุงแก้ไขเพื่อวางแนวทางการฝึกอบรมครั้งต่อไป					
20	มีการประเมินผลวิทยากรภายหลังการฝึกอบรมทุกครั้ง					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริการ

คำชี้แจง โปรดอ่านรายละเอียดต่อไปนี้แล้วพิจารณาว่าท่านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่องทางขวามือให้ตรงกับระดับคะแนน ดังนี้

- คะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด
 คะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก
 คะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง
 คะแนน 2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย
 คะแนน 1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

	การบริการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)					
21	พนักงานให้บริการสายการบินต้อง แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย					
22	พนักงานให้บริการสายการบินต้องมีอัธยาศัยไมตรี มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ					
23	พนักงานให้บริการสายการบินต้อง ให้บริการด้วยความรับผิดชอบและเต็มใจ					
24	อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความเหมาะสม					

	การบริการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	ความน่าเชื่อถือ (Reliability)					
25	พนักงานให้บริการสายการบินต้อง ให้บริการด้วย ความรอบคอบและถูกต้อง					
26	พนักงานให้บริการสายการบินต้อง มีความรู้ในเรื่อง ของสินค้าและบริการ					
27	พนักงานให้บริการสายการบินต้อง สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยของผู้โดยสารได้ อย่างถูกต้อง					
28	พนักงานให้บริการสายการบินต้องเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ					
	การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)					
29	พนักงานให้บริการสายการบินต้อง มีความพร้อมที่ จะให้บริการแก่ลูกค้าได้ทันที					
30	พนักงานให้บริการสายการบินต้อง มีความ กระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ลูกค้า					
31	การให้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทันใจ					
32	พนักงานให้บริการสายการบินสามารถตอบสนองคำขอร้อง ของผู้โดยสารได้					
	การให้ความมั่นใจ (Assurance)					
33	พนักงานให้บริการสายการบินต้องให้บริการแก่ ลูกค้าเป็นอย่างดีโดยสม่ำเสมอ					
34	ผู้โดยสารรู้สึกมั่นใจที่ใช้บริการ					
35	พนักงานให้บริการสายการบินต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ที่สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัย ของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง					
36	มาตรฐานที่ใช้ในการให้บริการต้องเป็นที่ยอมรับ					
	การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)					
37	พนักงานให้บริการสายการบิน ให้ความเอาใจใส่กับ ผู้โดยสารแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน					
38	พนักงานให้บริการสายการบินต้องดูแลเอาใจใส่ และ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ เป็นอย่างดี					
39	พนักงานให้บริการสายการบินต้องถือว่าความพึงพอใจของ ผู้โดยสารเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด					
40	พนักงานให้บริการสายการบินต้องสามารถจดจำ รายละเอียดของผู้โดยสารได้					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับระบบพี่เลี้ยง Mentor System

คำชี้แจง โปรดอ่านรายละเอียดต่อไปแล้วพิจารณาว่าท่านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่องทางขวามือให้ตรงกับระดับคะแนน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก

คะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย

คะแนน 1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ข้อ	ระบบพี่เลี้ยง	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
41	พนักงานให้บริการบนเครื่องบินรุ่นพี่สามารถเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานแก่รุ่นน้องได้					
42	ระหว่างปฏิบัติงานพนักงานให้บริการบนเครื่องบินมีพนักงานรุ่นพี่คอยให้คำปรึกษา					
43	ระหว่างปฏิบัติงานเมื่อพบปัญหาจากการทำงานพนักงานให้บริการบนสายการบินสามารถขอคำแนะนำจากหัวหน้างานหรือรุ่นพี่ได้					
44	พนักงานให้บริการบนเครื่องบินรุ่นพี่จะคอยให้คำแนะนำแก่พนักงานรุ่นน้อง และพนักงานที่เข้ามาใหม่					
45	เมื่อมีพนักงานรุ่นพี่ปฏิบัติงานอยู่ด้วยจะทำให้พนักงานรุ่นน้องปฏิบัติงานได้อย่างมั่นใจมากขึ้น					
46	พนักงานรุ่นพี่จะแนะนำแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์แก่รุ่นน้อง					
47	พนักงานรุ่นพี่จะประเมินการทำงานของรุ่นน้องและให้คำแนะนำและแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อการทำงานในครั้งต่อไป					

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

คำชี้แจง โปรดอ่านรายละเอียดต่อไปนี้แล้วพิจารณาว่าท่านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่องทางขวามือให้ตรงกับระดับคะแนน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก

คะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย

คะแนน 1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ข้อ	การทำงานเป็นทีม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	ระดับบุคคล					
48	ในการปฏิบัติงานจะมีการเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อกำหนดหน้าที่รับผิดชอบในการร่วมกัน					
49	พนักงานให้บริการสายการบินมีความมั่นใจว่ามีการมอบหมายงานให้แก่ผู้ร่วมงานอย่างเสมอภาคกัน					
50	ก่อนการปฏิบัติงานจะมีการประชุมและมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับผู้ร่วมงานทุกคน					
51	ท่านมีความเต็มใจปฏิบัติงานอื่นที่อยู่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ในบางโอกาสเมื่อมีความจำเป็น					
	คุณลักษณะของงาน					
52	หัวหน้าและพนักงานให้บริการสายการบิน ร่วมกันวางแผนกำหนดทิศทางในการทำงาน					
53	ท่านมีโอกาสร่วมกันกำหนดเป้าหมายของทีมงาน					
54	ท่านให้ความสำคัญกับเป้าหมายส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว					
55	พนักงานทุกคนเห็นความสำคัญของเป้าหมายในการทำงาน					
	คุณลักษณะของการทำงานเป็นทีม					
56	ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับ การวางแผนและลำดับขั้นตอนการทำงานเป็นทีม					
57	เมื่อเกิดปัญหาขึ้นท่านมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา					
58	ท่านมีความรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน					
59	การแบ่งของเขต อำนาจ หน้าที่ในการทำงานเป็นไปอย่างเหมาะสม					

ส่วนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

คำชี้แจง โปรดอ่านรายละเอียดต่อไปแล้วพิจารณาว่าท่านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่องทางขวามือให้ตรงกับระดับคะแนน ดังนี้

- คะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด
 คะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก
 คะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง
 คะแนน 2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย
 คะแนน 1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ข้อ	การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	ความชัดเจนเข้าใจง่ายในการสื่อสาร					
60	พนักงานให้บริการสายการบินควรใช้คำพูดที่เข้าใจได้ง่ายและเป็นกันเองในการสื่อสารระหว่างกัน					
61	เนื้อหาและคำสั่งที่ได้รับจากหัวหน้างานควรมีความชัดเจนและเพียงพอในการนำไปปฏิบัติงาน					
62	การสื่อสารระหว่างการทำงานของพนักงานให้บริการสายการบินควรพูดกันได้อย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา					
63	การสื่อสารแบบเผชิญหน้าสามารถทำให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น					
	ช่องทางการสื่อสารมีความเหมาะสม					
64	ท่านคิดว่าหัวหน้างานควรสื่อสารกับลูกน้องโดยตรง เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน					
65	ในการปฏิบัติงาน หัวหน้างานควรนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและช่องทางในการสื่อสาร					
66	การสื่อสารแบบเผชิญหน้าระหว่างกันสามารถสร้างความเข้าใจระหว่างกันได้ดีขึ้น					
67	น้ำเสียงที่ใช้ในการสื่อสารมีผลต่อความเข้าใจในการสื่อสาร					

ข้อ	การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	ความต่อเนื่องและแน่นอนในการสื่อสาร					
68	ท่านคิดว่าในระหว่างการปฏิบัติงานหัวหน้างานควรมีการสื่อสารกับลูกน้องอย่างสม่ำเสมอ					
69	หัวหน้างานควรมีการติดต่อสื่อสารกับลูกน้องอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างกันในการทำงาน					
70	ในระหว่างปฏิบัติงาน พนักงานให้บริการสายการบินมีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ					
71	การแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันในการทำงานสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น					
	ด้านผู้รับสาร-ผู้ส่งสาร					
72	ท่านยินดีรับฟังปัญหาของเพื่อนร่วมงาน					
73	ท่านเปิดโอกาสให้เพื่อนร่วมงานได้แสดงความคิดเห็นในการวางแผนการทำงาน					
74	ท่านพร้อมที่จะให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงาน					
75	ท่านจะร่วมกันแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน					



ส่วนที่ 7 แบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง

คำชี้แจง โปรดอ่านรายละเอียดต่อไปนี้แล้วพิจารณาว่าท่านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่องทางขวามือให้ตรงกับระดับคะแนน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก

คะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย

คะแนน 1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ข้อ	การพัฒนาตนเอง	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	ด้านความมั่นคงในการทำงาน					
76	ความมั่นคงและชื่อเสียงขององค์กรทำให้ท่านรู้สึกมั่นคงในอาชีพการงาน					
77	ท่านมั่นใจในหน้าที่การงานของตนว่าคงไม่ต้องโดนไล่ออกจากงานโดยง่าย					
78	ท่านเห็นด้วยกับนโยบายและรูปแบบของการบริหารงานของหน่วยงาน					
79	ความผูกพันของท่านที่มีต่อองค์กรทำให้ท่านปฏิบัติงานอย่างมีความสุข					
	ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน					
80	ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง					
81	ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เข้ากันได้ดีในการปฏิบัติงาน					
82	ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานของได้เป็นอย่างดี					
83	ท่านจะได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม					
	ด้านความสำเร็จของงาน					
84	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย					
85	ท่านจะพยายามแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการทำงาน ให้งานออกมาสมบูรณ์ที่สุด					
86	ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากการทำงานจะถูกพิจารณาโดยหัวหน้างานเสมอ					
87	เป้าหมายของทีมงานถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของท่าน					
	ด้านเกียรติยศชื่อเสียง					
88	ท่านมีความมั่นใจว่าการปฏิบัติของท่านมีความสำคัญต่อองค์กร					
89	ท่านมีความมั่นใจว่าผลงานของท่านจะได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานเสมอ					
90	ท่านคิดว่ารางวัลเป็นสิ่งสำคัญให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน					
91	เมื่อท่านปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถจะได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน					

ส่วนที่ 8 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพ 5 ประการ

คำชี้แจง โปรดอ่านรายละเอียดต่อไปนี้แล้วพิจารณาว่าท่านมี**ความคิดเห็น**อยู่ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย/ลงในช่องทางขวามือให้ตรงกับระดับคะแนน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก

คะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย

คะแนน 1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ข้อ	บุคลิกภาพ 5 ประการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	บุคลิกภาพแบบเปิดเผย (Extraversion)					
92	ท่านเป็นคนมีอุปนิสัย ช่างพูด ร่าเริง ของเข้าสังคม					
93	ท่านเป็นคนกล้าคิด กล้าทำ กล้าแสดงออก					
94	ท่านเป็นคนมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน					
95	ท่านสามารถให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานได้					
	บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness)					
96	ท่านเป็นคนมีจิตใจดี สุภาพอ่อนโยนต่อเพื่อนร่วมงาน					
97	ท่านชอบช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ					
98	ท่านมีนิสัยอดทนและยืดหยุ่นในการทำงาน					
99	ท่านจะปรับปรุงพัฒนาตนเองเพื่อสามารถเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย					
	แบบยึดมั่นในหลักการ (Conscientiousness)					
100	ท่านมีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย					
101	ท่านเป็นผู้ยึดถือหลักการและเหตุผล					
102	ท่านใส่ใจกับทุกรายละเอียดของการทำงาน					
103	ท่านเห็นความสำคัญของหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย					
	แบบมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability)					
104	ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ตัวเองได้ดีภายใต้แรงกดดัน					
105	ท่านเป็นคนมีอารมณ์มั่นคง					
106	ท่านเป็นคนใจเย็นไม่เครียด					
107	ท่านเป็นคนจิตใจดี มองโลกในแง่บวก					



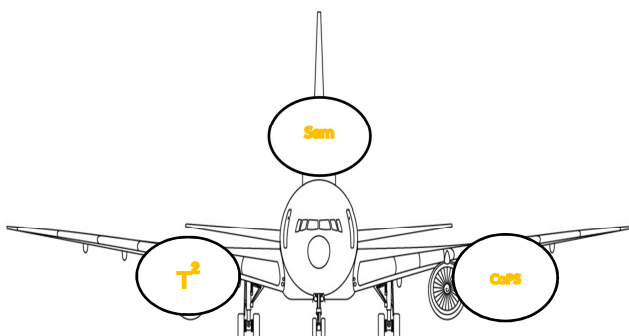
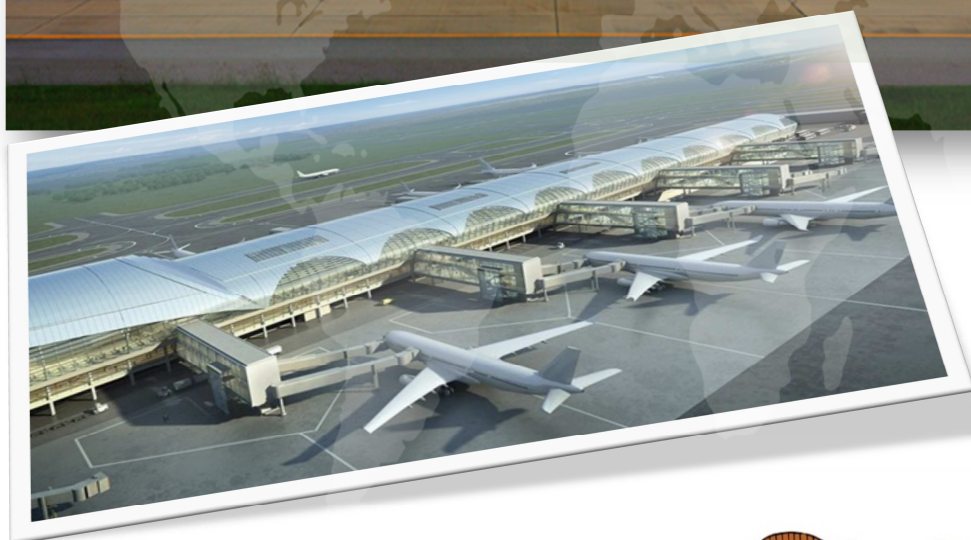
ภาคผนวก จ

คู่มือการพัฒนางานประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคล
สู่ความเป็นเลิศ



คู่มือ

การพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐาน
ระบบงานให้บริการ
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่
ความเป็นเลิศ



กิตติทัช เขียวฉอ่อน
คณะวิทยาการจัดการ

คู่มือการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

ทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย

ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระวัฒน์ จันทิก

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ผู้เรียบเรียงและจัดทำคู่มือ

นายกิตติทัช เขียวฉอ่อน

ออกแบบและจัดพิมพ์

นายกิตติทัช เขียวฉอ่อน

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร



คำนำ

จากอดีตที่ผ่านมาแนวทางในการให้บริการบนสายการบิน จะออกมาเป็นลักษณะนโยบาย ขั้นตอน กระบวน และวิธีการที่ถูกสร้างขึ้นเป็นชุดความรู้สำเร็จรูป เพื่อใช้ในการฝึกอบรมแก่พนักงาน ให้บริการบนสายการบินให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในวิธีการปฏิบัติงาน หากแต่แนวทางในการพัฒนา ประสิทธิภาพในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศเพื่อเป็นการตอบสนองผู้มาใช้บริการ เพื่อผลการ ดำเนินธุรกิจ และเพื่อชัยชนะในการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจ ในยุคปัจจุบันคงไม่เพียงพออีกต่อไป แล้ว เพราะลักษณะและแนวทางการกระบวนกรในการสร้างความรู้แก่พนักงานให้บริการสายการบินนั้น มุ่งเพียงแค่ที่ตัวหลักสูตรในด้านของขั้นตอนและกระบวนการแต่เพียงอย่างเดียว แต่ขาดการให้ ความสำคัญในตัวพนักงานผู้ให้บริการบนสายการบินว่า แท้จริงแล้วองค์ประกอบใดนอกเหนือจาก ความรู้ที่ได้รับการฝึกอบรมจากองค์กรจะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการเพื่อก้าวสู่ความ เป็นเลิศได้

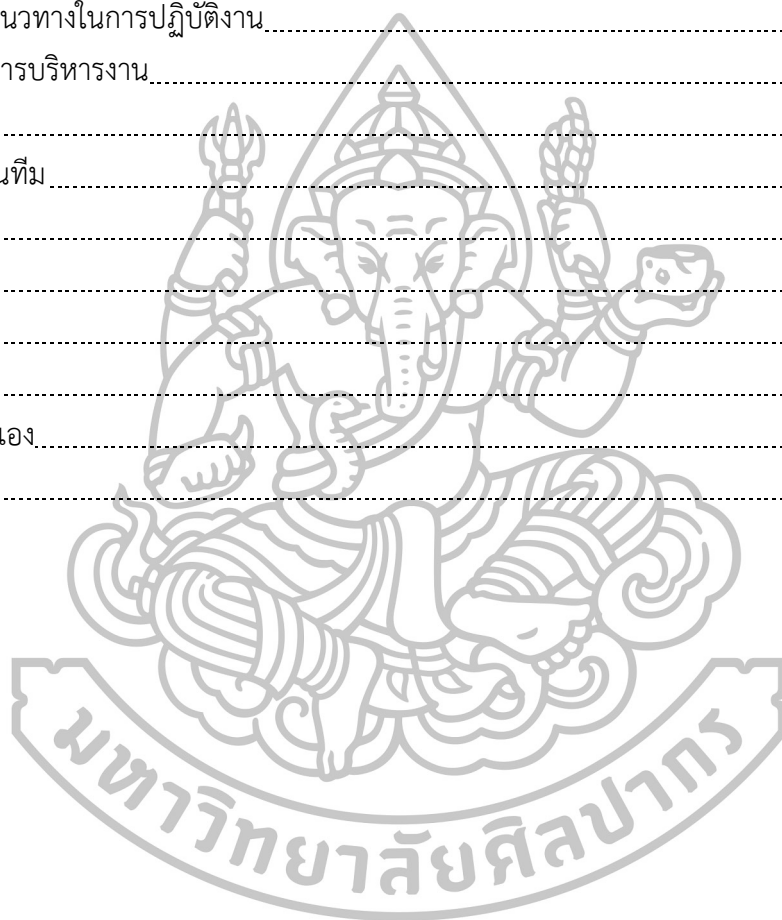
การพัฒนา “คู่มือการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศของ พนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย” เพื่อศึกษาตัวบ่งชี้ในการพัฒนาประสิทธิภาพในด้านการ ให้บริการสู่ความเป็นเลิศของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้วยการประยุกต์เทคนิคการวิจัย อนาคต ประกอบไปด้วยเนื้อหาและองค์ประกอบต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ได้แก่ ด้านการฝึกอบรม ด้านการให้บริการ ด้านระบบพี่เลี้ยง ด้าน การทำงานเป็นทีม ด้านการสื่อสาร ด้านการพัฒนาตนเอง และด้านบุคลิกภาพ เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ในด้านการให้บริการ โดยมุ่งตอบสนองความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการให้ได้รับสิ่งที่คาดหวัง รวมถึง ลดการร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาจากการมารับบริการ ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้ที่ผู้วิจัยได้ พัฒนาขึ้นให้ดูเข้าใจง่ายจะเป็นประโยชน์กับองค์กรและบุคลากรผู้ให้บริการบนสายการบิน เพื่อใช้ คู่มือฉบับนี้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพด้านการให้บริการบนสายการบิน สามารถ ตอบสนองความคาดหวังของผู้โดยสาร และสามารถส่งมอบการบริการที่เป็นเลิศให้บริการแก่ผู้โดยสารได้

กิตติทัช เขียวฉ้วน

พ.ศ.2559

สารบัญ

	หน้า
ความเป็นมาในการจัดทำคู่มือ.....	5
วัตถุประสงค์ของคู่มือ.....	5
ขอบเขตของการดำเนินงาน.....	5
ระเบียบและแนวทางในการปฏิบัติงาน.....	6
ผังโครงสร้างการบริหารงาน.....	8
การฝึกอบรม.....	13
การทำงานเป็นทีม.....	18
การให้บริการ.....	23
ระบบพี่เลี้ยง.....	28
การสื่อสาร.....	32
บุคลิกภาพ.....	37
การพัฒนาตนเอง.....	42
อ้างอิง.....	47



บทที่ 1

1. ความเป็นมาในการจัดทำคู่มือการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย

ในปัจจุบันธุรกิจสายการบินของไทยเป็นธุรกิจที่มีสภาวะการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น โดยเฉพาะธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำ โดยในช่วงที่ผ่านมาธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำมีการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันเป็นอย่างมาก เห็นได้จากความสามารถในการช่วงชิงส่วนแบ่งการตลาดจากสายการบินให้ บริการเต็มรูปแบบ และสายการบินต้นทุนต่ำยังสามารถสร้างผลการดำเนินงานที่ดีกว่าด้วยอัตราการเติบโตเฉลี่ยของ EBITDAR ที่ร้อยละ 42 จากปี 2009 ถึงปี 2013 การเปิดเสรีน่านฟ้าในปี 2015 ประกอบกับการที่ประเทศไทยมีปัจจัยดึงดูดการลงทุนจากอุปสงค์ในการท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่มีแนวโน้มเติบโตสูง และมีภูมิประเทศที่เป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศ (Hub) ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ก็ยิ่งส่งผลให้สายการบินในอาเซียนต้องการเข้ามาช่วงชิงและแข่งขันในประเทศไทยเพิ่มขึ้น ดังนั้นสายการบินของไทยจึงต้องจับตามองสภาวะธุรกิจและปรับกลยุทธ์ธุรกิจและรับเพื่อให้สอดคล้องกับการแข่งขันที่เข้มข้นมากขึ้น (ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจ SCB, 2558)

จากปรากฏการณ์ดังกล่าวทุกสายการบินจึงต้องพยายามสร้างจุดเด่นในด้านการแข่งขัน ทั้งนี้เพื่อเป็นการรักษาสถานะลูกค้าเดิม และเพื่อเป็นการจูงใจลูกค้าใหม่ให้หันมาเลือกใช้บริการ ในด้านของสายการบินให้บริการเต็มรูปแบบนั้นมีจุดขายอยู่ที่การให้บริการระหว่างการเดินทาง ดังนั้นจึงเป็นสาเหตุให้สายการบินแบบบริการเต็มรูปแบบต่างมุ่งพัฒนาบุคลากรด้านการบิน (พนักงานให้บริการสายการบิน) ให้มีความรู้ความสามารถในการสร้างความประทับใจและความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าผู้มาใช้บริการ

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ในการให้บริการที่เป็นเลิศแก่ผู้มารับการบริการ

2.2 เพื่อเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพและเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ขอบเขตการดำเนินงาน

ขอบเขตการจัดทำคู่มือการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ทำการรวบรวมข้อมูลองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศในด้านการบริการ

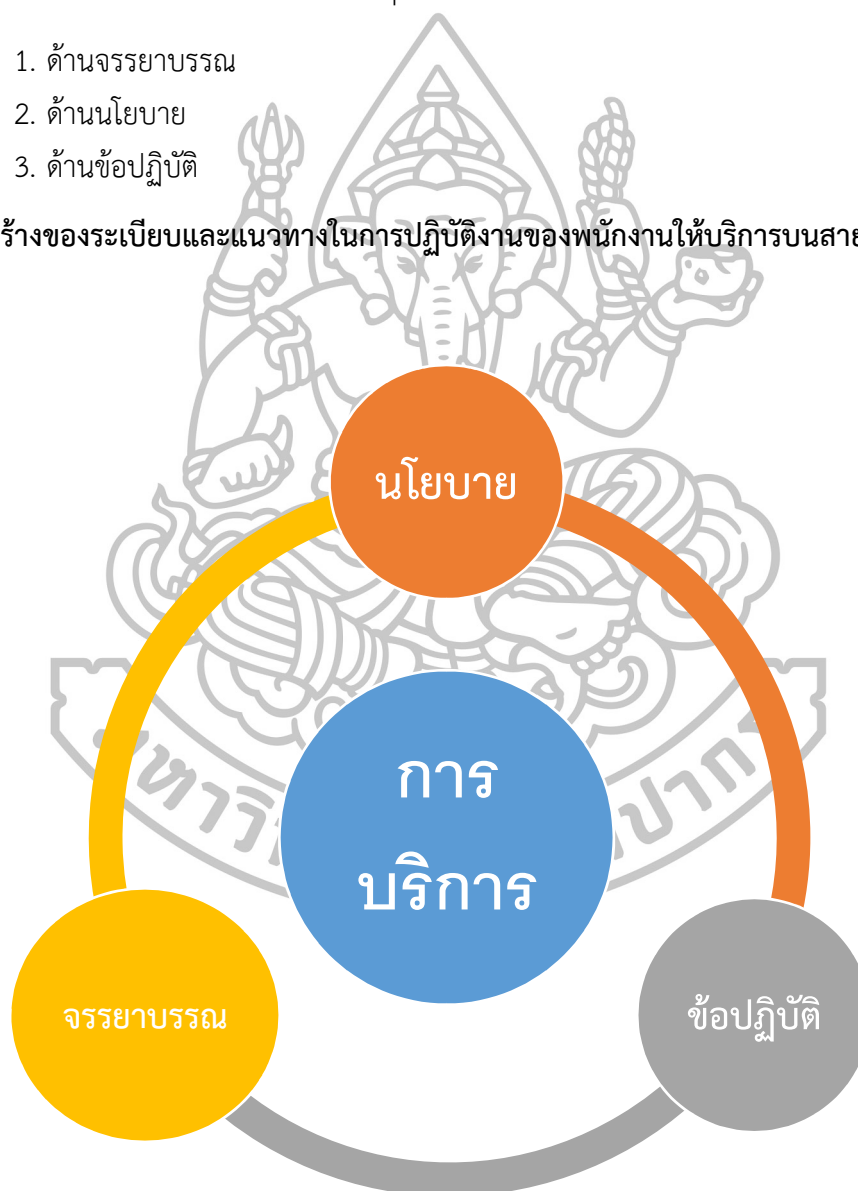
บทที่ 2

ระเบียบและแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการบนสายการบิน

เพื่อให้คู่มือนี้เป็นประโยชน์ต่อบุคลากร ในตำแหน่งพนักงานให้บริการสายการบิน ในบทนี้ได้รวบรวม รายละเอียดต่างเกี่ยวกับองค์กรและแนวทางในการบริหารงาน เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศทางด้านการบริการ โดยแบ่งออกเป็นด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ด้านจรรยาบรรณ
2. ด้านนโยบาย
3. ด้านข้อปฏิบัติ

โครงสร้างของระเบียบและแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการบนสายการบิน

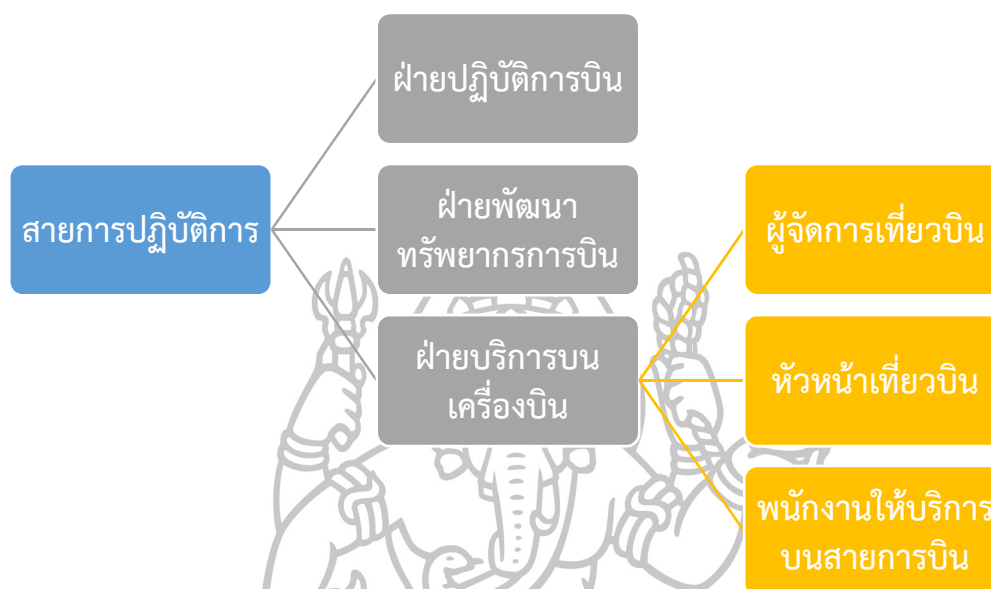


ภาพที่ 1 โครงสร้างของระเบียบและแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการบนสายการบิน



จากภาพที่ 2 คือโครงสร้างของระเบียบและแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการบนสายการบิน ที่จะใช้ยึดเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อมุ่งในการตอบสนองความต้องการของผู้โดยสาร ด้วยการส่งมอบบริการที่เป็นเลิศ

ผังโครงสร้างฝ่ายให้บริการบนสายการบิน



ภาพที่ 3 เป็นภาพแสดงแผนผังการปฏิบัติงาน ของพนักงานให้บริการบนสายการบิน ที่ขึ้นตรงต่อสังกัดสายการบินปฏิบัติการ ในแผนกฝ่ายบริการบนเครื่องบิน โดยมีหัวหน้างานตามลำดับชั้นคือ หัวหน้าเที่ยวบินและผู้จัดการเที่ยวบิน

การพัฒนาคู่มือองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ จำนวน 7 องค์ประกอบหลัก “T² - SeM - CoPS” 26 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ 1) ด้านการฝึกอบรม 2) ด้านการบริการ 3) ด้านระบบพี่เลี้ยง 4) ด้านการทำงานเป็นทีม 5) ด้านการสื่อสาร 6) ด้านการพัฒนาตนเอง 7) ด้านบุคลิกภาพ

1. ลักษณะที่สำคัญของการพัฒนาคู่มือองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ

1.1 การฝึกอบรม คือ การกระบวนกรเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างมีระบบ เพื่อให้บุคคลมีความรู้ ทักษะ ทศนคติในเรื่องทั่วไปอย่างกว้าง ๆ โดยมุ่งเน้นการสร้างและพัฒนาคนให้มีความสมบูรณ์ เพื่อให้มีความสามารถ ดำรงชีวิตอยู่ในสังคม และสามารถปรับตัว ให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้

คู่มือการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย

ทั้งนี้การฝึกอบรมจะเอื้อประโยชน์ต่อองค์กรหรือหน่วยงานเพียงใด ขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถและทัศนคติของบุคลากรผู้รับผิดชอบในการจัดการฝึกอบรม จะสามารถบริหารจัดการ การฝึกอบรม ได้มีประสิทธิภาพเพียงใด ประกอบไปด้วย แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบย่อยคือ 1.1 การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม 1.2 การกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม 1.3 การจัดทำแผนการฝึกอบรม 1.4 การดำเนินการฝึกอบรม 1.5 การประเมินผลการฝึกอบรม

1.2 ด้านการบริการ แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบย่อย คือ 2.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) 2.2 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 2.3 การตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) 2.4 การให้ความมั่นใจ (Assurance) 2.5 การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)

1.3 ด้านระบบพี่เลี้ยง ระบบพี่เลี้ยงเกิดจากความสัมพันธ์ของกลุ่มพนักงานรุ่นพี่ที่มีการณ์ในการทำงานมากกว่าและพนักงานรุ่นน้องที่มีประสบการณ์น้อยหรือพนักงานที่เพิ่งเข้ามาทำงาน โดยบุคคลในฐานะพี่เลี้ยงจะเป็นผู้คอยให้ความรู้ คำปรึกษา ชี้แนะ แนวทางในการทำงาน รวมถึงแนวทางในกาแก้ไขปัญหาในการทำงาน

1.4 การทำงานเป็นทีม หมายถึงการที่บุคคลมากกว่าหนึ่งคนต่อบริบทปฏิบัติงานร่วมกันโดยมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของสิ่งที่จะกระทำนั้นร่วมกัน และให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้ผ่านพ้น จนกระทั่งภาระกิจที่กระทำนั้นลุล่วงไปด้วยดี แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบย่อยคือ 4.1 ระดับบุคคล 4.2 คุณลักษณะของงาน 4.3 คุณลักษณะของการทำงานเป็นทีม

1.5 ด้านการสื่อสารหมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิดและทัศนคติในองค์กร ของกลุ่มบุคคลที่ปฏิบัติงานร่วมกันและความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกันในการปฏิบัติงาน โดยแต่ละบุคคลอาจมีความเชี่ยวชาญที่แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้เพื่อสามารถร่วมกันปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ นอกจากนั้นแล้ว ยังช่วยให้เกิดการควบคุมพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรได้ด้วยวิธีการสื่อสารแบบต่าง ๆ เช่น การสั่งการ การควบคุม ช่วยส่งเสริมแรงจูงใจในการระบุงสิ่งที่เหมาะสมในองค์กรต้องกระทำเพื่อให้ได้รับผลประโยชน์ทั้งแก่ตนเองและองค์กร เพื่อส่งเสริมการยอมรับเป้าหมายและการดำเนินงานขององค์กร เพื่อใช้ในการสนับสนุนการตัดสินใจ ถ้าหากได้รับข้อมูลที่ถูกต้องตรงตามความเป็นจริง ทั้งหมดนี้จะช่วยให้องค์กร สามารถดำเนินไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้สำเร็จ แบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบย่อยคือ 5.1 ความชัดเจนในการสื่อสาร 5.2 ช่องทางการสื่อสาร 5.3 ความต่อเนื่องในการสื่อสาร 5.4 ด้านผู้รับ – ผู้ส่งสาร

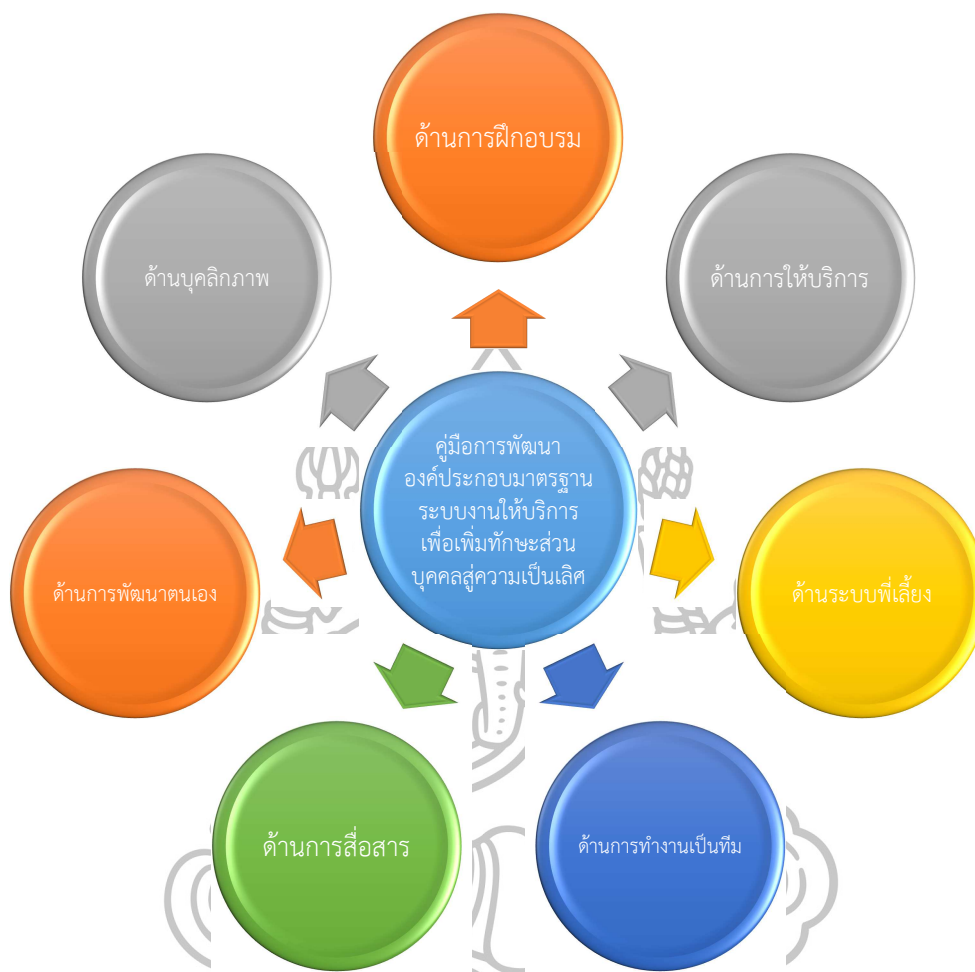
1.6 ด้านการพัฒนาตนเอง หมายถึง การที่บุคคลมีความต้องการจะพัฒนาตนเองโดยเกิดจากความต้องการของตนเอง เพื่อตอบสนองหรือเพื่อบรรลุเหตุผลบางอย่างที่ตนเองต้องการ ซึ่งการกระทำนี้ของพนักงานในองค์กรถือเป็นสิ่งที่ทุกองค์กรคาดหวัง เพราะหากบุคลากรภายในองค์กรมีความรู้ ความสามารถมากขึ้น ก็จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมีมากขึ้นตามไป

ด้วยเช่นกัน ทั้งนี้ในฐานะองค์กรควรมีการสนับสนุนการพัฒนาตนเองของบุคลากรในองค์กร เช่น การจัดเตรียมห้องสมุด คอมพิวเตอร์ และสื่ออื่น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่พนักงานเพื่อแสวงหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนรับผิดชอบ ทั้งนี้ถือเป็นแสดงออกถึงการร่วมพัฒนาบุคลากรและพัฒนาองค์กรไปด้วยกัน แบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบย่อยคือ 6.1 ความมั่นคงในการทำงาน 6.3 ความสำเร็จของงาน 6.4 เกียรติยศชื่อเสียง

1.7 ด้านบุคลิกภาพ หมายถึงลักษณะเฉพาะบุคคล ลักษณะนิสัย และพฤติกรรม ทั้งที่แสดงออกมาให้ผู้อื่นได้รับรู้ทันทีที่ได้พบเห็น หรือเป็นสิ่งที่เก็บอยู่ภายในตัวบุคคลนั้นในรูปแบบของลักษณะนิสัยหรือความรู้สึกนึกคิดภายในใจ ซึ่งผู้อื่นจะล่วงรู้ได้ต่อเมื่อได้มีการสนทนา หรือใช้เวลาอยู่ร่วมกันสักระยะ ซึ่งในงานบริการคงปฏิเสธไม่ได้ว่า บุคลิกภาพที่ดี ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยแรกที่ทำให้บริการพึงมีและแสดงออกให้ผู้ที่มารับบริการได้เห็นตั้งแต่แรกพบ เพราะผู้ให้บริการจะต้องพปะกับผู้ที่มารับบริการโดยตรง และใช้เวลาอยู่ร่วมกับผู้ที่มารับบริการตลอดในช่วงการให้บริการ โดยบุคลิกภาพที่ดีนี้จะสื่อออกมาในรูปแบบ การแต่งกายที่สะอาด ความเรียบร้อยของทรงผม สีหน้า ท่าทาง รอยยิ้ม การลุก นั่ง ยืน เดิน การพูดคุย การแสดงอารมณ์ ฯลฯ แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบย่อยคือ 7.1 บุคลิกภาพแบบเปิดเผย Extraversion 7.2 บุคลิกภาพแบบประนีประนอม Agreeableness 7.3 บุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ Conscientiousness 7.4 บุคลิกแบบมั่นคงทางอารมณ์ Emotional Stability 7.5 บุคลิกภาพแบบเปิดใจสู่การเรียนรู้ Openness to Experience

2. ผังโครงสร้างคู่มือองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ

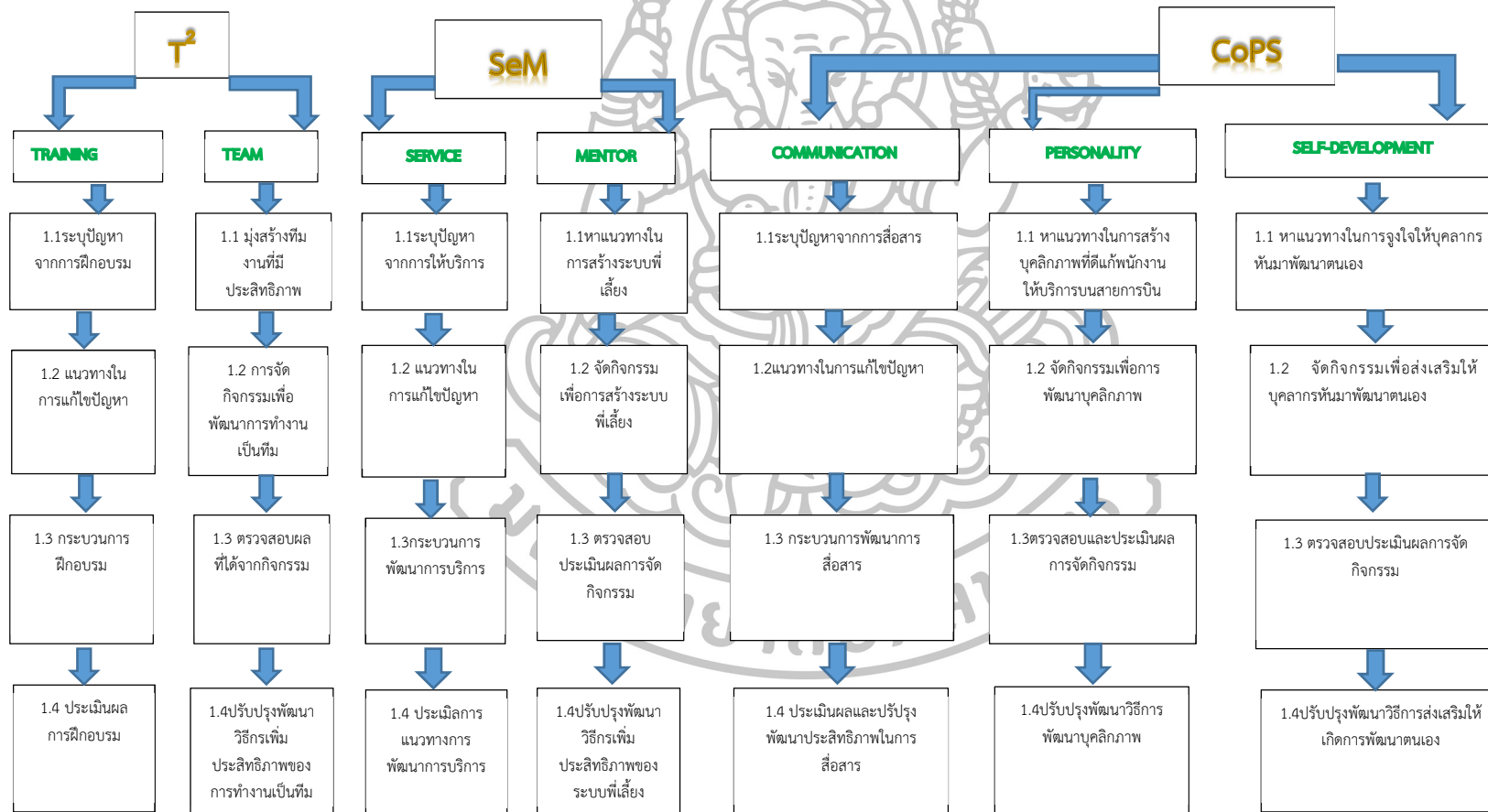




ภาพที่ 4 โครงสร้างคู่มือองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ

ผังระบบขับเคลื่อนสู่ความเป็นเลิศ

T² - SeM - CoPS



บทที่ 3

การฝึกอบรม TRAINING





การฝึกอบรม

การฝึกอบรม คือกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างมีระบบ เพื่อให้บุคคลมีความรู้ ทักษะ ทักษะคิดในเรื่องทั่วไปอย่างกว้าง ๆ โดยมุ่งเน้นการสร้างและพัฒนาคนให้มีความสมบูรณ์ เพื่อให้มีความสามารถ ดำรงชีวิตอยู่ในสังคม และสามารถปรับตัว ใหญ่เข้ากับสภาพแวดล้อมได้ ทั้งนี้การฝึกอบรมจะเอื้อประโยชน์ต่อองค์กรหรือหน่วยงานเพียงใด ขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถและทัศนคติของบุคลากรผู้รับผิดชอบในการจัดการฝึกอบรม จะสามารถบริการจัดการ การฝึกอบรม ได้มีประสิทธิภาพเพียงใด (ชัยวัฒน์ จิวพานิชย์ และคณะ, 2554)

การฝึกอบรมมีความจำเป็นอย่างยิ่งในธุรกิจอุตสาหกรรมการบิน เพราะพนักงานผู้ให้บริการต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถรอบด้าน ทั้งด้านภาษา ด้านผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ ด้านข้อมูล การบิน ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านอื่นๆ จึงกล่าวได้ว่าการฝึกอบรมเป็นเครื่องมือในการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่พนักงาน ที่ต้องมีการพบปะกับลูกค้าโดยตรงดังนั้นประสิทธิภาพของการฝึกอบรมจึงเป็นเรื่องที่องค์กรควรให้ความสำคัญทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์ในการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่พนักงาน เพื่อแก้ไขปัญหาในช่วงใดช่วงหนึ่ง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และยังเป็นการใช้ต้นทุนการฝึกอบรมที่คุ้มค่า และนำมาซึ่งการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานและกลับมาในรูปแบบของผลการดำเนินงาน

โดยการบริการที่เป็นเลิศนั้น ต้องเกิดจากพนักงานให้บริการบนสายการบินที่ เปรียบพร้อมไปด้วยความรู้ความสามารถ ที่เกี่ยวข้องกับขอบเขตการทำงานของตน ดังนั้นการฝึกอบรมจึงถือเป็นโกลสำคัญลำดับแรกๆ ในการสร้างความรู้ความเข้าใจ เพราะถือเป็นการส่งมอบความรู้ที่ถูกต้องจากหน่วยงาน โดยกระบวนการ และขั้นตอนในการฝึกอบรมเป็นเรื่องสำคัญที่ควรมีการวางแผนอย่างเป็นระบบ เพราะจะส่งผลต่อทิศทางการเพิ่มขึ้นและลดลงของต้นทุนในการจัดการฝึกอบรม ประสิทธิภาพของพนักงานหลังการฝึกอบรม และประสิทธิภาพในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการด้วย

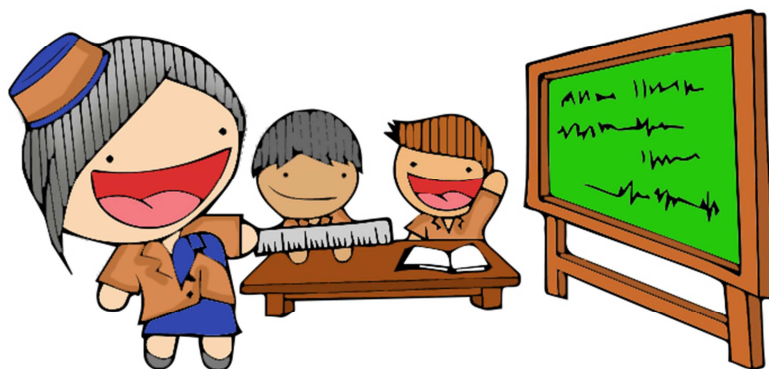


เพื่อประสิทธิภาพสูงสุดในการฝึกอบรม ต้องมีการทดสอบระดับความรู้ทั้งก่อนและหลังการฝึกอบรม ทั้งนี้เพื่อสามารถจัดระดับเนื้อหาของการฝึกอบรมได้ตรงตามระดับความรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดย

ก่อนการฝึกอบรม ควรมีการประเมินความรู้ของพนักงานที่ให้บริการบนสายการบินก่อนการอบรม โดยการสร้างแบบทดสอบในเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่จะฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เข้าร่วมได้ทดสอบความรู้พื้นฐานของตนเอง และอาจนำผลคะแนนที่ได้ ใช้ในการแบ่งกลุ่มในการฝึกอบรม หรืออาจใช้คะแนน เป็นเครื่องมือในการจัดแบ่งกลุ่ม เพื่อสร้างการเรียนรู้ร่วมกันโดยการคิดเป็นระบบ แบ่งหน้าที่การให้บริการแก่ผู้โดยสารและ แบ่งปันความรู้ระหว่างกันให้เกิดการทำงานเป็นทีม

หลังการฝึกอบรม ควรมีการประเมินความรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมอีกครั้งเพื่อตรวจสอบความรู้ที่ได้รับหลังจากได้รับการฝึกอบรมของพนักงานที่ให้บริการบนสายการบิน ทั้งนี้ในการทำทดสอบหลังการอบรม ควรมีการถามถึงข้อเสนอแนะ หรือความเห็นต่างๆ ที่มีต่อการฝึกอบรมในการ

ให้บริการบนสายการบิน ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้ฝึกอบรม ได้เก็บข้อมูล ประมวล และพัฒนาปรับปรุงสำหรับการฝึกอบรมในครั้งต่อไป (สุทธยาณ์ โอบอ้อม, 2557) ทั้งนี้เพื่อเป็นการพัฒนาตนเองร่วมกันกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม



บรรยากาศในการฝึกอบรมถือเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การฝึกอบรมนั้นๆ เกิดประสิทธิภาพ ดังนั้นการคัดเลือกบุคลากรด้านการฝึกอบรมจึงถือเป็นเรื่องสำคัญ เพราะจะต้องเป็นผู้ส่งผ่านองค์ความรู้ทั้งหมดไปสู่พนักงานให้บริการบนสายการบินที่เข้ารับการฝึกอบรม และยังเป็นผู้กระตุ้นการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา เพื่อส่งผลต่อประสิทธิภาพในการอบรมแก่พนักงานให้บริการบนสายการบิน ผู้ให้การอบรมและพนักงานให้บริการบนสายการบินที่มารับการฝึกอบรม ควรมีการสื่อสาร โต้ตอบ แลกเปลี่ยน กันอยู่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีระหว่างการฝึกอบรม และเป็นการพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ รวมถึงการซักถามในสิ่งที่สงสัย และการแบ่งปันความรู้ใหม่ๆ ที่ตนเองมีได้อย่างอิสระโดยมีผู้ฝึกอบรมคอย ควบคุม แนะนำ ทั้งนี้เพื่อเกิดผลประโยชน์ร่วมกันแก่พนักงานให้บริการสายการบินที่เข้ารับการอบรมทุกคน

ตัวอย่างแบบทดสอบก่อนการเข้ารับการฝึกอบรมเรื่องการให้บริการบนเครื่องบิน

แบบทดสอบ ก่อน การอบรมเรื่องการให้บริการบนเครื่องบิน

คำสั่ง : จงตอบคำถามเกี่ยวกับการให้บริการโดยการอธิบายคำถามต่อไปนี้

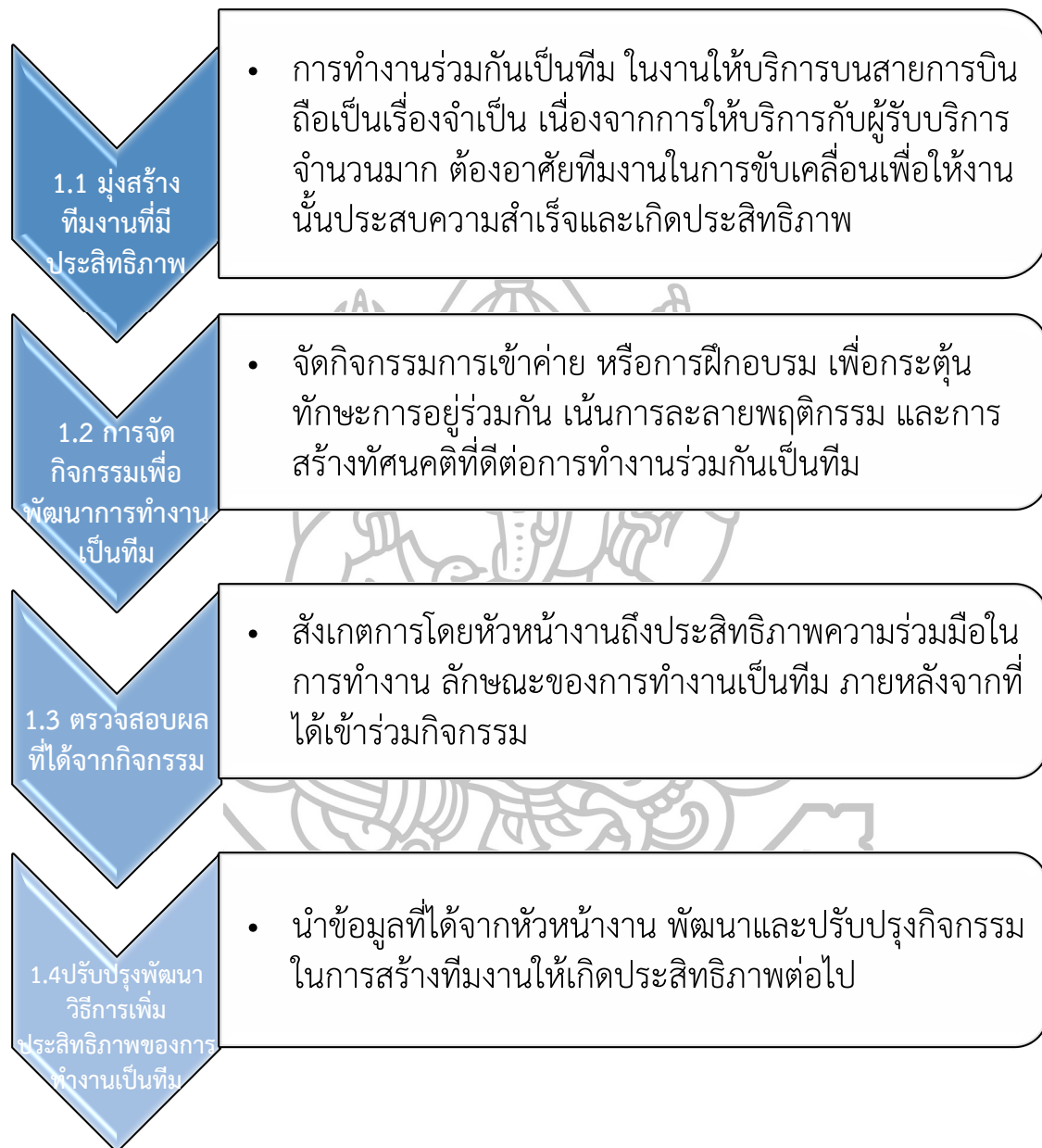
1. จงอธิบายขั้นตอนในการให้บริการอาหารเข้าแก่ผู้โดยสารชั้นประหยัดมาโดยละเอียด และครบถ้วน
2. จงอธิบายวิธีการให้บริการอาหารพิเศษโคเชอร์มีล
3. “Wine Testing” คืออะไรจงอธิบายความหมายและวิธีการ
4. อธิบายข้อแตกต่างของอาหารพิเศษประเภทต่างๆ เหล่านี้ VGML , VOML , VJML
5. จงอธิบายลักษณะการจัตรถับบริการเครื่องดื่มในชั้นธุรกิจ โดยการวาดภาพ

แบบทดสอบ หลัง การอบรมเรื่องการให้บริการบนเครื่องบิน

คำสั่ง : จงตอบคำถามเกี่ยวกับการให้บริการโดยการอธิบายคำถามต่อไปนี้

1. จงอธิบายขั้นตอนในการให้บริการอาหารเข้าแก่ผู้โดยสารชั้นประหยัดมาโดยละเอียด และครบถ้วน
2. จงอธิบายวิธีการให้บริการอาหารพิเศษโคเชอร์มีล
3. “Wine Testing” คืออะไรจงอธิบายความหมายและวิธีการ
4. อธิบายข้อแตกต่างของอาหารพิเศษประเภทต่างๆ เหล่านี้ VGML , VOML , VJML
5. จงอธิบายลักษณะการจัตรถับบริการเครื่องดื่มในชั้นธุรกิจ โดยการวาดภาพ

บทที่ 4 การทำงานเป็นทีม TEAM





การทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีม คือการที่บุคคลมากกว่าหนึ่งคนต่อปฏิบัติงานร่วมกัน โดยมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของสิ่งที่จะกระทำนั้นร่วมกัน (กรรณก บัญชูจรัส, 2552) และให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้ผ่านพ้น จนกระทั่งภารกิจที่กระทำนั้น ลุล่วงไปด้วยดี

ในการทำงานใดๆ ที่ต้องทำร่วมกันผู้อื่นนั้น ทักษะในการทำงานเป็นทีมถือเป็นเรื่องสำคัญ เพราะหากมีทีมที่ดี ก็จะสามารถทำงานออกมาได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ และเกิดผลสำเร็จร่วมกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานให้บริการบนสายการบินที่ต้องให้บริการแก่กลุ่มผู้มาใช้บริการคราวละมากๆ การบริการที่ดีและประสบความสำเร็จ รวมถึงสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการทุกคนนั้นคงไม่สามารถกระทำได้ด้วยบุคคลเพียงคนเดียว จึงทำให้การทำงานเป็นทีมมีความจำเป็นมากให้ธุรกิจนี้

การเน้นการทำงานเป็นทีมนี้จะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร เช่นพนักงานมีความทุ่มเท กะตือรือร้นในการทำงานมากยิ่งขึ้น ช่วยลดระยะเวลารอในการให้บริการ ช่วยลดข้อผิดพลาดในการให้บริการ พนักงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาแนวทางในการให้บริการแบบใหม่เพื่อเป็นการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศแก่ผู้โดยสาร เกิดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงานที่ดีพนักงานปฏิบัติงานโดยมีแรงกระตุ้นและตั้งใจ



ในรูปแบบของการทำงานเป็นทีมร่วมกันนั้นทุกคนควรมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันในการทำงาน ดังนั้นทุกคนในทีมต้องมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็น แสดงความร่วมมือร่วมใจ ในการวางแผนกำหนดเป้าหมายของทีมงานร่วมกัน ถึงแม้มีปัญหาหรือข้อถกเถียงทุกคนก็ควรได้แสดงความคิดเห็นจนเกิดข้อสรุปร่วมกัน ทั้งนี้ก่อนการปฏิบัติงานควรมีการวางแผนร่วมกันถึงเป้าหมายและทิศทางในการทำงานที่จะทำให้ทุกคนในทีมมีความเข้าใจตรงกัน รวมถึงมีการแบ่งหน้าที่ตามความถนัดตามความสามารถของแต่ละคน ซึ่งในบางครั้งพนักงานผู้ให้บริการบนสายการบินอาจต้องรับผิดชอบในหน้าที่ที่ตนเองไม่ถนัด ทั้งนี้ถือได้ว่าเป็นการเรียนรู้สิ่งใหม่ และเป็นการพัฒนาตนเองโดยมีหัวหน้างานคอยให้คำปรึกษาระหว่างการปฏิบัติงาน



ในระหว่างการปฏิบัติงานให้บริการบนสายการบินนั้น ลักษณะการทำงานเป็นทีมของพนักงานให้บริการบนสายการบินควรมีการช่วยเหลือเอื้อเฟื้อต่อกัน พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ตลอดระยะเวลาที่ปฏิบัติงานร่วมกัน หากแม่ทัพที่ทำงานในความรับผิดชอบของตนเองเสร็จสิ้นแล้วก็ควรแสดงน้ำใจในการให้ความช่วยเหลือพนักงานให้บริการบนสายการบินท่านอื่นๆ ที่ยังคงปฏิบัติงานอยู่ โดยต้องคำนึงถึงว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานในการให้บริการแก่ผู้โดยสารในเที่ยวบินนั้น และเป็นส่วนหนึ่งที่จะสร้างความสำเร็จในการให้บริการบนสายการบินให้แก่ทีม ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงผลประโยชน์และเป้าหมายของทีมที่มีร่วมกันเป็นแนวทางในการทำงานร่วมกันในด้านการให้บริการบนสายการบินในแต่ละเที่ยวบินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แบบสังเกตเพื่อประเมินประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันของทีมงาน (โดยหัวหน้างาน)

พฤติกรรมที่สังเกต	คะแนน		
	3	2	1
1. ทุกคนในทีมมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน			
2. ทุกคนในทีมมีความกระตือรือร้นในการทำงาน			
3. ทุกคนในทีมมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน			
4. ทุกคนในทีมร่วมกันแก้ไขปัญหาจากการทำงานที่เกิดขึ้น			
5. ทุกคนในทีมทุ่มเทในการทำงานเพื่อเป้าหมายของทีม			
รวม			

เกณฑ์ในการให้คะแนน

พฤติกรรมที่ทำเป็นประจำ ให้ 3

พฤติกรรมที่ทำเป็นบางครั้ง ให้ 2

พฤติกรรมที่ทำน้อยครั้งให้ 1

เกณฑ์การประเมินงาน

13-15 ดี

8-12 ปานกลาง

5-7 ปรับปรุง

บทที่ 5

การให้บริการ SERVICE





การให้บริการ

การให้บริการ คือลักษณะของการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการและคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองตามความต้องการจากการเข้ารับบริการในครั้งนั้น (อุไร ดวงระหว่า, 2554) เพื่อมุ่งหวังในด้านความคุ้มค่ากับเงินทองที่เสียไป ซึ่งไม่ว่าความต้องการนั้นจะเป็นไปได้หรือไม่ก็ตาม แต่อย่างไรก็ตามในฐานะผู้ให้บริการเองต้องมีการเตรียมความพร้อมในทุกๆด้าน ก่อนการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ และเห็นว่าผู้รับบริการนั้นคือบุคคลสำคัญ

“การให้บริการ” ถือเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจสายการบิน ที่สามารถเป็นตัวกำหนดทิศทางความสำเร็จขององค์กรได้ เนื่องจากเมื่อผู้ให้บริการยินดีเสียเงินเลือกมาใช้บริการแล้ว ย่อมเกิดความคาดหวังสูงสุดที่จะได้รับการดูแลเอาใจใส่ในทุกๆอย่าง ดังนั้นจึงถือเป็นหน้าที่ของผู้ให้บริการที่จะต้องตอบสนองความต้องการ ตามบริบทในการให้บริการนั้นๆ รวมทั้งต้องมีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่อาจเกิดขึ้นได้ระหว่างการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อยังคงสามารถสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าผู้มารับบริการได้

การพัฒนารูปแบบในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ จะเป็นหนทางหนึ่งในการดึงดูดและจูงใจผู้โดยสารให้หันมาเลือกใช้บริการ โดยมุ่งเน้นการสร้างความปลอดภัยและความแตกต่างในกระบวนการให้บริการบนสายการบิน ตลอดไปจนรสชาติอาหาร รูปแบบการนำเสนออาหารในขณะการบริการ อันเป็นสาเหตุแห่งการหันมาเลือกใช้บริการของผู้โดยสารและส่งผลต่อการสร้างผลกำไรได้



การให้บริการที่มีประสิทธิภาพได้นั้นต้องเกิดจากการเตรียมพร้อมที่จะให้บริการของตัวพนักงานให้บริการสายการบินเอง ตั้งแต่หัวจรดเท้า โดยเริ่มตั้งแต่ การแต่งกายที่ สะอาด สุภาพ เรียบร้อย ทรงผมเป็นระเบียบ การดูแลผิวหน้า และความสะอาดของร่างกาย ชุดที่สวมใส่ต้องสะอาด เรียบร้อย โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับพนักงานให้บริการบนสายการบิน เพราะถือเป็นการสร้าง ภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร ทุกอริยาบถที่แสดงต่อหน้าผู้โดยสารถือเป็นสิ่งสำคัญเพราะบ่งบอกถึงการ แสดงความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ดังนั้นการสนทนาระหว่างกันพนักงานให้บริการสายการบิน ต้องมีความรอบรู้ และรอบครอบ เฉลียวฉลาดที่จะได้ตอบ และแสดงความคิดเห็น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อต้องตอบคำถามหรือให้คำแนะนำใดๆ แก่ผู้โดยสาร โดยข้อมูลนั้นต้องถูกต้องและเชื่อถือได้ หรือ แม้กระทั่งเป็นเรื่องที่ไม่สามารถให้คำตอบได้ก็ยังสามารถให้ทางเลือกอื่นๆเพื่อเป็นการช่วยเหลือ โดยไม่ทำให้ผู้โดยสารรู้สึกผิดหวังต่อการร้องขอใด ในระหว่างการเกิดทางบนเที่ยวบิน



ในขั้นตอนของการให้บริการ ตัวพนักงานผู้ให้บริการบนสายการบินควรมีความพร้อมที่จะให้บริการในทันที และยังต้องแสดงออกถึงความกระตือรือร้น ยินดีที่จะให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้โดยสารที่มาใช้บริการ อย่างรวดเร็วทันต่อความต้องการโดยไม่ทิ้งให้ผู้โดยสารต้องคอย พนักงานให้บริการบนสายการบินที่ดีต้องแสดงออกถึงความเป็นมืออาชีพ ทุกคำพูด ทุกกริยาท่าทางที่แสดงออกมาจะถูกจับตามองโดยบุคคลรอบข้าง ความรู้รอบตัวนอกเหนือจากเนื้องานอาจเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยสร้างความพึงพอใจแก่ผู้โดยสารที่มาใช้บริการหากสามารถให้การช่วยเหลืออื่นๆ นอกเหนือจากงานบริการตามขั้นตอนที่ได้วางแผนไว้ การให้บริการแก่ผู้มารับบริการควรเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและเท่าเทียมกันทุกคน เพราะอย่างไรก็ตามความพึงพอใจสูงสุดของผู้โดยสารผู้มารับบริการคือเป้าหมายของพนักงานให้บริการบนสายการบินผู้ให้บริการทุกคน

ตัวอย่างแบบสำรวจเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มาใช้บริการบนเครื่องบิน
(โดยผู้มารับบริการ)

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ท่านพึงพอใจต่อความรู้ของพนักงานให้บริการบนสายการบินในเรื่องอาหารและเครื่องดื่มที่ให้บริการอยู่ในระดับใด					
ท่านพึงพอใจต่อความชำนาญในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการบนสายการบินอยู่ในระดับใด					
ท่านพึงพอใจต่อการตอบคำถามของพนักงานให้บริการบนสายการบินอยู่ในระดับใด					
ท่านพึงพอใจต่อความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าระหว่างการให้บริการของพนักงานให้บริการบนสายการบินอยู่ในระดับใด					
ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการที่ได้รับอยู่ในระดับใด					

ระดับความพึงพอใจ

5 = มากที่สุด

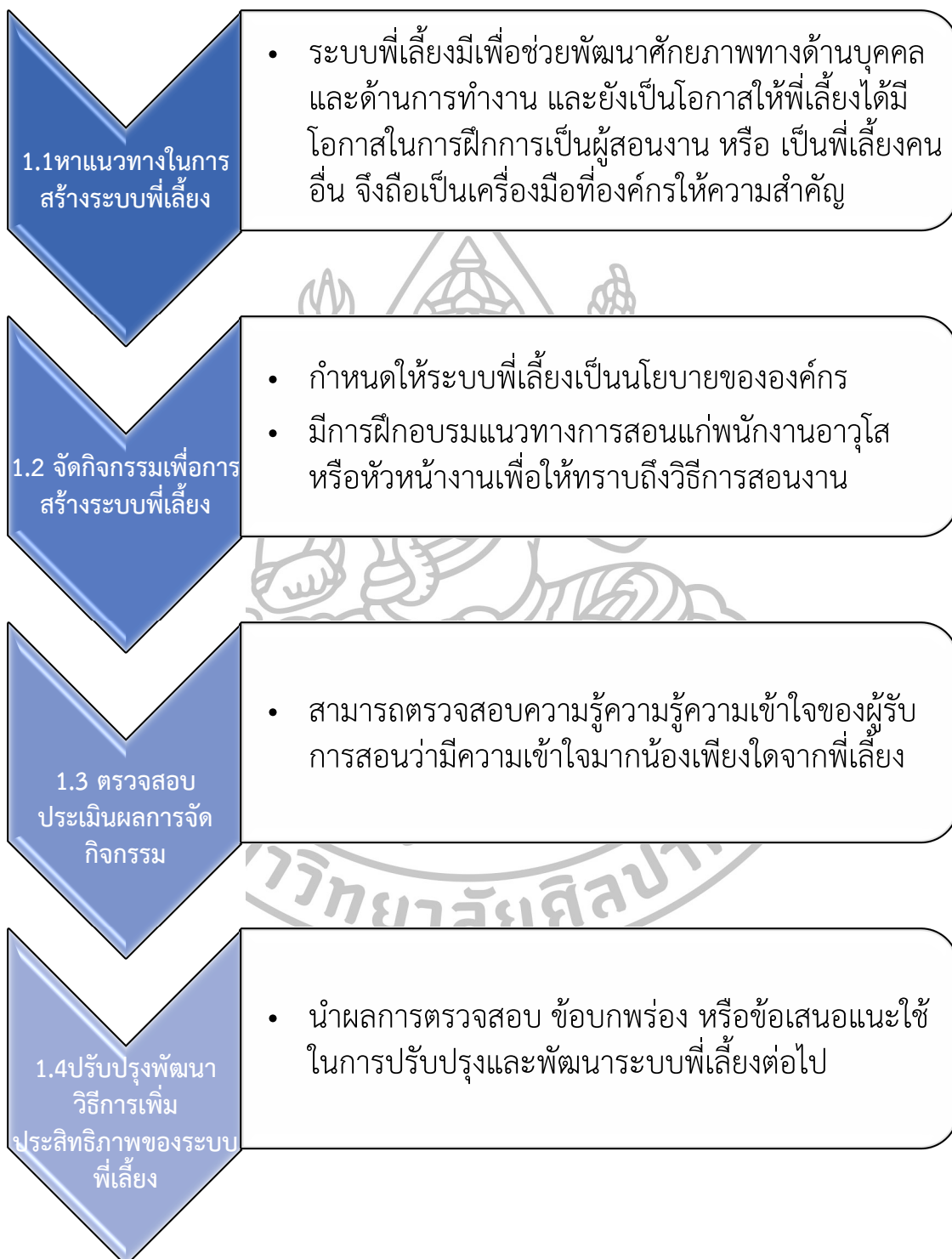
4 = มาก

3 = ปานกลาง

2 = น้อย

1 = น้อยที่สุด

บทที่ 6
ระบบพี่เลี้ยง MENTOR





ระบบพี่เลี้ยง

ระบบพี่เลี้ยง เกิดจากความสัมพันธ์ของกลุ่มพนักงานรุ่นพี่ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่าและพนักงานรุ่นน้องที่มีประสบการณ์น้อยหรือพนักงานที่เพิ่งเข้ามาทำงาน โดยบุคคลในฐานะพี่เลี้ยงจะเป็นผู้คอยให้ความรู้ คำปรึกษา ชี้แนะ แนวทางในการทำงาน รวมถึงแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการทำงาน

ระบบพี่เลี้ยงถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือของการจัดการความรู้ในลักษณะของการถ่ายทอดความรู้ ระหว่างผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่าและเพื่อนร่วมงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า โดยเพื่อให้ความรู้ยังคงอยู่ในองค์กรตลอดเวลา ซึ่งการถ่ายทอดความรู้จะเกิดจากการที่บุคคลได้พูดคุยกับอีกคนหนึ่ง ดังนั้นการพูดคุยในระบบพี่เลี้ยง แท้จริงแล้ว ก็คือ การติดต่อสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานที่ประสบการณ์มากกว่าและผู้มีประสบการณ์น้อยกว่า ทำให้เกิดการถ่ายทอดความรู้ระหว่างกัน ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับองค์กรในปัจจุบัน ที่จะมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างพนักงาน การให้ความรู้สั้นไหลไปยั้งทั่วทั้งองค์กร ซึ่งจะนำไปสู่ความอยู่รอดขององค์กร และธุรกิจ (Mavuso, Michael Abby, 2007)

นอกจากนี้ระบบพี่เลี้ยงยังสามารถช่วยประหยัดงบประมาณในด้านการฝึกอบรม เพราะในกระบวนการฝึกอบรมของพนักงานให้บริการบนสายการบินนั้นจะใช้เวลาประมาณ 2-4 เดือน แล้วแต่โปรแกรมการฝึกอบรมของแต่ละสายการบิน แต่ระบบพี่เลี้ยงจะช่วยเป็นตัวสนับสนุนให้พนักงานให้บริการบนสายการบิน เกิดความรู้ความเข้าใจในการทำงานมากขึ้นในระยะเวลาอันสั้นดังนั้นการสอยงานจากพนักงานให้บริการสายการบินรุ่นพี่ผู้มีประสบการณ์การทำงานมากกว่าจึงถือเป็นกระบวนการที่จะช่วยประหยัดงบประมาณด้านการฝึกอบรมให้แก่องค์กรได้



การเริ่มเข้ามาปฏิบัติงานของพนักงานใหม่ ยังคงมีความตื่นเต้น ประหม่า ดังนั้นการปฏิบัติงานร่วมกันของรุ่นพี่รุ่นน้อง จะเอื้อให้เกิดความสัมพันธ์ของการทำงานร่วมกัน เพียงการพูดคุยเพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงานระหว่างก็สามารถสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงานของรุ่นน้องให้เกิดขึ้นได้ ทั้งนี้ระหว่างปฏิบัติงานรุ่นพี่สามารถให้คำแนะนำ สอนงานแก่รุ่นน้อง และยังทำให้รุ่นน้องเกิดความมั่นใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น โดยระหว่างการปฏิบัติงานรุ่นพี่สามารถเป็นแบบอย่างในการทำงานที่ดีแก่รุ่นน้อง และคอยให้ความรู้ ให้กำลังใจ รวมถึงการแนะนำแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำงาน ในฐานะเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานมาก่อนและมีประสบการณ์จากการทำงานมากกว่า และในบางกรณีที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างานรุ่นพี่อาจต้องเป็นผู้ประเมินผลการทำงานของรุ่นน้องที่ได้ทำงานร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อเป็นการแก้ไขจุดบกพร่องและมุ่งพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงานให้เกิดขึ้นได้

ตัวอย่างแบบประเมินพฤติกรรมการทำงานร่วมกันของรุ่นพี่และรุ่นน้อง
(โดยหัวหน้างาน)

หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน				
	5	4	3	2	1
การวางแผนการทำงานร่วมกัน					
การปรึกษาและหาข้อตกลงร่วมกันในการแก้ไขปัญหา					
การแก้ไขปัญหาในการทำงานร่วมกัน					
ความสามัคคีในการทำงานร่วมกัน					
ความราบรื่นในการทำงานร่วมกัน					

ระดับการประเมิน

5 = ดีมาก

4 = ดี

3 = ปานกลาง

2 = พอใช้

1 = ควรปรับปรุง

บทที่ 7
การสื่อสาร COMMUNICATION





การสื่อสาร

การสื่อสาร คือกระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิดและทัศนคติในองค์กร ของกลุ่มบุคคลที่ปฏิบัติงานร่วมกันและความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกันในการปฏิบัติงาน โดยแต่ละบุคคลอาจมีความเชี่ยวชาญที่แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้เพื่อสามารถร่วมกันปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้นอกจากนั้นแล้ว ยังช่วยให้เกิดการควบคุมพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรได้ด้วยวิธีการสื่อสารแบบต่าง ๆ เช่น การสั่งการ การควบคุม ช่วยส่งเสริมแรงจูงใจในการระบุงสิ่งที่เหมาะสมในองค์กรต้องกระทำเพื่อให้ได้รับผลประโยชน์ทั้งแก่ตนเองและองค์กร เพื่อส่งเสริมการยอมรับเป้าหมายและการดำเนินงานขององค์กร เพื่อใช้ในการสนับสนุนการตัดสินใจ ถ้าหากได้รับข้อมูลที่ถูกต้องตรงตามความเป็นจริง ทั้งหมดนี้จะช่วยให้องค์กร สามารถดำเนินไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้สำเร็จ (วนาวลัย ดาดี, 2553)

ในธุรกิจการให้บริการสายการบินที่ต้องอาศัยการทำงานร่วมกันเป็นทีมระหว่างเที่ยวบินของพนักงานให้บริการบนสายการบินนั้น ถือว่าการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนระบบการทำงานเป็นทีมของพนักงานให้บริการบนสายการบิน ให้สามารถเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพได้ เพราะการสื่อสารที่ดีจะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจที่ตรงกัน รวมถึงการเสนอแนะแนวทางข้อคิดเห็นต่างๆที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบิน ซึ่งจะส่งผลดีต่อการทำงานร่วมกันของพนักงานให้บริการบนสายการบินและส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการในการให้บริการบนสายการบินที่ดีได้



ในการทำงานร่วมกันในฐานะเพื่อนร่วมงานของพนักงานให้บริการบนสายการบิน ย่อมเกิดการสื่อสารระหว่างกัน ดังนั้นพนักงานผู้ให้บริการบนสายการบินทุกคน ย่อมควรเป็นทั้งผู้ฟังที่ดีและผู้พูดที่ดี การฟังที่ดีคือรับฟังความคิดเห็นผู้อื่นซึ่งบางครั้งอาจไม่ใช่เรื่องเกี่ยวกับการทำงาน แต่อาจเป็นการปรึกษา ปัญหาส่วนตัวที่ประสบพบเจอในขณะนั้น โดยผู้ฟังที่ดีควรรับฟัง ให้คำปลอบใจ ให้กำลังใจ หรืออาจให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาตามสมควร การเป็นผู้พูดที่ดีคือรู้ว่าสิ่งใดควรพูดหรือไม่ควรพูด และควรพูดในลักษณะใด เวลาไหน น้ำเสียงที่ใช้ สีหน้าแววตาที่แสดงออก ล้วนเป็นปัจจัยให้การสื่อสารนั้นเกิดประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดหรือความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน เพราะการให้บริการบนสายการบินนั้นนอกเหนือจากเรื่องการให้บริการแก่ผู้โดยสารแล้วยังต้องมีเรื่องของความปลอดภัยของผู้โดยสารเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ดังนั้นการสื่อสารควรเป็นคำพูดที่เข้าใจง่ายตรงไปตรงมา เพื่อก่อให้เกิดความชัดเจนของข้อมูลในระหว่างการสื่อสารมากที่สุด



ในการทำงานร่วมกันแบบหัวหน้าและลูกน้องของพนักงานให้บริการบนสายการบิน ในการสั่งงานของหัวหน้างานควรใช้คำพูด น้ำเสียง ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และควรอธิบายรายละเอียดให้พนักงานให้บริการบนสายการบินทุกคนเกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้ และในการสื่อสารกับแบบเผชิญหน้า บรรยากาศในการสื่อสารระหว่างกันควรเป็นกันเองไม่ตึงเครียดจนเกินไป ระหว่างปฏิบัติ ยังควรมีการสื่อสารพูดคุยระหว่างกันอย่างสม่ำเสมอ หากเกิดปัญหาจากการทำงานหรือหากต้องการความช่วยเหลือใดๆ จะได้กระทำได้อย่างทันถ่วงที ทั้งนี้ทำให้การสื่อสารในครั้งนั้นเกิดประสิทธิภาพ และส่งผลสำเร็จต่องานที่ทำได้

ตัวอย่างแบบประเมินพนักงานให้บริการบนสายการบินด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงาน
(โดยหัวหน้างาน)

หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน				
	5	4	3	2	1
ทักษะในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ					
ความสามารถในการถ่ายทอด ความรู้ ความคิด ของตนเอง					
วิธีในการสื่อสาร ที่เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ					
ความสามารถในการเจรจา ต่อรอง แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน					
ประสิทธิภาพโดยรวมต่อการสื่อสารของพนักงานให้บริการบนสายการบิน					

ระดับการประเมิน

5 = ดีมาก

4 = ดี

3 = ปานกลาง

2 = พอใช้

1 = ควรปรับปรุง



บทที่ 8

บุคลิกภาพ PERSONALITY

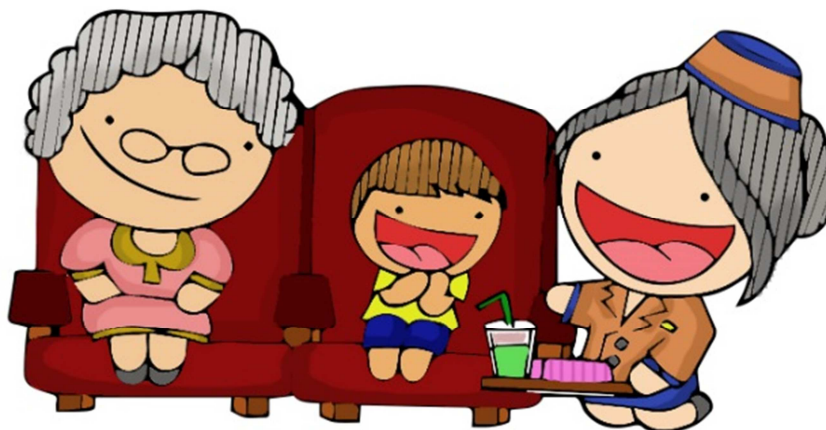




บุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ คือลักษณะเฉพาะบุคคล ลักษณะนิสัย และพฤติกรรม ทั้งที่แสดงออกมาให้ผู้อื่นได้รับรู้ทันทีที่ได้พบเห็น หรือเป็นสิ่งที่เก็บอยู่ภายในตัวบุคคลนั้นในรูปแบบของลักษณะนิสัยหรือความรู้สึกนึกคิดภายในใจ ซึ่งผู้อื่นจะล่วงรู้ได้ต่อเมื่อได้มีการสนทนา หรือใช้เวลาอยู่ร่วมกันสักระยะ (จิตรวี มุสิกสุด, 2556) ซึ่งในงานบริการคงปฏิเสธไม่ได้ว่า บุคลิกภาพที่ดี ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยแรกที่ผู้ให้บริการพึงมีและแสดงออกให้ผู้ที่มีารับบริการได้เห็นตั้งแต่แรกพบ เพราะผู้ให้บริการจะต้องพบปะกับผู้มารับบริการโดยตรง และใช้เวลาอยู่ร่วมกับผู้มารับบริการตลอดในช่วงการให้บริการ โดยบุคลิกภาพที่ดีนี้จะสื่อออกมาในรูปแบบ การแต่งกายที่สะอาด ความเรียบร้อยของทรงผม สีหน้า ท่าทาง รอยยิ้ม การลุก นั่ง ยืน เดิน การพูดคุย การแสดงอารมณ์ ฯลฯ

โดยบุคลิกภาพถือเป็นอีกหนึ่งวิธีการในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของพนักงานให้บริการบนสายการบินที่มีผลต่อชื่อเสียงขององค์กร โดยภาพลักษณ์ที่ดีนี้มีส่วนช่วยสนับสนุนการตัดสินใจของผู้โดยสารในการเลือกใช้บริการกับสายการบิน ซึ่งถือเป็นการวิธีการหนึ่งในการแสวงหากลุ่มลูกค้าใหม่ และสร้างผลกำไรให้แก่องค์กร



พนักงานให้บริการบนสายการบินควรมีรอยยิ้มในการให้บริการที่เป็นมิตร ช่างพูด ร่าเริง กล้าคิดกล้าแสดงออก ตามกาลเทศะและถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความประทับใจในการให้บริการเพราะสามารถสื่อให้เห็นถึง ความอ่อนโยน เอาใจใส่และการให้ความสำคัญในตัวผู้โดยสาร ที่มารับบริการ ความมุ่งมั่นในการทำงาน พร้อมแสดงให้เห็นถึงความเต็มใจที่จะให้บริการและพร้อมที่จะดูแลอย่างเต็มที่

ในระหว่างการให้บริการนั้นอาจมีเหตุการณ์หรือปัญหาไม่พึงประสงค์เกิดขึ้นได้ ในฐานะพนักงานให้บริการบนสายการบินผู้ให้บริการในเที่ยวบินนั้นต้องสามารถควบคุมตนเองภายใต้แรงกดดันได้ดี โดยต้องมีความมั่นคงทางอารมณ์ไม่เครียดไปกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และยังต้องมีความอดทนฟันฝ่าอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการบนเครื่องบิน รวมถึงการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นให้ผ่านพ้นไปด้วยดี



การรับผิดชอบงานตามที่ได้รับมอบหมายนั้นถือเป็นสิ่งพื้นฐานที่พนักงานผู้ให้บริการบนสายการบินทุกคนควรมี แต่ยิ่งไปกว่านั้นคือการเอาใจใส่ในทุกรายละเอียดในการทำงาน เพราะจะทำให้ผู้ที่มารับบริการรู้สึกว่าคุณเป็นคนสำคัญ ดังนั้นทุกๆ รายละเอียด และขั้นตอนของการให้บริการควรเป็นไปด้วยความละเอียด ประณีต พนักงานผู้ให้บริการบนสายการบินทุกคนควรตระหนักอยู่เสมอว่าจะมุ่งสร้างความประทับใจ ความพึงพอใจ และส่งมอบบริการที่ดีเยี่ยม และตอบสนองความต้องการแก่ผู้โดยสารได้อย่างดีที่สุด

ตัวอย่างแบบประเมินพนักงานให้บริการบนสายการบินด้านบุคลิกภาพ
(โดยหัวหน้างาน)

หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน				
	5	4	3	2	1
พนักงานให้บริการบนสายการบินแต่งกายถูกต้องตามกฎ ระเบียบ และ คู่มือ ของบริษัท					
พนักงานให้บริการบนสายการบินมีรูปร่าง ดูดี สมส่วน					
พนักงานให้บริการบนสายการบิน มีความสง่างาม ภูมิฐาน					
พนักงานให้บริการบนสายการบินดูเป็นคนมีสุขภาพดี					
พนักงานให้บริการบนสายการบินเป็นคนมีบุคลิกภาพดี					

ระดับการประเมิน

5 = ดีมาก

4 = ดี

3 = ปานกลาง

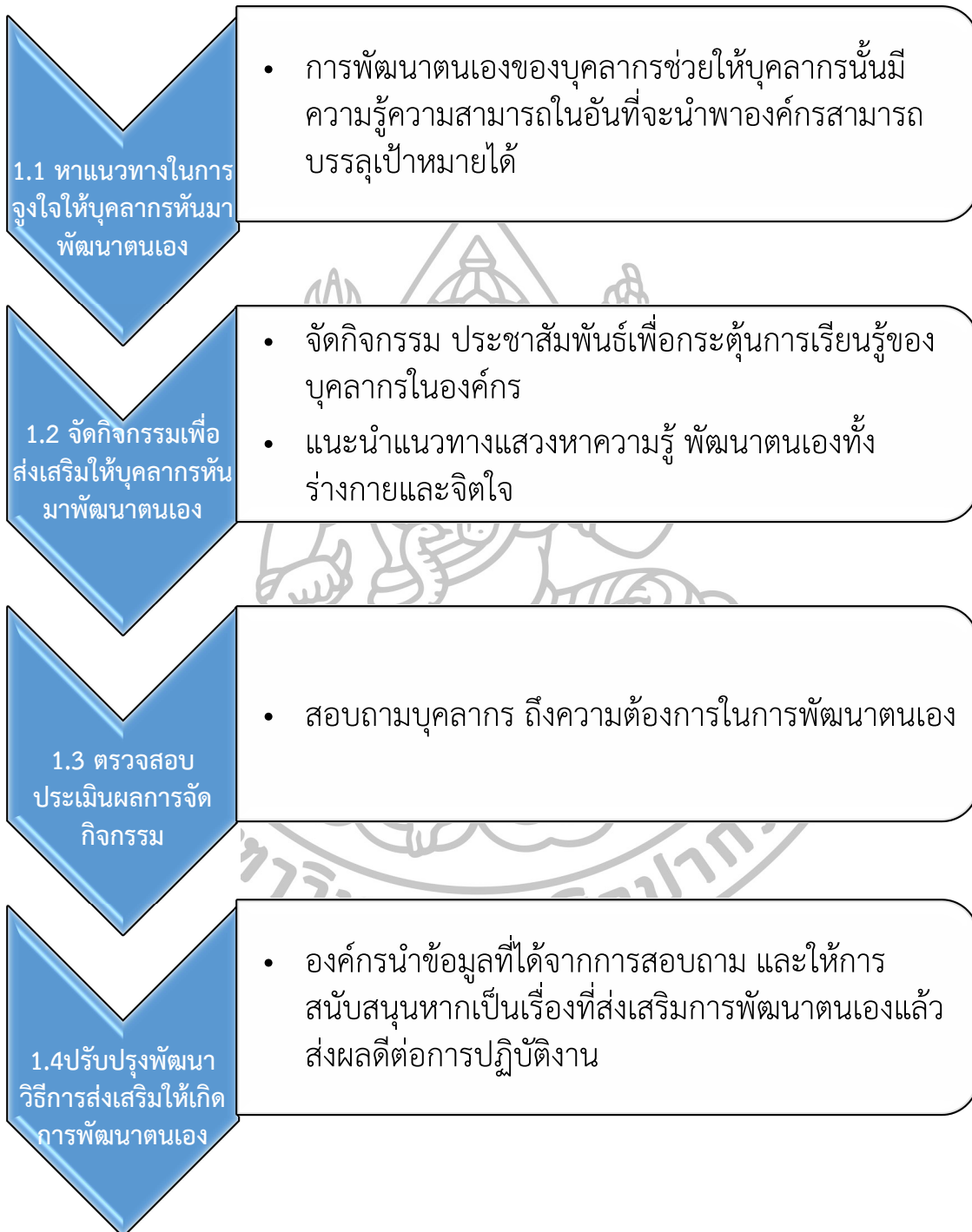
2 = พอใช้

1 = ควรปรับปรุง



บทที่ 9

การพัฒนาตนเอง SELF-DEVELOPMENT





การพัฒนาตนเอง

การพัฒนาตนเอง คือการที่บุคคลมีความต้องการจะพัฒนาตนเองโดยเกิดจากความ ต้องการของตนเอง เพื่อตอบสนองหรือเพื่อบรรลุเหตุผลบางอย่างที่ตนเองต้องการ (ธนภพ อาสนทอง, 2553) ซึ่งการกระทำนี้ของพนักงานในองค์กรถือเป็นสิ่งที่ทุกองค์กรคาดหวัง เพราะหากบุคลากร ภายในองค์กรมีความรู้ ความสามารถมากขึ้น ก็จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมี มากขึ้นตามไปด้วยเช่นกัน ทั้งนี้ในฐานะองค์กรควรมีการสนับสนุนการพัฒนาตนเองของบุคลากรใน องค์กร เช่น การจัดเตรียมห้องสมุด คอมพิวเตอร์ และสื่ออื่น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่พนักงานเพื่อ แสวงหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนรับผิดชอบ ทั้งนี้ถือเป็นแสดงออกถึงการร่วมพัฒนาบุคลากร และพัฒนาองค์กรไปด้วยกัน

โดยการพัฒนาตนเองร่วมกันของพนักงานให้บริการบนสายการบินนั้น จะเป็นเครื่องมือใน การเสริมสร้างประสิทธิภาพในด้านการให้บริการบนเครื่องบินให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงใจ ในการมารับบริการของผู้โดยสารให้เกิดความประทับใจในมาใช้บริการ รวมถึงยังสามารถช่วยลดข้อ ร้องเรียนในด้านบริการที่เกิดจากความไม่พึงพอใจในการรับบริการได้อีกด้วย



การสนใจใฝ่รู้และหมั่นพัฒนาฝึกฝนตนเอง ถือเป็นการพัฒนาตนเองในรูปแบบหนึ่งของการให้บริการบนสายการบิน อาจได้จากการอ่านหนังสือ การฝึกอบรม การพูดคุยกับแลกเปลี่ยนกับเพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้ความรู้ใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นตัวพนักงานเองสามารถนำมาดัดแปลงเพื่อใช้กับหน้าที่การทำงานที่ทำอยู่เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ซึ่งจะมุ่งหมายในการพัฒนาตนเองของพนักงานอาจมีแตกต่างกันออกไป เช่น การได้เลื่อนตำแหน่ง เพื่อความมั่นคงในหน้าที่การงาน เพื่อให้ตนเองสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายของสายการบิน หรือแม้แต่เพียงเพื่อการพัฒนาความรู้ของตนเองให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน



เมื่อพนักงานให้บริการบนสายการบินเกิดการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ นอกจากองค์ความรู้ใหม่ๆจะเกิดกับพนักงานให้บริการบนสายการบินคนนั้นแล้ว ยังจะทำให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาาร่วมกันของเพื่อนร่วมงานซึ่งมีการถ่ายทอด ส่งต่อความรู้ใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน โดยการสนทนากันระหว่างการปฏิบัติงานให้บริการ หรือการแสดงความคิดเห็นต่างๆในระหว่างการปฏิบัติงาน พนักงานให้บริการบนสายการบินที่ความรู้หรือแนวทางในการทำงานใหม่ๆ ย่อมอยากแบ่งปันความรู้ให้พนักงานให้บริการบนสายการบินคนอื่น ทั้งนี้ในฐานะหัวหน้างานต้องมีการเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี และหัวหน้างานยังต้องเป็นบุคคลที่สามารถจูงใจทีมงานให้ทีมงานรู้สึกภาคภูมิใจกับงานที่ทำ และรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่ากับองค์กร และมั่นใจว่าผลงานที่ปฏิบัติร่วมกันจะเป็นที่ยอมรับของทีมงานและองค์กร

ตัวอย่าง แบบคำถามเพื่อสัมภาษณ์พนักงานเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน
(โดยหัวหน้างาน)

1. ท่านคิดว่าตนเองมีความสนใจในเรื่องใดที่สามารถนำมาพัฒนาตัวท่านเองเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
2. ท่านต้องการให้หน่วยงานสนับสนุนด้านใดในการพัฒนาตนเองของท่าน
3. ท่านคิดว่าสิ่งใดจะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตัวท่านเองได้
4. ท่านอยากพัฒนาศักยภาพด้านใดของตัวท่านมากที่สุด
5. อะไรเป็นแรงจูงใจของท่านในการพัฒนาตนเอง



อ้างอิง

- กรกนก บุญชูจรัส. (2552). “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการทำงานเป็นทีมของพัฒนากรในพื้นที่ความรับผิดชอบของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี.” วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาด้านชีวิตและการพัฒนามนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จิตรวี มุสิกสุต. (2556). “ปัจจัยทางด้านลักษณะบุคลิกภาพและคุณลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์.” วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชัยวัฒน์ จิวพานิช และคณะ. (2554) “รายงานการวิจัย การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการสร้างบทเรียนออนไลน์ โดยใช้ LMS Moodle เพื่อการเตรียมความพร้อมในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู ของนักศึกษาชั้นปีที่ 2” รายงานการวิจัย คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ธนาภ อาสนทอง.(2553). “การศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการกรณีศึกษา: พนักงานให้บริการบนเครื่องบิน.”วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจ scb. (2557). “วารสารศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจSCB” วารสารของศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจ SCB, 16 มิถุนายน.
- วนาวลัย ดาดี. (2553). **กลยุทธ์การบริหารภาพลักษณ์องค์กร**. พิษณุโลก : คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศ ศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สุทธญาณ โอบอ้อม.(2557). “การพัฒนาศักยภาพบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามแนวพระพุทธศาสนา.” วิทยานิพนธ์ปริญญา ดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อุไร ดวงระหว่า. (2554.) “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ one stop service กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- Mavuso, Michael Abby. (2007). “Mentoring as a Knowledge Management Tool in Organisations.” Thesis (M. Phil.) -- Stellenbosch University.





ที่ ศธ 6806 (พบ)/1159

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

13 ตุลาคม 2559

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์วรรณารถ จงเลิศจรรยา

ด้วย นายกิตติทัช เขียวฉ้วน รหัสนประจำตัว 56604912 นักศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต สาขา
วิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนาองค์ประกอบ
มาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย
ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย"

มีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบ
การทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ตรวจ
คุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.032-594-107



ที่ ศธ 6806 (พบ)/11๖0

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

13 ตุลาคม 2559

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.ปยุตดา ภูมราภรณ์

ด้วย นายกิตติทัช เขียวฉออ่อน รหัสประจำตัว 56604912 นักศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต สาขา
วิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนาองค์ประกอบ
มาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย
ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย"

มีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบ
การทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดเป็นผู้ตรวจ
คุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

เพชรบุรี โทร.032-594-107



ที่ ศช 6806 (พบ)/11๖1

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

13 ตุลาคม 2559

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.ธีรพงษ์ ธีระทองวุฒิ

ด้วย นายกิตติทัช เขียวล่ออัน รหัสประจำตัว 56604912 นักศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต สาขา
วิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนาองค์ประกอบ
มาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย
ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย"

มีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบ
การทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดเป็นผู้ตรวจ
คุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

เพชรบุรี โทร.032-594-107



ภาคผนวก ข
หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญสัมภาษณ์เชิงลึก

มหาวิทยาลัยศิลปากร



ที่ ศธ 6806 (พบ)/11๖๓

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

13 ตุลาคม 2559

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน คุณลัดดา ถาวรจันทร์

ด้วย นายกิตติทัช เขียวฉออ่อน รหัสประจำตัว 56604912 นักศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต สาขา
วิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนาองค์ประกอบ
มาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย
ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย" มีความประสงค์ จะขอสัมภาษณ์กับท่าน เพื่อประกอบ
การทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดให้สัมภาษณ์
แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อนักศึกษาโดยตรงได้ที่เบอร์ 095-545-5199

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

เพชรบุรี โทร.032-594-107



ที่ ศษ 6806 (พบ)/11๒๖

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

13 ตุลาคม 2559

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน คุณวชิรณ อาทรมิตร

ด้วย นายกิตติทัช เขียวฉ้วน รหัสประจำตัว 56604912 นักศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต สาขา
วิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนาองค์ประกอบ
มาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย
ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย" มีความประสงค์ จะขอสัมภาษณ์กับท่าน เพื่อประกอบ
การทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดให้สัมภาษณ์
แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อนักศึกษาโดยตรงได้ที่เบอร์ 095-545-5199

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

เพชรบุรี โทร.032-594-107



ที่ ศธ 6806 (พบ)/11๕๑

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

13 ตุลาคม 2559

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน คุณจตุพร เนียวกุล

ด้วย นายกิตติทัช เขียวฉ้วน รหัสประจำตัว 56604912 นักศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต สาขา
วิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนาองค์ประกอบ
มาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย
ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย" มีความประสงค์ จะขอสัมภาษณ์กับท่าน เพื่อประกอบ
การทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดให้สัมภาษณ์
แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อนักศึกษาโดยตรงได้ที่เบอร์ 095-545-5199

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.032-594-107

ที่ ศธ 6806 (พบ)/11๗๐



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

13 ตุลาคม 2559

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน คุณศิริโรตม์ แสงทอง

ด้วย นายกิตติทัช เขียวฉ้วน รหัสประจำตัว 56604912 นักศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต สาขา
วิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนางานประกอบ
มาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย
ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย" มีความประสงค์ จะขอสัมภาษณ์กับท่าน เพื่อประกอบ
การทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้สัมภาษณ์
แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อนักศึกษาโดยตรงได้ที่เบอร์ 095-545-5199

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

เพชรบุรี โทร.032-594-107



ที่ ศธ 6806 (พบ)/1171

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

13 ตุลาคม 2559

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน คุณปภาพร อินทร์ชัย

ด้วย นายกิตติทัช เขียวฉ้วน รหัสประจำตัว 56604912 นักศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต สาขา
วิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนารองคูประกอบ
มาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย
ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย" มีความประสงค์ จะขอสัมภาษณ์กับท่าน เพื่อประกอบ
การทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดให้สัมภาษณ์
แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อนักศึกษาโดยตรงได้ที่เบอร์ 095-545-5199

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

เพชรบุรี โทร.032-594-107



ที่ ศร 6806 (พบ)/1172

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

13 ตุลาคม 2559

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน คุณดวงกมล ปัญญาศิริกุล

ด้วย นายกิตติทัช เขียวฉ้วน รหัสประจำตัว 56604912 นักศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต สาขา
วิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนาองค์ประกอบ
มาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย
ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย" มีความประสงค์ จะขอสัมภาษณ์กับท่าน เพื่อประกอบ
การทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดให้สัมภาษณ์
แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อนักศึกษาโดยตรงได้ที่เบอร์ 095-545-5199

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทเวตา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.032-594-107



ที่ ศธ 6806 (พบ)/1173

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

13 ตุลาคม 2559

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน คุณบรรยาย คำพวงษ์

ด้วย นายกิตติทัช เขียวฉ้วน รหัสนักศึกษา 56604912 นักศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต สาขา
วิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนาองค์ประกอบ
มาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย
ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย" มีความประสงค์ จะขอสัมภาษณ์กับท่าน เพื่อประกอบ
การทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดให้สัมภาษณ์
แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อนักศึกษาโดยตรงได้ที่เบอร์ 095-545-5199

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.032-594-107



ที่ ศธ 6806 (พบ)/1174

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

13 ตุลาคม 2559

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน คุณจินตริภางค์ สดากร

ด้วย นายกิตติทัช เขียวฉออ่อน รหัสประจำตัว 56604912 นักศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต สาขา
วิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนาองค์ประกอบ
มาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย
ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย" มีความประสงค์ จะขอสัมภาษณ์กับท่าน เพื่อประกอบ
การทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้สัมภาษณ์
แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อนักศึกษาโดยตรงได้ที่เบอร์ 095-545-5199

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

เพชรบุรี โทร.032-594-107



ที่ ศธ 6806 (พบ)/1175

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

13 ตุลาคม 2559

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน คุณมนัสศุดา สุวรรณทีป

ด้วย นายกิตติทัช เขียวฉ้วน รหัสประจำตัว 56604912 นักศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต สาขา
วิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนาองค์ประกอบ
มาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย
ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย" มีความประสงค์ จะขอสัมภาษณ์กับท่าน เพื่อประกอบ
การทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดให้สัมภาษณ์
แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อนักศึกษาโดยตรงได้ที่เบอร์ 095-545-5199

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)
รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.032-594-107



ที่ ศช 6806 (พบ)/1176

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

13 ตุลาคม 2559

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน คุณปณิชา พิสุทธิโกเมน

ด้วย นายกิตติทัช เขียวฉ้วน รหัสประจำตัว 56604912 นักศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต สาขา
วิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนารองคูประกอบ
มาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย
ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย" มีความประสงค์ จะขอสัมภาษณ์กับท่าน เพื่อประกอบ
การทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดให้สัมภาษณ์
แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อนักศึกษาโดยตรงได้ที่เบอร์ 095-545-5199

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

เพชรบุรี โทร.032-594-107



ที่ ศธ 6806 (พบ)/1177

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

13 ตุลาคม 2559

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน คุณอนุรักษ์ ไชยเชาว์

ด้วย นายกิตติทัช เขียวอ่อน รหัสประจำตัว 56604912 นักศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต สาขา
วิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนาองค์ประกอบ
มาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย
ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย" มีความประสงค์ จะขอสัมภาษณ์กับท่าน เพื่อประกอบ
การทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดให้สัมภาษณ์
แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อนักศึกษาโดยตรงได้ที่เบอร์ 095-545-5199

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)
รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.032-594-107



ที่ ศธ 6806 (พป)/1178

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

13 ตุลาคม 2559

เรื่อง ขอสัมภาระ

เรียน คุณยุทธพงษ์ วงศ์ทอง

ด้วย นายกิตติทัช เขียวฉ้วน รหัสประจำตัว 56604912 นักศึกษาระดับปริญญาตรี บัณฑิต สาขา วิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนาองค์ประกอบ มาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลผู้ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย" มีความประสงค์ จะขอสัมภาระกับท่าน เพื่อประกอบ การทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดให้สัมภาระ แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อนักศึกษาโดยตรงได้ที่เบอร์ 095-545-5199

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.032-594-107



ที่ ศธ 6806 (พบ)/1179

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

13 ตุลาคม 2559

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน คุณปิยะทัศน์ สุรัชสี

ด้วย นายกิตติทัช เขียวฉ้วน รหัสนักศึกษา 56604912 นักศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต สาขา
วิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนารองคูประกอบ
มาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย
ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย" มีความประสงค์ จะขอสัมภาษณ์กับท่าน เพื่อประกอบ
การทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดให้สัมภาษณ์
แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อนักศึกษาโดยตรงได้ที่เบอร์ 095-545-5199

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.032-594-107



ที่ ศธ 6806 (พบ)/1180

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

13 ตุลาคม 2559

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน คุณกัตตาวัลย์ สุระประเสริฐ

ด้วย นายกิตติทัช เขียวฉ้วน รหัสประจำตัว 56604912 นักศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต สาขา
วิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนาองค์ประกอบ
มาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย
ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย" มีความประสงค์ จะขอสัมภาษณ์กับท่าน เพื่อประกอบ
การทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดให้สัมภาษณ์
แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อนักศึกษาโดยตรงได้ที่เบอร์ 095-545-5199

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.032-594-107



ที่ ศธ 6806 (พบ)/1161

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

13 ตุลาคม 2559

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน คุณธรรมรัตน์ แจงศิริวัฒนา

ด้วย นายกิตติทัช เขียวฉ้วน รหัสประจำตัว 56604912 นักศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต สาขา
วิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนาองค์ประกอบ
มาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย
ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย" มีความประสงค์ จะขอสัมภาษณ์กับท่าน เพื่อประกอบ
การทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดให้สัมภาษณ์
แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อนักศึกษาโดยตรงได้ที่เบอร์ 095-545-5199

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

เพชรบุรี โทร.032-594-107



ที่ ศธ 6806 (พบ)/1182

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

13 ตุลาคม 2559

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน คุณปราโมทย์ อุ่นรัมย์

ด้วย นายกิตติทัช เขียวฉ้วน รหัสนักศึกษา 56604912 นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขา
วิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนาองค์ประกอบ
มาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย
ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย" มีความประสงค์ จะขอสัมภาษณ์กับท่าน เพื่อประกอบ
การทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดให้สัมภาษณ์
แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อนักศึกษาโดยตรงได้ที่เบอร์ 095-545-5199

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.032-594-107



ที่ ศษ 6806 (พบ)/1183

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

13 ตุลาคม 2559

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน คุณศรีวิภา สุขนิรันดร์

ด้วย นายกิตติทัช เขียวฉ้วน รหัสประจำตัว 56604912 นักศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต สาขา
วิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนางานประกอบ
มาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย
ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย" มีความประสงค์ จะขอสัมภาษณ์กับท่าน เพื่อประกอบ
การทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดให้สัมภาษณ์
แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อนักศึกษาโดยตรงได้ที่เบอร์ 095-545-5199

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.032-594-107



ที่ ศธ 6806 (พบ)/1184

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

13 ตุลาคม 2559

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน คุณณรรชกรณ์ หงสกุล

ด้วย นายกิตติทัช เขียวฉออ่อน รหัสประจำตัว 56604912 นักศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต สาขา
วิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนารองค้ำประกอบ
มาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย
ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย" มีความประสงค์ จะขอสัมภาษณ์กับท่าน เพื่อประกอบ
การทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดให้สัมภาษณ์
แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อนักศึกษาโดยตรงได้ที่เบอร์ 095-545-5199

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.032-594-107



ที่ ศธ 6806 (พบ)/1185

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

13 ตุลาคม 2559

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน คุณยุวนารถ ยุทธเกษมสรรค์

ด้วย นายกิตติทัช เขียวฉออ่อน รหัสประจำตัว 56604912 นักศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต สาขา วิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนาองค์ประกอบ มาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย" มีความประสงค์ จะขอสัมภาษณ์กับท่าน เพื่อประกอบ การทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดให้สัมภาษณ์ แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อนักศึกษาโดยตรงได้ที่เบอร์ 095-545-5199

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

เพชรบุรี โทร.032-594-107



ภาคผนวก ซ
หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคู่มือ



ที่ ศธ 6806 (พบ)/1162

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

13 ตุลาคม 2559

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณวชิภรณ์ อาทรมิตร

ด้วย นายกิตติทัช เขียวฉ้วน รหัสประจำตัว 56604912 นักศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต สาขา
วิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนาองค์ประกอบ
มาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย
ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย"

มีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบ
การทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ตรวจ
คุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.032-594-107



ที่ ศธ 6806 (พบ)/11๒3

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

13 ตุลาคม 2559

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณสตีลวรรณ ชีระกาญจน์

ด้วย นายกิตติทัช เขียวล่ออ่อน รหัสประจำตัว 56604912 นักศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต สาขา
วิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนาองค์ประกอบ
มาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย
ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย"

มีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบ
การทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดเป็นผู้ตรวจ
คุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.032-594-107



ที่ ศธ 6806 (พบ)/11๕4

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

13 ตุลาคม 2559

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณปณิชา พิสุทธิโกเมน

ด้วย นายกิตติทัช เขียวฉ้วน รหัสประจำตัว 56604912 นักศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต สาขา
วิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนาองค์ประกอบ
มาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย
ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย"

มีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบ
การทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ตรวจ
คุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.032-594-107



ที่ ศษ 6806 (พบ)/11๖5

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

13 ตุลาคม 2559

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณชมพูนุท อิ่มสงวน

ด้วย นายกิตติทัช เขียวฉ้วน รหัสนักศึกษา 56604912 นักศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต สาขา
วิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนาองค์ประกอบ
มาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย
ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย"

มีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบ
การทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดเป็นผู้ตรวจ
คุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

เพชรบุรี โทร.032-594-107



ที่ ศธ 6806 (พบ)/11๖๖

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

13 ตุลาคม 2559

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณอนุกุต กันย์วุฒินันท์

ด้วย นายกิตติทัช เขียวฉลออ่อน รหัสประจำตัว 56604912 นักศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต สาขา
วิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนาองค์ประกอบ
มาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่าย
ข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย"

มีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบ
การทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดเป็นผู้ตรวจ
คุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

เพชรบุรี โทร.032-594-107

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล	นายกิตติทัช เขียวฉอ่อน
วันเดือนปีเกิด	วันที่ 8 ธันวาคม 2521
ที่อยู่ปัจจุบัน	72/9 ตรอกบ้านดอกไม้ แขวงบ้านบาตร เขตป้อมปราบ กทม 10100
ตำแหน่งงานปัจจุบัน	พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน)
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2542	ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง คณะรัฐศาสตร์ วิชาเอกความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ
พ.ศ.2546	ปริญญาโท มหาวิทยาลัยรามคำแหง คณะรัฐศาสตร์ วิชาเอกการจัดการงานสาธารณะ
พ.ศ.2559	ปริญญาเอก มหาวิทยาลัยศิลปากร คณะวิทยาการจัดการ วิชาเอกการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อการพัฒนา
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ.2538-2542	พนักงานทั่วไป บริษัท ซีเอสเอ็น แอสโซซิเอท จำกัด
พ.ศ.2542	พนักงานบริการ ร้านอาหาร แมคโดนัลด์
พ.ศ.2543-2544	พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินเอนเจิลแอร์ไลน์
พ.ศ.2545-2546	พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินไอเรียนไทย
พ.ศ.2546-2547	พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินไทยเจทแอร์เวย์
พ.ศ.2547-2550	หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินไทยแอร์เอเชีย
พ.ศ.2550 – ปัจจุบัน	ตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินไทย
ปัจจุบัน	วิทยากรด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ และ การเตรียมความพร้อมด้าน การสมัครและสัมภาษณ์งาน