

## บทคัดย่อ

ชื่อวิทยานิพนธ์	ความเป็นเลิศในการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)
ชื่อผู้เขียน	นายน้ำเพชร อยู่สกุล
ชื่อปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต
ปีการศึกษา	2552

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความเป็นเลิศในการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งนี้ใช้ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย (มหาชน) จำกัด เป็นตัวอย่างของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินแห่งชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะที่สำคัญระหว่างกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีผลการปฏิบัติงานบริการ ดีเลิศ ปานกลางและต่ำรวมทั้งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของกลุ่มดีเลิศ ปานกลาง และต่ำ ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงประจักษ์ ใช้การวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในปี ค.ศ.2008 จากผลการศึกษา พบว่าปัจจัยของคุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความแตกต่างกันและมีผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานบริการส่งผลต่อความเป็นเลิศในการบริการตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ บุคลิกของพนักงาน การทำงานเป็นที่มรองลงมา ความภาคภูมิใจของพนักงาน ความรู้ และทัศนคติที่ดีต่อการบริการ ความสามารถในการบริหาร และความพร้อมในการทำงาน ตามลำดับการฝึกอบรมมีอิทธิพลเชิงลบและอายุงานไม่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

## ABSTRACT

<b>Title of Dissertation</b>	Service Excellence of Thai Airways International's Cabin Crew
<b>Author</b>	Mr.Numpet Yoosakul
<b>Degree</b>	Doctor of Public Administration
<b>Year</b>	2008

---

The study of Passenger Service Excellence of Thai Airways International 's Employee The flight attendance of Thai Airways company was chosen as sample of National Flag Carrier for this studies .The methodology for this Empirical study using "Path Analysis" study service performance among Excellence ,Moderate and Poor flight attendance group which there are 2 objectives as the following 1) To study comparing influence attribute factors of Excellence Moderate and Poor group of flight attendance to Service Performance 2) To study direct and indirect influence of attribute factors of Excellence Moderate and Poor group of flight attendance to Service Performance of Thai Airways International 's Employee The finding of this study as the following The personality of flight attendant is the most direct and indirect influence to Passenger Service Excellence among the 8 attribute factors for the others

Influence is Team Cooperation Loyalty Knowledge and Attitude, Management ability, and Ready to work respectively Training had negative influence and Working Year no influence to service performance