



คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

**EXPECTED QUALIFICATIONS OF CABIN CREW
OF LOW-COST AIRLINES IN THAILAND**



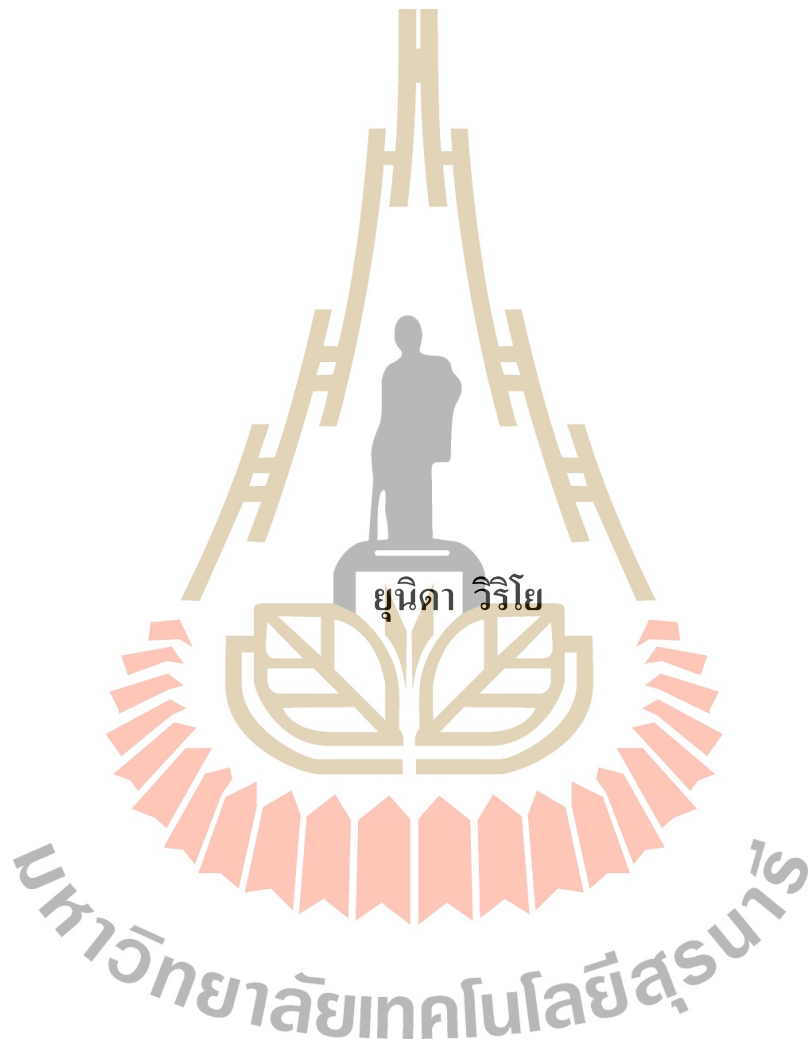
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการการบิน

สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ปีการศึกษา 2560

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการการบิน
สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ปีการศึกษา 2560

**EXPECTED QUALIFICATIONS OF CABIN CREW
OF LOW-COST AIRLINES IN THAILAND**



**THIS THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER OF MANAGEMENT
AVIATION MANAGEMENT
CIVIL AVIATION TRAINING CENTER THAILAND
ACADEMIC YEAR 2017**



คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อนุมัติให้นับ
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

(อ. ดร. กงศักดิ์ ชมชุม)

ประธานกรรมการ

(อ. ดร. นปภา ภัทรกมลพงษ์)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

(อ. พศ. อ. ต. หญิง ดร. จิราภรณ์ ศรีศิล)

กรรมการ

(อ. ดร. อารีรัตน์ เส้นสด)

กรรมการ

(อ. ดร. ชิตพงษ์ อัยसानนท์)

กรรมการ

(อ. ดร. กนก สารสิทธิธรรม)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ

สถาบันการบินพลเรือน

(อ. ผศ. ดร. นันทวัน อินทชาติ)

ผู้อำนวยการ

หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต

ยุนิดา วิริโย: คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย (EXPECTED QUALIFICATIONS OF CABIN CREW OF LOW-COST AIRLINES IN THAILAND)

อาจารย์ที่ปรึกษา: อ.ดร.นปภา ภัทรกมลพงษ์, 211 หน้า

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นการการวิจัยแบบผสมผสาน ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยจากผู้บริหารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ 2) เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยจากผู้โดยสารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ และ 3) เพื่อนำเสนอคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม ค่าทางสถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากความคิดเห็นของผู้บริหาร สามารถจำแนกได้เป็น 4 ด้าน คือ (1) ด้านความรู้ (2) ด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ (3) ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์และ (4) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม โดยผู้บริหารสายการบินให้ความสำคัญในด้านความรู้และทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพมาเป็นอันดับแรก เนื่องจากส่งผลด้านความปลอดภัย รองลงมา คือ ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์กับด้านคุณธรรมและจริยธรรม ซึ่งส่งผลด้านการให้บริการ 2) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้โดยสาร พบว่า ผู้โดยสารให้ความสำคัญในด้านคุณธรรมและจริยธรรมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมา คือ ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 4.30) ด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ (ค่าเฉลี่ย 3.90) และด้านความรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ และ 3) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย สรุปได้ดังนี้ (1) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ได้แก่ การมีความรับผิดชอบ มีวินัย รักษากฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ตรงต่อเวลา ซื่อสัตย์ ตั้งใจทุ่มเททำงาน ปฏิบัติต่อผู้โดยสารอย่างให้เกียรติและเสมอภาค เต็มใจช่วยเหลือผู้โดยสารด้วยความเห็นอกเห็นใจ (2) ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ การมีบุคลิกภาพทางสังคม ทางอารมณ์และจิตใจและทางกายที่ดี (3) ด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ ได้แก่ การมีทักษะด้านความปลอดภัย ด้านงานบริการและทักษะด้านการสื่อสาร และ (4) ด้านความรู้ ได้แก่ การมีความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ สุขอนามัย เวชศาสตร์การบิน การปฐมพยาบาล งานบริการอาหาร

และเครื่องดัดบนเครื่องบิน การปฏิบัติในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของ
การปฏิบัติงานบนเครื่องบิน ความรู้พื้นฐานด้านการบิน การขนส่งสินค้าอันตราย รวมทั้งความรู้
เกี่ยวกับกฎและระเบียบที่เกี่ยวข้องด้านการบิน



สาขาวิชาการจัดการการบิน

ปีการศึกษา 2560

ลายมือชื่อนักศึกษา _____

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา _____

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม _____

YUNIDA VIRIYO: EXPECTED QUALIFICATIONS OF CABIN CREW OF LOW-COST AIRLINES IN THAILAND

THESIS ADVISOR: NAPAPA PATARAKAMONPONG, Ph.D., 211 PP

This research approach was designed as a mixed method: qualitative and quantitative researches. The purposes of this research were: passengers 1) to determine the expected qualifications of cabin crew of low-cost airlines in Thailand as perceived by administrators, 2) to determine the expected qualifications of cabin crew of low-cost airlines in Thailand as perceived by passengers of Thai Lion Air, and 3) to present the expected qualifications of cabin crew of low-cost airlines in Thailand. In-depth interview and questionnaires were used to collect data. Statistics used to analyze data were Percentage, Frequencies, Mean and Standard deviation. The research findings revealed three perspectives: First, the administrators expected cabin crew to possess four types of the qualification namely knowledge, professional skills, personality and morals. The most necessary qualifications from the administrator perspective contributes to knowledge and professional skills because the emphasis was placed on safety. The second most important qualifications was comprised of personality and morals because it affects services. Second, the results of passenger surveys demonstrated the most necessary qualification is attributed to the morals, personality, professional skills, and knowledge which were at 4.40, 4.30, 3.90, 3.80 respectively. Lastly, the present research pointed out that the expectation of cabin crew qualifications working at low-cost airlines in Thailand were comprised of four attributes. First, morals included responsibility, disciplines, strictness, punctuality, honesty, service with respect and equity attentiveness. Second, personality encompassed social personality, psychological personality and physical personality. Third, professional skills were composed of service skills, safety skills and communication skills. Finally, knowledge was regarded as duties and responsibilities, hygiene, aviation medicine, first aid, customer service, food and beverage, emergency procedures, efficiency of in-flight services, carriage of dangerous goods and exceptions, aviation indoctrination, national and international regulations.

School of Aviation Management

Academic Year 2017

Student's Signature _____

Advisor's Signature _____

Co-Advisor's Signature _____

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลงด้วยดี ผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลือและการเอาใจใส่ด้วยความเต็มใจอย่างยิ่งจาก อ. ดร.นปภา ภทรกมลพงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ อ. พล.อ.ต.หญิง ดร.จิราภรณ์ ศรีศิริ และ อ. ดร.อารีรัตน์ เส้นสด อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่กรุณาให้คำแนะนำและปรึกษาด้านวิชาการในการจัดทำวิทยานิพนธ์โดยละเอียด แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ และให้ความเมตตากรุณาถ่ายทอดความรู้แก่ศิษย์เป็นอย่างดี ทั้งยังปลูกฝังให้ข้าพเจ้ามีวินัย ความอดทน ซื่อสัตย์ หากความรู้เพิ่มเติมในการดำเนินงานวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณ อ. ดร.คงศักดิ์ ชมชุม ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ อ. ดร.ชิตพงษ์ อัยสานนท์ ผู้ทรงคุณวุฒิทางวิชาชีพและกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำในการปรับปรุง แก้ไขที่เป็นประโยชน์และทำให้วิทยานิพนธ์มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ขอขอบพระคุณ อาจารย์พล เหลืองรังสี ที่กรุณาตรวจสอบ ให้คำแนะนำในการในการปรับปรุง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย รวมถึงความช่วยเหลือต่างๆ เพื่อให้การดำเนินการวิจัยเป็นไปอย่างราบรื่น และขอขอบพระคุณคณาจารย์ ที่ ๆ นื่อง ๆ สถาบันการบิณฑลเรือนทุกท่าน ที่สนับสนุน ให้ความรู้ และประสบการณ์ต่าง ๆ ที่มีประโยชน์ต่อผู้วิจัย

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณบิดาและมารดาและพี่ชายที่เป็นผู้อบรม คอยส่งเสริมและให้กำลังใจแก่ผู้วิจัย ทั้งกำลังกายและกำลังใจที่เต็มตลอด จนทำให้ผู้วิจัยสำเร็จลงด้วยดี

ยุนิดา วิริโย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ (ภาษาไทย)	ง
บทคัดย่อ (ภาษาอังกฤษ)	ฉ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญ	ฌ
สารบัญตาราง	ฎ
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่	
1. บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา	6
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	7
1.4 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	7
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
1.6 คำอธิบายศัพท์	9
2. ปรัชญาบรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ	11
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงาน (Competency)	17
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์	24
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	29
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับกฎระเบียบต่าง ๆ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	55
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการสายการบินต้นทุนต่ำ	65
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	76
2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย	82

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3. วิธีการดำเนินการวิจัย	83
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	83
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	84
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	87
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	88
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	89
4.1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย จากผู้บริหารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์	90
4.2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นผู้โดยสารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง (กรุงเทพมหานคร) และท่าอากาศยานหาดใหญ่ (สงขลา) ทั้งหมด 400 คน	108
4.3. ข้อเสนอแนะการกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย	125
5. สรุปผลและอภิปรายผล	131
5.1 สรุปผลการวิจัย	131
5.2 การอภิปรายผล	135
5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป	141
บรรณานุกรม	143
ภาคผนวก	150
ภาคผนวก ก จดหมายขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย	151
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์และเอกสารประกอบการสัมภาษณ์	155
ภาคผนวก ค แบบตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	178
ภาคผนวก ง รายนามและตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	188
ภาคผนวก จ จดหมายขอความอนุเคราะห์ผลตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ที่ใช้ในการวิจัย	190
ภาคผนวก ฉ ผลตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	194

สารบัญ (ต่อ)

ภาคผนวก ช แบบสอบถาม
ประวัติผู้จัดทำวิทยานิพนธ์

หน้า

205

211



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น	8
2.1 สมรรถนะของผู้บริหารจากการวิจัยของสมาคมการบริหารจัดการแห่งประเทศไทย สหรัฐอเมริกา	21
2.2 เปรียบเทียบแนวความคิด สมรรถนะระหว่างอังกฤษและสหรัฐอเมริกา	22
2.3 เปรียบเทียบข้อมูลการรับสมัครพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต่าง ๆ ในไทย	48
3.1 แสดงจำนวนแบบสอบถามที่แจกและได้รับคืน	88
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	108
4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยโดยภาพรวม	112
4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยด้านความรู้	113
4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ	115
4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพจำแนกรายข้อ	116
4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์	119
4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ จำแนกรายข้อ	120
4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐานคุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยด้านคุณธรรมและจริยธรรมโดยภาพรวม	122

สารบัญภาพ

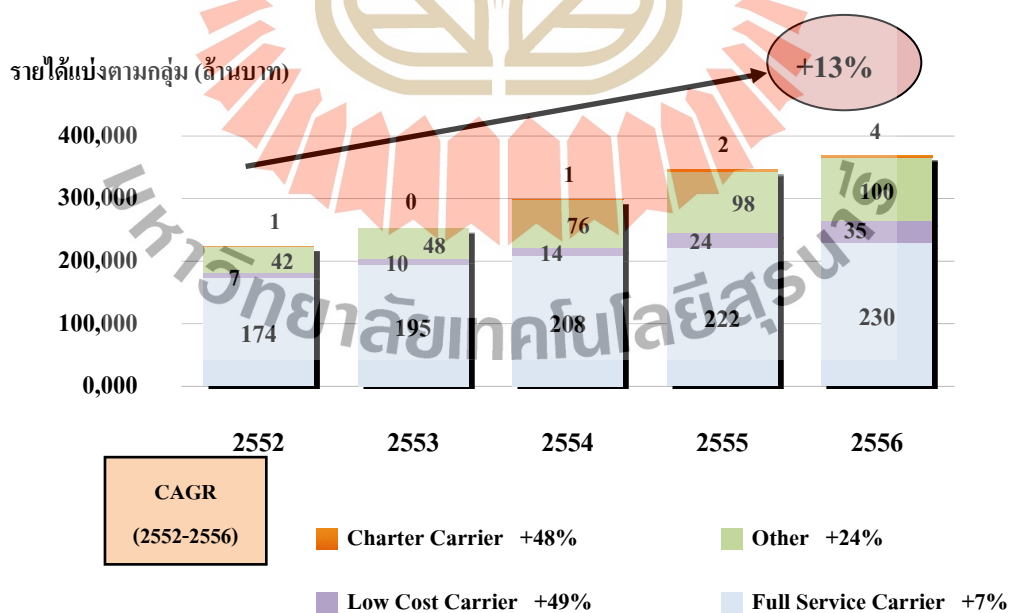
ภาพที่	หน้า
1.1 รายได้รวมของกลุ่มสายการบิน	1
1.2 ปริมาณการจราจรทางอากาศรวม	2
1.3 จำนวนผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ	2
1.4 แนวโน้มการสั่งซื้อเครื่องบินของกลุ่มสายการบินต้นทุนต่ำในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้	3
2.1 โครงสร้างองค์กรสายการบินไทยไลอ้อนแอร์	73
2.2 โครงสร้างฝ่ายปฏิบัติการบินสายการบินไทยไลอ้อนแอร์	74
2.3 กรอบแนวคิดการวิจัยคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย	82

บทที่ 1

บทนำ

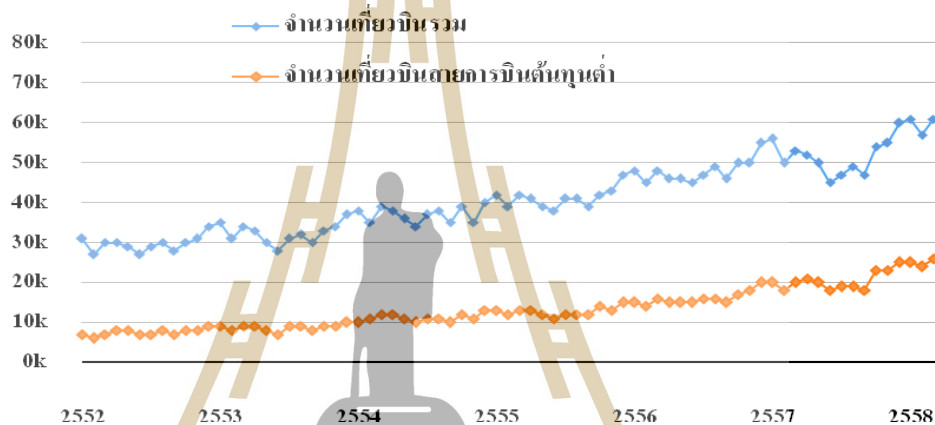
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

อุตสาหกรรมการบิน เป็นอุตสาหกรรมที่แสดงถึงศักยภาพทางเศรษฐกิจของชาติ เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมที่ทำรายได้ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (Gross Domestic Product; GDP) ให้กับประเทศได้ปีละหลายแสนล้านบาท จากข้อมูลในปี 2556 ระบุว่า รายได้จากอุตสาหกรรมการบินสูงถึง 3.7 แสนล้านบาท มีอัตราการเติบโตเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 13 ต่อปี โดยในระหว่างปี 2552-2556 มีสายการบินหลักเพียง 4 สายการบินเท่านั้น คือ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด ซึ่งสามารถทำรายได้รวมกันมากกว่าร้อยละ 70 ของตลาดอุตสาหกรรมการบิน ซึ่งถ้าพิจารณาแยกระหว่างสายการบินที่ให้บริการแบบเต็มรูปแบบ (Full service carrier) สายการบินต้นทุนต่ำ (Low cost carrier) และสายการบินเช่าเหมาลำ (Charter carrier) จะพบว่า กลุ่มสายการบินต้นทุนต่ำมีอัตราการเติบโตสูงที่สุดถึงร้อยละ 49 (สุปรีย์ ศรีสารานู และวิสสุตา แจ้งประจักษ์, 2558)



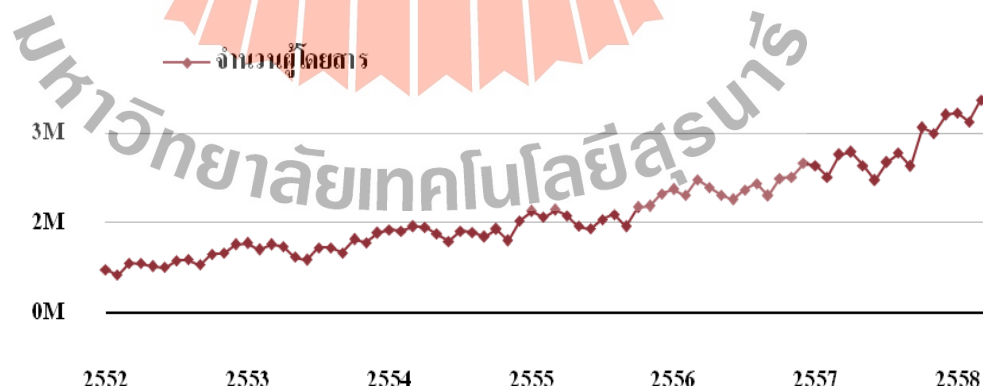
ภาพที่ 1.1 รายได้รวมของกลุ่มสายการบิน

แม้ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ประเทศไทยจะประสบปัญหาต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการบินอยู่บ้าง แต่แนวโน้มการขยายตัวของสายการบินต้นทุนต่ำ ยังคงมีอยู่อย่างต่อเนื่องประกอบกับ “นโยบายน่านฟ้าเสรี” ที่ประเทศไทยมีความได้เปรียบเพื่อนบ้านอยู่มาก ไม่ว่าจะเป็นส่วนของท่าอากาศยานที่ติดต่อกันเป็นศูนย์กลางด้านการบินหรือนโยบายของรัฐบาลในการส่งเสริมอุตสาหกรรมซ่อมบำรุงอากาศยาน ซึ่งเป็นหนึ่งในแผนผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางด้านการบินของอาเซียน ส่งผลให้เกิดการขยายตัวของสายการบินและเส้นทางบิน ทำให้มีจำนวนเที่ยวบินและผู้โดยสารมากขึ้น



ภาพที่ 1.2 ปริมาณการจราจรทางอากาศ

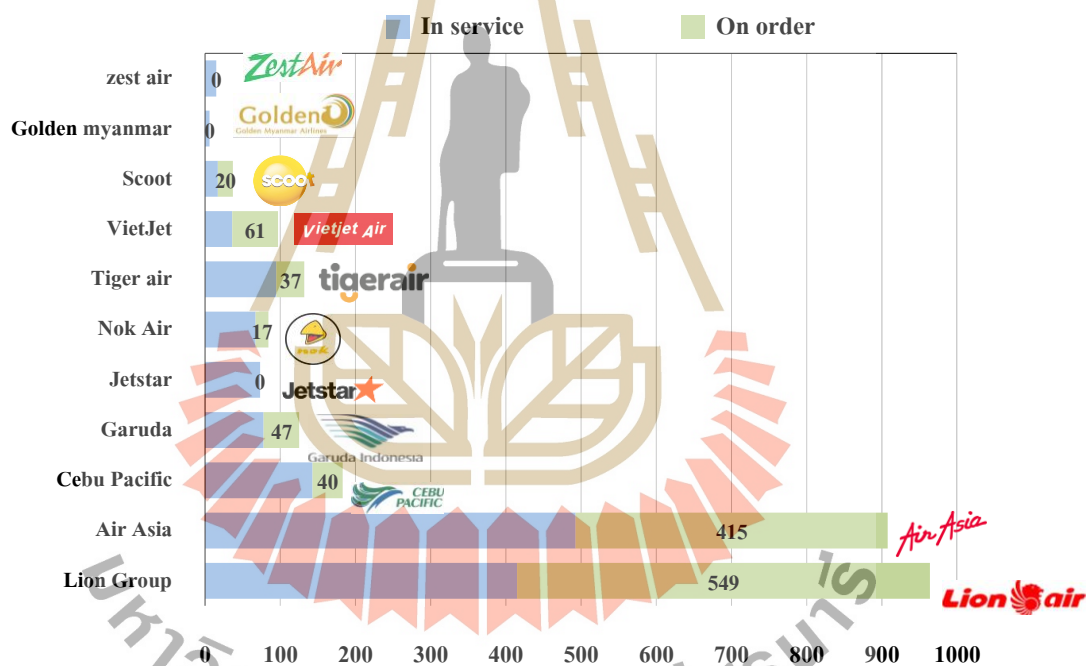
ที่มา บริษัท ท่าอากาศยาน จำกัด (2558)



ภาพที่ 1.3 จำนวนผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ

ที่มา บริษัท ท่าอากาศยาน จำกัด (2558)

จากข้อมูลสถิติขนส่งทางอากาศ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ในช่วงปี 2557-2558 สายการบินต้นทุนต่ำ มีจำนวนเที่ยวบินเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 32 และมีจำนวนผู้โดยสารเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 37 นอกจากนี้ ยังมีการเปิดเส้นทางใหม่ของแต่ละสายการบินต้นทุนต่ำ คือสายการบินต้นทุนต่ำบินระยะไกล (Low cost long haul) รับการเปิดเสรีด้านการบิน นับเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงการเติบโต เพื่อรองรับผู้โดยสารที่ต้องการความรวดเร็วในการเดินทาง ประกอบกับการอำนวยความสะดวกให้มีระบบการจองบัตรโดยสารและการชำระค่าโดยสารออนไลน์ ซึ่งนับเป็นการทำลายข้อจำกัดของแต่ละสายการบินต้นทุนต่ำของอาเซียนในอดีตเกี่ยวกับการเข้าถึงสินค้าของผู้บริโภคได้และทำให้สายการบินต้นทุนต่ำสามารถครองส่วนแบ่งได้กว่าร้อยละ 50 ของเที่ยวบินทั้งหมด ซึ่งคิดเป็นส่วนแบ่งการตลาดกว่าร้อยละ 30 (ASEAN Insight, 2014)



ภาพที่ 1.4 แนวโน้มการสั่งซื้อเครื่องบินของกลุ่มสายการบินต้นทุนต่ำ
ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

ที่มา ASEAN Insight (2014)

ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวโน้มการสั่งซื้อเครื่องบินของกลุ่มสายการบินต้นทุนต่ำในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ณ ธันวาคม 2557 แสดงให้เห็นความน่าสนใจของสายการบินต้นทุนต่ำรายใหม่ที่มีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างโดดเด่นในระยะ 4 ปีที่ผ่านมา คือ สายการบินไลอ้อนแอร์ โดยมีแนวโน้มในการสั่งซื้อเครื่องบินจำนวน 549 ลำ คิดเป็นร้อยละ 46 ของอัตราการสั่งซื้อเครื่องบินรวมของสายการบิน 11 สายการบิน ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ส่งผลโดยตรงต่อความต้องการบุคลากรด้านการบิน ซึ่งหมายรวมถึง ความต้องการพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้วย เมื่อพิจารณาข้อมูลจาก Rigas Doganis (Rigas Doganis, 2006) ระบุว่าอัตราส่วนของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินขั้นต่ำสุดต่อเครื่องบิน B737-300 จำนวน 1 เครื่อง คือ 3:1 ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการเพิ่มขึ้นของจำนวนเครื่องบินย่อมก่อให้เกิดปัญหาด้านการขาดแคลนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและสมรรถนะในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ โดยสอดคล้องกับผลการประชุมวิชาการระดับชาติ เพื่อนำเสนอผลงานวิจัย ครั้งที่ 2 หัวข้อเสวนา “ความร่วมมือระหว่างประเทศทางอุตสาหกรรมการบิน” ณ โรงแรม ดิ เอ็มเมอร์ลด์ ในวันศุกร์ที่ 24 กรกฎาคม 2558 ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555-2559 ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาคนสู่สังคมการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน ได้มีแนวทางในการเตรียมความพร้อมในเรื่อง การจัดทำกรอบมาตรฐานคุณวุฒิแห่งชาติ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพ เตรียมรองรับการเปิดเสรีด้านแรงงานภายใต้กรอบความร่วมมือประชาคมอาเซียน ทั้งนี้ เพื่อให้แรงงานมีสมรรถนะและเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจนและมีค่าตอบแทนที่สอดคล้องกับความรู้ ทักษะและประสบการณ์ นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างโอกาสและเพิ่มขีดความสามารถของคนไทย ลดผลกระทบจากการแข่งขันในตลาดแรงงานอย่างเสรี ซึ่งในการเตรียมความพร้อมดังกล่าวนี้ ในส่วนของกลุ่มอาชีพธุรกิจการบินสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) เริ่มมีโครงการจัดทำมาตรฐานวิชาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ โดยเริ่มจากการศึกษา เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน นับเป็นการสำรวจความต้องการของตลาดแรงงานและนำไปสู่การพัฒนาฝีมือแรงงานต่อไป เพื่อให้แรงงานออกสู่ตลาดได้อย่างตรงตามความต้องการของผู้ประกอบการที่มีความต้องการพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีคุณลักษณะที่หลากหลายแตกต่างกัน

ถึงแม้ว่าแต่ละสายการบินจะมีความต้องการที่แตกต่างกัน แต่จากแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับสมรรถนะทั่วไปที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานแล้ว สายการบินมีความต้องการพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีคุณลักษณะร่วมกัน 3 ประการ คือ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะของบุคคล (Attributes) หรือที่เรียกว่า KSAs (Rylatt and Lohan, 1995) และเนื่องจากงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ คุณลักษณะที่สำคัญ

อีกประการหนึ่งที่จะขาดเสียมิได้ คือ การมีจิตบริการ (Service mind) ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ เพราะหากขาดคุณสมบัติข้อนี้ไปแล้วจะนำมาซึ่งปัญหาในธุรกิจบริการได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลจากการอภิปราย เรื่อง “แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน” เมื่อวันศุกร์ที่ 28 กุมภาพันธ์ 2557 ณ ห้องประชุมคณะกรรมการ อธิการรัฐสภา 2 ที่ให้ความสำคัญกับการมีจิตบริการในผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการ

การมีจิตบริการ (Service mind) สามารถแยกออกเป็นคำได้ 11 คำ ตามตัวอักษร ดังนี้ (สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2556)

1) S (Smile) ยิ้ม คือ รอยยิ้มที่สามารถสร้างความรู้สึกดี ๆ ให้กับผู้พบเห็น นับเป็นบุคลิกภาพด้านบวก เป็นการเพิ่มเสน่ห์ให้กับผู้ปฏิบัติได้ นอกจากนี้ การยิ้มยังสามารถส่งผ่านทางน้ำเสียงได้ แม้ผู้พูดไม่ได้เห็นหน้ากัน

2) E (Enthusiasm) ความกระตือรือร้น คือ ความกระตือรือร้นที่จะให้บริการและมีความพร้อมตลอดเวลาที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ

3) R (Rapidness) รวดเร็วและมีคุณภาพ คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งต้องควบคู่มากับคุณภาพในการให้บริการด้วย เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้สิ่งที่ดีที่สุด

4) V (Value) คำนึงถึงมูลค่าเพิ่ม คือ การให้บริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดและกลับมาใช้บริการอีก ดังนั้น ในการสร้างคุณค่าควรเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เพราะความต้องการของคนไม่มีที่สิ้นสุด ผู้ให้บริการจึงต้องมีการพัฒนาการให้บริการอยู่ตลอดเวลา

5) I (Impression) ความประทับใจแรก คือ การทำช่วงเวลาแรกพบให้น่าประทับใจมากที่สุด โดยความประทับใจนี้นับว่ามีส่วนสำคัญมากในการตัดสินใจของคน ผู้ให้บริการต้องหลีกเลี่ยงการก่อให้เกิดอคติแรกพบ เพราะความรู้สึกอคติเป็นเรื่องที่เปลี่ยนแปลงได้ยาก ซึ่งเมื่อผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกอคติตั้งแต่แรกพบ ต่อให้การบริการจะดีเช่นไร ผู้ใช้บริการก็จะยังคงตัดสินใจใช้บริการจากความรู้สึกอคติเข้ามาปะปนด้วยเสมอ ดังนั้น ทางที่ดีที่สุด คือ การสร้างความประทับใจแรกพบในงานบริการ โดยเริ่มจากพนักงานผู้ให้บริการต้องมีด้านบุคลิกภาพและการแต่งกายดี มีความสุขภาพ รู้จักกาลเทศะ

6) C (Courtesy) ความสุภาพอ่อนโยน คือ การประพฤติตัวเรียบร้อย มีสัมมาคารวะ ความอ่อนน้อมนับเป็นมารยาทที่ดีงามก่อให้เกิดความรักใคร่และประทับใจจากผู้ให้บริการได้ ตัวอย่างเช่น การไหว้ของคนไทยเป็นการแสดงถึงความสุขภาพ การทักทายและการแสดงความเคารพผู้อาวุโส

7) E (Endurance) ความอดทน คือ ความอดทนต่อสิ่งที่จะมากระตุ้นและก่อให้เกิดอารมณ์โกรธของผู้ให้บริการ เนื่องด้วยการทำงานกับคนซึ่งมีความแตกต่างกันในที่มา การอบรม

นิสัยใจคอ ความอดทนจึงเป็นสิ่งสำคัญมากในงานบริการซึ่งต้องบริการคนในหลายรูปแบบ หากผู้ให้บริการไม่มีความอดทน หรือไม่สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ จะก่อให้เกิดส่งผลร้าย ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการเองและองค์กรได้

8) M (Make believe) การมีความเชื่อในสิ่งที่ถูกต้อง คือ การเชื่อและรักในงานที่ทำ ซึ่งจะทำให้เกิดความสุขเมื่อได้ทำงาน ผลของงานก็จะออกมาดี ผู้ใช้บริการก็จะได้รับแต่สิ่งดี ๆ

9) I (Insist) ยืนหยัดในสิ่งที่ทำ คือ การไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค ไม่ท้อถอยไม่ว่างานจะยาก เหนื่อยหนัก หรือผู้ให้บริการจะไม่เป็นไปตามที่ต้องการ

10) N (Necessitate) เพราะถูกค่าเป็นคนสำคัญ คือ การมองลูกค้าเป็นคนสำคัญและ ให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกคน ไม่แบ่งแยกหรือเลือกที่รักมักที่ชัง

11) D (Devote) อุทิศตนให้กับงานที่ทำ คือ การทุ่มเทให้กับงาน ผลที่ได้ก็จะออกมาดี เป็นที่รักของผู้ใช้บริการ เพื่อนร่วมงาน แม้กระทั่งหัวหน้า

จากความเป็นมาและความสำคัญข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยคาดหวังว่า งานวิจัยนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจจะเข้าสู่สายอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในการเตรียมความพร้อมของตนเอง สถาบันการศึกษา มีแนวทางในการผลิตบุคลากรให้ตรงตามความต้องการของสายการบินต้นทุนต่ำ สายการบินได้ใช้เป็นข้อมูลในการบริหารจัดการสายการบินรวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการพัฒนาอุตสาหกรรมการบินได้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในประเทศไทย

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย จากผู้บริหารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์
- 2) เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย จากผู้โดยสารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์
- 3) เพื่อนำเสนอคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยในที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ โดยมุ่งสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากผู้บริหารและผู้โดยสาร โดยแบ่งเป็นการศึกษาใน 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านความรู้
- 2) ด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ
- 3) ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์
- 4) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม

1.3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ ในการศึกษาในครั้งนี้ พื้นที่ในการเก็บข้อมูลจากผู้โดยสาร คือ พื้นที่ทำการของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ 2 แห่ง ได้แก่ ท่าอากาศยานหาดใหญ่ (สงขลา) และ ท่าอากาศยานดอนเมือง (กรุงเทพมหานคร)

1.4 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.4.1 ประชากร แบ่งได้เป็นสองส่วน คือ

- 1) ผู้บริหารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ในปี พ.ศ. 2558
- 2) ผู้โดยสารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ในปี พ.ศ. 2558

1.4.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) จุดมุ่งหมายของการเลือกไม่ใช่เพื่อได้กลุ่มตัวแทน แต่เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมที่สุด โดยกำหนดคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ เป็นผู้บริหารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับงานด้านบริการบนเครื่องบิน 6 ปีขึ้นไป ได้แก่ ผู้บริหารด้านงานบริการบนเครื่องบินด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบของสายการบิน ด้านการฝึกอบรม จำนวน 5 คน

1.4.3 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ จำนวน 400 คน โดยคำนวณจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) และหากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) กำหนดค่าระดับความเชื่อมั่น 95% (หรือระดับนัยสำคัญ 0.05)

สูตรคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ คือ

$$n = \frac{N^2}{1 + Ne}$$

เมื่อ n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ยอมรับได้

$$n = \frac{2,470,463^2}{1 + 2,470,463(0.05)}$$

$$= 400$$

การสุ่มแบบแบ่งชั้น กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน จำแนกประชากรออกตามท่าอากาศยาน 2 แห่ง เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม

ตารางที่ 1.1 การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น

ท่าอากาศยาน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
ท่าอากาศยานดอนเมือง	1,766,917	286
ท่าอากาศยานหาดใหญ่	703,546	114

ที่มา AOT 2014 Traffic report: Domestic Flights

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ได้ข้อมูลความต้องการจากผู้บริหารสายการบิน สำหรับประกอบการกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย
- 2) ได้ข้อมูลความต้องการจากผู้โดยสาร สำหรับประกอบการกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย
- 3) ได้นำเสนอข้อกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

1.6 คำอธิบายศัพท์

1.6.1 สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย หมายถึง สายการบินที่มีการวางตำแหน่งทางการตลาด ใ่ว่างชัดเจนว่าเป็นสายการบินต้นทุนต่ำ (Low-cost airline) โดยมีการใช้กลยุทธ์ในการบริหารสายการบินในรูปแบบของสายการบินต้นทุนต่ำ คือ ประหยัดต้นทุนและมีการใช้กลยุทธ์ทางด้านราคาмаาระตุ้นลูกค้า ในการศึกษาครั้งนี้ คือ สายการบินไทยไลอ้อนแอร์

1.6.2 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการว่าจ้างจากสายการบินให้ทำหน้าที่รับผิดชอบในส่วนของคุณภาพและการให้บริการหรืออำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบิน โดยไม่รวมหัวหน้าหรือผู้จัดการประจำเที่ยวบิน

1.6.3 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ หมายถึง ลักษณะหรือคุณสมบัติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ อันมีผลมาจากความรู้ ทักษะและทัศนคติ ตามความต้องการของผู้ประกอบการสายการบินและผู้โดยสาร โดยพิจารณา 4 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้ 2) ด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ 3) ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ และ 4) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม

1.6.4 ด้านความรู้ หมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสายการบินต้นทุนต่ำ ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสายการบินและผู้โดยสาร อันเกิดมาจากการศึกษา เรียนรู้ การฝึกอบรม แล้วสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ โดยความรู้สามารถแบ่งย่อยออกเป็นด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้ ความรู้พื้นฐานการบิน ความรู้เกี่ยวกับกฎและระเบียบที่เกี่ยวข้องด้านการบิน ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่และความรับผิดชอบ ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติหรือฉุกเฉิน ความรู้เกี่ยวกับสุขอนามัยเวชภัณฑ์การบิน การปฐมพยาบาลความรู้เกี่ยวกับการขนส่งสินค้าอันตรายและสินค้าที่ได้รับการยกเว้น ความรู้เกี่ยวกับงานบริการบนเครื่องบิน ความรู้อื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติ

1.6.5 ด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ หมายถึง ความชำนาญหรือความสามารถในการปฏิบัติงานในด้านที่มีความจำเป็นพื้นฐานสำหรับการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถแบ่งย่อยออกเป็นด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้ ทักษะที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ ทักษะที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารและภาษา

1.6.6 บุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะบุคคลที่แสดงออกมาทางพฤติกรรมและความสามารถในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีตามความคิดเห็นของผู้บริหารสายการบินและผู้โดยสาร สามารถแบ่งย่อยออกเป็นด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้ บุคลิกภาพทางกาย บุคลิกภาพทางสังคม บุคลิกภาพทางอารมณ์และจิตใจ

1.6.7 คุณธรรมและจริยธรรม หมายถึง ลักษณะทางพฤติกรรมและความคิดอันดีงามทั้งทางกาย วาจาและจิตใจ อันส่งผลที่ดีต่อการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตาม

ความคิดเห็นของผู้บริหารสายการบินและผู้โดยสาร เช่น ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบรักษา
กฎระเบียบอย่างเคร่งครัด การตรงต่อเวลาและสร้างความมั่นใจในมาตรฐานด้านความปลอดภัย
ให้แก่ผู้โดยสาร



บทที่ 2

ปรัชญ์วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเพื่อศึกษาคูณลักษณะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้นำเสนอสาระสำคัญ แบ่งออกเป็นประเด็นได้ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงาน
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์
 - 2.3.1 ด้านบุคลิกภาพ
 - 2.3.2 ด้านคุณธรรมและจริยธรรม
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
 - 2.4.1 ด้านเจตคติ
 - 2.4.2 ด้านการบริการ
 - 2.4.3 ด้านคุณสมบัติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับภาวะเบียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
- 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการสายการบินต้นทุนต่ำ
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ

การกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของกลุ่มวิชาชีพนับเป็นจุดเริ่มต้นในการเตรียมความพร้อมเพื่อพัฒนาเป็นมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพในกลุ่มวิชาชีพต่าง ๆ โดยมาตรฐานวิชาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพนี้นับเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากในปัจจุบันเนื่องจากเป็นตัวส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มอาชีพในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากลได้โดยแนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพมี ดังนี้

2.1.1 ที่มาเกี่ยวกับมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ ระบบคุณวุฒิวิชาชีพเริ่มพัฒนา มาจากประเทศสหราชอาณาจักร ซึ่งนับเป็นต้นแบบและอยู่บนพื้นฐานของมาตรฐานอาชีพ ที่กำหนดโดยกลุ่มอาชีพมีจุดมุ่งหมายเพื่อส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะอาชีพของผู้ที่ทำงานและ เป็นการศึกษาต่อเนื่องต่อมารัฐบาลและภาคธุรกิจ ในหลายประเทศได้เล็งเห็นว่า หลักสำคัญใน การแข่งขันทางเศรษฐกิจ คือ ความต้องการความรู้ ทักษะและความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งการศึกษาและ การอบรมที่มีอยู่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการทั้งในส่วนของวิสาหกิจและรายบุคคลได้ จึงมีการปฏิรูปการอาชีวศึกษาเพื่อสร้างแรงงานออกสู่ภาคธุรกิจให้ตรงตามความต้องการที่แท้จริง โดยแรงงานที่ผ่านการรับรองจากสถาบันศึกษาจะสามารถเริ่มทำงานได้ทันทีหลังผ่านขั้นตอน การรับคนเข้าทำงานในองค์กร

ในทศวรรษที่ 1980 สหราชอาณาจักรได้ตระหนักถึงการจัดทำหลักสูตรและแบบทดสอบโดย สถาบันการศึกษาซึ่งยังไม่มีความรู้ในด้านอุตสาหกรรมนั้น ๆ จึงทำให้ไม่มีความสอดคล้องกับ การทำงานจริง นอกจากนี้ ยังมีอุปสรรคมากมายในสถานศึกษาที่ขัดต่อความก้าวหน้าของนักเรียน และมีความต้องการความยืดหยุ่นและความสามารถในการถ่ายเททักษะมากขึ้น

ระบบอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมของสหราชอาณาจักร ได้แบ่งเป็น 2 ระบบ คือ

1) The Qualifications and Curriculum Authority; QCA ใช้ใน อังกฤษ เวลส์ และ ไอร์แลนด์เหนือ คุณวุฒิที่ได้จากมาตรฐานอาชีพ คือ National Vocational Qualifications; NVQ

2) The Scottish Qualifications Authority; SQA ใช้ใน สกอตแลนด์ คุณวุฒิที่ได้จาก มาตรฐานอาชีพ คือ Scottish Vocational Qualifications; SVQ

องค์กรทั้งสองจะทำหน้าที่กำหนดระเบียบ กฎเกณฑ์และรับรองคุณวุฒิตามที่มาตรฐาน กำหนด ส่วนคุณวุฒินั้นกำหนดโดยองค์กรที่ให้ประกาศนียบัตร (Awarding body) มาตรฐานอาชีพ จึงเป็นมาตรฐานเดียวกันที่ใช้ทั่วอังกฤษ ระบบคุณวุฒิจะเป็นตัวบอกพนักงานว่า ได้บรรลุสมรรถนะ ของอาชีพหรือไม่ โดยจะถูกประเมินภายใต้สภาวะการทำงานจริง ใช้แบบ โมดูลในการทำงานจริง (Work-based) และมีระบบเทียบโอนประสบการณ์ในการทำงาน ดังนั้น คุณวุฒิวิชาชีพจึงไม่ใช่ หลักสูตรการเรียนการสอนทั่วไป แต่แบ่งออกเป็นระดับต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับสมรรถนะของบุคคล แต่ละคน ระบบคุณวุฒิวิชาชีพถือเป็นระบบที่ใช้ทั้งประเทศและใช้กับธุรกิจใดก็ได้ ไม่จำเป็นต้อง เป็นหน่วยงาน ศูนย์ฝึกอบรมขนาดใหญ่ ธุรกิจขนาดเล็กหรือขนาดกลางก็อาจใช้วิธีการร่วมมือกับ วิทยาลัยอาชีวศึกษาทั่ว ๆ ไปในท้องถิ่นได้ในการพัฒนาระบบนี้ขึ้นมา

สำหรับในประเทศไทยได้มีการจัดตั้งสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2554 ภายใต้ การนำเสนอของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) เพื่อทำหน้าที่พัฒนาระบบคุณวุฒิ วิชาชีพและรับรองสมรรถนะในการทำงานและขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานความรู้เนื่องจากกำลังคน

ที่มีสมรรถนะที่เพียงพอจะช่วยสนับสนุนการผลิตและบริการที่ใช้องค์ความรู้ตลอดไปจนถึงการพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ ซึ่งในการวัดสมรรถนะนั้นต้องมีมาตรฐานที่เป็นระบบสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพจะเป็นคนกลางที่จะเข้ามาดำเนินการและประสานงานในส่วนนี้เพื่อที่จะได้มีเครื่องมือในการพัฒนาคนให้มีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานมากขึ้นและนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศได้

2.1.2 ความหมายของมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ

สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (2554) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า “มาตรฐานอาชีพ หมายความว่า การกำหนดระดับสมรรถนะของบุคคลในการประกอบอาชีพ โครงการจัดทำมาตรฐานอาชีพพร้อมทั้งพัฒนาระบบการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ”

กฤษมันต์ วัฒนาณรงค์ (2554) กล่าวว่า “มาตรฐานอาชีพหมายถึงแนวทางในการปฏิบัติงานของผู้ประกอบอาชีพ โดยเป็นที่ยอมรับและยึดถือในการปฏิบัติซึ่งอาจมี ข้อกำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติมีประกาศจรรยาบรรณมีวินัยของผู้ประกอบอาชีพนั้นหรือมีกฎหมายในการรองรับการปฏิบัติงานและการเข้าสู่งานนั้น ๆ” และได้กล่าวถึงมาตรฐานวิชาชีพไว้ว่า หมายถึง “การกำหนดคุณลักษณะและคุณสมบัติของผู้เรียนที่ผ่านกระบวนการการเรียนการสอนในวิชาชีพนั้น ๆ ให้มีระดับความสามารถในการประกอบอาชีพ ทั้งด้านความรู้ทักษะและเจตคติในวิชาชีพโดยสามารถดำเนินการได้จากการจัดหลักสูตรการจัดการเรียนการสอนการวัดและประเมินผลหรือการสอบที่เป็นหลักประกันว่าผู้เรียนจะสามารถประกอบอาชีพได้อย่างมีคุณภาพ”

ศุภสกา (2556) ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับมาตรฐานวิชาชีพไว้ว่า หมายถึง “ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะและคุณภาพที่พึงประสงค์ในการประกอบวิชาชีพซึ่งผู้ประกอบวิชาชีพต้องปฏิบัติตามเพื่อให้การประกอบวิชาชีพเกิดคุณภาพสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาให้แก่ผู้รับบริการจากวิชาชีพได้ว่า เป็นบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองได้”

ประวีติ เลิศจันทร์ทรงกูร (2553) ได้กล่าวถึงมาตรฐานอาชีพไว้ว่า คือ การกำหนดมาตรฐานของสมรรถนะที่คาดหวังว่าบุคลากรจะบรรลุสำหรับอาชีพหนึ่งรวมทั้งความรู้ความเข้าใจ

สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (2554) ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับคุณวุฒิวิชาชีพไว้ว่า คือ “คุณวุฒิที่ให้การรับรองความสามารถในการประกอบวิชาชีพ โดยรวบรวมความต้องการความรู้ ทักษะและทัศนคติที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพมาจัดทำเครื่องมือประเมินเพื่อประเมินและทดสอบความสามารถที่จำเป็นในการประกอบอาชีพ”

2.1.3 ความสำคัญของมาตรฐานอาชีพและระบบคุณวุฒิวิชาชีพ สมรรถนะ คือ

การประยุกต์ใช้ความรู้ทักษะและความสามารถในการทำงานในแต่ละอาชีพล้วนประกอบด้วยสมรรถนะหลากหลายด้านการกำหนดระดับสมรรถนะในการทำงานเรียกว่ามาตรฐานอาชีพส่วน

การรับรองสมรรถนะในการทำงานโดยใช้มาตรฐานวัด คือ คุณวุฒิวิชาชีพ โดยการมีระบบคุณวุฒิวิชาชีพนี้จะเป็นประโยชน์อย่างมากในกลุ่มของแรงงานที่ไม่มีวุฒิการศึกษาในระดับสูง ๆ แต่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการประกอบอาชีพเป็นการเพิ่มความก้าวหน้าในอาชีพให้กับคนกลุ่มนี้ได้ และยังเป็นแรงกระตุ้นแรงงานในระบบให้มีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอเพื่อความก้าวหน้าของตนเอง และเมื่อแรงงานมีการตื่นตัวในการพัฒนาตนเองย่อมส่งผลต่อการพัฒนาธุรกิจและประเทศในระดับต่อไป

2.1.4 แนวความคิดอื่น ๆ เกี่ยวกับมาตรฐานอาชีพและระบบคุณวุฒิวิชาชีพ

การกำหนดมาตรฐานอาชีพควรดำเนินการโดยเจ้าของอาชีพซึ่งต้องใช้เทคนิค Function analysis เพื่อที่สามารถประยุกต์การใช้สมรรถนะ (ความรู้ความสามารถ ทักษะ เจตคติ) ที่ต้องการในอาชีพและนำมาตรฐานอาชีพไปกำหนดเป็นหลักสูตรเพื่อพัฒนาคนเรียกว่าหลักสูตรฐานสมรรถนะ (Competency base) และนำไปกำหนดกรอบคุณวุฒิเพื่อใช้ในการประเมินคนเพื่อรับรองคนว่ามีคุณวุฒิเพียงพอในการประกอบอาชีพหรือไม่ โดยแนวคิดในการเป็นวิชาชีพ (Professional) ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2556)

- 1) ความรู้ทักษะและสมรรถนะ (Competency) ซึ่งอิงหลักวิชาการศึกษาลึกการอบรม
- 2) ระดับของการรับรองมาตรฐานวิชาชีพซึ่งส่วนใหญ่จะแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ
 - ระดับผู้ปฏิบัติงาน (Practitioner)
 - ระดับวิชาชีพ (Professional)
 - ระดับวิชาชีพอาวุโส (Senior professional)
- 3) การทดสอบมาตรฐานวิชาชีพ (ความรู้ทักษะและพฤติกรรม) โดยองค์กรรับรองวิชาชีพ
- 4) มีองค์กรวิชาชีพที่มีอำนาจกำหนดการเข้ามาประกอบอาชีพของบุคคล
- 5) มีจรรยาบรรณวิชาชีพ

ระบบคุณวุฒิวิชาชีพ (สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ, 2558) ถูกพัฒนาขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการรับรอง “สมรรถนะ” ของกำลังคนตามมาตรฐานอาชีพเพื่อตอบสนองความต้องการของภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม “ระบบคุณวุฒิวิชาชีพ” เป็นกระบวนการรับรองเพื่อให้บุคคลได้รับการยอมรับในความรู้ทักษะตลอดจนความสามารถและได้รับ “คุณวุฒิวิชาชีพ” ที่สอดคล้องกับสมรรถนะประสบการณ์กับความรู้และใช้ระบบคุณวุฒิวิชาชีพในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าในสายอาชีพของตนในอนาคตโดย “คุณวุฒิวิชาชีพ” สามารถเทียบเคียงและเชื่อมโยงกับระบบคุณวุฒิอื่น ๆ ของประเทศได้ ทั้งนี้ ระบบคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติ ประกอบด้วย

1. กรอบคุณวุฒิวิชาชีพคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติ
2. ระบบหมวดหมู่ของอาชีพ
3. มาตรฐานอาชีพ
 - การจัดทำมาตรฐานอาชีพ
 - การทบทวนและพัฒนามาตรฐานอาชีพ
4. องค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ
5. กระบวนการควบคุมคุณภาพคุณวุฒิวิชาชีพ
 - การรับรององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ ได้แก่

กระบวนการรับรององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและกระบวนการต่ออายุองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ

- มาตรฐานองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ ได้แก่ กระบวนการยื่นขอเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและกระบวนการแนะนำและสนับสนุนองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ

- มาตรฐานการประเมินสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพได้แก่มาตรฐานและกระบวนการประเมินสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพกระบวนการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประเมินสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณสมบัติของผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ

6. กรอบการเชื่อมโยงคุณวุฒิวิชาชีพ (Professional Qualifications Framework; PQF) กับกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ (National Qualifications Framework; NQF)

7. ระบบฐานข้อมูลคุณวุฒิวิชาชีพและระบบสารสนเทศในการบริหารฐานข้อมูลและคุณวุฒิวิชาชีพ

กรอบคุณวุฒิวิชาชีพสำหรับประเทศไทยที่ได้จากการศึกษาวิจัยระบบคุณวุฒิของประเทศอังกฤษออสเตรเลียฝรั่งเศสและอื่น ๆ แบ่งออกเป็น 7 ระดับ ดังนี้

1. ผู้มีทักษะเบื้องต้น (Basic skilled personnel/worker)
2. ผู้มีทักษะฝีมือ (Semi-skilled personnel/worker)
3. ผู้มีทักษะเฉพาะทาง (Skilled personnel/worker)
4. ผู้เชี่ยวชาญการในอาชีพ (Supervisors, foremen, superintendents academically qualified workers, junior management)
5. ผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ (Professionally qualified and mid-management)

6. ผู้มีทักษะเบื้องต้น (ผู้เชี่ยวชาญพิเศษในอาชีพ Experienced specialists and senior management)

7. ผู้ทรงคุณวุฒิในอาชีพ (Top management, novel & original)

คุณวุฒิวิชาชีพได้จากมาตรฐานอาชีพที่เกิดจากการรวมกันของหน่วยสมรรถนะ (Unit) ที่รวมกันเป็นคุณวุฒิวิชาชีพขึ้นมาในแต่ละหน่วยจะเป็นอิสระต่อกันและมีการประเมินแยกกันแสดงว่าผู้ขอประเมินสามารถทำเพียง 1 หน่วย หรือสะสมเพิ่มขึ้นจนในที่สุดได้ครบตามที่กำหนดและได้คุณวุฒิวิชาชีพโดยทั่วไปหน่วยสมรรถนะจะประกอบด้วย องค์ประกอบจำนวนหนึ่งและในแต่ละองค์ประกอบก็จะมีหน่วยย่อยคือเกณฑ์ปฏิบัติงานขอบข่ายร่องรอยหลักฐานและความรู้ที่จำเป็นอยู่ในแต่ละองค์ประกอบ โดยองค์ประกอบเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของมาตรฐานอาชีพ (Occupational standards) หรือมาตรฐานสมรรถนะ (Competency standard)

กรอบมาตรฐานคุณวุฒิ (Thailand Qualifications Framework; TQF) (สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ, 2556) เป็นกรอบงานสำหรับใช้เป็นฐานในการถ่ายโอนหน่วยกิตของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยจัดทำโดยวิธีการควบคุมคุณภาพการสอนพัฒนาโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กรอบมาตรฐานคุณวุฒิของไทยพัฒนามาจากแนวคิด National qualifications framework ที่เป็นระบบควบคุมคุณภาพสำหรับการถ่ายโอนหน่วยกิตของนักเรียนในระดับมัธยมศึกษาและอุดมศึกษา ในสหราชอาณาจักรเป้าหมายในอนาคตนักศึกษาในกลุ่มประเทศที่ร่วม โครงการจะสามารถถ่ายโอนหน่วยกิตกันได้กรอบคุณวุฒิวิชาชีพถูกจัดทำขึ้นเพื่อเป็นเกณฑ์ในการกำหนดระดับคุณวุฒิวิชาชีพให้สอดคล้องกับระดับสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพกรอบคุณวุฒิวิชาชีพในแต่ละระดับ จะอธิบายถึงกฎเกณฑ์ความรู้ทักษะและคุณสมบัติที่พึงประสงค์ขอบเขตความรับผิดชอบผลิตที่พึงจะได้จากการปฏิบัติงานนวัตกรรมและระดับความยากง่ายของการทำงาน โดยเฉพาะกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ (Professional qualification framework) จะมีคำอธิบายบรรยายลักษณะงานในอาชีพที่ใช้จำแนกสมรรถนะวิชาชีพหรือขอบเขตการปฏิบัติงานในอาชีพสำหรับบุคคล ๆ หนึ่งเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในแบ่งระดับตามผลลัพธ์ของงานตามผลผลิตที่ต้องการจากผลปฏิบัติตามความยากง่ายของงานตามความซับซ้อนของงานตามขอบเขตความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของงานเพื่อให้เห็นแนวทางการพัฒนาตนเองในงานอาชีพจากระดับเริ่มต้นไปสู่ระดับสูงสุดของงานอาชีพ โดยกำหนดให้เป็นคุณวุฒิตามสมรรถนะวิชาชีพเรียกว่าคุณวุฒิวิชาชีพ

กรอบคุณวุฒิวิชาชีพในระดับต้น อาจจะเน้นให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์การปฏิบัติงาน แต่ในระดับคุณวุฒิสูง ๆ จะสามารถสร้างนวัตกรรมใหม่ หรือวิธีการในการทำงาน หรือคิดค้นเทคโนโลยีใหม่ในอาชีพของตนเองเกณฑ์และคำอธิบายในกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ จะอธิบายถึงสมรรถนะขอบเขตความรับผิดชอบผลิตที่พึงจะได้จากการปฏิบัติงานระดับความยากของ

การทำงานและนวัตกรรมที่เป็นกลางไม่เฉพาะเจาะจงอาชีพใดอาชีพหนึ่ง เพื่อยกระดับคุณวุฒิวิชาชีพและการพัฒนากำลังคนของประเทศให้สามารถแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและระดับสากลได้อย่างมีประสิทธิภาพ กรอบคุณวุฒิวิชาชีพถูกใช้เป็นเครื่องมือหลักในการประเมินและรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพเพื่อตอบสนองความต้องการทั้งของภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมตลอดจนเป็นกลไกในการเชื่อมโยงเทียบเคียงกับระบบคุณวุฒิการศึกษาในระดับประเทศและสากล

กล่าวโดยสรุป มาตรฐานอาชีพ คือ การกำหนดมาตรฐานของสมรรถนะในการทำงานให้ประสบความสำเร็จในงานโดยกำหนดเป็นระดับต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับความสามารถและความชำนาญงานคุณวุฒิวิชาชีพ คือ คุณวุฒิที่ทำให้การรับรองสมรรถนะในการทำงานตามมาตรฐานอาชีพเพื่อตอบสนองความต้องการของภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมโดยมีเครื่องมือ คือ กรอบคุณวุฒิวิชาชีพที่ถูกจัดทำขึ้นเพื่อเป็นเกณฑ์ในการกำหนดระดับคุณวุฒิวิชาชีพให้สอดคล้องกับระดับสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพซึ่งการมีระบบคุณวุฒิวิชาชีพนับเป็นประโยชน์อย่างมากในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าในสายอาชีพของคนทำงานในอนาคตและเป็นแรงกระตุ้นการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานของแรงงานในระบบและส่งผลต่อการพัฒนาประเทศในอนาคต

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงาน (Competency)

ระบบสมรรถนะได้รับความสนใจและเป็นที่ยอมรับทั้งในกลุ่มนักบริหารและกลุ่มนักวิชาการโดยมีการศึกษาและเผยแพร่แนวคิดในด้านนี้ไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้

2.2.1 ที่มาเกี่ยวกับสมรรถนะ แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ (จิตพัฒนา พิชญธาดาพงศ์, 2549) เริ่มต้นในปี ค.ศ. 1970 โดย David C. McClelland นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ดได้ทำการศึกษาวิจัยและแก้ปัญหาในการคัดเลือกบุคลากรให้กับสำนักงานข่าวสารแห่งประเทศสหรัฐอเมริกา (The US state department) ในการศึกษา David C. McClelland แบ่งพนักงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน (Superior performance) และพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานเท่ากับเกณฑ์มาตรฐาน (Average performance) โดยทำการสัมภาษณ์เกี่ยวกับประสบการณ์การทำงานที่ประสบความสำเร็จและประสบการณ์การทำงานที่ล้มเหลวแล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์และเปรียบเทียบระหว่าง 2 กลุ่ม เพื่อค้นหาคุณลักษณะของพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่สูงกว่ามาตรฐานหรือเรียกว่าสมรรถนะ (Competency) นั่นเอง จากนั้นเขาได้ศึกษาวิจัยอีกหลายเรื่องเพื่อยืนยันว่าสมรรถนะคือตัวทำนายความสำเร็จในการทำงานได้ดีที่สุดและมีความเบี่ยงเบนน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีการคัดเลือกแบบเก่า ๆ

ระบบสมรรถนะได้รับความสนใจมากขึ้น โดยทั้งในทวีปยุโรปและอเมริกา ได้เริ่มศึกษาและทำการวิจัยพัฒนาความรู้และนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลแต่ในการใช้งานในแต่ละที่จะมีรูปแบบคำที่แตกต่างกันไป ดังนี้

ปี ค.ศ. 1982 Richard E. Boyatzis ได้เขียนหนังสือที่ได้รับความสนใจจากนักวิชาการและนักบริหารเป็นจำนวนมาก คือ “The competent manager: A model for effective performance” ซึ่งใช้คำว่า Competence

ปี ค.ศ. 1986 Kolb และคณะจะใช้ทั้งคำว่า Competence และ Competency

ปี ค.ศ. 1988 Training commission ใช้คำว่า Competence และ Competences

ปี ค.ศ. 1993 Woodruffe ได้กระตุ้นให้มีการใช้คำว่า Competency ในความหมายด้านการบริหารจัดการแนวความคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ ได้มีการนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารงานบุคคลของหน่วยงานราชการในประเทศสหรัฐอเมริกาเพิ่มขึ้น โดยมีการกำหนดปัจจัยพื้นฐานในตำแหน่งหนึ่ง ๆ บุคคลจะต้องมีความรู้ทักษะและคุณลักษณะอะไรบ้าง เพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่ดีจากนั้นภาคธุรกิจเองซึ่งได้มีการเริ่มปฏิบัติตามส่วนในประเทศไทย องค์กรธุรกิจหลายองค์กรได้มีการนำเอาแนวความคิด Competency ในแนว American approach มีการนำไปใช้ที่แตกต่างกันโดยวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาบุคลากรซึ่งเป็นการพัฒนาบุคลากรที่เป็นไปในเชิงกลยุทธ์ คือ พัฒนตามแนวทางที่องค์กรต้องการ ดังนั้น Competency ในแนวทางนี้จึงไม่สามารถลอกเลียนกันได้ แต่ละองค์กรต้องการบุคลากรที่มีลักษณะแตกต่างกันเนื่องจากองค์กรเองก็มี Organization Competency ที่แตกต่างกันและสำหรับการนำแนวคิด Competency มาตรฐานหรือ British approach เข้ามาใช้เช่นการกำหนด Competency ตามวิชาชีพต่าง ๆ ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานและสภาอุตสาหกรรม ซึ่งการกำหนด Competency เช่นนี้มีวัตถุประสงค์หลายประการ คือ

1. เพื่อให้เกิดการรับรองความสามารถของบุคลากรในวิชาชีพนั้น ๆ การกำหนด Competency ต้องทำการทดสอบ Competency ของผู้จบการศึกษาทำให้องค์กรในภาคธุรกิจสามารถเลือกจ้างบุคลากรที่สามารถทำงานได้ตาม Competency ที่ต้องการมากกว่าได้บุคลากรที่มีคุณวุฒิสูงจบจากสถานศึกษามีชื่อเสียงแต่อาจไม่สามารถทำงานตามที่ต้องการได้

2. ใช้จ่ายค่าตอบแทนให้กับบุคลากรตาม Competency บางคนมีวุฒิการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นต้น (ปวช.) แต่มีประสบการณ์ 10 ปีและมีความสามารถในการทำงานเทียบเท่าวิศวกร แต่ได้ค่าตอบแทนแบบเดิม ๆ คือ “จ่ายตามจบ” ไม่ได้จ่ายตามความสามารถการจ่ายตาม Competency จึงช่วยทำให้องค์กรสามารถจูงใจบุคลากรที่ดีมีความสามารถทำงานกับองค์กรได้นาน

3. ใช้เพื่อการพัฒนาบุคลากรในวิชาชีพนั้น ๆ ตามระดับ Competency สำหรับในประเทศไทยทั้งภาครัฐและรัฐวิสาหกิจต่างเห็นความสำคัญของระบบสมรรถนะตัวอย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ได้จ้างบริษัท HAY Group มาเป็นที่ปรึกษาในการสร้างและพัฒนาระบบสมรรถนะให้โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมกับหน้าที่และส่งเสริมให้ปฏิบัติการกิจในหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้นโดยเริ่มทดลองใช้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557

2.2.2 ความหมายของสมรรถนะ (Competency)

David C. McClelland (1975) ให้คำจำกัดความไว้ว่า “สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันให้สามารถสร้างผลการปฏิบัติงานในงานที่ตนรับผิดชอบให้สูงกว่าหรือเหนือกว่าเกณฑ์เป้าหมายที่กำหนดไว้”

Boyatzis (1982) ได้กล่าวไว้ว่า “สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐาน (Underlying characteristic) ของบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trait) ทักษะ (Skill) จินตภาพส่วนตัว (Self-image) หรือบทบาททางสังคม (Social role) หรือองค์ความรู้ (Body of knowledge) ซึ่งจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานสูงกว่า/เหนือกว่าเกณฑ์เป้าหมายที่กำหนดไว้”

Boam and Sparrow (1992) กล่าวว่า “สมรรถนะ หมายถึง กลุ่มของคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่บุคคลจำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหนึ่ง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบประสบความสำเร็จ”

Spencer and Spencer (1993) กล่าวว่า “สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐาน (Underlying characteristic) ที่มีอยู่ภายในตัวบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trait) อัตตมโนทัศน์ (Self-concept) ความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill) ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันหรือมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผล (Causal relationship) ให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและ/หรือสูงกว่าเกณฑ์อ้างอิง (Criterion-reference) หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้”

Scott Parry อ้างถึงใน ขจรศักดิ์ สิริมัย (2554) ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับสมรรถนะไว้ คือ องค์ประกอบ (Cluster) ของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitudes) ของปัจเจกบุคคลที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อผลสัมฤทธิ์ของการทำงานเป็นบทบาทหรือความรับผิดชอบที่สัมพันธ์กับผลงานและสามารถวัดค่าเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานและสามารถพัฒนาได้โดยการฝึกอบรมได้

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2552) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า “สมรรถนะ (Competence) ในความหมายทั่วไป คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้ ทักษะและเจตคติที่บูรณาการกันอย่างแนบแน่นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลและ ในความหมายของงานอาชีพหรือวิชาชีพ คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานอาชีพ โดยใช้ความรู้ ทักษะและเจตคติที่บูรณาการกันอย่างแนบแน่นเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ”

จูดีพัฒนา พิษุชาดาพงศ์ (2549) ได้สรุปคำจำกัดความไว้ว่า “สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ทักษะและคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งจำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานตำแหน่ง หนึ่ง ๆ ให้ประสบความสำเร็จและได้ผลงานสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้หรือโดดเด่นกว่า เพื่อนร่วมงานในสถานการณ์ที่หลากหลายกว่า”

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (2550) ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับ สมรรถนะไว้ดังนี้ “สมรรถนะ (Competence) ในความหมายทั่วไป คือ ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยใช้ความรู้ ทักษะและเจตคติที่บูรณาการกันอย่างแนบแน่นเพื่อให้เกิดประสิทธิผลและ ประสิทธิภาพ ในความหมายของคำว่าวิชาชีพ คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานอาชีพ โดยใช้ ความรู้ ทักษะและเจตคติที่บูรณาการกันอย่างแนบแน่นเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ”

กิริติ ยศยิ่งยง (2549) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า “สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะที่ พึงประสงค์ของบุคลากรในด้านพฤติกรรมแสดงออก (Individual behavior) การใช้องค์ความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน (A body of knowledge) และการรับรู้ในบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบใน การปฏิบัติงาน (Social role) เพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของงานภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อมของ องค์กรและทำให้บุคคลมุ่งมั่นปฏิบัติงานสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ”

ประวีติ เลิศจันทรางกูร (2553) ได้กล่าวถึงสมรรถนะไว้ว่า คือ ความสามารถในการ ประยุกต์ใช้ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะปฏิบัติและทักษะด้านความคิดในการปฏิบัติงานให้มี ประสิทธิภาพตามมาตรฐานที่ต้องการของอาชีพ

สำนักงานพัฒนาระบบงานตำแหน่งและค่าตอบแทน (2552) ได้ให้คำจำกัดความ ไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นในองค์กร

2.2.3 กลุ่มแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ แนวคิดของสมรรถนะออกเป็น 2 กลุ่ม (จูดีพัฒนา พิษุชาดาพงศ์, 2549) คือ

1) แนวคิดสมรรถนะของประเทศอังกฤษ มองว่าสมรรถนะเป็นพื้นฐานที่ทำให้เกิด ผลลัพธ์ในการทำงานที่ดี (Output based) หรือมุ่งเน้นที่งาน (Work-oriented) แนวคิดจึงเป็น การค้นหาปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดหรือมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการทำงาน เช่น ความยืดหยุ่น

การปรับตัว ความมีจริยธรรม เป็นต้น

2) แนวคิดสมรรถนะของประเทศสหรัฐอเมริกาแนวคิดจะเน้นการพิจารณาจากพฤติกรรมและคุณลักษณะต่าง ๆ ของตัวบุคคลที่ส่งผลต่อความสำเร็จของงานซึ่งพัฒนาโดย David C. McClelland (1971) ซึ่งทำการวิจัยหาตัวแปรที่จะทำนายความสำเร็จในการปฏิบัติงานต่อมา Boyatzis ได้นำแนวคิดของ David C. McClelland มาศึกษาต่อและพบว่า คุณลักษณะของผู้จัดการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานซึ่งเขาเชื่อว่าพฤติกรรมของบุคคลเกิดจากการกระทำตามหน้าที่และสภาพแวดล้อมในช่วงต้นปี 1970 สมาคมการบริหารจัดการแห่งประเทศไทย (The American Management Association; AMA) ได้มีการวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะอย่างจริงจังผลการวิจัยพบว่า สามารถนำมาออกแบบ โปรแกรมการพัฒนาสมรรถนะของผู้บริหารได้และพบว่า สมรรถนะของผู้บริหารควรมี ดังนี้

ตารางที่ 2.1 แสดงสมรรถนะของผู้บริหารจากการวิจัยของสมาคมการบริหารจัดการแห่งประเทศไทย

สมรรถนะ (Competency)	แนวทางการพัฒนาผู้สมรรถนะ (Threshold competency)
1. การมุ่งเน้นประสิทธิภาพ (Efficiency orientation)	1. การคิดเชิงเหตุผล (Logical thought)
2. การทำงานเชิงรุก (Proactivity)	2. การประเมินตนเองอย่างถูกต้อง (Accurate self – assessment)
3. การให้ความสำคัญกับผลกระทบที่จะ เกิดขึ้น (Concern with impact)	3. การมองโลกทางบวก (Positive regard)
4. วินิจฉัยโดยใช้หลักการ (Diagnostic use of concept)	4. การพัฒนาผู้อื่น (Developing others)
5. ทำงานโดยยึดหลักการ (Conceptualization)	5. การตอบสนอง (Spontaneity)

ตารางที่ 2.1 แสดงสมรรถนะของผู้บริหารจากการวิจัยของสมาคมการบริหารจัดการแห่งประเทศไทย (ต่อ)

สมรรถนะ (Competency)	แนวทางการพัฒนาสู่สมรรถนะ (Threshold competency)
6. ความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence)	6. ใช้พลังความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Use of unilateral power)
7. การจัดการกระบวนการทำงานกลุ่ม (Managing group process)	7. การปรับตัวและความอดทน (Stamina and adaptability)
8. ใช้พลังทางสังคม (Use of socialized power)	8. ความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง (Specialized knowledge)
9. การรับรู้วัตถุประสงค์ (Perceptual objectivity)	

ที่มา Boyatzis (1982 อ้างถึงใน ฐิติพัฒน์ พิษุทธาดำพงศ์, 2549)

ตารางที่ 2.2 ตารางเปรียบเทียบแนวความคิด สมรรถนะระหว่างอังกฤษ (British approach) และอเมริกา (American approach)

	British approach	American approach
จุดประสงค์	ประเมินเพื่อให้ประภาคนิยบัตร์รับรองวิทยฐานะของพนักงานหรือบุคลากรผู้นั้น	เพื่อพัฒนา Competency ให้กับบุคลากร
กระบวนการ	กำหนดมาตรฐานผลการปฏิบัติงานที่สามารถยอมรับได้ของงานและวิชาชีพนั้น ๆ	พรรณนาพฤติกรรมที่เก่งเพื่อกำหนดเป็น Competency

ตารางที่ 2.2 ตารางเปรียบเทียบแนวความคิด สมรรถนะระหว่างอังกฤษ (British approach) และอเมริกา (American approach) (ต่อ)

	British approach	American approach
ขอบเขต	Competency เป็นการกำหนดเฉพาะงานและเป็นไปตามวิชาชีพ	Competency เป็นการกำหนดเฉพาะแตกต่างกันตามองค์กร

ที่มา Fletcher (1992 in Jo Boon, AHRD (2002) อ้างถึงใน สถาบันดำรงราชานุภาพ, 2553)

2.2.4 องค์ประกอบของสมรรถนะ ฌ็อง-ฌัก แอสตอง (2547) ได้แบ่งสมรรถนะออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มของบุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะของบุคคล (Attributes) หรือที่เรียกว่า KSAs ซึ่งเห็นได้จากพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลที่แสดงออกมาที่สามารถสังเกตและวัดได้

กีรติ ชัยยง (2550) ได้แบ่งสมรรถนะความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ออกเป็น 3 มิติ คือ

- 1) สมรรถนะในมิติด้านพฤติกรรม หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลที่กำหนดพฤติกรรมการแสดงออกวิธีคิดในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ประกอบด้วย ค่านิยม (Values) ทักษะ (Attitudes) แรงจูงใจ (Motive) และอุปนิสัย (Trait)
- 2) สมรรถนะในมิติด้านองค์ความรู้ หมายถึง ลักษณะขององค์ความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของแต่ละบุคคล ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ประสบการณ์ (Experience) ความเชี่ยวชาญและความชำนาญ (Expertise)
- 3) สมรรถนะในมิติด้านบทบาททางสังคม หมายถึง ลักษณะการรับรู้และการแสดงออกในตำแหน่งทางสังคมของแต่ละบุคคล (Social role based) หรือบทบาทและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในการปฏิบัติงาน (Function role based)

David C. McClelland (อ้างถึงใน ขจรศักดิ์ ศิริมัย, 2554) Competency ตามหลักแนวคิดของ David C. McClelland มี 5 ส่วน คือ

- 1) ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะเรื่องที่ต้องรู้ในการทำงาน
- 2) ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการเพื่อให้การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-concept) คือ เจตคติค่านิยมและความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน

4) บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) คือ สิ่งที่อยู่ติดกับบุคคลนั้น

5) เจตคติ (Attitudes) คือ แรงจูงใจ ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมไปสู่เป้าหมาย

จากการประมวลข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะสามารถสรุปสาระสังเขปได้ คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานที่เกิดจากการประยุกต์ใช้ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และเจตคติ (Attitudes) เพื่อให้งานประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพโดยสามารถแบ่งแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1) กลุ่มประเทศอังกฤษมีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินสมรรถนะในการทำงานและทำการรับรองวิทยฐานะของพนักงานแนวคิดจะมุ่งเน้นที่งานและค้นหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในงาน

2) กลุ่มของประเทศสหรัฐอเมริกามีจุดประสงค์เพื่อพัฒนาสมรรถนะให้กับบุคลากรเน้นการพิจารณาพฤติกรรมที่ส่งผลต่อความสำเร็จของงาน

องค์ประกอบของสมรรถนะสามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ

1) ส่วนที่สามารถมองเห็นหรือวัดได้ คือ ความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill)

2) ส่วนที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล คือ ทัศนคติ (Attitudes)

โดยสมรรถนะนับเป็นสิ่งสำคัญที่ในปัจจุบันทั้งภาครัฐและธุรกิจให้ความสนใจมากขึ้นเนื่องจากจะเป็นตัวแสดงถึงศักยภาพในการทำงานของบุคคลสามารถพัฒนาได้เพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของส่วนบุคคลและสามารถผลักดันองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการแข่งขันสูงขึ้นในอนาคต

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์

นักวิชาการได้มีการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ไว้มากมายหลายด้านรวมทั้งคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่ผู้วิจัยให้ความสนใจ คือ ด้านบุคลิกภาพกับด้านคุณธรรมและจริยธรรมด้วย โดยผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดต่าง ๆ มาไว้ดังนี้

2.3.1 ความหมายของคำว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2556) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลที่สามารถแสดงออกซึ่งความรู้ความสามารถทั้งในด้านเจตคติคุณธรรมจริยธรรมและกิจนิสัยที่เป็นความต้องการของสถานประกอบการ (ภาคอุตสาหกรรมเกษตรกรรมธุรกิจและบริการ)

สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา (อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษา
ขั้นพื้นฐาน, 2551) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า “คุณลักษณะอันพึงประสงค์ หมายถึง ลักษณะ
ที่ต้องการให้เกิดขึ้นกับผู้เรียนอันเป็นคุณลักษณะที่สังคมต้องการในด้านคุณธรรมจริยธรรม
ค่านิยมจิตสำนึกสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุขทั้งในฐานะพลเมืองไทยและ
พลโลก”

ประไพ ประดิษฐ์สุขถาวร (2556) คุณลักษณะอันพึงประสงค์ (Desired
characteristics) หมายถึง ลักษณะที่ต้องการให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน อันเป็นคุณลักษณะที่สังคมต้องการ
ในด้านคุณธรรมจริยธรรมค่านิยมจิตสำนึกสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข

2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ แนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึง
ประสงค์ของคนไทยที่พึงประสงค์ได้มีผู้เสนอแนวคิดไว้หลายท่าน ดังนี้

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (อ้างถึงใน พระอำนาจ อดุลกาโม, 2554) ได้ให้แนวคิด
คุณลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์ไว้เป็น 4 มิติ คือ มิติด้านร่างกาย หมายถึง ร่างกายและ
สติปัญญามีการเจริญเติบโตสมบูรณ์แข็งแรง มิติด้านจิตใจ หมายถึง เป็นผู้รู้จักตนเองเข้าใจผู้อื่น
และสภาพแวดล้อมภายนอกได้เป็นอย่างดี มิติด้านความรู้ หมายถึง มีความรู้รอบด้านเชิง
สหวิทยาการรู้ลึกซึ้งและรู้กว้างไกลไปยังอนาคตและมิติด้านสุดท้าย คือ ด้านทักษะความสามารถ
ซึ่งได้แก่ ทักษะด้านความคิด การสื่อสารภาษาต่างประเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะทางสังคม
ทางอาชีพ ทางสุนทรียะและทักษะการจัดการ ซึ่งแนวคิดข้างต้นมีความสอดคล้องกับแนวคิด
ของมัทนา สังขะกฤษณ์และวราพรธม น้อยสุวรรณ (อ้างถึงใน พระอำนาจ อดุลกาโม, 2554)
และแนวคิดของประเวศ วะสี ที่กล่าวถึงลักษณะของคนไทยสมัยใหม่ว่า ประกอบด้วยคุณลักษณะ
4 ประการ โดยที่คุณลักษณะแรก คือ คุณลักษณะด้านปัญญาอันได้แก่ ความมีเหตุผลแก้ไขปัญหา
อย่างชาญฉลาด การใช้วิจารณญาณในการแยกแยะผิดชอบ คุณลักษณะที่สองเป็นด้านจิตใจ เช่น
การมีความละเอียดรอบคอบถี่ถ้วน คุณลักษณะต่อมา คือ ด้านสังคมได้แก่การช่วยเหลือเกื้อกูล
ปฏิบัติตามสิทธิหน้าที่ความรับผิดชอบต่อผู้อื่นและคุณลักษณะด้านสุดท้าย คือ ด้านร่างกาย ได้แก่
รู้จักรักษาสุขภาพอนามัยอย่างเหมาะสม มีความสามารถและทักษะในการประกอบกิจการและ
อาชีพที่สอดคล้องกับสมรรถภาพและศักยภาพของบุคคล

ประไพ ประดิษฐ์สุขถาวร (2556) ได้กล่าวถึงหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้น
พื้นฐานพุทธศักราช 2551 ว่าได้กำหนดคุณลักษณะอันพึงประสงค์ไว้ 8 ประการ คือ

1) รักชาติศาสน์กษัตริย์พฤติกรรมที่แสดงออก คือ การเป็นพลเมืองดีของชาติ
มีความสามัคคีปรองดอง ภูมิใจเชิดชูความเป็นไทย ปฏิบัติตนตามหลักศาสนาที่ตนนับถือและแสดง
ความจงรักภักดีต่อสถาบันพระมหากษัตริย์

- 2) ซื่อสัตย์สุจริต ประพฤติตรงตามความเป็นจริง ทั้งทางกาย วาจา ใจและยึดหลักความจริง ความถูกต้องในการดำเนินชีวิต มีความละเอียดและเกรงกลัวต่อการกระทำผิด
- 3) มีวินัยเป็นผู้ที่ปฏิบัติตามข้อตกลง กฎเกณฑ์ ระเบียบข้อบังคับของครอบครัว โรงเรียนและสังคมเป็นปกติวิสัยไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น
- 4) ใฝ่เรียนรู้มีความตั้งใจเพียรพยายามในการเรียนและเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ แสวงหาความรู้อย่างสม่ำเสมอด้วยการเลือกใช้สื่ออย่างเหมาะสม บันทึกความรู้ วิเคราะห์สรุปเป็นองค์ความรู้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ถ่ายทอดเผยแพร่และนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้
- 5) อยู่อย่างพอเพียงจะดำเนินชีวิตอย่างมีเหตุผลรอบคอบระมัดระวังอยู่ร่วมกับผู้อื่นด้วยความรับผิดชอบ ไม่เบียดเบียนผู้อื่น เห็นคุณค่าของทรัพยากรต่าง ๆ มีการวางแผนป้องกันความเสี่ยงและพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
- 6) มุ่งมั่นในการทำงานมีความตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้วยความเพียรพยายาม ทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ด้วยความรับผิดชอบและมีความภาคภูมิใจในผลงาน
- 7) รักความเป็นไทยมีความภาคภูมิใจเห็นคุณค่าชื่นชม มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ สืบทอดเผยแพร่ภูมิปัญญาไทย ขนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปะและวัฒนธรรมไทย มีความกตัญญูกตเวที ใช้ภาษาไทยในการสื่อสารอย่างถูกต้องเหมาะสม
- 8) มีจิตสาธารณะ เป็นผู้ให้และช่วยเหลือผู้อื่น ทำประโยชน์แก่ส่วนรวม เข้าใจเห็นใจผู้ที่มีความเดือดร้อน อาสาช่วยเหลือสังคมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมด้วยแรงกายสติปัญญา ลงมือปฏิบัติเพื่อแก้ปัญหาหรือร่วมสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามให้เกิดในชุมชน โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน

2.3.3 ความหมายของคำว่าบุคลิกภาพ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) ได้ให้ความหมายของ บุคลิกภาพ ไว้ว่า คือ สภาพนิสัยจำเพาะคน

เออร์เนส อาร์.ฮิลการ์ด (1962 อ้างถึงใน สิทธิชัย จันทานนท์, 2554) กล่าวว่า บุคลิกภาพ เป็นลักษณะส่วนรวมของบุคคลและการแสดงออกของพฤติกรรม ซึ่งชี้ให้เห็นความเป็นปัจเจกบุคคลในการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อมรวมถึงลักษณะที่ส่งผลสู่การติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ได้แก่ ความรู้สึกร่างกายสามารถแรงจูงใจปฏิกริยาในการเกิดอารมณ์และลักษณะนิสัยที่สะสมจากประสบการณ์ชีวิต

อริยา เลาหสุรโยธิน (2553) ได้กล่าวถึงบุคลิกภาพไว้ว่า หมายถึง การรับรู้พฤติกรรมรวมทั้งหมดของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ทั้งในสิ่งที่มองเห็นและมองไม่เห็นซึ่งทำให้คนอื่นสามารถแยกความแตกต่างจากคนทั่ว ๆ ไปได้

2.3.4 ความสำคัญของบุคลิกภาพ บุคลิกภาพมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตในสังคมเป็นอย่างมาก (จรรยา สุวรรณทัตและดวงกมล เวชบรรยงรัตน์, 2529) โดยสามารถทำให้บุคคลเกิดการยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลอื่น ๆ ได้ช่วยในการจดจำและเข้าใจบุคคลแต่ละคนได้ ซึ่งบุคลิกภาพนี้ นับเป็นเอกลักษณ์ส่วนบุคคลและสามารถเป็นต้นแบบให้สำหรับคนรุ่นหลัง เช่น ความอดทนหรือการมีวินัย ซึ่งเมื่อเราเข้าใจในเอกลักษณ์ของคนอื่นจะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างมากในการประกอบงานบริการ เพราะนั่นหมายถึง เราจะสามารถคาดหมายพฤติกรรมหรือความต้องการของลูกค้าได้ทำให้การตอบสนองความต้องการของลูกค้าตรงตามความคาดหวังที่แท้จริงนอกเหนือ จากในเรื่องของงาน ประโยชน์ในด้านสังคมการอยู่ร่วมกับผู้อื่น คนที่มีบุคลิกภาพดีจะเป็นที่ยอมรับของกลุ่มและมีโอกาสในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ได้มากกว่า ในท้ายที่สุดก็จะส่งผลต่อได้รับความร่วมมือจากผู้อื่น ได้ง่ายทำให้การทำงานต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ความสำเร็จได้ด้วย เนื่องด้วยผู้ที่มีบุคลิกภาพดีจะได้เปรียบกว่าคนอื่นมีความมั่นใจยอมรับ ได้รับความศรัทธา

2.3.5 องค์ประกอบของบุคลิกภาพ บุคลิกภาพ ประกอบไปด้วย องค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ลักษณะทางกาย อันได้แก่ รูปร่าง หน้าตา สัดส่วน ผิวพรรณ ความสูง ต่อมาคือ ลักษณะทางใจ ได้แก่ ความคิด ความจำ ความตั้งใจ ความสนใจ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับอุปนิสัย เช่น ความสุภาพ อ่อนโยน ไม่เห็นแก่ตัว ลักษณะอารมณ์ ได้แก่ ร่าเริง ตื่นเต้น กล้าหาญและองค์ประกอบท้ายสุด คือ การสมาคมจะเป็นในรูปแบบของกิริยาท่าทีอาการที่บุคคลแสดงต่อผู้อื่น

2.3.6 แนวความคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ลักษณะของบุคลิกภาพที่ดี (วันทนิษฐ์ แสนภักดี, 2554)

1) ลักษณะบุคลิกภาพทางกายมองเห็นได้ง่าย ประกอบด้วย รูปร่างหน้าตา ลักษณะที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้พบเห็น ซึ่งรวมถึงการแต่งกายให้ถูกกาลเทศะ รูปแบบเครื่องแต่งกาย สีสันเหมาะสมและสะอาด นอกจากนี้ความสะอาดและสุขอนามัยในส่วนของอวัยวะต่าง ๆ ในร่างกายตั้งแต่ศีรษะจรดปลายเท้าก็เป็นสิ่งสำคัญที่จะบ่งบอกได้ถึงความใส่ใจในตัวเองของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งผู้พบเห็นสามารถตีความไปถึงความใส่ใจในการทำงานได้ ท้ายสุดเป็นเรื่องของกิริยาท่าทางต้องสร้างความประทับใจแสดงออกถึงความคล่องแคล่วว่องไวรวดเร็ว ทุ่มเทตั้งใจในการทำงาน

2) ลักษณะบุคลิกภาพทางอารมณ์และจิตใจ ผู้ที่สามารถควบคุมอารมณ์ได้จะทำให้เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพดี อารมณ์ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อคนรอบข้างส่งผลต่อการทำงานหรือประสานงานกับผู้อื่น ได้ดี ช่วยให้งานราบรื่น ซึ่งหากประกอบไปด้วย การมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นมา การทำงานก็จะประสบความสำเร็จได้ง่ายเนื่องจากบุคคลนั้นจะมี

ความทุ่มเทและมุ่งมั่นในการทำงาน สู้ท่ายสำหรับผู้ที่มิประสบความสำเร็จในการทำงานจะส่งผลในเรื่องของความสามารถในการตัดสินใจซึ่งจะสามารถตัดสินใจได้โดยเกิดผลเสียต่อองค์กรน้อยที่สุด

3) ลักษณะบุคลิกภาพทางวาจา สำหรับผู้ที่บุคลิกที่ดีในด้านนี้จะมีลักษณะ คือ เป็นคนสุภาพ นุ่มนวล พูดจามีหางเสียง ใช้ภาษาถูกต้อง เหมาะสมกับคนฟัง มีศิลปะในการจูงใจ รู้สิ่งใดควรพูดหรือไม่ควรพูด น้ำเสียงและคำพูดเหมาะสมไม่แข็งกระด้างหรืออ่อนหวานเกินไป เพราะจะดูไม่เป็นธรรมชาติและมีผลต่อจิตใจผู้ฟัง

ประเภทบุคลิกภาพ (แสงดาว อุงคำ, 2553)

1) บุคลิกภาพทางร่างกาย (Physical personality) เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพและความแข็งแรง ซึ่งมีผลทางจิตใจด้วย เช่น รูปร่าง หน้าตา

2) บุคลิกภาพทางจิตใจ (Psychological personality) เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับสมอง เช่น ความจำ จินตนาการ ความสนใจ ความตั้งใจ

3) บุคลิกภาพทางความสามารถ (Capability personality) เป็นความสามารถในการทำงานเฉพาะบุคคล เกิดจากการเรียนรู้ฝึกฝน

4) บุคลิกภาพทางจริยธรรม (Ethical personality) คือ ความประพฤติศีลธรรม จรรยา เช่น ความซื่อสัตย์

5) บุคลิกภาพทางสังคม (Social personality) คือ พฤติกรรมที่แสดงต่อผู้อื่น

6) บุคลิกภาพทางจิตใจและอารมณ์ (Mental and emotion personality) ความรู้สึกทางจิตใจที่ทำให้เกิดการกระทำต่าง ๆ

7) บุคลิกภาพทางขวัญกำลังใจ (Morale personality) คือ ความสามารถที่ควบคุมพฤติกรรมต่าง ๆ ที่กระทำด้วยเจตนา

2.3.7 ความหมายของคุณธรรมและจริยธรรม

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2550 อ้างถึงใน วิลาส ลักษณะชั่ววัลลี, 2552) ได้ให้คำจำกัดความคำว่าคุณธรรมไว้ว่า เป็นสิ่งที่บุคคลเห็นว่าดีงาม มีประโยชน์มากในกาลเทศะหนึ่ง ๆ เช่น ความซื่อสัตย์ ความมีระเบียบวินัย ความรับผิดชอบต่อหน้าที่

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ (2553) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่าจริยธรรม คือ แนวประพฤติปฏิบัติที่เกิดจากการอันพึงเว้น คือ ศีลธรรมและอันพึงทำ คือ คุณธรรม

พวงพะยอม คำมุง (2555) ได้กล่าวไว้เกี่ยวกับจริยธรรมไว้ว่า หมายถึง ประมวลความประพฤติหรือธรรมที่ควรประพฤติให้สอดคล้องกับความถูกต้องดีงามตามวัฒนธรรมขนบธรรมเนียม ประเพณีและศาสนา

วิลาศลักษณ์ ชวัลลี (2552) ได้สรุปความหมายคุณธรรมและจริยธรรมไว้ว่า สิ่งที่ตั้งคมเห็นว่าเป็นสิ่งดีและการตัดสินใจเลือกกระทำหรือแก้ปัญหาที่แสดงถึงการมีจริยธรรมที่สูงกว่า

2.3.8 แนวคิดเกี่ยวกับคุณธรรมและจริยธรรม คุณธรรมและจริยธรรมที่จำเป็นสำหรับคนทำงานเบื้องต้น (พวงพะยอม คำมุง, 2555) คือ เก่งตน (Self ability) ชอบศึกษาหาความรู้ตลอดเวลาเก่งคน (Social ability) สามารถเข้ากับคนได้ง่ายมีแต่คนรักใคร่และเก่งงาน (Task ability) รักงานขยันรู้วิธีทำงานใช้เวลาน้อย แต่ได้ผลงานมาก

กล่าวโดยสรุป คุณลักษณะที่พึงประสงค์ หมายถึง ลักษณะหรือคุณสมบัติของบุคคลที่สามารถแสดงออกมาซึ่งเป็นผลมาจาก ความรู้ ทักษะและทัศนคติที่เป็นความต้องการของสถานประกอบการ จากแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์สรุปเป็นด้านที่สำคัญต่าง ๆ ได้ดังนี้ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านความรู้ ความสามารถและด้านสังคม ส่วนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของแรงงานตามความต้องการของตลาดมีการให้ความสำคัญในด้านของบุคลิกภาพและคุณธรรมเพิ่มเติมเข้ามาจึงสรุปได้ว่า คุณลักษณะของบุคคลที่สถานประกอบการโดยทั่วไปมีความต้องการในการพิจารณาจากด้านต่าง ๆ คือ 1) ด้านความรู้ความสามารถ 2) ด้านทักษะทางวิชาชีพ 3) ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์และ 4) ด้านคุณธรรมจริยธรรม บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลที่แบ่งองค์ประกอบได้เป็นทางกาย ทางใจ (แสดงออกเป็นอุปนิสัยและอารมณ์) และทางสังคมโดยผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดี ก็จะส่งผลดีต่อการดำรงชีวิตในสังคม เป็นที่รักใคร่และมีความสัมพันธ์อันดีกับคนรอบข้างส่งผลให้ชีวิตประสบความสำเร็จในด้านต่าง ๆ คุณธรรมและจริยธรรม คือ สิ่งที่ควรประพฤติปฏิบัติ เนื่องจากสอดคล้องกับความถูกต้องดีงามตามวัฒนธรรมขนบธรรมเนียม ประเพณี และศาสนาซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับคนทำงาน

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอาชีพหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับงานบริการซึ่งคุณสมบัติของผู้ที่จะประกอบอาชีพนี้ ส่วนหนึ่งเป็นคุณสมบัติที่สอดคล้องกับงานบริการและเจตคติ โดยผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดต่าง ๆ มาไว้ ดังนี้

2.4.1 ความหมายของเจตคติ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) ได้ให้ความหมายของเจตคติไว้ว่า คือ ท่าทีหรือความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

พิรุณ โปรรยสารโรงทอง (2554) กล่าวว่าเจตคติ หมายถึง ความพร้อมทางจิตใจ ความเอนเอียงของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นความรู้สึกในทางชอบไม่ชอบและมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าตามความรู้สึกที่เกิดขึ้นได้ทันที

พรณรงค์ สิงห์สำราญ (2550) ได้สรุปความหมายของเจตคติ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใด ๆ ซึ่งแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมในลักษณะชอบไม่ชอบ เห็นด้วยไม่เห็นด้วย พอใจไม่พอใจต่อสิ่งใด ๆ ในลักษณะเฉพาะตัวตามทิศทางของทัศนคติที่มีอยู่และทำให้จะเป็นตัวกำหนดแนวทางของบุคคลในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนอง

2.4.2 องค์ประกอบของเจตคติ แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของเจตคติได้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม (ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ, 2543 อ้างถึงใน เตือนใจ ทองดี, 2549) คือ

- 1) เจตคติมีองค์ประกอบเดียว โดยมองว่าเกิดจากการประเมินเจตคติว่ารู้สึกชอบหรือไม่ชอบ
- 2) เจตคติมี 2 องค์ประกอบ คือ สติปัญญาและความรู้สึก
- 3) เจตคติมี 3 องค์ประกอบ คือ สติปัญญา (ความรู้ ความคิดและความเชื่อ) ความรู้สึก (อารมณ์ชอบหรือไม่ชอบ) และพฤติกรรม (มีแนวโน้มจะแสดงพฤติกรรมออกมา)

2.4.3 ความสำคัญของเจตคติ เจตคติมีความสำคัญต่อพฤติกรรมซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้ (ลักขณา สรวิวัฒน์, 2549 อ้างถึงใน ศรีณย์ รื่นณรงค์, 2553)

- 1) เจตคติเป็นมโนคติที่ครอบคลุมปรากฏการณ์หลายอย่าง เช่น ความรักของบุคคลที่มีต่อครอบครัว รวมถึงพฤติกรรมหลายอย่างของบุคคล ในการใช้เวลากับครอบครัว ดูแลสมาชิกในครอบครัวทำสิ่งต่าง ๆ ให้สมาชิกในครอบครัวตลอดจนให้การดูแลเอาใจใส่และปลอบใจ
- 2) เจตคติเป็นสาเหตุของพฤติกรรม แต่ในบางงานวิจัยแสดงว่าพฤติกรรมเป็นสาเหตุของเจตคติได้เช่นกัน
- 3) เจตคติมีความสำคัญในตัวเองไม่ว่าเจตคติของบุคคลจะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของเขาหรือไม่ก็ตาม
- 4) เจตคติเป็นเรื่องที่นักจิตวิทยาหลายสาขาสนใจ เช่น นักจิตวิทยาคลินิกสนใจเจตคติที่บุคคลที่มีต่อตนเอง เพื่อเป็นพื้นฐานในการทำความเข้าใจในเรื่องอื่น ๆ
- 5) เจตคติเป็นเรื่องที่นักโฆษณาประชาสัมพันธ์สนใจ ทั้งในแง่ของการศึกษาเพื่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงาน
- 6) เจตคติเป็นเรื่องที่นักรัฐศาสตร์สนใจ โดยเฉพาะเจตคติของประชาชนต่อเรื่องต่าง ๆ ที่มีความสำคัญทางการเมืองการปกครอง
- 7) เจตคติเป็นเรื่องที่นักสังคมวิทยาบางสาขาสนใจ เช่น สาขาจิตวิทยาสังคมซึ่งมองว่าเจตคติเป็นพื้นฐานของพฤติกรรมทางสังคม
- 8) เจตคติเป็นเรื่องที่นักการศึกษาสนใจ นักการศึกษาสามารถใช้ประโยชน์จากเรื่องเจตคติได้มากมายในลักษณะการศึกษาวิจัย

2.4.4 ความหมายของการบริการ

คริสโตเฟอร์ เอชเลิฟลือคและลอเรน ไรท์ (2546 อ้างถึงใน ชวัลนุช อุทยาน, 2552) ได้ให้ความหมายการบริการ 2 อย่าง ดังนี้

1) บริการเป็นปฏิกริยาหรือการปฏิบัติงานที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายอื่นแม้ว่ากระบวนการ (Process) อาจผูกพันกับตัวสินค้าก็ตามแต่ปฏิบัติการก็เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น จับต้องไม่ได้และไม่สามารถครอบครองได้

2) บริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้างคุณค่าและจัดหาคุณประโยชน์ (Benefits) ให้แก่ลูกค้าในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่งอันเป็นผลมาจากการที่ผู้รับบริการหรือผู้แทนนำเอาความเปลี่ยนแปลงมาให้

Kotler (1997) ได้จำกัดความของการบริการไว้ ดังต่อไปนี้ การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มหนึ่งนำเสนอให้อีกกลุ่มหนึ่ง โดยไม่สามารถจับต้องได้และไม่ส่งผลต่อความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้ การกระทำอาจรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนก็ได้

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2549 อ้างถึงใน ชวัลนุช อุทยาน, 2552) ได้กล่าวไว้ว่าการบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตนแต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งอันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการ

ราชน นาสมพงษ์ (2554) การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กรซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา

Gronroos (1982 อ้างถึงใน ชัชวาล ทัดสิวิษ, 2554) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการโดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

ชัชวาล ทัดสิวิษ (2554) ได้สรุปคำจำกัดความของคำว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งที่สร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการจึงเป็นสิ่งที่จำเป็น

2.4.5 ลักษณะของการบริการ แนวความคิดเกี่ยวกับลักษณะของงานบริการ (รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์, 2551) สามารถแบ่งได้เป็น 7 ประการ คือ

1) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการไม่มีรูปร่างและไม่มีตัวตนเหมือนกับสินค้าอื่น ๆ เราจึงไม่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถทดลองใช้ได้ก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ ดังนั้น การตัดสินใจใช้บริการจึงขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิดเจตคติค่าบวกและประสบการณ์เดิมที่เคยได้รับเป็นสำคัญ

2) การบริการไม่มีความคงที่แน่นอน (Heterogeneity) เนื่องจากคุณภาพและลักษณะของการบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งเป็น “มนุษย์” ที่ตามปกติแล้วมักมีพฤติกรรมที่ไม่คงที่อันเป็นผลมาจากบุคลิกภาพอารมณ์สภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่น ๆ อีกมากมายในหน่วยงานหนึ่ง ซึ่งมีผู้ปฏิบัติงานให้บริการหลายคนผู้ปฏิบัติงานให้บริการแต่ละคนย่อมให้บริการไม่เหมือนกัน

3) การบริการไม่สามารถเรียกเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) ในการบริการใด ๆ หากไม่มีผู้มาใช้บริการภายในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งหรือสถานที่ใดสถานที่หนึ่งที่กำหนดก็จะทำให้การบริการที่จัดเตรียมไว้เกิดความสูญเปล่า

4) การบริการไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership) การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติงานให้บริการและผู้รับบริการในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ๆ และสถานที่หนึ่ง ๆ เท่านั้น เมื่อพ้นระยะเวลานั้นไปแล้วจะไม่เอื้ออำนวยต่อการบริการ ผู้รับบริการก็ไม่สามารถนำการบริการดังกล่าวติดตัวไปด้วยได้

5) การบริการต้องอาศัย “คน” เป็นหลักเนื่องจากผู้รับบริการเป็น “คน” ที่เกิดมาพร้อมกับความต้องการที่ไม่มีขีดจำกัดและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ตลอดจนมีอารมณ์และความรู้สึกต่าง ๆ เป็นเครื่องปรุงแต่ง ดังนั้น สิ่งที่จะสามารถเข้าใจและตอบสนองความต้องการของ “คน” ได้ดีที่สุดก็คือ “คน” นั้นเอง

6) คุณภาพของการบริการมักต้องอาศัยองค์ประกอบทางกายภาพ ตัวอย่างเช่น เมื่อเราไปพักที่โรงแรมใดโรงแรมหนึ่งการที่เราจะบอกว่าการบริการของโรงแรมนั้นดีหรือไม่นอกจากจะต้องพิจารณาที่การบริการของพนักงานโรงแรมแล้วเรายังจะพิจารณาที่องค์ประกอบทางกายภาพประกอบด้วย เช่น ที่นอนนุ่มและอยู่ในสภาพดีหรือไม่ เครื่องปรับอากาศทำงานดีหรือไม่ โทรทัศน์มีภาพที่ชัดเจนหรือไม่และมีการบริการเคเบิลทีวีหรือไม่ หากการบริการอื่น ๆ ของโรงแรมดี เช่น พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสสุขภาพและให้บริการได้อย่างรวดเร็ว แต่ที่นอนภายในห้องพักนอนไม่สบายและเครื่องปรับอากาศส่งเสียงดังทั้งคืนและไม่เย็นองค์ประกอบทางกายภาพเหล่านี้ก็จะลดระดับคุณภาพของการบริการในสายตาเรา แต่ถ้าในทางตรงกันข้ามหากองค์ประกอบทางกายภาพดีและการบริการอื่น ๆ ดีด้วยองค์ประกอบทางกายภาพก็จะช่วยเสริมระดับคุณภาพของการบริการให้สูงมากขึ้นในความรู้สึกของผู้รับบริการ

7) การบริการมักต้องให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตหรือกระบวนการบริการ การให้บริการและการรับบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันทำให้ไม่สามารถแบ่งแยกกระบวนการผลิตออกจากกระบวนการบริโภคได้

สำหรับแนวความคิดอื่น ๆ เกี่ยวกับลักษณะของงานบริการเพิ่มเติม (ชวลินุช อุทยาน, 2552) ได้แก่ ความไว้วางใจ (Trust) เนื่องจากการบริการไม่มีตัวอย่างให้ผู้รับบริการได้ทำการทดลองได้ ดังนั้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงขึ้นอยู่กับความไว้วางใจของผู้ใช้บริการซึ่งความไว้วางใจนี้จะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการว่าจะใช้กลยุทธ์ใดในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ และลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น

นอกจากนี้ การบริการต้องอาศัย “คน” เป็นหลัก (รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์, 2551) เนื่องจากผู้รับบริการเป็น “คน” ที่เกิดมาพร้อมกับความต้องการที่ไม่มีขีดจำกัดและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาตลอดจนมีอารมณ์และความรู้สึกต่าง ๆ เป็นเครื่องปรุงแต่ง ดังนั้น สิ่งที่จะสามารถเข้าใจและตอบสนองความต้องการของ “คน” ได้ดีที่สุด ก็คือ “คน” นั่นเองและในส่วนของคุณภาพของการบริการมักต้องอาศัยองค์ประกอบทางกายภาพ ซึ่งองค์ประกอบทางกายภาพก็จะช่วยเสริมระดับคุณภาพของการบริการให้สูงมากขึ้นในความรู้สึกของผู้รับบริการ

2.4.6 ความสำคัญของการบริการ สมชาย กิจยรรยง (2536 อ้างถึงใน ชวลินุช อุทยาน, 2552) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริการว่า การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคลต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ และทักษะต่าง ๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้าได้ การบริการมีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน การให้บริการสามารถกระทำได้ ทั้งก่อน ในระหว่างการติดต่อหรือภายหลังการติดต่อ โดยสามารถรับบริการได้จากตัวบุคคลทุกระดับภายในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กร การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อบริการธุรกิจเกิดความเชื่อถือศรัทธาและการสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการจัดซื้อหรือบริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้า

2.4.7 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2544 อ้างถึงใน ชวลินุช อุทยาน, 2552) ได้กล่าวว่า แนวคิดการให้บริการเกิดจากจิตใจผู้ให้บริการ โดยเริ่มจากการมีทัศนคติที่ดีในการบริการ หากทุกคนมีจิตสำนึกในการให้บริการและถือว่าทุกคนในบริษัทมีความรับผิดชอบร่วมกัน ความบกพร่องในหน้าที่ บกพร่องในการบริการจะมีผลต่อลูกค้าและเป็นการบ่อนทำลายชื่อเสียงของบริษัท ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีแนวคิด ดังต่อไปนี้

- 1) ลูกค้าต้องถูกเสมอ
- 2) ผู้ให้บริการเป็นพระเอกไม่ได้เป็นแค่ตัวพระรอง
- 3) งานบริการเป็นงานผู้ให้

- 4) งานบริการเป็นงานฝึกระดับจิตใจ
- 5) รักงานบริการต้องทำใจและอดทน
- 6) บริการอย่างเอาใจลูกค้ามาใส่ใจเรา
- 7) ยอมรับความแตกต่างของลูกค้า
- 8) บริการลูกค้าเสมือนญาติของตนเอง
- 9) บริการเสมือนเป็นเจ้าของกิจการ

ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการต้อนรับ

- 1) แต่งกายเรียบร้อย
- 2) พุดจาชัดเจน มีหางเสียงไพเราะ
- 3) ทำตนเป็นคนสุภาพ สง่าผ่าเผย
- 4) ยิ้มอยู่เสมอทั้งใบหน้าดวงตาและริมฝีปากเป็นยิ้มที่สดชื่นประทับใจ
- 5) หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธแต่ต้องหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจเช่นกัน
- 6) แสดงให้ปรากฏชัดว่าเต็มใจให้บริการ
- 7) หลีกเลี่ยงการโต้แย้งหรืออุบเจียวใส่อารมณ์โกรธต่อผู้มาติดต่อทุกกรณี
- 8) ระลึกไว้เสมอว่าความอดกลั้นรักษาอารมณ์ขุ่นมัวนั้นคือหน้าที่ของเรา
- 9) ยกให้ประชาชนผู้มาติดต่อเป็นผู้ชนะหรือถูกเสมอ

ศรัณยพงศ์ เทียงธรรม (2552) ทิศทางการสร้างบริการที่มีคุณภาพ คือ โมเดล SERVQUAL ของ Parasuraman ที่ระบุด้านสำคัญต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดผลรวมในรับรู้ของลูกค้าว่าเป็น การบริการที่มีคุณภาพไว้ 5 ด้าน ที่เรียกว่า RATER ดังนี้

- 1) Reliability ลูกค้าเกิดความไว้วางใจจากการให้บริการเกิดได้จากการ ให้บริการที่ตรงเวลาและไม่ผิดพลาด
- 2) Assurance ลูกค้ารู้สึกมั่นใจในการให้บริการเกิดได้จากความรู้และอัธยาศัย ของผู้ให้บริการ
- 3) Tangibles ลูกค้ามองเห็นความพร้อมในองค์ประกอบต่าง ๆ เกิดจากความ พร้อมของสถานที่อุปกรณ์การให้บริการเครื่องแต่งกายหรือสิ่งต่าง ๆ ที่มองเห็นเกี่ยวกับพนักงาน
- 4) Empathy ลูกค้ารับรู้ได้ถึงความเอาใจใส่เกิดจากการ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” โดยการเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนเป็นอย่างดีจรรยาบรรณละเอียดของลูกค้านได้
- 5) Responsiveness ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับการตอบสนองเกิดจากการที่ได้พยายาม ทำตามความต้องการลูกค้าแบบทันทีและทุกครั้งที่ลูกค้าร้องขอ

ชวัลนุช อุทยาน (2552) ให้แนวคิดในการบรรลุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการบริการ คือ ผู้ให้บริการจะต้องยึดถือลูกค้าเป็นหลักว่าถูกต้องเสมอตั้งคำกล่าวที่ว่าลูกค้า คือ พระเจ้า พนักงานบริการต้องแสดงบทบาทให้ดี เพื่อให้ลูกค้าประทับใจและกลับมาเพื่อใช้บริการจะมีจิตใจจดทนเอาใจลูกค้ามาใส่ใจเรายอมรับลูกค้าเป็นเสมือนญาติของเราเองและบริการลูกค้าเปรียบเสมือนเราเป็นเจ้าของกิจการเสียเองซึ่งพนักงานจะต้องมีลักษณะที่ดี คือ

- 1) แต่งกายเรียบร้อย
- 2) พูดจาชัดเจนมีหางเสียงไพเราะ
- 3) สง่าผ่าเผย
- 4) ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่เสมอทั้งใบหน้า ดวงตาและริมฝีปาก
- 5) หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธแสดงให้ปรากฏชัดเจนว่าเต็มใจให้บริการ
- 6) ไม่มีอารมณ์ฉุนเฉียว ใส่อารมณ์ต่อลูกค้า ระลึกเสมอว่าต้องอดทนอดกลั้น

ยกให้ลูกค้าหรือผู้มาติดต่อเป็นผู้ถูกอยู่เสมอ

องค์ประกอบที่สำคัญของความสำเร็จในการบริการมี 7 ประการ คือ

- 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) ผู้ให้บริการจะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้
- 2) ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้ เรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานและสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการเพื่อตอบสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง
- 3) ความพร้อมในการบริการ (Readiness) บริการหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคลากรรวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาเพื่อที่จะสามารถให้บริการได้อย่างฉับพลัน
- 4) ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) ทำให้ลูกค้าชอบและถูกใจกับบริการที่ได้รับยอมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ
- 5) ความสนใจต่อการบริการ (Interest) ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน
- 6) ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกสง่างาม มีชีวิตชีวา ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ มีทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการ

7) ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) การกำหนดแผนในการให้บริการและการพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอซึ่งแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ

อเนก สุวรรณบัณฑิตและภาสกร อุดมพัฒนกิจ (2548) ได้กล่าวไว้ว่า หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการมีดังต่อไปนี้

1) Satisfaction ความพึงพอใจการบริการจะมีคุณภาพความพึงพอใจในการทำงานบริการและในการรับบริการมาบรรจบกันซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นเกิดจากการได้รับ การบริการที่ตรงกับความต้องการและเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการส่วนความพึงพอใจของการทำงานบริการเป็นการที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในงานของตนอันอาจเกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงานค่าตอบแทนและอื่น ๆ ซึ่งเป็นแนวทางที่องค์การธุรกิจบริการจะต้องจัดให้มีขึ้นทั้งสองด้านและประสานให้สอดคล้องกัน

2) Expectation ความคาดหวัง ทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างก็มีความคาดหวังต่องานบริการซึ่งหากองค์การธุรกิจบริการสามารถทราบและจัดสิ่งต่าง ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่มีอยู่ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้น

3) Readiness ความพร้อม เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องมีการจัดเตรียมให้เกิดขึ้นในด้านบุคลากร อาคารสถานที่ อุปกรณ์ระบบสื่อสารและเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการบริการที่มี คุณภาพเต็มรูปแบบ

4) Values ความมีคุณค่า เป็นคุณค่าที่ผู้รับบริการประเมินได้จากการได้รับการบริการที่มีคุณภาพเมื่อเทียบกับค่าบริการที่เกิดขึ้น

5) Interest ความสนใจ เป็นความสนใจกระตือรือร้นของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้บริการอย่างเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการและพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเสมอภาค

6) Courtesy ความมีไมตรีจิต เป็นการแสดงออกของพฤติกรรมให้บริการอย่างจริงใจมีอัธยาศัยและเป็นมิตร

7) Efficiency ความมีประสิทธิภาพ กระบวนการในการให้บริการจะต้องมีระบบที่ทำให้การบริการเกิดขึ้นอย่างมีคุณภาพสม่ำเสมอ ทุกฝ่ายมีบทบาทหน้าที่ชัดเจนและทำงานประสานกันเพื่อให้เกิดการให้บริการที่ดี มีประสิทธิภาพ

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (2556) ได้ให้คำจำกัดความคำว่า หัวใจบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือการให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงานและความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส

ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่นต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ การที่บุคคลมีหัวใจบริการดังกล่าวข้างต้น ช่วยให้เกิดผลดีต่อคนอื่นต่อตนเองและต่องานที่ทำที่ก่อให้เกิดผลดีต่อคนอื่นในการให้บริการ คือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจผู้รับบริการทุกคนมีความต้องการตรงกัน คือ ต้องการความรวดเร็ว ความรวดเร็วของการให้บริการจึงเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะจะไม่ต้องเสียเวลารอคอยสามารถใช้เวลาได้คุ้มค่าในช่วงเวลาสั้น ๆ สามารถทำงานได้หลายอย่าง ทำให้สามารถเพิ่มปริมาณและคุณภาพของงานได้ ประหยัดเงินและเวลาการให้บริการที่รวดเร็ว นอกจากนี้ ผู้ให้บริการต้องทำงานด้วยน้ำใจ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์จะสร้างสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจและยินดีที่จะกลับมาติดต่อและมารับบริการอีก

การที่จะทำให้นักมีจิตใจในการให้บริการต้องนำเอาคำว่า “Service” มาเป็นปรัชญาโดยแยกอักษรของ คำว่า “Service” ออกเป็นความหมาย ดังนี้

S = Smile	แปลว่า ยิ้มแย้ม
E = Enthusiasm	แปลว่า ความกระตือรือร้น
R = Rapidness	แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ
V = Value	แปลว่า มีคุณค่า
I = Impression	แปลว่า ความประทับใจ
C = Courtesy	แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน
E = Endurance	แปลว่า ความอดทน เก็บอารมณ์

สำหรับคำว่า “Mind” ก็ได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

M = Make believe	แปลว่า มีความเชื่อ
I = Insist	แปลว่า ยืนยัน/ยอมรับ
N = Necessitate	แปลว่า การให้ความสำคัญ
D = Devote	แปลว่า อุทิศตน

ราชนัน นาสมพงษ์ (2554) การบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้เพื่อให้เกิดความรวดเร็วสบายใจและพอใจงานบริการที่ดีผู้รับต้องพึงพอใจต้องให้บริการโดยแยกอักษรคำว่า “Service” ออกเป็นความหมายได้ ดังนี้

S = Smile	แปลว่า ยิ้มแย้ม
E = Enthusiasm	แปลว่า ความกระตือรือร้น
R = Rapidness	แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ
V = Value	แปลว่า มีคุณค่า

- I = Impression แปลว่า ความประทับใจ
 C = Courtesy แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน
 E = Endurance แปลว่า ความอดทน เก็บอารมณ์

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล (2558) การบริการอย่างมีคุณภาพ (Service quality) คือ การส่งมอบบริการตามความต้องการของลูกค้าเป้าหมายมีสิ่งที่จะต้องพิจารณาที่สำคัญอยู่ 3 เรื่อง คือ

1) การส่งมอบบริการองค์กรต้องพิจารณาที่จุดสัมผัสบริการ (Touch point) ว่าในการให้บริการลูกค้าของบริษัทเรามีจุดสัมผัสบริการอะไรบ้างและบริหารให้เป็นไปตามมาตรฐานที่องค์กรต้องการส่งมอบให้แก่ลูกค้า

2) ความต้องการของลูกค้าเป้าหมาย องค์กรต้องกำหนดว่ากลุ่มลูกค้าเป้าหมายและความต้องการของลูกค้าเป้าหมายซึ่งตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ก็ให้ความสำคัญในการดำเนินการในเรื่อง "กำหนดลูกค้าเป้าหมาย"

3) ธุรกิจอยู่รอด การให้บริการต้องออกแบบบริการที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกพอใจและตอบโจทย์ธุรกิจคือบริษัทมีกำไรหรืออยู่รอด

ในการสร้างบริการอย่างมีคุณภาพมีเกณฑ์ที่ช่วยในการออกแบบบริการ ดังนี้

1) ความถูกต้อง (Accuracy) ความถูกต้องในงานบริการและความถูกต้องตามความต้องการของลูกค้าปัจจัยที่สำคัญที่สุดก็คือ พนักงานเนื่องจากพนักงานจะเป็นผู้ตอบโจทย์ลูกค้าหากพนักงานที่เก่งมีความสามารถก็สามารถให้บริการที่ถูกต้อง ถูกเรื่องตรงตามใจลูกค้าได้ แนวทางที่ช่วยในการให้บริการลูกค้าอย่างถูกต้อง มีดังนี้

- ตั้งใจฟังข้อมูลหรือคำถามของลูกค้าจะได้ทราบถึงหัวข้อหลัก ๆ ที่ลูกค้าต้องการรวมถึงได้รับรู้ถึงอารมณ์ความรู้สึกของลูกค้าว่าเป็นอย่างไร

- ทวนความต้องการหรือถามกลับไปยังลูกค้าเพื่อสร้างความชัดเจนในเรื่องที่ลูกค้าสอบถามและเป็นการยืนยันว่าพนักงานกับลูกค้าเข้าใจตรงกัน

- ให้บริการที่ถูกต้องตรงตามความต้องการของลูกค้า

2) เวลา (Time) การให้บริการของลูกค้ามีเวลาใน 2 ลักษณะ คือ

- เวลาให้บริการ คือ เวลาที่บริษัทใช้ในการให้บริการลูกค้าแต่ละรายซึ่งนิยมเรียกว่า Service Level Agreement; SLA เป็นเกณฑ์ที่สำคัญที่ลูกค้าจะบอกว่าบริการของเราดีหรือไม่ดี

- เวลารอคอย คือ เวลาที่ลูกค้าใช้ในการรอรับบริการด้วยข้อจำกัดในการลงทุนทางธุรกิจบริษัทไม่สามารถลงทุนอย่างสูงเพื่อลดการรอคอยของลูกค้าวิธีที่นิยมปฏิบัติกันก็คือ ทำให้ลูกค้ารู้สึกดีรู้สึกผ่อนคลายขณะรอคอย

3) สม่ำเสมอ (Consistency) เป็นการให้บริการที่มีมาตรฐานและรักษาระดับมาตรฐานตลอดเวลาควรมีการสร้างมาตรฐานบริการและรักษาระดับบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการตามมาตรฐานทุกครั้งทุกที่ทุกเวลาเมื่อความต้องการของลูกค้าเปลี่ยนแปลงไป บริษัทก็ทำการยกระดับมาตรฐานให้สูงขึ้นไปอีกเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและเป็นการต่อยอดการบริการทำให้คู่แข่งตามมาได้ยากขึ้น

ราชน นาสมพงษ์ (2554) หัวใจของการให้บริการ

- 1) ความรวดเร็วของการปฏิบัติงานให้บริการ ทำให้สามารถเพิ่มปริมาณและคุณภาพของงานได้
- 2) ประหยัดเงินและเวลา การให้บริการที่รวดเร็วช่วยให้ประหยัดเงินในการจ้างหรือใช้จ่ายในการให้บริการ
- 3) เกิดความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการ เมื่อผลลัพธ์เกิดขึ้นเร็วและด้วยน้ำใจบริการที่ดีจะสร้างสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกัน ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจและยินดีที่จะกลับมาติดต่อและมารับบริการอีกหรือไปบอกต่อเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่ง

Gronroos (1984 อ้างถึงใน ชัชวาล ทัดศิวัช, 2554) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) โดยคุณภาพการให้บริการจะมีมากขึ้นอยู่กับระดับของคุณภาพเชิงเทคนิคและคุณภาพเชิงหน้าที่ ซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

- 1) การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and skill) โดยผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้และทักษะในงานบริการและสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน
- 2) ทักษะคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitudes and behavior) ผู้ให้บริการต้องสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตรและดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน
- 3) การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and flexibility) สถานที่ตั้งไว้ให้บริการเวลาที่ได้รับการรวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ต้องอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ
- 4) ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

5) การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (Recovery) ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทันทีด้วยวิธีการที่เหมาะสมซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

ประพัทธ์ ศิริวงศ์รังสรรค์ (2555) คุณสมบัติที่ดีของผู้ให้บริการ มีดังต่อไปนี้

1) ต้องทำใจและอดทน เพราะจะต้องพบปะกับคนที่มาใช้บริการมากมายหลายประเภท พนักงานต้องทำใจให้ได้ว่าเรา คือ ผู้ให้บริการย่อมสามารถสร้างความสุขให้แก่ผู้มาใช้บริการได้ทุกคนและการบริการจะต้องอาศัยความอดทนเป็นพิเศษ

2) บริการอย่างเอาใจเขามาใส่ใจเรา พนักงานทุกคนต้องระลึกเสมอว่าหากเราต้องการสิ่งใดผู้มาใช้บริการก็ย่อมต้องการเช่นนั้นเหมือนกัน

3) ยอมรับความแตกต่างของผู้มาใช้บริการ ผู้มาใช้บริการภายในร้านมีมากมายหลายประเภทซึ่งพนักงานบริการทุกคนจะต้องเอาใจใส่ให้ความสะดวกสบายและบริการด้วยความเต็มใจ เท่าเทียมกันทุกคน

4) พร้อมเสมอที่จะให้ความช่วยเหลือ พนักงานบริการทุกคนจะต้องพร้อมและเต็มใจช่วยเหลือลูกค้าและทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าเพื่อนคลายตั้งใจบริการยินดีต้อนรับแต่ไม่แสดงความคุ้นเคยกับลูกค้ามากเกินไปพยายามศึกษาและเรียนรู้ความต้องการของลูกค้าและช่วยเหลือเท่าที่จะสามารถทำได้

5) มีไมตรีจิตที่ดีการยิ้มแย้มแจ่มใส อารมณ์ดี ไม่หงุดหงิดง่าย เก็บความรู้สึกได้ดีจะทำให้ลูกค้ารู้สึกผ่อนคลาย

6) มีความสุภาพอ่อนโยน พนักงานบริการให้การบริการอย่างสุภาพอ่อนโยน ทั้งกริยาท่าทางและวาจาต่อลูกค้าทุกประเภทเท่าเทียมกัน ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง

7) บริการเสมือนเป็นเจ้าของกิจการ พนักงานทุกคนจะต้องระลึกเสมอว่าการสูญเสียลูกค้า 1 คนย่อมมีผลกลับมาสู่พนักงานได้ ให้คิดเสมอว่าเราเสมือนเป็นเจ้าของกิจการซึ่งจะต้องพยายามรักษาผลประโยชน์ของบริษัทให้มากที่สุด

แนวทางที่ควรปฏิบัติในการให้บริการของพนักงานบริการ

- 1) ให้ความสนใจต่อลูกค้า
- 2) พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าทุก ๆ ท่าน
- 3) ให้บริการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
- 4) ดูแลความสะอาดของตนเองและร่างกายอยู่เสมอ
- 5) มีความถูกต้องและแม่นยำในการให้บริการ

- 6) มีความรู้เกี่ยวกับสินค้าและสิ่งต่าง ๆ
 - 7) หาโอกาสเพิ่มการขายหรือการให้บริการ
 - 8) บริการตามมาตรฐานที่ถูกต้องโดยไม่ลัดคิว
 - 9) ให้ความสนใจในด้านต่าง ๆ เพื่อสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้
- ถูกต้อง รู้สึกและรับรู้ความต้องการของลูกค้าได้ พุดคุยบ้างตามสมควร

ชลธิชา บุณนาค (2541) ได้จำแนกคุณสมบัติของพนักงานบริการ (ด้านอาหารและเครื่องดื่ม) ได้ดังนี้

1) คุณสมบัติทางด้านร่างกายพนักงานบริการจะต้องใช้พลังงานในการทำงานมากจึงควรมีสภาพอนามัยที่ดี มีการดูแลเอาใจใส่ในเรื่องการกินและการพักผ่อนให้เพียงพอ ออกกำลังกายสม่ำเสมอ และควรหลีกเลี่ยงการดื่มแอลกอฮอล์ นอกจากนี้ ควรดูแลเรื่องความสะอาดโดยมีข้อควรปฏิบัติในด้านความสะอาด ดังนี้

- มือและเล็บมือ ทำความสะอาดบ่อย ๆ ตัดให้เรียบร้อย
- ความสะอาดของร่างกาย ทำความสะอาดร่างกายทุกวัน ควรใช้ยาระงับกลิ่นตัวแต่ต้องระวังเรื่องกลิ่น รวมไปถึงกลิ่นน้ำหอม
- ผิวหนัง ทำความสะอาดให้เกลี้ยงเกลา รับประทานผักผลไม้ พักผ่อนให้เพียงพอ

- ผม ดูแลรักษาให้เรียบร้อย สระบ่อย ๆ เพื่อป้องกันรังแคและกลิ่น รวบเก็บให้เรียบร้อย

- ฟัน หมั่นแปรงฟันและควรพบแพทย์ตรวจฟันอย่างสม่ำเสมอ
- เท้า รักษาความสะอาด หากมีการเจ็บปวดต้องรีบรักษา

2) คุณสมบัติที่เกี่ยวกับการทำงาน

- ความเป็นมิตร
- ความรู้ในเรื่องงาน
- คำพูดชัดเจน ต้องพูดเสียงดังฟังชัด เป็นธรรมชาติสื่อความหมายได้อย่างถูกต้อง คล่องแคล่ว น้ำเสียงไพเราะและมีความรู้ทางภาษาด้วย

- ลายมือ ต้องอ่านง่ายไม่เกิดความผิดพลาดเนื่องจากอ่านลายมือไม่ชัดเจน
- ความจำ ต้องจดจำทุกสิ่งเกี่ยวกับการทำงานให้มากที่สุดรวมถึงรายละเอียดของแขกด้วยเพื่อให้แขกเกิดความประทับใจ
- ความซื่อสัตย์ ทั้งต่อแขก เพื่อนร่วมงานและบริษัท

- ความร่วมมือ พร้อมทั้งจะทำงานนอกเหนือเวลางานและสนุกสนานกับ
การให้บริการ

- ทำงานเป็นทีม ถือเป็นสิ่งจำเป็นมาก เพราะจะเป็นตัวเสริมประสิทธิภาพ
ในการบริการได้

3) รักษากฎระเบียบอย่างเคร่งครัด หมั่นศึกษาและปฏิบัติตามกฎระเบียบ
อย่างเคร่งครัด

สมสุข ตั้งเจริญและอรวินท์ เลาห์รชดนนท์ (2536) สรุปทักษะในการบริการได้
4 ประการ ดังนี้

1) ความตั้งใจ คือ ความตั้งใจในการให้บริการ สังเกตความต้องการของลูกค้า
และตอบสนองทันทีโดยทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้ ดังนี้

- กระตือรือร้นในการให้บริการ
- แสดงให้ลูกค้าเห็นว่าพนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกคน
- มีความรู้ในงานที่ทำ
- ใช้ศิลปะการขายอย่างมีประสิทธิภาพ
- หมั่นสังเกตการแสดงออกของลูกค้าทั้งด้านคำพูดและพฤติกรรม

2) มิตรไมตรีอันอบอุ่น คือ ความชำนาญในการมองและเข้าใจความต้องการ
ของลูกค้าโดยไม่ขัดจังหวะลูกค้าและพร้อมช่วยเหลือให้ลูกค้าเกิดความสะดวกสบายและจริงใจใน
การให้บริการ

3) ใช้ภาษาท่าทางอย่างถูกต้องเหมาะสม คือ การฝึกฝนจนชำนาญและม
ความเข้าใจในการแสดงออกสีหน้าท่าทางและการอยู่ต่อหน้าลูกค้ารวมถึงการควบคุมอารมณ์จาก
ความพอใจและไม่พอใจในตัวลูกค้าหรือจากเหนื่อยล้าในการทำงาน ซึ่งการแสดงออกที่ดีของ
พนักงานบริการ คือ

- รอยยิ้มบ่งบอกถึงความเป็นมิตร
- การสบสายตา แสดงออกถึงความจริงใจ ความสนใจ นำไปไว้วางใจ
- ท่าทางการยืน เดินตัวอ เดินลากเท้า เป็นสิ่งที่ไม่ควรปฏิบัติ เพราะจะทำ

ให้ลูกค้าเกิดอคติต่อพนักงาน

- การแต่งกายเป็นระเบียบ ประณีต แสดงถึงความสนใจในเรื่องของ
ความสะอาดของร่างกายและจะปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างดีเช่นเดียวกันกับการดูแลตนเอง

4) ใช้คำพูดที่ถูกกาลเทศะ มีความสำคัญมาก ควรมีการฝึกฝน ดังต่อไปนี้

- ระดับเสียงในการพูดชัดถ้อยชัดคำไม่เร็วเกินไป

- การเรียกชื่อลูกค้าอย่างเคารพและลงท้ายด้วยครับผม
- การให้ข่าวสารกับลูกค้าให้การช่วยเหลือแนะนำ
- ใช้คำพูดที่เหมาะสมเมื่อเจอลูกค้าตำหนิ

คุณสมบัติของพนักงานบริการ (ด้านอาหารและเครื่องดื่ม) มีดังนี้

1) สุขลักษณะส่วนตัว (Personal hygiene) คือ มือและเล็บมือต้องสะอาด ดูแลความสะอาดของร่างกาย มีใบหน้าที่สดชื่น ดูแลผมให้สะอาดและเรียบร้อย ปากควรรักษาความสะอาดไม่ให้มีกลิ่น เท้าดูแลไม่ให้มีกลิ่นหรือมีกลิ่น

2) คุณสมบัติที่จำเป็น

- มิมิตรไมตรี
- อัจฉริยะดี
- พุฒชัดเจน
- เขียนหนังสือชัดเจน
- ความจำดี

การทำงานบริการอย่างมีประสิทธิภาพไว้ ดังนี้

- 1) การทำงานเป็นทีม สร้างทัศนคติที่ดีต่อกันจะทำให้ได้งานที่มีมาตรฐาน
- 2) จัดหเวลา โดยไม่ให้ลูกค้ารู้สึกว่ารอนานหรือคิดว่าพนักงานไม่สนใจ

ลูกค้า

3) จัดหเวลาในการเสิร์ฟ ควรจะรีบเสิร์ฟอาหารจานแรกให้เร็วที่สุดและหมั่นดูแลลูกค้าตลอด

4) การตรงต่อเวลา ต้องรับผิดชอบในเรื่องของเวลาทั้งต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน

5) การอดทนอดกลั้นต่อความกดดัน พยายามมีสติในการบริการในช่วงเวลาที่วุ่นวาย

2.4.8 ความหมายของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548) ได้ให้ความหมายว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Flight attendance) คือ ผู้ที่ทำหน้าที่ดูแลความสะดวกสบาย บริการอาหารและเครื่องดื่มแก่ผู้โดยสาร ซึ่งผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับการรับมือในสถานการณ์ฉุกเฉิน และการปฐมพยาบาลเพื่อสามารถช่วยเหลือผู้โดยสารได้ในสถานการณ์ที่หลากหลาย

พรนพ พุกกะพันธุ์ (2548) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า “พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หมายถึง พนักงานชายและหญิงที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการเพื่อความความสะดวกสบายและความปลอดภัยตลอดระยะเวลาของการเดินทางบนเครื่องบิน”

International Air Transport Association (2015) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินซึ่งไม่ใช่พนักงานมีหน้าที่ในการดูแลความปลอดภัยในห้องโดยสารให้สอดคล้องกับความต้องการผู้ประกอบการและภาครัฐ

2.4.9 การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน International Air Transport Association (2015) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นส่วนหนึ่งของสายการบินที่มีความสำคัญมากโดยหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ประกอบด้วย

- 1) เรื่องความปลอดภัยความมั่นคงและให้บริการตามขั้น
- 2) ปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่ระบุไว้ในคู่มือปฏิบัติงานและข้อกำหนดอื่น ๆ
- 3) ปฏิบัติตามคำสั่งหัวหน้าลูกเรืออาวุโส (Senior cabin crew)
- 4) ปฏิบัติงานภายใต้ อำนาจของนักบินในแต่ละเที่ยวบิน
- 5) รายงานสถานการณ์ต่าง ๆ ที่มีผลต่อความปลอดภัยในการปฏิบัติ
- 6) ปฏิบัติงานเกี่ยวกับความปลอดภัยอื่น ๆ หรือติดต่อสื่อสารข้อมูลจากผู้โดยสาร

ไปยังหัวหน้าลูกเรืออาวุโส

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548) การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะมีตารางการทำงานที่ไม่แน่นอนและควรได้รับการพักผ่อนอย่างเต็มที่ก่อนออกเดินทางโดยมีการเตรียมตัว 1 วันก่อนออกเดินทางจะต้องมีการจัดเตรียมสัมภาระส่วนตัวให้เหมาะสมกับสภาพภูมิอากาศของประเทศจุดหมายปลายทาง และในวันเดินทางควรเตรียมตัวออกจากบ้านล่วงหน้า 4 ชั่วโมงก่อนเครื่องบินออกโดย 2 ชั่วโมง คือ เวลาการเดินทางมายังศูนย์ลูกเรือ (Crew center) และอีก 2 ชั่วโมง คือ เวลาของการสรุปรายละเอียดเพิ่มเติมในการเดินทางของเที่ยวบินจาก In-flight manager และ Purser เช่น ลักษณะการบริการลักษณะผู้โดยสารเวลาการทำการบิน เป็นต้น โดย In-flight manager จะทำหน้าที่ที่แจกจ่ายงานเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่ออำนวยความสะดวก ความรับผิดชอบกรณีเกิดปัญหาขึ้นต่อจากการแจกจ่ายงานประมาณ 20 นาที จะต้องทำการตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ต่าง ๆ แล้วแยกย้ายกันขึ้นประจำจุดต่าง ๆ บนเครื่องซึ่งส่วนหนึ่งจะคอยต้อนรับผู้โดยสารตรงทางเข้าเครื่องและอีกส่วนคอยดูแลความปลอดภัยและความความสะดวกสบายของผู้โดยสาร โดยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะแบ่งการดูแลผู้โดยสารออกเป็น ส่วน ๆ เรียกว่า เคบิน (Cabin) ในแต่ละเคบินจะมีพนักงานต้อนรับแบ่งหน้าที่ออก ดังนี้

- 1) แกลลีย์ (Galley) ทำหน้าที่เตรียมอาหารให้ห้องครัวสำหรับผู้โดยสาร

2) เคบิน (Cabin) ทำหน้าที่ดูแลผู้โดยสารและเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม

3) อินชาร์จ (In Charge) เป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับผู้โดยสารบนเครื่องบิน ทำหน้าที่ควบคุมการทำงานของพนักงานและดูแลผู้โดยสารด้วย

กรมการจัดหางาน (2553) งานในสายการบินโดยทั่วไปทั้งในและนอกประเทศจะมีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชายและหญิงที่แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบค่อนข้างชัดเจนมีหน้าที่หลักสรุปได้ดังนี้

1) พนักงานต้อนรับทั้งชายและหญิง ต้องขึ้นเครื่องบินก่อนผู้โดยสารประมาณ 30 นาที ถึง 1 ชั่วโมงเพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบระบบเครื่องบินตำแหน่งที่ต้องประจำบนเครื่องบิน อุปกรณ์ที่ต้องใช้เพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร (No-go items) เช่น เสื้อชูชีพดับเพลิง ไฟฉาย เครื่องช่วยหายใจและต้องทราบว่าพนักงานต้อนรับผู้ใดทำหน้าที่ต้อนรับผู้โดยสารบริเวณหน้าประตู

2) พนักงานต้อนรับชาย (Steward) อาจทำหน้าที่ดูแลในครัวตรวจสอบจำนวนอาหารและอาหารพิเศษให้ครบและตรงกับจำนวนผู้โดยสารอุ่นอาหารให้ครบและเตรียมอาหารพิเศษออกบริการก่อน

3) พนักงานต้อนรับหญิง (Air hostess) อาจตรวจสอบห้องน้ำ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก ความเรียบร้อยและความสะอาดในห้องน้ำ ตรวจสอบระบบกำจัดของเสียในห้องน้ำทุกห้อง ถ้ามีปัญหาขัดข้องต้องแจ้งให้ช่างจัดการแก้ไขเพราะถ้าไม่ได้รับการแก้ไขให้อยู่ในสภาพที่เรียบร้อยเครื่องบินจะไม่ออกทำการบิน ถ้าเป็นการเดินทางระยะยาวต้องตรวจสอบความเรียบร้อยและจำนวนของหนังสือพิมพ์และนิตยสารต่าง ๆ หูฟัง ถุงเท้าและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่ต้องบริการแก่ผู้โดยสารชั้นธุรกิจ จากนั้นเตรียมจัดตั้งชุดชาหรือกาแฟให้พร้อมที่จะบริการ

4) เมื่อผู้โดยสารขึ้นนั่งประจำที่เรียบร้อยทำหน้าที่แจ้งและสาธิตให้ผู้โดยสารทราบถึงการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยในภาวะฉุกเฉินตรวจสอบความเรียบร้อยและความปลอดภัยของผู้โดยสารก่อนเครื่องขึ้นและเครื่องลงจึงสามารถเข้านั่งประจำที่ได้

5) ถ้าเป็นการบินระยะยาว ทางสายการบินจะบริการอาหารและเครื่องดื่มตามเวลาบริการที่กำหนดไว้ โดยพนักงานต้อนรับหญิงมีหน้าที่บริการเครื่องดื่มและอาหาร ตลอดจนทำความสะอาดบริเวณที่นั่งของผู้โดยสารให้เรียบร้อยและให้บริการอื่น ๆ ตามที่ผู้โดยสารต้องการโดยพนักงานต้อนรับชายอาจคอยช่วยเซ็นรถอุปกรณ์บริการและให้บริการเสริมต่าง ๆ

พรนพ พุกกะพันธ์ (2548) ได้สรุปการบริการและการปฏิบัติต่อผู้โดยสารไว้ ดังนี้

1) อำนวยความสะดวกสบายให้เป็นไปตามความต้องการของผู้โดยสารบนอากาศยาน

2) คือนรับผู้โดยสารและจัดหาที่นั่งให้บนอากาศยาน
 3) ตรวจสอบความเรียบร้อยเกี่ยวกับการคาดเข็มขัดของผู้โดยสารในช่วงเวลาเครื่องบินขึ้นและลง

- 4) แจกหนังสือให้ผู้โดยสารอ่าน
- 5) ตอบคำถามเกี่ยวกับอากาศยาน เช่น กำหนดการและเส้นทางการบิน
- 6) แนะนำสถานที่ที่น่าสนใจให้ผู้โดยสาร
- 7) คอยเอาใจใส่ผู้โดยสารระหว่างบิน
- 8) บริการเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม
- 9) ดูแลความเรียบร้อยในห้องโดยสาร
- 10) ให้บริการอื่น ๆ เช่น ยารักษาโรค เครื่องปฐมพยาบาล ฯลฯ

2.4.10 คุณสมบัติที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สรุปคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากนักวิชาการ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548) นวมลดีสถาปิตานนท์ (2541) และพรนพ พุกกะพันธ์ (2548) มีดังนี้

- 1) ด้านคุณวุฒิ ส่วนใหญ่จะกำหนดระดับการศึกษาขั้นต่ำไว้ที่ปริญญาตรีและไม่มีกำหนดสาขาที่เรียน
- 2) ด้านภาษาเป็นสิ่งสำคัญที่สุด โดยเฉพาะภาษาอังกฤษซึ่งสิ่งที่ใช้วัดทักษะด้านภาษาโดยส่วนใหญ่จะเป็นผลคะแนนสอบ TOEIC, TOFEL หรือ IELTS โดยมีกำหนดระดับคะแนนขั้นต่ำอยู่ 550 คะแนน 500 คะแนน และ 5.5 คะแนน ตามลำดับ ซึ่งผลสอบที่ยื่นต้องไม่เกิน 2 ปี ในวันรับสมัครส่วนกรณีภาษาที่สาม ถ้ามีก็จะยิ่งเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันมากขึ้น
- 3) ด้านประสบการณ์ เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นน้อยเพราะทุกอย่างมีการฝึกอบรมเพิ่มเติมซึ่งความต้องการในด้านนี้จะแตกต่างกันในแต่ละสายการบิน เช่น ในบางสายการบินมีความต้องการผู้ที่มีประสบการณ์ทั้งทางตรงโดยให้เหตุผลว่าจะสามารถเริ่มงานได้ขึ้นแต่สำหรับบางสายการบินจะนิยมรับผู้จบใหม่เนื่องจากเล็งเห็นว่าเด็กจบใหม่สามารถฝึกฝนได้ง่ายกว่าปรับตัวเข้ากับบริษัทได้ง่ายกว่า
- 4) ด้านรูปร่าง เพศหญิงส่วนสูงไม่ต่ำกว่า 160 ซม. และเพศชายส่วนสูงไม่ต่ำกว่า 165 ซม. โดยน้ำหนักต้องสมดุลกับส่วนสูง
- 5) ด้านความงาม ความสวยและสีผิวอาจไม่จำเป็นแต่จะต้องดูดี เป็นภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสายการบินเมื่อผู้โดยสารเห็นแล้วจะเกิดความสบายใจ
- 6) ด้านอุปนิสัยและทัศนคติ จะมีการสอบ Attitudes test ซึ่งเป็นการอ่านลักษณะนิสัยภายในของผู้สมัครว่าเหมาะสมกับงานหรือไม่ โดยลักษณะที่ขาดไม่ได้ คือ ใจเย็น อดทน

ชอบช่วยเหลือคนและมีไหวพริบในการแก้ปัญหา มีกิริยามารยาทเรียบร้อย สามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นและสังคมได้ง่าย มีความอดทนเป็นพิเศษและตัดสินใจเองได้

7) ด้านสายตา หากกรณีที่มีสายตามีปัญหาควรใส่คอนแทคเลนส์แทนที่แว่นตาเพื่อบุคลิกภาพที่ดีและความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

8) ด้านอายุ เพศหญิง อายุระหว่าง 20-26 ปี เพศชาย อายุระหว่าง 21-28 ปี

9) ด้านสถานภาพ โสด เพศชายผ่านการคัดเลือกทหารมาแล้ว

10) ด้านความสามารถในการว่ายน้ำ เพศหญิง สามารถว่ายน้ำได้ในระยะ 50 เมตร เพศชายสามารถว่ายน้ำได้ในระยะ 100 เมตร

11) ด้านสุขภาพสุขภาพดี แข็งแรง



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

จากการศึกษาประกาศรับสมัครพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสายการบินต่าง ๆ ในประเทศไทย ผู้วิจัยได้สรุปข้อมูลคุณสมบัติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ดังนี้

ตารางที่ 2.3 เปรียบเทียบข้อมูลการรับสมัครพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต่าง ๆ ในไทยและข้อมูลคุณสมบัติพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

คุณสมบัติ	การบินไทย		แอร์เอเชีย		ไทย ไลออน แอร์		นักวิชาการ	
	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย
สัญชาติ	สัญชาติไทย	สัญชาติไทย	สัญชาติไทย	สัญชาติไทย	สัญชาติไทย	สัญชาติไทย	-	-
สถานภาพ	- โสด - ไม่เคยจดทะเบียนสมรส - ไม่มีบุตร	- โสด - ไม่เคยจดทะเบียนสมรส - ไม่มีบุตร	-	-	โสด	โสด	โสด	โสด
อายุ	-	-	อายุระหว่าง 20-28 ปี	อายุระหว่าง 20-28 ปี	อายุไม่เกิน 25 ปี	อายุไม่เกิน 25 ปี	อายุระหว่าง 20-26ปี	อายุระหว่าง 21-28 ปี
ความสูง	ความสูงขั้นต่ำ 160 ซม.	ความสูงขั้นต่ำ 165 ซม.	ความสูงขั้นต่ำ 162 ซม.	ความสูงขั้นต่ำ 170 ซม.	ความสูงขั้นต่ำ 162 ซม.	ความสูงขั้นต่ำ 175 ซม.	ความสูงขั้นต่ำ 160 ซม.	ความสูงขั้นต่ำ 165 ซม.

ตารางที่ 2.3 เปรียบเทียบข้อมูลการรับสมัครพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต่าง ๆ ในไทยและข้อมูลคุณสมบัติพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ต่อ)

คุณสมบัติ	การบินไทย		แอร์เอเชีย		ไทย ไลอ้อน แอร์		นักวิชาการ	
	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย
น้ำหนัก	สัดส่วนกับความสูงเป็นไปตามมาตรฐาน	สัดส่วนกับความสูงเป็นไปตามมาตรฐาน	-	-	เหมาะสมกับส่วนสูง	เหมาะสมกับส่วนสูง	ต้องสมคูลกับส่วนสูง	ต้องสมคูลกับส่วนสูง
ความสามารถว่ายน้ำ	ว่ายน้ำได้อย่างต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 50 เมตร โดยต้องว่ายน้ำท่าฟรีสไตล์	ว่ายน้ำได้อย่างต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 100 เมตร โดยต้องว่ายน้ำท่าฟรีสไตล์	-	-	-	-	ว่ายน้ำได้อย่างต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 50 เมตร	ว่ายน้ำได้อย่างต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 100 เมตร
การทดสอบภาษาอังกฤษ (TOEIC)	600 คะแนนขึ้นไป	600 คะแนนขึ้นไป	600 คะแนนขึ้นไป	600 คะแนนขึ้นไป	550 คะแนนขึ้นไป	550 คะแนนขึ้นไป	550 คะแนนขึ้นไป	550 คะแนนขึ้นไป
พันธะทางทหาร	-	พ้นพันธะทางทหารแล้ว	-	-	-	พ้นภาระทางทหาร	-	พ้นภาระทางทหาร

ตารางที่ 2.3 เปรียบเทียบข้อมูลการรับสมัครพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต่าง ๆ ในไทยและข้อมูลคุณสมบัติพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ต่อ)

คุณสมบัติ	การบินไทย		แอร์เอเชีย		ไทย ไลอ้อน แอร์		นักวิชาการ	
	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย
วุฒิการศึกษา	ไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ไม่จำกัดสาขา	ไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ไม่จำกัดสาขา	ไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	ไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	มัธยมปลาย-ปริญญาตรี	มัธยมปลาย-ปริญญาตรี	ไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ไม่จำกัดสาขา	ไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ไม่จำกัดสาขา
บุคลิกภาพ	- ไม่สวมแว่นตา - มีบุคลิกภาพดี และเหมาะสมในการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	- ไม่สวมแว่นตา - มีบุคลิกภาพดี และเหมาะสมในการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	- ไม่สวมแว่นตา (ใส่คอนแทคเลนส์เท่านั้น) - มีบุคลิกภาพดี	- ไม่สวมแว่นตา (ใส่คอนแทคเลนส์เท่านั้น) - มีบุคลิกภาพดี	- บุคลิกภาพดี - สายตาดี (สวมใส่คอนแทคเลนส์ได้เท่านั้น)	- บุคลิกภาพดี - สายตาดี (สวมใส่คอนแทคเลนส์ได้เท่านั้น)	ควรใส่คอนแทคเลนส์แทนที่แว่นตา	ควรใส่คอนแทคเลนส์แทนที่แว่นตา
ด้านสุขภาพ	สุขภาพสมบูรณ์แข็งแรง	สุขภาพสมบูรณ์แข็งแรง	สุขภาพดี	สุขภาพดี	สุขภาพสมบูรณ์แข็งแรง	สุขภาพสมบูรณ์แข็งแรง	สุขภาพดี	สุขภาพดี
ด้านความงาม	-	-	-	-	-	-	ความสวยและสีผิว อาจไม่จำเป็น	ความสวยและสีผิว อาจไม่จำเป็น

ตารางที่ 2.3 เปรียบเทียบข้อมูลการรับสมัครพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต่าง ๆ ในไทยและข้อมูลคุณสมบัติพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ต่อ)

คุณสมบัติ	การบินไทย		แอร์เอเชีย		ไทย ไลอ้อน แอร์		นักวิชาการ	
	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย
ด้าน ประสบการณ์	-	-	-	-	-	-	-	มีความจำเป็นน้อย
ภาษาต่าง ประเทศอื่น ๆ	สามารถใน การสื่อสารภาษา ต่างประเทศอื่น นอกเหนือจากภาษา อังกฤษ โดยเฉพาะ ภาษาจีน ฝรั่งเศส เยอรมัน อิตาลี ญี่ปุ่น และสเปน จะเป็นประโยชน์ใน การพิจารณา	สามารถในการสื่อสาร ภาษาต่างประเทศอื่น นอกเหนือจากภาษา อังกฤษ โดยเฉพาะ ภาษาจีน ฝรั่งเศส เยอรมัน อิตาลี ญี่ปุ่น และสเปน จะเป็นประโยชน์ใน การพิจารณา	สามารถพูดจีน กลางได้ จะพิจารณา เป็นพิเศษ	สามารถพูดจีน กลางได้ จะพิจารณา เป็นพิเศษ	จะพิจารณา เป็นพิเศษ	จะพิจารณา เป็นพิเศษ	ถ้ามีก็จะยังเพิ่ม ความได้เปรียบใน การแข่งขันมากขึ้น	ถ้ามีก็จะยังเพิ่ม ความได้เปรียบใน การแข่งขันมากขึ้น

ตารางที่ 2.3 เปรียบเทียบข้อมูลการรับสมัครพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต่าง ๆ ในไทยและข้อมูลคุณสมบัติพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ต่อ)

คุณสมบัติ	การบินไทย		แอร์เอเชีย		ไทย ไลอ้อน แอร์		นักวิชาการ	
	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย
ด้านอุปนิสัย และทัศนคติ	<ul style="list-style-type: none"> - มีความกระตือรือร้น - เอาใจใส่และรักงานบริการ - มนุษยสัมพันธ์ดี 	<ul style="list-style-type: none"> - มีความกระตือรือร้น - เอาใจใส่และรักงานบริการ - มนุษยสัมพันธ์ดี 	<ul style="list-style-type: none"> มีใจรักในงานบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> มีใจรักในงานบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> มีทัศนคติที่ดีต่องานด้านบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> มีทัศนคติที่ดีต่องานด้านบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ใจเย็นมีความอดทน - ตัดสินใจเองได้ - ชอบช่วยเหลือ - มีไหวพริบในการแก้ปัญหา - มีกิริยามารยาทเรียบร้อย - สามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นและสังคมได้ง่าย 	<ul style="list-style-type: none"> - ใจเย็นมีความอดทน - ตัดสินใจเองได้ - ชอบช่วยเหลือ - มีไหวพริบในการแก้ปัญหา - มีกิริยามารยาทเรียบร้อย - สามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นและสังคมได้ง่าย

2.4.11 จรรยาบรรณของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548)
จรรยาบรรณในวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจุดมุ่งหวังมิได้ต้องการจะให้ทุกท่านปรับเปลี่ยนชีวิตส่วนตนมุ่งหวังเพียงว่าเมื่อท่านต้องสวมบทบาทหน้าที่การเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะมีจริยธรรมแห่งจรรยาบรรณในอาชีพอยู่ในใจตนก็เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่แล้ว

จรรยาบรรณต่อตนเอง

1) พึงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ยึดบรรทัดฐานความถูกต้องเต็มกำลัง
ความสามารถและสติปัญญา

- 2) พึงภูมิใจในงานที่รับผิดชอบและพัฒนาตนเองสู่ความเป็นมืออาชีพ
- 3) พึงรักษาสุขภาพ และพัฒนาบุคลิกภาพให้เหมาะสมอยู่เสมอ
- 4) พึงเอื้ออาทร มีความสามัคคี มีน้ำใจไมตรีต่อเพื่อนร่วมงาน
- 5) พึงรักษาจริยมารยาท ประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงามของชาติ

จรรยาบรรณต่อองค์กร

1) พึงมุ่งมั่นและอุทิศตนในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด
2) พึงส่งเสริมรักษาชื่อเสียงเกียรติคุณและภาพลักษณ์ให้เป็นที่เชื่อถือศรัทธา
3) พึงรักษาผลประโยชน์และดูแลการใช้ทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพและ
ประสิทธิผลสูงสุด

มากยิ่งขึ้น

- 4) พึงช่วยเหลือเกื้อกูล เสริมสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน

จรรยาบรรณต่อลูกค้า

1) พึงสร้างความมั่นใจในมาตรฐานด้านความปลอดภัยให้เป็นที่ประจักษ์กับ
ลูกค้า

2) พึงให้เกียรติและดูแลลูกค้าด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยปราศจาก
อคติไม่เลือกปฏิบัติ

3) พึงให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสมีน้ำใจสุภาพอ่อนโยนกระตือรือร้น
ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาเสมือนเป็นเจ้าบ้านที่ดี

4) พึงสร้างความประทับใจให้ลูกค้าโดยมุ่งมั่นให้บริการด้วยคุณภาพอย่าง
มืออาชีพ

- 5) พึงเคารพในสิทธิ ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า

จรรยาบรรณต่อสังคม

- 1) พึงมีจิตสำนึกเห็นคุณค่าของความพอเพียงใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าโดยให้สอดคล้องกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสภาพแวดล้อมที่ดี
- 2) พึงส่งเสริมและประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมอันดีงามเพื่อเป็นตัวอย่างที่ดีของสังคม
- 3) พึงแสวงหาโอกาสที่จะส่งเสริม และเผยแพร่วัฒนธรรมไทยสู่สังคมโลก
- 4) พึงมีส่วนร่วมในการบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ สร้างคุณูปการให้สังคมตามสมควรแก่อัตภาพและโอกาส
- 5) พึงนิยมไทย ศรัทธาไทย ใช้ของไทย

กล่าวโดยสรุป เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งในการแสดงออกทางพฤติกรรมโดยมีองค์ประกอบเป็น 3 ด้าน คือ

- 1) ด้านความรู้ความเข้าใจ
- 2) ด้านความรู้สึกและอารมณ์
- 3) ด้านพฤติกรรม

เจตคติที่ดีมีผลต่อการทำงานให้ประสบความสำเร็จนั้น คือ การมีความเชื่อมั่นในตนเองกล้าแสดงความคิดเห็นเรียนรู้สิ่งใหม่ตลอดเวลาคิดหาเหตุผลแล้วทำความคิดให้เป็นจริงรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นรู้จักให้กำลังใจตัวเองและแข่งขันกับตัวเอง

การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่ผู้ให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการโดยมีลักษณะดังนี้

- 1) ไม่สามารถจับต้องได้
- 2) ไม่สามารถแบ่งแยกการผลิตและการบริโภคได้
- 3) ไม่สามารถเก็บรักษาได้
- 4) ไม่มีความคงที่แน่นอน

มิติของคุณภาพการบริการหรือ RATER โดยการพิจารณาจากรับรู้ของลูกค้าแบ่งได้เป็น 5 ด้าน คือ ลูกค้าเกิดความไว้วางใจจากการให้บริการ รู้สึกมั่นใจในการให้บริการ มองเห็นความพร้อมในองค์ประกอบต่าง ๆ ในการให้บริการ รับรู้ได้ถึงความเอาใจใส่ และรู้สึกว่าได้รับการตอบสนอง

การบริการที่ดี คือ การบริการที่มาจากใจหรือ Service mind ซึ่งนอกจากคุณลักษณะดังกล่าวนี้ ยังมีเรื่องของความรู้บุคลิกภาพและคุณธรรมจริยธรรมที่มีความจำเป็นต่อสายงานบริการเช่นกัน

เพื่อให้การปฏิบัติงานบริการออกมามีประสิทธิภาพ สร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการและส่งผลต่อธุรกิจให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Flight attendance) หมายถึง บุคคลทั้งชายและหญิงที่ได้รับการว่าจ้างจากสายการบินให้ทำหน้าที่รับผิดชอบในส่วนของการความปลอดภัยบนเครื่องบินและให้บริการหรืออำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบิน โดยมีคุณสมบัติโดยทั่วไปคือ คุณสมบัติทางด้านกายภาพบุคลิกภาพทักษะทางภาษาทัศนคติในงานบริการและจรรยาบรรณในสายอาชีพ

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับกฎระเบียบต่าง ๆ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอาชีพที่มีหน้าที่รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสาร ดังนั้น การปฏิบัติตามกฎระเบียบจึงเป็นเรื่องที่สำคัญมาก โดยกฎระเบียบที่สำคัญเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรเรียนรู้ ดังต่อไปนี้ เป็นหลักสูตรการฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งมีที่มาจากหลากหลายองค์กรทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ คือ

2.5.1 กรมการขนส่งทางอากาศ (2551) กรมการขนส่งทางอากาศได้กำหนดแนวทางในการจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับพนักงานต้อนรับบนอากาศยานไว้เป็นประกาศกรมการขนส่งทางอากาศเรื่องหลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับพนักงานต้อนรับในอากาศยาน (Cabin crew training program) โดยแบ่งหลักสูตรการฝึกอบรมออกเป็น 3 แบบ ดังนี้

- 1) หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Initial training เป็นการฝึกอบรมกับอากาศยานแบบแรกที่จะปฏิบัติหน้าที่
- 2) หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Recurrent training เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ในสถานะการบินปกติ-ผิดปกติและฉุกเฉิน
- 3) หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Conversion/transition training เป็นการฝึกอบรมเพื่อเปลี่ยนแบบอากาศยานที่จะปฏิบัติหน้าที่

หลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับพนักงานต้อนรับในอากาศยานอย่างน้อยต้องประกอบด้วยหัวข้อวิชาดังต่อไปนี้

1. ความรู้พื้นฐานด้านการบิน (Aviation indoctrination)

1.1 กฎและระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Regulatory aspects) มีเนื้อหา ดังนี้

1.1.1 กฎหมายการบินภายในและกฎหมายระหว่างประเทศ (National and international regulations)

- 1.1.2 กฎระเบียบคำสั่งข้อกำหนดของบริษัท (Company specific)
- 1.2 คำศัพท์เฉพาะและคำอ้างอิงด้านการบิน (Aviation terminology and terms of reference) มีเนื้อหา ดังนี้
- 1.2.1 คำศัพท์เฉพาะ (Terminology)
- 1.2.2 คำอ้างอิง (Term of reference)
- 1.3 ทฤษฎีการบินและการปฏิบัติการของอากาศยาน (Theory of flight and aircraft operations) มีเนื้อหา ดังนี้
- 1.3.1 ทฤษฎีการบิน (Theory of flight)
- 1.3.2 ส่วนประกอบหลักของอากาศยาน (Major aircraft components)
- 1.3.3 อันตรายจากสิ่งแปลกปลอมบนพื้นผิวของอากาศยาน (Critical surfaces)
- 1.3.4 ระบบปรับความดัน (Pressurization system)
- 1.3.5 การบรรทุกน้ำหนักและจุดศูนย์ถ่วงของอากาศยาน (Weight and balance)
- 1.3.6 อุตุนิมิตวิทยาการบินและสภาพอากาศแปรปรวน (Meteorology and turbulence)
- 1.3.7 การใช้อุปกรณ์การสื่อสารต่าง ๆ (Communication equipment)
- 1.3.8 การควบคุมการจราจรทางอากาศ (Air traffic control)
- 1.4 สรีระศาสตร์การด้านการบิน (Physiology of flight) มีเนื้อหา ดังนี้
- 1.4.1 ระบบออกซิเจนและการใช้งาน (Oxygen system and use)
- 1.4.2 ผลกระทบจากความสูง (Effects of altitude)
- 1.4.3 อันตรายเกี่ยวกับสรีระมนุษย์ในการโดยสารอากาศยาน (Cabin poisoning)
2. การปฏิบัติหน้าที่และความรับผิดชอบ (Duties and responsibilities) มีเนื้อหา ดังนี้
- 2.1 หน้าที่และความรับผิดชอบทั่วไป (General responsibilities)
- 2.2 หน้าที่และความรับผิดชอบก่อนและหลังการปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละเที่ยวบิน (Pre-flight and post-flight)
- 2.3 หน้าที่และความรับผิดชอบระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ในระหว่างเที่ยวบิน (In-flight)

3. ขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติหรือฉุกเฉิน (Emergency procedures) มีเนื้อหา ดังนี้

3.1 หลักการพื้นฐานและขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีฉุกเฉินทั่วไป (General emergency procedures and basic principles)

3.2 อุปกรณ์ฉุกเฉิน (Emergency equipment)

3.3 การดับเพลิง (Fire fighting)

3.4 ขั้นตอนการกำจัดควัน (Smoke removal procedures)

3.5 ระบบไฟแสงสว่างฉุกเฉิน (Emergency lighting systems)

3.6 การสูญเสียระบบปรับความดันอย่างช้าและอย่างฉับพลัน (Decompression: slow/rapid)

3.7 การเตรียมตัวสำหรับการลงจอดในเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency landing preparations)

3.8 ขั้นตอนการอพยพ (Evacuation procedures)

4. การขนส่งสินค้าอันตราย (Carriage of dangerous goods) มีเนื้อหา ดังนี้

4.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสินค้าอันตราย (General philosophy)

4.2 สินค้าต้องห้ามในอากาศยาน (Prohibited goods)

4.3 การระบุฉลาก (Label identification)

4.4 การขนส่งสินค้าอันตรายที่เป็นไปตามข้อยกเว้น (Exceptions)

4.5 ขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency procedures)

5. มนุษย์ปัจจัย (Human factors) มีเนื้อหา ดังนี้

5.1 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับมนุษย์ปัจจัย (Fundamental human factor concept)

5.2 การบริหารจัดการทรัพยากรลูกเรือ (Crew resource management)

6. สุขอนามัยเวชภัณฑ์การบินและการปฐมพยาบาล (Hygiene, aviation medicine and first aid) มีเนื้อหา ดังนี้

6.1 คำศัพท์เฉพาะ (Terminology)

6.2 สุขอนามัยส่วนบุคคล (Personal hygiene)

6.3 สุขอนามัยเขตร้อน (Tropical hygiene)

6.4 เชื้อโรคที่ติดต่อได้ (Transmissible diseases)

6.5 การกักเชื้อโรค (Quarantinable diseases)

- 6.6 โรคระบาด (Endemic diseases)
- 6.7 อาหารเป็นพิษ (Food poisoning)
- 6.8 เหตุการณ์ฉุกเฉินและอุบัติการณ์ทางการแพทย์ระหว่างการบิน (In-flight medical emergencies and incidents)
- 6.9 การช่วยหายใจ (Artificial respiration)
- 6.10 ผลกระทบจากยาหรือสารพิษในร่างกาย (Effects of drugs/ intoxications)
- 6.11 การปฐมพยาบาลและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ (First-aid medical supplies)

ได้แก่

- 6.11.1 ชุดปฐมพยาบาลเบื้องต้น (อุปกรณ์และวิธีการใช้งาน) First-aid kits (Contents and use of)
- 6.11.2 ชุดยาและอุปกรณ์ทางการแพทย์ (อุปกรณ์และวิธีการใช้งาน) Medical kits (Contents and use of)

โดยประกาศได้กำหนดชั่วโมงรวมในการฝึกอบรมหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Initial training เป็น 80 ชั่วโมง Recurrent training เป็น 24 ชั่วโมง และหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Conversion/ transition training เป็น 16 ชั่วโมง ส่วนผู้ที่ทำหน้าที่เป็นผู้ฝึกอบรมจะต้องเป็นผู้ได้รับใบรับรองครูฝึก ผู้ประจำหน้าที่ในอากาศยานประเภทครูฝึกภาคทฤษฎี (Ground instructor) จากกรมการขนส่งทางอากาศด้วยหลังจากผ่านการฝึกอบรมแต่ละหลักสูตรกรมการขนส่งทางอากาศได้กำหนดระดับความรู้ความสามารถดังนี้

ระดับ 1 หมายถึง พนักงานต้อนรับในอากาศยานจะต้องมีความรู้ขั้นพื้นฐานเกี่ยวกับวิชานั้น ๆ แต่ยังไม่คาดหมายให้ใช้ความรู้ความสามารถเหล่านั้นในการปฏิบัติหน้าที่

ระดับ 2 หมายถึง พนักงานต้อนรับในอากาศยานจะต้องมีความรู้และความสามารถที่จะใช้ความรู้จากวิชานั้น ๆ ในการปฏิบัติหน้าที่ได้โดยอาศัยเอกสารอ้างอิงและคำแนะนำ

ระดับ 3 หมายถึง พนักงานต้อนรับในอากาศยานจะต้องมีความรู้ครบถ้วนในวิชานั้น ๆ และสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ

ระดับ 4 หมายถึง พนักงานต้อนรับในอากาศยานจะต้องมีความรู้อย่างละเอียดครบถ้วนในวิชานั้น ๆ ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้และตัดสินใจอย่างเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์

สำหรับเกณฑ์และมาตรฐานในการทดสอบในการทดสอบความรู้ภาคทฤษฎีผู้ที่ผ่านการทดสอบต้องได้คะแนนร้อยละ 90 ขึ้นไป สำหรับผู้ที่ไม่ผ่านจะต้องเข้ารับการทดสอบภาคทฤษฎี

ใหม่ภายใน 14 วัน นับจากวันที่ทำการทดสอบครั้งก่อนหน้า โดยผู้ที่คะแนนไม่ผ่านร้อยละ 90 จะไม่ได้รับอนุญาตให้ปฏิบัติหน้าที่

2.5.2 The International Civil Aviation Organization (ICAO) ในช่วงปี ค.ศ. 2012 ICAO Flight operations section ได้ให้ความสนใจในเรื่องของ Cabin safety เป็นครั้งแรกโดย Cabin safety programme ในยุคนั้นจะเน้นในเรื่อง ดังต่อไปนี้

- กฎและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของลูกเรือ (Regulations relating to cabin operations)
- ขั้นตอนการดำเนินงานและการเตรียมเอกสาร (Operator's procedures and documentation)
- การฝึกอบรมและคุณสมบัติของลูกเรือ (Cabin crew training and qualifications including facilities and devices)
- การปฏิบัติงานของมนุษย์ (Human performance)
- การออกแบบและการผลิต (Design and manufacturing)
- อุปกรณ์และการตกแต่งบนเครื่องบิน (Equipment and furnishings on board aircraft)
- สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (The operational environment)

The safety role of cabin crew หน้าที่เกี่ยวกับความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในยุคแรกเริ่มจะเน้นในส่วนของการอพยพผู้โดยสาร (Evacuation) ในกรณีเกิดอุบัติเหตุ แต่ต่อมาได้มีการเพิ่มหน้าที่เกี่ยวกับความปลอดภัยมากขึ้นในเรื่องของการป้องกันอุบัติเหตุบนเครื่องบิน เช่น

- ป้องกันอุบัติเหตุหรือความเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุในห้องโดยสารเช่น การตรวจตราสิ่งผิดปกติ (ควันหรือไฟ)
- การรายงานสิ่งผิดปกติในห้องโดยสารต่อนักบิน
- ป้องกันการกระทำผิดกฎหมายดูแลความเรียบร้อยของผู้โดยสารให้เกิดความปลอดภัย

ICAO Requirements for cabin safety หน้าที่ที่สำคัญของลูกเรือ คือ ดูแลความปลอดภัยบนเครื่องบิน โดย ICAO ได้มีการกำหนดมาตรฐานด้านความปลอดภัยในการบินออกผ่านทาง Standards and Recommended Practices (SARPs) โดยแบ่งตาม Annex ต่าง ๆ ได้ ดังนี้ (ICAO Journal , 2014)

Annex 6: Operation of aircraft, Part I-International commercial air transport aero planes

Annex 8: Airworthiness of aircraft

Annex 13: Aircraft accident and incident investigation

Annex18: The safe transport of dangerous goods by air continued

Annex19: Safety management

Cabin crew safety training การพัฒนาในเรื่องของ Competency-based ในการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็น ICAO Cabin crew safety training manual (Doc7192 Part E-1) โดยมีหัวข้อการฝึกอบรม ดังนี้

- การฝึกอบรมเกี่ยวกับความปลอดภัยและคุณสมบัติของลูกเรือ (Cabin crew safety training requirements and qualifications)
- อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม (Training facilities and devices)
- แนวทางการฝึกอบรมฐานสมรรถนะ (Competency-based training approach)
- หลักรับบ่ม (Aviation indoctrination)
- การฝึกอบรมด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงานปกติ (Normal operations safety training)
- การฝึกอบรมในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติหรือฉุกเฉิน (Abnormal and emergency situations training)
- สินค้าอันตราย (Dangerous goods)
- การปฏิบัติงานของมนุษย์ (Human performance)
- การจัดการสถานการณ์ทางการแพทย์บนเครื่องบิน สุขอนามัยและสุขอนามัยในการเดินทาง (Management of on board medical events, hygiene and travel health)
- ความปลอดภัยด้านการบิน (Aviation security)
- ระบบการจัดการความปลอดภัย (Safety management systems)
- การบริหารความเสี่ยงจากความล้า (Fatigue risk management)
- การฝึกอบรมหัวหน้าลูกเรือ (Cabin crew in-charge training)
- การจัดการ โครงการฝึกอบรม (Management aspects of training programme)

2.5.3 สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association; IATA) สำหรับ IATA มีโปรแกรมการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีรายละเอียดในหัวข้อการฝึกอบรมดังนี้

1. Module 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
Introduction to the cabin crew profession โดยรายละเอียดจะแบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ

1.1 ประวัติความเป็นมาและจุดเริ่มต้นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
(History and origin of profession)

- Key historical milestones

1.2 วิธีชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในหนึ่งวันในการทำงาน (A day in the life of a crew member) ซึ่งรวมถึงผลประโยชน์และความท้าทายในอาชีพ

2. Module 2 การสมัครงาน Landing the job โดยรายละเอียดจะแบ่งได้เป็น 3 ส่วน คือ

2.1 การสมัครงาน (Landing a job) การเขียน Resumes และใบสมัครให้มีความน่าสนใจการกรอกประวัติการฝึกอบรมและการแนบประกาศนียบัตรที่มีความเกี่ยวข้องกับงาน เพื่อเพิ่มความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง

2.2 คุณสมบัติตามความต้องการของสายการบิน (Minimum requirements) โดยจะเน้นคุณสมบัติสูงสุดในการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรวมถึงทักษะต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

2.3 การแต่งกายและบุคลิกภาพที่ดีต่อผู้พบเห็น (Grooming and personal appearance) โดยมีการฝึกอบรมในเรื่องของการแต่งกายที่ดี สุขอนามัยส่วนบุคคล การทำผม การแต่งหน้า เครื่องประดับที่เหมาะสมและการสวมแว่นตา

3. Module 3 สุขภาพและการใช้ชีวิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin crew healthy living/ lifestyle) แบ่งเนื้อหาได้เป็น 5 ส่วน คือ

3.1 การดูแลสุขภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Healthy crew lifestyle) สารอาหารที่มีความจำเป็นและการออกกำลังกาย

3.2 การปรับตัวในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง (Adapting to lifestyle changes) การใช้ชีวิตประจำวันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

3.3 แรงกดดันในหน้าที่งาน (The pressures of front line work)

3.4 สุขภาพส่วนบุคคล (Personal health) ความเสี่ยงในเรื่องของสุขภาพจากการเดินทางหรือการบินหรือสัญญาณการเตือนต่าง ๆ ของร่างกายเมื่อเกิดความผิดปกติขณะทำการบิน

3.5 ความปลอดภัยขณะประจำหน้าที่ไกลฐานปฏิบัติการบิน (Security and safety while away from base) เช่น ระหว่างการเดินทางไปที่พักหรือความปลอดภัยบริเวณที่พัก การเตรียมการกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินเมื่อเดินทาง

4. Module 4 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการบิน (Introduction to the aviation industry) โดยแบ่งเนื้อหาได้เป็น 4 ส่วนคือ

4.1 ความรู้เกี่ยวกับสายการบินพาณิชย์ เช่าเหมาลำ เครื่องบินส่วนบุคคล เครื่องบินส่วนบุคคล สายการบินแบบประจำ และกลุ่มพันธมิตรทางการบิน

4.2 กฎระเบียบและกฎหมายเกี่ยวกับการบิน (Regulatory agencies and aviation regulations) องค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบิน หน่วยงานภาครัฐในแต่ละประเทศหรือหน่วยงานด้านความปลอดภัยในการบิน เช่น International Civil Aviation Organization; ICAO, Civil Aviation Authority of Singapore; CAAs, Federal Aviation Administration; FAA, Joint Aviation Authorities Training Organisation; JAA and International Air Transport Association; IATA

4.3 หน่วยงานเกี่ยวกับศุลกากรและตรวจคนเข้าเมืองสำหรับการเดินทางทางอากาศ (Customs and immigration for air travel)

5. Module 5 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับเครื่องบินและการสร้างความคุ้นเคยกับเครื่องบิน (Introduction to aircraft and aviation familiarisation) โดยแบ่งเนื้อหาได้เป็น 4 ส่วน คือ

5.1 การสร้างความคุ้นเคยกับเครื่องบิน (Aircraft familiarisation) การเรียนรู้เครื่องบินแต่ละประเภท โครงสร้างเครื่องบิน การตกแต่งเครื่องบินหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในเครื่องบิน ระบบต่าง ๆ ของเครื่องบิน คำศัพท์เกี่ยวกับการบินทั่วไปและการปฏิบัติการภาคพื้นของสนามบิน

5.2 ทฤษฎีการบินและความรู้ในเรื่องของเครื่องบินว่าบินได้อย่างไร (Theory of flight and how aircraft fly) การบินขึ้นและร่อนลง การเคลื่อนตัวของเครื่องบินในรูปแบบต่าง ๆ ขณะทำการบิน

5.3 ระบบเวลาสากล (Using time zones)

5.4 รหัสสนามบินและสายการบินทั่วโลก (World airport codes and airline codes)

6. Module 6 การประสานงานและการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Crew member coordination and communication) แบ่งเนื้อหาได้เป็น 3 ส่วน คือ

6.1 หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Roles and responsibilities)

6.2 การเตรียมการบิน (Flight preparations) ทั้งการประชุมการเตรียมการก่อนทำการบิน ขั้นตอนการ Boarding process การเตรียมตัวลงจอด และความปลอดภัยของผู้โดยสาร

6.3 การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Introduction to Crew Resource Management; CRM) เช่น ทักษะในการสื่อสารการจัดการข้อมูล

7. Module 7 งานบริการลูกค้า (Customer service)

7.1 ผู้โดยสาร (Passengers are guests)

8. Module 8 การจัดการปฏิสัมพันธ์กับผู้โดยสาร (Managing passenger interactions) โดยแบ่งเนื้อหาได้เป็น 5 ส่วน คือ

8.1 การดูแลผู้สูงอายุ

8.2 การตอบสนองความต้องการของผู้โดยสาร (Giving a command and making a request)

8.3 ปฏิกริยาตอบสนองเมื่อตกอยู่ในอันตราย (Flight and fight reactions)

8.4 ความกลัวในการบิน (Fear of flying)

8.5 ผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ (Passenger with special needs)

9. Module 9 ขั้นตอนการปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยและในกรณีฉุกเฉิน (Safety and emergency procedures) แบ่งเนื้อหาได้เป็น 7 ส่วน คือ

9.1 อุบัติเหตุและการช่วยชีวิต (Accidents and survivability) การเตรียมความพร้อมในงานประจำวัน Routine preparation

9.2 การอพยพและขั้นตอนในการปฏิบัติกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน (Evacuation and emergency procedure) เช่น ในกรณีการลงจอดฉุกเฉินการเตรียมอพยพตามแผนและกรณีฉุกเฉิน

9.3 ความปั่นป่วนของบรรยากาศ (Turbulence) เช่น เหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความปั่นป่วนทางอากาศ การป้องกันการบาดเจ็บการรับมือกับสภาพบรรยากาศที่ปั่นป่วน

9.4 อุปกรณ์ฉุกเฉิน (Emergency equipment) เช่น ประเภทของอุปกรณ์ฉุกเฉิน อุปกรณ์ในการอพยพและการใช้งานอุปกรณ์ดับเพลิงอุปกรณ์ฉุกเฉินกรณีร้อนลงฉุกเฉินในน้ำ

9.5 การรับมือกับไฟเช่นประเภทของเพลิงและการดับเพลิงในแต่ละประเภท

9.6 การสูญเสียระบบปรับความดัน (Decompression) เช่น ขั้นตอนการปฏิบัติในภาวะการสูญเสียระบบปรับความดัน

9.7 ภาวะพร่องออกซิเจนและการรับรู้เมื่อเกิดอาการ (Hypoxia and how to recognise it) เช่น การลดลงอย่างรวดเร็วหรือการระเบิดของระบบออกซิเจนผลกระทบต่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อระยะเวลาในการครองสติที่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ (Time of Useful Consciousness; TUC)

10. Module 10 การแพทย์ฉุกเฉินและการฝึกอบรมทางการแพทย์ (Medical emergencies and medical training) แบ่งเนื้อหาได้เป็น 5 ส่วน คือ

10.1 อุปกรณ์ฉุกเฉินบนเครื่องบิน (เครื่องมือแพทย์ฉุกเฉิน เครื่องกระตุ้นหัวใจอัตโนมัติ)

10.2 ชุดปฐมพยาบาลเบื้องต้นและการป้องกันส่วนบุคคล

10.3 หลักสูตรฝึกอบรมลูกเรือทางการแพทย์ ปฏิบัติการช่วยฟื้นคืนชีพ เครื่องกระตุ้นหัวใจไฟฟ้าอัตโนมัติ และการป้องกันการอุดตันของทางเดินหายใจ (CPR, AED and Heimlich maneuver)

11. Module ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสินค้าอันตราย (Introduction to dangerous goods) แบ่งเนื้อหาได้เป็น 5 ส่วน คือ

11.1 การแบ่งประเภทของสินค้าอันตราย กฎหมายที่เกี่ยวข้อง (Dangerous goods)

11.2 การระบุประเภทความอันตราย

11.3 การบังคับและการรายงานผล

12. Module การรักษาความปลอดภัยทางการบิน (Aviation security)

12.1 ภัยคุกคามต่อสายการบิน เช่น การวางระเบิด การจับตัวประกัน จี้เครื่องบิน ข่มขู่หรือทำร้ายผู้โดยสาร

12.2 ตระหนักและตอบสนองต่อพฤติกรรมที่น่าสงสัยของผู้โดยสาร การก่อกวนและภัยคุกคามอื่น ๆ

12.3 บทบาทลูกเรือในการรักษาความปลอดภัยการบิน

13. Module ครีวการบินและงานบริการอาหารบนเครื่องบิน (Introduction to airline catering and food service)

13.1 งานบริการอาหารบนเครื่องบิน (Airline catering)

13.2 ห้องครัวบนเครื่องบินและการทำความคุ้นเคยกับอุปกรณ์บนเครื่อง (Galley and equipment familiarisation) เช่น การตรวจครัวก่อนบิน การบริการบนเครื่องบิน กระบวนการเกี่ยวกับความปลอดภัย ประเภทและรหัสอาหารพิเศษ

13.3 ประเภทและระดับงานบริการ (Service types and levels, types of meal service)

13.4 สุขอนามัยของอาหารและงานบริการ (Food and service hygiene)

กล่าวโดยสรุป นอกเหนือจากคุณธรรมและจริยธรรม บุคลิกภาพและคุณสมบัติเบื้องต้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีความรู้ ทักษะ หรือประสบการณ์ที่เกี่ยวกับสายงานเพื่อให้ การปฏิบัติหน้าที่มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐานสากล โดยข้อกำหนดเกี่ยวกับกฎระเบียบ ในด้านความรู้และทักษะที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินพึงมี คือ

- 1) ความรู้พื้นฐานด้านการบิน (Aviation indoctrination)
- 2) การปฏิบัติหน้าที่และความรับผิดชอบ (Duties and responsibilities)
- 3) ขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติหรือฉุกเฉิน (Emergency procedures)
- 4) การขนส่งสินค้าอันตราย (Carriage of dangerous goods)
- 5) มนุษยปัจจัย (Human factors)
- 6) สุขอนามัย เวชภัณฑ์การบินและการปฐมพยาบาล (Hygiene, aviation medicine and first aid)
- 7) การประสานงานและการสื่อสารของลูกเรือ (Crew member coordination and communication)
- 8) งานบริการลูกค้า (Customer service)
- 9) ครีวการบินและงานบริการอาหารบนเครื่องบิน (Introduction to airline catering and food service)
- 10) บุคลิกภาพและการดูแลตัวเอง (Grooming and personal appearance)

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการสายการบินต้นทุนต่ำ

สายการบินต้นทุนต่ำเป็นกลุ่มสายการบินรูปแบบใหม่ที่มีแนวโน้มในการขยายตัวและการแข่งขันในตลาดค่อนข้างสูง ซึ่งมีกลยุทธ์และหลักการบริหารจัดการที่แตกต่างจากสายการบินอื่น ๆ อย่างชัดเจน โดยแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการสายการบินต้นทุนต่ำโดยทั่วไป มีดังนี้

2.6.1 ที่มาของสายการบินต้นทุนต่ำ จุดกำเนิดของสายการบินต้นทุนต่ำเกิดขึ้นครั้งแรกในประเทศสหรัฐอเมริกาในปี พ.ศ. 2514 โดยสายการบินเซาท์เวสต์แอร์ไลน์ (Southwest Airlines) สายการบินต้นทุนต่ำรายใหญ่ที่สุดของสหรัฐอเมริกา เป็นผู้เปิดให้บริการขึ้นเป็นรายแรก

หลังจากนั้นก็มีสายการบินต้นทุนต่ำรายอื่น ๆ เปิดให้บริการตามมาทีรู้จักกันดี เช่น เจ็ตบลูแอร์เวย์ (Jet Blue Airways) ฟรอนเทียร์แอร์ไลน์ (Frontier Airlines) และเท็ด (Ted) ซึ่งเป็นสายการบินลูกของยูไนเต็ดแอร์ไลน์ (United Airlines) เป็นต้น สายการบินต้นทุนต่ำในสหรัฐ

อเมริกา นับว่าเป็นธุรกิจที่ประสบความสำเร็จค่อนข้างมากและปัจจุบันได้กลายมาเป็นต้นแบบในการดำเนินกิจการของสายการบินต้นทุนต่ำในภูมิภาคอื่น ๆ ทั่วโลก

ในยุโรปสายการบินต้นทุนต่ำเกิดขึ้นหลังสหรัฐอเมริกาถึงประมาณ 20 ปีโดยเริ่มต้นจากไรอันแอร์ (Ryanair) สายการบินรายใหญ่และมีชื่อเสียงของประเทศไอร์แลนด์ที่เปิดให้บริการในปี พ.ศ. 2534 ตามมาด้วยสายการบินอีซีเจ็ต (Easy Jet) ของอังกฤษ ในปี พ.ศ. 2538 สายการบินต้นทุนต่ำในยุโรปที่นับว่าประสบความสำเร็จมีอยู่เป็นจำนวนมากแต่ที่ล้มเหลวถึงขั้นต้องปิดกิจการไปไม่น้อยเช่นกัน โดยในปัจจุบันพบว่า มีสายการบินต้นทุนต่ำในยุโรปที่เปิดให้บริการอยู่เป็นจำนวนมากนอกจากนี้ยังมีการคาดการณ์ว่าจะสามารถครองส่วนแบ่งตลาดธุรกิจการบินในยุโรปได้ถึงประมาณ 1 ใน 4 ของตลาดทั้งหมด

ในส่วนของภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิกสายการบินต้นทุนต่ำเริ่มขึ้นที่ประเทศออสเตรเลียโดยสายการบินเวอร์จินบลู (Virgin Blue) ในปี พ.ศ. 2543 ตามมาด้วยสายการบินแอร์เอเชีย (AirAsia) ของมาเลเซียในปลายปี พ.ศ. 2544 นอกจากนี้ยังมีสายการบินต้นทุนต่ำรายอื่น ๆ เกิดขึ้นตามมาอีกหลายรายเช่น

- แวลูแอร์ (Valuair) ของสิงคโปร์
- ไทเกอร์แอร์เวย์ส (Tiger Airways) ของสิงคโปร์
- อัดัมแอร์ (Adam Air) ของอินโดนีเซีย
- ไลออนแอร์ (Lion Air) ของอินโดนีเซีย
- เซบูแปซิฟิกแอร์ (Cebu Pacific Air) ของฟิลิปปินส์
- แอร์ดู (Air Do) ของญี่ปุ่น
- เจ็ตสตาร์ (Jetstar) ในเครือแควนตัส (Qantas) ของออสเตรเลีย (คู่แข่งกับเวอร์จินบลู)

สำหรับประเทศไทยธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำเกิดขึ้นครั้งแรกในช่วงปลายปี พ.ศ. 2546 โดยการเปิดตัวของสายการบิน 2 ราย ในเวลาไล่เลี่ยกัน เริ่มจากไทยแอร์เอเชีย (Thai AirAsia) สายการบินร่วมทุนระหว่างกลุ่มชินคอร์ปและแอร์เอเชียของมาเลเซียเป็นผู้เปิดให้บริการเป็นรายแรกในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2546 จากนั้นประมาณ 1 เดือนสายการบินวันทูโก (One Two Go) ในเครือของโอเรียนท์ไทยแอร์ไลน์ (Orient Thai Airlines) ก็เปิดให้บริการตามมาและในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2547 นกแอร์ (Nok Air) สายการบินลูกของการบินไทยก็ได้เปิดให้บริการขึ้นและล่าสุดกับสายการบินไทยไลออนแอร์ที่เปิดตัวพร้อมสร้างความสนใจให้กับนักเดินทางที่อ่อนไหวทางราคาในประเทศไทยได้มากและมีการขยายตัวได้อย่างรวดเร็วในระยะเวลาอันสั้นอย่างชัดเจน

โดยสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ได้เข้ามาปลุกตลาดสายการบินต้นทุนต่ำ เนื่องจากราคาที่ต่ำมาก ในมุมมองของผู้โดยสารและกระตุ้นการแข่งขันกันอย่างดุเดือดในมุมมองของสายการบินด้วยกัน

2.6.2 ความหมายของคำว่าสายการบินต้นทุนต่ำ

เสาวรินทร์ สายรังสี (2551) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า“สายการบินต้นทุนต่ำ (Low cost airlines หรือ budget airlines) คือ สายการบินที่มีรูปแบบการบริหารกิจการโดยมุ่งเน้นการลดต้นทุนด้านบริการของสายการบินให้ต่ำลงเพื่อให้สามารถกำหนดราคาโดยผู้โดยสารจากผู้ให้บริการได้ในอัตราที่ถูกลงกว่าสายการบินปกติ”

2.6.3 ความสำคัญของอุตสาหกรรมการบิน บัญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548) ได้สรุปความสำคัญของอุตสาหกรรมการบินต่อการพัฒนาประเทศไว้ ดังนี้

1) ความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ

- ช่วยในการขยายตลาดขนส่งสินค้าไปยังประเทศต่าง ๆ ได้สะดวกและรวดเร็ว ทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันสามารถขยายตลาดสินค้าได้กว้างขึ้น

- ความรวดเร็วซึ่งมีความสำคัญต่อนักธุรกิจในการติดต่อข้ามทวีป สามารถเดินทางไปที่ต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและขนส่งผู้โดยสารได้เป็นจำนวนมากเพื่อไปงานแสดงสินค้าต่าง ๆ ได้

- นำความเจริญเข้าสู่พื้นที่ทุรกันดารได้ง่ายขึ้น เนื่องจากสามารถขนส่งสินค้าไปยังจุดต่าง ๆ ที่การขนส่งประเภทอื่นไม่สามารถเข้าถึงได้ ทำให้ท้องถิ่นทุรกันดารมีโอกาสบริโภคสินค้าของท้องถิ่นอื่นได้มากขึ้น

- สามารถทำรายได้ให้กับประเทศได้อย่างมหาศาลโดยเป็นได้รายได้ทางตรงจากค่าธรรมเนียมและค่าบริการของกิจการขนส่งทางอากาศและได้รายได้ทางอ้อม คือ ภาษีศุลกากร ค่าตรวจคนเข้าเมือง รายได้จากการท่องเที่ยวได้อีกทาง

- เกิดความร่วมมือทางเศรษฐกิจเนื่องอุตสาหกรรมการบินต้องใช้เงินลงทุนสูง จึงต้องมีการร่วมทุนกันจากหลาย ๆ บริษัท

- ช่วยเพิ่มราคาที่ดินบริเวณใกล้เคียงที่อุตสาหกรรมการบินดำเนินการ

2) ความสำคัญต่อสังคม

- ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข่าวสารทางสังคมเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะไปรษณีย์ภัณฑ์ สิ่งตีพิมพ์จากประเทศหนึ่งไปอีกประเทศหนึ่งรวมถึงการแลกเปลี่ยนนักท่องเที่ยวทำให้ทราบถึงสภาพความเป็นอยู่ความนึกคิดและสังคมในประเทศต่าง ๆ ได้

- ทำให้ประเทศต่าง ๆ สามารถติดต่อกันได้ง่ายขึ้นทำให้เกิดความเข้าใจในสังคมโลก

- ทำให้มาตรฐานการครองชีพของท้องถิ่นดีขึ้น นำการเปลี่ยนแปลงจากสังคมหนึ่งไปสู่อีกสังคมหนึ่ง โดยเฉพาะสินค้าแฟชั่น

3) ความสำคัญต่อการเมืองและการทหาร

- มีความสำคัญมากสำหรับประเทศที่มีภูมิประเทศกว้างใหญ่เป็นเกาะหรือเป็นภูเขา โดยจะทำให้นโยบายของรัฐไปถึงประชาชนในส่วนต่าง ๆ ได้ดีขึ้น

- ช่วยในการป้องกันประเทศชาติในยามสงครามได้ เนื่องจากเครื่องบินพลเรือนสามารถนำไปใช้ตัดแปลงในการช่วยเหลือสนับสนุนการบินทหารได้เช่นกัน

- สร้างชื่อเสียงให้ประเทศได้เป็นการประกาศศักดิ์ศรีว่าประเทศมีศักยภาพสามารถสร้างสายการบินประจำชาติได้

- ลดความขัดแย้งระหว่างประเทศเนื่องจากผู้นำประเทศสามารถไปมาหาสู่กันได้ง่ายขึ้น สร้างสันติภาพของโลก

2.6.4 องค์ประกอบของอุตสาหกรรมการบิน บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548) องค์ประกอบอุตสาหกรรมการบิน ประกอบด้วย

1) ธุรกิจสายการบิน หมายถึง บุคคลหรือนิติบุคคลที่ประกอบธุรกิจขนส่งทางอากาศ ทั้งด้านผู้โดยสารและสินค้า

2) ธุรกิจเครื่องบิน หมายถึง ผู้ประกอบธุรกิจสร้างอากาศยานขายหรือให้เช่าแก่ธุรกิจสายการบินเพื่อนำไปใช้ในการขนส่ง

3) ธุรกิจทำอากาศยาน หมายถึง ผู้ประกอบธุรกิจให้บริการทำอากาศยานแก่ธุรกิจสายการบินในการอำนวยความสะดวกแก่เครื่องบินผู้โดยสารและสินค้าที่มาใช้บริการในทำอากาศยาน

4) ธุรกิจบริการเครื่องช่วยเดินอากาศ หมายถึง ผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการเครื่องช่วยเดินอากาศแก่เครื่องบินเพื่อทำให้เครื่องบินไปถึงจุดหนึ่งจากจุดหนึ่งได้อย่างสะดวกและปลอดภัย

5) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบิน หมายถึง หน่วยงานทั้งภายในและระหว่างประเทศที่มีหน้าที่ร่วมมือประสานงานสนับสนุนและควบคุมดูแลเพื่อให้อุตสาหกรรมการบินมีประสิทธิภาพสูงสุด

2.6.5 แนวคิดเกี่ยวกับสายการบินต้นทุนต่ำ ฌูฟงส์ ประกอบการ (2556) รูปแบบของสายการบินต้นทุนต่ำมีลักษณะที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพทำให้ต้นทุนในการให้บริการต่ำที่สุด โดยการลดบริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่จำเป็นออก เพื่อที่จะส่งผลต่อราคาต่ำโดยสารที่จะลดต่ำลง ซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นผู้โดยสารให้เข้ามาใช้บริการทำให้สายการบินต่ำ

สามารถประสบความสำเร็จได้แม้ในช่วงเวลาที่เศรษฐกิจแย่และสายการบินทั่ว ๆ ไปประสบปัญหา โดยองค์ประกอบที่ทำให้สายการบินต้นทุนต่ำประสบความสำเร็จ คือ แนวทางในการประหยัดและลดต้นทุนในการดำเนินงานรวมถึงแนวทางในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างเต็มที่และเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1) แนวทางการประหยัดและลดต้นทุนในการดำเนินงาน

- เริ่มตั้งแต่การใช้ระบบ IT (Information Technology) ในการดำเนินธุรกิจทั้งในเรื่องการสำรองที่นั่งติดต่อสื่อสารเผยแพร่ข้อมูลซึ่งจะช่วยลดต้นทุนในการบริหารลดจำนวนบุคลากรลดการใช้เอกสารลดขั้นตอนในการออกบัตรโดยสารและการแจกจ่ายบัตรโดยสาร

- การลดต้นทุนในส่วนของการบริการบนเครื่อง คือ อาหารและเครื่องดื่มฟรีที่จะช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายและเปลี่ยนมาสร้างรายได้เพิ่มด้วยการจำหน่ายแทน

- ลดค่าใช้จ่ายในส่วนของผู้ถือครองเครื่องบินในเรื่องของที่พักค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เนื่องจากสายการบินจะให้บริการในเส้นทางสั้น ๆ ไม่มีการค้างคืนของผู้ถือครองเครื่องบินทำให้ค่าใช้จ่ายในเส้นทางลดลง

2) แนวทางการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างเต็มที่และให้เกิดประโยชน์สูงสุด

- การใช้สินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด นั่นคือ เครื่องบิน (Aircraft utilization) โดยการใช้เครื่องบินให้เหมาะสมกับระยะทางบินตลาดการบินในเส้นทางนั้น ๆ

- ใช้เครื่องบินแบบเดียวกันในฝูงบินที่ให้บริการซึ่งจะทำให้การฝึกอบรมบุคลากรทำได้มีประสิทธิภาพลดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมบุคลากรที่เกี่ยวข้องค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและค่าใช้จ่ายในการดูรักษาและซ่อมบำรุง

- การใช้ลูกเรือหรือบุคลากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดเนื่องจากเส้นทางระยะสั้น ลูกเรือบินไปกลับได้ไม่ต้องเสียเวลาค้างคืนใน 1 วัน ลูกเรือทำงานได้หลายเที่ยวบินเต็มอัตราความสามารถ

- การใช้สนามบินอย่างมีประสิทธิภาพใช้เวลาที่สนามบินให้น้อยที่สุดเพื่อลดค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายให้กับสนามบิน

3) แนวทางการกำหนดค่าโดยสาร

เนื่องจากการดำเนินการที่มีการลดต้นทุนในการดำเนินการให้ต่ำลง ดังนั้นจึงส่งผลให้สามารถตั้งราคาค่าโดยสารได้ต่ำลงได้ และนอกจากนี้ยังมีการส่งเสริมการขายโดยใช้กลยุทธ์ด้านราคามาช่วยซึ่งการกำหนดค่าโดยสารให้แตกต่างกันแต่ละเที่ยวบินในแต่ละวันและการกำหนดค่าโดยสารที่มีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงขึ้นลงตลอดเวลาขึ้นอยู่กับกำหนดเวลา

การจอง เวลาเดินทางและยังมีการกำหนดราคาต่ำสุด เพื่อดึงดูดผู้มาใช้บริการและเป็นการกระตุ้นให้มีการเดินทางทางอากาศมากขึ้น

4) ลักษณะของตลาดการบิน

ลักษณะการตลาดที่มีเครือข่ายการบินระหว่างประเทศเป็นตลาดเดียวทำให้ไม่มีข้อจำกัดในเรื่องสิทธิการบินส่งผลให้ไม่มีข้อจำกัดในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นเส้นทางบิน ความถี่ในการให้บริการทำให้ตลาดการบินทั้งภายในและต่างประเทศเชื่อมโยงกว้างขวางเป็นตลาดขนาดใหญ่

พรนพ พุกกะพันธ์ (2548) หัวใจสำคัญของสายการบินต้นทุนต่ำอยู่ที่กลยุทธ์ด้านราคาที่ดีกว่าสายการบินทั่วไปถึง 20-50% โดยเป้าหมายของสายการบินประเภทนี้คือ ผู้โดยสารที่ไม่เคยเดินทางเครื่องบินมาก่อนในการทำให้ตัวมีราคาถูกลงได้สายการบินจะใช้วิธีการตัดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นออกไปลดขนาดของเครื่องบินไม่มีการเสิร์ฟอาหารระหว่างเที่ยวบินจำหน่ายตั๋วผ่านอินเทอร์เน็ตและค่าใช้จ่ายที่ถือว่าเป็นต้นทุนหลักของสายการบินคือ ค่าน้ำมันค่าธรรมเนียมสนามบินและค่าบำรุงรักษา โดยกัปตันที่ทำหน้าที่ขับเคลื่อนต้องมีส่วนช่วยในการประหยัดในค่าใช้จ่ายต้นทุนเหล่านี้ด้วย โดยเพิ่มทักษะการขับแบบประหยัดน้ำมันต้องมีวิธีการบินไต่ระดับหรือร่อนลงให้ประหยัดน้ำมันได้ ซึ่งหากทำได้แม้เพียง 2% แต่ก็นับเป็นกำไรที่เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก

2.6.6 สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย (สายการบินไทยไลอ้อนแอร์)

1) ประวัติความเป็นมาของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เป็นสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศไทยที่เกิดจากการร่วมทุนระหว่างสายการบินไลอ้อนแอร์ ประเทศอินโดนีเซียและกลุ่มนักธุรกิจชาวไทย โดยเริ่มต้นเปิดให้บริการในวันที่ 29 พฤศจิกายน 2556 จากกรุงเทพฯ (ดอนเมือง) ไปยังเส้นทางภายในประเทศและระหว่างประเทศ โดยมีท่าอากาศยานดอนเมืองและท่าอากาศยานหาดใหญ่ซึ่งเป็นฐานการบิน

2) เส้นทางที่ให้บริการ

- ภายในประเทศ 11 เส้นทางหลัก ดังนี้

ดอนเมือง-เชียงใหม่

ดอนเมือง-เชียงราย

ดอนเมือง-หาดใหญ่

ดอนเมือง-ภูเก็ต

ดอนเมือง-อุดรธานี

ดอนเมือง-สุราษฎร์ธานี

ดอนเมือง-กระบี่

ดอนเมือง-อุบลราชธานี

ดอนเมือง-นครศรีธรรมราช

หาดใหญ่-อุตรธานี

- ระหว่างประเทศ

ดอนเมือง-สิงคโปร์

ดอนเมือง-กัวลาลัมเปอร์ (ดำเนินงานโดยสายการบิน Malindor Air)

3) ผู้บินของไทยไลอ้อนแอร์ผู้บินที่ใช้ประกอบไปด้วยเครื่องบินใหม่หมดโดยแบ่งเป็น 2 รุ่น ดังนี้

- เครื่องบินรุ่น โบอิง 737-900er ได้มีการปรับปรุงซึ่งประกอบไปด้วยมีประตูทางออกฉุกเฉินคู่ใหม่และแผงกั้นปรับความดันอากาศด้านหลัง (Flat rear-pressure bulkhead) เป็นโดยสามารถผู้โดยสารได้สูงสุด 215 ที่นั่ง ในรูปแบบ Single-class ในด้านของอากาศพลศาสตร์และการออกแบบโครงสร้างที่มีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งประกอบไปด้วย คือ Strengthened wings, position tail-skid และนอกจากนั้นยังมีการปรับปรุงในส่วนจากระบบ Trailing edge flap, optional blended winglets และถึงเชื่อเพลิงเสริมสำหรับช่วยให้สามารถรองรับน้ำหนักวิ่งขึ้นสูงสุดได้เพิ่มขึ้นและยังรวมไปถึงการเพิ่มขึ้นของพิสัยการบินได้ถึง 3,200 ไมล์ทะเล (5,900 กิโลเมตร) ด้านที่นั่งเป็นเบาะหนังระดับความสูง 29 นิ้ว และความกว้างของที่นั่ง 17 นิ้ว สำหรับที่นั่งชั้นประหยัดพอดีกับผู้โดยสารให้ความรู้สึกสบายและคุ้มค่า

- เครื่องบิน โบอิงรุ่น 737-800 ได้มีการปรับปรุงซึ่งประกอบไปด้วยประตูทางออกคู่ใหม่และ Flat rear-pressure bulkhead ซึ่งทำให้ถูกอนุมัติในการเพิ่มความจุของผู้โดยสารได้ถึง 189 ที่นั่งในรูปแบบของ Single-class โดยในส่วนทางด้านของอากาศพลศาสตร์และการออกแบบโครงสร้างที่มีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งประกอบไปด้วย Strengthened wings, position tail-skid และนอกจากนั้นยังมีการปรับปรุงในส่วนจากระบบ Trailing edge flap, optional blended winglets และยังมีถึงเชื่อเพลิงที่จะช่วยให้เครื่องบินรุ่น Boeing 737-800 สามารถรองรับน้ำหนักวิ่งขึ้นสูงสุดได้เพิ่มมากขึ้นและยังรวมไปถึงการเพิ่มขึ้นของพิสัยการบินได้ถึง 3,058 ไมล์ทะเล (5,665 กิโลเมตร) ส่วนของที่นั่งเป็นเบาะหนังระดับความสูง 31 นิ้ว และความกว้างของที่นั่ง 17 นิ้วสำหรับที่นั่งชั้นประหยัดพอดีกับผู้โดยสารให้ความรู้สึกสบายและคุ้มค่า

4) บริการของไทยไลอ้อนแอร์

- กระเป๋าถือขึ้นเครื่อง (Hand baggage) ได้ 1 ชั้นฟรีขนาด 30×40×20 ซม. น้ำหนัก 7 กก. ต่อผู้โดยสาร 1 คน

- โหลดสัมภาระตอนเช็กอินภายในประเทศฟรี 15 กก. ระหว่างประเทศสิงคโปร์ฟรี 20 กก. กัวลาลัมเปอร์ ชั้นธุรกิจฟรี 40 กก.หรือสัมภาระ 2 ชั้น ชั้นประหยัดฟรี 30 กก. หรือสัมภาระ 2ชั้น

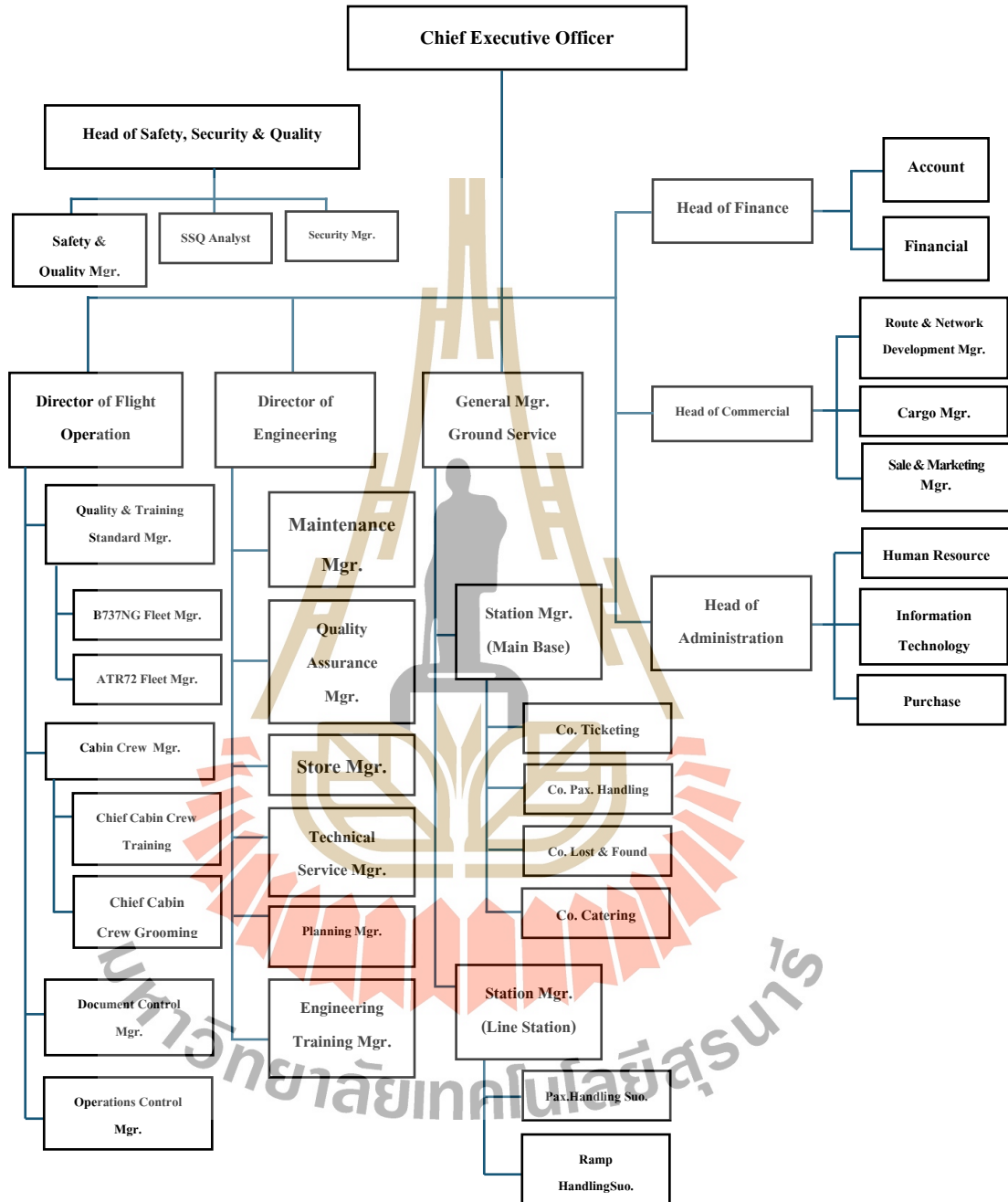
- ให้เลือกที่นั่งฟรี ไม่มีค่าธรรมเนียมเพิ่ม
- ฟรีโหลดอุปกรณ์กีฬาได้ท้องเครื่อง 15 กก.

5) รางวัลความสำเร็จการันตีผลความสำเร็จของไลอ้อนแอร์ด้วยรางวัล “Best Brand Award 2004” จากนิตยสารการตลาด SWA ของประเทศอินโดนีเซีย ด้วยผลจากการสำรวจจากประชากรกว่า 6,000 คน ในประเทศอินโดนีเซียที่ชี้ให้เห็นว่า ไลอ้อนแอร์มีความสามารถในการเพิ่มจำนวนตัวเลขผู้โดยสารได้อย่างรวดเร็วและจะเพิ่มปริมาณมากขึ้นในอนาคตจากความสำเร็จดังกล่าว ไลอ้อนแอร์จึงได้ขยายฐานการบินไปยังประเทศอื่น ๆ ในภูมิภาคเอเชียรวมไปถึงประเทศไทย เพื่อเป็นการรองรับจำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มมากขึ้นทุกปี

นอกจากนี้ในเรื่องของมาตรฐานและความปลอดภัยเครื่องกลุ่มสายการบินไลอ้อน กรุ๊ป ได้ผ่านขั้นตอนการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานความปลอดภัยระดับโลกหรือจากหน่วยงาน International Air Transportation Association; IATA และ IATA Operational Safety Audit; IOSA เพื่อยกระดับการจัดการมาตรฐานความปลอดภัยของสายการบินให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยกระบวนการตรวจสอบมาตรฐานความปลอดภัยของ IOSA มีขั้นตอนการดำเนินงานทั้งหมด 8 หัวข้อได้แก่ ระบบการบริหารและจัดการองค์กร ระบบการปฏิบัติการบิน กระบวนการควบคุมการดำเนินการและการส่งออกเที่ยวบิน ระบบการปฏิบัติการบนห้องโดยสาร ฝ่ายวิศวกรรมและบำรุงรักษาอากาศยาน ระบบการปฏิบัติการบนภาคพื้น ระบบการจัดการความปลอดภัยในสินค้าและพัสดุ

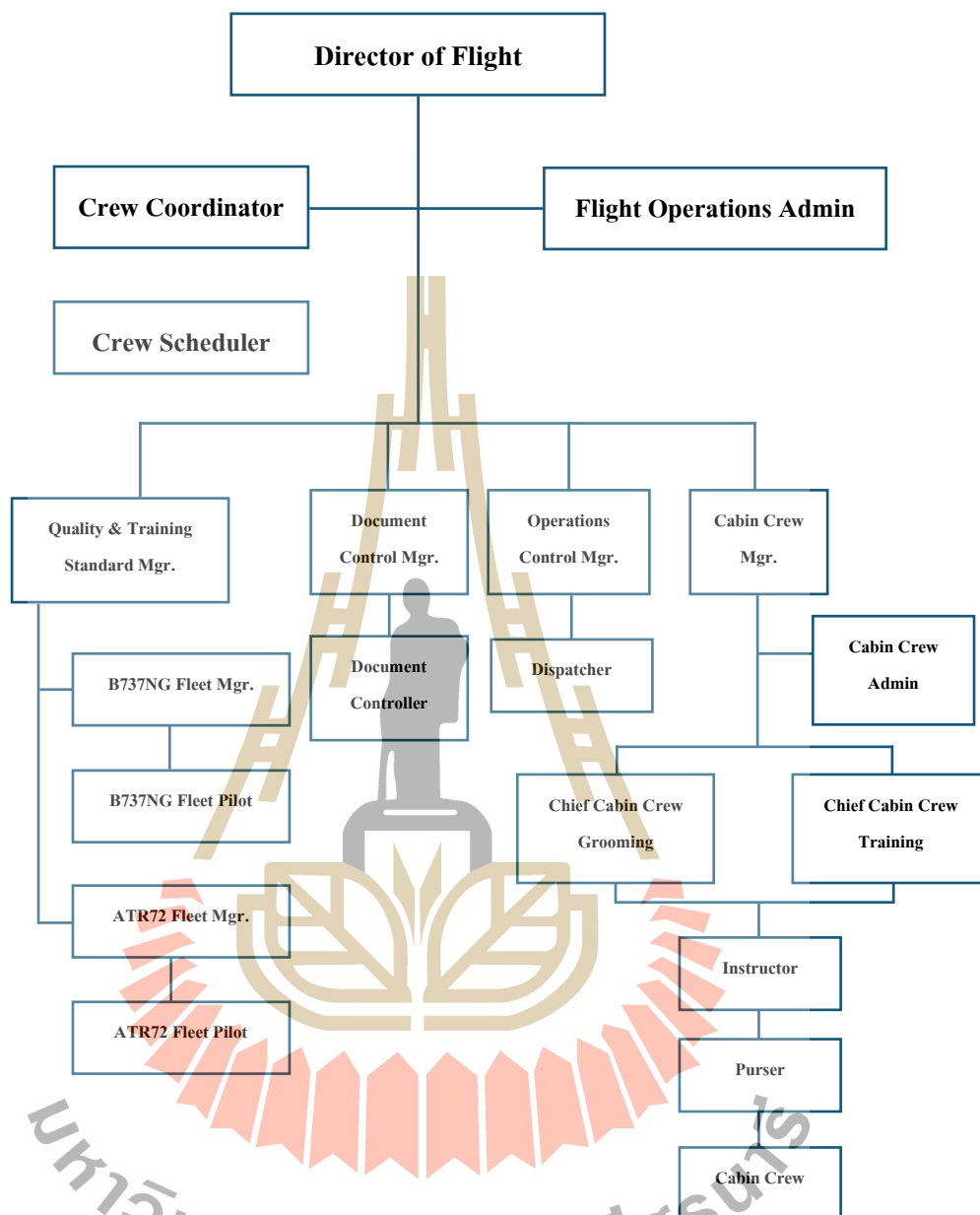
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

6) โครงสร้างองค์กรและฝ่ายปฏิบัติการบินสายการบินไทยไลอ้อนแอร์



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์กรสายการบินไทยไลอ้อนแอร์

ที่มา บริษัท ไทย ไลอ้อน เมนทารี จำกัด (2559)



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างฝ่ายปฏิบัติการบินสายการบินไทยไลอ้อนแอร์

ที่มา บริษัท ไทย ไลอ้อน แอร์ จำกัด (2559)

กล่าวโดยสรุป สายการบินต้นทุนต่ำ (Low cost airlines) คือ สายการบินที่รูปแบบการบริหารโดยการลดต้นทุนการบริการซึ่งทำให้ราคาต่ำโดยสารให้ลดลงเพื่อดึงดูดผู้โดยสารหรือใช้กลยุทธ์ด้านราคาในการแข่งขันทางการตลาดโดยเกิดขึ้นครั้งแรกในสหรัฐอเมริกา คือ สายการบินเซาท์เวสต์แอร์ไลน์ (Southwest Airlines) ซึ่งประสบความสำเร็จและกลายมาเป็นต้นแบบในธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำทั่วโลก

แนวคิดของสายการบินต้นทุนต่ำ คือ

- การประหยัดและลดต้นทุนในการดำเนินงาน
- ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างเต็มที่และให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- การกำหนดค่าโดยสารราคาต่ำสุดเพื่อดึงดูดผู้มาใช้บริการ

สำหรับในประเทศไทยไทยแอร์เอเชีย (Thai AirAsia) นับเป็นสายการบินแรกของธุรกิจประเภทนี้ต่อมาได้มีสายการบินต่าง ๆ เปิดเพิ่มเข้ามาแข่งขันในตลาดมากขึ้นแต่ที่โดดเด่นและมีการขยายตัวอย่างเด่นชัดที่สุดในรอบ 3 ปี ที่ผ่านมามี คือ สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ซึ่งเปิดตัวเมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2556 โดยปัจจุบันมีการขยายเส้นทางภายในประเทศภายในประเทศ 11 เส้นทางหลักและระหว่างประเทศ 2 เส้นทางด้วยฝูงบินใหม่หมดประกอบด้วยเครื่องบินรุ่น โบอิง 737-900er และเครื่องบิน โบอิงรุ่น 737-800 พร้อมบริการพิเศษฟรีกระเป๋าถือขึ้นเครื่องโหลดสัมภาระเลือกที่นั่งและอาหารว่าง อีกทั้งเครื่องกลุ่มสายการบินไลอ้อนกรุ๊ป ยังมีการการันตีมาตรฐานและความปลอดภัยจากหน่วยงาน International Air Transportation Association (IATA) และ IATA Operational Safety Audit (IOSA) โดยกระบวนการตรวจสอบมาตรฐานความปลอดภัยของ IOSA มีขั้นตอนการดำเนินงานทั้งหมด 8 หัวข้อ ได้แก่ ระบบการบริหารและจัดการองค์กรระบบการปฏิบัติการบินระบบดำเนินการและส่งออกเที่ยวบินระบบการปฏิบัติการบนห้องโดยสารฝ่ายวิศวกรรมและบำรุงรักษาอากาศยานระบบการปฏิบัติการบนภาคพื้นระบบการจัดการความปลอดภัยในสินค้าและพัสดุทำให้สายการบินมีกลุ่มผู้โดยสารเพิ่มขึ้นและมีแนวโน้มในการขยายตัวขึ้นอีกมากในอนาคต

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารกับการบริการสายการบิน: กรณีศึกษาสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบในประเทศไทย (กรรณภัทร กันแก้ว, 2555) วัตถุประสงค์เพื่อทำการศึกษาถึงระดับความคาดหวังในการรับบริการสายการบินและระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ได้รับบริการ และเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินแบบเต็มรูปแบบในประเทศไทย โดยผลจากการศึกษาพบว่า ภาพรวมระดับความคาดหวังต่อการบริการทั้งภาคพื้นและบนเครื่องบินมีระดับความพึงพอใจต่อบริการในระดับมาก และปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบิน ได้แก่ ที่นั่งกว้างขวาง สะดวกสบาย ราคาเหมาะสมกับเส้นทางบิน การส่งมอบสัมภาระที่รวดเร็ว ความสะดวกในการจองตั๋วโดยสาร ความสุภาพเรียบร้อยและความเป็นมืออาชีพของพนักงานในการแก้ไขปัญหา

ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ (พิรยุทธ คุ่มศักดิ์, 2555) การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับความพอใจและปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศ โดยผลจากการศึกษาพบว่า ผู้โดยสารที่มีเพศชาย รายได้ต่อเดือน และอาชีพที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการที่แตกต่างกันและผู้โดยสารเพศหญิง อาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ คือ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพกระบวนการคิดต่อสื่อสารราคาผลิตภัณฑ์สถานที่และบุคคล

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ (อนงค์ณัฐ ทาอินตะ, 2555) วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำและเพื่อศึกษาโครงสร้างและลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ โดยผลจากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำส่วนใหญ่ คือ มีความพึงพอใจระดับมากต่อด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนด้านผลิตภัณฑ์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับกลางและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ คือ ราคาบัตรโดยสาร โปรโมชั่นพิเศษต่าง ๆ ความน่าเชื่อถือของสายการบิน ความจำเป็นที่ต้องใช้ความรวดเร็วในการเดินทาง การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของสายการบินการบริการของสายการบินและรายได้ของผู้โดยสาร

แนวทางการพัฒนาการดำเนินการด้านทุนมนุษย์เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของสายการบินในประเทศไทย (สิทธิชัย ศรีเจริญประมง, 2554) วัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ เพื่อประเมินคุณภาพการบริการของพนักงานสายการบินในประเทศไทยและเพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการดำเนินการด้านทุนมนุษย์โดยศึกษาตามแนวทางทฤษฎีการวัดคุณภาพการบริการของ

Parasuraman ประกอบไปด้วย 5 มิติหลัก คือ 1) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 2) การตอบสนอง (Responsiveness) 3) ความมั่นใจ (Assurance) 4) การเอาใจใส่ (Empathy) และ 5) การสัมผัสได้ (Tangibles) โดยคุณภาพการบริการของพนักงานสายการบินในประเทศไทยอยู่ในระดับปานกลาง และแนวทางในการพัฒนาทุนมนุษย์ คือ

- 1) การบริหารทุนมนุษย์ควรใช้หลักการให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างคนกับกระบวนการ ผ่านกิจกรรมในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร
- 2) การพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจสายการบินควรจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้แก่พนักงานทุกระดับ
- 3) การพัฒนาองค์กรธุรกิจสายการบินควรนำแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้มาประยุกต์ใช้

ปัจจัยในการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย (ศิวัตรา พิพัฒน์ไชยศิริ, 2554) วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยในการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย โดยผลจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยในด้านราคาสินค้าและบริการ ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด การส่งมอบบริการของพนักงาน ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ส่วนในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครูประจำศูนย์การเรียนรู้ชุมชน: กรณีศึกษาศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดนครนายก (ชรรศกรณ อัญญาโพธิ์, 2550) วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครูประจำศูนย์การเรียนรู้ชุมชน: กรณีศึกษาศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดนครนายกใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านวิชาการ 2) ด้านการจัดกระบวนการเรียนรู้ 3) ด้านบุคลิกภาพ 4) ด้านคุณธรรมจริยธรรม และ 5) ด้านมนุษยสัมพันธ์ในทัศนคติของผู้เรียน ครูและผู้บริหาร โดยผลการวิจัยพบว่า โดยรวมคุณลักษณะในทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นทัศนคติของผู้บริหารจะเน้นด้านวิชาการ ด้านการจัดกระบวนการเรียนรู้และด้านคุณธรรมจริยธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด การจัดลำดับคุณลักษณะที่พึงประสงค์โดยรวมทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการจัดกระบวนการเรียนรู้ ด้านบุคลิกภาพ และด้านวิชาการ

Malaysia airlines cabin crew' s characteristics and coping mechanisms towards protective behavior (Jeff Nor Jettey, 2015) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นกลุ่มคนพิเศษที่ทำหน้าที่ให้บริการผู้โดยสารและมีหน้าที่ความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นในเรื่องการดูแลความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อย ซึ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีความรู้ในเรื่อง ขั้นตอนการรักษาความปลอดภัยและการฝึกอบรมในการตระหนักรู้ (Security Procedures and Awareness Training;

SPAT) โดยไม่ใช่เพียงแต่การดูแลความปลอดภัยเฉพาะบนเครื่องบินแต่รวมถึงบนภาคพื้นและการปลอดภัยส่วนบุคคลด้วยงานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาคูณลักษณะและกลไกการเผชิญปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินมาเลเซียแอร์ไลน์ การวิจัยใช้ทฤษฎีแรงจูงใจเพื่อป้องกันโรค (Protection Motivation Theory; PMT) กลไกการเผชิญปัญหาในงานวิจัยนี้คือการรับรู้ความรุนแรงการรับรู้ความเสี่ยงประสิทธิผลของการตอบสนองและประสิทธิผลของตนเอง โดยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในกลไกการเผชิญปัญหาเหล่านี้การรับรู้ความเสี่ยงมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับประสิทธิผลของการตอบสนองและประสิทธิผลของการตอบสนองมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับประสิทธิผลของตนเอง แต่ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงและประสิทธิผลของตนเองไม่มีนัยสำคัญในส่วนของคุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรายบุคคลพบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างประสิทธิผลของการตอบสนองและอายุงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

การยกระดับคุณภาพการฝึกฝนพนักงานบนเครื่องบิน (The ICAO Journal, 2014) พนักงานบนเครื่องบินมีบทบาทสำคัญในการจัดการความปลอดภัยบนเครื่องบินดังนั้น ICAO จึงมีบทบาทเป็นผู้นำที่ให้ความสำคัญต่อกระบวนการความปลอดภัยบนเครื่องบินโดยการพิมพ์คู่มือฝึกหัดด้านความปลอดภัยบนเครื่องบินชื่อ Doc 10002 ฉบับแรกในเดือนพฤษภาคม 2557 ในคู่มือมีคำแนะนำเกี่ยวกับโปรแกรมการฝึกพนักงานบนเครื่องบินที่ได้รับการอนุมัติให้บังคับใช้โดย Standards and Recommended Practices; SARPs เขียนอยู่ในเอกสารส่วนเพิ่มเติมที่ 6 การปฏิบัติงานบนเครื่องบินซึ่งอยู่ในส่วนแรกของการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์นานาชาติ เอกสารฉบับใหม่นี้ใช้แทนคู่มือฝึกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านความปลอดภัยชื่อ Doc 7192 ส่วน E-1 ที่พิมพ์ในปี 2539 คู่มือใหม่จำนวน 200 หน้า ประกอบไปด้วย การขยายบทที่เกี่ยวกับความปลอดภัยการจัดการกับสินค้าอันตรายและเพิ่มส่วนระบบการจัดการความปลอดภัยการจัดการความเหน็ดเหนื่อยเป็นต้น Martin Maurino กล่าวถึงส่วนสำคัญของคู่มือฉบับใหม่และวิธีการพัฒนา กว่า 2 ปีที่ผ่านมา

โปรแกรมความปลอดภัยบนเครื่องบิน International Civil Aviation Organization; ICAO

ในปี 2555 International Civil Aviation Organization ได้สร้าง Cabin safety programme อย่างเป็นทางการซึ่งนับเป็นส่วนหนึ่งของ Flight operations section และ International Civil Aviation Organization ให้คำนิยาม Cabin safety ว่าเป็นการปฏิบัติการบินบนเครื่องบินที่มีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาความปลอดภัยให้กับผู้โดยสารและเครื่องบิน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

- 1) กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของลูกเรือ (Regulations relating to cabin operations)

- 2) ขั้นตอนในการดำเนินงานและเอกสารต่าง ๆ (Operator procedures and documentation)
- 3) การอบรมและคุณลักษณะของพนักงานบนเครื่องบิน (Cabin crew training and qualifications)
- 4) ความสามารถในการทำงานของมนุษย์ (Human performance)
- 5) การออกแบบและการผลิตเครื่องบิน (Design and manufacturing)
- 6) อุปกรณ์และการตกแต่งภายในเครื่องบิน (Equipment and furnishings on board aircraft)
- 7) สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (The operational environment)

การอบรมแบบ Safety Management System; SMS เพื่ออบรมพนักงานบนเครื่องบิน

International Civil Aviation Organization ได้พัฒนาแนวทางเพื่อการอบรมแบบ SMS ให้กับพนักงานบนเครื่องบิน โดยเฉพาะ ซึ่งเน้นบทบาทของพนักงานแต่ละคนภายใต้กรอบการปฏิบัติงานแบบ Safety Management System กับความเหมาะสมในเรื่องการจัดการด้านความปลอดภัยที่มีความสำคัญระดับองค์กรเป้าหมายของการอบรม คือ เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานได้รับการฝึกและมีความสามารถในการปฏิบัติงานตามแนวทางที่กำหนดไว้ตาม Safety Management System ขอบเขตของการอบรมแบบ Safety Management System มีความเหมาะสมของหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนในการปฏิบัติงานการอบรมควรปฏิบัติโดยยึดหลัก Building-block approach ผู้ปฏิบัติงานต้องจัดอบรมให้กับบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการ (รวมถึงพนักงานบนเครื่องบิน) ผู้จัดการและผู้บังคับบัญชาผู้จัดการอาวุโส และผู้บริหารเกี่ยวกับ Safety Management System การอบรมแบบ Safety Management System กล่าวถึงหน้าที่เฉพาะของพนักงานบนเครื่องบิน ดังต่อไปนี้

1) พื้นฐานของ Safety Management System และภาพรวมของผู้ปฏิบัติงานตามแนวทาง Safety Management System

- 2) นโยบายด้านความปลอดภัยสำหรับผู้ปฏิบัติงาน
- 3) การระบุและการรายงานผลสิ่งที่ไม่อันตราย
- 4) การสื่อสารเรื่องความปลอดภัย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีประสิทธิภาพกรณีศึกษาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในประเทศเคนย่า (Waithaka, Marygoretti Wambui, 2013) วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มุ่งเน้นเรื่องการตรวจสอบประสิทธิภาพของพนักงานที่ทำงานเป็นกะ โดยเฉพาะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่มี

อิทธิพลต่อประสิทธิผลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเคนย่าและวิธีที่ลดสิ่งที่มีอิทธิพลเชิงลบของพนักงานที่ทำงานเป็นกะ ได้แก่ พนักงานต้อนรับในเคนย่าและพนักงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงวิเคราะห์ ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่งและใช้กลยุทธ์การวิจัยเชิงพรรณนา มีวิธีการเก็บข้อมูล 2 วิธี ได้แก่ การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างเพื่อเก็บข้อมูลกับผู้จัดการความปลอดภัย ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ ผู้จัดการเที่ยวบิน และผู้จัดการตารางงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เพื่อเก็บข้อมูลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน การศึกษาครั้งนี้ เก็บข้อมูลที่สายการบินเคนย่า ซึ่งเป็นสำนักงานใหญ่ในกรุงไนโรบี ประเทศเคนย่า และกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวน 200 คน และผู้จัดการจำนวน 4 คน วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ วิธี Convenience sampling process พบว่าความเหนื่อยล้า ปัญหาทางกายภาพและทางจิตใจของพนักงานยิ่งสูง ยิ่งมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของพนักงาน วิธีสำคัญในการลดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของพนักงาน คือ การจัดการตารางงาน ความรู้ด้านการจัดการความเหนื่อยล้า อิทธิพลและการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน ข้อมูลที่ได้รับระหว่างการศึกษาและระบบให้การยกย่องอย่างเป็นธรรม จากผลการวิจัยพบว่า ช่องว่างของมาตรการในองค์กรทำให้ลดประสิทธิผลทางลบที่มีผลกระทบจากงานที่เป็นกะ ผลวิจัยแนะนำว่า ควรพัฒนาสุขภาพร่างกายของพนักงานต้อนรับและการจัดการการรับรู้ในทางลบของระบบบัญชีรายชื่อและการชื่นชมในการทำงานสิ่งที่สำคัญ คือ การจัดอบรมเกี่ยวกับสุขภาพและความเหนื่อยล้าเช่นเดียวกันกับพัฒนาระบบการจัดการตารางงานและบัญชีรายชื่อการศึกษาที่ควรเพิ่มเติมในอนาคต ได้แก่ การศึกษาความระดับความเหนื่อยล้าที่แตกต่างกันที่ประสบโดยพนักงานต้อนรับและผลกระทบของบุคลิกภาพในแต่ละบุคคลกับประสิทธิผลของพนักงานที่ทำงานเป็นกะในหน่วยงานอื่น ๆ

Customer satisfaction with air service delivery within Kiribati (Aako Teikake, 2012)

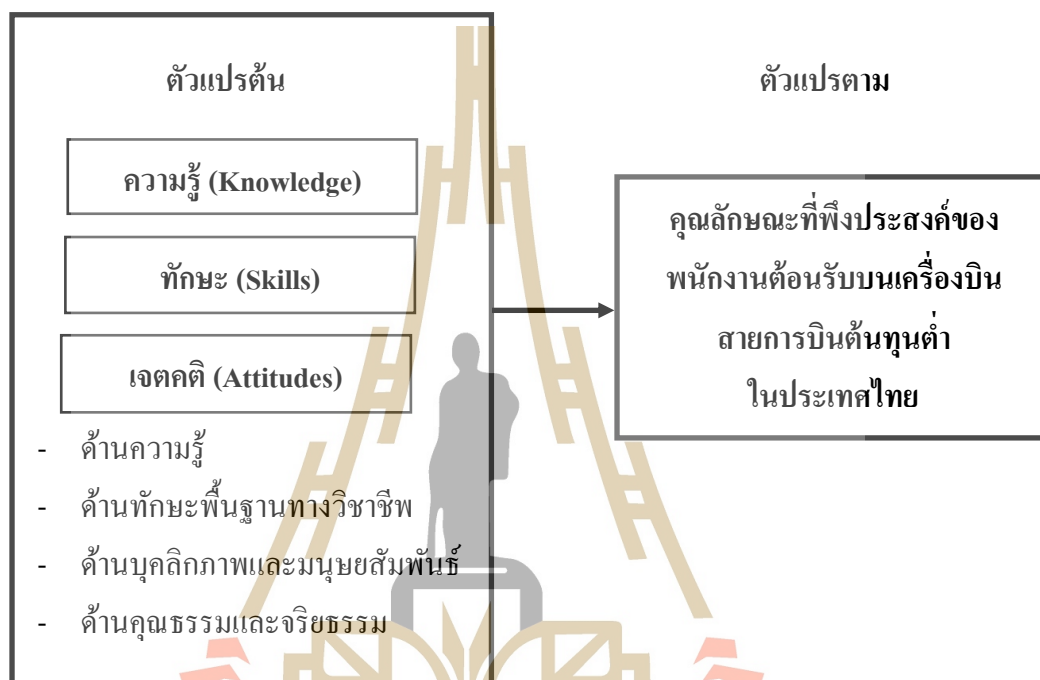
การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพแก่ผู้โดยสารนั้น เป็นสิ่งสำคัญต่อความอยู่รอดและความเข้มแข็งในการแข่งขันของสายการบิน คุณภาพในการให้บริการจะช่วยเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันซึ่งมาพร้อมกับส่วนแบ่งทางการตลาดและผลกำไรในอัตราสูงสุด (Morash & Ozment, 1994) คุณภาพการให้บริการนับเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสร้างความพึงพอใจของผู้โดยสาร การวิจัยครั้งนี้ได้ประเมินระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการผู้โดยสารในประเทศคิริบาส รวมถึงเปรียบเทียบระหว่างเกาะวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสายการบินทั้งภายในประเทศและสนามบินท้องถิ่นจากผู้โดยสารวิธีการวิจัย ประกอบด้วย การสำรวจความพึงพอใจกับบริการจากสายการบินและสนามบิน แบบสอบถามเชิงโครงสร้าง ถูกพัฒนาโดยอ้างอิงจากแบบสอบถาม SKYTRAX ผลจากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจอยู่ใน

ระดับต่ำ ซึ่งเป็นข้อบ่งชี้ได้ว่า คุณภาพการให้บริการไม่ตรงตามความคาดหวังของผู้โดยสารทั้งสายการบินภายในประเทศและสนามบินท้องถิ่น ซึ่งจากการศึกษายังพบว่า ความพึงพอใจมีความแตกต่างกันระหว่างเกาะ กลุ่มอายุและเพศของผู้โดยสาร คำแนะนำจากการวิจัยครั้งนี้มองว่า ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในด้านกำหนดนโยบายในการบริหารจัดการทั้งสายการบินและสนามบิน มีความจำเป็นต้องใช้มาตรการวัดผลการดำเนินการเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพในการให้บริการทางอากาศซึ่งมีความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจของลูกค้าทั้งสายการบินและสนามบินควรระบุและปรับปรุงปัจจัยที่เป็นข้อจำกัดหรือป้องกันผู้โดยสารเปลี่ยนใจไปใช้บริการระบบขนส่งอื่น โดยปัจจัยเหล่านี้ อาจรวมถึงประสิทธิภาพและความเป็นมืออาชีพของพนักงานความตั้งใจในการแก้ไขปัญหาความเป็นมิตรและระดับของความรู้ทักษะทางการสื่อสารและการขายด้วย

ศิลปะในการบริการลูกค้าบนเครื่องบิน (Dr. Guillermo Gomez, 2012) ศิลปะในการบริการลูกค้าบนเครื่องบินมีความสำคัญในการสร้างประสบการณ์บนเครื่องบินที่น่าจดจำที่จะส่งผลต่อธุรกิจการบินในอนาคตบริษัทที่ประสบความสำเร็จในอนาคต คือ บริษัทที่สร้างชื่อเสียงอย่างยั่งยืนในด้านการบริการลูกค้าที่ดีเยี่ยมองค์ประกอบที่สำคัญของความสำเร็จ คือ ความสามารถของพนักงานต้อนรับที่มีแรงจูงใจและความมั่นใจที่ทำงานเพื่อสร้างความสำเร็จให้กับทีมงานและการอุทิศตนเพื่อรักษาความภักดีของลูกค้าจากการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ความต้องการความเป็นมืออาชีพในด้านการบริการของลูกค้าเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องด้วยทักษะต่าง ๆ ที่บูรณาการกันอย่างถูกต้องและการบริการลูกค้าบนเครื่องบินที่มีมาตรฐานจากผลสำรวจพบว่า สถานะและประวัติการทำงานของพนักงานต้อนรับยังคงเป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญสูงขึ้นเรื่อย ๆ การให้บริการลูกค้าด้วยมาตรฐานที่สูง คือ งานที่สำคัญและท้าทาย ซึ่งนับว่าเป็นเรื่องที่น่าพอใจและคุ้มค่าในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยการให้บริการคุณภาพสูงนั้น พนักงานต้อนรับจะต้องให้บริการที่มีคุณภาพสูงให้กับผู้โดยสารในขณะที่ต้องสร้างความสะอาดสบายและปลอดภัยตลอดเที่ยวบิน พนักงานต้อนรับจะต้องฝึกฝนเรื่องความปลอดภัยและสถานการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งอาจเกิดขึ้นและสามารถให้การปฐมพยาบาลได้ เนื่องจากลูกค้าค่อนข้างจะช่วยเหลือตัวเองไม่ได้และมีความกลัวระหว่างเที่ยวบิน ถึงแม้ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ปกติผู้โดยสารยังคงรู้สึกประหม่าและกังวลเกี่ยวกับเรื่องความปลอดภัยบนเที่ยวบินอยู่เสมอ ดังนั้น เป้าหมายหลักของพนักงานต้อนรับ คือ สร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสารเรื่องความปลอดภัยบนเครื่องบินจึงจำเป็นต้องอาศัยศิลปะของการบริการลูกค้าบนเครื่องบิน นั่นคือ เหตุผลที่ว่า การบริการลูกค้ามืออาชีพบนเครื่องบินทั้งขาเข้าและขาออกจำเป็นต้องอาศัยการฝึกฝนอย่างดี เพื่อให้สามารถสร้างศิลปะในการบริการลูกค้าบนเครื่องบิน

จากการรวบรวมแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประมวลเข้ากับเหตุผลและวัตถุประสงค์งานวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดได้ ดังนี้

2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2.3 กรอบแนวคิดการวิจัยคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed method research) ซึ่งประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยมีรายละเอียดการดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มได้แก่

- 1) ผู้บริหารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ (ข้อมูล ณ ปี พ.ศ. 2558)
- 2) ผู้โดยสารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ (ข้อมูล ณ ปี พ.ศ. 2558)

3.1.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) จุดมุ่งหมายของการเลือกไม่ใช่เพื่อได้กลุ่มตัวแทนแต่เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมที่สุดโดยกำหนดคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือเป็นผู้บริหารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับงานด้านบริการบนเครื่องบิน 6 ปีขึ้นไปได้แก่ผู้บริหาร ด้านงานบริการบนเครื่องบินด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบของสายการบินด้านการฝึกอบรมจำนวน 5 คน

3.1.3 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ คำนวณหา กลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) จากประชากรผู้โดยสารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ในพื้นที่ท่าอากาศยานดอนเมือง และท่าอากาศยานหาดใหญ่ รวม 2,470,463 คน (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด, 2558) และกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่น 95% (หรือระดับนัยสำคัญ 0.05)

การแทนค่าสูตร

$$n = \frac{N^2}{1 + Ne}$$

เมื่อ n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากรทั้งหมด
 e = ค่าความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ยอมรับได้

$$n = \frac{2,470,463^2}{1 + 2,470,463(0.05)}$$

$$= 400$$

จากการคำนวณจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน จากนั้นทำการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) เพื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลตามพื้นที่ทำอากาศยาน 2 แห่ง ได้แก่ ทำอากาศยานดอนเมือง จำนวน 286 คน และทำอากาศยานหาดใหญ่ จำนวน 114 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งได้เป็น 2 ชุด ตามระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานคือ

3.2.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสัมภาษณ์ โดยกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth interview) และมีการออกแบบแบบสัมภาษณ์ในรูปแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์แบบปลายเปิด และมีความยืดหยุ่นที่สามารถปรับเปลี่ยนถ้อยคำให้สอดคล้องกับผู้ให้สัมภาษณ์หรือสถานการณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายมิติทั้งด้านของความกว้างและความลึกของข้อมูล โดยมีกระบวนการและขั้นตอนในการออกแบบแบบสัมภาษณ์ ดังต่อไปนี้

- 1) ศึกษาวิจัยข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้
 - แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานวิชาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ โดยศึกษาเกี่ยวกับนัยของแนวความคิดในทางปรัชญา ความหมาย ความสำคัญของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและกรอบ

มาตรฐานคุณวุฒิเพื่อสนับสนุนความสำคัญในการให้ความสนใจในหัวข้องานวิจัยนี้ ซึ่งสรุปเนื้อหาในส่วนนี้จะเป็แนวทางในการอธิบายความเป็นมาของปัญหา และวัตถุประสงค์ในการวิจัย

- แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงาน (Competency) เป็นการศึกษาต่อเนื่องจากแนวความคิดมาตรฐานวิชาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพเพื่อค้นหาความหมายแนวความคิดและองค์ประกอบสำหรับร่างกรอบแนวความคิดในการวิจัยในประเด็นหลัก ๆ ตามหัวข้อการวิจัย

- แนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยทำการศึกษาในความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของคนไทย ซึ่งจากผลในการศึกษาสามารถนำมาเพิ่มเติมกรอบการวิจัยให้มีประเด็นหลักครบถ้วนตามวัตถุประสงค์การวิจัย หลังจากได้ประเด็นหลักในการทำการวิจัยแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาต่อในส่วนของประเด็นย่อยเพื่อให้กรอบการวิจัยมีความสมบูรณ์ครบถ้วนและเป็นแนวทางในการกำหนดเครื่องมือการวิจัย

- แนวคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการและคุณภาพของการบริการ
- แนวคิดเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

- แนวคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการบินและสายการบินต้นทุนต่ำ

2) ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสรุปและแบ่งหมวดหมู่ออกเป็นด้านต่าง ๆ ที่มีความสำคัญกำหนดประเด็นหลักและประเด็นรองเพื่อเตรียมร่างเป็นกรอบการวิจัย

3) นำกรอบการวิจัยมาสร้างเป็นแบบสอบถามโดยมีการตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนในเนื้อหาให้สอดคล้องกับประเด็นปัญหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัยมีการนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิในการพิจารณาเพื่อขอแนวคิดหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงข้อคำถามก่อนการทดสอบแบบสอบถามกับสายการบินอื่นที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในตำแหน่งเดียวกับกลุ่มตัวอย่างที่วางไว้เพื่อปรับปรุงครั้งสุดท้าย

4) แบบสอบถามได้แบ่งประเด็นที่สำคัญ ๆ ออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ และด้านคุณธรรมและจริยธรรม

3.2.2 การวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยสร้างแบบสอบถามจากข้อมูลในการศึกษา ค้นคว้าเอกสารตำราวารสารและงานวิจัยและจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) ซึ่งแบบสอบถามนี้ใช้คำถามปลายปิด

1) เกณฑ์การวัดแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert scale) โดยประเมินความคิดเห็นของผู้โดยสารต่อคุณลักษณะที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีในด้านนั้น ๆ ซึ่งกำหนดให้

- 5 หมายถึง มีความเห็นในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

2) ข้อคำถามจำแนกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นรูปแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 เป็นคำถามความคิดเห็นของผู้โดยสารเกี่ยวกับคุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยแบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

- (1) ด้านความรู้
- (2) ด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ
- (3) ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์
- (4) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม

3) นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอรับคำแนะนำและปรับปรุงแก้ไข จากนั้นส่งให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Validity) จำนวน 3 ท่าน ดังรายนามต่อไปนี้

(1) ดร.ชิตพงษ์ อัยसानนท์ ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผู้เชี่ยวชาญด้านพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

(2) อาจารย์พล เหลืองรังสี อาจารย์ประจำสาขาวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ผู้เชี่ยวชาญด้านงานวิจัย

(3) นางสาวฉิมฉวี วัฒนากวัญ หัวหน้าลูกเรือประจำสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ผู้เชี่ยวชาญด้านพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ผู้เชี่ยวชาญทดสอบหาค่าความสอดคล้องกับเนื้อหาที่มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- +1 เมื่อผู้เชี่ยวชาญมีความแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหา
- 0 เมื่อผู้เชี่ยวชาญมีความไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหา
- 1 เมื่อผู้เชี่ยวชาญมีความแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหา

นำแบบสอบถามที่ได้รับจากผู้เชี่ยวชาญ หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Concurrence; IOC) หากค่าดัชนีความสอดคล้องมีค่าเท่ากับ 0.5 หรือมากกว่า หมายความว่า ข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหา แต่หากค่าดัชนีความสอดคล้องมีค่าน้อยกว่า 0.5 หมายความว่า ข้อคำถามนั้นต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขหรือตัดทิ้งไป เพราะถือว่าเป็นข้อคำถามที่ขาดความตรงตามเนื้อหา

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

$\sum R$ = ผลรวมคะแนนของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

IOC = ค่าดัชนีความสอดคล้องหรือความตรงเชิงเนื้อหา

แก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อให้เกิดความเที่ยงตรงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ (Expert) และเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่น และผ่านความเห็นชอบจากที่ปรึกษา แล้วจึงนำข้อมูลไปเก็บข้อมูลจากประชากรที่กำหนดไว้

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

3.3.1 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth interview) จากผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับพนักงานต้อนรับสายการบินไทยไลอ้อนแอร์จำนวน 5 คน ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายฝึกอบรมลูกเรือ (Chief cabin crew training) จำนวน 1 คน หัวหน้าฝ่ายการแต่งกายลูกเรือ (Chief cabin crew grooming) จำนวน 1 คน ผู้ฝึกสอนลูกเรือ (Instructor) จำนวน 1 คน หัวหน้าลูกเรือ (Purser) จำนวน 2 คน

3.3.2 เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้โดยสาร โดยการแจกแบบสอบถามความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและจังหวัดสงขลา จำนวน 400 ชุด และได้แบบสอบถามคืนมา 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนแบบสอบถามที่แจกและได้รับคืน

พื้นที่	จำนวนประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)	แบบสอบถามที่แจก (ชุด)	แบบสอบถามที่รับคืน (ชุด)
ท่าอากาศยานดอนเมือง	1,766,917	286	286	286
ท่าอากาศยานหาดใหญ่	703,546	114	114	114
รวม	2,470,463	400	400	400

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

3.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากเทปบันทึกเสียง และการจดบันทึกข้อมูลในการสัมภาษณ์ โดยพิจารณาประเด็นหลัก (Major themes) จากนั้นมาพิจารณาแยกเป็นประเด็นย่อย (Sub themes) และหัวข้อย่อย (Categories) ตามแนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เปรียบเทียบข้อมูล และนำข้อมูลมาพรรณนาตามกรอบการสัมภาษณ์

3.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บแจกแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1) นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนในการกรอกข้อมูลจากนั้นนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบถ้วนจำนวน 400 ชุด มาวิเคราะห์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์และคำนวณค่าสถิติต่าง ๆ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequencies) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2) นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์โดยการแปลความหมายของคะแนนที่เป็นตัวเลขให้อยู่ในลักษณะการอธิบายได้ ดังนี้

- 4.51-5.00 หมายถึงมีความคิดเห็นว่าพนักงานฯ ควรมีคุณลักษณะด้านนั้น ๆ มากที่สุด
- 3.51-4.50 หมายถึง มีความคิดเห็นว่าพนักงานฯ ควรมีคุณลักษณะด้านนั้น ๆ มาก
- 2.51-3.50 หมายถึง มีความคิดเห็นว่าพนักงานฯ ควรมีคุณลักษณะด้านนั้น ๆ ปานกลาง
- 1.51-2.50 หมายถึง มีความคิดเห็นว่าพนักงานฯ ควรมีคุณลักษณะด้านนั้น ๆ น้อย
- 1.00-1.50 หมายถึง มีความคิดเห็นว่าพนักงานฯ ควรมีคุณลักษณะด้านนั้น ๆ น้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย เป็นการศึกษาคุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านต่าง ๆ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์และเก็บแบบสอบถามจากผู้โดยสาร มาวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิเคราะห์ โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยจากผู้บริหารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ 2) เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยจากผู้โดยสารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ และ 3) เพื่อนำเสนอคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิจัย ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยจากผู้บริหารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นผู้โดยสารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง (กรุงเทพมหานคร) และท่าอากาศยานหาดใหญ่ (สงขลา) ทั้งหมด 400 คน

4.3 ข้อเสนอแนะการกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

โดยผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยจากผู้บริหารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์

จากการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth interview) จากผู้บริหารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวน 5 คน โดยแบ่งประเด็นออกเป็น 4 ด้าน ซึ่งผลที่ได้มีรายละเอียดและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

4.1.1 ด้านความรู้ ผลจากการสัมภาษณ์ แบ่งเป็นประเด็นย่อยได้ 8 ประเด็น ผู้บริหารส่วนใหญ่มีทัศนคติที่สอดคล้องกัน โดยมองว่าความรู้มีความสำคัญต่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงานของทุกสายอาชีพ สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หากปราศจากความรู้ในการปฏิบัติงาน ย่อมก่อให้เกิดความเสียหายที่จะมีผลต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสาร ทุกสายการบินจึงให้ความสำคัญในด้านนี้ โดยผู้บริหารได้ให้ความคิดเห็นในประเด็นย่อยไว้ดังนี้

1) ความรู้พื้นฐานด้านการบิน (Aviation indoctrination) ผู้บริหารทุกท่านมีทัศนคติที่สอดคล้องกัน โดยให้เหตุผลว่า ความรู้พื้นฐานด้านการบิน เป็นสิ่งที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคนควรรู้ โดยที่มาของความรู้อาจได้มาจากการเรียน การฝึกอบรมหรือการศึกษาด้วยตนเองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งรายวิชาเกี่ยวกับความรู้พื้นฐาน ด้านการบิน ประกอบด้วยหัวข้อดังต่อไปนี้

- ทฤษฎีการบินทั่วไป (Theory of flight) ผู้บริหารทุกท่านมีทัศนคติตรงกันว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีความรู้พื้นฐานในเรื่องนี้ โดยมองว่าในการปฏิบัติการบินในแต่ละครั้งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องเป็นผู้ดูแลความเรียบร้อยในเที่ยวบินนั้นด้วย ดังนั้นการมีความรู้ในด้านนี้จะช่วยให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถสังเกตความผิดปกติและแจ้งให้กับนักบินให้รับทราบ เพื่อแก้ไขได้ทันทั่วทั้งที่ โดยผู้บริหารท่านหนึ่ง ได้ยกตัวอย่างความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีการบินทั่วไปไว้ คือ ความรู้เกี่ยวกับอากาศพลศาสตร์เบื้องต้น

- ส่วนประกอบหลักของอากาศยาน (Major aircraft components and aircraft familiarisation) ผู้บริหารทุกท่านมีทัศนคติในรายวิชานี้ว่า เป็นเรื่องที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรรู้ เนื่องด้วยอากาศยานหรือเครื่องบินเปรียบเสมือนห้องทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินดังนั้น เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงต้องเรียนรู้เกี่ยวกับส่วนประกอบต่าง ๆ ในห้องทำงานของตน โดยผู้บริหารจำนวนสามท่านได้ให้

ความคิดเห็นเพิ่มเติมว่าไม่เพียงแต่เรียนรู้ในละเอียดเกี่ยวกับการทำงานหรือการใช้งานส่วนประกอบต่าง ๆ ของเครื่องบินเท่านั้น แต่ควรรู้เรียนเกี่ยวกับหลักในการสังเกตในกรณีเกิดความผิดปกติด้วย เพราะสิ่งนี้จะช่วยให้นักบินให้ปฏิบัติการบินได้ดียิ่งขึ้น

- อันตรายจากสิ่งแปลกปลอมบนพื้นผิวของอากาศยาน (Critical surfaces) สำหรับในหัวข้อนี้ ผู้บริหารมีทัศนคติตรงกันว่าเป็นสิ่งที่สอดคล้องกับเรื่องของส่วนประกอบหลักของอากาศยาน โดยผู้บริหารท่านหนึ่งได้ยกตัวอย่าง พื้นผิวบนอากาศยานที่พนักงานต้อนรับสามารถมีส่วนร่วมในการสังเกตสิ่งแปลกปลอมได้ คือ บริเวณส่วนปีกอากาศยานและแพนบังค้ำอากาศยาน (Control surface) ผู้บริหารให้เหตุผลไว้ว่า ประโยชน์จากการเรียนรู้ในเรื่องนี้มีความคล้ายคลึงกับหัวข้อ ส่วนประกอบหลักของอากาศยาน คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะสามารถสังเกตความผิดปกติและช่วยนักบินให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

- ระบบปรับความดัน (Pressurization system) ระบบออกซิเจน และการใช้งาน (Oxygen system and use) ผู้บริหารทุกท่านมีทัศนคติตรงกัน โดยมองว่าความรู้ด้านนี้ มีความสำคัญมาก ซึ่งมีผลต่อชีวิตทั้งพนักงานและผู้โดยสารด้วย สำหรับหัวข้อเกี่ยวกับระบบปรับความดัน ผู้บริหารท่านหนึ่งได้อธิบายไว้ว่า เครื่องบินที่บินในระดับความสูงที่สูงเกิน 10,000 ฟุต จะมีการเปิดใช้ระบบปรับความดันอากาศขึ้นในห้องโดยสาร (Cabin) ซึ่งในบางครั้งระบบ อาจขัดข้องหรือ นักบินอาจลืมตั้งระบบอัตโนมัติ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงต้องคอยสังเกต ความผิดปกติเกี่ยวกับระบบปรับความดันอากาศ เพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อผู้โดยสาร การเรียนรู้ในหัวข้อนี้จึงเป็นเรียนรู้เพื่อให้เกิดความเข้าใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเอง สำหรับการปฏิบัติงาน ผู้บริหารอีกท่านได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมในส่วนของระบบออกซิเจนไว้ว่า พนักงานไม่เพียงแต่เรียนรู้เพื่อใช้งานเท่านั้น แต่จะต้องสื่อสารต่อไปยังผู้โดยสารให้มีความเข้าใจ เพื่อให้ผู้โดยสารสามารถใช้งานหรือช่วยเหลือตนเองได้ด้วย นอกจากนี้ ความคิดเห็นเพิ่มเติมจากผู้บริหารอีกท่าน คือ หัวข้อนี้ถือว่ามีความสอดคล้องกับความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยให้เหตุผลว่า ความรับผิดชอบหลักของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือ การดูแลความปลอดภัยของผู้โดยสาร

- การใช้อุปกรณ์การสื่อสารต่าง ๆ (Communication equipment) ผู้บริหารทุกท่านมีทัศนคติเกี่ยวกับความรู้ในหัวข้อนี้ไว้ว่า การใช้อุปกรณ์การสื่อสารต่าง ๆ มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยให้เหตุผลว่า การปฏิบัติงานบนความสูงมีอันตรายและมีความเสี่ยงตลอดเวลา กรณีเกิดปัญหาใด ๆ ขึ้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอาจไม่สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองทั้งหมด ดังนั้น สิ่งที่จะต้องเรียนรู้ คือ การใช้

อุปกรณ์การสื่อสารต่าง ๆ เพื่อขอความช่วยเหลือ ซึ่งสิ่งนี้จะช่วยเพิ่มความมั่นใจให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินว่าตนจะไม่เผชิญปัญหาตามลำพัง

- ผลกระทบจากความสูง (Effects of altitude) ผู้บริหารทุกท่านมีทัศนคติตรงกันว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องเรียนรู้ในหัวข้อนี้ โดยให้เหตุผลเช่นเดียวกับหัวข้ออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของผู้โดยสาร โดยผู้บริหารท่านหนึ่งได้กล่าวว่า ผลกระทบจากความสูงอาจเกิดขึ้นได้ในหลายรูปแบบ มีความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและย่อมก่อให้เกิดปัญหาขึ้นบนเครื่องบิน ดังนั้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงควรเรียนรู้ทั้งวิธีการแก้ไขและวิธีการป้องกัน

- อุตุนิยมนิเทศการบินและสภาพอากาศแปรปรวน (Meteorology and turbulence) สำหรับความรู้ในหัวข้อนี้ ผู้บริหารส่วนหนึ่งมองว่าเป็นความรู้เสริมสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยให้เหตุผลว่า บางครั้งระหว่างทำการบิน อาจพบเจอสภาพอากาศที่น่าเป็นกังวลและทำให้ผู้โดยสารรู้สึกหวาดกลัวได้ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องทำหน้าที่ให้ความรู้ที่ถูกต้องหรือให้คำอธิบายเกี่ยวกับสภาพอากาศกับผู้โดยสารได้ เพื่อเพิ่มความมั่นใจให้กับผู้โดยสารและสร้างความเป็นมืออาชีพให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้วย

- การควบคุมการจราจรทางอากาศ (Air traffic control) ผู้บริหารส่วนใหญ่มองว่า แม้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะเกี่ยวข้องกับการควบคุมการจราจรทางอากาศน้อยกว่านักบิน แต่ก็เป็นที่ต้องเรียนรู้ไว้ โดยให้เหตุผลว่า กรณีเกิดปัญหาเกี่ยวกับการควบคุมการจราจรทางอากาศ ส่วนใหญ่อาจทำให้ผู้โดยสารเกิดความหงุดหงิด ดังนั้น หน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือ ให้ความรู้ที่ถูกต้องเพื่อสร้างความเข้าใจให้กับผู้โดยสาร ทำให้ลดภาวะตึงเครียดลงได้

- อันตรายเกี่ยวกับสรีระมนุษย์ในการโดยสารอากาศยาน (Cabin poisoning) ผู้บริหารทุกท่านมีทัศนคติตรงกันว่า เรื่องนี้มีความสำคัญ เนื่องจากเกี่ยวข้องกับอันตรายต่อผู้โดยสาร โดยให้เหตุผลว่า อันตรายเกี่ยวกับสรีระมนุษย์ในการโดยสารอากาศยานในบางครั้งอาจมีผลกระทบกับผู้โดยสารถึงแก่ชีวิต ดังนั้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงต้องเรียนรู้ในหัวข้อนี้เพื่อที่จะสามารถดูแลและสร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสารได้

- รหัสสนามบินและสายการบิน (World airport codes and airline codes) ผู้บริหารส่วนใหญ่ มีทัศนคติไปในทิศทางเดียวกันในความรู้ในหัวข้อนี้ว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีความรู้ในเรื่องนี้ในระดับพื้นฐาน เพื่อสำหรับอ่านข้อมูลในการปฏิบัติงานหรือให้คำตอบกับผู้โดยสารกรณีเกิดข้อซักถามหรือข้อสงสัยได้

- การบรรทุกน้ำหนักและจุดศูนย์ถ่วงของอากาศยาน (Weight and balance) ผู้บริหารทุกท่านมีทัศนคติตรงกันว่า ประเด็นนี้มีความสำคัญ โดยเฉพาะผู้บริหารในส่วนของหัวหน้า

ลูกเรือ ได้เน้นย้ำในประเด็นนี้ว่า มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และยังมีผลต่อความปลอดภัยของเที่ยวบินด้วย

จากความรู้ในประเด็นดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า ล้วนเป็นสิ่งที่มีความสำคัญตามทัศนคติของผู้บริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย แต่สำหรับความรู้ในเรื่องของระบบเวลาสากล ผู้บริหารต่างมีทัศนะว่า มีความจำเป็นค่อนข้างน้อยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในกลุ่มสายการบินต้นทุนต่ำ เนื่องจากเส้นทางบินส่วนใหญ่ในสายการบินต้นทุนต่ำเป็นระยะใกล้จึงไม่มีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของเวลามากนัก

2) ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่และความรับผิดชอบ (Duties and responsibilities) ผู้บริหารทุกคนมีทัศนคติตรงกันว่า ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่และความรับผิดชอบ เป็นเรื่องที่สำคัญสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยหัวข้อความรู้ในด้านนี้ ประกอบด้วย

- แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของมนุษย์ (Human performance) เช่น ความรู้ ทักษะและทัศนคติที่จำเป็นต่อการทำงาน โดยผู้บริหารทุกท่านมีทัศนะไปในทิศทางเดียวกันว่าความรู้ในหัวข้อนี้มีความสำคัญมาก เป็นความรู้พื้นฐานที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนควรมี ไม่เพียงแต่สายงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเท่านั้น โดยให้เหตุผลว่า ความรู้ในด้านนี้จะส่งผลต่อการเรียนรู้และการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพได้ง่ายขึ้น

- การเตรียมความพร้อมก่อนการบิน (Pre-flight) การปฏิบัติงานระหว่างการบิน (In-flight) และการปฏิบัติงานหลังการบิน (Post-flight) ผู้บริหารทุกท่านให้ความสำคัญกับหัวข้อนี้ โดยให้เหตุผลว่า เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง ดังนั้น เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงควรเรียนรู้ในประเด็นนี้ทุกคน

3) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎและระเบียบที่เกี่ยวข้องด้านการบิน (Regulatory aspects) ผู้บริหารทุกคนมีทัศนะในประเด็นนี้ว่า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎและระเบียบที่เกี่ยวข้องด้านการบิน ทั้งในส่วนของกฎหมายการบินภายในประเทศ กฎหมายระหว่างประเทศ กฎระเบียบ คำสั่ง และข้อกำหนดของบริษัทล้วนมีความสำคัญทั้งสิ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรให้ความสนใจศึกษา จดจำและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด เนื่องจากกฎและระเบียบต่าง ๆ นั้นมีผลต่อการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ปลอดภัยและส่งผลต่อสิทธิประโยชน์ของพนักงาน เช่น ชั่วโมงในการบินพระราชบัญญัติเกี่ยวกับการบินต่าง ๆ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย ความคิดเห็นเพิ่มเติมจากผู้บริหารท่านหนึ่งได้กล่าวถึงประโยชน์ของการรู้กฎหมายสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไว้ว่า สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้โดยสารที่มาใช้บริการในกรณีที่เกิดปัญหาหรือมีข้อสงสัยได้ ส่งผลให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถควบคุมผู้โดยสารให้อยู่ในความสงบเรียบร้อยได้ง่ายขึ้น

นอกจากความรู้ด้านกฎหมาย ผู้บริหารยังให้ความสำคัญความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบต่าง ๆ ของบริษัท โดยให้เหตุผลว่า กฎระเบียบมีผลต่อการปฏิบัติงานและการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีผลการประเมินที่ดี ก็จะก่อให้เกิดแรงจูงใจในการให้บริการ ผู้โดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4) ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติหรือฉุกเฉิน (Emergency procedures) ผู้บริหารทุกคนมีทัศนคติตรงกันว่าความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติหรือฉุกเฉิน มีความสำคัญมากสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เนื่องจากเป็นเรื่องเกี่ยวกับความปลอดภัยและเป็นหน้าที่หลักของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งต้องทำหน้าที่ส่งผู้โดยสารสู่จุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัย ความรู้ในด้านนี้จึงเป็นสิ่งที่ไม่ได้และต้องมีความรู้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยหัวข้อความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติหรือฉุกเฉินประกอบไปด้วย

- บทบาทลูกเรือในการรักษาความปลอดภัยการบิน (Cabin crew's role in aviation security) ผู้บริหารทุกท่านมีความที่สนที่สอดคล้องกันในประเด็นนี้ โดยให้เหตุผลว่า ก่อนการปฏิบัติงานใด ๆ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ควรต้องเรียนรู้บทบาทของตนเองก่อนเป็นอันดับแรก เพื่อที่จะได้ทราบขอบเขตความรับผิดชอบที่ชัดเจน โดยเฉพาะในประเด็นเรื่องความปลอดภัย พนักงานต้องทราบว่าบทบาทความรับผิดชอบของตนมีมากน้อยเพียงใด หากกรณีเกิดปัญหาที่นอกเหนือขอบเขตความสามารถของตนจะต้องรีบส่งต่อเพื่อให้ผู้ที่มีความสามารถเหนือกว่ามารับช่วงต่อ มิฉะนั้นอาจเกิดอันตรายที่ส่งผลร้ายแรงกับผู้โดยสารได้

- การฝึกอบรมในสถานการณ์ผิดปกติและฉุกเฉิน (Abnormal and emergency situations training) อุบัติเหตุและการรอดชีวิต (Accidents and survivability) ผู้บริหารทุกท่านมีทัศนคติที่สอดคล้องกันในประเด็นนี้เช่นกัน โดยให้เหตุผลว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องเรียนรู้และได้รับการฝึกอบรมในหัวข้อนี้อย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของผู้โดยสาร โดยการอบรมบางครั้งอาจมีประเด็นใหม่ หรือเป็นการทบทวนความรู้เก่าซึ่งสิ่งนี้จะเป็นข้อยืนยันความมั่นใจให้กับผู้โดยสารได้ว่าตลอดการเดินทางจะมีพนักงานที่เป็นมืออาชีพที่จะต้องคอยดูแลเรื่องความปลอดภัยอยู่ตลอดเวลา

- ระบบการบริหารจัดการความปลอดภัย (Safety management systems) ผู้บริหารท่านหนึ่งได้อธิบายเกี่ยวกับความสำคัญของระบบนี้ไว้ว่า เป็นแนวทางใหม่ในการพัฒนาความปลอดภัยให้กับสายการบิน เนื่องจากสายการบินนับเป็นช่องทางการเดินทางที่ขึ้นชื่อว่าปลอดภัยที่สุด ซึ่งอันที่จริงก็ยังมีความเสี่ยงอยู่ตลอดเวลา ระบบนี้จึงได้พัฒนาขึ้นมาโดยเริ่มจาก

การแก้ปัญหาจากสิ่งที่เกิดขึ้นแล้ว การเตรียมตัวรับมือกับปัญหาที่เคยเกิดขึ้น ไปจนถึงการคาดการณ์ เหตุที่จะเกิดขึ้นในอนาคตและเตรียมป้องกันไม่ให้เกิดขึ้น ซึ่งระบบนี้จะเริ่มจัดการเรียนรู้จาก ภาคส่วนที่ใกล้ชิดกับผู้โดยสาร หรือเที่ยวบินก่อน เช่น นักบินหรือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และจะมีการขยายต่อไปยังทุกภาคส่วนในสายการบิน ดังนั้น จะเห็นได้ว่าพนักงานต้อนรับบน เครื่องบินถือเป็นกลุ่มเป้าหมายในอันดับต้น ๆ ที่จะต้องเรียนรู้ในประเด็นนี้

- การรักษาความปลอดภัยการบิน (Aviation security) ผู้บริหารทุกท่านจะให้ความสำคัญในประเด็นนี้ สอดคล้องกับในประเด็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย โดยมองว่าเป็นประเด็นที่สำคัญที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรเรียนรู้ เนื่องจากสอดคล้องกับหน้าที่ของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน นั่นคือ การดูแลรักษาความปลอดภัยตลอดเที่ยวบินให้กับผู้โดยสาร

- อุปกรณ์ฉุกเฉิน (Emergency equipment) และระบบไฟแสงสว่างฉุกเฉิน (Emergency lighting systems) ผู้บริหารได้ให้ความเห็นในหัวข้อนี้ไว้ว่า มีความสำคัญเนื่องด้วย สอดคล้องกับหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งต้องเป็นผู้ใช้งานอุปกรณ์เหล่านี้เมื่อมีเหตุ ฉุกเฉิน

- การดับเพลิง (Responding to fires) และขั้นตอนการกำจัดควัน (Smoke removal procedures) ผู้บริหารทุกท่านมีทัศนคติตรงในประเด็นนี้ว่า มีความสำคัญ โดยผู้บริหาร ท่านหนึ่ง ได้กล่าวถึงในประเด็นนี้ไว้ว่า การดับเพลิงนับเป็นส่วนหนึ่งในเรื่องของความปลอดภัย แม้ในพื้นที่สนามบินจะมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในเรื่องนี้ แต่ขณะทำการบิน ผู้ที่ดูแลในเรื่องนี้ต้อง เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยการเรียนรู้ต้องเข้าใจอย่างละเอียดเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติและ การเลือกใช้วัสดุในการดับเพลิงให้สอดคล้องกับต้นเหตุของเพลิง เพื่อที่จะสามารถระงับเหตุที่เกิด ได้และลดความสูญเสียให้น้อยที่สุด

- การสูญเสียระบบปรับความดันอย่างช้าหรืออย่างฉับพลัน (Decompression-slow/rapid) และภาวะภาวะขาดออกซิเจนและการรับรู้ (Hypoxia and how to recognise it) ผู้บริหาร ทุกท่านมีทัศนคติในประเด็นนี้ว่า มีความสำคัญที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรเรียนรู้ โดยให้ เหตุผลว่าเป็นด้วยประเด็นที่เกี่ยวกับความปลอดภัยของผู้โดยสาร

- การเตรียมตัวสำหรับการลงจอดในเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency landing preparations) และขั้นตอนการอพยพ (Evacuation procedures) ผู้บริหารทุกท่านให้ความสำคัญใน ประเด็นนี้ เนื่องจากสอดคล้องกับหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งต้องคอยดูแล ความปลอดภัยของผู้โดยสารทุกคนเมื่อมีการลงจอดในเหตุการณ์ฉุกเฉิน พนักงานต้อนรับบน เครื่องบินควรเรียนรู้ฝึกฝนและทบทวนอยู่เสมอ เนื่องจากเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่พนักงานต้อนรับ บนเครื่องบิน

- ภัยคุกคามต่ออุตสาหกรรมการบิน (Threats to the industry-bomb threats, hostage/ hijacking, threatening or abusive) ผู้บริหารทุกท่านให้ความสำคัญในด้านนี้ เนื่องด้วยมีตัวอย่างที่เกิดขึ้นมากมายและทุกครั้งนำมาซึ่งความสูญเสีย ทั้งชีวิต ทรัพย์สินและชื่อเสียง ดังนั้น สายการบินส่วนใหญ่จึงเริ่มให้ความสำคัญในประเด็นนี้มากขึ้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน นับเป็นอีกส่วนหนึ่งที่จะช่วยป้องกันเหตุการณ์เหล่านี้มิให้เกิดขึ้น โดยการเรียนรู้วิถีแก้ไขสถานการณ์และมีการป้องกันมิให้เกิดเหตุการณ์เหล่านี้ขึ้น

5) ความรู้เกี่ยวกับสุขอนามัย เวชภัณฑ์การบินและการปฐมพยาบาล (Hygiene, aviation medicine and first aid) ผู้บริหารมีทักษะต่อประเด็นนี้ว่า มีความสำคัญต่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของสุขอนามัยส่วนบุคคล เช่น การดูแลความสะอาดเรียบร้อยของผม เล็บและเครื่องแต่งกาย โดยให้เหตุผลว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเปรียบเสมือนหน้าต่างของสายการบิน ดังนั้น ภาพลักษณ์ที่แสดงออกก็เปรียบเสมือนภาพลักษณ์ของสายการบินเช่นกัน การดูแลสุขอนามัยส่วนบุคคลจึงถือเป็นความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ต้องดูแลตัวเองให้มีความเหมาะสมและพร้อมต่อการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ ความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับสุขอนามัย เวชภัณฑ์การบินและการปฐมพยาบาลที่ผู้บริหารเล็งเห็นว่ามีคามจำเป็น ซึ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีความรู้พื้นฐาน ได้แก่ ประเด็น ดังต่อไปนี้

- คำศัพท์เฉพาะของโรคต่าง ๆ (Terminology) ผู้บริหารได้กล่าวถึงประเด็นนี้ไว้ว่า คำศัพท์เฉพาะของโรคต่าง ๆ ที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรเรียนรู้โดยส่วนใหญ่เริ่มจากโรคที่เกิดจากการบินและเวชศาสตร์การบิน ทั้งนี้อาจรวมถึงอาการและวิธีการดูแลเบื้องต้น ดังนั้น ผู้บริหารจึงมีทักษะตรงกันว่า ประเด็นนี้เป็นสิ่งที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรเรียนรู้

- สุขอนามัยเขตร้อน (Tropical hygiene) ผู้บริหารท่านหนึ่งแสดงความคิดเห็นว่า ในประเด็นนี้มีความสำคัญ เนื่องด้วยประเทศไทยเป็นประเทศที่อยู่ในเขตร้อน ดังนั้น การเรียนรู้เกี่ยวกับสุขอนามัยในเขตร้อน เพื่อสำหรับดูแลผู้โดยสารให้ปลอดภัยจากโรคต่าง ๆ ที่เกิดในเขตร้อนหรือคอยสังเกตอาการผิดปกติจากผู้โดยสาร แล้วป้องกันไม่ให้ส่งผลกระทบต่อผู้โดยสารคนอื่นหรือตัวพนักงานเอง

- เชื้อโรคที่ติดต่อกันได้ (Transmissible diseases) โรคระบาด (Endemic diseases) และการกักเชื้อโรค (Quarantinable diseases) ผู้บริหารมองว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องเรียนรู้ เนื่องด้วยการเดินทางด้วยเครื่องบินผู้โดยสารทุกท่านจะต้องอยู่รวมกันในห้องโดยสารเดียวที่มีลักษณะปิด ซึ่งมีความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของเชื้อโรคที่สามารถติดต่อกันได้

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีความรู้ในการสังเกต คัดกรองผู้โดยสารที่มีอาการ แล้วแยกออกจากผู้โดยสารทั่วไปหรือป้องกันมิให้เกิดการแพร่เชื้อเพิ่มเติม

- อาหารเป็นพิษ (Food poisoning) ผู้บริหารทุกท่านมีทักษะในด้านนี้ตรงกันว่า เป็นสิ่งที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องเรียนรู้ เนื่องด้วยสถานการณ์บนเครื่องบินมีความลำบาก ในการติดต่อแพทย์ ดังนั้น ผู้ที่จะช่วยผู้โดยสารเมื่อเกิดอาการขึ้น คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน การเรียนรู้การดูแลผู้ป่วยเบื้องต้นจึงเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้ ทั้งนี้ ผู้บริหารท่านหนึ่งมีความคิดเห็นเพิ่มเติมนอกจากเรียนรู้การดูแลผู้ป่วยแล้วยังต้องเรียนรู้วิธีการป้องกันหรือภาวะเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นด้วย เนื่องจากบนเครื่องบินมีการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มหากผู้โดยสารมีอาการป่วย อันเนื่องมาจากอาหารที่ทางสายการบินให้บริการ ข้อมก่อก่อเกิดความเสียหายมากมายตามมา

- ผลกระทบจากยาหรือสารพิษในร่างกาย (Effects of drugs/intoxications) สำหรับในประเด็นนี้ผู้บริหารมีความเห็นว่า มีความจำเป็นสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยให้เหตุผลว่า นอกจากจะสามารถดูแลผู้โดยสารได้ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องใช้ความรู้ ในประเด็นนี้ดูแลตัวเองด้วย โดยควรรู้ว่ายาประเภทใดที่ไม่ควรรับประทานก่อนการปฏิบัติงาน เพราะจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานได้

- การปฐมพยาบาล (First-aid) และเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ (Medical supplies) ผู้บริหารทุกคนมีทักษะในประเด็นนี้สอดคล้องกัน โดยมองว่าประเด็นนี้สอดคล้องกับหน้าที่ของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

- การช่วยหายใจ (Artificial respiration) การช่วยฟื้นคืนชีพ (Cardiopulmonary Resuscitation; CPR) การกระตุ้นหัวใจไฟฟ้าอัตโนมัติ (Automated External Defibrillator; AED) และการช่วยเหลือผู้ป่วยโดยการกดท้องเพื่อให้สำลักสิ่งแปลกปลอมออกมา (Heimlich maneuver) ผู้บริหารมีทักษะในประเด็นนี้ว่าเป็นสิ่งจำเป็นและมองว่าหากพนักงานต้อนรับมีความรู้ในด้านนี้ จะสามารถช่วยชีวิตผู้โดยสารได้จริง

- การป้องกันส่วนบุคคล (Personal protection) ผู้บริหารส่วนใหญ่มีทักษะใน ประเด็นนี้ว่า การดูแลตัวเองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นสิ่งจำเป็น เนื่องด้วยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสำคัญต่อเที่ยวบิน หากเกิดอะไรขึ้นกับตัวพนักงานจะส่งผลกระทบต่อเที่ยวบิน ผู้โดยสารและสายการบินได้ ดังนั้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีความรู้ในการดูแลตนเองและป้องกันภัยให้กับตัวเองเพื่อไม่ให้เกิดอันตรายจนทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามปกติ

6) ความรู้เกี่ยวกับการขนส่งสินค้าอันตรายและสินค้าที่ได้รับการยกเว้น (Carriage of dangerous goods and exceptions) ผู้บริหารมีทักษะต่อความรู้ในประเด็นนี้ว่าพนักงานต้อนรับ

บนเครื่องบินไม่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการขนส่งสินค้าอันตราย แต่ถึงอย่างไรก็ควรมีความรู้เกี่ยวกับสินค้าอันตราย การระบุฉลาก (Label identification) สินค้าต้องห้ามในอากาศยาน (Prohibited goods) และการขนส่งสินค้าอันตรายที่เป็นไปตามข้อยกเว้น (Exceptions) เพื่อสำหรับช่วยตรวจสอบความปลอดภัยอีกครั้งก่อนเครื่องออกเดินทาง

7) ความรู้เกี่ยวกับงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Customer service food and beverage) สำหรับความรู้ในด้านนี้ ผู้บริหารได้แสดงทัศนคติที่แตกต่างกัน โดยแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มที่มีทัศนคติต่อความรู้ในประเด็นนี้ว่า ไม่มีความจำเป็นสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำมากนัก เนื่องจากมองว่าภาระงานในสายการบินต้นทุนต่ำ มีการบริการผู้โดยสารค่อนข้างน้อย แต่ในขณะที่อีกกลุ่มมีทัศนคติว่า ความรู้เกี่ยวกับงานบริการมีความสำคัญกับสายการบินทุกระดับ เนื่องจากงานสายการบินนับเป็นงานบริการอีกสาขาหนึ่งซึ่งหัวข้อความรู้ในงานบริการที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรเรียนรู้ ได้แก่

- การบริการลูกค้า (Customer service) ผู้บริหารส่วนใหญ่มีทัศนคติในประเด็นนี้ว่า งานบริการมีความสำคัญต่ออาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยให้เหตุผลว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอาชีพในสายงานบริการ ดังนั้น ความรู้ในด้านจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องเรียนรู้ เพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ผู้บริหารอีกส่วนมองว่า งานบริการในสายการบินต้นทุนต่ำมีน้อย ความรู้ในประเด็นนี้จึงเป็นเพียงเรื่องพื้นฐาน

- การจัดการปฏิสัมพันธ์กับผู้โดยสาร (Managing passenger interactions) สำหรับในประเด็นนี้ ผู้บริหารทุกท่านมองว่า เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เนื่องด้วยสอดคล้องกับเนื้อหาที่ปฏิบัติ การจัดการปฏิสัมพันธ์กับผู้โดยสารที่ดีจะช่วยให้สามารถควบคุมดูแลเที่ยวบินนั้น ๆ ให้ดำเนินไปอย่างราบรื่นได้

- ประเภทของงานบริการ (Service types) และระดับของการบริการ (Service levels) ผู้บริหารส่วนหนึ่งมองว่ามีความจำเป็นน้อยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ การเรียนรู้ในด้านนี้ จึงเป็นเพียงการเรียนรู้ในระดับพื้นฐานก็เพียงพอ

สำหรับในด้านความรู้ที่เกี่ยวข้องกับอาหารและเครื่องดื่มแม้ว่าผู้บริหารส่วนใหญ่มองว่า งานบริการอาหารในสายการบินต้นทุนต่ำมีน้อยและไม่หลากหลายมากนัก แต่ความรู้ในด้านการจัดการอาหารในสายการบิน (Airline catering) การสร้างความคุ้นชินกับอุปกรณ์และห้องครัวบนเครื่องบิน (Galley and equipment familiarisation) รวมถึงสุขอนามัยเกี่ยวกับอาหารและการบริการ (Food and service hygiene) ยังคงมีความสำคัญและส่งผลต่อชื่อเสียงของสายการบิน โดยเฉพาะสุขอนามัยเกี่ยวกับอาหาร

8) ความรู้อื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ได้แก่ การบริหารทรัพยากรบุคคลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Crew Resource Management; CRM) เพื่อเสริมประสิทธิภาพในงาน ผู้บริหารทุกท่านมีทัศนคติตรงกัน ในประเด็นนี้ว่ามีความสำคัญต่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเนื่องด้วยเป็นหลักสูตรที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องเรียนรู้ตามกฎข้อบังคับจากองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศผู้บริหารท่านหนึ่งได้อธิบายเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ว่า เนื้อหาหลักสูตรเกี่ยวข้องกับวิธีการทำงานร่วมกันเป็นทีม รู้จักการใช้ทรัพยากรคน ความรู้ อุปกรณ์หรือสิ่งแวดล้อมรอบตัว รวมไปถึงการเสริมสร้างทักษะในการสื่อสาร การบริหารการเป็นผู้นำและผู้ตาม เพื่อให้เกิดความปลอดภัยและประสิทธิภาพในการทำงาน

- ความเสี่ยงจากความเหนื่อยล้า (Fatigue risk management) เพื่อเป็นการช่วยลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารทุกท่านมีทัศนคติต่อประเด็นนี้สอดคล้องกันว่าเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรเรียนรู้ โดยให้เหตุผลว่า ความเหนื่อยล้าสามารถเกิดขึ้นกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ตลอดเวลา ซึ่งเมื่อความเหนื่อยล้าเกิดขึ้นย่อมส่งผลกระทบต่อการทำงานและก่อให้เกิดความเสี่ยงต่าง ๆ ดังนั้น การเรียนรู้และป้องกันจะช่วยให้การทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ลดความผิดพลาดและความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นได้

- บุคลิกภาพและการแต่งกายที่เหมาะสม (Grooming and personal appearance) สำหรับในประเด็นนี้ ผู้บริหารทุกคนมีทัศนคติตรงกันว่ามีความสำคัญต่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยให้เหตุผลว่าเป็นเสมือนอีกหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ต้องรักษาภาพลักษณ์ของสายการบิน โดยเริ่มจากการสร้างบุคลิกภาพและการแต่งกายที่เหมาะสม

- การเตรียมความพร้อมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในระหว่างรอทำการบินครั้งต่อไปเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบในด้านลบต่อการปฏิบัติงาน ผู้บริหารส่วนใหญ่มองเห็นว่าเป็นประเด็นที่มีความสำคัญและสอดคล้องกับความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีความรับผิดชอบในการเตรียมพร้อมสำหรับการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ไม่กระทำการใด ๆ ที่จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ซึ่งการดูแลตนเองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินครอบคลุมทั้งในด้านสุขภาพ อาหารการกิน รวมถึงงดการดื่มสุราในระยะเวลาตามกำหนดก่อนปฏิบัติการบิน เพื่อความปลอดภัยและความพร้อมต่อการปฏิบัติงาน เนื่องจากหากเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ต่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยเฉพาะกรณีที่ทำจากฐานปฏิบัติงานอาจส่งผลกระทบต่อเที่ยวบินต่อไปที่จะต้องปฏิบัติงานและก่อให้เกิดความยุ่งยากหรือภาระที่เพิ่มขึ้นกับเพื่อนร่วมงานได้ ดังนั้น ถือเป็น

ความรับผิดชอบอีกเรื่องที่ไม่ควรมองข้าม เพื่อให้การทำงานเต็มที่ ผู้โดยสารได้รับบริการที่มีมาตรฐานและเดินทางอย่างปลอดภัยตลอดเส้นทางบิน

ผลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สามารถสรุปความสำคัญของความรู้ที่จำเป็นต่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในประเด็นย่อย 3 อันดับแรก คือ 1) ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติหรือฉุกเฉิน 2) ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และ 3) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎและระเบียบที่เกี่ยวข้องด้านการบิน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้บริหารในด้านความรู้ ผู้บริหารได้มีข้อเสนอแนะในประเด็นต่าง ๆ เพิ่มเติม ดังนี้

1) ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ปลายทาง ผู้บริหารส่วนหนึ่งเล็งเห็นว่าความรู้ในเรื่องนี้จะช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มในตัวพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมากขึ้น โดยพนักงานจะสามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้โดยสารได้เพิ่มเติมนอกเหนือจากการบริการ ซึ่งเป็นการให้บริการที่เหนือความคาดหมาย สามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้โดยสารได้

2) ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมต่าง ๆ ผู้บริหารส่วนหนึ่งได้ให้ความเห็นว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณี ความเชื่อ เชื้อชาติ และศาสนา เพื่อที่จะสามารถเข้าใจในพฤติกรรมของผู้โดยสารและเตรียมการให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ตามความแตกต่างทางวัฒนธรรม ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้โดยสารมีทัศนคติที่ดีต่อตัวพนักงานและมองว่าพนักงานมีมารยาททางสังคม เคาะพ ให้เกียรติและไม่ปฏิบัติอะไรที่เป็น การฝ่าฝืนความเชื่อผู้โดยสาร เช่น การให้บริการพระสงฆ์ การใช้สรรพนามในการพูดจากับพระสงฆ์ การให้บริการผู้โดยสารที่นับถือศาสนาอิสลามซึ่งจะมีข้อจำกัดในการรับประทานอาหารบางประเภทหรือการปฏิบัติตัวต่อนักบวชนิกายต่าง ๆ

4.1.2 ด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ ผลจากการสัมภาษณ์แบ่งเป็นประเด็นหลักได้ 3 ประเด็นผู้บริหารทุกคนมีทัศนะที่สอดคล้องกัน โดยให้ความสำคัญและเหตุผลในแต่ละประเด็นไว้ดังนี้

1) ทักษะเกี่ยวกับความปลอดภัย ประกอบด้วย ทักษะย่อยที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

- ทักษะการสังเกต ผู้บริหารมีทัศนะว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ควรมีทักษะการช่างสังเกต สามารถวิเคราะห์เหตุการณ์ล่วงหน้าและตอบสนองต่อสิ่งผิดปกติในขณะที่ปฏิบัติงานได้ โดยให้เหตุผลว่า ทักษะด้านนี้มีความสำคัญต่อความปลอดภัยในเที่ยวบิน เช่น หากเกิดภาวะการขาดออกซิเจนและการสูญเสียระบบปรับความดันพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถแก้ไขปัญหาได้ทัน่วงทีและสามารถลดความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นในเครื่องบินได้

- ทักษะการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ฉุกเฉิน ผู้บริหารมีทักษะว่าความปลอดภัยเป็นสิ่งสำคัญสำหรับสายการบิน ดังนั้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงควรมีทักษะในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ฉุกเฉิน เช่น อุปกรณ์การดับเพลิงและระบบไฟแสงสว่างฉุกเฉินเพื่อให้สามารถควบคุมสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

- ทักษะการว่ายน้ำ ผู้บริหารมีความเห็นตรงกันว่า ทักษะการว่ายน้ำมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยให้เหตุผลว่า เป็นเรื่องของความปลอดภัย กรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน การมีทักษะในด้านนี้ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะสามารถช่วยผู้โดยสารได้ทันทั่วทั้งที่และนอกจากนี้ในการทดสอบการว่ายน้ำก่อนจะเข้าปฏิบัติงานนับเป็นการวัดสมรรถนะทางร่างกายของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอีกทางว่าจะมีความแข็งแรงและพร้อมต่อการทำงานได้หรือไม่

2) ทักษะที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารและภาษา ประกอบด้วย ทักษะย่อยที่สำคัญดังต่อไปนี้

- ทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจน ผู้บริหารมีทักษะตรงกันว่า การดูแลผู้โดยสารในแต่ละเที่ยวบินให้อยู่ในความสงบเรียบร้อยได้นั้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจน เข้าใจง่าย เหมาะสมกับสภาวะการณ์และผู้โดยสารแต่ละประเภท เพื่อลดปัญหาที่จะตามจากการเข้าใจผิดและการปฏิบัติหน้าที่ฝืนต่อกฎระเบียบเกี่ยวกับการบินของผู้โดยสาร ทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

- ทักษะภาษาอังกฤษ ผู้บริหารต้องมีทักษะต่อประเด็นนี้ว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ โดยสามารถสื่อสารได้ชัดเจนและตอบโต้ผู้โดยสารได้อย่างคล่องแคล่ว โดยให้เหตุผลว่าภาษาอังกฤษถือเป็นภาษาสากล ประกอบกับเอกสารหนังสือหรือคู่มือต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบินส่วนใหญ่เป็นภาษาอังกฤษ การมีความรู้ในประเด็นนี้จะช่วยให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเรียนรู้ได้ง่าย ถูกต้อง และชัดเจนยิ่งขึ้น

- ทักษะภาษาจีน ผู้บริหารมีทักษะตรงกันในประเด็นของภาษาที่สามที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรสื่อสารได้ คือ ภาษาจีน โดยมองว่าผู้โดยสารชาวจีนมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น สายการบินจึงเริ่มให้ความสำคัญกับผู้โดยสารในกลุ่มนี้มากขึ้นเช่นกัน โดยจะสังเกตได้จากในบางเส้นทางหรือบางเที่ยวบินที่มีผู้โดยสารจีนอยู่เป็นจำนวนมาก สายการบินจะมีการเพิ่มภาษาจีนในการประกาศข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ รอมมาจากภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

3) ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ ประกอบด้วย ทักษะย่อยที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

- ทักษะทางด้านจิตวิทยา ผู้บริหารส่วนใหญ่มีทักษะในเรื่องนี้ว่า เนื่องด้วยลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่ต้องเจอกับผู้โดยสารที่มีความหลากหลาย ทั้งด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษานั้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงต้องมีทักษะด้านจิตวิทยาเพื่อใช้ประเมินพฤติกรรมและตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารให้ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้โดยสาร

- ทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ผู้บริหารทุกคนมีทักษะตรงกันว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีทักษะในด้านนี้ โดยให้เหตุผลว่า ลักษณะการปฏิบัติงานที่ต้องเผชิญกับปัญหาที่หลากหลายรูปแบบ การมีทักษะในด้านนี้จะช่วยให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ตรงจุดและรวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยลดการลุกลามของปัญหาที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทได้

- ทักษะในการบริหารเวลา ผู้บริหารส่วนใหญ่มีทักษะว่า การบริหารเวลา มีความสำคัญมากต่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยการบริหารจัดการเวลาแบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ 1) การบริหารเวลาส่วนตัว เพื่อไม่ให้เกิดความเร่งรีบหรือความเครียดในการปฏิบัติงานจนส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการให้บริการ และ 2) การบริหารเวลาในการปฏิบัติงาน เช่น การควบคุมผู้โดยสารให้ประจำตามที่นั่งให้ตรงตามเวลาที่กำหนด เพื่อป้องกันความล่าช้าของเที่ยวบิน และจะช่วยลดค่าใช้จ่าย รวมถึงค่าชดเชยต่าง ๆ ที่จะตามมาในหลายภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

- ทักษะในการแสดงออกถึงความเป็นมิตร ผู้บริหารมีทักษะตรงกันว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีทักษะในด้านนี้ เช่น สามารถควบคุมสภาวะทางอารมณ์ได้ และรักษามุกตลกภาพให้ดูยิ้มแย้มตลอดเวลา เพื่อสร้างความสบายตา สบายใจให้กับผู้โดยสารในการเข้าถึง เพื่อสอบถามหรือร้องขอความช่วยเหลือ

- ทักษะในการเชิญชวน (การขายสินค้า) ผู้บริหารมีทักษะในประเด็นนี้แตกต่างกัน โดยส่วนใหญ่มีทักษะว่า ทักษะในการเชิญชวนหรือการขายสินค้าสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสายการบินต้นทุนต่ำ มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานค่อนข้างน้อยโดยให้เหตุผลว่า สินค้าที่วางจำหน่ายบนเครื่องบินมีความหลากหลายน้อยและผู้โดยสารส่วนใหญ่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าที่มีขายผ่านทางเอกสารที่สายการบินเตรียมไว้ให้อยู่แล้ว แต่สำหรับผู้บริหารอีกส่วนกลับมีทักษะที่แตกต่างกัน โดยให้เหตุผลว่า ในด้านนี้มีความสำคัญและมองการขายว่าเป็นการบริการอีกรูปแบบหนึ่งที่น่าเสนอสิ่งต่าง ๆ ให้ผู้โดยสารโดยผ่านการขาย พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงควรมีการเรียนรู้ในส่วนของการนำเสนอสินค้าหรือเทคนิคต่าง ๆ ในการนำเสนอสินค้าหรือดึงดูดความสนใจจากผู้โดยสารด้วย เช่น การใช้กลิ่นในการดึงดูดผู้โดยสารให้อยากรับประทานอาหารหรือเครื่องดื่ม

ผลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สามารถสรุปความสำคัญของทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพที่จำเป็นต่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในประเด็นย่อย 3 อันดับแรก คือ 1) ทักษะในการช่างสังเกต 2) ทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และ 3) ทักษะในการบริหารจัดการเวลา

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้บริหารในด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ ผู้บริหารส่วนใหญ่ได้สังเกตเห็นว่า ทักษะภาษาเพิ่มเติมนอกเหนือจากภาษาไทย ภาษาอังกฤษและภาษาจีน คือ ภาษาในกลุ่มอาเซียน เช่น ภาษามลายู ภาษาอินโดนีเซีย ซึ่งหากพนักงานต้อนรับที่มีทักษะในเรื่องนี้เพิ่มเข้ามาจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยเฉพาะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสายการบินที่มีเส้นทางบินไปยังประเทศเพื่อนบ้านที่ใช้ภาษาเหล่านี้ด้วย

4.1.3 ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ ผลจากการสัมภาษณ์ในด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ แบ่งเป็นประเด็นหลักได้ 3 ประเด็น ผู้บริหารมีทัศนคติที่หลากหลายในประเด็นนี้ ดังนี้

- 1) บุคลิกภาพทางกาย ประกอบด้วยบุคลิกภาพที่สำคัญดังต่อไปนี้
 - หน้าตาดี ผู้บริหารมีทัศนคติที่แตกต่างกันในประเด็นนี้อย่างชัดเจน โดยส่วนหนึ่งมองว่ามีความจำเป็นน้อย เพราะสามารถเสริมสร้างขึ้นมาได้โดยใช้เทคนิคจากการแต่งหน้า ทำผม ในขณะที่อีกส่วนกลับมองว่า ลักษณะทางกายภาพในส่วนนี้มีความสำคัญ ยกต่อการเปลี่ยนแปลงและเป็นส่วนแรกๆที่ผู้โดยสารจะพบเห็นได้ นับเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสายการบินและสร้างความรู้สึที่ดีหรือความประทับใจแรกพบให้กับผู้โดยสารได้
 - รูปร่าง ส่วนสูงและน้ำหนัก สมส่วน ผู้บริหารทั้งหมดมีทัศนคติไปในทิศทางเดียวกันว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ควรีรูปร่างที่สมส่วน โดยให้เหตุผลว่า นอกจากจะส่งผลในเรื่องของภาพลักษณ์ที่ดีแล้ว ยังมีผลต่อการปฏิบัติงานอีกด้วย เนื่องจากรูปร่างที่สมส่วนจะสะท้อนถึงสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงและมีความพร้อมต่อการปฏิบัติงาน
 - ไม่สวมแว่นตา ผู้บริหารมีทัศนคติกับประเด็นนี้ว่า การสวมแว่นตาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน นอกจากจะมีผลต่อบุคลิกภาพหรือภาพลักษณ์ของตัวพนักงานแล้ว แว่นตาอาจเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานหรืออาจทำให้การปฏิบัติงานไม่คล่องตัวเท่าที่ควร ดังนั้นควรหลีกเลี่ยงการสวมแว่นตาในเวลาปฏิบัติงานและในกรณีที่มีปัญหาสายตาดูจริง ๆ ควรใช้วิธีการสวมคอนแทคเลนส์แทน
 - การแต่งกาย ผู้บริหารมีทัศนคติไปในทิศทางเดียวกันในประเด็นนี้ว่า มีความสำคัญและเป็นความรับผิดชอบอีกส่วนหนึ่งของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการดูแล

ตนเอง ทั้งในเรื่องของความสะอาด เรียบร้อย ของเครื่องแต่งกาย ผม เล็บและการแต่งหน้าให้ดูสวยงาม เพื่อคงไว้ซึ่งภาพลักษณ์ที่ดีอยู่เสมอ

- บุคลิกภาพดี นำเชื่อถือ สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้โดยสาร ผู้บริหารมีทัศนคติในด้านนี้ว่า มีความสำคัญ เนื่องจากเป็นภาพลักษณ์ของบริษัทและจะเป็นประโยชน์ต่อพนักงานในการปฏิบัติหน้าที่

2) บุคลิกภาพทางอารมณ์และจิตใจ ประกอบด้วย บุคลิกภาพที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

- สุภาพอ่อนโยน ผู้บริหารทุกท่านมีทัศนคติตรงกันในเรื่องนี้ว่า เป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมี โดยให้เหตุผลว่า ผู้ที่มีความสุภาพอ่อนโยน จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่เป็นมิตร ผู้โดยสารสามารถสอบถาม พุดคุยได้อย่างสบายใจและสิ่งนี้ถือเป็นส่วนหนึ่งของหัวใจงานบริการ

- ความมั่นคงทางอารมณ์ ผู้บริหารมีทัศนคติตรงกันในเรื่องนี้ว่า มีความสำคัญมาก สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยให้เหตุผลว่า ในแต่ละวันพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องพบเจอกับความหลากหลายของผู้คนและปัญหา ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อสภาวะทางอารมณ์และจิตใจ แต่พนักงานต้อนรับก็ไม่สามารถแสดงพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ออกมาได้ เช่น การโกรธหรืออารมณ์ฉุนเฉียวต่อผู้โดยสาร เนื่องจากมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นของสายการบิน ทักษะในเรื่องนี้ จะสามารถช่วยให้บุคลิกภาพของพนักงานดูสงบใจเย็น ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความอดทน อดกลั้นต่อสิ่งที่มากระตุ้นความรู้สึก รวมไปถึงสามารถแก้ไขปัญหาหรือตอบโต้ผู้โดยสารให้เป็นไปในสภาวะอารมณ์ที่สามารถควบคุมได้

- ความเอาใจใส่ ผู้บริหารมีทัศนคติว่า การบริการที่ดี ต้องมีความเอาใจใส่ เนื่องจากจะเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้โดยสารสัมผัสได้ว่า การบริการที่ได้รับเกิดจากการกระทำโดยหน้าที่หรือมาจากใจ ซึ่งผลที่จะตามมา คือ ความประทับใจที่จะได้รับจากผู้โดยสารก็แตกต่างกัน

- คาดเดาความต้องการของผู้โดยสารได้ ผู้บริหารส่วนหนึ่งมีทัศนคติเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า การจะให้บริการที่ดีและเหนือความคาดหมายได้นั้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีความสามารถในการวิเคราะห์ลักษณะทางกายภาพและพฤติกรรมของผู้โดยสารแล้วตอบสนองต่อความต้องการให้ตรงจุด จึงจะช่วยสร้างความประทับใจให้กับผู้โดยสาร ถือเป็นการสร้างความแตกต่างในการให้บริการให้เกิดขึ้นได้

- ความมั่นใจในขณะปฏิบัติหน้าที่ ผู้บริหารส่วนหนึ่งมีทัศนคติว่า มีความสำคัญต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยให้เหตุผลว่า เป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้กับผู้โดยสาร จะส่งผลให้การปฏิบัติหน้าที่หรือการควบคุมผู้โดยสาร

เป็นไปอย่างรวดเร็ว แต่ทั้งนี้ในความมั่นใจต้องอยู่ในขอบเขตที่พอดี มิฉะนั้นจะกลายเป็นความก้าวร้าวและส่งผลด้านลบโดยทันที

- ความคล่องแคล่ว รวดเร็ว ผู้บริหารส่วนใหญ่มีทักษะในเรื่องนี้ว่าการปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว คล่องแคล่วและมีประสิทธิภาพ จะช่วยให้ภาพลักษณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคู่มือมีความเป็นมืออาชีพและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสารได้ รวมถึงในกรณีการแก้ไขปัญหา ควรดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็วเพราะหากปล่อยให้ผู้โดยสารต้องเผชิญกับปัญหาเป็นเวลานานเกินควร ความรุนแรงของปัญหาหรือความรู้สึกของผู้โดยสารอาจขยายตัวเพิ่มขึ้นได้

- ความพยายาม ตั้งใจทำงาน กระตือรือร้นและเต็มใจเรียนรู้ตลอดเวลา ผู้บริหารทุกท่านมีความเห็นในเรื่องนี้ตรงกันว่า มีความสำคัญ โดยให้เหตุผลว่า สิ่งเหล่านี้ถือเป็นส่วนหนึ่งของ Service mind ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานบริการทุกคนควรมี โดยความพยายามและกระตือรือร้นในการทำงานนั้นจะช่วยส่งผลต่อการให้บริการที่ผู้โดยสารสามารถรับรู้ได้ว่าเป็นงานบริการที่มาจากใจ ส่วนในเรื่องของความตั้งใจ ก็จะสะท้อนให้เห็นว่าการปฏิบัติงานเกิดข้อผิดพลาดน้อยลงและสำหรับการตื่นตัว การเรียนรู้อยู่ตลอดเวลาจะช่วยพัฒนาทักษะและความรู้ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากวิทยาการด้านการบินก้าวไปข้างหน้าอย่างรวดเร็ว พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงไม่ควรหยุดนิ่งในการเรียนรู้และควรเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ รอบตัวที่จะช่วยเสริมประสิทธิภาพในงานบริการอยู่เสมอ เพื่อให้งานบริการออกมาเหนือความคาดหมาย

3) บุคลิกภาพทางสังคม ประกอบด้วย บุคลิกภาพที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

- การทำงานเป็นทีม ผู้บริหารทุกท่านมีทักษะที่ตรงกันในเรื่องนี้ว่า มีความจำเป็นต่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยให้เหตุผลว่า ลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความจำเป็นต้องทำงานเป็นทีมหากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่สามารถทำงานร่วมกับทีมได้ อาจก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาจนอาจส่งผลกระทบต่อ การให้บริการได้

- ความอ่อนน้อมถ่อมตน เคารพผู้อาวุโส ผู้บริหารทุกท่านให้ความสำคัญในเรื่องนี้ตรงกัน เนื่องจากสังคมไทยยังคงเป็นระบบผู้อาวุโส มีการยึดถือในเรื่องของมารยาททางสังคมในเรื่องการทำความเคารพ การให้เกียรติผู้อาวุโสอยู่ ซึ่งผู้บริหารมองว่ามารยาทในด้านนี้จะช่วยให้บุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความน่าเอ็นดู มีมารยาท รู้จักกาลเทศะ โดยเฉพาะการทำความเคารพ โดยการไหว้ถือเป็นเรื่องที่จำเป็นมากสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งการไหว้ที่ดีจะต้องออกมาจากใจ หากไร้ซึ่งความอ่อนน้อมถ่อมตนการไหว้ที่มองเห็นก็จะเป็นเพียงแค่หุ่นยนต์ ดูไม่สวยงาม

- มนุษยสัมพันธ์ที่ดี เข้ากับผู้อื่นได้ง่าย ผู้บริหารมีทัศนคติต่อประเด็นนี้ว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องพบปะผู้คนมากมายและยังต้องทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่น สิ่งที่สำคัญอีกอย่างที่จะทำให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น ลดข้อขัดแย้งระหว่างบุคคลนั้น คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เข้ากับผู้อื่นได้ง่าย เพื่อที่จะได้เรียนรู้ผู้อื่นได้เร็วและปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ง่ายขึ้น

ผลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สามารถสรุปความสำคัญของบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่จำเป็นต่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในประเด็นย่อย 3 อันดับแรก คือ 1) ความมั่นคงทางอารมณ์ 2) รูปร่าง ส่วนสูงและน้ำหนักสมส่วน และ 3) ความพยายาม ตั้งใจทำงานกระตือรือร้นและเต็มใจเรียนรู้ตลอดเวลา

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้บริหารในด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ ผู้บริหารได้มีข้อเสนอแนะในเรื่องของทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ ว่าเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคนควรมี เนื่องจากทัศนคติที่ดี นับเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีในหลาย ๆ ด้าน และช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4.1.4 ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ประกอบด้วย ประเด็นต่าง ๆ และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) การตรงต่อเวลา ผลจากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้บริหารทุกท่านมีทัศนคติตรงกันในเรื่องของการตรงต่อเวลาว่า มีความสำคัญมากต่ออาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยให้เหตุผลว่า การไม่รักษาเวลาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จะก่อให้เกิดผลกระทบทั้งกับตัวเอง ผู้โดยสารและสายการบิน

2) ความซื่อสัตย์ ผลจากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้บริหารมีทัศนคติในเรื่องนี้ว่าเป็นสิ่งที่สำคัญมาก ทั้งในด้านการซื่อสัตย์ต่อองค์กร เช่น การใช้สิ่งของจากองค์กรอย่างคุ้มค่า ไม่ขโมยสิ่งของ แม้จะเป็นสิ่งเล็กน้อยและการซื่อสัตย์ต่อผู้โดยสาร เช่น การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นความจริงกับผู้โดยสาร

3) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ ผลจากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้บริหารมีทัศนคติว่า คุณธรรมและจริยธรรมที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือ ความรับผิดชอบซึ่งเป็นพื้นฐานของทุกอาชีพด้วย แต่ในความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบางส่วนนั้นหมายถึงชีวิตของผู้โดยสาร

4) มีวินัย รักษากฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ผลจากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญกับเรื่องนี้เช่นกัน เนื่องจากกฎระเบียบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนหนึ่งเกี่ยวข้องกับความปลอดภัย ดังนั้น จึงควรตระหนักและให้ความสำคัญ โดยพนักงานต้อนรับ

บนเครื่องบินควรมีวินัยและรักษากฎระเบียบอย่างเคร่งครัด เพราะนั่นไม่ได้หมายถึงเพียงความปลอดภัยของตนเองแต่ยังหมายถึงความปลอดภัยของผู้โดยสารด้วย

5) ทำงานอย่างเต็มความสามารถ ด้วยหลักการบริการที่ดีเพื่อให้ผู้โดยสารพึงพอใจสูงสุด ผลจากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้บริหารมีทัศนคติในเรื่องนี้ว่าเป็นสิ่งที่จำเป็น โดยให้เหตุผลว่าอาจมีผลต่อชื่อเสียงและผลประโยชน์ต่อสายการบินในระยะยาว โดยการสร้างความพึงพอใจต่อผู้โดยสารเพียงหนึ่งคนจะช่วยกระจายข่าวออกไปได้อีกมาก ซึ่งการกระจายข่าวผ่านทางกรบอกเล่าจากผู้โดยสาร ถือเป็นการยืนยันที่น่าเชื่อถือและมีอิทธิพลค่อนข้างมากในการตลาด

6) ความเต็มใจเข้าช่วยเหลือผู้โดยสารด้วยความเอื้ออาทร เห็นอกเห็นใจ ผลจากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้บริหารมีทัศนคติในเรื่องนี้ คือ การที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแสดงความรู้สึกเสมือนเป็นฝ่ายเดียวกับผู้โดยสารและจะก่อให้เกิดความไว้วางใจ ซึ่งจะเกิดผลดีต่อการดูแลผู้โดยสาร สร้างความประทับใจให้กับผู้โดยสารได้และในกรณีเกิดปัญหาระหว่างผู้โดยสารและสายการบิน ปัญหาจะทุเลาความรุนแรงลงได้ เนื่องจากต่างฝ่ายต่างมีความเข้าใจกัน

7) ปฏิบัติดูแลผู้โดยสารด้วยการให้เกียรติ อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่มีอคติ ผลจากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้บริหารมีทัศนคติในข้อนี้ว่า ในการให้บริการพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรรีบบริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกที่รักมักที่ชังและควรรีบบริการมาตรฐานเดียวกันทั้งหมดในการให้บริการ เว้นเพียงแต่ผู้ที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษจริง ๆ เช่น ผู้พิการ คนชรา ผู้โดยสารที่เดินทางพร้อมเด็กเล็ก หรือผู้ป่วย

ผลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สามารถสรุปความสำคัญของคุณธรรมและจริยธรรมที่จำเป็นต่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในประเด็นย่อย 3 อันดับแรก คือ 1) การตรงต่อเวลา 2) ความซื่อสัตย์ และ 3) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้บริหารในด้านคุณธรรมและจริยธรรม ผู้บริหารได้ให้ทัศนะไว้ว่า การรักษาผลประโยชน์ของบริษัทและดูแลการใช้ทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด เป็นสิ่งที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่ควรลืมเรื่องนี้ โดยให้เหตุผลว่าธุรกิจสายการบินยังต้องแสวงหากำไร ดังนั้น ในการใช้สิ่งของบริษัทควรคำนึงถึงการประหยัดและใช้อย่างคุ้มค่า ไม่ใช่สิ้นเปลืองจนก่อให้เกิดรายจ่ายมากเกินไปจนความจำเป็นของสายการบิน เพราะรายได้ของสายการบินส่วนหนึ่งมีผลต่อรายได้ของพนักงานเช่นกันและในการแก้ปัญหาของผู้โดยสาร การต่อรองต่าง ๆ กับผู้โดยสารควรอยู่บนพื้นฐานที่ทางสายการบินรับได้ ไม่ควรต่อรองจนทำให้เกิดการความเสียหายต่อสายการบินได้

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นผู้โดยสารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ทำอากาศยานดอนเมือง (กรุงเทพมหานคร) และทำอากาศยานหาดใหญ่ (สงขลา) ทั้งหมด 400 คน

ผลการวิจัยจากความคิดเห็นของผู้โดยสารแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 คุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย มีทั้งหมด 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านความรู้
- 2) ด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ
- 3) ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์
- 4) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป	ทำอากาศยาน ดอนเมือง		ทำอากาศยาน หาดใหญ่		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ						
ชาย	124	43.0	41	36.0	165	41.0
หญิง	162	57.0	73	64.0	236	59.0
รวม	286	100.0	114	100.0	400	100.0
2. อายุ						
14-24 ปี	84	29.4	22	19.3	106	26.5

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	ท่าอากาศยาน ดอนเมือง		ท่าอากาศยาน หาดใหญ่		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
25-35 ปี	134	46.9	35	30.7	169	42.2
36-46 ปี	53	18.5	28	24.7	81	20.3
58-68 ปี	1	0.3	5	4.3	6	1.5
รวม	286	100.0	114	100.0	400	100.0
3. สถานภาพสมรส						
โสด	216	75.5	63	55.3	279	69.8
สมรส	66	23.1	45	39.5	111	27.7
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	4	1.4	6	5.2	10	2.5
รวม	286	100.0	114	100.0	400	100.0
4. ระดับการศึกษาสูงสุด						
ต่ำกว่าปริญญาตรี	72	25.2	34	29.8	106	26.5
ปริญญาตรี	126	44.1	60	52.6	186	46.5
ปริญญาโท	86	30.1	19	16.7	105	26.2
ปริญญาเอกขึ้นไป	1	0.3	1	0.9	2	0.5
รวม	286	100.0	114	100.0	400	100.0
5. รายได้โดยประมาณต่อเดือน						
น้อยกว่า 10,000 บาท	53	18.5	21	18.4	74	18.5

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	ท่าอากาศยาน ดอนเมือง		ท่าอากาศยาน หาดใหญ่		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
10,001 - 30,000 บาท	150	52.5	62	54.4	212	53
30,001 - 50,000 บาท	47	16.4	17	14.9	64	16
50,001 บาทขึ้นไป	36	12.6	14	12.3	50	12.5
รวม	286	100.0	114	100.0	400	100.0
6. ความถี่ในการเดินทางต่อปี						
1-5 ครั้งต่อปี	174	60.8	73	64.0	247	61.8
6-10 ครั้งต่อปี	77	27.0	17	14.9	94	23.5
11-15 ครั้งต่อปี	9	3.1	10	8.9	19	4.7
16-20 ครั้งต่อปี	13	4.6	3	2.6	16	4
21-25 ครั้งต่อปี	1	0.3	4	3.5	5	1.3
มากกว่า 25 ครั้งต่อปี	12	4.2	7	6.1	19	4.7
รวม	286	100.0	114	100.0	400	100.0
7. วัตถุประสงค์ในการเดินทาง						
ไปทำงาน	103	23.4	37	22.0	140	23.0
ไปศึกษา	47	10.7	20	11.9	67	11.0
เยี่ยมญาติ	54	12.3	35	20.8	89	14.6
ท่องเที่ยว/ พักผ่อน	220	50.0	72	42.9	292	48.0

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	ท่าอากาศยาน ดอนเมือง		ท่าอากาศยาน หาดใหญ่		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อื่น ๆ	16	3.6	4	2.4	20	3.3
รวม	440	100.0	168	100.0	608	100.0

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จำแนกตามตัวแปรในการศึกษาดังนี้

1) เพศ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.0 เพศชาย ร้อยละ 41.0

2) อายุ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาส่วนใหญ่ส่วนใหญ่อายุอยู่ระหว่าง 25-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.2 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 14-24 ปี 36-46 ปี 47-57 ปี และ 58-68 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.5 20.3 9.5 และ 1.5 ตามลำดับ

3) สถานภาพสมรส กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาส่วนใหญ่สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 69.8 รองลงมา คือ สมรส หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 27.7 และ 2.5 ตามลำดับ

4) ระดับการศึกษาสูงสุด กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 46.5 รองลงมา คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาโทและปริญญาเอกขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 26.5 26.2 และ 0.5 ตามลำดับ

5) รายได้โดยประมาณต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาส่วนใหญ่รายได้อยู่ระหว่าง 10,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 53 รองลงมา คือ น้อยกว่า 10,000 บาท 30,001 - 50,000 บาท และ 50,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 18.5 16.00 และ 12.50 ตามลำดับ

6) ความถี่ในการเดินทางต่อปี กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาส่วนใหญ่เดินทาง 1-5 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 61.8 รองลงมา คือ 6-10 ครั้งต่อปี 11-15 ครั้งต่อปี มากกว่า 25 ครั้งต่อปี 16-20 ครั้งต่อปี และ 21-25 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 23.5 4.7 4.7 4.0 และ 1.3 ตามลำดับ

7) วัตถุประสงค์ในการเดินทาง กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวหรือพักผ่อนคิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมา คือ ไปทำงาน เยี่ยมญาติ ไปศึกษาและอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 23.0 14.6 11.0 และ 3.3 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 คุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยภาพรวม

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลความหมาย
1. ด้านคุณธรรมและจริยธรรม	4.4	0.68	มาก
2. ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์	4.3	0.73	มาก
3. ด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ	3.9	0.94	มาก
4. ด้านความรู้	3.8	1.01	มาก
ภาพรวม	4.1	0.84	มาก

จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของผู้โดยสารต่อคุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก (Mean = 4.1, SD = 0.81) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากในทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ ด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพและด้านความรู้ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ด้านความรู้

n= 400

ข้อที่	คุณลักษณะของพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน	ระดับความคิดเห็น								
		ท่าอากาศยานดอนเมือง			ท่าอากาศยานหาดใหญ่			รวม		
		\bar{X}	S.D	ระดับ	\bar{X}	S.D	ระดับ	\bar{X}	S.D	ระดับ
1	มีความรู้พื้นฐานด้านการบิน	3.7	1.03	มาก	3.7	1.09	มาก	3.7	1.06	มาก
2	มีความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติ หน้าที่และความรับผิดชอบ ของพนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน	3.9	0.95	มาก	3.9	0.92	มาก	3.9	0.93	มาก
3	มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ด้านการบิน	3.8	1.06	มาก	3.7	1.08	มาก	3.7	1.07	มาก
4	มีความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติ ในกรณีอากาศยานเกิด เหตุการณ์ผิดปกติหรือ ฉุกเฉิน	3.9	1.04	มาก	3.9	0.98	มาก	3.9	1.01	มาก
5	มีความรู้เกี่ยวกับสุขอนามัย เวชภัณฑ์การบินและการปฐม พยาบาล	3.9	0.98	มาก	3.9	0.98	มาก	3.9	0.98	มาก
6	มีความรู้เกี่ยวกับการขนส่ง สินค้าอันตรายและสินค้าที่ ได้รับการยกเว้น	3.7	1.03	มาก	3.8	1.05	มาก	3.8	1.04	มาก
7	มีความรู้เกี่ยวกับงานบริการ บนเครื่องบิน	3.9	1.00	มาก	3.9	0.99	มาก	3.9	1.00	มาก

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ด้านความรู้ (ต่อ)

n= 400

ข้อที่	คุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	ระดับความคิดเห็น								
		ท่าอากาศยานดอนเมือง			ท่าอากาศยานหาดใหญ่			รวม		
		\bar{X}	S.D	ระดับ	\bar{X}	S.D	ระดับ	\bar{X}	S.D	ระดับ
8	มีความรู้อื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน	3.8	1.00	มาก	3.9	0.97	มาก	3.8	0.99	มาก
ค่าเฉลี่ย		3.8	1.01	มาก	3.8	1.01	มาก	3.8	1.01	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ความคิดเห็นของผู้โดยสารต่อคุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ด้านความรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก (Mean = 3.8, SD = 1.01) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถามพบว่า อยู่ในระดับมากในทุกข้อคำถาม เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ 1) มีความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติหรือฉุกเฉิน มีความรู้เกี่ยวกับสุขอนามัย เวชภัณฑ์การบินและการปฐมพยาบาล มีความรู้เกี่ยวกับงานบริการบนเครื่องบิน 2) มีความรู้เกี่ยวกับการขนส่งสินค้าอันตรายและสินค้าที่ได้รับการยกเว้น มีความรู้อื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน 3) ความรู้พื้นฐานด้านการบิน มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องด้านการบิน ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาในแต่ละท่าอากาศยานพบว่า ท่าอากาศยานดอนเมืองและท่าอากาศยานหาดใหญ่ มีระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ด้านความรู้อยู่ในระดับ มาก ในทุกคำถาม

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ

คุณลักษณะด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลความหมาย
1. ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ	4.0	0.86	มาก
2. ทักษะที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย	3.9	0.95	มาก
3. ทักษะที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารและภาษา	3.8	1.02	มาก
ภาพรวม	3.9	0.94	มาก

จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของผู้โดยสารต่อคุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.9, SD = 0.94) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากในทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ ทักษะที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย ทักษะที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารและภาษา ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ จำแนกรายข้อ

n= 400

ข้อที่	คุณลักษณะของพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน	ระดับความคิดเห็น								
		ท่าอากาศยานดอนเมือง			ท่าอากาศยานหาดใหญ่			รวม		
		\bar{X}	S.D	ระดับ	\bar{X}	S.D	ระดับ	\bar{X}	S.D	ระดับ
ทักษะที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย										
1	มีความตระหนักโดย การสังเกตแล้วตอบสนอง ต่อสิ่งผิดปกติ เช่น สภาวะ การขาดออกซิเจนและ การสูญเสียระบบปรับ ความดัน	4.0	0.91	มาก	4.1	0.84	มาก	4.0	0.88	มาก
2	มีทักษะในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ฉุกเฉิน เช่น อุปกรณ์การดับเพลิงและ ระบบไฟแสงสว่างฉุกเฉิน	4.0	0.95	มาก	4.0	0.86	มาก	4.0	0.91	มาก
3	มีความสามารถในการ ว่ายน้ำสำหรับช่วยเหลือ ผู้โดยสาร	3.8	1.08	มาก	3.8	1.05	มาก	3.8	1.06	มาก
ค่าเฉลี่ย		3.9	0.98	มาก	4.0	4.0	มาก	3.9	0.95	มาก
ทักษะที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารและภาษา										
1	มีความสามารถในการ สื่อสารที่ชัดเจน เหมาะสม กับผู้โดยสารแต่ละประเภท และสถานการณ์	4.0	0.92	มาก	4.1	0.82	มาก	4.1	0.87	มาก

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ จำแนกรายข้อ (ต่อ)

n= 400

ข้อที่	คุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	ระดับความคิดเห็น								
		ท่าอากาศยานดอนเมือง			ท่าอากาศยานหาดใหญ่			รวม		
		\bar{X}	S.D	ระดับ	\bar{X}	S.D	ระดับ	\bar{X}	S.D	ระดับ
2	มีการใช้ภาษาอังกฤษ สามารถสื่อสารได้ชัดเจน และตอบโต้ผู้โดยสารได้อย่างคล่องแคล่ว	4.0	0.96	มาก	4.1	1.03	มาก	4.1	1.00	มาก
3	มีการใช้ภาษาจีน สามารถสื่อสารได้ชัดเจน และตอบโต้ผู้โดยสารได้อย่างคล่องแคล่ว	3.3	1.16	ปานกลาง	3.7	1.12	มาก	3.5	1.14	มาก
4	มีทักษะด้านภาษาในกลุ่มอาเซียน สามารถสื่อสารได้ชัดเจน และตอบโต้ผู้โดยสารได้อย่างคล่องแคล่ว	3.4	1.10	ปานกลาง	3.8	1.06	มาก	3.6	1.08	มาก
ค่าเฉลี่ย		3.7	1.0	มาก	3.9	1.0	มาก	3.8	1.02	มาก
ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ										
1	มีจิตวิทยา โดยเข้าใจความต้องการของผู้โดยสารที่มีธรรมชาติของความต้องการที่แตกต่างกัน	3.9	0.94	มาก	4.0	0.83	มาก	3.9	0.88	มาก

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ จำแนกรายข้อ (ต่อ)

n= 400

ข้อที่	คุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	ระดับความคิดเห็น								
		ท่าอากาศยานดอนเมือง			ท่าอากาศยานหาดใหญ่			รวม		
		\bar{X}	S.D	ระดับ	\bar{X}	S.D	ระดับ	\bar{X}	S.D	ระดับ
2	มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและแก้ไขสถานการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดให้จบลงได้ด้วยดี	4.0	0.88	มาก	4.1	0.79	มาก	4.1	0.84	มาก
3	มีทักษะในการบริหารจัดการเวลาทั้งต่อตนเองและในการปฏิบัติงานเพื่อให้การทำงานไปเป็นอย่างราบรื่น ตรงตามเวลาที่กำหนด	4.0	0.85	มาก	4.1	0.73	มาก	4.1	0.79	มาก
4	มีการแสดงออกถึงความเป็นมิตร สร้างความสบายใจให้กับผู้โดยสารในการเข้าถึงเพื่อสอบถาม หรือต้องการความช่วยเหลือ	4.1	0.89	มาก	4.2	0.78	มาก	4.1	0.83	มาก
5	มีความชำนาญในการนำเสนอสินค้าที่จัดจำหน่ายบนเครื่องบิน โดยมีเทคนิคในการเชื้อเชิญหรือสร้างความรับรู้ให้กับผู้โดยสารว่ามีบริการจำหน่ายสินค้าต่าง ๆ เพิ่มเติมเป็นทางเลือกเพิ่มให้กับผู้โดยสาร	3.5	0.98	มาก	3.8	0.96	มาก	3.6	0.97	มาก
ค่าเฉลี่ย		3.8	0.97	มาก	4.0	0.91	มาก	4.0	0.86	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ								3.9	0.94	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความคิดเห็นของผู้โดยสารต่อคุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ จำแนกรายด้านทั้ง 3 ทักษะ คือ ทักษะที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย ทักษะที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารและภาษา ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานบริการและพบว่า โดยภาพรวมทั้งท่าอากาศยานดอนเมืองและท่าอากาศยานหาดใหญ่ อยู่ในระดับมาก

ยกเว้นความคิดเห็นผู้โดยสารในท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านทักษะการสื่อสารและภาษา เกี่ยวกับการใช้ภาษาจีน สามารถสื่อสารได้ชัดเจนและตอบโต้ผู้โดยสารได้อย่างคล่องแคล่วและทักษะการใช้ภาษาในกลุ่มอาเซียน สามารถสื่อสารได้ชัดเจนและตอบโต้ผู้โดยสารได้อย่างคล่องแคล่ว อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์

คุณลักษณะด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลความหมาย
1. บุคลิกภาพทางสังคม	4.4	0.68	มาก
2. บุคลิกภาพทางอารมณ์และจิตใจ	4.3	0.72	มาก
3. บุคลิกภาพทางกาย	4.1	0.80	มาก
ภาพรวม	4.3	0.73	มาก

จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของผู้โดยสารต่อคุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.3, SD = 0.73) เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า อยู่ในระดับมากในทุกด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ บุคลิกภาพทางสังคม บุคลิกภาพทางอารมณ์และจิตใจ และบุคลิกภาพทางกาย ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ จำแนกรายข้อ

n= 400

ข้อ ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น								
		ท่าอากาศยานดอนเมือง			ท่าอากาศยานหาดใหญ่			รวม		
		\bar{X}	S.D	ระดับ	\bar{X}	S.D	ระดับ	\bar{X}	S.D	ระดับ
บุคลิกภาพทางกาย										
1	มีหน้าตาดี	3.7	0.74	มาก	4.1	0.75	มาก	3.9	0.75	มาก
2	มีสุขภาพแข็งแรงดี รูปร่างสูง สมส่วนเหมาะสมสำหรับการปฏิบัติหน้าที่	4.1	0.77	มาก	4.3	0.70	มาก	4.2	0.73	มาก
3	ไม่สวมแว่นตา	3.6	1.17	มาก	3.9	1.11	มาก	3.8	1.14	มาก
4	การแต่งกายเสื้อผ้า หน้าผม เล็บมือสะอาด เรียบร้อย	4.4	0.73	มาก	4.4	0.64	มาก	4.4	0.68	มาก
5	มีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้โดยสาร	4.3	0.77	มาก	4.4	0.67	มาก	4.3	0.72	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.0	0.84	มาก	4.2	0.77	มาก	4.1	0.80	มาก
บุคลิกภาพทางอารมณ์และจิตใจ										
1	มีความสุขภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส แสดงออกถึงความเป็นมิตร	4.4	0.73	มาก	4.4	0.65	มาก	4.4	0.69	มาก
2	มีความมั่นคงทางอารมณ์ ใจเย็น อุดหนุนต่อสภาวะกดดันได้เป็นอย่างดี	4.3	0.78	มาก	4.4	0.63	มาก	4.4	0.7	มาก
3	บริการด้วยความเอาใจใส่ ให้ความสำคัญต่อผู้โดยสาร	4.3	0.80	มาก	4.4	0.66	มาก	4.4	0.73	มาก
4	สามารถคาดเดาความต้องการของผู้โดยสารได้	3.9	0.84	มาก	4.0	0.78	มาก	4.0	0.81	มาก
5	มีความมั่นใจในขณะปฏิบัติหน้าที่ ที่ตนเองรับผิดชอบ	4.3	0.71	มาก	4.3	0.68	มาก	4.3	0.69	มาก

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ จำแนกรายข้อ (ต่อ)

n= 400

ข้อ ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น								
		ท่าอากาศยานดอนเมือง			ท่าอากาศยานหาดใหญ่			รวม		
		\bar{X}	S.D	ระดับ	\bar{X}	S.D	ระดับ	\bar{X}	S.D	ระดับ
6	ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว คล่องแคล่ว อย่างมีประสิทธิภาพ	4.3	0.71	มาก	4.4	0.67	มาก	4.3	0.69	มาก
7	มีความพยายาม ตั้งใจทำงาน อดทนต่องานหนัก ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค ภาระดีหรือร้อนและเต็มใจเรียนรู้ตลอดเวลา	4.3	0.74	มาก	4.3	0.69	มาก	4.3	0.72	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.3	0.75	มาก	4.3	0.68	มาก	4.3	0.72	มาก
บุคลิกภาพทางสังคม										
1	มีความสามารถในการทำงานเป็นทีมได้เป็นอย่างดี	4.3	0.71	มาก	4.3	0.64	มาก	4.3	0.67	มาก
2	มีความอ่อนน้อมถ่อมตน เคารพผู้อาวุโส (ผู้โดยสาร)	4.3	0.75	มาก	4.4	0.66	มาก	4.3	0.70	มาก
3	มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เข้ากับผู้อื่นได้ง่าย	4.4	0.69	มาก	4.4	0.60	มาก	4.4	0.65	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.2	0.78	มาก	4.3	0.70	มาก	4.4	0.68	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์								4.3	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความคิดเห็นของผู้โดยสารต่อคุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ จำแนกรายข้อทั้ง 3 ด้าน คือ บุคลิกภาพทางกาย บุคลิกภาพทางอารมณ์และจิตใจ บุคลิกภาพทางสังคมพบว่า โดยภาพรวมและรายข้อคำถามทั้งท่าอากาศยานดอนเมืองและท่าอากาศยานหาดใหญ่อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ด้านคุณธรรมและจริยธรรมโดยภาพรวม

n= 400

ข้อที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น								
		ท่าอากาศยานดอนเมือง			ท่าอากาศยานหาดใหญ่			รวม		
		\bar{X}	S.D	ระดับ	\bar{X}	S.D	ระดับ	\bar{X}	S.D	ระดับ
1	มีความเคร่งครัดเรื่องการตรงต่อเวลาเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	4.4	0.68	มาก	4.3	0.67	มาก	4.4	0.67	มาก
2	มีความซื่อสัตย์ต่อผู้โดยสาร	4.4	0.74	มาก	4.3	0.72	มาก	4.4	0.73	มาก
3	มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่	4.4	0.70	มาก	4.4	0.59	มาก	4.4	0.65	มาก
4	มีวินัย รักษากฎระเบียบอย่างเคร่งครัด สร้างความมั่นใจในมาตรฐานด้านความปลอดภัยให้แก่ผู้โดยสาร	4.4	0.70	มาก	4.4	0.62	มาก	4.4	0.66	มาก
5	มีความตั้งใจทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถด้วยหลักการบริการที่ดี เพื่อให้ผู้โดยสารพึงพอใจสูงสุด	4.3	0.71	มาก	4.4	0.67	มาก	4.3	0.69	มาก
6	มีความเต็มใจเข้าช่วยเหลือผู้โดยสารด้วยความเอื้ออาทรเห็นอกเห็นใจ	4.3	0.72	มาก	4.4	0.73	มาก	4.3	0.73	มาก

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ด้านคุณธรรมและจริยธรรมโดยภาพรวม (ต่อ)

n= 400

ข้อที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น								
		ท่าอากาศยานดอนเมือง			ท่าอากาศยานหาดใหญ่			รวม		
		\bar{X}	S.D	ระดับ	\bar{X}	S.D	ระดับ	\bar{X}	S.D	ระดับ
7	ปฏิบัติดูแลผู้โดยสารด้วยการให้เกียรติ อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่มีอคติ	4.4	0.79	มาก	4.4	0.75	มาก	4.4	0.77	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.4	0.72	มาก	4.4	0.68	มาก	4.4	0.68	มาก

จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของผู้โดยสารต่อคุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ด้านคุณธรรมและจริยธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.4, SD = 0.68) เมื่อพิจารณารายข้อคำถามพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อคำถามเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ 1) มีความเคร่งครัดเรื่องการตรงต่อเวลาเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความซื่อสัตย์ต่อผู้โดยสาร มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ มีวินัย รักษากฎระเบียบอย่างเคร่งครัด สร้างความมั่นใจในมาตรฐานด้านความปลอดภัยให้แก่ผู้โดยสารและปฏิบัติดูแลผู้โดยสารด้วยการให้เกียรติ อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่มีอคติ 2) มีความตั้งใจทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ ด้วยหลักการบริการที่ดีเพื่อให้ผู้โดยสารพึงพอใจสูงสุดและมีความเต็มใจเข้าช่วยเหลือผู้โดยสารด้วยความเอื้ออาทร เห็นอกเห็นใจตามลำดับ

เมื่อพิจารณาในแต่ละท่าอากาศยานพบว่า โดยภาพรวม และรายข้อคำถามทั้ง 2 แห่ง ความคิดเห็นของผู้โดยสารในด้านคุณธรรมและจริยธรรมอยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผลจากการวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้โดยสารกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 400 คน โดยส่วนใหญ่ จำนวน 293 คน ไม่มีข้อเสนอแนะ โดยคิดเป็นร้อยละ 73.0 และมีข้อเสนอแนะ จำนวน 107 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 27.0 ซึ่งข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ด้าน ดังนี้

1) ด้านความรู้ ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมไว้ดังนี้

1.1 ระบบการจัดการความปลอดภัย (Safety Management System; SMS) ผู้โดยสารมองว่าความปลอดภัยเป็นสิ่งสำคัญสำหรับสายการบิน เนื่องจากมีผลต่อชีวิต ทรัพย์สินและความเชื่อมั่นของผู้โดยสาร พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงควรเรียนรู้ วิเคราะห์หรือคาดการณ์ความเสี่ยง พร้อมหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาหรือวิธีป้องกัน แทนที่การแก้ปัญหาลงจากเกิดเหตุขึ้นแล้วซึ่งข้อเสนอแนะในเรื่องนี้สอดคล้องกับทักษะของผู้บริหาร

1.2 ความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ (Quality Management System; QMS) ผู้โดยสารมองว่าการบริหารคุณภาพจะก่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและจะทำให้ผู้โดยสารมั่นใจในบริการว่ามีมาตรฐานและสามารถสร้างความพึงพอใจต่อผู้โดยสารได้ ดังนั้น จึงเป็นสิ่งที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรเรียนรู้ เนื่องจากเป็นส่วนหนึ่งของสายการบินที่ได้พบเจอผู้โดยสารโดยตรง สามารถวิเคราะห์ลักษณะและความต้องการได้ดีกว่าส่วนอื่น ๆ ของสายการบิน

1.3 ความรู้ด้านภาษาและการดูแลอำนวยความสะดวกคนพิการ แม้ผู้โดยสารในกลุ่มนี้บางส่วนจะสามารถเดินทางไปไหนมาไหนคนเดียวได้ แต่การสื่อสารหรือข้อจำกัดในความพิการบางอย่างอาจส่งผลให้ไม่สามารถเดินทางได้สะดวกเท่าผู้โดยสารทั่วไปพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีความรู้ในการสื่อสาร ช่วยเหลือและเอาใจใส่ผู้โดยสารในกลุ่มนี้

1.4 ความรู้ในวัฒนธรรมต่าง ๆ ของสถานที่ในเส้นทางการบิน

1.5 ความรู้เกี่ยวกับข่าวสาร ในปัจจุบัน เพื่อให้ทันยุคทันสมัยตลอดเวลา

2) ด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ

2.1 ทักษะในการรับมือกับผู้โดยสารที่ก่อวุ่น เพื่อลดความตึงเครียดของสถานการณ์ รวมถึงทักษะในการป้องกันตัว การเข้าชาร์ตถือคิ้วหรือควบคุมผู้โดยสารที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อเที่ยวบิน

3) บุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์

3.1 การพูดจาสุภาพ ไม่ประชดประชัน

3.2 ไม่ควรสนทนากับเพื่อนพนักงานในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ เนื่องจากเป็นการรบกวนผู้โดยสาร

3.4 มีความเป็นผู้นำ เนื่องจากต้องดูแลควบคุมผู้โดยสารจำนวนมาก ความเป็นผู้นำจะช่วยให้ตัดสินใจพิพาทต่าง ๆ ได้ง่าย ผู้โดยสารเชื่อฟังและปฏิบัติตามคำแนะนำต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น

4) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม

4.1 ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Corporate Social Responsibility; CSR) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีความตระหนักและมีจิตสำนึกที่ดีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วย เช่น การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า นำสิ่งของที่สามารรถใช้ซ้ำกลับมาใช้ใหม่ได้ ซึ่งสอดคล้องกับทัศนคติของผู้บริหารหรือการช่วยรักษาขนบธรรมเนียมไทย โดยสอดแทรกมาในการบริการ เช่น มารยาทแบบไทย การไหว้ การพูดจาสุภาพอ่อนหวาน เคารพผู้อาวุโส

4.2 ให้บริการเสมือนญาติมิตร เข้าใจกลุ่มผู้โดยสารที่ใช้บริการเป็นครั้งแรก โดยใช้การอธิบายหรือบอกกล่าวด้วยรอยยิ้มที่จริงใจและเข้าใจผู้โดยสาร ไม่ควรดูถูกผู้โดยสาร

4.3 ให้ความยุติธรรมในการตัดสินข้อพิพาทระหว่างผู้โดยสารด้วยกัน

4.3 ข้อเสนอแนะการกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

จากการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย จากผู้บริหารและผู้โดยสารสายการบินไทย ไลอ้ออนแอร์ ผู้วิจัยได้สรุปประเด็นสำคัญจากความคิดเห็นของผู้บริหารเป็นคุณลักษณะด้านต่าง ๆ ที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีและจัดเรียงลำดับความสำคัญแต่ละด้านตามค่าเฉลี่ยจากทัศนคติของผู้โดยสาร ผลสรุปมีดังนี้

4.3.1 ด้านคุณธรรมและจริยธรรม

- 1) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่
- 2) มีวินัย รักษากฎระเบียบอย่างเคร่งครัด สร้างความมั่นใจในมาตรฐานด้านความปลอดภัยให้แก่ผู้โดยสาร
- 3) มีความเคร่งครัดเรื่องการตรงต่อเวลาเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- 4) มีความซื่อสัตย์
- 5) ปฏิบัติต่อผู้โดยสารอย่างให้เกียรติ เสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่มีอคติ

6) มีความตั้งใจทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ ด้วยหลักการบริการที่ดี เพื่อให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจสูงสุด

7) มีความเต็มใจเข้าช่วยเหลือผู้โดยสารด้วยความ เอื้ออาทร เห็นอกเห็นใจ

4.3.2 ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์

1) บุคลิกภาพทางสังคม ได้แก่

- มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เข้ากับผู้อื่นได้ง่าย
- มีความสามารถในการทำงานเป็นทีมได้เป็นอย่างดี
- มีความอ่อนน้อมถ่อมตน เคารพผู้อาวุโส

2) บุคลิกภาพทางอารมณ์และจิตใจ ได้แก่

- มีความสุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส แสดงออกถึงความเป็นมิตร
- มีความมั่นคงทางอารมณ์ ใจเย็น อดกลั้นต่อสภาวะกดดันได้เป็นอย่างดี
- บริการด้วยความเอาใจใส่ ให้ความสำคัญต่อผู้โดยสาร
- มีความมั่นใจในขณะปฏิบัติหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ
- ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความคล่องแคล่ว รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
- มีความพยายาม ตั้งใจทำงาน อดทนต่องานหนัก ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค

กระตือรือร้นและเต็มใจเรียนรู้ตลอดเวลา

- สามารถคาดเดาความต้องการของผู้โดยสารได้

3) บุคลิกภาพทางกาย ได้แก่

- การแต่งกาย เลือเสื้อผ้า หน้า ผม เล็บมือ สะอาด เรียบร้อย
- มีบุคลิกภาพที่ดี น่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสาร
- มีสุขภาพแข็งแรงดี รูปร่าง สูง สมส่วน เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติหน้าที่
- มีหน้าตาดี
- ไม่สวมแว่นตา

4.3.3 ด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ

1) ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ

- มีการแสดงออกถึงความเป็นมิตร สร้างความสบายใจให้กับผู้โดยสารในการเข้าถึงเพื่อสอบถามข้อมูลหรือต้องการความช่วยเหลือ

- มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า สามารถแก้ไขสถานการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดให้จบลงได้ด้วยดี

- มีทักษะในการบริหารจัดการเวลาทั้งต่อตนเองและในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การทำงานไปเป็นอย่างราบรื่น ตรงตามเวลาที่กำหนด

- มีจิตวิทยา โดยเข้าใจความต้องการของผู้โดยสาร ที่มีธรรมชาติของความต้องการที่แตกต่างกัน

- มีความชำนาญในการนำเสนอสินค้าที่จัดจำหน่ายบนเครื่องบิน โดยมีเทคนิคในการเชื้อเชิญหรือสร้างความรับรู้ให้กับผู้โดยสารว่ามีบริการจำหน่ายสินค้าต่าง ๆ เพิ่มเติมเป็นทางเลือกเพิ่มให้กับผู้โดยสาร

2) ทักษะที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย

- มีความตระหนัก โดยการสังเกตแล้วตอบสนองต่อสิ่งผิดปกติ เช่น สภาพการขาดออกซิเจนและการสูญเสียระบบปรับความดัน

- มีทักษะในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ฉุกเฉิน เช่น อุปกรณ์การดับเพลิงและระบบไฟแสงสว่างฉุกเฉิน

- มีความสามารถในการว่ายน้ำ สำหรับช่วยเหลือผู้โดยสารได้

3) ทักษะที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารและภาษา

- มีความสามารถในการสื่อสารที่ชัดเจน เหมาะสมกับผู้โดยสารแต่ละประเภท และสถานการณ์

- มีการใช้ภาษาอังกฤษ สามารถสื่อสารได้ชัดเจนและตอบโต้ผู้โดยสารได้อย่างคล่องแคล่ว

- ทักษะด้านภาษาในกลุ่มอาเซียน สามารถสื่อสารได้ชัดเจนและตอบโต้ผู้โดยสารได้อย่างคล่องแคล่ว

- มีการใช้ภาษาจีน สามารถสื่อสารได้ชัดเจนและตอบโต้ผู้โดยสารได้อย่างคล่องแคล่ว

4.3.4 ด้านความรู้

1) ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Duties and responsibilities) ได้แก่

- แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของมนุษย์ (Human performance) เช่น ความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่จำเป็นต่อการทำงาน

- การเตรียมความพร้อมก่อนการบิน (Pre-flight) การปฏิบัติงานระหว่างการบิน (In-flight) และการปฏิบัติงานหลังการบิน (Post-flight)

2) ความรู้เกี่ยวกับสุขอนามัยเวชภัณฑ์การบินและการปฐมพยาบาล (Hygiene, aviation medicine and first aid) ได้แก่

- สุขอนามัยส่วนบุคคล เช่น การดูแลความสะอาดเรียบร้อยของผม เล็บ เครื่องแต่งกายของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Personal hygiene)

- คำศัพท์เฉพาะเกี่ยวกับโรคต่าง ๆ (Terminology)

- สุขอนามัยเขตร้อน (Tropical hygiene)

- เชื้อโรคที่ติดต่อได้ (Transmissible diseases)

- การกักเชื้อโรค (Quarantinable diseases)

- โรคระบาด (Endemic diseases)

- อาหารเป็นพิษ (Food poisoning)

- ผลกระทบจากยาหรือสารพิษในร่างกาย (Effects of drugs/ intoxications)

- เหตุการณ์ฉุกเฉินและอุบัติเหตุทางแพทย์ระหว่างการบิน (In-flight medical emergencies and incidents)

- การปฐมพยาบาลและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ (First-aid medical supplies)

- การช่วยหายใจ (Artificial respiration)

- ปฏิบัติการช่วยฟื้นคืนชีพ (Cardiopulmonary Resuscitation; CPR)

- การกระตุ้นหัวใจไฟฟ้าอัตโนมัติ (Automated External Defibrillator; AED)

- การช่วยเหลือผู้ป่วยโดยการกดท้องเพื่อให้สำลักสิ่งแปลกปลอมออกมา (Heimlich maneuver)

- การปฐมพยาบาลเบื้องต้น (Basic first aid)

- การป้องกันส่วนบุคคล (Personal protection)

3) ความรู้เกี่ยวกับงานบริการอาหารและเครื่องดื่มบนเครื่องบิน (Customer service, food and beverage) ได้แก่

- การบริการลูกค้า (Customer service)

- การจัดการปฏิสัมพันธ์กับผู้โดยสาร (Managing passenger interactions)

- ประเภทและระดับของการให้บริการ (Service types and levels)

- การจัดการอาหารในสายการบิน (Airline catering)

- การสร้างความคุ้นเคยกับอุปกรณ์และห้องครัวบนเครื่องบิน (Galley and equipment familiarisation)

- สุขอนามัยเกี่ยวกับอาหารและการบริการ (Food and service hygiene)

4) ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติหรือฉุกเฉิน (Emergency procedures) ได้แก่

- บทบาทลูกเรือในการรักษาความปลอดภัยการบิน (Cabin crew's role in aviation security)

- การฝึกอบรมในสถานการณ์ผิดปกติและฉุกเฉิน (Abnormal and emergency situations training)

- ระบบการบริหารจัดการความปลอดภัย (Safety management systems)

- การรักษาความปลอดภัยการบิน (Aviation security)

- อุบัติเหตุและการรอดชีวิต (Accidents and survivability)

- อุปกรณ์ฉุกเฉิน (Emergency equipment)

- ระบบไฟแสงสว่างฉุกเฉิน (Emergency lighting systems)

- การดับเพลิง (Responding to fires)

- ขั้นตอนการกำจัดควัน (Smoke removal procedures)

- การสูญเสียระบบปรับความดันอย่างช้าและอย่างฉับพลัน (Decompression-slow/rapid)

- ภาวะการขาดออกซิเจนและจากรีบรู้ (Hypoxia and how to recognise it)

- การเตรียมตัวสำหรับการลงจอดในเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency landing preparations)

- ขั้นตอนการอพยพ (Evacuation procedures)

- ภัยคุกคามต่ออุตสาหกรรมการบินเช่นการขู่วางระเบิดจับตัวประกันหรือทำร้ายผู้โดยสาร (Threats to the industry-bomb threats, hostage/ hijacking, threatening or abusive)

5) ความรู้อื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ได้แก่

- การปฏิบัติตัวต่อผู้โดยสารที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติ ศาสนาและวัฒนธรรม

- บุคลิกภาพและการแต่งกายที่เหมาะสม (Grooming and personal appearance)

- ข้อมูลร้านอาหาร ข้อมูลสถานที่ปลายทาง ที่พัก สถานที่ท่องเที่ยว (Destination information)

- การบริหารความเสี่ยงจากความเหนื่อยล้า (Fatigue risk management)

- การบริหารทรัพยากรบุคคลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Crew Resource Management; CRM)

- การดูแลตัวเองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในระหว่างรอทำการบิน
ครั้งต่อไป

6) ความรู้เกี่ยวกับการขนส่งสินค้าอันตรายและสินค้าที่ได้รับการยกเว้น (Carriage of dangerous goods and exceptions) ได้แก่

- การระบุฉลาก (Label identification)
- สินค้าต้องห้ามในอากาศยาน (Prohibited goods)
- การขนส่งสินค้าอันตรายที่เป็นไปตามข้อยกเว้น (Exceptions)

7) ความรู้พื้นฐานด้านการบิน (Aviation indoctrination)

- ทฤษฎีการบินทั่วไป (Theory of flight)
- ส่วนประกอบหลักของอากาศยาน (Major aircraft components and aircraft familiarisation)

- อันตรายจากสิ่งแปลกปลอมบนพื้นผิวของอากาศยาน (Critical surfaces)
- ระบบปรับความดัน (Pressurization system)
- การใช้อุปกรณ์การสื่อสารต่าง ๆ (Communication equipment)
- การบรรทุกน้ำหนักและจุดศูนย์ถ่วงของอากาศยาน (Weight and balance)
- ระบบออกซิเจนและการใช้งาน (Oxygen system and use)
- ผลกระทบจากความสูง (Effects of altitude)
- อุตุนิยมวิทยาการบินและสภาพอากาศแปรปรวน (Meteorology and turbulence)
- การควบคุมการจราจรทางอากาศ (Air traffic control)
- อันตรายเกี่ยวกับสรีระมนุษย์ในการโดยสารอากาศยาน (Cabin poisoning)
- รหัสสนามบินและสายการบิน (World airport codes and airline codes)

8) มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎและระเบียบที่เกี่ยวข้องด้านการบิน (National and international regulations)

- กฎหมายการบินทั้งภายในและระหว่างประเทศ (National and international regulations)

- กฎระเบียบ คำสั่ง ข้อกำหนดของบริษัท (Company specific)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย” โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยจากผู้บริหารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ 2) เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยจากผู้โดยสารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ 3) เพื่อนำเสนอคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

ทั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed method research) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) เพื่อเก็บข้อมูลคือการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth interview) ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ จำนวน 5 คน เพื่อวิเคราะห์เนื้อหาและแบบสอบถามความคิดเห็นผู้โดยสารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและจังหวัดสงขลา จำนวน 400 ชุด เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขาคณิต (Arithmetic means) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการสรุปแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยส่วนใหญ่ในส่วนขององค์กรที่เกี่ยวข้องทางการบินระหว่างประเทศจะให้ความสำคัญในเรื่องของความปลอดภัยมาเป็นอันดับแรกและได้มีกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมในเรื่องของความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินขึ้นมาโดยเฉพาะเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยมองว่าหน้าที่ที่สำคัญของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือ ดูแลผู้โดยสารระหว่างเดินทางให้ไปถึงที่หมายอย่างปลอดภัยหากเกิดความไม่ปลอดภัยขึ้นจะถือว่าภารกิจไม่สมบูรณ์และสำหรับประกาศภายในประเทศที่เกี่ยวข้องจะเน้นรายละเอียดเพิ่มมากขึ้นเกี่ยวกับความรู้ที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องเรียนรู้เพื่ออำนวยความสะดวกและปฏิบัติตามโดยรายละเอียดต่าง ๆ ผู้วิจัยที่ทำการรวบรวมและสรุปมาเป็นข้อคำถามใน

การสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth interview) ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เพื่อต้องการทราบทัศนคติเกี่ยวกับการใช้งานความรู้เหล่านี้ในการปฏิบัติงานจริงว่าเพียงพอหรือไม่และยังมีความรู้เรื่องใดที่ต้องเพิ่มเติมไปอีกบ้างเพื่อความครอบคลุมในการปฏิบัติงานจริง นอกจากนี้ ได้สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่สำคัญของสายอาชีพนี้เพิ่มเติมอีก 3 ด้าน คือ ด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ ด้านคุณธรรมและจริยธรรมเพื่อให้ครอบคลุมคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามแนวคิดต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยทำการศึกษามาจากการวิเคราะห์ข้อมูลในการสัมภาษณ์และเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดได้ ดังนี้

5.1.1 ผลสรุปจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านต่าง ๆ มีดังนี้

- 1) ด้านความรู้ ผู้บริหารได้ให้ความสำคัญในเรื่องของความรู้ที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรต้องรู้ คือ (1) ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติหรือฉุกเฉิน (Emergency procedures) (2) ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่และความรับผิดชอบ (Duties and responsibilities) (3) ความรู้เกี่ยวกับกฎและระเบียบที่เกี่ยวข้องด้านการบิน (Regulatory aspects) (4) ความรู้พื้นฐานด้านการบิน (Aviation indoctrination) (5) ความรู้เกี่ยวกับสุขอนามัยเวชภัณฑ์การบินและการปฐมพยาบาล (Hygiene, aviation medicine and first aid) (6) ความรู้อื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน ได้แก่ การบริหารทรัพยากรบุคคลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (CRM) เพื่อเสริมประสิทธิภาพในงาน ความเสี่ยงจากความเหนื่อยล้าเพื่อช่วยลดความผิดพลาดในงาน บุคลิกภาพและการแต่งกายที่เหมาะสม การดูแลตัวเองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในระหว่างรอทำการบินครั้งต่อไป เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่องาน (7) ความรู้เกี่ยวกับงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Customer service, food and beverage) และ (8) ความรู้เกี่ยวกับการขนส่งสินค้าอันตรายและสินค้าที่ได้รับการยกเว้น (Carriage of dangerous goods and exceptions)
- 2) ด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ โดยทักษะที่ผู้บริหารมีความเห็นตรงกันมากที่สุดและให้น้ำหนักในความสำคัญมากที่สุด คือ (1) ทักษะในการช่างสังเกต (2) ทักษะในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ฉุกเฉิน (3) ทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า (4) ทักษะในการบริหารจัดการเวลา (5) ทักษะในการแสดงออกถึงความเป็นมิตร (6) ทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจน (7) ทักษะภาษาอังกฤษ (8) ทักษะในการว่ายน้ำ (9) ทักษะทางด้านจิตวิทยา (10) ทักษะภาษาจีน และ (11) ทักษะในการเชิญชวน (การขาย)

3) ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ โดยผู้บริหารให้ลำดับความสำคัญในด้านนี้คือ (1) ความมั่นคงทางอารมณ์ (2) รูปร่างส่วนสูงน้ำหนักสมส่วน (3) ความพยายามตั้งใจทำงาน กระตือรือร้นและเต็มใจเรียนรู้ตลอดเวลา (4) ความรวดเร็วคล่องแคล่ว (5) ความสุภาพอ่อนโยน (6) ความอ่อนน้อม ถ่อมตนเคารพผู้อาวุโส (7) การทำงานเป็นทีม (8) ความมั่นใจในขณะปฏิบัติหน้าที่ (9) ความเอาใจใส่คาดเดาความต้องการของผู้โดยสารได้ (10) การแต่งกาย เสื้อผ้า หน้า ผม และเล็บมือ (11) ส่วนบุคลิกภาพคิน่าเชื่อดี (12) หน้าตาดี และ (13) การไม่สวมแว่นตา

4) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ผู้บริหารมีความเห็นให้นำหนักไปในเรื่องดังต่อไปนี้คือ (1) การตรงต่อเวลา (2) ความซื่อสัตย์ทั้งต่อผู้โดยสารและองค์กร (3) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่การมีวินัยรักษากฎระเบียบอย่างเคร่งครัด (4) ทำงานอย่างเต็มความสามารถเต็มใจเข้าช่วยเหลือผู้โดยสารด้วยความเอื้ออาทร และ (5) ปฏิบัติดูแลผู้โดยสารด้วยการให้เกียรติอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้บริหารด้านความรู้ คือ ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ปลายทางและวัฒนธรรมต่าง ๆ ทั้งขนบธรรมเนียม ความเชื่อ เชื้อชาติ ศาสนา ด้านทักษะเพิ่มเติม คือ ทักษะภาษาในกลุ่มอาเซียนส่วนในด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งทุกท่านมีความเห็นตรงกันว่าสำคัญที่สุด คือ ทักษะการติดต่อวิชาชีพและในด้านคุณธรรมและจริยธรรม คือ การรักษาผลประโยชน์ของบริษัท ดูแลการใช้ทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

5.1.2 ผลสรุปจากผู้โดยสารเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจความคิดเห็นผู้โดยสารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและจังหวัดสงขลา ด้วยจำนวนทั้งหมด 400 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนขึ้น โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 59 มีอายุระหว่าง 25-35 ปี สถานภาพโสดสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีรายได้โดยประมาณต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 - 30,000 บาท มีความถี่ในการเดินทางโดยสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ จำนวน 1-5 ครั้งต่อปี และมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวหรือพักผ่อนซึ่งพบว่า ระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ ด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ และด้านความรู้ ตามลำดับเมื่อพิจารณาในแต่ละคุณลักษณะพบว่า

1) ด้านความรู้ พบว่า ความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากในทุกข้อคำถาม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 1.01 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ (1) มีความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติหรือ

ถูกเงิน มีความรู้เกี่ยวกับสุขอนามัย เวชภัณฑ์การบินและการปฐมพยาบาล และมีความรู้เกี่ยวกับงานบริการบนเครื่องบิน (2) มีความรู้เกี่ยวกับการขนส่งสินค้าอันตรายและสินค้าที่ได้รับการยกเว้น และมีความรู้อื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน (3) ความรู้พื้นฐานด้านการบินตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้โดยสารในแต่ละท่าอากาศยานพบว่า ท่าอากาศยานดอนเมือง และท่าอากาศยานหาดใหญ่ ระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ด้านความรู้อยู่ในระดับมากในทุกคำถาม

2) ด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ พบว่า โดยภาพรวมระดับความเห็นอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.9 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.95 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ (1) ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ (2) ทักษะที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย และ (3) ทักษะที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารและภาษาเมื่อพิจารณาทั้ง 3 ทักษะพบว่า โดยภาพรวมและรายชื่อคำถามทั้งท่าอากาศยานดอนเมืองและท่าอากาศยานหาดใหญ่ อยู่ในระดับมาก ยกเว้นทักษะที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารและภาษา หัวข้อทักษะการใช้ภาษาจีนและทักษะด้านภาษาในกลุ่มอาเซียนระดับความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างในท่าอากาศยานดอนเมืองอยู่ในระดับปานกลางส่วนในท่าอากาศยานหาดใหญ่อยู่ในระดับมาก

3) ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.9 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.73 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ บุคลิกภาพทางสังคม บุคลิกภาพทางอารมณ์และจิตใจ และบุคลิกภาพทางกายตามลำดับ เมื่อพิจารณาในแต่ละท่าอากาศยานพบว่า ทั้งท่าอากาศยานดอนเมืองและท่าอากาศยานหาดใหญ่ มีระดับความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณลักษณะของพนักงานต้อนรับในด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับมากทั้งสองพื้นที่

4) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.40 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.68 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ (1) มีความเคร่งครัดเรื่องการตรงต่อเวลา เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความซื่อสัตย์ต่อผู้โดยสาร มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ มีวินัยรักษากฎระเบียบอย่างเคร่งครัด สร้างความมั่นใจในมาตรฐานด้านความปลอดภัยให้แก่ผู้โดยสาร และปฏิบัติดูแลผู้โดยสารด้วยการให้เกียรติอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกันโดยไม่มีอคติ (2) มีความตั้งใจ ทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถด้วยหลักบริการที่ดี เพื่อให้ผู้โดยสารพึงพอใจสูงสุด และมีความเต็มใจเข้าช่วยเหลือผู้โดยสารด้วยความเอื้ออาทร เห็นอก

เห็นใจ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในแต่ละท่าอากาศยานพบว่า โดยภาพรวมและรายข้อคำถาม ทั้ง 2 แห่ง ระดับความคิดเห็นในด้านคุณธรรมและจริยธรรม อยู่ในระดับมาก

5.2 อภิปรายผล

จากสรุปผลการศึกษาที่นำเสนอข้างต้น ในภาพรวมพบว่า ผู้บริหารและผู้โดยสาร มีความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยผู้บริหารสายการบินให้ความสำคัญในด้านความรู้และทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพมาเป็นอันดับแรก เนื่องจากความรู้ ถือเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หากมีความรู้ไม่เพียงพอตามเกณฑ์มาตรฐาน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะไม่ได้รับอนุญาตให้ปฏิบัติงานได้ อีกทั้งในด้านความรู้และทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ มีประเด็นเกี่ยวกับความปลอดภัยซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญสูงสุดในการปฏิบัติการบินและเป็นภารกิจหลักของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรองลงมา คือ ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ และด้านคุณธรรมและจริยธรรม ในขณะที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญกับด้านคุณธรรมและจริยธรรมมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ ด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ และด้านความรู้ โดยพิจารณาจากการเข้าถึงในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้โดยสารจะสัมผัสได้จากการให้บริการเป็นอันดับต้น ซึ่งประเด็นในด้านของคุณธรรมและจริยธรรมบางส่วนเป็นเรื่องของการให้บริการที่เป็นมาตรฐานและมีคุณภาพ ส่วนในด้านความรู้อาจเป็นเรื่องเฉพาะทางมากเกินไปสำหรับผู้โดยสาร ผู้วิจัยจึงมีประเด็นที่จะขออภิปรายผล ดังต่อไปนี้

5.2.1 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านความรู้ ในทัศนะของผู้บริหารเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับประกาศกรมการขนส่งทางอากาศ เรื่อง หลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับพนักงานต้อนรับในอากาศยาน (Cabin crew training program) เนื่องด้วยหัวข้อความรู้ตามประกาศกรมการขนส่งทางอากาศเป็นความรู้ที่สอดคล้องต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อีกทั้งยังเป็นความรู้ที่ใช้สำหรับทดสอบความรู้ภาคทฤษฎีของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินซึ่งผู้ที่จะผ่านการทดสอบและได้รับอนุญาตให้ปฏิบัติหน้าที่ได้ต้องได้รับคะแนนร้อยละ 90 ขึ้นไป ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่สูงมาก ดังนั้น ความรู้เหล่านี้จึงเป็นพื้นฐานอันดับแรกสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ต้องเรียนรู้ สำหรับในประเด็นของความปลอดภัยและกฎหมายเป็นอีกประเด็นที่ผู้บริหารให้ความสำคัญ เป็นไปตามคู่มือการฝึกอบรมเกี่ยวกับความปลอดภัยขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ หรือ (ICAO Cabin crew safety training manual) ซึ่งกลุ่มผู้บริหารมองว่าการดูแลความปลอดภัยของผู้โดยสารนับเป็นหน้าที่หลักของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและการมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจะช่วยให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ แนวความคิด

ของผู้บริหารยังเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ ICAO Flight operations section ในช่วงปี ค.ศ.2012 ซึ่งให้ความสำคัญในเรื่องของ Cabin safety เป็นครั้งแรกโดยมีการบรรจุหัวข้อเกี่ยวกับกฎและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของลูกเรือ (Regulations relating to cabin operations) ลงใน Cabin safety programme ด้วย นอกจากนี้ ยังมีการกำหนด The safety role of cabin crew ซึ่งในช่วงแรกจะเน้นเรื่องการอพยพผู้โดยสาร แต่ต่อมามีการเพิ่มหน้าที่เกี่ยวกับความปลอดภัยมากขึ้น เช่น การป้องกันอุบัติเหตุหรือความเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุในห้องโดยสาร การรายงานสิ่งผิดปกติในห้องโดยสารต่อนักบิน และป้องกันการกระทำผิดกฎหมาย ดูแลความเรียบร้อยของผู้โดยสารให้เกิดความปลอดภัย แต่ถึงอย่างไรก็ตามในส่วนของผู้บริหารยังคงใส่ใจในประเด็นของการบริการควบคู่มาด้วยเช่นกัน สำหรับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้บริหาร คือ เรื่องของความรู้เกี่ยวกับสถานที่ปลายทางเพื่อสำหรับให้คำปรึกษาผู้โดยสารได้และเรื่องของวัฒนธรรมต่าง ๆ ทั้งขนบธรรมเนียม ความเชื่อ เชื้อชาติ ศาสนา เพื่อที่จะสามารถเข้าใจในพฤติกรรมของผู้โดยสารและเตรียมการให้บริการได้ถูกต้องตามความแตกต่างทางวัฒนธรรม ซึ่งสิ่งเหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่า มุมมองของผู้บริหารจะมีความครอบคลุมทั้งในส่วนขององค์กรและในส่วนของผู้โดยสารด้วย โดยเน้นความเป็นจริงมากที่สุด เพราะในเรื่องของเวลาสากลตาม โปรแกรมการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association; IATA) ผู้บริหารมีความเห็นว่า ไม่จำเป็นมากนัก เนื่องจากการปฏิบัติงานจริงไม่ได้ใช้งาน ความรู้ในส่วนนี้มากนัก โดยให้เหตุผลว่า เพราะสายการบินต้นทุนต่ำมีเส้นทางการบิน ส่วนใหญ่เป็นระยะใกล้จึงมีความแตกต่างในเรื่องของเวลาไม่มากนัก

ในด้านความคิดเห็นของผู้โดยสารมีทิศทางที่แตกต่างจากผู้บริหาร ไปในประเด็นย่อยซึ่งอาจเกิดจากการเข้าถึงข้อมูลหรือประสบการณ์ในบางประเด็นระหว่างผู้บริหารและผู้โดยสารที่แตกต่างกัน เช่น ในประเด็นความรู้เชิงเทคนิคหรือวิชาการเฉพาะทางที่ผู้โดยสารบางส่วนอาจไม่เคยสัมผัสหรือเรียนรู้ อีกทั้งในส่วนของกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นผู้โดยสารที่มีความถี่ในการเดินทางอยู่ที่ 1-5 ครั้งต่อปี ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับน้อยสุดของช่วงความถี่ในการเดินทาง การได้สัมผัสกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เด่นชัดจะเป็นในเรื่องของการบริการผู้โดยสารจึงมีมุมมองที่เป็นไปในทิศทางที่เป็นมาตรฐานโดยทั่วไปตามประสบการณ์ที่ตนเองได้สัมผัสมา คือ เน้นในเรื่องของหน้าที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ความรู้เกี่ยวกับสุขอนามัย เวชภัณฑ์การบินและการปฐมพยาบาล และงานบริการ โดยความรู้อันดับแรกนับเป็นมาตรฐานที่พนักงานทุกคนต้องมี รองลงมาเป็นประเด็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์สำหรับผู้โดยสารและประเด็นเกี่ยวกับงานบริการเป็นพื้นฐานความต้องการของผู้โดยสารซึ่งอยู่ในฐานะผู้รับบริการที่คาดหวังการบริการที่มีคุณภาพจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยสอดคล้องกับงานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ

การเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ (อนงค์ณัฐ ทาอินตะ, 2555) ซึ่งเป็นวิจัยที่มาจากการสำรวจความคิดเห็นของผู้โดยสาร โดยผลจากการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารมองว่าปัจจัยในเรื่องของการบริการส่งผลให้ผู้โดยสารตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ สำหรับข้อเสนอเพิ่มเติมของผู้โดยสารเป็นเรื่องของคุณภาพในงานบริการเช่นกัน คือ ความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ (Quality Management System; QMS) เพื่อให้ผู้โดยสารมั่นใจในคุณภาพการให้บริการว่ามีมาตรฐานและตรงตามความต้องการของผู้โดยสาร อีกประเด็นสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้บริหาร คือ ประเด็นในเรื่องความปลอดภัยเป็นความรู้ที่เกี่ยวกับระบบการจัดการความปลอดภัย (Safety management system; SMS) เพื่อให้พนักงานเตรียมความพร้อมในการป้องกันปัญหา โดยการวิเคราะห์ คาดการณ์ ความเสี่ยงแทนที่การรอแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว โดยในประเด็นนี้สอดคล้องกับการอบรมแบบ Safety management system เพื่ออบรมพนักงานบนเครื่องบิน (The ICAO Journal, 2014) ซึ่งองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization; ICAO) ได้พัฒนาแนวทางเพื่อการอบรมแบบ Safety management system ให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยเฉพาะซึ่งเน้นบทบาทของพนักงานแต่ละคนภายใต้กรอบการปฏิบัติงานแบบ SMS กับความเหมาะสมในเรื่องการจัดการด้านความปลอดภัยที่มีความสำคัญระดับองค์กร เป้าหมายของ การอบรม คือ เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานได้รับการฝึกและมีความสามารถในการปฏิบัติงานตามแนวทางที่กำหนดไว้ตาม SMS ขอบเขตของการอบรมแบบ SMS มีความเหมาะสมของหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนใน การปฏิบัติงาน

5.2.2 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ ตามทัศนคติของผู้บริหารมีทิศทางตรงกันกับประกาศกรมการขนส่งทางอากาศ เรื่องหลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับพนักงานต้อนรับในอากาศยาน (Cabin crew training program) และคู่มือการฝึกอบรมเกี่ยวกับความปลอดภัยขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO Cabin crew safety training) โดยในมุมมองของผู้บริหารความรับผิดชอบต่อชีวิตและทรัพย์สินถือเป็นเรื่องสำคัญสูงสุด กลุ่มผู้บริหารจึงให้น้ำหนักในประเด็นทักษะที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยมาเป็นอันดับแรก เนื่องจากผลที่เกิดขึ้นจากความบกพร่องของทักษะในด้านนี้ไม่เพียงส่งผลต่อชื่อเสียงและสถานะขององค์กรเท่านั้น แต่จะส่งผลต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสารด้วย สำหรับประเด็นด้านความปลอดภัยนี้สอดคล้องกับ Cabin crew safety training เป็นการฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อพัฒนาในสมรรถนะพื้นฐานจาก ICAO Cabin crew safety training manual (Doc7192 PartE-1) โดยมีหัวข้อในการฝึกอบรมเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยและหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Recurrent training ตามประกาศกรมการขนส่งทางอากาศ เพื่อทบทวน

ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างสม่ำเสมอ โดยทักษะส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยเช่นกัน แต่ถึงอย่างไรก็ตามรองลงมาผู้บริหารได้ให้ความสำคัญกับทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานบริการเช่นเดียวกับผู้โดยสาร ซึ่งถือเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับรายได้และการอยู่รอดของสายการบิน

ในด้านความคิดเห็นจากผู้โดยสาร ที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ในการสัมผัสหรือเข้าถึงพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้โดยสารจะให้ความสำคัญไปในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานบริการเป็นอันดับแรก โดยสิ่งแรกที่ผู้โดยสารสามารถสัมผัสพนักงานต้อนรับได้ คือ การแสดงออกถึงความเป็นมิตร ซึ่งอยู่ในประเด็นทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ โดยสอดคล้องกับแนวความคิดพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ (อเนก สุวรรณบัณฑิตและภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, 2548) ในประเด็นของความมีไมตรีจิต (Courteys) ซึ่งผู้ให้บริการจะแสดงออกมาทางพฤติกรรมการให้บริการอย่างจริงใจมีอัธยาศัยและเป็นมิตร นอกจากนี้ประเด็นที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญก็จะเป็นเรื่องของความแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การบริหารจัดการเวลา การมีจิตวิทยาในการให้บริการและที่น่าสนใจ คือผู้โดยสารมีความเห็นว่า ความชำนาญในการนำเสนอสินค้าเป็นสิ่งที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสายการบินต้นทุนต่ำควรมี เนื่องด้วยผู้โดยสารในปัจจุบันเข้าใจรูปแบบการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำมากขึ้นและมองว่าการขายสินค้าในสายการบินต้นทุนต่ำเป็นเรื่องปกติเป็นรูปแบบใหม่ในการให้บริการของสายการบิน โดยนำเสนอสิ่งของตามความต้องการของผู้โดยสารเฉพาะรายบุคคลผ่านการขายตัวอย่าง เช่น ลดการให้บริการอาหาร ซึ่งเส้นทางส่วนใหญ่เป็นระยะใกล้ผู้โดยสารสามารถรับประทานมาล่วงหน้าหรือรอหลังเดินทางถึงที่หมายได้ แต่สำหรับผู้โดยสารบางท่านที่มีความจำเป็นต้องรับประทานอาหารหรือเครื่องดื่มในขณะที่อยู่บนเครื่องบินทางสายการบินก็มีทางเลือกไว้ให้ โดยนำเสนอผ่านการขาย โดยกลยุทธ์ข้อนี้นับเป็นการลดการให้บริการในบางส่วนที่ไม่จำเป็นออกไป เพื่อทำให้ต้นทุนในการดำเนินการบินต่ำลงและส่งผลกระทบต่อราคาโดยสารที่ต่ำลงไปด้วย ทั้งนี้ มีความสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับสายการบินต้นทุนต่ำ (ฉัตรพงศ์ ประกอบการ, 2556) โดยสายการบินต้นทุนต่ำจะมีรูปแบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพทำให้ต้นทุนในการให้บริการต่ำที่สุด โดยการลดบริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่จำเป็นออก เพื่อที่จะส่งผลกระทบต่อราคาโดยสารที่จะลดต่ำลงซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นผู้โดยสารให้เข้ามาใช้บริการ สำหรับประเด็นของทักษะที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยนับเป็นประเด็นที่เป็นประเด็นที่มีประโยชน์ต่อตัวผู้โดยสารโดยการมีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีทักษะเกี่ยวกับความปลอดภัยจะช่วยเพิ่มความมั่นใจในการใช้บริการของผู้โดยสารได้มากขึ้น อีกทั้งสอดคล้องกับศิลปะในการบริการลูกค้าบนเครื่องบิน (Dr.Guillermo Gomez, 2012) ที่ได้กล่าวถึงการให้บริการที่มีคุณภาพสูงของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือ การสร้างความสะดวกสบายและ

ปลอดภัยตลอดเที่ยวบิน ซึ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องฝึกฝนเรื่องความปลอดภัยและสถานการณ์ฉุกเฉินเพื่อที่จะสามารถให้การช่วยเหลือหรือปฐมพยาบาลผู้โดยสารเมื่อเกิดเหตุเนื่องด้วยผู้โดยสารส่วนใหญ่มักตื่นตระหนกจนไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้และในบางครั้งแม้ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ปกติผู้โดยสารยังคงรู้สึกประหม่าและกังวลเกี่ยวกับเรื่องความปลอดภัยบนเที่ยวบินอยู่เสมอ ดังนั้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องสร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสารในเรื่องความปลอดภัยบนเครื่องบินโดยอาศัยศิลปะของการบริการลูกค้าบนเครื่องบินที่ดี

5.2.3 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ ตามทัศนคติของผู้บริหารมุ่งเน้นไปยังเรื่องของบุคลิกภาพทางอารมณ์และจิตใจ โดยเฉพาะความมั่นคงทางอารมณ์โดยให้เหตุผลว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องเผชิญปัญหาหลากหลายรูปแบบในขณะที่ปฏิบัติงานที่อาจมากระทบต่อความรู้สึกหรืออารมณ์พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องรู้จักการควบคุมอารมณ์ เนื่องด้วยจะมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียงของสายการบิน โดยสอดคล้องกับแนวความคิดเกี่ยวกับ Service mind (ราชัน นาสมพงษ์, 2554) ซึ่งให้คำจำกัดความการบริการที่เกิดขึ้นจากใจส่วนหนึ่งนั้น พนักงานต้องมีความอดทนเก็บอารมณ์ (Endurance) ได้ ดังนั้น การควบคุมสภาวะทางอารมณ์จึงเป็นสิ่งที่สำคัญมากสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือแม้กระทั่งพนักงานในสายงานบริการต่าง ๆ

สำหรับมุมมองจากผู้โดยสารเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ได้มุ่งเน้นไปในด้านบุคลิกภาพทางสังคมมาเป็นอันดับแรก โดยเฉพาะเรื่องมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดเกี่ยวกับคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากนักวิชาการ (นามลลี สถาปิตานนท์, 2541) ในด้านอุปนิสัยและทัศนคติ สามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นและสังคมได้ง่าย สำหรับในประเด็นการทำงานเป็นทีม ในประเด็นนี้สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้บริหารที่มองว่าการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นระบบการทำงานแบบทีมซึ่งจะมีการแบ่งหน้าที่เป็นส่วนชัดเจน แต่ต้องประสานงานกันเป็นทีมเพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยตรงประเด็นกับแนวความคิดเกี่ยวกับคุณสมบัติของพนักงานบริการเช่นกัน (ชลธิชา บุนนาค, 2541) และในประเด็นสุดท้ายในด้านบุคลิกภาพทางสังคมที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญ คือ ความอ่อนน้อมถ่อมตน เคารพผู้อาวุโส ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับคุณสมบัติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เนื่องด้วยสังคมไทยยังมีระบบอาวุโสมีการยึดถือในเรื่องของมารยาททางสังคมในเรื่องการให้เกียรติผู้อาวุโสอยู่ โดยการแสดงออกในเรื่องของการเคารพผู้อาวุโส จะบ่งบอกถึงความมีมารยาทในสังคมไทย ซึ่งจะส่งผลให้บุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความน่าเอ็นดูมีมารยาท รู้จักกาลเทศะ สามารถสร้างความประทับใจให้ผู้พบเห็นและสร้าง

ความพึงพอใจให้กลุ่มผู้โดยสารสูงอายุได้ บุคลิกภาพในด้านต่อไปที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญเป็นเรื่องเกี่ยวกับบุคลิกภาพทางอารมณ์และจิตใจ เช่น ความสุภาพอ่อนโยน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารกับการบริการสายการบิน: กรณีศึกษาสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบในประเทศไทย (กรรณภัทร กันแก้ว, 2555) ซึ่งมีผลสรุปว่า ความสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน เป็นปัจจัยส่วนหนึ่งที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบิน สำหรับประเด็นเกี่ยวกับบุคลิกภาพภายนอก ผู้บริหารและผู้โดยสารมีความคิดเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยเฉพาะในประเด็นของรูปร่างหน้าตาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยให้ความเห็นว่ายังเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพราะเป็นส่วนแรกๆ ที่ผู้โดยสารสามารถสัมผัสพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ โดยรูปร่างหน้าตาที่ดีสามารถสร้างความประทับใจแรกพบหรือสร้างความสบายตาสบายใจให้กับผู้โดยสารได้และสำหรับมุมมองของผู้บริหารในส่วนของรูปร่างยังมีผลต่อการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพด้วย

4) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านคุณธรรมและจริยธรรม เป็นคุณลักษณะที่ผู้โดยสารควรให้ความสำคัญที่สุด โดยประเด็นแรกๆ ที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญ คือ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ โดยให้ความเห็นเพิ่มเติมว่าในเรื่องของความรับผิดชอบนับเป็นสิ่งที่พื้นฐานที่ควรมีของทุกสายอาชีพ โดยเฉพาะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ความรับผิดชอบต่าง ๆ ล้วนมีส่วนเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของผู้โดยสารด้วยจึงนับเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นมาก โดยผลจากการขาดความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับเพียงหนึ่งคนไม่ได้ส่งผลต่อตัวพนักงานเองเท่านั้นแต่จะส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร (ชีวิตและทรัพย์สิน) ไปจนถึงชื่อเสียงของสายการบินด้วยรองลงมา คือ การตรงต่อเวลา โดยในประเด็นนี้สอดคล้องกับทัศนคติของผู้บริหาร โดยผู้บริหารให้ความสำคัญในประเด็นนี้เป็นอันดับแรกและให้เหตุผลไว้ว่าในการดำเนินงานของสายการบินเวลาเป็นเรื่องสำคัญและเกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่าย ดังนั้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องบริหารเวลาทั้งส่วนตัวและขณะปฏิบัติหน้าที่ให้ได้ เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายแก่ผู้โดยสารและองค์กรซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดเกี่ยวกับทิศทางการสร้างบริการที่มีคุณภาพ (ศรัณยพงศ์ เทียงธรรม, 2552) ได้กล่าวถึงด้านสำคัญต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดผลรวมในรับรู้ของลูกค้าว่าเป็นการบริการที่มีคุณภาพไว้ 5 ด้าน ที่เรียกว่า RATER โดยเฉพาะในประเด็นของ Reliability คือ การทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจจากการให้บริการ โดยการให้บริการที่ตรงเวลาและไม่ผิดพลาด ประเด็นต่อมาที่น่าสนใจเป็นเรื่อง การมีวินัยรักษากฎระเบียบอย่างเคร่งครัด สร้างความมั่นใจในมาตรฐานด้านความปลอดภัยให้แก่ผู้โดยสาร โดยในมุมมองของผู้บริหารประเด็นนี้เป็นเรื่องสำคัญสำหรับสายการบินเนื่องจากกฎระเบียบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนหนึ่งเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยและผลกระทบเมื่อเกิดข้อผิดพลาดขึ้นจะนำมาซึ่งความสูญเสียทั้งกับผู้โดยสารและ

สายการบินโดยเฉพาะชื่อเสียงของสายการบิน สำหรับธุรกิจสายการบินชื่อเสียงเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากสายการบินที่เป็นธุรกิจที่ให้บริการ จากแนวความคิดลักษณะของงานบริการที่เด่นชัด (รวิวรรณ โปรรุ่งโรจน์, 2551) คือ ไม่สามารถจับต้อง (Intangibility) หรือแยกกระบวนการระหว่างการผลิตและการบริโภคออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) ซึ่งผู้ใช้บริการไม่มีตัวอย่างหรือทำการทดลองก่อนใช้จริงได้ ดังนั้น จึงสอดคล้องกับแนวความคิดลักษณะของงานบริการ (ชาวลิน อุตยาน, 2552) ที่กล่าวว่า ผู้ใช้บริการจะพิจารณาเลือกใช้บริการได้จากความไว้วางใจ (Trust) และชื่อเสียงที่ดีของสายการบินจะเป็นตัวที่ทำให้ผู้โดยสารรับทราบได้ง่ายที่สุด หากสายการบินมีปัญหาหรือเกิดความผิดพลาดจากการให้บริการ ชื่อเสียงจะถูกเผยแพร่ไปในทางลบ ซึ่งอาจนำมาซึ่งหายนะและความอยู่รอดของสายการบินได้ ประเด็นที่น่าสนใจจากมุมมองของผู้โดยสารอีกประเด็น คือ ปฏิบัติดูแล ผู้โดยสารด้วยการให้เกียรติ อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่มีอคติ ซึ่งเป็นประเด็นที่ไม่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย แต่ผู้โดยสารก็ให้ความสำคัญเนื่องจากเป็นเรื่องของความรู้สึก โดยที่มาของประเด็นนี้สอดคล้องกับแนวความคิดเกี่ยวกับสายการบินต้นทุนต่ำ (พรนพ พุกกะพันธุ์, 2548) ซึ่งมองว่า หัวใจสำคัญของสายการบินต้นทุนต่ำอยู่ที่กลยุทธ์ด้านราคาที่สำคัญว่าสายการบินทั่วไปถึง 20-50% โดยเป้าหมายของสายการบินประเภทนี้ คือ ผู้โดยสารที่ไม่เคยเดินทางเครื่องบินมาก่อน ซึ่งผู้โดยสารในกลุ่มนี้อาจไม่ทราบขั้นตอนหรือแนวปฏิบัติในการเดินทางโดยเครื่องบินจนบางครั้งอาจดูประหม่าและตื่นเต้นจึงพยายามมองหาความช่วยเหลือจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแต่ในบางครั้งหากไม่ได้รับการตอบสนองที่พอใจจึงมีความรู้สึกน้อยใจและมองว่าตนเองถูกละเลยหรือเป็นตัวตกจากการไม่รู้ ดังนั้น ในประเด็นนี้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องพยายามสื่อสารและแสดงออกให้ผู้โดยสารทุกกลุ่มรับรู้ได้ถึงความเป็นมาตรฐานเดียวกันในการให้บริการ พยายามเข้าถึงความรู้สึกและความต้องการของผู้โดยสารในทุกกลุ่มเพื่อลดความอคติจากผู้โดยสารและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสายการบิน

5.3 ข้อเสนอแนะ

สำหรับผลการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยเจตนารมณ์ของผู้วิจัยมุ่งประสงค์ให้เป็นแนวทางแก่ผู้สนใจที่จะเข้าสู่สายอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการเตรียมความพร้อมของตนเองและแก่สถาบันการศึกษาในการผลิตบุคลากรให้ตรงตามความต้องการของสายการบินต้นทุนต่ำ รวมทั้งหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการพัฒนาอุตสาหกรรมการบินในการพัฒนาวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในประเทศไทย โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติและทำการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1) ควรนำผลการวิจัยนี้ไปเผยแพร่ตามสถาบันการศึกษา เพื่อให้ผู้ที่สนใจในสายงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้ใช้เป็นแนวทางในการประกอบการตัดสินใจและเตรียมความพร้อมเพื่อเลือกอาชีพในอนาคตได้ อีกทั้งยังสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของผู้ที่ประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้

2) ควรทำการวิจัยเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับระหว่างสายการบินที่มีรูปแบบการให้บริการต่าง ๆ กัน เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับในสายการบินแต่ละรูปแบบ เพื่อเป็นแนวทางให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ใช้ในการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพของตน

3) ควรทำการศึกษาวิจัยในกลุ่มสายการบินอื่น ๆ ทั้งสายการบินของประเทศไทยและสายการบินต่างชาติ เช่น สายการบินที่ให้บริการแบบเต็มรูปแบบ (Full service carrier) และสายการบินเช่าเหมาลำ (Charter carrier) เนื่องจากรูปแบบของการบริการในแต่ละกลุ่มสายการบินมีความแตกต่างกัน คุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินก็อาจมีความแตกต่างกันเช่นกัน



บรรณานุกรม

- กฤษมันต์ วัฒนา. มาตรฐานอาชีพและมาตรฐานวิชาชีพสู่การจัดการเรียนการสอนอาชีวศึกษา [ออนไลน์]; 2554: <http://www.goo.gl/O3bSsN> [10 สิงหาคม 2558].
- กรรณภัทร กันแก้ว. รายงานวิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารกับการบริการสายการบิน: กรณีศึกษาสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบในประเทศไทย. วิทยาลัยนานาชาติ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, กรุงเทพมหานคร, 2555.
- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. หลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับพนักงานต้อนรับในอากาศยาน [ออนไลน์]; 2551: <https://www.goo.gl/mwDynf> [15 มกราคม 2558].
- กิริติ ชัยยิ่งยง. ขีดความสามารถ: Competency Based Approach. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บริษัท มิสเตอร์ ก้อปปี (ประเทศไทย), 2550.
- จรงค์ศักดิ์ ศิริมัย. เรื่องน่ารู้เกี่ยวกับสมรรถนะ [ออนไลน์]; 2554: <https://www.goo.gl/qMMZT4> [10 สิงหาคม 2558].
- ครูสภา. มาตรฐานวิชาชีพทางการศึกษา [ออนไลน์]; 2556: <https://www.goo.gl/X0aah7> [10 สิงหาคม 2558].
- จรรยา สุวรรณทัต และดวงกมล เวชบรรยงค์รักษ์. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2529.
- ชวัลนุช อุทยาน. ศิลปะการต้อนรับและบริการ. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กรุงเทพฯ: 2552.
- ชลธิชา บุญนาค. การบริการอาหารและเครื่องดื่ม. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2541.
- ชัชวาล ทัดศิวัช. การบริการอย่างมีคุณภาพ (Service Quality) [ออนไลน์]; 2554: <https://www.goo.gl/zsF8hJ> [10 สิงหาคม 2558].
- จิตติพัฒน์ พิษณุธาดาพงศ์. ยุทธวิธีการใช้ระบบสมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อผลักดันองค์กรสู่ความเป็นเลิศ. วารสารดำรงราชานุภาพ 6, 20 (กรกฎาคม-กันยายน 2549): 16.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. มารู้จัก Competency กันเถอะ. กรุงเทพมหานคร: เอชอาร์ เซ็นเตอร์, 2547.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ณัฐพงศ์ ประกอบการดี. กลยุทธ์การให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำเพื่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันในอุตสาหกรรมการบิน. วารสารศรีนครินทร์วิโรฒวิจัยและพัฒนา 5, 9 (มกราคม-มิถุนายน 2556): 56-66.
- เดือนใจ ทองดี. การศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและเจตคติต่อการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่ได้รับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบออนไลน์ (e-Learning) กับการเรียนรู้แบบปกติ. ฉะเชิงเทรา: มหาวิทยาลัยราชภัฏราช-นครินทร์, 2549.
- ชรรสกรณ์ อัญญาโพธิ์. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครูประจำศูนย์การเรียนรู้ชุมชน : กรณีศึกษา ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดนครนายก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาหลักสูตรและการสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2550.
- นวมลลีย์ สถาปิตานนท์. ขายตัวสู่โลกการบิน = A guide to marketing yourself to the airline industry. กรุงเทพฯ: เคมบริดจ์ ครอสซิง, 2541.
- บวรศักดิ์ อูวรรณโณ. ปาฐกถา เรื่อง ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน [การสัมมนาคณะกรรมการจริยธรรมประจำส่วนราชการและจังหวัดเพื่อขับเคลื่อนประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน]. 7 มิถุนายน 2553.
- บริษัท ท่าอากาศยาน จำกัด (มหาชน). สถิติขนส่งทางอากาศ [ออนไลน์]; 2558: <https://www.google/diVNYv> [30 ธันวาคม 2558]
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. อุตสาหกรรมการบินและการจำหน่ายตัวเครื่องบิน. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ: บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์, 2548.
- ประพัทธ์ ศิริวงศ์รังสรร. การบริการอาหารและเครื่องดื่ม [ออนไลน์]; 2555: <https://www.google/WZlePg> [10 สิงหาคม 2558].
- ประวดี เลิศจันทร์รางกูร. การพัฒนามาตรฐานอาชีพและจัดทำคุณวุฒิวิชาชีพธุรกิจถ่ายภาพ. ปรัชญาคุณภูมิบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีเทคนิคศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2553.
- ประไพ ประดิษฐ์สุขถาวร. คุณลักษณะอันพึงประสงค์ (Desired Characteristics) [ออนไลน์]; 2556: <https://www.google/TCwUpc> [10 สิงหาคม 2558].
- พระอานาจอดุลกาโม (น้อยนิล). การศึกษาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักเรียนโรงเรียนศึกษาศงเคราะห์บางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี. พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชา

บรรณานุกรม (ต่อ)

- บริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2554.
- พรณรงค์ สิงห์สำราญ. เจตคติของนักศึกษาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพที่มีต่อคุณธรรมจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม. สำนักวิจัยวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, 2550.
- พิรุณ โปรรุฒิสำโรงทอง. การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและเจตคติต่อการเรียนภาษาไทยของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์กับการจัดการเรียนรู้ตามคู่มือครู. การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการมัธยมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2554.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. เจตคติ [ออนไลน์]; 2554: <https://www.goo.gl/P125LS> [10 สิงหาคม 2558].
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. บุคลิกภาพ [ออนไลน์]; 2554: <https://www.goo.gl/Ko5Rd0> [10 สิงหาคม 2558].
- พรนพ พุกกะพันธ์. ธุรกิจการบิน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศลกุล. การบริการอย่างมีคุณภาพ (Service Quality). [ออนไลน์], 2558: <https://www.goo.gl/zsF8hJ> [10 สิงหาคม 2558].
- พีระยุทธ คุ่มศักดิ์. รายงานวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ. คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, 2555.
- พวงพะยอม คำมุง. คุณธรรมและจริยธรรมกับการดำเนินชีวิตและการปฏิบัติหน้าที่การงาน [ออนไลน์]; 2555: <https://www.goo.gl/CjTRDo> [10 สิงหาคม 2558].
- รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์, 2551.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. แนวทางการพัฒนาระบบสมรรถนะเพื่อพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล [ออนไลน์]; 2556: <https://www.goo.gl/XBN5Mz> [10 สิงหาคม 2558].
- ราชนัน นาสมพงษ์. การบริการที่ดี. [ออนไลน์], 2554: <https://www.goo.gl/e4XARw> [10 สิงหาคม 2558].
- ราชนัน นาสมพงษ์. ความหมายของ Service Mind [ออนไลน์]; 2554: <https://www.goo.gl/mYtTw9> [10 สิงหาคม 2558].

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วันทนี้อยู่ แสนภักดี. การพัฒนาบุคลิกภาพ [ออนไลน์]; 2554: <https://www.goo.gl/Q255VL>
[10 สิงหาคม 2558].
- วิลาสลักษณ์ ชั่ววัลลี. จริยธรรมในเด็กและเยาวชน. วารสารพฤติกรรมศาสตร์ 15,1 (กันยายน 2552)
: 16-27.
- ศรัณย์ รื่นณรงค์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติต่อการเรียนวิชาพลศึกษาของนักเรียนช่วงชั้นที่ 2 โรงเรียน
สาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษาเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร. การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2553.
- ศรัณยพงศ์ เทียงธรรม. ปัจจัยประเมินคุณภาพบริการ. วารสาร Productivity World 14, 83
(พฤศจิกายน-ธันวาคม 2552): 40-43.
- สิวัตรา พิพัฒน์ไชยศิริ. ปัจจัยในการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางภายในประเทศของ
ผู้โดยสารชาวไทย. วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น 11, 2 (มีนาคม - เมษายน 2555): 154-
167.
- สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ. กรอบคุณวุฒิวิชาชีพ [ออนไลน์]; 2556: <https://www.goo.gl/7dw128>
[10 สิงหาคม 2558].
- สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ. ระบบคุณวุฒิวิชาชีพ [ออนไลน์]; 2558: <https://www.goo.gl/Nsbe9o>
[10 สิงหาคม 2558].
- สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ. มาตรฐานอาชีพ [ออนไลน์]; 2554: <https://www.goo.gl/bqaRJw>
[10 สิงหาคม 2558].
- สถาบันดำรงราชานุภาพ. Competency เครื่องมือในการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์. กรุงเทพฯ:
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2553.
- สิทธิชัย ศรีเจริญประมง. แนวทางการพัฒนาการดำเนินการด้านทุนมนุษย์เพื่อพัฒนาคุณภาพการ
บริการของสายการบินในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการ
จัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2556.
- สิทธิชัย จันทานนท์. บุคลิกภาพ (Personality) [ออนไลน์]; <https://www.goo.gl/GLqCbn>
[10 สิงหาคม 2558].
- สมสุข ตั้งเจริญ และอรวินท์ เลหาธชดนันท์. โรงแรมและบริการอาหาร-เครื่องดื่ม = Hotel and food
- beverage service. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ ดี แอลแอล, 2536.

บรรณานุกรม (ต่อ)

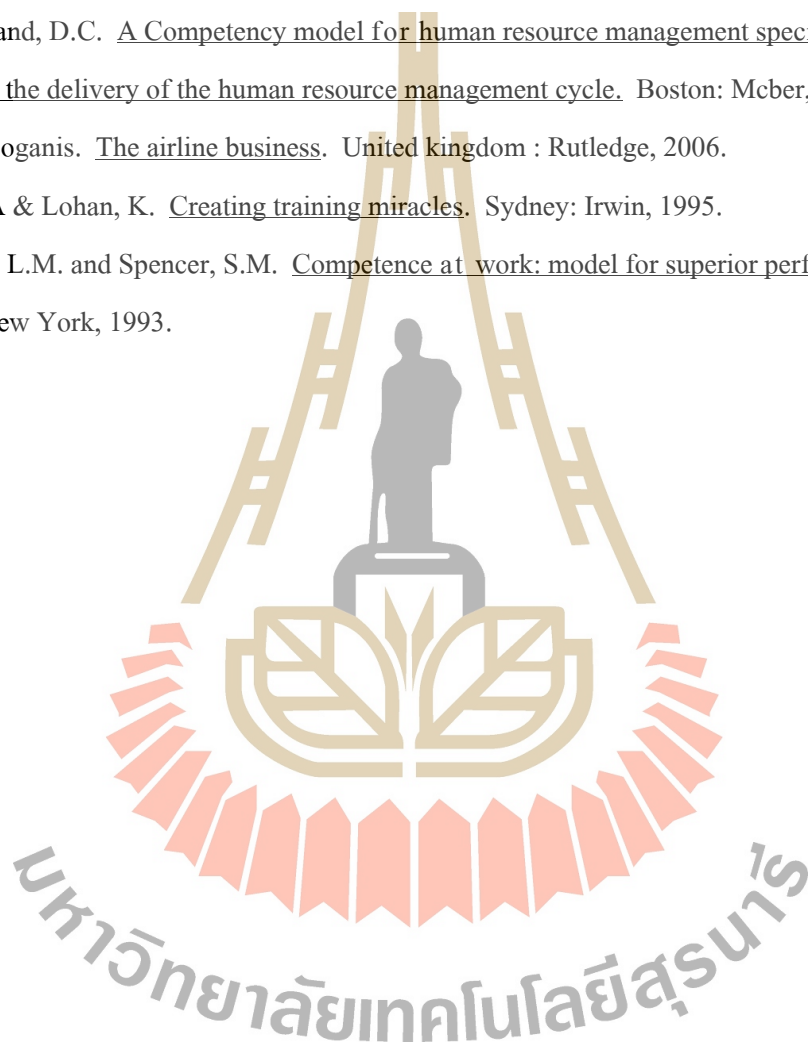
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน: คู่มือสมรรถนะหลัก. นนทบุรี: บริษัท พี.เอ.ลีฟวิ่ง จำกัด, 2552.
- สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. มาตรฐานอาชีพ/มาตรฐานสมรรถนะ. กรุงเทพฯ: โครงการการประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนามาตรฐานอาชีพ, 2550.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. กรอบคุณวุฒิแห่งชาติ. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ, 2556.
- สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. ความหมายของ Service Mind [ออนไลน์]; 2556: <https://www.goo.gl/mYtTw9> [10 สิงหาคม 2558].
- สำนักพัฒนาระบบงานตำแหน่งและค่าตอบแทน. คู่มือสมรรถนะหลัก. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2552.
- สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา. แนวทางการพัฒนาการวัดและประเมินคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ, 2551.
- สุปรีย์ ศรีสำราญ และวิสสุตา แจ่มประจักษ์. เปิดเทรนด์การบินเข้าหาลำรูกตลาดเส้นทางการบินแบบประจำในมา่นฟ้าไทย [ออนไลน์]; 2558: <https://www.goo.gl/FXHmbk> [15 มกราคม 2558].
- เสาวรินทร์ สายรังษี. สายการบินต้นทุนต่ำ [ออนไลน์]; 2551: <https://www.goo.gl/LDDF8L> [10 สิงหาคม 2558].
- แสงดาว ถุงคำ. คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพและทักษะของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท บราโวเอเซีย จำกัด. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2553.
- อนงค์ณัฐ ทาอินตะ. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ. (รายงานวิจัยปัญหาเศรษฐกิจปัจจุบัน). คณะเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2555.
- อะริยา เลาสุรโยชิน. บุคลิกภาพ (Personality). เอกสารประกอบการสอน วิชา บริหารตนเอง, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 2553.
- อนง สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. จิตวิทยาบริการ = Service psychology. กรุงเทพฯ: อุดลพัฒน์กิจ, 2550.

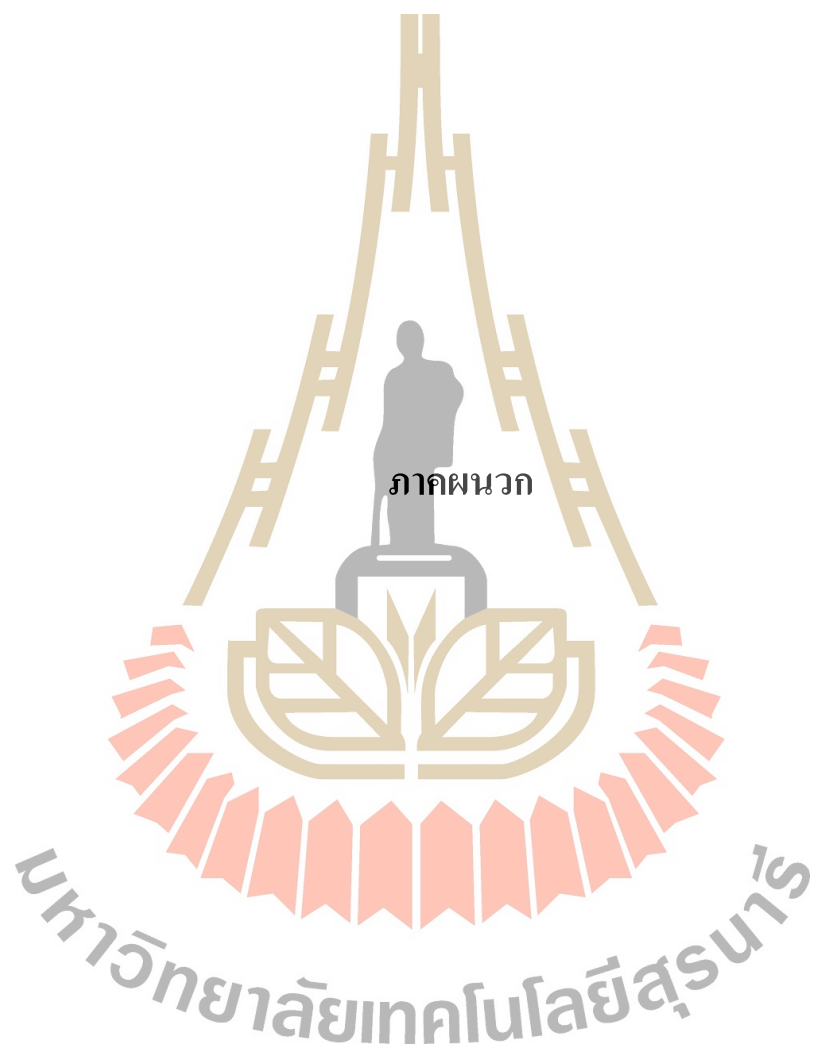
บรรณานุกรม (ต่อ)

- Aako Teikake. Customer satisfaction with air service delivery within Kiribati. A thesis submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of master of aviation at Massey University, Turitea Campus, Palmerston North, 2012.
- Abdullayeva Liaman. Competencies and qualifications of staff and management in hospitality establishments. Bachelor dissertation major field of study: hospitality management. Institute of hospitality management in Prague hospitality management department, 2014.
- ASEAN Insight. อนาคตและความท้าทายของธุรกิจการบินในน่านฟ้าอาเซียน [ออนไลน์]; 2014: <http://www.goo.gl/8zOi6l> [9 มกราคม 2557].
- Boam, R. and Sparrow, P. Designing and achieving competency. McGraw-Hill, 1992.
- Boyatzis, R.E. Competence at work. In a Stewart (Ed.), motivation and society. San Francisco: Jossey-Bass, 1982.
- Guillermo Gomez. The art of customer service onboard. Pass Christian University [online]; 2012: <https://www.goo.gl/CyHFuD> [10 สิงหาคม 2558].
- IATA Training & development institute. Airline cabin crew training course textbook. International Air Transport Association Cuba, 2008.
- International Air Transport Association. Cabin operations safety. Cuba, 2015.
- International Civil Aviation Organization. ICAO cabin crew safety training manual [Online]; 2015: <https://www.goo.gl/rnw bE1> [cited Aug 10, 2015].
- International Civil Aviation Organization. Raising the bar on cabin crew training. ICAO Journal. Vol.69 No.2 (November 2014): 16-19.
- Jeff Nor Jettey. Malaysia airlines cabin crew's characteristics and coping mechanisms towards protective behavior. A dissertation submitted in fulfillment of the requirement for the degree of master of protective security management. Kulliyah of Information and Communication Technology International Islamic University Malaysia 2015.
- Kotler, Phillip. Marketing management: analysis planning implementation and control. 8 th edition, Englewood Cliffs, (New Jersey : Prentice–Hall Inc., 1997.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Marygoretti Wambui Waithaka. The factors that influence the productivity of flight attendants– a study of flight attendants in Kenya [online]; 2013: <https://www.goo.gl/o8AtZM> [10 สิงหาคม 2558].
- McClelland, D.C. A Competency model for human resource management specialists to be used in the delivery of the human resource management cycle. Boston: Mcber, 1975.
- Rigas Doganis. The airline business. United kingdom : Rutledge, 2006.
- Rylatt, A & Lohan, K. Creating training miracles. Sydney: Irwin, 1995.
- Spencer, L.M. and Spencer, S.M. Competence at work: model for superior performance. Wiley, New York, 1993.









ที่ สปพ.๔๐๑(๖)/๐๕๕

สถาบันการบินพลเรือน
๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน
แขวงจอมพล เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

เมษายน ๒๕๕๙

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ข้อมูลและขอเข้าสัมภาษณ์

เรียน ผู้จัดการฝ่ายพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินไทยไลอ้อนแอร์

ด้วย นางสาวยุนิดา วิริโย รหัสนักศึกษา ๕๗๑๓๒๐๐๓๙๐ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการการบิน หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สถาบันการบินพลเรือน ได้ทำวิทยานิพนธ์ ในหัวข้อเรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย” (EXPECTED QUALIFICATIONS OF CABIN CREW OF LOW-COST AIRLINES IN THAILAND) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน ภายใต้การควบคุมของ ดร.นภกา ภทรกรมพงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันการบินพลเรือน ใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวยุนิดา วิริโย เข้าสัมภาษณ์และขอข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เพื่อนักศึกษาได้นำข้อมูลดังกล่าวประกอบในการดำเนินงานวิจัยให้สำเร็จลุล่วงต่อไป ทั้งนี้ นักศึกษาจะเป็นผู้ประสานรายละเอียดด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่งและขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นาวาอากาศตรี

(ดร.วิวัฒนา มานนท์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติการแทน
ผู้อำนวยการสถาบันการบินพลเรือน

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สังกัดสำนักวิชาการ

โทร. ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑, ๐-๒๒๗๒-๕๗๔๑-๔ ต่อ ๓๐๙ โทรสาร ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑

นางสาวยุนิดา วิริโย โทร.๐๘๕-๗๖๒-๕๓๓๑



ที่ สปพ.๔๐๑(๖)/๐๕๑

สถาบันการบินพลเรือน
๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน
แขวงจอมพล เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

มีนาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ข้อมูล

เรียน ผู้อำนวยการท่าอากาศยานหาดใหญ่

ด้วย นางสาวยุนิดา วิริโย รหัสนักศึกษา ๕๗๑๓๒๐๐๓๙๐ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการการบิน หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สถาบันการบินพลเรือน ได้ทำวิทยานิพนธ์ ในหัวข้อ “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย” (EXPECTED QUALIFICATIONS OF CABIN CREW OF LOW-COST AIRLINES IN THAILAND) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน ภายใต้การควบคุมของ ดร.นปภา ภทรกมลพงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันการบินพลเรือน ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านอนุญาตให้ นางสาวยุนิดา วิริโย เข้าเก็บข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ณ บริเวณพื้นที่ผู้โดยสารพักรอก่อนขึ้นเครื่องบิน ในช่วงเดือนเมษายน ๒๕๕๙ เพื่อนักศึกษาได้นำข้อมูลดังกล่าวประกอบในการดำเนินงานวิจัยให้สำเร็จลุล่วงต่อไป ทั้งนี้ นักศึกษาจะเป็นผู้ประสานในรายละเอียดด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่งและขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นาวาอากาศตรี

(ดร.วัฒนา มานนท์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติการแทน
ผู้อำนวยการสถาบันการบินพลเรือน

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สังกัดสำนักวิชาการ

โทร. ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑, ๐-๒๒๗๒-๕๗๔๑-๔ ต่อ ๓๐๙ โทรสาร ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑

นางสาวยุนิดา วิริโย โทร.๐๘๕-๗๖๒-๕๓๓๑

๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐ โทร. ๐-๒๒๗๒๕๗๔๑-๔ โทรสาร ๐-๒๒๗๒๕๒๘๘
1032/355 PHAHOLYOTHIN ROAD JOMPHON JATUJAK BANGKOK 10900 TEL. 0-22725741-4 FAX 0-22725288



ที่ สบพ.๔๐๑(๖)/๖๒๑

สถาบันการบินพลเรือน
๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน
แขวงจอมพล เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

ณ มีนาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอบขออนุญาตขอข้อมูล

เรียน ผู้อำนวยการท่าอากาศยานดอนเมือง

ด้วย นางสาวยุนิดา วิริโย รหัสนักศึกษา ๕๗๑๓๒๐๐๓๙๐ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการการบิน หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สถาบันการบินพลเรือน ได้ทำวิทยานิพนธ์ ในหัวข้อ “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย” (EXPECTED QUALIFICATIONS OF CABIN CREW OF LOW-COST AIRLINES IN THAILAND) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน ภายใต้การควบคุมของ ดร.นพภา ภัทรกมลพงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันการบินพลเรือน ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านอนุญาตให้ นางสาวยุนิดา วิริโย เข้าเก็บข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ณ บริเวณพื้นที่ผู้โดยสารพักรอก่อนขึ้นเครื่องบิน ในช่วงเดือนเมษายน ๒๕๕๙ เพื่อนักศึกษาจะได้นำข้อมูลดังกล่าวประกอบในการดำเนินงานวิจัยให้สำเร็จลุล่วงต่อไป ทั้งนี้ นักศึกษาจะเป็นผู้ประสานในรายละเอียดด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่งและขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นาวาอากาศตรี

(ดร.วัฒนา มานนท์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติการแทน

ผู้อำนวยการสถาบันการบินพลเรือน

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สังกัดสำนักวิชาการ

โทร. ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑, ๐-๒๒๗๒-๕๗๔๑-๔ ต่อ ๓๐๙ โทรสาร ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑

นางสาวยุนิดา วิริโย โทร.๐๘๕-๗๖๒-๕๓๓๑

๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐ โทร. ๐-๒๒๗๒๕๗๔๑-๔ โทรสาร ๐-๒๒๗๒๕๒๘๘
1032/355 PHAHOLYOTHIN ROAD JOMPHON JATUJAK BANGKOK 10900 TEL. 0-22725741-4 FAX 0-22725288



ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์และเอกสารประกอบการสัมภาษณ์



แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ ในประเทศไทย

ชื่อผู้วิจัย นางสาวยุนิดา วิริโย นักศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน
สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์ชุดนี้ใช้เพื่อสัมภาษณ์ผู้บริหารในส่วนของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินไทย ไลอ้อน แอร์
2. ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ เพื่อนำไปศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย
3. ผู้วิจัยเป็นผู้ทำการสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลด้วยการบันทึกเสียง
4. แนวคำถามในการสัมภาษณ์ ประกอบไปด้วย คำถาม 2 ตอน ดังนี้
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์
 - ตอนที่ 2 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินใน 4 ด้าน คือ
 - ด้านความรู้
 - ด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ
 - ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์
 - ด้านคุณธรรมและจริยธรรม

ขอขอบพระคุณอย่างสูง

(นางสาวยุนิดา วิริโย)

นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์
สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ ในประเทศไทย

วัน เดือน ปี สัมภาษณ์.....

เริ่มการสัมภาษณ์ เวลา..... น. จบการสัมภาษณ์ เวลา.....น.

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์.....

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....

ตำแหน่ง.....

ประวัติการศึกษา.....

ประสบการณ์การทำงาน.....ปี

ตอนที่ 2 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ลูกเรือ)

2.1 ด้านความรู้

การศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจาก

- 1) ประกาศกรมการขนส่งทางอากาศ
เรื่อง หลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับพนักงานต้อนรับในอากาศยาน
- 2) International Civil Aviation Organization (ICAO)
เรื่อง Cabin Crew Safety Training Manual (Doc 7192 Part E-1)
- 3) International Air Transport Association (IATA)
เรื่อง Airline Cabin Crew Training Course Textbook

1. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อหัวข้อในการฝึกอบรมพนักงาน ตามข้อกำหนดของ
หน่วยงานในข้างต้น เรื่องใดมีความสำคัญหรือจำเป็นต่อการปฏิบัติงานจริง เพราะอะไร

.....

.....

2. สำหรับในด้านของความรู้ที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินพึงมีท่านคิดว่าควรมีอะไรเพิ่มเติมอีกบ้าง เพราะอะไร

.....

.....

2.2 ด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ

ในด้านทักษะนอกเหนือจากการศึกษาข้อมูลการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากหน่วยงานกรมการขนส่งทางอากาศ ICAO และ LATA แล้วผู้วิจัยได้มีการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการไว้ ดังนี้

- 1) แนวความคิดของ Gregory Ciotti (2013)
- 2) แนวความคิดของ Jodi Beuder (2556)
- 3) The Safety Role of Cabin Crew: ICAO

3. จากทักษะในแนวคิดดังกล่าวท่านคิดว่ามีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมากน้อยเพียงใด เพราะอะไร

.....

.....

4. ท่านคิดว่าในด้านทักษะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีอะไรเพิ่มเติมอีกหรือไม่

.....

.....

2.3 ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์

ในด้านของบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์นอกเหนือจากการศึกษาข้อมูลจากแนวคิดต่างๆ ในด้านงานบริการแล้ว ผู้วิจัยได้มีการศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม ดังนี้

- 1) คู่มือสมรรถนะหลัก สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน เรื่อง สมรรถนะหลักในข้าราชการพลเรือน
- 2) แนวความคิด (Service mind: SERV)
- 3) บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548) และ นวมลดี สถาปิตานนท์ (2541)
5. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์จากแนวคิดในข้างต้น
6. ท่านคิดว่าควรมีอะไรเพิ่มเติมอีกหรือไม่ ในด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์

2.4 ด้านคุณธรรมและจริยธรรม

การศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวกับ คุณธรรมและจริยธรรม สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมี ดังนี้

- 1) แนวความคิด Jodi Beuder (2556)
- 2) แนวความคิด ชลธิชา บุนนาค (2541)
- 3) แนวความคิด สมสุข ตั้งเจริญ และ อรวินท์ เลหารัชตนันท์ (2536)
- 4) แนวความคิด บุญเลิศจิตตั้งวัฒนา (2548)

7. จากแนวความคิดดังกล่าว ท่านคิดว่าเรื่องใดสำคัญต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพราะอะไร

.....

.....

8. ท่านคิดว่าในด้านของคุณธรรมและจริยธรรมควรมีอะไรเพิ่มเติมอีกหรือไม่

.....

.....

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ข้อมูลประกอบการสัมมนา

ด้านความรู้

1. ประกาศนียบัตรขนส่งทางอากาศ เรื่อง หลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับพนักงานต้อนรับในอากาศยาน (Cabin Crew Training Program)

1. ความรู้พื้นฐานด้านการบิน (Aviation Indoctrination)	
1.1	กฎและระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Regulatory Aspects)
1.1.1	กฎหมายการบินภายในและกฎหมายระหว่างประเทศ (National and International Regulations)
1.1.2	กฎระเบียบคำสั่งข้อกำหนดของบริษัท (Company Specific)
1.2	คำศัพท์เฉพาะและคำอ้างอิงด้านการบิน (Aviation terminology and Terms of Reference)
1.2.1	คำศัพท์เฉพาะ (Terminology)
1.2.2	คำอ้างอิง (Term of Reference)
1.3	ทฤษฎีการบินและการปฏิบัติการของอากาศยาน (Theory of Flight and Aircraft Operations)
1.3.1	ทฤษฎีการบิน (Theory of Flight)
1.3.2	ส่วนประกอบหลักของอากาศยาน (Major Aircraft Components)
1.3.3	อันตรายจากสิ่งแปลกปลอมบนพื้นผิวของอากาศยาน (Critical Surfaces)
1.3.4	ระบบปรับความดัน (Pressurization System)
1.3.5	การบรรทุกน้ำหนักและจุดศูนย์ถ่วงของอากาศยาน (Weight and Balance)
1.3.6	อุตุนิยมวิทยาการบินและสภาพอากาศแปรปรวน (Meteorology and Turbulence)
1.3.7	การใช้อุปกรณ์การสื่อสารต่างๆ (Communication Equipment)

1. ความรู้พื้นฐานด้านการบิน (Aviation Indoctrination) (ต่อ)
1.3.8 การควบคุมการจราจรทางอากาศ (Air Traffic Control)
1.4 สรีระศาสตร์การด้านการบิน (Physiology of Flight)
1.4.1 ระบบออกซิเจนและการใช้งาน (Oxygen system and Use)
1.4.2 ผลกระทบจากความสูง (Effects of Altitude)
1.4.3 อันตรายเกี่ยวกับสรีระมนุษย์ในการโดยสารอากาศยาน (Cabin Poisoning)
2. การปฏิบัติหน้าที่และความรับผิดชอบ (Duties and Responsibilities)
2.1 หน้าที่และความรับผิดชอบทั่วไป (General responsibilities)
2.2 หน้าที่และความรับผิดชอบก่อนและหลังการปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละเที่ยวบิน (Pre-flight and Post-flight)
2.3 หน้าที่และความรับผิดชอบระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ในระหว่างเที่ยวบิน (In-flight)
3. ขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติหรือฉุกเฉิน (Emergency Procedures)
3.1 หลักการพื้นฐานและขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีฉุกเฉินทั่วไป (General emergency procedures and basic principles)
3.2 อุปกรณ์ฉุกเฉิน (Emergency Equipment)
3.3 การดับเพลิง (Fire Fighting)
3.4 ขั้นตอนการกำจัดควัน (Smoke Removal Procedures)
3.5 ระบบไฟแสงสว่างฉุกเฉิน (Emergency Lighting Systems)
3.6 การสูญเสียระบบปรับความดันอย่างช้าและอย่างฉับพลัน (Decompression – Slow/Rapid)

3. ขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติหรือฉุกเฉิน (Emergency Procedures) (ต่อ)
3.7 การเตรียมตัวสำหรับการลงจอดในเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Landing Preparations)
3.8 ขั้นตอนการอพยพ (Evacuation Procedures)
4. การขนส่งสินค้าอันตราย (Carriage of Dangerous Goods)
4.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสินค้าอันตราย (General Philosophy)
4.2 สินค้าต้องห้ามในอากาศยาน (Prohibited goods)
4.3 การระบุฉลาก (Label Identification)
4.4 การขนส่งสินค้าอันตรายที่เป็นไปตามข้อยกเว้น (Exceptions)
4.5 ขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Procedures)
5. มนุษย์ปัจจัย (Human Factors)
5.1 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับมนุษย์ปัจจัย (Fundamental Human Factor Concept)
5.2 การบริหารจัดการทรัพยากรลูกเรือ (Crew Resource Management)
6. สุขอนามัย เวชภัณฑ์การบิน และการปฐมพยาบาล (Hygiene, Aviation Medicine and First Aid)
6.1 คำศัพท์เฉพาะ (Terminology)
6.2 สุขอนามัยส่วนบุคคล (Personal Hygiene)
6.3 สุขอนามัยเขตร้อน (Tropical Hygiene)
6.4 เชื้อโรคที่ติดต่อกันได้ (Transmissible Diseases)
6.5 การกักเชื้อโรค (Quarantinable Diseases)
6.6 โรคระบาด (Endemic Diseases)

6.7	อาหารเป็นพิษ (Food Poisoning)
6. สุขอนามัย เวชภัณฑ์การบิน และการปฐมพยาบาล (Hygiene, Aviation Medicine and First Aid) (ต่อ)	
6.8	เหตุการณ์ฉุกเฉินและอุบัติเหตุทางการแพทย์ระหว่างการบิน (In-flight Medical Emergencies and Incidents)
6.9	การช่วยหายใจ (Artificial Respiration)
6.10	ผลกระทบจากยาหรือสารพิษในร่างกาย (Effects of Drugs/Intoxications)
6.11	การปฐมพยาบาลและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ (First-aid Medical Supplies)
6.11.1	ชุดปฐมพยาบาลเบื้องต้น (อุปกรณ์และวิธีการใช้งาน) First-aid kits (Contents and Use of)
6.11.2	ชุดยาและอุปกรณ์ทางการแพทย์ (อุปกรณ์และ วิธีการใช้งาน) Medical kits (Contents and Use of)

2. The International Civil Aviation Organization (ICAO)

Cabin Crew Safety Training Manual (Doc 7192 Part E-1)	
1.	Cabin Crew Safety Training Requirements and Qualifications
2.	Training Facilities and Devices
3.	Competency-based Training Approach
4.	Aviation Indoctrination
5.	Normal Operations Safety Training
6.	Abnormal and Emergency Situations Training
7.	Dangerous Goods

Cabin Crew Safety Training Manual (Doc 7192 Part E-1)	
8.	Human Performance
9.	Management of On Board Medical Events, Hygiene and Travel Health
10.	Aviation Security
11.	Safety Management Systems
12.	Fatigue Risk Management
13.	Cabin Crew In-Charge Training
14.	Management Aspects of Training Programme

3. โปรแกรมการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน : International Air Transport Association (IATA)

Module 1 – Introduction to the Cabin Crew Profession	
1.0	Introduction to the Cabin Crew Profession
1.1	History and Origin of Profession
1.1.1	Key Historical Milestones
1.2	A Day in the Life of a Crew member
1.2.1	A Day in the Life
1.2.2	Benefits and Challenges of the Cabin Crew Profession
Module 2 – Landing the Job	
2.0	Landing the Job
2.1	Landing a Job

2.1.1	Resumes and applications
Module 2 – Landing the Job (cont.)	
2.1.2	Training and Certification
2.2	Minimum Requirements
2.2.1	Minimum Requirements
2.2.2	What Skills Do You Have?
2.3	Grooming and Personal Appearance
2.3.1	Good Grooming Practices
2.3.2	Personal Hygiene
2.3.3	Hair and Hair styles
2.3.4	Make-Up and Cosmetics
2.3.5	Jewelry
2.3.6	Prescription Eyewear
Module 3 – Cabin Crew Healthy Living/Lifestyle	
3.0	Cabin Crew Healthy Living/Lifestyle
3.1	Healthy Crew Lifestyle
3.1.1	Nutrition and Exercise
3.1.2	Proper Lifting Techniques
3.2	Adapting to Lifestyle Changes
3.1.2	Proper Lifting Techniques
3.3	The Pressures of Frontline Work

3.4	Personal Health
Module 3 – Cabin Crew Healthy Living/Lifestyle (cont.)	
3.4.1	Health Risks Associated with Travel and Flying
3.4.2	Other Recognized Effects From Flying
3.5	Security and Safety While Away From Base
3.5.1	In Transit and in the Hotel
3.5.2	When Sight seeing or Leaving Your Room
3.5.3	Emergency Situations to Prepare for When Traveling
Module 4 – Introduction to the Aviation Industry	
4.0	Introduction to the Aviation Industry
4.1	Airlines, Charters, Private and Corporate Jets
4.1.1	Scheduled Airlines andAlliances
4.1.2	Charters and Corporate and Private jets
4.2	Regulatory Agenciesand Aviation Regulations
4.2.1	What Is ICAO?
4.2.2	Government Agencies in Aviation Safety - CAAs, FAA, and JAA
4.2.3	IATA-International Air Transport Association
4.3	Customs and Immigration for Air Travel
4.3.1	Customs and Immigration
Module 5 – Introduction to Aircraft and Aviation Familiarization	
5.0	Introduction to Aircraft and Aviation Familiarisation

5.1 Aircraft Familiarisation
Module 5 – Introduction to Aircraft and Aviation Familiarization (cont.)
5.1.1 Aircraft Types
5.1.2 Aircraft Layout and Terminology
5.1.3 Aircraft Furnishings, Systems and Terminology
5.1.4 General Aviation and Ground and Airport Operations Terminology
5.2 Theory of Flight and How Aircraft Fly
5.2.1 Take Off and Landings
5.2.2 Movement of an Aircraft in Flight
5.3 Using Time Zones
5.3.1 24-Hour Clock
5.3.2 Greenwich Mean Time (GMT) and Time Zones
5.3.4 International Date Line
5.4 World Airport Codes and Airline Codes
5.4.1 World Airport Codes
5.4.2 Airline Designators
Module 6 – Crew Member Coordination and Communication
6.0 Crew Member Coordination and Communication
6.1 Roles and Responsibilities
6.1.2 Cabin Crew
6.2 Flight Preparations

6.2.1	Pre-flight Crew Briefing
Module 6 – Crew Member Coordination and Communication (cont.)	
6.2.2	Pre-flight Preparations
6.2.3	Flight Preparation
6.2.4	Boarding Process
Module 7 – Customer Service	
7.0	Customer Service
7.1	Passengers are Guests
Module 8 – Managing Passenger Interactions	
8.0	Managing Passenger Interactions
8.1	Care Giving
8.2	Giving a Command and Making a Request
8.3	Flight and Fight Reactions
8.4	Fear of Flying
8.5	Passenger with Special Needs
Module 9 – Safety and Emergency Procedures	
9.0	Safety and Emergency Procedures
9.1	Accidents and Survivability
9.1.1	Routine Preparation
9.2	Evacuation and Emergency Procedure
9.2.1	Unplanned or Planned Evacuations

9.2.2	Emergency Landings
Module 9 – Safety and Emergency Procedures (cont.)	
9.3	Turbulence
9.3.1	Air Turbulence
9.3.3	Turbulence Related Incidents
9.3.4	Injury Prevention
9.3.5	Response to Turbulence
9.4	Emergency Equipment
9.4.1	Types of Emergency Equipment
9.4.2	Types of Evacuation Equipment and Use
9.4.3	Firefighting Equipment
9.4.5	Emergency Equipment for Ditching
9.5	Responding to Fires
9.5.1	Classification of Fires
9.6	Decompression
9.6.1	What is Decompression?
9.6.2	Basic Response Procedures in a Decompression
9.7	Hypoxia and How to Recognize it
9.7.1	Hypoxia
9.7.2	Rapid/Explosive Decompression
9.7.3	The Effect of Decompression on the Flight Crew: TUC or Time of

Useful Consciousness	
Module 10 – Medical Emergencies and Medical Training	
10.0	Medical Emergencies and Medical Training
10.1	Emergency equipment on board (First Aid Kit, Emergency Medical Kit, Automatic Defibrillator, Personal Protection)
10.1.1	First Aid and Medical Equipment
10.2	Basic First Aid and Personal Protection
10.2.1	Check-Call-Care: First Aid Primer
10.2.3	Protect Your self!
10.3	CPR, AED and Heimlich Maneuver
10.3.1	Assisting Someone Who Has Stopped Breathing
10.3.2	CPR
10.3.3	AED (Automated External Defibrillator)
10.3.4	Heimlich Maneuve
10.3.5	Sample Cabin Crew Medical Training Syllabus
Module 11 – Introduction to Dangerous Goods	
11.0	Introduction to Dangerous Goods
11.1	Dangerous Goods
11.1.1	What are Dangerous Goods?
11.1.2	Regulations and Standards
11.1.3	Classifications of DangerousGoods

11.1.4	Why Dangerous Goods At All?
Module 11 – Introduction to Dangerous Goods (cont.)	
11.2	Hazard Class Definitions - Identification and Recognition
11.2.1	Dangerous Goods or Hazard Class Definitions
11.3	Precautionary Measures - Enforcement and Reporting
Module 12 – Aviation Security	
12.0	Aviation Security
12.1	Threats to the Industry - Bomb Threats, Hostage/Hijacking, Threatening or Abusive Passengers
12.1.1	Who Poses a Threat?
12.1.2	Major Threats to the Aviation Industry
12.2	Recognizing and Responding to Suspicious Activities
12.2.1	Disruptive Passengers
12.2.2	Response to Disruptive Passengers
12.3	Cabin Crew's Role in Aviation Security
Module 13 – Introduction to Airline Catering and Food Service	
13.0	Introduction to Airline Catering and Food Service
13.1	Airline Catering
13.1.1	Food Service in the Airline Industry
13.1.2	Caterers
13.2	Galleys and Equipment Familiarization

13.2.1	The Galley
Module 13 – Introduction to Airline Catering and Food Service (cont.)	
13.2.2	Pre-Flight Galley Check
13.2.3	Delivery and Loading of Catering Services
13.2.4	Security Procedures
13.2.5	Types and Codes for Special Meals
13.3	Service Types and Levels
13.3.1	Service Levels
13.3.2	Types of Meal Service
13.4	Food and Service Hygiene

ด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ

แนวความคิด	ทักษะ
The Safety Role of Cabin Crew: ICAO	ทักษะในการช่างสังเกต
Gregory Ciotti (2013) และ Jodi Beuder (2556)	ทักษะในการจัดการสิ่งที่ไม่ได้คาดคิด
	ทักษะในการจัดการเวลา
	ทักษะในการ "อ่าน" ลูกค้า
	ทักษะการเชิญชวน เป็นการดึงลูกค้าที่มีศักยภาพไว้
	ทักษะในการแสดง เพื่อรักษาบุคลิกที่ร่าเริง
บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548)	ทักษะทางภาษา

ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์

แนวความคิด	คุณลักษณะ	รายละเอียด
Gregory Ciotti (2013) และ Jodi Beuder (2556)	ความเอาใจใส่ (Attentiveness)	
	การแสดงออกถึงความใจเย็น	
	ความเต็มใจในการเรียนรู้	
	ความพยายามพยายาม (Tenacity)	
นวมลลี สถาปิตานนท์, 2541	ความรักในงานบริการ	

แนวความคิด	คุณลักษณะ	รายละเอียด
<p>คู่มือสมรรถนะหลัก สำนักงานคณะกรรมการ ข้าราชการพลเรือน สมรรถนะหลักใน ข้าราชการพลเรือน</p>	<p>การทำงานเป็นทีม (Teamwork: TW)</p>	
<p>คู่มือสมรรถนะหลัก สำนักงานคณะกรรมการ ข้าราชการพลเรือน สมรรถนะหลักใน ข้าราชการพลเรือน</p>	<p>บริการที่ดี (Service mind: SERV)</p>	<p>S (smile) ยิ้ม</p> <p>E (enthusiasm) ความกระตือรือร้น</p> <p>R (rapidity) รวดเร็วและมีคุณภาพ</p> <p>V (value) คำนึงถึงมูลค่าเพิ่ม การบริการที่ดีควรทำให้ลูกค้า เกิดความพึงพอใจสูงสุด</p> <p>I (impression) ทำช่วงเวลาแรก พบให้น่าประทับใจมากที่สุด</p> <p>C (Courtesy) ความสุภาพอ่อนโยน</p> <p>E (Endurance) ความอดทน</p> <p>M (make believe) การมีความเชื่อในสิ่งที่ถูกต้องรัก และมีความสุขในงานที่ทำ</p> <p>I (insist) ยืนหยัดในสิ่งที่ทำ ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค</p>

แนวความคิด	คุณลักษณะ	รายละเอียด
		N (necessitate) เพราะลูกค้า คือ คนสำคัญ
		D (devote) อุทิศตนให้กับงานที่ทำ
บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548) และนวมลลิต์ สถาปิตานนท์ (2541)	ความงาม	ต้องคูดี เห็นแล้วเกิด ความสบายใจ
	รูปร่าง	ความสูงไม่ต่ำกว่า 160 เซนติเมตร และมีน้ำหนักตัว ที่เหมาะสมกับส่วนสูง
	สายตา	หากกรณีที่สายตามีปัญหาควร ใส่คอนแทคเลนส์แทนที่แว่นตา

ด้านคุณธรรมและจริยธรรม

แนวความคิด	คุณลักษณะ	รายละเอียด
Jodi Beuder (2556)	ความซื่อสัตย์ (Integrity)	
	ความรับผิดชอบ (Responsibility)	
ตามชลธิชา บุญนาค (2541)	รักษากฎระเบียบอย่างเคร่งครัด	หมั่นศึกษาและปฏิบัติตาม กฎระเบียบอย่างเคร่งครัด
สมสุข ตั้งเจริญ และ อรวินท์ เล้าหรัชตน์นท์, 2536	การตรงต่อเวลา	การรับผิดชอบต่อในเรื่องของเวลา ทั้งต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน
บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548)	จรรยาบรรณต่อตนเอง	พึงรักษาสุขภาพ และพัฒนา

แนวความคิด	คุณลักษณะ	รายละเอียด
		<p>บุคลิกภาพให้เหมาะสมอยู่เสมอ</p> <p>ฟังเอื้ออาทร มีความสามัคคี มี น้ำใจไมตรีต่อเพื่อนร่วมงาน</p> <p>ฟังรักษากริยามารยาท ประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของ ชาติ</p>
<p>บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548)</p>	<p>จรรยาบรรณต่อองค์กร</p> <p>จรรยาบรรณต่อลูกค้า</p>	<p>ฟังมุ่งมั่นและอุทิศตนใน การปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้เกิด ประโยชน์สูงสุด</p> <p>ฟังส่งเสริม รักษาชื่อเสียง เกียรติคุณ และภาพลักษณ์ให้ เป็นที่เชื่อถือศรัทธามากยิ่งขึ้น</p> <p>ฟังรักษาผลประโยชน์ และดูแล การใช้ทรัพยากร ให้เกิด ประสิทธิภาพและประสิทธิผล สูงสุด</p> <p>ฟังช่วยเหลือเกื้อกูล เสริมสร้าง ความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน</p> <p>ฟังสร้างความมั่นใจในมาตรฐาน ด้านความปลอดภัยให้เป็นที่ ประจักษ์กับลูกค้า</p> <p>ฟังให้เกียรติ และดูแลลูกค้าด้วย ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดย ปราศจากอคติไม่เลือกปฏิบัติ</p>

แนวความคิด	คุณลักษณะ	รายละเอียด
	จรรยาบรรณต่อสังคม	<p>พึงให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ แจ่มใส มีน้ำใจ สุภาพอ่อนโยน กระตือรือร้น ช่วยเหลือแก้ไข ปัญหาเสมือนเป็นเจ้าของที่ดี</p> <p>พึงมีจิตสำนึก เห็นคุณค่าของ ความพอเพียง ใช้ทรัพยากรที่มี อยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า โดยให้ สอดคล้องกับการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและ สภาพแวดล้อมที่ดี</p>
บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548)	จรรยาบรรณต่อสังคม	<p>พึงส่งเสริม และประพฤติตนอยู่ ในศีลธรรมอันดีงาม เพื่อเป็น ตัวอย่างที่ดีของสังคม</p> <p>พึงแสวงหาโอกาสที่จะส่งเสริม และเผยแพร่วัฒนธรรมไทยสู่ สังคมโลก</p> <p>พึงมีส่วนร่วมในการบำเพ็ญ สาธารณประโยชน์ สร้าง คุณูปการให้สังคม ตามสมควร แก่โอกาสและโอกาส</p> <p>พึงนิยมไทย สรัทธาไทย ใช้ของไทย</p>





แบบตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ
ในประเทศไทย

คำชี้แจง แบบตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถาม กับนิยามศัพท์ ความครอบคลุมของคำถามและความชัดเจนของภาษา เพื่อให้ผู้วิจัยจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามการวิจัยให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น แบบตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ประกอบด้วย เนื้อหาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย 4 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้ 2) ด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ 3) ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ 4) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม

ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย โดยการทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องหลังประเด็นคำถามที่ตรงกับความเห็นของท่าน หากท่านมีความเห็นไม่แน่ใจ หรือเห็นว่าไม่สอดคล้อง ผู้วิจัยขอความร่วมมือท่านระบุข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการนำไปพิจารณาปรับปรุงต่อไป

เกณฑ์การประเมิน กำหนดค่า ดังนี้

+1 หมายถึง คำถามสอดคล้องกับประเด็นการวิจัย

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าคำถามสอดคล้องกับประเด็นการวิจัย

-1 หมายถึง คำถามไม่สอดคล้องกับประเด็นการวิจัย

ขอแสดงความนับถือ

ยุนิดา วิริโย

ยุนิดา วิริโย

ผู้วิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยจากผู้บริหารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์
2. เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยจากผู้บริหารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์
3. เพื่อกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย หมายถึง สายการบินที่มีการวางตำแหน่งทางการตลาดไว้อย่างชัดเจนว่าเป็นสายการบินต้นทุนต่ำ (Low-cost airline) โดยมีการใช้กลยุทธ์ในการบริหารสายการบินในรูปแบบของสายการบินต้นทุนต่ำ คือ ประหยัดต้นทุนและมีการใช้กลยุทธ์ทางด้านราคารวมกระตุ้นลูกค้าในการศึกษาครั้งนี้ คือ สายการบินไทยไลอ้อนแอร์
2. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการว่าจ้างจากสายการบินให้ทำหน้าที่รับผิดชอบในส่วนของคุณภาพและการให้บริการหรืออำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบิน โดยไม่รวมหัวหน้าหรือผู้จัดการประจำเที่ยวบิน
3. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ หมายถึง ลักษณะหรือคุณสมบัติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำอันมีผลมาจากความรู้ ทักษะ และทัศนคติตามความต้องการของผู้ประกอบการสายการบินและผู้โดยสาร โดยพิจารณา 4 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้ 2) ด้านทักษะ พื้นฐานทางวิชาชีพ 3) ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ และ 4) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม
 - 3.1 ด้านความรู้ หมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสายการบินต้นทุนต่ำ ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสายการบิน และผู้โดยสาร อันเกิดมาจากการศึกษาเรียนรู้การฝึกอบรม แล้วสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ โดยความรู้สามารถแบ่งย่อยออกเป็นด้านต่างๆ ได้ ดังนี้ ความรู้พื้นฐานการบิน ความรู้เกี่ยวกับกฎและระเบียบที่เกี่ยวข้องด้านการบิน ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่และความรับผิดชอบ ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติหรือฉุกเฉิน ความรู้เกี่ยวกับสุขอนามัยเวชภัณฑ์การบิน การปฐมพยาบาล ความรู้เกี่ยวกับการขนส่งสินค้า อันตรายและสินค้าที่ได้รับการยกเว้น ความรู้เกี่ยวกับงานบริการบนเครื่องบิน ความรู้อื่นๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติ
 - 3.2 ด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ หมายถึง ความชำนาญหรือความสามารถในการปฏิบัติงานในด้านที่มีความจำเป็นพื้นฐานสำหรับการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

สามารถแบ่งย่อยออกเป็นด้านต่างๆ ได้ ดังนี้ ทักษะที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานบริการทักษะที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารและภาษา

3.3 บุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะบุคคลที่แสดงออกมาทางพฤติกรรมและความสามารถในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีตามความคิดเห็นของผู้บริหารสายการบินและผู้โดยสารสามารถแบ่งย่อยออกเป็นด้านต่างๆ ได้ดังนี้ บุคลิกภาพทางกายบุคลิกภาพทางสังคมบุคลิกภาพทางอารมณ์และจิตใจ

3.4 คุณธรรมและจริยธรรม หมายถึง ลักษณะทางพฤติกรรมและความคิดอันดีงาม ทั้งทางกาย วาจา และจิตใจ อันส่งผลที่ดีต่อการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสายการบินและผู้โดยสารเช่นความซื่อสัตย์ความรับผิดชอบรักษากฎระเบียบอย่างเคร่งครัด การตรงต่อเวลา และสร้างความมั่นใจในมาตรฐาน ด้านความปลอดภัยให้แก่ผู้โดยสาร

ประเด็นคำถามการวิจัย

ประเด็นคำถาม	ความเห็น			ข้อเสนอแนะ
	+1	0	-1	
ด้านความรู้				
1. ความรู้พื้นฐานด้านการบิน ได้แก่ คำศัพท์ด้านการบินทฤษฎีการบินส่วนประกอบต่างๆ ของเครื่องบินการใช้อุปกรณ์การสื่อสารต่างๆ ผลกระทบจากความสูงระบบออกซิเจนระบบปรับความดัน การบรรทุคน้ำหนักจุดศูนย์ถ่วงของอากาศยานอุตุนิยมวิทยาการบินการจราจรทางอากาศระบบเวลาสากล รหัสสนามบินและสายการบิน				
2. ความรู้เกี่ยวกับกฎและระเบียบที่เกี่ยวข้องด้านการบิน ได้แก่ กฎหมายการบินภายในกฎหมายระหว่างประเทศ กฎระเบียบคำสั่งและข้อกำหนดของบริษัท				

ประเด็นคำถาม	ความเห็น			ข้อเสนอแนะ
	+1	0	-1	
<p>3. ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้แก่ แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของมนุษย์ (Human Performance) เช่น ความรู้ ทักษะ ทักษะที่จำเป็นต่อการทำงาน การเตรียมความพร้อมก่อนการบิน การปฏิบัติงานระหว่างการบินและ การปฏิบัติงานหลังการบิน</p>				
<p>4. ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติหรือฉุกเฉิน ได้แก่ การรักษาความปลอดภัยการบิน ระบบการบริหารจัดการความปลอดภัย บทบาทลูกเรือในการรักษาความปลอดภัยการบินกับลูกค้า เช่น การขู่วางระเบิด จับตัวประกัน หรือทำร้ายผู้โดยสาร การปฏิบัติงานกรณีเกิดเหตุการณ์ผิดปกติหรือฉุกเฉินเช่นการดับไฟ การกำจัดควัน การเตรียมตัวสำหรับการลงจอด และการอพยพผู้โดยสาร</p>				
<p>5. ความรู้เกี่ยวกับสุขอนามัย เวชภัณฑ์การบิน และการปฐมพยาบาล ได้แก่ สุขอนามัยส่วนบุคคลเช่น การดูแลความสะอาดเรียบร้อย ของผม เล็บเครื่องแต่งกาย ของพนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน สุขอนามัยเขตร้อนเชื้อโรคที่ติดต่oได้ การกักเชื้อ โรคโรคระบาด อาหารเป็นพิษการปฐม พยาบาลการช่วยเหลือผู้ป่วย เช่น ปฏิบัติการช่วยฟื้นคืนชีพการช่วยหายใจการ กระตุ้นหัวใจไฟฟ้าอัตโนมัติ และเวชภัณฑ์ทางการแพทย์</p>				

ประเด็นคำถาม	ความเห็น			ข้อเสนอแนะ
	+1	0	-1	
<p>6. ความรู้เกี่ยวกับการขนส่งสินค้าอันตราย และสินค้าที่ได้รับยกเว้นได้แก่</p> <p>ประเภทของสินค้าอันตราย การขนส่งสินค้าอันตราย สินค้าที่ได้รับยกเว้น และวิธีการปฏิบัติเมื่อตรวจพบสินค้าอันตรายหรือเกิดเหตุการณ์ผิดปกติหรือฉุกเฉินจากสินค้าอันตราย</p>				
<p>7. ความรู้เกี่ยวกับงานบริการบนเครื่องบิน ได้แก่</p> <p>การปฏิสัมพันธ์กับผู้โดยสาร ประเภทของผู้โดยสาร การบริการและระดับของการให้บริการการจัดการอาหารและสุขอนามัยเกี่ยวกับอาหาร การใช้งานอุปกรณ์และห้องครัวบนเครื่องบิน</p>				
<p>8. ความรู้อื่นๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ได้แก่</p> <p>การปฏิบัติตัวต่อผู้โดยสารที่หลากหลายทางเชื้อชาติ ศาสนาและวัฒนธรรมบุคลิกภาพและการแต่งกายที่เหมาะสมข้อมูลสถานที่ปลายทางข้อมูลร้านอาหารที่พัก สถานที่ท่องเที่ยวการบริหารความเสี่ยงจากความเสี่ยงน้อยลงเพื่อช่วยลดความผิดพลาดในงานการบริหารทรัพยากร (CRM) ของลูกเรือเพื่อเสริม ประสิทธิภาพในงานการดูแลตัวเองของลูกเรือในระหว่างรอทำการบินครั้งต่อไป เพื่อไม่ให้เกิดผล กระทบต่องาน</p>				

ประเด็นคำถาม	ความเห็น			ข้อเสนอแนะ
	+1	0	-1	
ด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ				
1. ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ				
1.1 ทักษะด้านจิตวิทยา การอ่านใจผู้โดยสาร และ เข้าถึงผู้โดยสารที่มีความหลากหลาย				
1.2 ทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า				
1.3 ทักษะในการจัดการเวลา				
1.4 ทักษะในการแสดงออกถึงความเป็นมิตร				
1.5 ทักษะในนำเสนอสินค้าที่จัดจำหน่ายบน เครื่องบิน				
2. ทักษะที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย				
2.1 ทักษะในการสังเกตตระหนักตอบสนองต่อสิ่งที่ นำสงสัยเช่นสภาวะการขาดออกซิเจนการสูญเสีย ระบบปรับความดัน				
2.2 ทักษะในการใช้งานอุปกรณ์ฉุกเฉิน อุปกรณ์ การดับเพลิง และระบบไฟแสงสว่างฉุกเฉิน				
2.3 ทักษะการว่ายน้ำ การช่วยเหลือผู้โดยสารกรณีอยู่ในน้ำ				
3. ทักษะที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารและภาษา				
3.1 ทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจน เหมาะสมกับ ผู้โดยสารแต่ละประเภท และสภาวะการณ์				
3.2 ทักษะด้านภาษาอังกฤษ				

ประเด็นคำถาม	ความเห็น			ข้อเสนอแนะ
	+1	0	-1	
3.3 ทักษะด้านภาษาจีน				
3.4 ทักษะด้านภาษามลายู หรือภาษาในกลุ่มอาเซียน				
ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์				
1. บุคลิกภาพทางกาย				
1.1 หน้าตาสวยงาม				
1.2 รูปร่าง สูง สมส่วน				
1.3 ไม่สวมแว่นตา				
1.4 เสื้อผ้า หน้า ผม เล็บมือ สะอาด เรียบร้อย				
1.5 บุคลิกภาพดูน่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้โดยสาร				
2. บุคลิกภาพทางอารมณ์และจิตใจ				
2.1 รักในงานบริการและเอาใจใส่ ให้ความสำคัญต่อผู้โดยสาร				
2.2 ตั้งใจทำงาน อดทนต่องานหนักมีความพยายาม ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค				
2.3 ทำงานด้วยความรวดเร็วและมีคุณภาพ				
2.4 กระตือรือร้นและเต็มใจเรียนรู้ตลอดเวลา				
2.5 มีความมั่นคงทางอารมณ์ ใจเย็น อดกลั้นต่อสภาวะกดดัน				
2.6 ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร				

ประเด็นคำถาม	ความเห็น			ข้อเสนอแนะ
	+1	0	-1	
2.7 มีความสุภาพอ่อนโยน				
2.8 มีความมั่นใจในตนเอง				
2.9 เข้าใจผู้โดยสารและสามารถคาดเดาความต้องการของผู้โดยสารได้				
3. บุคลิกภาพทางสังคม				
3.1 สามารถทำงานเป็นทีมได้				
3.2 มีความอ่อนน้อมถ่อมตนเคารพผู้อาวุโส				
3.3 มนุษยสัมพันธ์ที่ดี เข้ากับผู้อื่นได้ง่าย				
ด้านคุณธรรมและจริยธรรม				
1. การตรงต่อเวลา				
2. ความซื่อสัตย์				
3. ความรับผิดชอบทั้งต่อส่วนตน และต่อส่วนรวม				
4. มีวินัย รักษากฎระเบียบอย่างเคร่งครัด				
5. อุทิศตนให้กับงานที่ทำ ทำงานอย่างเต็มที่				
6. เอื้ออาทร เห็นอกเห็นใจ มีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่น				
7. คำนึงถึงการบริการที่ดีควรทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด				
8. ให้เกียรติ ดูแลลูกค้าด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมปราศจากอคติ				

ประเด็นคำถาม	ความเห็น			ข้อเสนอแนะ
	+1	0	-1	
9. สร้างความมั่นใจ ในมาตรฐานด้านความปลอดภัย ให้แก่ผู้โดยสาร				

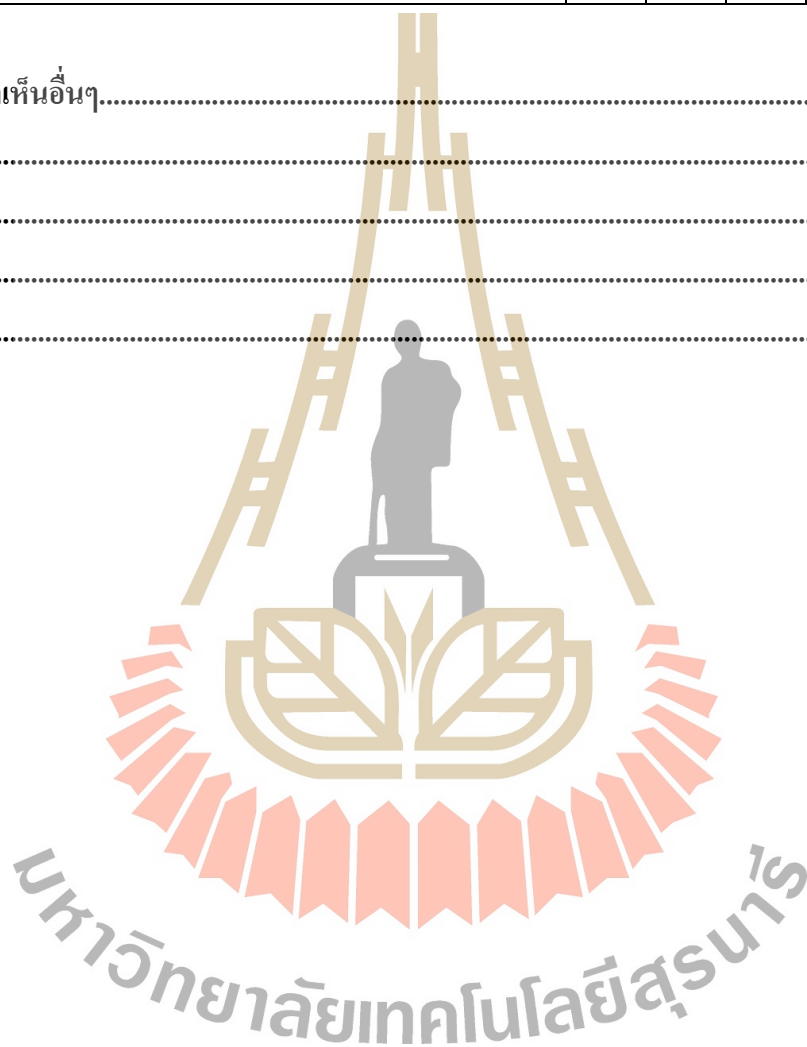
ความคิดเห็นอื่นๆ.....

.....

.....

.....

.....





รายนามและตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ตารางที่ ง.1 รายนาม และตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ลำดับ	รายชื่อ	ตำแหน่ง
1	ดร.ชิตพงษ์ อัยสานนท์	นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
2	อ. พล เหลืองรัมย์	อาจารย์ประจำสาขาวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ (ผู้เชี่ยวชาญด้านงานวิจัย)
3	นางสาวจิณณ์นุชา ณ ตะกั่วทุ่ง	หัวหน้าลูกเรือ (Purser) ประจำสายการบินไทยไลอ้อนแอร์



ภาคผนวก จ

จดหมายขอความอนุเคราะห์ผลตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ที่ สปพ.๔๐๑(๖)/๑๕๑



สถาบันการบินพลเรือน
๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน
แขวงจอมพล เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๒๕ เมษายน ๒๕๕๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.ชิตพงษ์ อัยสานนท์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบรายงานผลการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยจากผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้วย นางสาวยุนิดา วิริโย รหัสนักศึกษา ๕๗๑๓๒๐๐๓๕๐ นักศึกษาหลักสูตรการจัดการ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อ
“คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย” (EXPECTED
QUALIFICATIONS OF CABIN CREW OF LOW-COST AIRLINES IN THAILAND) โดยมี ดร.นพภา ภัทรกมลพงษ์
เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันการบินพลเรือน ไคร์ขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะ
ผู้ทรงคุณวุฒิในเรื่องดังกล่าว ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยในครั้งนี้ ตลอดทั้งให้คำปรึกษาและ
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับเครื่องมือการวิจัย เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้วิจัยในการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัย
ต่อไป สำหรับเครื่องมือการวิจัยและเอกสารประกอบการพิจารณา รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ นักศึกษาจะนำ
เรียนด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นาวาอากาศตรี

(ดร.วัฒนา มานนท์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติการแทน

ผู้อำนวยการสถาบันการบินพลเรือน

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สังกัดสำนักวิชาการ

โทร. ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑, ๐-๒๒๗๒-๕๗๔๑-๔ ต่อ ๓๐๙ โทรสาร ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑

ที่ สปพ.๔๐๑(๖)/๑๕๑



สถาบันการบินพลเรือน
๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน
แขวงจอมพล เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๒ เมษายน ๒๕๕๙

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน อาจารย์พล เหลืองรังสี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบรายงานผลการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยจากผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้วย นางสาวยุนิดา วิริโย รหัสนักศึกษา ๕๗๑๓๒๐๐๓๙๐ นักศึกษาหลักสูตรการจัดการ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อ
“คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย” (EXPECTED
QUALIFICATIONS OF CABIN CREW OF LOW-COST AIRLINES IN THAILAND) โดยมี ดร.นพภา ภทรกมลพงษ์
เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันการบินพลเรือน ไคร์ขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะ
ผู้ทรงคุณวุฒิในเรื่องดังกล่าว ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยในครั้งนี้ ตลอดทั้งให้คำปรึกษาและ
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับเครื่องมือการวิจัย เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้วิจัยในการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัย
ต่อไป สำหรับเครื่องมือการวิจัยและเอกสารประกอบการพิจารณา รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ นักศึกษาจะนำ
เรียนด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์และขอขอบคุณล่วงหน้ามา โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นาวาอากาศตรี

(ดร.วัฒนา มานนท์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติการแทน

ผู้อำนวยการสถาบันการบินพลเรือน

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สังกัดสำนักวิชาการ

โทร. ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑, ๐-๒๒๗๒-๕๗๔๑-๔ ต่อ ๓๐๙ โทรสาร ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑



ที่ สบพ.๔๐๑(๖)/๑๕๑

สถาบันการบินพลเรือน
๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน
แขวงจอมพล เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๒๗

เมษายน ๒๕๕๙

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นางสาวจิณณ์นุชา ณ ตะกั่วทุ่ง หัวหน้าลูกเรือ บริษัท ไทยไลอ้อน แอโรไลน์ จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบรายงานผลการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยจากผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้วย นางสาวยุนิดา วิริโย รหัสนักศึกษา ๕๗๑๓๒๐๐๓๙๐ นักศึกษาหลักสูตรการจัดการ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อ
“คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย” (EXPECTED
QUALIFICATIONS OF CABIN CREW OF LOW-COST AIRLINES IN THAILAND) โดยมี ดร.นปภา ภทรกมลพงษ์
เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันการบินพลเรือน ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะ
ผู้ทรงคุณวุฒิในเรื่องดังกล่าว ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยในครั้งนี้ ตลอดทั้งให้คำปรึกษาและ
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับเครื่องมือการวิจัย เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้วิจัยในการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัย
ต่อไป สำหรับเครื่องมือการวิจัยและเอกสารประกอบการพิจารณา รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ นักศึกษาจะนำ
เรียนด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นาวาอากาศตรี

(ดร.วิวัฒนา มานนท์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติการแทน
ผู้อำนวยการสถาบันการบินพลเรือน

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สังกัดสำนักวิชาการ

โทร. ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑, ๐-๒๒๗๒-๕๗๔๑-๔ ต่อ ๓๐๙ โทรสาร ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑



ภาคผนวก ฉ

ผลตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ข้อคำถามจากแบบสอบถาม โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์
ทำการประเมิน โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน สรุปผลการตรวจสอบ ได้ดังนี้

ตารางที่ ๓.1 ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของกลุ่มตัวอย่าง (ผู้โดยสาร)

ข้อ ที่	ประเด็นคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ คนที่			รวม	IOC	ผล
		1	2	3			
คุณลักษณะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยที่พึงประสงค์							
ด้านความรู้							
1	ความรู้พื้นฐานด้านการบิน ได้แก่ คำศัพท์ด้านการบิน ทฤษฎีการบิน ส่วนประกอบต่างๆ ของเครื่องบิน การใช้อุปกรณ์การสื่อสารต่างๆ ผลกระทบจากความสูงระบบออกซิเจน ระบบปรับความดันการบรรทุก นำหนักจุดศูนย์ถ่วงของอากาศยาน อุตุนิยมวิทยา การบินการจราจรทางอากาศระบบเวลาสากล รหัสสนามบินและสายการบิน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องด้านการบิน ได้แก่ กฎหมายการบินภายในกฎหมายระหว่างประเทศ กฎระเบียบคำสั่งและข้อกำหนดของบริษัท	0	+1	0	1	0.33	ปรับปรุง

ตารางที่ ๓.1 ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของกลุ่มตัวอย่าง (ผู้โดยสาร)

ข้อ ที่	ประเด็นคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ คนที่			รวม	IOC	ผล
		1	2	3			
3	<p>ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่และความ รับผิดชอบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้แก่</p> <p>แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของ มนุษย์ (Human Performance) เช่น ความรู้ ทักษะ ทศนคติที่จำเป็นต่อการทำงาน การเตรียม ความพร้อมก่อนการบินการปฏิบัติงานระหว่าง การบินและการปฏิบัติงานหลังการบิน</p>	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4	<p>ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติในกรณีอากาศยานเกิด เหตุการณ์ผิดปกติหรือฉุกเฉิน ได้แก่</p> <p>การรักษาความปลอดภัยการบิน ระบบการ บริหารจัดการความปลอดภัย บทบาทลูกเรือใน การรักษาความปลอดภัยการบินภัยคุกคาม เช่น การขู่วางระเบิด จับตัวประกัน หรือทำร้าย ผู้โดยสาร การปฏิบัติงานกรณีเกิดเหตุการณ์ ผิดปกติหรือฉุกเฉินเช่นการดับไฟ การกำจัด ควัน การเตรียมตัวสำหรับการลงจอด และการ อพยพผู้โดยสาร</p>	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้

ตารางที่ ๓.1 ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของกลุ่มตัวอย่าง (ผู้โดยสาร)

ข้อ ที่	ประเด็นคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ คนที่			รวม	IOC	ผล
		1	2	3			
5	<p>ความรู้เกี่ยวกับสุขอนามัย เวชภัณฑ์การบิน และ การปฐมพยาบาล ได้แก่</p> <p>สุขอนามัยส่วนบุคคลเช่น การดูแลความสะอาด เรียบร้อยของผม เล็บเครื่องแต่งกาย ของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สุขอนามัยเขตร้อนเชื้อ โรคที่ติดต่อกันได้ การกักเชื้อโรค โรค ระบาดอาหารเป็นพิษการปฐมพยาบาลการช่วยเหลือผู้ป่วย เช่น ปฏิบัติการช่วยฟื้นคืนชีพ การช่วยหายใจ การกระตุ้นหัวใจไฟฟ้าอัตโนมัติ และเวชภัณฑ์ทางการแพทย์</p>	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6	<p>ความรู้เกี่ยวกับการขนส่งสินค้าอันตราย และ สินค้าที่ได้รับการยกเว้น ได้แก่</p> <p>ประเภทของสินค้าอันตราย การขนส่งสินค้าอันตราย สินค้าที่ได้รับการยกเว้น และวิธีการปฏิบัติเมื่อตรวจพบสินค้าอันตรายหรือเกิดเหตุการณ์ผิดปกติหรือฉุกเฉินจากสินค้าอันตราย</p>	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7	<p>ความรู้เกี่ยวกับงานบริการบนเครื่องบิน ได้แก่ การปฏิสัมพันธ์กับผู้โดยสาร ประเภทของ ผู้โดยสาร การบริการและระดับของการให้บริการ การจัดการอาหารและสุขอนามัยเกี่ยวกับอาหาร การใช้งานอุปกรณ์และห้องครัวบนเครื่องบิน</p>	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ตารางที่ ๓.1 ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของกลุ่มตัวอย่าง (ผู้โดยสาร)

ข้อ ที่	ประเด็นคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ คนที่			รวม	IOC	ผล
		1	2	3			
8	<p>ความรู้อื่นๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ได้แก่</p> <p>การปฏิบัติตัวต่อผู้โดยสารที่หลากหลายทางเชื้อชาติ ศาสนาและวัฒนธรรมบุคลิกภาพและการแต่งกายที่เหมาะสมข้อมูลสถานที่ปลายทาง ข้อมูลร้านอาหาร ที่พัก สถานที่ท่องเที่ยวการบริหารความเสี่ยงจากความเหนื่อยล้าเพื่อช่วยลดความผิดพลาดในงานการบริหารทรัพยากร (CRM) ของลูกเรือเพื่อเสริมประสิทธิภาพในการดูแลตัวเองของลูกเรือในระหว่างรอทำการบินครั้งต่อไป เพื่อไม่ให้เกิดผล กระทบต่องาน</p>	0	+1	+1	3	1	ใช้ได้
<p>คุณลักษณะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยที่พึงประสงค์ด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ</p>							
<p>ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ</p>							
9	ทักษะด้านจิตวิทยา การอ่านใจผู้โดยสารและเข้าถึงผู้โดยสารที่มีความหลากหลาย	0	0	+1	1	0.33	ปรับปรุง
10	ทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
11	ทักษะในการจัดการเวลา	0	0	+1	1	0.33	ปรับปรุง
12	ทักษะในการแสดงออกถึงความเป็นมิตร	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้

ตารางที่ ๓.1 ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของกลุ่มตัวอย่าง (ผู้โดยสาร)

ข้อ ที่	ประเด็นคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ คนที่			รวม	IOC	ผล
		1	2	3			
13	ทักษะในนำเสนอสินค้าที่จัดจำหน่ายบน เครื่องบิน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ทักษะที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย							
14	ทักษะในการสังเกต ตรวจจับ ตอบสนองต่อสิ่ง ที่น่าสงสัย เช่น สภาวะการขาดออกซิเจน การ สูญเสียระบบปรับความดัน	+1	0	0	1	0.33	ปรับปรุง
15	ทักษะในการใช้งานอุปกรณ์ฉุกเฉิน อุปกรณ์การ ดับเพลิง และระบบไฟแสงสว่างฉุกเฉิน	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
16	ทักษะการช่วยนำ การช่วยเหลือผู้โดยสารกรณีอยู่ ในน้ำ	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
ทักษะที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารและภาษา							
17	ทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจน เหมาะสมกับ ผู้โดยสารแต่ละประเภท และสภาวะการณ์	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
18	ทักษะด้านภาษาอังกฤษ	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
19	ทักษะด้านภาษาจีน	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
20	ทักษะด้านภาษามลายู หรือภาษาในกลุ่ม อาเซียน	+1	0	0	1	0.33	ปรับปรุง

ตารางที่ ๓.1 ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของกลุ่มตัวอย่าง (ผู้โดยสาร)

ข้อ ที่	ประเด็นคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ คนที่			รวม	IOC	ผล
		1	2	3			
คุณลักษณะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยที่พึงประสงค์ด้าน บุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์							
บุคลิกภาพทางกาย							
21	หน้าตาสวยงาม	+1	0	0	1	0.33	ปรับปรุง
22	รูปร่าง สูง สมส่วน	+1	0	0	1	0.33	ปรับปรุง
23	ไม่สวมแว่นตา	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
24	เสื้อผ้า หน้า ผม เล็บมือ สะอาด เรียบร้อย	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
25	บุคลิกภาพดูน่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจให้แก่ ผู้โดยสาร	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
บุคลิกภาพทางอารมณ์และจิตใจ							
26	รักในงานบริการและเอาใจใส่ ให้ความสำคัญต่อ ผู้โดยสาร	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
27	ตั้งใจทำงาน อดทนต่องานหนักมีความพยายาม ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค	+1	0	0	1	0.33	ปรับปรุง
28	ทำงานด้วยความรวดเร็วและมีคุณภาพ	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
29	กระตือรือร้นและเต็มใจเรียนรู้ตลอดเวลา	+1	0	0	1	0.33	ปรับปรุง

ตารางที่ ๓.1 ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของกลุ่มตัวอย่าง (ผู้โดยสาร)

ข้อ ที่	ประเด็นคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ คนที่			รวม	IOC	ผล
		1	2	3			
30	มีความมั่นคงทางอารมณ์ ใจเย็น ออกกลิ่นต่อ สภาวะกดดัน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
31	ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร	+1	0	0	1	0.33	ปรับปรุง
32	มีความสุขภาพอ่อนโยน	+1	0	0	1	0.33	ปรับปรุง
33	มีความมั่นใจในตนเอง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
34	เข้าใจผู้โดยสารและสามารถคาดเดา ความต้องการของผู้โดยสารได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
บุคลิกภาพทางสังคม							
35	สามารถทำงานเป็นทีมได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
36	มีความอ่อนน้อมถ่อมตนเคารพผู้อาวุโส	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
37	มนุษยสัมพันธ์ที่ดี เข้ากับผู้อื่นได้ง่าย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
คุณลักษณะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยที่พึงประสงค์ด้าน คุณธรรมและจริยธรรม							
38	การตรงต่อเวลา	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
39	ความซื่อสัตย์	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
40	ความรับผิดชอบทั้งต่อส่วนตน และต่อส่วนรวม	+1	0	0	1	0.33	ปรับปรุง

ตารางที่ ๓.1 ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของกลุ่มตัวอย่าง (ผู้โดยสาร)

ข้อ ที่	ประเด็นคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ คนที่			รวม	IOC	ผล
		1	2	3			
41	มีวินัย รักษากฎระเบียบอย่างเคร่งครัด	+1	0	0	1	0.33	ปรับปรุง
42	อุทิศตนให้กับงานที่ทำ ทำงานอย่างเต็มที่	+1	0	0	1	0.33	ปรับปรุง
43	เอื้ออาทร เห็นอกเห็นใจ มีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่น	+1	0	0	1	0.33	ปรับปรุง
44	คำนึงถึงการบริการที่ดีควรทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด	+1	0	0	1	0.33	ปรับปรุง
45	ให้เกียรติ ดูแลลูกค้าด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมปราศจากอคติ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
46	สร้างความมั่นใจ ในมาตรฐานด้านความปลอดภัยให้แก่ผู้โดยสาร	+1	0	0	1	0.33	ปรับปรุง

หมายเหตุ

+1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์

0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์หรือไม่

-1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับจุดประสงค์

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 มีค่าความเที่ยงตรง สามารถใช้ข้อคำถามได้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ซึ่งไม่สามารถใช้ได้ จึงต้องปรับปรุง

สรุป ผู้วิจัยจึงปรับปรุงข้อคำถามที่ไม่สามารถใช้ได้จำนวน 17 ข้อ ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้

1) ข้อที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับกฎและระเบียบที่เกี่ยวข้องด้านการบิน ได้แก่ กฎหมายการบินภายในกฎหมายระหว่างประเทศกฎระเบียบคำสั่ง และข้อกำหนดของบริษัทเปลี่ยนเนื้อหาของข้อคำถามเป็นมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎและระเบียบที่เกี่ยวข้องด้านการบิน ได้แก่ กฎหมายการบินทั้งภายใน

และระหว่างประเทศ กฎระเบียบคำสั่ง ข้อกำหนดของบริษัท รวมถึงความรู้เกี่ยวกับศุลกากรและตรวจคนเข้าเมืองสำหรับการเดินทางทางอากาศ

2) ข้อที่ 9 ทักษะด้านจิตวิทยา การอ่านใจผู้โดยสารและเข้าถึง ผู้โดยสารที่มีความหลากหลาย เปลี่ยนเนื้อหาของข้อคำถามเป็น มีจิตวิทยา โดยเข้าใจความต้องการของผู้โดยสาร ที่มีธรรมชาติของความต้องการที่แตกต่างกัน

3) ข้อที่ 11 ทักษะในการจัดการเวลา เปลี่ยนเนื้อหาของข้อคำถามเป็น มีทักษะในการบริหารจัดการเวลาทั้งต่อตนเอง และในการปฏิบัติงานเพื่อให้การทำงานไปเป็นอย่างไร้ที่ติ ตรงตามเวลาที่กำหนด

4) ข้อที่ 14 ทักษะในการสังเกต ตรวจจับ ตอบสนองต่อสิ่งที่น่าสนใจ เช่น สถานะการขาดออกซิเจน การสูญเสียระบบปรับความดัน

เปลี่ยนเนื้อหาของข้อคำถามเป็น มีความตระหนัก โดยการสังเกตแล้วตอบสนองต่อสิ่งผิดปกติ เช่น สถานะการขาดออกซิเจน และการสูญเสียระบบปรับความดัน

5) ข้อที่ 20 ทักษะด้านภาษามลายู หรือภาษาในกลุ่มอาเซียน เปลี่ยนเนื้อหาของข้อคำถามเป็น ทักษะด้านภาษาในกลุ่มอาเซียน สามารถสื่อสารได้ชัดเจน และตอบโต้ผู้โดยสารได้อย่างคล่องแคล่ว

6) ข้อที่ 21 หน้าตาสวยงาม

เปลี่ยนเนื้อหาของข้อคำถามเป็น มีหน้าตาดี

7) ข้อที่ 22 รูปร่าง สูง สมส่วน

เปลี่ยนเนื้อหาของข้อคำถามเป็น มีสุขภาพแข็งแรงดี รูปร่าง สูง สมส่วน เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติหน้าที่

8) ข้อที่ 27 ตั้งใจทำงาน อุตุนต่องานหนักมีความพยายาม ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค

และข้อที่ 29 กระตือรือร้น และเต็มใจเรียนรู้ตลอดเวลา

เปลี่ยนเนื้อหาของข้อคำถามเป็น มีความพยายาม ตั้งใจทำงาน อุตุนต่องานหนัก ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค กระตือรือร้นและเต็มใจเรียนรู้ตลอดเวลา

9) ข้อที่ 31 ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร

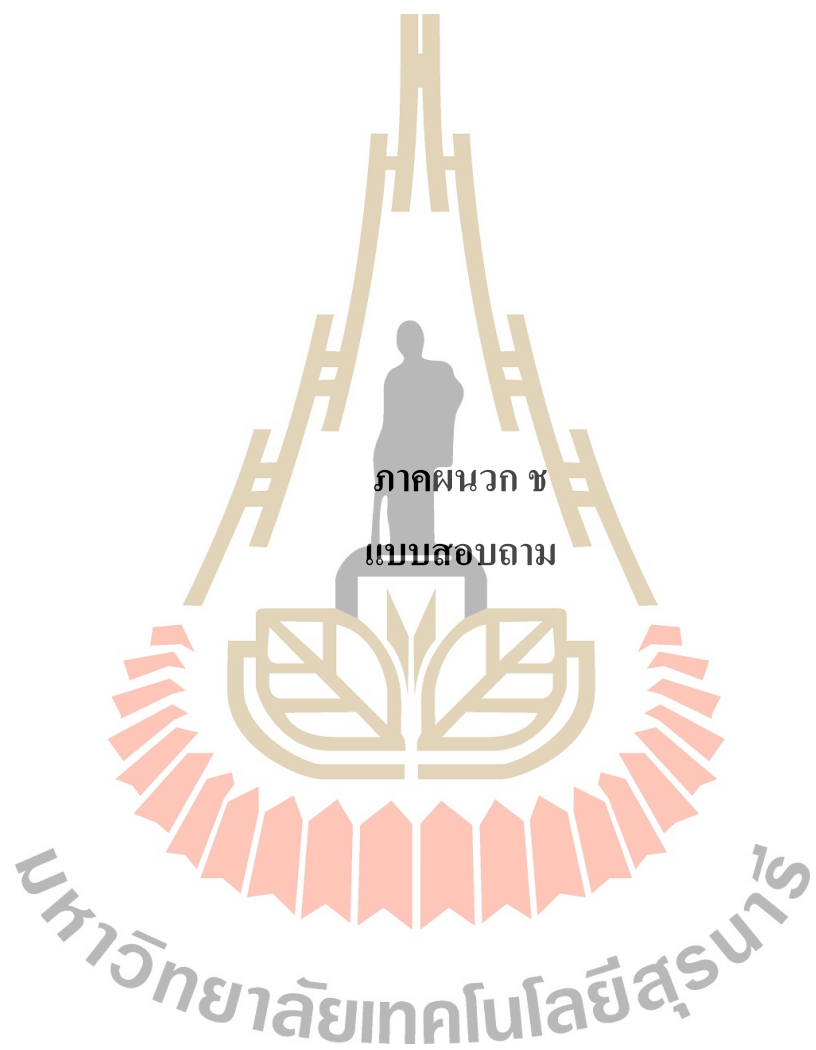
และข้อที่ 32 มีความสุภาพอ่อนโยน

เปลี่ยนเนื้อหาของข้อคำถามเป็น มีความสุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส แสดงออกถึงความ เป็นมิตร

10) ข้อที่ 40 ความรับผิดชอบทั้งต่อส่วนตน และต่อส่วนรวม

เปลี่ยนเนื้อหาของข้อคำถามเป็น มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่

- 11) ข้อที่ 41 มีวินัย รักษากฎระเบียบอย่างเคร่งครัด
และข้อที่ 46 สร้างความมั่นใจ ในมาตรฐานด้านความปลอดภัยให้แก่ผู้โดยสาร
เปลี่ยนเนื้อหาของข้อคำถามเป็นมีวินัย รักษากฎระเบียบอย่างเคร่งครัด สร้างความมั่นใจ
ในมาตรฐาน ด้านความปลอดภัยให้แก่ผู้โดยสาร
- 12) ข้อที่ 42 อุทิศตนให้กับงานที่ทำ ทำงานอย่างเต็มที่
และข้อที่ 44 คำนึงถึงการบริการที่ดีควรทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด
เปลี่ยนเนื้อหาของข้อคำถามเป็นมีความตั้งใจทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ
ด้วยหลักการบริการที่ดีเพื่อให้ผู้โดยสารพึงพอใจสูงสุด
- 13) ข้อที่ 43 เอื้ออาทร เห็นอกเห็นใจ มีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่น
เปลี่ยนเนื้อหาของข้อคำถามเป็นมีความเต็มใจเข้าช่วยเหลือผู้โดยสารด้วยความเอื้ออาทร
เห็นอกเห็นใจ





แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้รับจะนำไปใช้ในเชิงวิชาการ โดยจะไม่มีการอ้างอิงข้อมูลเป็นส่วนบุคคลใดๆ

2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านให้ข้อมูลตามความเป็นจริง ซึ่งผู้วิจัยจะปฏิบัติตามจริยธรรมในการวิจัยอย่างเคร่งครัด

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป

โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงตามความเป็นจริง

1. เพศ
 - ชาย
 - หญิง
2. อายุ.....ปี
3. สถานภาพสมรส
 - 3.1 โสด
 - 3.2 สมรส
 - 3.3 หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษาสูงสุด
 - 4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 4.2 ปริญญาตรี
 - 4.3 ปริญญาโท
 - 4.4 ปริญญาเอกขึ้นไป
 - 4.5 อื่นๆ โปรดระบุ.....
5. รายได้โดยประมาณ/เดือน
 - 5.1 น้อยกว่า 10,000 บาท
 - 5.2 10,001 - 30,000 บาท
 - 5.3 30,001 - 50,000 บาท
 - 5.4 50,001 บาทขึ้นไป

6. ความถี่ในการเดินทางต่อปี

- 6.1 1-5 ครั้ง/ปี 6.2 6-10 ครั้ง/ปี 6.3 11-15 ครั้ง/ปี
6.4 16-20 ครั้ง/ปี 6.5 21-25 ครั้ง/ปี 6.6 มากกว่า 25 ครั้ง/ปี

7. วัตถุประสงค์ในการเดินทาง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 7.1 ไปทำงาน 7.2 ไปศึกษา 7.3 เชื่อมญาติ
7.4 ท่องเที่ยว/ พักผ่อน 7.5 อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยแบ่งความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ

- 5 หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับ มากที่สุด
4 หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับ มาก
3 หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับ ปานกลาง
2 หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับ น้อย
1 หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับ น้อยที่สุด

ข้อ	คุณลักษณะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยที่พึงประสงค์	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
		5	4	3	2	1	
ด้านความรู้							
1	มีความรู้พื้นฐานด้านการบิน ได้แก่ คำศัพท์ด้านการบิน ทฤษฎีการบิน ส่วนประกอบต่างๆ ของเครื่องบิน การใช้อุปกรณ์การสื่อสารต่างๆ ผลกระทบจากความสูง ระบบออกซิเจน ระบบปรับความดัน การบรรทุกน้ำหนัก จุดศูนย์ถ่วงของอากาศยาน อุณหภูมิต่ออากาศยาน การจราจรทางอากาศ ระบบเวลาสากล รหัสสนามบิน และสายการบิน						
2	มีความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้แก่ แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของมนุษย์ (Human Performance) เช่น ความรู้ พิษวิทยาที่คนมีค่าเป็นต่อการทำงาน การฝึกอบรมการปฏิบัติงานให้เกิดความปลอดภัย การเตรียมความพร้อมก่อนการบิน การปฏิบัติงานระหว่างการบิน และการปฏิบัติงานหลังการบิน						
3	มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎและระเบียบที่เกี่ยวข้องด้านการบิน ได้แก่ กฎหมายการบินทั้งภายในและระหว่างประเทศ กฎระเบียบคำสั่ง ข้อกำหนดของบริษัท รวมถึงความรู้เกี่ยวกับศุลกากรและตรวจคนเข้าเมือง สำหรับการเดินทางทางอากาศ						

ข้อ	คุณลักษณะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยที่พึงประสงค์	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
		5	4	3	2	1	
ด้านความรู้ (ต่อ)							
4	มีความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติหรือ ฉุกเฉิน ได้แก่ การรักษาความปลอดภัยการบิน ระบบการบริหารจัดการความปลอดภัย บทบาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการรักษาความปลอดภัยการบิน ภัยคุกคาม เช่น การขู่วางระเบิด จับตัวประกัน หรือทำร้ายผู้โดยสาร การปฏิบัติงานกรณีเกิดเหตุการณ์ผิดปกติหรือฉุกเฉิน เช่น การดับไฟ การกำจัดควัน การเตรียมตัวสำหรับการลงจอด และการอพยพผู้โดยสาร						
5	มีความรู้เกี่ยวกับสุขอนามัย เวชภัณฑ์การบิน และการปฐมพยาบาล ได้แก่ สุขอนามัยส่วนบุคคล เช่น การดูแลความสะอาดเล็บหรือข้อข้อมือ เล็บ เครื่องแต่งกาย ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สุขอนามัยเขตร้อน เชื้อโรคที่ติดต่อกันได้ การกักเชื้อโรค โรคระบาด อาหารเป็นพิษ การปฐมพยาบาล การช่วยเหลือผู้ป่วย เช่น ปฏิบัติการช่วยฟื้นคืนชีพ การช่วยหายใจ การกระตุ้นหัวใจไฟฟ้าอัตโนมัติ และเวชภัณฑ์ทาง การแพทย์						
6	มีความรู้เกี่ยวกับการขนส่งสินค้าอันตราย และสินค้าที่ได้รับการยกเว้น ได้แก่ ประเภทของสินค้าอันตราย การขนส่งสินค้าอันตรายและสินค้าที่ได้รับการ ยกเว้น และวิธีการปฏิบัติเมื่อตรวจพบสินค้าอันตรายหรือเกิด เหตุการณ์ผิดปกติหรือฉุกเฉินจากสินค้าอันตราย						
7	มีความรู้เกี่ยวกับงานบริการบนเครื่องบิน ได้แก่ การปฏิบัติสัมพันธ์กับผู้โดยสาร ประเภทของผู้โดยสาร การบริการและ ระดับของการให้บริการ การจัดการอาหารและสุขอนามัยเกี่ยวกับอาหาร การใช้งานอุปกรณ์และห้องครัวบนเครื่องบิน						
8	มีความรู้อื่นๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ได้แก่ การปฏิบัติตัวต่อผู้โดยสารที่หลากหลายทางเชื้อชาติ ศาสนา และ วัฒนธรรม บุคลิกภาพและการแต่งกายที่เหมาะสม ข้อมูลร้านอาหาร ข้อมูลสถานีที่มีปลายทาง ที่พัก สถานที่ท่องเที่ยว การบริหารความเสี่ยงจาก ความเหนื่อยล้าเพื่อช่วยลดความผิดพลาดในงาน การบริหารทรัพยากร บุคคลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (CRM) เพื่อเสริมประสิทธิภาพ ในงาน การดูแลตัวเองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในระหว่าง รอทำการบินครั้งต่อไปเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่องาน						

ข้อ	คุณลักษณะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยที่พึงประสงค์	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
		5	4	3	2	1	
ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์							
1. บุคลิกภาพทางกาย							
1.1	มีหน้าตาดี						
1.2	มีสุขภาพแข็งแรงดี รูปร่าง สูง สมส่วน เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติหน้าที่						
1.3	ไม่สวมแว่นตา						
1.4	การแต่งกาย เสื้อผ้า หน้า ผม เล็บมือ สะอาด เรียบร้อย						
1.5	มีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้โดยสาร						
2. บุคลิกภาพทางอารมณ์และจิตใจ							
2.1	มีความสุภาพอ่อนโยน ชี้แจงแจ่มใส แสดงออกถึงความเป็นมิตร						
2.2	มีความมั่นคงทางอารมณ์ ใจเย็น อดกลั้นต่อสภาวะกดดัน ได้เป็นอย่างดี						
2.3	บริการด้วยความเอาใจใส่ ให้ความสำคัญต่อผู้โดยสาร						
2.4	สามารถคาดเดาความต้องการของผู้โดยสารได้						
2.5	มีความมั่นใจในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ ที่ตนเองรับผิดชอบ						
2.6	ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว คล่องแคล่ว อย่างมีประสิทธิภาพ						
2.7	มีความพยายาม ตั้งใจทำงาน อดทนต่องานหนัก ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค กระตือรือร้นและเต็มใจเรียนรู้ตลอดเวลา						
3. บุคลิกภาพทางสังคม							
2.1	มีความสามารถในการทำงานเป็นทีม ได้เป็นอย่างดี						
2.2	มีความอ่อนน้อมถ่อมตน เคารพผู้อาวุโส (ผู้โดยสาร)						
2.3	มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เข้ากับผู้อื่นได้ง่าย						
ด้านคุณธรรมและจริยธรรม							
1	มีความเคร่งครัดเรื่องตรงต่อเวลาเพื่อให้บริการปฏิบัติงานเป็นไปอย่าง มีประสิทธิภาพ						
2	มีความซื่อสัตย์ต่อผู้โดยสาร						

ข้อ	คุณลักษณะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยที่พึงประสงค์	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
		5	4	3	2	1	
ด้านคุณธรรมและจริยธรรม (ต่อ)							
3	มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่						
4	มีวินัย รักษากฎระเบียบอย่างเคร่งครัด สร้างความมั่นใจ ในมาตรฐาน ด้านความปลอดภัยให้แก่ผู้โดยสาร						
5	มีความตั้งใจทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ ด้วยหลักการ บริการที่ดีเพื่อให้ผู้โดยสารพึงพอใจสูงสุด						
6	มีความเต็มใจเข้าช่วยเหลือผู้โดยสารด้วยความ เอื้ออาทร เห็นอกเห็นใจ						
7	ปฏิบัติดูแลผู้โดยสารด้วยการให้เกียรติอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่มีอคติ						

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

3.1 โปรดระบุคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย
ที่ท่านต้องการเพิ่มเติม

1. ด้านความรู้.....
2. ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์.....
3. ด้านทักษะจำเป็นสำหรับปฏิบัติหน้าที่.....
4. ด้านคุณธรรมและจริยธรรม.....

3.2 โปรดระบุข้อเสนอแนะ อื่นๆ.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ประวัติผู้จัดทำวิทยานิพนธ์

นักศึกษา	ยุница วิริโย	รหัส 5713200390
สาขาวิชา	การจัดการการบิน	
วัน-เดือน-ปีเกิด	วันที่ 30 ธันวาคม 2528	
จังหวัดที่เกิด	สงขลา	
ที่อยู่ปัจจุบัน	28 หมู่ 2 ตำบลเกาะสะบ้า อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา 90150	
สถานที่ทำงาน	มหาวิทยาลัยหาดใหญ่	
ตำแหน่ง	อาจารย์ประจำสาขาวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี บริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2551	
ผลงานวิจัย	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบิน ต้นทุนต่ำในประเทศไทย	

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี