

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการให้บริการของแผนกฝึกอากาศยานจำลอง โรงเรียนการบินทหารบก ศูนย์การบินทหารบก จังหวัดลพบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาการให้บริการในการฝึกบินของแผนกฝึกบินอากาศยานจำลอง โรงเรียนการบินทหารบก ศูนย์การบินทหารบก จังหวัดลพบุรี และ 2) เพื่อเสนอยุทธศาสตร์การพัฒนาในด้านการให้บริการ ของแผนกฝึกบินอากาศยานจำลอง โรงเรียนการบินทหารบก ศูนย์การบินทหารบก ประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ นักบินทหารบกสังกัด ศูนย์การบินทหารบก จังหวัดลพบุรี ได้แก่ นักบิน กองบินปีกหมุนที่ 1 จำนวน 75 นาย นักบิน กอง บินปีกหมุนที่ 2 จำนวน 75 นาย นักบิน กอง บินปีกหมุนที่ 3 จำนวน 75 นาย นักบิน กอง บินปีกหมุนที่ 9 (ผสม) จำนวน 75 นาย นักบิน กองบินสนับสนุนทั่วไป จำนวน 40 นาย รวมทั้งสิ้น จำนวน 340 และกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ นักบินทหารบกสังกัด ศูนย์การบินทหารบก จังหวัดลพบุรี ได้แก่ นักบิน กองบินปีกหมุนที่ 1 จำนวน 22 นาย นักบิน กอง บินปีกหมุนที่ 2 จำนวน 22 นาย นักบิน กอง บินปีกหมุนที่ 3 จำนวน 22 นาย นักบิน กอง บินปีกหมุนที่ 9 (ผสม) จำนวน 22 นาย นักบิน กองบินสนับสนุนทั่วไป จำนวน 12 นาย รวมทั้งสิ้น จำนวน 100 คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย ข้อมูลพื้นฐาน แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการให้บริการของแผนกฝึกอากาศยานจำลองและข้อเสนอแนะของผู้เข้ารับบริการในการเข้ารับการฝึก ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเครื่องฝึกบิน ด้านสภาพทั่วไปของแผนก ด้านการสนับสนุนการให้บริการ และ ด้านบุคลากรในแผนก สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ สถิติเชิงพรรณนา ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาและสรุปประเด็นสำคัญ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการให้บริการของแผนกฝึกอากาศยานจำลอง โรงเรียนการบินทหารบก ศูนย์การบินทหารบก จังหวัดลพบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก สถานภาพสมรส ศาสนาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากนับถือศาสนาพุทธ รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก 20,001ขึ้นไป ชั้นยศปัจจุบันของผู้ตอบ

แบบสอบถามส่วนมากระหว่าง พ.ศ. – พ.อ. ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากคือ นักบิน การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากระดับปริญญาตรี ระยะเวลาของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมาก คือ 16 – 20 ปี โดยผลของการศึกษาสามารถนำไปประเดิมมาสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ระดับการให้บริการ ของแผนกฝึกอากาศยานจำลอง โรงเรียนการบินทหารบก ศูนย์ การบินทหารบก จังหวัดลพบุรี สามารถจำแนกได้ 4 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านเครื่องฝึกบิน พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระบบนิรภัยการบินมีระดับการ ให้บริการมากที่สุด และสภาพความพร้อมการใช้งานของอุปกรณ์ช่วยฝึกบิน เช่น ชุดควบคุม อยู่ใน ระดับปานกลางและประเด็นที่ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขคือ สภาพความพร้อมการใช้งานของ อุปกรณ์ช่วยฝึกบิน เช่น ชุดควบคุม

1.2 ด้านสภาพทั่วไปของแผนก พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้าราชการบินมี ระดับมากที่สุด และห้องน้ำของแผนกอยู่ในระดับน้อยและประเด็นที่ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข คือห้องน้ำของแผนก

1.3 ด้านการสนับสนุนการให้บริการ พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก คำแนะนำก่อน การฝึก คำแนะนำหลังการฝึก เตรียมเอกสาร ระบบอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมากที่สุด เครื่องมือ ติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก และ อาหารว่างอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับและประเด็นที่ควร ได้รับการปรับปรุงแก้ไขคืออาหารว่าง

1.4 ด้านบุคลากรในแผนกพบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก และการแต่งกายอยู่ใน ระดับมากที่สุด

1.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผลการวิเคราะห์พบว่า มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ต้องนำไปปรับปรุงแก้ไขคือ

1.5.1 การฝึกในห้วงเวลา 02.00 -05.00 น. ไม่เกิดผลดี เพราะร่างกายต้อง พักผ่อน

1.5.2 ควรให้ นบ.ที่มี ชม.บินกับอากาศยานจริงน้อย ทำการฝึกกับเครื่องฝึก อากาศยานจำลองให้มาก

1.5.3 กาแฟในช่วงเย็น มีน้อยมาก ควรเพิ่ม

1.5.4 ควรมีห้องพักผ่อนแบบนอนพักได้ 2 ห้อง บางครั้งขับรถมาไกล พักผ่อนแล้วทำการฝึก จะได้เกิดประสิทธิภาพในการฝึก

2. การจัดทำและนำเสนอยุทธศาสตร์การพัฒนาการให้บริการของแผนกฝึกอากาศยาน จำลอง โรงเรียนการบินทหารบก ศูนย์การบินทหารบก จังหวัดลพบุรี ผลการวิจัยสามารถนำข้อมูล

มาวิเคราะห์ระดับการให้บริการของแผนก และนำข้อมูลมาจัดทำเป็นแนวทางการพัฒนายุทธศาสตร์ การพัฒนาการให้บริการของแผนก ได้ดังนี้

ปรัชญา “ฝึกให้ได้ประโยชน์สูงสุด ด้วยอากาศยานจำลอง”

วิสัยทัศน์ “พัฒนาขีดความสามารถของนักบินทหารบกด้วยอากาศยานจำลอง ทดแทน ฝึกจำกัดในเรื่อง เวลา สถานที่ น้ำมันเชื้อเพลิง และชิ้นส่วนอะไหล่”

ประเด็นยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ 1 พัฒนาปรับปรุงห้องพักผ่อนให้กับผู้เข้ารับการฝึก

เป้าประสงค์

1. เพื่อพัฒนาการให้บริการของแผนกเป็นไปด้วยความประทับใจของผู้เข้ารับการฝึก
2. เพื่อสร้างแรงจูงใจให้เข้ารับการฝึกครั้งต่อไป
3. เพื่อส่งเสริมสุขภาพในเรื่องการพักผ่อนที่เพียงพอต่อการฝึก

ตัวชี้วัด

1. นักบินของหน่วย กองบินปีกหมุนที่ 1 2 3 9 (ผสม) และ กองบินสนับสนุนทั่วไปส่ง รายชื่อเข้ารับการฝึก 24 ชั่วโมง

2. การให้บริการด้านห้องพักผ่อนมีประโยชน์ต่อผู้เข้ารับการฝึก

กลยุทธ์/โครงการดำเนินงานใน ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย

กลยุทธ์ที่ 1. จัดให้มีห้องพักผ่อนแบบนอนได้ จำนวน 2 ห้อง

2. จัดเจ้าหน้าที่ดูแลทำความสะอาดหลังจากที่ผู้เข้ารับการฝึกทำการฝึกเสร็จสิ้น และเดินทางกลับ เพื่อเตรียมความพร้อมของห้องพักสำหรับผู้เข้ารับการฝึกในห้วงเวลาต่อไปใน เวลา 10 นาที

3. ทำการประเมินผลหลังจากเสร็จสิ้นการฝึก ด้วยแบบสอบถามระดับความพึงพอใจ ในด้านการให้บริการทุกครั้ง

ผู้รับผิดชอบ นายทหารธุรการของแผนก เจ้าหน้าที่ทำความสะอาดประจำวัน และช่าง อากาศยานประจำวัน

ยุทธศาสตร์ 2 พัฒนาปรับปรุงเกี่ยวกับสุขอนามัยในแผนก

เป้าประสงค์

1. เพื่อพัฒนาการให้บริการของแผนกเป็นไปด้วยความประทับใจของผู้เข้ารับการฝึก
2. เพื่อสร้างแรงจูงใจให้เข้ารับการฝึกครั้งต่อไป
3. เพื่อส่งเสริมสุขภาพในเรื่องสุขอนามัยในแผนก

### ตัวชี้วัด

1. นักบินของหน่วย กองบินปีกหมุนที่ 1 2 3 9 (ผสม) และ กองบินสนับสนุนทั่วไปส่งรายชื่อเข้ารับการฝึก 24 ชั่วโมง
2. การให้บริการด้านสุขอนามัยมีผลทำให้ผู้เข้ารับการฝึกมีสุขภาพจิตที่ดีระหว่างเข้ารับการฝึก

กลยุทธ์/โครงการดำเนินงานใน ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย

กลยุทธ์ที่ 1. จัดเจ้าหน้าที่ดูแลทำความสะอาดห้องน้ำทุกครั้งชั่วโมง

2. ทำการประเมินผลหลังจากเสร็จสิ้นการฝึก ด้วยแบบสอบถามระดับความพึงพอใจ ในด้านการให้บริการทุกครั้ง

ผู้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ทำความสะอาดประจำวัน

ยุทธศาสตร์ 3 พัฒนาปรับปรุงการให้บริการในเรื่องอาหารว่างระหว่างพัก

เป้าประสงค์

1. เพื่อพัฒนาการให้บริการของแผนกเป็นไปด้วยความประทับใจของผู้เข้ารับการฝึก
2. เพื่อสร้างแรงจูงใจให้เข้ารับการฝึกครั้งต่อไป

### ตัวชี้วัด

1. นักบินของหน่วย กองบินปีกหมุนที่ 1 2 3 9 (ผสม) และ กองบินสนับสนุนทั่วไปส่งรายชื่อเข้ารับการฝึก 24 ชั่วโมง
2. การให้บริการด้านอาหารว่างเป็นไปด้วยความเหมาะสม

กลยุทธ์/โครงการดำเนินงานใน ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย

กลยุทธ์ที่ 1. จัดให้มีอาหารว่างพิเศษ เช่น ข้าวต้มรอบดึก

2. ทำการประเมินผลหลังจากเสร็จสิ้นการฝึก ด้วยแบบสอบถามระดับความพึงพอใจ ในด้านการให้บริการทุกครั้ง

ผู้รับผิดชอบ นายทหารธุรการของแผนก และเจ้าหน้าที่ส่งกำลังบำรุงของแผนก

ยุทธศาสตร์ 4 ปรับเปลี่ยนห้วงระยะเวลาทำการฝึก

เป้าประสงค์

1. เพื่อพัฒนาการให้บริการของแผนกเป็นไปด้วยความประทับใจของผู้เข้ารับการฝึก
2. เพื่อสร้างแรงจูงใจให้เข้ารับการฝึกครั้งต่อไป

### ตัวชี้วัด

1. นักบินของหน่วย กองบินปีกหมุนที่ 1 2 3 9 (ผสม) และ กองบินสนับสนุนทั่วไปส่งรายชื่อเข้ารับการฝึก 24 ชั่วโมง

กลยุทธ์/โครงการดำเนินงานใน ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย

กลยุทธ์ที่ 1.ปรับเวลาในการฝึกจากเดิม 02.00 – 05.00 เป็น 24.00 – 02.00

2. ทำการประเมินผลหลังจากเสร็จสิ้นการฝึก ด้วยแบบสอบถามระดับความพึง

พอใจ ในด้านการให้บริการทุกครั้ง

ผู้รับผิดชอบ ครูการบิน และช่างอากาศยานประจำวัน

ยุทธศาสตร์ 5 เชื่อมระบบก่อนทำการฝึกและหลังการฝึก

เป้าประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมั่นใจในคุณภาพของเครื่องฝึกบิน

2. เพื่อสร้างแรงจูงใจให้เข้ารับการฝึกครั้งต่อไป

ตัวชี้วัด

1. นักบินของหน่วย กองบินปีกหมุนที่ 1 2 3 9 (ผสม) และ กองบินสนับสนุนทั่วไปส่งรายชื่อเข้ารับการฝึก 24 ชั่วโมง

กลยุทธ์/โครงการดำเนินงานใน ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย

กลยุทธ์ที่ 1.เชื่อมระบบทั้งก่อนฝึก และหลังฝึก

2. ทำการประเมินผลหลังจากเสร็จสิ้นการฝึก ด้วยแบบสอบถามระดับความ

พึงพอใจ ในด้านการให้บริการทุกครั้ง

ผู้รับผิดชอบ ครูการบิน และช่างอากาศยานประจำวัน

## อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่องยุทธศาสตร์การพัฒนาการให้บริการของแผนกฝึกอากาศยานจำลอง โรงเรียนการบินทหารบก ศูนย์การบินทหารบก จังหวัดลพบุรี ครั้งนี้สามารถนำผลการศึกษามาอภิปรายผลได้ตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

ระดับการให้บริการของแผนกฝึกอากาศยานจำลอง โรงเรียนการบินทหารบก ศูนย์การบินทหารบก จังหวัดลพบุรี อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับเอกสารและงานวิจัยบางส่วนของเกษตรราภรณ์ สัตยาชัย (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ผลงานพบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโดยส่วนรวมอยู่ในระดับมาก

การที่ผู้วิจัยเลือกงานวิจัยที่สอดคล้องกันนี้เพื่อต้องการสื่อสารให้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการในทั้ง 4 ด้าน ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษารายละเอียดและสามารถนำมาอภิปรายภาพรวมแต่ละด้าน ได้ดังนี้

1. ด้านเครื่องฝึกบิน พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของ กองทัพบกในเรื่องนิตยการบิน และทฤษฎีของมาสโลว์ ที่แบ่งความต้องการพื้นฐานสำหรับชีวิตมนุษย์ไว้ 5 ระดับ คือระดับความต้องการที่ 2. ความต้องการความมั่นคงและความปลอดภัย (Security, or safety needs) ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการอิสระที่จะเป็นอิสระจากอันตรายทางร่างกาย และความกลัวต่อการสูญเสีย

2. ด้านสภาพทั่วไปของแผนก พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก นักบินทหารบก ต้องการรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบิน และค้นคว้าความรู้เทคนิคต่าง ๆ ในการบิน สอดคล้องกับงานวิจัยของอัญชลี ดวงทรัพย์ (2534: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การให้บริการชุมชนของห้องสมุดโรงเรียนมัธยมเพื่อพัฒนาชนบทในเขตภาคกลาง ผลการวิจัยสรุปได้ว่าห้องสมุดโรงเรียนมัธยมเพื่อพัฒนาชนบทในเขตภาคกลาง ส่วนใหญ่จัดบริการให้อ่านและบริการให้ยืม นอกจากนี้ ยังจัดบริการอื่น ๆ เช่น บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดบริการแนะนำและส่งเสริมการอ่าน

3. ด้านการสนับสนุนการให้บริการ พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกศนราภรณ์ สัตยาชัย (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ( One stop service) ของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาประชาชนทฤษฎีของมาสโลว์ ที่แบ่งความต้องการพื้นฐานสำหรับชีวิตมนุษย์ไว้ 5 ระดับ คือระดับความต้องการที่ 1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการอันดับแรกของชีวิต ได้แก่ น้ำ อาหาร ที่อยู่อาศัย การมีเสื้อผ้าปกปิดกายให้อบอุ่นและความปลอดภัยจากโรคภัยไข้เจ็บ ที่รู้จักกันในนามของปัจจัย

4. ด้านบุคลากรในแผนก พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ กิจจา ทองนิ่ม. 2553 : ออนไลน์) ที่ได้ให้ความหมายของการจูงใจคือ ความโน้มเอียงที่กระทำเพื่อบรรลุเป้าประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง และยังสอดคล้องกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้วยหลัก 10 S คือ

4.1 อารมณ์ของผู้ให้บริการ (S-Smooth) หมายถึง ผู้ให้บริการที่ดีควรมีอารมณ์มั่นคง สม่ำเสมอ แม้ขณะที่ผู้รับบริการจะแสดงอารมณ์เสียได้ ผู้ให้บริการก็ควรพยายามข่มใจ ไม่แสดงอารมณ์ที่ไม่ดีตอบโต้กลับไป

4.2 การบริการด้วยรอยยิ้ม (S-Smile) หมายถึง ผู้บริการที่มีหน้าไปหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่บึ้งตึงเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ จะสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการ

4.3 การพูดจาดี (S-Speak) หมายถึง น้ำเสียงการพูดจาไพเราะ มีสัมมาคารวะ เนื่องจากการบริการจะต้องเจอกับบุคคลที่มีความต้องการที่หลากหลาย บางครั้งผู้รับบริการเป็น

บุคคลเจ้าอารมณ์พุดจาไม่สุภาพหรือขาดสัมมาคารวะพุดจาไม่น่าฟัง แต่ผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องใจเย็นและพุดจาให้ไพเราะน่าฟัง

4.4 ความอ่อนน้อมถ่อมตน (S-Small) หมายถึง ผู้บริการต้องปฏิบัติตนด้วยความอ่อนน้อมถ่อมตน ไม่อวดอ้างว่าตัวเองเป็นใหญ่หรือเป็นผู้มีศมีตำแหน่งงานที่ดีกว่า มีความรู้มากกว่าผู้มารับบริการ แต่ควรยินดีและเต็มใจให้บริการ

4.5 บุคลิกภาพที่สง่างาม (S-Smart) หมายถึง ผู้ให้บริการที่มีบุคลิกภาพที่ดีสง่างาม จะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการตั้งแต่แรกเห็น

4.6 การให้ความสำคัญ (S-Special) หมายถึง ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ โดยมองว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลพิเศษ จะต้องปฏิบัติให้ผู้รับบริการรู้สึกเสมือนว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลพิเศษ

4.7 การยอมรับฟังความคิดเห็น (S-Spirit) หมายถึง ผู้บริการต้องยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ยอมเป็นผู้รับฟังที่ดี

4.8 ความรวดเร็ว (S-Speed) หมายถึง การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เนื่องจากกรให้บริการที่เป็นไปด้วยความรวดเร็ว สามารถประหยัดเวลาในการให้บริการและผู้ให้บริการสามารถให้บริการแก่บุคคลอื่นได้จำนวนมากขึ้น และที่สำคัญผู้บริการไม่ต้องเสียเวลาในการคอยรับบริการ

4.9 การให้บริการที่มากกว่า (S-Super) หมายถึง การให้บริการที่มากกว่าสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือคาดคิด

4.10 การประหยัด (S-Save) หมายถึง การประหยัดเวลาในการดำเนินการให้บริการ และการประหยัดวัสดุของหน่วยงาน เนื่องจากในการให้บริการบางครั้งจำเป็นต้องใช้วัสดุภายในหน่วยงาน เช่น ใช้ออกสาร การถ่ายเอกสาร หากผู้ให้บริการให้บริการด้วยความแม่นยำ ถูกต้องตามขั้นตอนในครั้งเดียวจะช่วยประหยัดค่าวัสดุภายในสำนักงานและประหยัดเวลา

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยทราบถึงระดับการให้บริการของแผนกอยู่ในระดับใด ได้นำผลการวิเคราะห์ ข้อที่ต้องการปรับปรุง มาทำแผนยุทธศาสตร์ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข และเสนอให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามความเหมาะสม และให้บุคลากรในแผนกซึ่งประกอบด้วย นายทหารธุรการ ครูการบิน ช่างประจำอากาศยาน และเจ้าหน้าที่ของแผนกทุกนาย ศึกษางานวิจัยนี้เพื่อร่วมกันพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของแผนกเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ทั้งนี้เพื่อให้นักบินทหารบกที่เข้ารับการศึกษาได้มีขวัญและกำลังใจในการเข้ารับการศึกษาในครั้งต่อไปและให้ระดับการ

ให้บริการของแผนก อยู่ในระดับมากที่สุด เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของแผนกต่อไป และทำการติดตามประเมินผลงาน ทุก ๆ 6 เดือน

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาระดับการให้บริการขององค์กรการบินภายในประเทศ และนำมาเปรียบเทียบหาจุดเด่นและจุดอ่อนของแต่ละองค์กร เพื่อศึกษาแนวทางในการให้บริการกับองค์กรหรือหน่วยงานให้ได้แนวทางที่ดีที่สุด
2. ควรศึกษาและวิจัยเชิงคุณภาพ เกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้องค์กรการบินประสบผลสำเร็จเกี่ยวกับการให้บริการ