



องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย
ในสายการบินตะวันออกกลาง
**THE COMPONENTS AFFECTING THAI CABIN CREW WORK
IN THE MIDDLE EAST AIRLINES**

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ศศิธร นวมนิรัตน์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการการบิน
สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ปีการศึกษา 2561

องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย
ในสายการบินตะวันออกกลาง



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการการบิน
สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ปีการศึกษา 2561

**THE COMPONENTS AFFECTING THAI CABIN CREW WORK
IN THE MIDDLE EAST AIRLINES**

SASITHORN NUAMMANEERAT



**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 2018**



องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย
ในสายการบินตะวันออกกลาง

สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อนุมัติให้นับ
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

(อ. ดร.นปภา ภัทรกมลพงษ์)

ประธานกรรมการ

(อ. ดร.อภิรดา นามแสง)

กรรมการ

(อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์)

(อ. ดร.วราภรณ์ เต็มแก้ว)

กรรมการ

(อ. น.ต. ดร.วิตนา มานนท์)

กรรมการ

(อ. ดร.วราภรณ์ เต็มแก้ว)

รักษาการ รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ
สถาบันการบินพลเรือน

(อ. ดร.วราภรณ์ เต็มแก้ว)

ผู้อำนวยการกองวิชาการบริหารการบิน

ศศิธร นวมนณีรัตน์: องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินตะวันออกกลาง (THE COMPONENTS AFFECTING THAI CABIN CREW WORK IN THE MIDDLE EAST AIRLINES)

อาจารย์ที่ปรึกษา: อ. ดร.อภิรดา นามแสง, 148 หน้า

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินตะวันออกกลาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาและวิเคราะห์องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินตะวันออกกลาง และ 2) เพื่อนำเสนอแนวทางการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินตะวันออกกลาง กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สัญชาติไทย ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสายการบินตะวันออกกลาง จำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึก แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินตะวันออกกลาง ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ข้อมูลส่วนบุคคล 2) การฝึกอบรม 3) การปฏิบัติงานบนเครื่องบิน และ 4) สภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยและความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมมีความสำคัญที่สุด

ดังนั้น เพื่อเป็นแนวทางให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมในด้านความปลอดภัย สายการบินจำเป็นต้องจัดการฝึกอบรมและทดสอบความรู้ให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานความปลอดภัยที่องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศได้กำหนดไว้ และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินควรจัดเตรียมหลักสูตรอบรม เพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทราบถึงความสำคัญของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมต่อการทำงาน รวมถึงการปรับตัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการทำงานท่ามกลางความหลากหลายและแตกต่างทางวัฒนธรรม

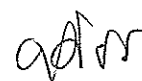
สาขาวิชาการจัดการการบิน

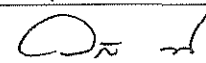
ปีการศึกษา 2561

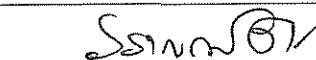
ลายมือชื่อนักศึกษา

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม







SASITHORN NUAMMANEERAT: THE COMPONENTS AFFECTING THAI CABIN
CREW WORK IN THE MIDDLE EAST AIRLINES

THESIS ADVISOR: APIRADA NAMSANG, Ph.D., 148 PP

This research was to study of the components affecting Thai Cabin Crew work in the Middle East airlines. The objectives of this research were: 1) to study and analyze the components affecting Thai cabin crew work in the Middle East airlines, and 2) to propose guidelines of efficient work of Thai cabin crew in the Middle East airlines. The sample consisted of 385 Thai cabin crew members working in the Middle East airlines. The research instrument were questionnaire and in-depth interview. Data were analyzed by frequency, percentage, mean standard deviation and analytical description was used for in-depth interview.

From the results, it was found that the components affecting Thai cabin crew work in the Middle East airlines consisted of four aspects: 1) personnel information 2) trainings 3) onboard working and 4) working environment. The most critical component that affected Thai cabin crew work were the safety and security training and the competence of intercultural communication.

The guidance for airlines to improve cabin crew performance in safety aspect was to frequently provide the safety and security training and knowledge test such as recurrent training. The safety and security training must meet the standard of the International Civil Aviation Organization. The competence of intercultural communication was also a barrier for cabin crew who work for the Middle East airlines. The training of intercultural communication was also necessary for cabin crew to know the importance of other cultures and be aware of misunderstanding among cabin crew and passengers.

Aviation Management

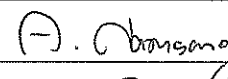
Academic Year 2018

Student's Signature

Advisor's Signature

Co-Advisor's Signature







กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บุคคล และกลุ่มคนต่าง ๆ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลืออย่างดียิ่ง ทั้งในด้านวิชาการ และด้านการดำเนินงานวิจัย อาทิเช่น

อ. ดร.อภิรดา นามแสง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ อ. ดร.วราภรณ์ เต็มแก้ว อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ให้คำปรึกษา คำแนะนำ สร้างแรงบันดาลใจ ตลอดจนร่วมปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี อีกทั้งยังปลูกฝังการมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงานเพื่อให้เกิดการวิจัยที่มีคุณภาพ รวมทั้งก่อให้เกิดผลดีกับผู้วิจัยในภายภาคหน้าอีกด้วย

อ. ดร.นปภา ภทรกมลพงษ์ ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่ายิ่งในการให้เกียรติเป็นประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และ อ. น.ต. ดร.วัฒนา มานนท์ ให้เกียรติเป็นกรรมการในการสอบวิทยานิพนธ์ อีกทั้งให้คำปรึกษา คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขที่เป็นประโยชน์ และทำให้งานวิจัยนี้มีความสมบูรณ์มากขึ้นจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอบพระคุณ อาจารย์ประจำหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน และเจ้าหน้าที่สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ที่ให้คำปรึกษา แนะนำ และคอยอำนวยความสะดวกให้กับผู้วิจัยเสมอมา

ขอบคุณ ครอบครัวอันเป็นที่รัก ที่คอยมอบกำลังใจที่สำคัญและมีค่ายิ่งให้กับผู้วิจัย

ขอบคุณ เพื่อนร่วมเรียนระดับปริญญาโท รุ่น 4 สถาบันการบินพลเรือนทุกท่าน และเพื่อน ๆ คนไทยในสายการบินเอมิเรตส์ ทีมอมมิตรภาพอันดีและช่วยเหลือกันเสมอมา

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ให้การเลี้ยงดู อบรม ส่งเสริมให้การศึกษาและคอยเป็นกำลังใจที่ดียิ่งจนทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จในชีวิต

สำหรับคุณงามความดีอันใดที่เกิดจากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้กับบิดา มารดาซึ่งเป็นที่ยรักและเคารพยิ่ง ครูอาจารย์ที่เคารพทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ (ภาษาไทย)	ง
บทคัดย่อ (ภาษาอังกฤษ)	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	ฏ
บทที่	
1. บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	5
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.3.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	5
1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา	5
1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา	6
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.5 คำอธิบายศัพท์	6
2. ปรัชญาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสายการบินตะวันออกกลาง	8
2.1.1 สายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส	8
2.1.2 สายการบินเอทิฮัดแอร์เวย์ส	10
2.1.3 สายการบินเอมิเรตส์แอร์ไลน์	12
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	16

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.2.1 ความหมายของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	16
2.2.2 หน้าที่หลักของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	18
2.2.3 คุณสมบัติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	19
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงาน	20
2.3.1 แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบส่วนบุคคล	20
2.3.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับองค์ประกอบการฝึกอบรม	22
2.3.3 แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านการปฏิบัติงานบนเครื่องบิน	37
2.3.4 แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบสภาพแวดล้อมในการทำงาน	39
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	42
2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย	49
3. ระเบียบวิธีวิจัย	53
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	53
3.1.1 ประชากร	53
3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง	53
3.2 วิธีการดำเนินการวิจัย	55
3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	58
3.3.1 ตัวแปรอิสระ	58
3.3.2 ตัวแปรตาม	58
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	58
3.4.1 แบบสอบถาม	58
3.4.2 แบบสัมภาษณ์	60
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	60
3.5.1 การเก็บข้อมูลทุติยภูมิ	60
3.5.2 การเก็บข้อมูลปฐมภูมิ	60
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	61

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	64
4.1 การรายงานผลการวิจัย	65
4.1.1 การวิจัยเชิงปริมาณ	65
4.1.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ	94
5. สรุปและอภิปรายผล	97
5.1 สรุปผลการวิจัย	98
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	101
5.3 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป	104
5.4 ข้อจำกัดของการวิจัย	104
5.5 การประยุกต์ผลการวิจัย	104
บรรณานุกรม	105
ภาคผนวก	112
ภาคผนวก ก. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	113
ภาคผนวก ข. หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	127
ภาคผนวก ค. ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม	131
จากผู้เชี่ยวชาญ	
ประวัติผู้จัดทำวิทยานิพนธ์	148

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ประเภทและจำนวนเครื่องบินของสายการบินกาตาร์ แอร์เวย์ส	9
2.2 ประเภทและจำนวนเครื่องบินของสายการบินเอทิฮัด แอร์เวย์ส	11
2.3 คุณสมบัติและการออกแบบเครื่องบินแอร์บัส A380 และ โบอิง B777	13
2.4 อาหารที่ให้บริการในสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ	30
2.5 เครื่องดื่มที่ให้บริการในสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ	31
2.6 ผลการสังเคราะห์ห้วงค์ประกอบที่มีผลต่อการทำงานจากนักวิจัยท่านอื่น ๆ	49
4.1 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	65
4.2 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลเกี่ยวกับการฝึกอบรม	67
4.3 องค์ประกอบด้านการปฏิบัติงานบนเครื่องบิน	84
4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบด้านการปฏิบัติงานบนเครื่องบิน	85
4.5 องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	88
4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	89

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	แสดงจำนวนการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากแหล่งต่างๆ	15
2.2	ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Hierarchy of Needs)	41
2.3	กรอบแนวคิดการวิจัย	52
3.1	ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย	55



คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

Σ	ผลรวม (Summation)
\bar{X}	ค่าเฉลี่ย (Mean)
n	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
CRM	Crew Resource Management
CPR	Cardiopulmonary Resuscitation
DXB	Dubai International Airport
EK	Emirates Airline (IATA code)
EY	Etihad Airways (IATA code)
GDP	Gross Domestic Product
IATA	สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association)
ICAO	องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization)
IFE	ระบบความบันเทิงภายในเครื่องบิน (Inflight Entertainment)
IOC	ความสอดคล้องระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence)
IPCC	Intergovernmental Panel on Climate Change
KHI	Jinnah International Airport
QR	Qatar Airways (IATA code)
RPK	Revenue Passenger-Kilometers
S.D.	Standard deviation
SOP	Standard Operating Procedures
UAE GCAA	United Arab Emirates General Civil Aviation Authority

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

ปัจจุบันการเดินทางทางอากาศได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้น นอกจากความสะดวกสบายและความรวดเร็วที่ผู้เดินทางจะได้รับแล้ว ยังมีสิ่งสำคัญอีกหนึ่งอย่างสำหรับผู้เดินทางค้ำึงถึงนั่นคือความปลอดภัยในการเดินทาง การเดินทางทางอากาศถือได้ว่าเป็นการเดินทางที่ปลอดภัยเมื่อเทียบกับการคมนาคมประเภทอื่น ๆ จากรายงานการเกิดอุบัติเหตุระหว่างปี ค.ศ. 2018-2019 โดยอุบัติเหตุบนท้องถนนทั่วโลกมีมากถึง 1.3 ล้านครั้ง (Brian, 2019) และจากรายงานของ Aviation Safety Network (Laura, 2019) กล่าวถึงจำนวนอุบัติเหตุทางอากาศทั่วโลกมีจำนวนทั้งสิ้น 15 ครั้ง เมื่อเปรียบเทียบอุบัติเหตุบนท้องถนนและบนอากาศพบว่า จำนวนอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นทางอากาศมีน้อยกว่าอุบัติเหตุทางบกเป็นอย่างมาก จึงเป็นอีกเหตุผลหนึ่งที่ทำให้การเดินทางทางอากาศมีความน่าเชื่อถือ ปลอดภัย และมีแนวโน้มของการใช้บริการมากขึ้น

จากรายงานการสรุปข้อมูลข่าวสารอุตสาหกรรมการบินไทย ประจำเดือนมกราคม พ.ศ. 2560 โดยแผนกวิจัยและพัฒนาธุรกิจการบิน สำนักวิจัยและพัฒนาธุรกิจการบิน สถาบันการบินพลเรือน (สถาบันการบินพลเรือน, www, 2560) ได้กล่าวว่า จำนวนผู้โดยสารที่เดินทางทางอากาศที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี เป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นว่า การเดินทางประเภทนี้ได้รับความนิยม จากข้อมูลสถิติขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization; ICAO) ระบุตัวเลขเบื้องต้นของจำนวนผู้โดยสารทั้งหมดในเที่ยวบินประจำใน พ.ศ. 2559 อยู่ที่ประมาณ 3.7 พันล้านคน เพิ่มขึ้นร้อยละ 6 จาก พ.ศ. 2558 จำนวนเที่ยวบินขาออกทั่วโลกเพิ่มขึ้นเป็น 35 ล้านเที่ยวบิน ทำให้ปริมาณการขนส่งผู้โดยสารทั่วโลก (RPKs) อยู่ที่ 7,015 พันล้านคน-กิโลเมตร เพิ่มขึ้นร้อยละ 6.3 ข้อมูลเหล่านี้แสดงให้เห็นถึงปริมาณความต้องการของผู้โดยสารทั่วโลกต่อการเดินทางทางอากาศเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

เมื่อความต้องการในการใช้บริการขนส่งทางอากาศเพิ่มขึ้น ส่งผลให้บุคลากรด้านอุตสาหกรรมการบินเป็นที่ต้องการเพิ่มขึ้นเช่นกัน ทั้งสายงานภาคพื้นและทางอากาศ เช่น พนักงานบริการภาคพื้นดิน วิศวกรซ่อมบำรุงอากาศยาน เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ นักบิน พนักงาน

ต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นต้น ซึ่งแต่ละตำแหน่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบแตกต่างกันออกไป แต่มีความเชื่อมโยงและความสัมพันธ์ในการทำงาน ไม่สามารถขาดตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งไปได้ เพื่อให้เกิดความปลอดภัยและความประทับใจในการเดินทาง บุคลากรด้านอุตสาหกรรมการบิน นอกจากจะมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านแล้ว ต้องมีความอดทน ความรับผิดชอบ ไหวพริบสติปัญญา และทักษะทางด้านภาษา เพื่อใช้ในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

อาชีพและตำแหน่งงานจำนวนมากที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบิน ได้รับความสนใจอย่างต่อเนื่องจากบุคคลที่ต้องการประกอบอาชีพทางด้านนี้ และเป็นอาชีพที่อุตสาหกรรมการบิน มีความต้องการสูง เพื่อให้เพียงพอต่อการเติบโตของอุตสาหกรรมการบิน หากอาชีพต่าง ๆ เหล่านี้มีจำนวนไม่เพียงพอส่งผลกระทบต่อองค์กรหรือสายการบิน ตัวอย่างเช่น การประท้วงของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินยูไนเต็ด แอร์ไลน์ ในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2561 เนื่องจากไม่พอใจนโยบายของสายการบิน ที่จะลดจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นธุรกิจของเที่ยวบินระหว่างประเทศ ซึ่งบรรดาผู้ประท้วงบางคนให้สัมภาษณ์ว่า นโยบายดังกล่าวก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อความปลอดภัย และความพึงพอใจในการบริการของผู้โดยสาร เป็นการเพิ่มภาระงานให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และส่งผลต่อค่าตอบแทนที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะได้รับ เพราะค่าตอบแทนของเที่ยวบินระหว่างประเทศสูงกว่าภายในประเทศ การประท้วงเกิดขึ้นในหลายสนามบินทั่วสหรัฐอเมริกา หากนโยบายดังกล่าวถูกบังคับใช้ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวนมากจะรวมตัวกันหยุดงาน (Leslie, Online, 2018)

หากสายการบินใดให้ความสำคัญต่อสวัสดิการและความเป็นอยู่ของพนักงานแล้ว ย่อมทำให้มีผู้สนใจอยากเข้าร่วมทำงานด้วย เช่น สายการบินในแถบตะวันออกกลาง ซึ่งการเปิดรับสมัครพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินในแต่ละครั้ง ได้รับความสนใจจากผู้ที่ต้องการประกอบอาชีพนี้เป็นอย่างมาก สืบเนื่องจากสัดส่วนของผู้สมัครที่มีจำนวนมากแต่สายการบินต้องการผู้ที่ผ่านการคัดเลือกในจำนวนน้อย โดยเหตุผลส่วนใหญ่ที่ผู้สมัครหลายคนต้องการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือ รายได้และสวัสดิการที่จะได้รับ แต่ทุกอาชีพย่อมมีทั้งข้อดีและข้อเสีย สำหรับข้อเสียของการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้นมีหลายประการด้วยกัน ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่แตกต่างกัน เช่น ตารางงานที่ไม่แน่นอน สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาขึ้นอยู่กับสภาพอากาศหรือปัจจัยอื่น ๆ (Dorethea, 2017) ซึ่งส่งผลให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินพักผ่อนและมีพฤติกรรมการดำรงชีพที่ไม่เป็นเวลา จึงทำให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพ เกิดโรคร้ายต่าง ๆ เช่น ไมเกรน กรดไหลย้อน เป็นต้น ปัญหาความเครียดที่เกิดจากผู้โดยสารหรือ

เพื่อนร่วมงาน ปัญหาทางด้านจิตใจโดยเฉพาะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินต่างประเทศ เป็นต้น ซึ่งปัญหาเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

สำนักที่ปรึกษา กรมอนามัย (2560) ได้กล่าวไว้ว่า หากพนักงานในองค์กรมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง มีความพร้อมทั้งกายและใจในการปฏิบัติงาน ย่อมทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าช่วงที่ร่างกายเจ็บป่วยหรือมีความทุกข์กายทุกข์ใจ สามารถทำให้ผลิตสินค้าที่มีคุณภาพและการบริการตรงตามความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น ส่งผลให้การประกอบการของบริษัทหรือองค์กรดีขึ้นตามลำดับ และสามารถแบ่งปันผลกำไรมาตอบแทนพนักงานทั้งในรูปของค่าตอบแทนพิเศษ การปรับปรุงสภาพแวดล้อม เครื่องมือ เครื่องจักร รวมถึงการพัฒนาคนในองค์กรให้มีความรู้ความสามารถดีขึ้น ทำให้พนักงานในองค์กรมีขวัญและกำลังใจ จงรักภักดีต่อองค์กร ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้เต็มกำลังความสามารถ ไม่ลาถากใจความจำเป็น องค์กรสามารถรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับองค์กรได้ โดยไม่ลาออกไปแสวงหางานใหม่ ทำให้องค์กรเข้าสู่วงจรแห่งสุขภาพ มีความเจริญรุ่งเรืองอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานบนเครื่องบินนั้น ไม่ได้เริ่มต้นเมื่อพนักงานต้อนรับก้าวเข้าสู่เครื่องบิน แต่เริ่มจากการรายงานตัวและการประชุมก่อนปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบิน เพื่อเตรียมความพร้อมในทุกด้าน เช่น การเตรียมเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ การตรวจความเรียบร้อยของเครื่องแต่งกาย ตรวจสอบสภาพความพร้อมทั้งร่างกายและจิตใจ ข้อมูลเกี่ยวกับเที่ยวบิน รวมถึงการบริการบนเที่ยวบินนั้น และมีอีกสิ่งหนึ่งที่ขาดไม่ได้คือ การแนะนำตัวและทำความรู้จักกันเบื้องต้นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแต่ละคน รวมถึงนักบินในเที่ยวบินนั้นด้วย

หน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1) หน้าที่ในการอำนวยความสะดวกสบายให้กับผู้โดยสาร เช่น การบริการอาหารเครื่องดื่ม การจัดเตรียมที่นั่ง นิตยสาร หนังสือพิมพ์ เป็นต้น และ 2) หน้าที่ในการรักษาความปลอดภัย เช่น การดูแลอุปกรณ์เกี่ยวกับความปลอดภัยในห้องผู้โดยสารให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน การช่วยเหลือผู้โดยสารกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน การปฐมพยาบาลให้กับผู้โดยสารที่เจ็บป่วย และดูแลความเรียบร้อยในห้องผู้โดยสารเพื่อความปลอดภัย เป็นต้น หากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่ อาจทำให้ผู้โดยสารเกิดความไม่พอใจ ไม่อยากใช้บริการกับสายการบินอีกในครั้งต่อไป ดังนั้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรปฏิบัติหน้าที่ให้ครบถ้วน เพื่อสร้างความประทับใจ ความพึงพอใจ และความปลอดภัยแก่ผู้โดยสาร

จากการสำรวจสายการบินยอดเยี่ยม โดย Skytrax; World Airline Awards (2018) ที่เปิดโอกาสให้ผู้โดยสารจากทั่วโลกลงคะแนนความพึงพอใจในการบริการด้านต่าง ๆ ของสายการบิน จากผลการลงคะแนนดังกล่าว ทำให้สายการบินชั้นนำจากตะวันออกกลาง ที่ได้รับคัดเลือกให้เป็นสายการบิน 1 ใน 10 สายการบินยอดเยี่ยมตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551-2560 ประกอบด้วย 3 สายการบิน ได้แก่

1) สายการบินกาตาร์ แอร์เวย์ส สายการบินประจำชาติของกาตาร์ ประจำการที่กรุงโดฮา ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2540 ให้บริการแก่ผู้โดยสารด้วยฝูงบินกว่า 180 ลำ ไปยังจุดหมายปลายทางมากกว่า 160 สนามบินทั่วโลก ภายใต้การบริหารงานของประธาน Mr. Akbar Al Baker สายการบินการ์ต้า แอร์เวย์ส มีการเติบโตอย่างรวดเร็วและได้รับรางวัลรับรองถึงคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง เป็นสายการบินพันธมิตรในกลุ่ม Oneworld (Qatar Airways, www, 2017)

2) สายการบินเอทิฮัด แอร์เวย์ส สายการบินแห่งชาติสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ ประจำการที่รัฐอาบูดาบี ก่อตั้งตามพระราชกฤษฎีกาเมื่อเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2546 ปัจจุบันมีจำนวนฝูงบินกว่า 120 ลำ ไปยังจุดหมายปลายทางมากกว่า 110 สนามบินทั่วโลก ซึ่งสอดคล้องตามสโลแกน “From Abu Dhabi to the World” (Etihad Airways, Online, 2018)

3) สายการบินเอมิเรตส์ แอร์ไลน์ ประจำการที่รัฐคูไบ สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2528 เปิดให้บริการครั้งแรกด้วยเครื่องบินเพียง 2 ลำ ปัจจุบันเป็นสายการบินที่ให้บริการเฉพาะเครื่องบินแบบแอร์บัส A380 และ โบอิง B777 มากที่สุดในโลกด้วยจำนวนกว่า 230 ลำ ไปยังจุดหมายปลายทางมากกว่า 150 สนามบินทั่วโลก (Emirates Airline, Online, 2018)

จากผลการคัดเลือกให้เป็น 1 ใน 10 สายการบินยอดเยี่ยม ทำให้ทราบว่าสายการบินทั้ง 3 สายการบินนั้น ได้มีการพัฒนาที่ไม่หยุดนิ่งเพื่อให้เกิดการบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้โดยสารมากที่สุด จึงนำมาซึ่งการแข่งขันในด้านต่าง ๆ อีกมากมาย เช่น ราคาบัตรโดยสาร รูปแบบการบริการ เส้นทางการบิน รวมถึงพนักงานต้อนรับที่มีอัธยาศัยและทัศนคติที่ดีจากทั่วโลก ทั้งนี้พบว่า มีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยเป็นจำนวนมากที่ปฏิบัติหน้าที่ให้กับสายการบินชั้นนำในตะวันออกกลางทั้ง 3 สายการบิน การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยท่ามกลางความหลากหลายทางวัฒนธรรมของเพื่อนร่วมงาน การพักอาศัยในต่างประเทศ อีกทั้ง องค์ประกอบอื่น ๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ก่อให้เกิดการปรับตัวเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอีกหนึ่งงานบริการ ที่ผู้รับบริการหรือผู้โดยสารสามารถรับรู้ได้ถึงระดับการบริการ

และส่งผลต่อจิตใจ สามารถทำให้เกิดความรู้สึกทั้งในแง่บวกและลบต่อการบริการจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งเป็นสิ่งที่สายการบินให้ความสำคัญเพื่อให้สามารถรักษาระดับการบริการ และเป็นจุดเด่นที่ได้เปรียบคู่แข่ง ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงาน of พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินตะวันออกกลาง เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติให้กับผู้ที่สนใจในการประกอบวิชาชีพในด้านนี้

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาและวิเคราะห์องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงาน of พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินตะวันออกกลาง
- 2) เพื่อเสนอแนวทางการปฏิบัติตนของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินตะวันออกกลาง

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงาน of พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินตะวันออกกลาง โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งขอบเขตของการวิจัยเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ด้านเนื้อหา และด้านระยะเวลา ดังต่อไปนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- 1) ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ในตะวันออกกลาง ได้แก่ สายการบินกาตาร์ แอร์เวย์ส สายการบินเอทิฮัด แอร์เวย์ส และสายการบินเอมิเรตส์ แอร์ไลน์
- 2) ขอบเขตกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากกลุ่มประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงใช้สูตรไม่ทราบขนาดประชากรของ W.G. Cochran (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549 อ้างถึงใน ธนกฤต ดิพลักดิ์, 2556) ซึ่งกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 จากสูตรที่ใช้คำนวณสามารถหากกลุ่มตัวอย่างได้ 385 คน

1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงาน of พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินตะวันออกกลาง ได้แก่ องค์ประกอบ

ส่วนบุคคล องค์กรประกอบการด้านการฝึกอบรม องค์กรประกอบการปฏิบัติงานบนเครื่องบิน และองค์กรประกอบการสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้มีช่วงระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือนมกราคม 2561 ถึงเดือนมีนาคม 2562

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ทราบถึงองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินตะวันออกกลาง
- 2) นำผลการวิจัยไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินตะวันออกกลางให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.5 คำอธิบายศัพท์

- 1) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย (Thai flight attendant หรือ Thai cabin crew) หมายถึง บุคคลซึ่งมีสัญชาติไทย ที่ให้บริการด้านความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบิน ดูแลอุปกรณ์เกี่ยวกับความปลอดภัยในห้องผู้โดยสารให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและสาธิตอุปกรณ์ดังกล่าวก่อนการเดินทาง ช่วยเหลือผู้โดยสารกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ช่วยเหลือด้านการปฐมพยาบาล ดูแลความเรียบร้อยในห้องผู้โดยสารเพื่อความปลอดภัยตั้งแต่ผู้โดยสารขึ้นเครื่องบินจนกระทั่งเครื่องบินถึงจุดหมายปลายทาง
- 2) สายการบินตะวันออกกลาง (Middle East airlines) หมายถึง สายการบินกาตาร์ แอร์เวย์ส สายการบินประจำชาติกาตาร์ สายการบินเอทิฮัด แอร์เวย์ส สายการบินประจำชาติสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ และสายการบินเอมิเรตส์ แอร์ไลน์ ประจำการที่รัฐคูไบ สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์
- 3) องค์กรประกอบการปฏิบัติงานบนเครื่องบิน หมายถึง องค์กรประกอบที่มีผลต่อการทำงานบนเครื่องบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ประกอบด้วย ความสามารถในการตัดสินใจแก้ไขปัญหา
- 4) องค์กรประกอบการฝึกอบรม หมายถึง การฝึกอบรมที่องค์กรจัดเตรียมไว้สำหรับฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพในการทำงาน

ประกอบด้วยการฝึกอบรมด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านความปลอดภัย ด้านการปฐมพยาบาลและช่วยชีวิตเบื้องต้น ด้านการบริการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

5) องค์กรประกอบด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง องค์กรประกอบที่มีส่วนผลักดันให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย นโยบาย องค์กรการ ค่าตอบแทน อุปกรณ์ที่ใช้ในระหว่างปฏิบัติงาน

6) องค์กรประกอบส่วนบุคคล หมายถึง องค์กรประกอบของแต่ละบุคคลที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินตะวันออกกลาง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน/ประสบการณ์การทำงานจนถึงปัจจุบัน สายการบิน ตำแหน่งงาน สถานภาพ และรายได้ทั้งหมดเฉลี่ยต่อเดือน

7) ICAO ย่อมาจาก International Civil Aviation Organization หมายถึง หน่วยงานชำนาญพิเศษของสหประชาชาติ จัดตั้งขึ้นเพื่อวางระเบียบ ข้อบังคับ สำหรับกิจกรรมการบินระหว่างประเทศให้มีความปลอดภัยสูงสุด มีสมาชิก 192 ประเทศ สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่เมืองมอนทรีออล ประเทศแคนาดา

8) RPK ย่อมาจาก Revenue Passenger-Kilometers หมายถึง ปริมาณการขนส่งผู้โดยสาร (จำนวนผู้โดยสาร x ระยะทางบิน)

9) SOP ย่อมาจาก Standard Operation Procedure หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อให้องค์กรมีการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องและมีทิศทางเดียวกันทั้งหมด

10) Skytrax หมายถึง หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการศึกษาและวิจัยด้านธุรกิจการบินและการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ ก่อตั้งเมื่อ ค.ศ. 1989 มีสำนักงานอยู่ที่กรุงลอนดอน สหราชอาณาจักร

บทที่ 2

ปรัชญาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ในสายการบินตะวันออกกลาง ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาปรัชญาวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- 1) ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสายการบินตะวันออกกลาง
- 2) แนวคิดเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
- 3) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงาน
- 4) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 5) กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสายการบินตะวันออกกลาง

สายการบินตะวันออกกลางในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 3 สายการบินชั้นนำ ได้แก่ 1) สายการบินกาตาร์ แอร์เวย์ส 2) สายการบินเอทิฮัด แอร์เวย์ส และ 3) สายการบินเอมิเรตส์ แอร์ไลน์ ซึ่งแต่ละสายการบินมีข้อมูลที่น่าสนใจดังนี้

2.1.1 สายการบินกาตาร์ แอร์เวย์ส

สายการบินกาตาร์ แอร์เวย์ส (IATA code; QR) เป็นสายการบินประจำชาติของประเทศกาตาร์ เปิดให้บริการในปี พ.ศ. 2540 ซึ่งถือว่าเป็นสายการบินที่มีการเติบโตเป็นอย่างมาก ในตะวันออกกลาง จากการพัฒนาที่ไม่หยุดยั้งเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันของอุตสาหกรรมการบินในปัจจุบัน สามารถทำให้สายการบินกาตาร์ แอร์เวย์ส ได้รับรางวัลและมีชื่อเสียงเป็นอย่างมาก ด้วยบริการที่ดีเลิศจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มาจากหลากหลายประเทศทั่วโลก อีกทั้ง ยังให้บริการด้วยเครื่องบินที่มีความเหมาะสมกับแต่ละเส้นทางการบินมากถึง 188 ลำ ไปยัง 150 สนามบิน ใน 6 ทวีป

เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพที่ยั่งยืน สายการบินกาตาร์ แอร์เวย์ส ได้กำหนดวิสัยทัศน์เพื่อทำให้สายการบินกาตาร์ แอร์เวย์ส เป็นสายการบินเดียวเท่านั้นที่ผู้โดยสารต้องการ

ให้บริการ โดยสามารถตอบโจทยความต้องการของผู้รับบริการทั้งในด้านจำนวนเที่ยวบินและเส้นทางการบิน อีกทั้ง มอบการบริการที่ดีที่สุดด้วยบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และความเป็นมืออาชีพมากกว่า 46,000 คนจากทั่วโลก (Qatar Airways, www, 2018)

จากความมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจมากที่สุด ทำให้สายการบินกาตาร์ แอร์เวย์ส ได้รับเลือกให้เป็นสายการบินที่ดีที่สุดในโลก ในปี พ.ศ. 2554 2555 2558 และ 2560 จาก Skytrax; World Airline Awards อีกทั้ง ยังได้รับอีกหลายรางวัลในปี พ.ศ. 2561 ได้แก่ 1) รางวัลสายการบินที่ดีที่สุดในวันออกกลาง และ 2) รางวัลสายการบินที่มีชั้นธุรกิจที่ดีที่สุดของโลก (Skytrax, www, 2018)

นอกจากการสร้างเชื่อมั่นให้ผู้รับบริการในด้านการบริการแล้ว สายการบินกาตาร์ แอร์เวย์ส ได้เข้าร่วมกับเครือข่ายพันธมิตรของสายการบินชั้นนำระดับโลกที่มุ่งมั่นให้บริการด้วยมาตรฐานสูงสุดและอำนวยความสะดวกในการเดินทางไปยังเมืองต่าง ๆ มากกว่า 1,000 เมืองทั่วโลก ภายใต้ชื่อ Oneworld ประกอบด้วย 13 สายการบิน ได้แก่ 1) สายการบินอเมริกัน แอร์ไลน์ส 2) สายการบินบริติช แอร์เวย์ส 3) สายการบินคาเธ่แปซิฟิก 4) สายการบินฟินแอร์ 5) สายการบินไอบีเรีย 6) สายการบินเจแปน แอร์ไลน์ส 7) สายการบินลาแทม แอร์ไลน์ 8) สายการบินมาเลเซีย แอร์ไลน์ 9) สายการบินแควนตัส 10) สายการบินกาตาร์ แอร์เวย์ส 11) สายการบินรอยัลจอร์แดนเนียน 12) สายการบินเอส 7 แอร์ไลน์ และ 13) สายการบินศรีลังกา แอร์ไลน์

เพื่อการรองรับจำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มมากขึ้น สายการบินกาตาร์ แอร์เวย์ส จึงมีฝูงบินขนาดใหญ่ไว้ให้บริการ ทั้งเครื่องบินแบบโบอิงและแอร์บัสหลากหลายรุ่น ซึ่งมีทั้งแบบลำตัวกว้างและลำตัวแคบ เพื่อให้เหมาะสมกับแต่ละเที่ยวบินและเส้นทางการบินที่มีทั้งแบบระยะใกล้-ระยะปานกลาง-ระยะไกล ประกอบด้วยเครื่องบินรุ่นต่าง ๆ แสดงในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 ประเภทและจำนวนเครื่องบินของสายการบินกาตาร์ แอร์เวย์ส

Aircraft Type	Current Fleet
Airbus A319LR	2
Airbus A320-200	39
Airbus A319LR	2
Airbus A320-200	39

ตารางที่ 2.1 ประเภทและจำนวนเครื่องบินของสายการบินกาตาร์ แอร์เวย์ส (ต่อ)

Aircraft Type	Current Fleet
Airbus A321-200	8
Airbus A330-200	13
Airbus A330-300	13
Airbus A340-600	4
Airbus A350	19
Airbus A380-800	8
Boeing 777-200	9
Boeing 777-300	35
Boeing 787-8	30
Total	180

ที่มา Qatar Airways, www, 2018

2.1.2 สายการบินเอทิฮัด แอร์เวย์ส

สายการบินเอทิฮัด แอร์เวย์ส (IATA code; EY) เป็นสายการบินแห่งชาติสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ ก่อตั้งโดยพระราชกฤษฎีกาในเดือนกรกฎาคม ปี พ.ศ. 2546 เริ่มเปิดให้บริการเมื่อเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2546 นับว่าเป็นสายการบินที่เติบโตเร็วที่สุดในประวัติศาสตร์การบินเชิงพาณิชย์ ปัจจุบันสายการบินเอทิฮัด แอร์เวย์ส ให้บริการบินสู่ 110 สนามบิน ใน 55 ประเทศทั่วโลก ด้วยจำนวนเครื่องบินมากกว่า 120 ลำ และมีบุคลากรมากถึง 154 สัญชาติ รวมทั้งหมด 24,558 คน โดยมีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 5,670 คน

แม้ว่าเป็นสายการบินที่ก่อตั้งได้ไม่นานเมื่อเทียบกับสายการบินชั้นนำอื่น ๆ ในภูมิภาคตะวันออกกลาง แต่สายการบินเอทิฮัด แอร์เวย์ส มีวิสัยทัศน์ที่ต้องการให้ผู้รับบริการเห็นถึงการบริการที่ดีที่สุดแบบอาหรับ ประกอบด้วย วัฒนธรรม ความประณีต ความอบอุ่น และความมีน้ำใจ รวมถึงการสร้างเสริมเกียรติประวัติของอาบูดาบี ในฐานะเป็นศูนย์กลางแห่งการบริการระหว่างโลกตะวันออกและตะวันตก เป้าหมายของสายการบินเอทิฮัด แอร์เวย์ส คือ การเป็นสายการบินระดับโลกแห่งศตวรรษที่ 21 อย่างแท้จริง (Etihad Airways, www, 2018)

จากการบริการที่โดดเด่น และเป็นเอกลักษณ์ในแบบฉบับของอาหรับ ส่งผลให้ในทุก ๆ ปี สายการบินเอทิฮัด แอร์เวย์ส ได้รับรางวัลต่าง ๆ มากมาย เช่น รางวัลสายการบินระยะไกลที่ดีที่สุดของภูมิภาคตะวันออกกลางและแอฟริกา ประจำปี พ.ศ. 2560 และรางวัลสายการบินที่มีชั้นโดยสารชั้นหนึ่งที่ดีที่สุดในวันออกกลาง ประจำปี พ.ศ. 2560 และ 2561 (Skytrax, www, 2018)

สายการบินมีนโยบายด้านความร่วมมือกันกับสายการบินพันธมิตรเพื่อให้เกิดการเติบโตอย่างยั่งยืน พร้อมทั้งเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในตลาดการบินโลก การเติบโตในธุรกิจการบิน มาจากการพัฒนาฐานพันธมิตรร่วมทุนที่แข็งแกร่ง ซึ่งมีความสำคัญเชิงกลยุทธ์ ที่ช่วยให้สายการบินเอทิฮัด แอร์เวย์ส เข้าถึงจุดหมายปลายทางมากกว่า 100 แห่งทั่วโลก โดยความร่วมมือของสายการบินพันธมิตรในการให้บริการในเที่ยวบินเหล่านั้น สำหรับการบริการโดยตรงจากสายการบินเอทิฮัด แอร์เวย์ส ที่รวมเที่ยวบินทั้งขนส่งผู้โดยสารและสินค้าไปสู่ 600 เมืองทั่วโลก มีจำนวนมากกว่า 25,200 เที่ยวบินต่อสัปดาห์ ซึ่งนับว่าเป็นจำนวนมากที่สุดสายการบินของภูมิภาคตะวันออกกลาง

ปัจจุบันสายการบินเอทิฮัด แอร์เวย์ส มีฝูงบินจำนวนรวมทั้งสิ้น 115 ลำ ประกอบด้วยเครื่องบินโดยสารและเครื่องบินขนส่งสินค้า โดยเครื่องบินของสายการบินเอทิฮัด แอร์เวย์ส มีอายุการใช้งานเฉลี่ยคือ 5 ปี 4 เดือน จำนวนและประเภทของเครื่องบินมีรายละเอียด ดังแสดงในตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 ประเภทและจำนวนเครื่องบินของสายการบินเอทิฮัด แอร์เวย์ส

Aircraft Type	Current Fleet
Airbus A320-Family	33
Airbus A330-Family	24
Airbus A380	10
Boeing 787	19
Boeing-Family	24
Boeing Freighter	5
Total	115

ที่มา Etihad Airways, www, 2018

2.1.3 สายการบินเอมิเรตส์ แอร์ไลน์

สายการบินเอมิเรตส์ แอร์ไลน์ (IATA code; EK) เปิดบริการเป็นครั้งแรก เมื่อวันที่ 25 ตุลาคม พ.ศ. 2528 โดยทำการบินจากเมืองดูไบ (DXB) ประเทศสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ ไปยังเมืองการาจี (KHI) ประเทศปากีสถาน ในขณะนั้นสายการบินมีเครื่องบินเพียง 2 ลำ ได้แก่ โบอิง B737 และแอร์บัส A300 B4 ซึ่งเป็นเครื่องบินแบบเช่าซื้อ

ปัจจุบันสายการบินเอมิเรตส์ แอร์ไลน์ ให้บริการบินสู่เมืองปลายทางกว่า 150 เมือง ใน 83 ประเทศทั่วโลก ด้วยเครื่องบินมากกว่า 230 ลำ และบุคลากรจากทั่วโลก 169 สัญชาติ จำนวนทั้งสิ้น 105,000 คน โดยมีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวน 21,000 คน

สายการบินเอมิเรตส์ แอร์ไลน์ ได้กำหนดวิสัยทัศน์ เพื่อให้มีบทบาทสำคัญในการอภิปรายนโยบายการบินสากลสาธารณะ ซึ่งส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการบิน และสายการบินเชื่อมั่นว่าตำแหน่งในการแข่งขันของการเปิดเสรี และการแทรกแซงการเงินในธุรกิจการบินของรัฐนั้นเป็นไปเพื่อประโยชน์ของผู้บริโภค

หัวใจของรูปแบบธุรกิจของสายการบินเอมิเรตส์ แอร์ไลน์ คือ การแข่งขันกับนานาชาติและการเปิดเสรีการบินอย่างแท้จริง สายการบินเชื่อว่าเศรษฐกิจโลกที่เปิดเสรีเป็นหัวใจสำคัญในการขยายตัวด้านการค้าการเติบโตทางเศรษฐกิจ และการจ้างงานที่เพิ่มขึ้น

จากความมุ่งมั่นในการพัฒนาการบริการเพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้สายการบินเอมิเรตส์ แอร์ไลน์ ได้รับรางวัลสายการบินที่ดีที่สุดในโลก ในปี 2018 และรางวัลสำหรับระบบความบันเทิงบนเที่ยวบินที่ดีที่สุดในโลกต่อเนื่องเป็นปีที่ 14 จากงาน Skytrax World Airline Awards 2018

เพื่อให้การบริการครอบคลุมและทั่วถึงได้มากที่สุด สายการบินเอมิเรตส์ แอร์ไลน์ ได้พัฒนาเครือข่ายและเส้นทางการบินให้มากขึ้น โดยร่วมมือกับพันธมิตรในการทำข้อตกลงการบินสำหรับการใช้รหัสเที่ยวบินร่วมกัน จำนวน 22 สายการบิน ใน 26 ประเทศ รวมเป็นจำนวนเส้นทางการบินมากถึง 275 ปลายทางทั่วโลก ทำให้สายการบินเอมิเรตส์ แอร์ไลน์ สามารถเข้าถึงความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น

การบริการบินสู่ปลายทางทั่วโลก จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องใช้ฝูงบินที่มีสมรรถนะสูงและจำนวนที่เพียงพอ จากการรายงานของ The Emirates Group Annual Report 2017-2018 พบว่าเครื่องบินของสายการบินเอมิเรตส์ แอร์ไลน์ มีอายุการใช้งานโดยเฉลี่ย 5 ปี 7 เดือน ปัจจุบันสายการบินเอมิเรตส์ แอร์ไลน์ กลายเป็นสายการบินหนึ่งเดียวที่ใช้เครื่องบินเฉพาะรุ่นแอร์บัส A380 จำนวน 102 ลำ และโบอิง B777 จำนวน 166 ลำ ส่งผลให้สายการบินเอมิเรตส์ แอร์ไลน์ เป็นสายการบินที่ให้บริการด้วยเครื่องบินเฉพาะแอร์บัส A380 และ โบอิง B777 ที่มีจำนวนมากที่สุด

ในโลก โดยมีคุณสมบัติและการออกแบบเฉพาะเพื่อการใช้งานที่ตอบโจทย์ความต้องการของสายการบินและผู้ให้บริการ ดังแสดงในตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 คุณสมบัติและการออกแบบของเครื่องบินแอร์บัส A380 และโบอิง B777 ในสายการบินเอมิเรตส์ แอร์ไลน์

ประเภทเครื่องบิน	คุณสมบัติและการออกแบบ
แอร์บัส A380	<ul style="list-style-type: none"> ● สามารถให้บริการผู้โดยสารในจำนวนที่มากกว่า เมื่อเทียบกับเครื่องบินรุ่นอื่น ● ใช้ชิ้นส่วนที่ทำจากวัสดุน้ำหนักเบาจำนวนหลายชิ้นซึ่งคิดเป็น 25% ของโครงสร้างของเครื่องบิน
	<ul style="list-style-type: none"> ● เป็นหนึ่งในเครื่องบินขนาดใหญ่ที่บินได้เร็วที่สุด และได้รับการออกแบบให้ปฏิบัติตามข้อกำหนดเกี่ยวกับเสียงรบกวนในสนามบินที่เข้มงวดมากที่สุด ผลลัพธ์ที่ได้คือ เครื่องบิน A380 ของสายการบินเอมิเรตส์ แอร์ไลน์ ปฏิบัติงานได้อย่างดีเยี่ยม จากการจัดอันดับของสนามบินนานาชาติลอนดอนฮีทโธรว์ สหราชอาณาจักร
	<ul style="list-style-type: none"> ● มีประสิทธิภาพในการประหยัดเชื้อเพลิงมากถึง 14% ซึ่งดีกว่าค่าเฉลี่ยของฝูงบินทั่วโลกที่วัดโดย IATA (จากการวัดในปี 2556)
	<ul style="list-style-type: none"> ● เครื่องยนต์ Engine Alliance GP7200 ทำให้เครื่องบินแอร์บัส A380 ได้รับมาตรฐานเรื่องเสียงรบกวนจาก ICAO Chapter Four
โบอิง B777	<ul style="list-style-type: none"> ● เครื่องบินโบอิง B777 เป็นหนึ่งในเครื่องบินที่มีประสิทธิภาพในการประหยัดเชื้อเพลิงมากถึง 14% ซึ่งดีกว่าค่าเฉลี่ยของฝูงบินทั่วโลกที่วัดโดย IATA
	<ul style="list-style-type: none"> ● เครื่องบินจากตระกูลโบอิง B777 เป็นเครื่องบินกลุ่มสำคัญในฝูงบินของสายการบินเอมิเรตส์ แอร์ไลน์ และเป็นผู้ให้บริการรายใหญ่ที่สุดที่ใช้เครื่องบินรุ่นนี้ เครื่องโบอิง B777-200LR เป็นรุ่นที่แตกต่างจากปกติ โดยทำสถิติระดับโลกในการบินในระยะทางที่ยาวที่สุด โดยไม่มีการหยุดนับตั้งแต่มีการเดินทางของเครื่องบินเชิงพาณิชย์ โดยใช้เวลานาน 22 ชั่วโมง 42 นาที จากประเทศฮ่องกงไปยังกรุงลอนดอน สหราชอาณาจักร ● ขับเคลื่อนด้วยเครื่องยนต์ General Electric GE90 ซึ่งเป็นเครื่องยนต์ไอพ่นที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในโลก GE90 มีอัตราส่วนการบายพาสสูงสุดที่ 9:1 ซึ่งหมายความว่าในทุก ๆ 1 กิโลกรัมของอากาศที่ใช้ในการเผาไหม้เชื้อเพลิงที่ใจกลางเครื่องยนต์ อากาศ 9 กิโลกรัม จะไหลผ่านพัดลมเพื่อสร้างแรงขับเคลื่อน จึงเป็นการใช้เชื้อเพลิงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

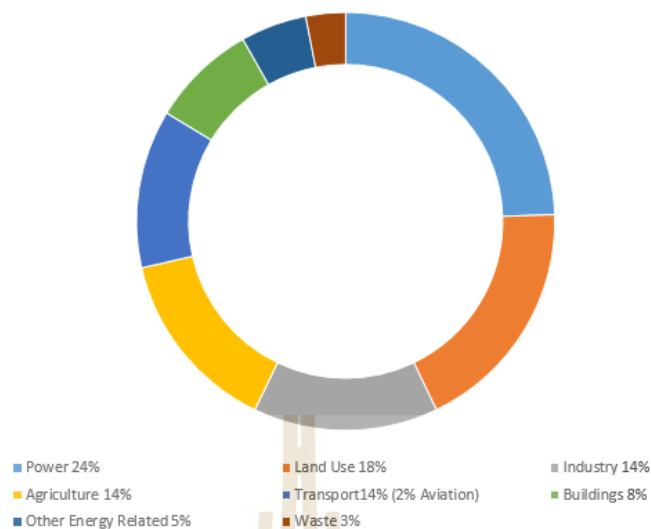
ตารางที่ 2.3 คุณสมบัติและการออกแบบของเครื่องบินแอร์บัส A380 และ โบอิง B777
ในสายการบินเอมิเรตส์ แอร์ไลน์ (ต่อ)

ประเภทเครื่องบิน	คุณสมบัติและการออกแบบ
โบอิง B777	<ul style="list-style-type: none"> เครื่องบินในตระกูล โบอิง B777 รุ่นต่อมาคือ โบอิง B777X จะนำมาซึ่งนวัตกรรมการออกแบบ และเครื่องยนต์ใหม่ ๆ เพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น ในด้านการใช้เชื้อเพลิงอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพในการลดเสียงรบกวน สายการบินเอมิเรตส์ แอร์ไลน์ ได้สั่งซื้อเครื่องบินโบอิง B777X จำนวน 150 ลำ ที่งานคูโบ แอร์โชว์ เมื่อเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2556 นับเป็นการสร้างพื้นฐานการลงทุนในระยะถัดไปของสายการบินเอมิเรตส์ แอร์ไลน์ ในเรื่องของประสิทธิภาพ และการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

ที่มา Emirates Airline, www, 2018

สายการบินเอมิเรตส์ แอร์ไลน์ คือส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมระดับโลกซึ่งมีความมุ่งมั่นที่จะลด Carbon Footprint เนื่องจากการบินคือ หนึ่งในอุตสาหกรรมที่มีส่วนสำคัญที่สุดต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมทั่วโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศที่กำลังพัฒนา เพราะอุตสาหกรรมการบินทำให้เกิดการจ้างงานกว่า 5.5 ล้านตำแหน่งทั่วโลก และมีส่วนสำคัญในการทำให้ GDP ของโลกมีมูลค่า 1.1 ล้านล้านเหรียญสหรัฐต่อปี

อุตสาหกรรมการบินตระหนักดีว่า ถึงแม้ว่าอุตสาหกรรมการบินจะมีส่วนในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกประมาณ 2% ของกิจกรรมทั้งหมดของมนุษย์ แต่อุตสาหกรรมการบินต้องเติบโตอย่างยั่งยืนและลดการปล่อยมลพิษให้ได้มากที่สุด ณ อัตราการเติบโตในปัจจุบัน ได้มีการคาดการณ์ว่า อุตสาหกรรมการบินจะมีส่วนในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเพียง 3% ภายในปี ค.ศ. 2050 สายการบินเอมิเรตส์ แอร์ไลน์ สนับสนุนกลยุทธ์สี่เสาหลักอย่างเต็มที่ เพื่อลดการปล่อยมลพิษ กลยุทธ์นี้จัดทำโดยสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 จำนวนการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากแหล่งต่าง ๆ

ที่มา Emirates Airline, www, 2018

การดำเนินงานของสายการบินเอมิเรตส์ แอร์ไลน์ ภายใต้นโยบายรักษาสิ่งแวดล้อมประกอบด้วย การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้กับฝูงบินที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น การลงทุนครั้งใหญ่สำหรับการร่วมออกแบบเครื่องบินที่ทันสมัยที่สุด มีเสียงรบกวนน้อยและปล่อยมลพิษปริมาณต่ำ การส่งเสริมให้รัฐบาลผลักดันให้การบินใช้เชื้อเพลิงอย่างมีประสิทธิภาพ และปล่อยมลพิษน้อยลง รวมถึงการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากการดำเนินงานภาคพื้นดินของสายการบินด้วย เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและส่งผลดีต่อการดำรงชีพของมนุษย์ในอนาคต

จากความมุ่งมั่นที่จะเป็นผู้นำด้านการบริการในอุตสาหกรรมการบินของทั้ง 3 สายการบินชั้นนำในภูมิภาคตะวันออกกลาง โดยความร่วมมือของบุคลากรในสายการบิน ในการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนเพื่อให้เข้าถึงความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการจากทั่วโลก อีกทั้งคำนึงถึงความสำคัญในการใช้เทคโนโลยีเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ ดังนั้นเทคโนโลยีจึงถูกพัฒนาและนำมาใช้ในการบริการด้านต่าง ๆ เช่น ระบบความบันเทิง (IFE: Inflight Entertainment) การบริการอินเทอร์เน็ต (On board Wi-Fi) การบริการด้านอาหาร (Food) เครื่องดื่ม (Beverage) รวมถึงการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อแสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในระยะยาว เพื่อก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีกับสายการบิน รวมถึงการพัฒนาบุคลากรจากทั่วโลกที่มีความแตกต่างและหลากหลายทางด้านวัฒนธรรม ภาษา เพื่อให้เกิดการบริการที่ดี มีมาตรฐานตามที่สายการบินกำหนด สามารถสร้างความประทับใจและความมั่นใจ

ให้กับผู้มาใช้บริการ และเหมาะสมกับจุดหมายปลายทางของสายการบินทั้ง 3 สายการบินที่มีอยู่ทั่วโลกด้วยเช่นกัน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยแบ่งออกเป็น 3 ประการสำคัญ คือ 1) ความหมายของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 2) หน้าที่หลักของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และ 3) คุณสมบัติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.2.1 ความหมายของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทำให้พบว่ามีความหมายหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีความหมายแตกต่างกันไป ดังนี้

พัชรพรรณ ชื่นสงวน (2554) อธิบายคำว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หมายถึง ลูกเรือ (Air crew) หรือ แอร์โฮสเตรสและสจ๊วต ทำหน้าที่ในการให้บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน ดูแลในด้านความปลอดภัยผู้โดยสารบนเครื่องบิน ให้การบริการอาหาร เครื่องดื่มและความสะอาดสบาย

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน (2525, อ้างถึงใน นัยนา กัลยาณมิตร, 2556) กำหนดความหมายของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือ ผู้พิทักษ์ความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกต่อผู้โดยสารบนอากาศยาน โดยมีหน้าที่ต่าง ๆ เช่น คอยดูแลช่วยเหลือผู้โดยสารในกรณีฉุกเฉิน รับผิดชอบตรวจเช็คอุปกรณ์ประจำเครื่องตามจุดต่าง ๆ เช่น ถังออกซิเจน เครื่องดับเพลิงและเสื้อชูชีพ สำหรับสาธิตให้ผู้โดยสารให้ทราบถึงขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติตามรายการ และอยู่ในสภาพใช้การได้ นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ผู้โดยสาร เช่น การเตรียมอาหาร การเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม การให้การพยาบาลแก่ผู้โดยสารที่เกิดเจ็บป่วย จัดหาที่นั่งให้ผู้โดยสาร ตรวจสอบให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดก่อนเครื่องขึ้นและลงจอด นอกจากนี้ยังเป็นผู้นำเสนอสิ่งอุปโภค บริโภคหรือเป็นสื่อในการตอบสนองความต้องการให้แก่ลูกค้าจากการที่ฝ่ายการตลาดได้ประมวลความต้องการของลูกค้าไว้ จึงมีความใกล้ชิดกับผู้โดยสารมากกว่าพนักงานส่วนอื่น ๆ

กรมการจัดหางาน (อ้างถึงใน ธนพล อินประเสริฐกุล, 2557) ให้ความหมายของคำว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือ บุคคลที่ทำหน้าที่ต้อนรับให้บริการด้านความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารบนอากาศยาน โดยหน้าที่ในด้านความปลอดภัยประกอบด้วย ดูแลอุปกรณ์เกี่ยวกับความปลอดภัยในห้องผู้โดยสารให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และสาธิตอุปกรณ์

ดังกล่าวก่อนเดินทาง ช่วยเหลือผู้โดยสารในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน สำหรับหน้าที่ในด้านการอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร ได้แก่ การจัดหาที่นั่ง แจกข้อมูลที่จำเป็นในการเดินทาง ให้บริการอาหาร เครื่องดื่ม วารสาร หนังสือพิมพ์ ช่วยเหลือผู้โดยสารที่เดินทางกับเด็กเล็ก ให้การปฐมพยาบาลแก่ผู้โดยสารที่เจ็บป่วย

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2556 อ้างถึงใน ธนพล อินประเสริฐกุล, 2557) นิยามคำว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบิน โดยมีหน้าที่รับผิดชอบทั่วไป เช่น การตรวจเช็คอุปกรณ์ประจำเครื่องตามจุดต่าง ๆ ประกอบด้วย ถังออกซิเจน เครื่องดับเพลิง ไฟฉาย หน้ากากออกซิเจน และเสื้อชูชีพ ซึ่งเป็นอุปกรณ์สำคัญที่ใช้ในกรณีฉุกเฉินให้อยู่ในสภาพที่ใช้การได้ตลอดเวลา การให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ผู้โดยสาร อาทิ การเตรียมอาหาร การเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม การให้การพยาบาลแก่ผู้โดยสารที่เจ็บป่วย รวมทั้งการจัดหาที่นั่ง การแจกนิตยสาร หนังสือพิมพ์ ตลอดจนการตรวจเช็คให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดก่อนเครื่องบินขึ้น-ลง นอกจากนี้ การอำนวยความสะดวกด้านอื่น ๆ ที่จะทำให้ผู้โดยสารเกิดความสบายก็เป็นสิ่งจำเป็นและเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบที่ควรกระทำ โดยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีคุณสมบัติ ดังนี้

- 1) มีความรู้ภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี หากมีความรู้ด้านภาษาอื่น ๆ เพิ่มเติมจะเป็นผลดีต่อการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
- 2) มีใจรักในงานให้บริการอย่างจริงใจ และพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้โดยสารด้วยความสุภาพอ่อนโยน และเป็นมิตร
- 3) มีความอดทนต่อสภาพการทำงานและปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ในระหว่างการปฏิบัติงาน
- 4) มีไหวพริบปฏิภาณในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี
- 5) มีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่น ๆ และสังคมได้เป็นอย่างดี
- 6) สามารถว่ายน้ำได้และมีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่แข็งแรง

พัลพงศ์ สุวรรณวาทีน (2559) ให้ความหมายคำว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือ พนักงานระดับปฏิบัติการในเที่ยวบิน ทำหน้าที่ให้บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน พร้อมกับการดูแลความปลอดภัยของอากาศยานและผู้โดยสาร รวมถึงใส่ใจด้านความปลอดภัยของตนเองตลอดระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ทั้งนี้ไม่นับรวมหัวหน้างาน ผู้จัดการเที่ยวบิน นักบิน และช่างซ่อมบำรุงอากาศยาน

จากความหมายของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่นักวิจัยหลายท่านได้กล่าวมา สามารถสรุปความหมายที่ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้ โดยมีความหมายดังต่อไปนี้ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย (Thai flight attendant หรือ Thai cabin crew) หมายถึง บุคคลซึ่งมีสัญชาติไทย ที่ให้บริการด้านความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารบนอากาศยาน ดูแลอุปกรณ์เกี่ยวกับความปลอดภัยในห้องผู้โดยสารให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและสาธิตอุปกรณ์ดังกล่าวก่อนการเดินทาง ช่วยเหลือผู้โดยสารกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ช่วยเหลือด้านการปฐมพยาบาล ดูแลความเรียบร้อยในห้องผู้โดยสารเพื่อความปลอดภัยตั้งแต่ขึ้นเครื่องจนกระทั่งถึงจุดหมายปลายทาง

2.2.2 หน้าหลักของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

การปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สามารถทำให้เกิดความมั่นใจและความประทับใจของผู้ใช้บริการในระหว่างการเดินทาง โดยหน้าที่หลักของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านต่าง ๆ โดย น้ำเพชร อยู่สกุล (2553) ได้กล่าวไว้ดังนี้

1) ด้านความปลอดภัย (Safety) หมายถึง การดูแลเรื่องความปลอดภัยให้กับผู้โดยสารถือเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญที่สุด พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีความพร้อมที่จะให้การช่วยเหลือแก่ผู้โดยสารทั้งในเหตุการณ์ปกติและเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency) ตลอดจนอธิบายวิธีเตรียมความพร้อมต่าง ๆ ซึ่งพนักงานจะต้องมีสติ มีความตื่นตัว (Alertness) ตลอดเวลา มีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบินเป็นอย่างดี สามารถใช้ทักษะต่าง ๆ ในการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ดังนั้นเพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจและความประทับใจให้กับผู้โดยสารในระหว่างการเดินทาง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยมากที่สุด

2) ด้านการบริการ (Service) หมายถึง การให้บริการอำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารตลอดการเดินทาง เช่น ด้านการบริการ ได้แก่ การให้บริการทางด้านอาหารและเครื่องดื่มที่ดีมีคุณภาพและเป็นที่น่าสนใจแก่ผู้โดยสาร ซึ่งพนักงานจำเป็นจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการบริการและความรู้เรื่องอาหารและเครื่องดื่มเป็นอย่างดี ด้านการอุปโภค ได้แก่ การให้บริการอำนวยความสะดวกในด้านนันทนาการต่าง ๆ ได้แก่ ระบบความบันเทิง (Inflight entertainment) ระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น การให้ข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการเดินทาง ข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางบิน ข้อมูลเกี่ยวกับจุดหมายปลายทาง สภาพเหตุการณ์ปัจจุบันและในทุกรายละเอียดที่ผู้โดยสารต้องการทราบ รวมถึงการให้ความช่วยเหลือตัดสินใจและแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ผู้โดยสาร (Make decision and handle problem) เช่น ความล่าช้าของเที่ยวบิน ผู้โดยสารพลาดเที่ยวบิน การเจ็บป่วยของผู้โดยสารระหว่างการเดินทาง เป็นต้น ซึ่งพนักงานต้องมีความรอบรู้ในทุกด้านตั้งแต่การปฐมพยาบาล ข้อมูล

สถานที่ท่องเที่ยว ศิลปวัฒนธรรมของแต่ละประเทศ เหตุการณ์ปัจจุบัน ตลอดจนโครงการต่าง ๆ ของบริษัท และที่สำคัญคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ (Public relation) ให้แก่บริษัท

3) หน้าที่อื่น ๆ ได้แก่

- การดูแลความพร้อมในการบริการ (Check cabin appearance) และประสานงานกับหน่วยต่าง ๆ (Coordinate) ได้แก่ การควบคุมการบริการตั้งแต่ก่อนให้บริการ เริ่มตั้งแต่กระบวนการเตรียมและตรวจสภาพความพร้อมของเครื่องมือเครื่องใช้ที่เกี่ยวกับความปลอดภัยและที่ใช้สำหรับการบริการระหว่างเที่ยวบิน ตรวจสอบความพร้อมของห้องโดยสาร ความสะอาด ระบบน้ำ ไฟ สัญญาณต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งหากมีสิ่งบกพร่องเกิดขึ้น ที่แสดงถึงความไม่ปลอดภัยจะต้องประสานงานฝ่ายที่เกี่ยวข้องทันที ซึ่งหากเป็นอุปกรณ์ที่จำเป็นในการเดินทาง (No go item) อาจจะต้องมีการเลื่อนกำหนดการเดินทางเพื่อทำการซ่อมแซม หรือเพิ่มเติมให้ครบถ้วน เช่น อุปกรณ์ด้านความปลอดภัย หรือยาที่ใช้สำหรับการปฐมพยาบาล นอกจากนี้ หัวหน้าพนักงานต้อนรับจะต้องประสานงานกับนักบินในเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ เส้นทางการบิน สภาพวิสัยการบิน เพื่อนำมาใช้ให้เกิดความปลอดภัยและเป็นข้อมูลในการกำหนดช่วงเวลาที่เหมาะสมในการให้บริการ อีกทั้งเป็นข้อมูลที่จะต้องประสานหรือส่งมอบการทำงานให้กับพนักงานภาคพื้นดิน

- การควบคุม ดูแลอาหารและเครื่องดื่ม เช่น การเก็บเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ให้ดีและปลอดภัย ทำการตรวจนับจำนวนและบันทึกไว้เป็นหลักฐาน การเก็บรักษาอาหารให้อยู่ในอุณหภูมิที่เหมาะสมกับประเภทของอาหาร มีการตรวจสอบความถูกต้องของตัวเลือกสำหรับอาหารที่จะเสิร์ฟผู้โดยสาร และตรวจสอบจำนวนอาหาร หากจำนวนอาหารไม่เพียงพอต้องทำการสั่งเพิ่มจากเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง

- การขายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน (Duty free)

- การรายงานผลการปฏิบัติงานและการประเมินการให้บริการแก่ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้น

2.2.3 คุณสมบัติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

การทำงานด้านการบริการจำเป็นต้องมีทักษะและคุณสมบัติตามที่สายการบินกำหนด โดยคุณสมบัติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ประกอบด้วย (น้ำเพชร อยู่สกุล, 2553)

- 1) สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 (Grade 12) ระดับอนุปริญญา หรือระดับอนุปริญญาขึ้นไป (ขึ้นอยู่กับข้อกำหนดของแต่ละสายการบิน)

- 2) ถ้าเป็นหญิงควรมีความสูงประมาณ 156-165 เซนติเมตร อายุ 20-26 ปี (สำหรับบางสายการบินต้องการความสูงที่สามารถเปิดและปิดที่เก็บของเหนือศีรษะได้)
- 3) ถ้าเป็นชายไทย ต้องผ่านการเกณฑ์ทหาร (สำหรับบางสายการบินในประเทศไทย) อายุไม่เกิน 28 ปี สูง 165 เซนติเมตรขึ้นไป สัดส่วนน้ำหนักพอดีกับความสูง (สำหรับบางสายการบินต้องการความสูงที่สามารถเปิดและปิดที่เก็บของเหนือศีรษะได้)
- 4) พุด อ่าน เขียนภาษาอังกฤษระดับดีมาก (คะแนนสอบโทอิก สามารถใช้เป็นหลักฐานประกอบการสมัครรับเลือกเข้าทำงานได้กับบางสายการบินเท่านั้น เนื่องจากสายการบินบางแห่งใช้แบบทดสอบทักษะด้านภาษาที่จัดทำขึ้นเอง) และความสามารถในการใช้ภาษาที่ 3 ซึ่งจะมีผลต่อการพิจารณารับเข้าทำงานกับบางสายการบิน
- 5) ไม่ปรากฏเห็นรอยสักเมื่อใส่ชุดเครื่องแบบของสายการบิน
- 6) มีความสามารถว่ายน้ำฟรีสไตล์อย่างต่อเนื่อง โดยผู้หญิงว่ายน้ำระยะ 50 เมตร และผู้ชายว่ายน้ำระยะ 100 เมตร (คุณสมบัติในข้อนี้ไม่ได้กำหนดในบางสายการบิน)
- 7) มีบุคลิกภาพดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี และมีใจรักการบริการ
- 8) มีไหวพริบ และปฏิภาณดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้
- 9) สามารถปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงาน ผู้โดยสาร รวมถึงการปรับตัวให้เข้ากับ ความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมและสถานที่ได้

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงาน

จากการศึกษาแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงาน โดยองค์ประกอบในงานวิจัยครั้งนี้ หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่นำมารวมกันแล้วทำให้เกิดเป็นสิ่งใหม่ (สำนักงานราชบัณฑิตยสภา, www, 2562) ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยในครั้งนี้ที่ศึกษาแต่ละองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบิน ตะวันออกกลาง ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำตารางสังเคราะห์องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงาน ทำให้ได้ องค์ประกอบจำนวน 4 องค์ประกอบ คือ 1) องค์ประกอบส่วนบุคคล 2) องค์ประกอบด้านการฝึกอบรม 3) องค์ประกอบด้านการปฏิบัติงาน และ 4) องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน แต่ละองค์ประกอบมีรายละเอียดดังนี้

2.3.1 แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบส่วนบุคคล

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบส่วนบุคคล ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) ประสบการณ์การทำงาน

5) สายการบิน 6) ตำแหน่งงาน 7) สถานภาพ และ 8) รายได้ทั้งหมดเฉลี่ยต่อเดือน โดยแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้

1) เพศ อารี พันธุ์มณี และคณะ (2541 อ้างถึงใน ไพบูลย์ อินทิสันห์, 2544) กล่าวถึงรายงานการศึกษาทั่วไปเกี่ยวกับการทำงานส่วนใหญ่พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันระหว่างเพศชายกับเพศหญิง ในเรื่องความสามารถเกี่ยวกับการแก้ปัญหาในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Penley และคณะ (1991) ซึ่งพบว่า ความสามารถในการติดต่อสื่อสารของเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน ผลการทำงานและความพึงพอใจในงานระหว่างเพศชายและเพศหญิงก็ไม่แตกต่างกันด้วย ถึงแม้ว่านักจิตวิทยาจะพบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะคล้ายตามมากกว่าเพศชายก็ตาม และงานวิจัยของไทยที่สนับสนุนคำกล่าวข้างต้น ได้แก่ งานวิจัยของสุสยาม อนันตสายนนท์ (2544) ได้ศึกษาอิทธิพลของลักษณะส่วนบุคคล เซวาน์อารมณ์ระดับบุคคลและกลุ่มที่มีผลต่อประสิทธิผลของทีมงานพบว่า เพศชายและเพศหญิงมีประสิทธิผลต่อทีมที่ไม่แตกต่างกัน

2) อายุ เป็นองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการพัฒนาการและระดับวุฒิภาวะ ซึ่งโดยปกติเมื่ออายุมากขึ้นระดับวุฒิภาวะจะเจริญขึ้นตามวัย (ทัศนาศ บุญทอง, 2529 อ้างถึงใน สุเทพ ปัญญา, 2552) ความคิดในการทำกิจกรรมต่าง ๆ จะเป็นไปได้ด้วยความรอบคอบมากขึ้น บุคคลที่มีอายุ 20 ปี โดยปกติมักจะมีความต้องการในเรื่องชื่อเสียง เกียรติยศ แสวงหาโอกาส มีความทะเยอทะยานและก้าวร้าว ต้องการโอกาสทำดี ส่วนบุคคลที่มีอายุช่วง 30-45 ปี มีความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ บางคนในกลุ่มในช่วงอายุนี้อาจต้องการความมั่นคงทางจิตใจ สนใจในเกียรติภูมิขององค์กร และงานที่ทำอยู่ บุคคลที่อยู่ในกลุ่มช่วงอายุ 45-55 ปี จะชื่นชมกับผลประโยชน์พิเศษใหม่ ๆ ที่จะได้รับจากค่าจ้างที่ได้รับตามปกติ (จุมพล หนิมพานิช, 2545 อ้างถึงใน สุเทพ ปัญญา, 2552) อาจทำให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันออกไป

3) ระดับการศึกษา การศึกษามีผลต่อการพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ เป็นผลทำให้บุคคลมีพฤติกรรมมีส่วนร่วมในทางบวก บุคลากรที่มีความรู้มากย่อมนำประโยชน์และคุณค่าต่อองค์กรมาก และสมควรที่จะได้รับผลตอบแทนที่ดี นอกจากนี้ การศึกษายังเป็นพื้นฐานที่สำคัญของการมีส่วนร่วม ทั้งนี้ เพราะบุคคลที่มีการศึกษาจะตระหนักถึงโอกาสในอาชีพ มีความเข้าใจในเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ดี รู้จักประยุกต์ใช้ความรู้และทัศนคติอย่างมีเหตุมีผล ในขณะที่ผู้ที่มีการศึกษาน้อยกว่าอาจมีข้อจำกัดในเรื่องของความรู้ความเข้าใจต่อการมีส่วนร่วม (วรรณวิมล เบลญกุล, 2535 อ้างถึงใน ทวีวัฒน์ ชัยมงคล, 2549)

4) ประสบการณ์การทำงาน มีส่วนสัมพันธ์กับอายุของมนุษย์โดยตรงหากผู้ที่มี การปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ และเนื่องจากระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความชำนาญและ ประสบการณ์ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย อาจทำให้ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ทั้งด้าน ความรู้และทักษะต่าง ๆ แต่อาจจะมีภาวะเครียดหรือร้อนในการทำงานสูง และพร้อมที่จะแสวงหา ความรู้ในวิชาชีพ ซึ่งทำให้วิชาชีพมีความก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น และนำมาซึ่งการมีบุคลากรที่มีคุณภาพ ส่วนผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า ย่อมมีความรู้ความชำนาญมาก รวมทั้งรู้ขั้นตอนการ พัฒนาผลงานและมีความสามารถในการพัฒนาตนเอง (ทิพย์รัตน์ สุทธิพงศ์, 2537 อ้างถึงใน อิศริย์ เหลืองวิสัย, 2545)

5) สายการบิน ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อม ของบริษัท ดังนั้น หากบริษัทให้ความสำคัญในการส่งเสริมการทำงานของพนักงานด้วยการสร้าง สภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดี ย่อมส่งผลให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีความสุขและการ ทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Yeh, 2014 อ้างถึงใน Mason C., 2016)

6) ตำแหน่งงาน เป็นศักยภาพของบุคคลที่เกิดจากสภาพการทำงานที่ต่างกัน เป็นสภาพที่ถูกกำหนดขึ้นภายในองค์กรหรือหน่วยงาน โดยผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่จะเป็นที่ยกย่องจาก บุคคลอื่นซึ่งสามารถชักจูง หรือชี้แนะให้บุคคลเข้ามามีส่วนร่วมเพิ่มมากขึ้น (ทวีวัฒน์ ชัยมงคล, 2549)

7) สถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำงาน เนื่องจากสถานภาพ สมรสทำให้บุคคลนั้น ๆ มีเวลาจัดสรรให้กับงานน้อยลง เพราะต้องจัดสรรเวลาให้กับครอบครัวมาก ขึ้นส่งผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานลดต่ำลงได้ (สุเทพ ปัญญา, 2552)

8) รายได้ ได้แก่ ระดับเงินเดือน และรายได้พิเศษ ซึ่งมีความสำคัญในการ ดำรงชีวิต หากรายได้ไม่เพียงพอกับค่าครองชีพปัจจุบัน บุคลากรอาจหันเหไปประกอบอาชีพอื่น ซึ่งให้ค่าตอบแทนที่สูงกว่า ดังนั้นอัตราเงินเดือนที่เหมาะสมและเพียงพอที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงาน มีความพอใจและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงของการปรับเปลี่ยนใน องค์กร ข้อมูลข่าวสารที่ไม่ชัดเจนในเรื่องเงินเดือน สวัสดิการ ค่าตอบแทน รวมถึงความรู้สึก ไม่มั่นคงในหน้าที่การทำงานอาจส่งผลให้บุคลากรเกิดความเครียด และความวิตกกังวลเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานลดต่ำลงได้ (สุเทพ ปัญญา, 2552)

2.3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านการฝึกอบรม

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรมที่จัดขึ้นโดยสายการบิน เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) กำหนด ในการ

ฝึกอบรมด้านความปลอดภัย และเพื่อให้เกิดมาตรฐานในการปฏิบัติสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระหว่างให้บริการ ได้แก่ การฝึกอบรมด้านการบริการ และการฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและช่วยชีวิตเบื้องต้น รวมถึงการฝึกอบรมด้านอื่น ๆ ได้แก่ การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งการฝึกอบรมในแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้

1) การฝึกอบรมด้านความปลอดภัย การเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางได้อย่างปลอดภัยถือเป็นสิ่งสำคัญที่สุด โดยสารคำนึงถึงมากที่สุด การเดินทางโดยเครื่องบินได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากใช้เวลาในการเดินทางสั้นกว่าและความปลอดภัยที่มีมากกว่าการเดินทางในรูปแบบอื่น ดังนั้น ผู้ที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมการบินย่อมนึกถึงความปลอดภัยเป็นอันดับแรกในการทำงาน

จากเหตุการณ์วินาศกรรม วันที่ 11 กันยายน พ.ศ. 2544 สะท้อนให้เห็นถึงความล้มเหลวด้านความปลอดภัยของอุตสาหกรรมการบิน โดยเฉพาะอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีส่วนเกี่ยวข้องเป็นอย่างมาก (C. Chen and S. Chen, 2012, อ้างถึงใน Dorethea W., 2017) ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านมาตรการและข้อบังคับต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมการบิน เช่น การตรวจสัมภาระและร่างกายของผู้โดยสารที่เข้มงวดมากขึ้น การเสริมความแข็งแกร่งให้ประตูห้องนักบินและไม่อนุญาตให้ผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องเข้าไปในห้องนักบินระหว่างทำการบิน การกำหนดปริมาณของเหลวที่ผู้โดยสารนำติดตัวขึ้นเครื่องบินเพราะอาจเป็นสารที่ก่อประกายไฟและระเบิดได้ เป็นต้น

องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) (ICAO, Online, 2018) ได้กำหนดข้อปฏิบัติพื้นฐานของการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านความปลอดภัย ซึ่งแต่ละสายการบินใช้เป็นแนวทางให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถปฏิบัติตามและประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างทำงานได้ องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศได้ระบุข้อปฏิบัติขั้นพื้นฐานที่คำนึงถึงความรู้ ทักษะ และทัศนคติในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สิ่งเหล่านี้เป็นผลจากการวิเคราะห์ลักษณะงานและหน้าที่ที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินพึงปฏิบัติ

ข้อปฏิบัติขั้นพื้นฐานมีลักษณะเฉพาะที่เกิดจากการวิเคราะห์ในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน และความรู้ความสามารถที่ตรงตามลักษณะงาน การฝึกอบรมพื้นฐานในด้านความปลอดภัยมีเป้าหมายที่จะสร้างความเข้าใจ และการประยุกต์ใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อีกทั้งเป็นตัวชี้วัดความรู้และความเข้าใจ

ของผู้เข้าอบรมว่าเป็นไปตามมาตรฐานที่องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศได้กำหนดไว้หรือไม่

การฝึกอบรมด้านความปลอดภัยของแต่ละสายการบินนั้น ควรสอดคล้องและเป็นไปตามมาตรฐานที่องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศได้กำหนดไว้ในคู่มือการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งมีหัวข้อต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ (ICAO, Online, 2018)

- คุณสมบัติและสิ่งสำคัญสำหรับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin crew safety training requirements and qualifications) กล่าวคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีคุณสมบัติที่พร้อมสำหรับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย
- เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการฝึกอบรม (Training facilities and devices) กล่าวคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องผ่านการฝึกอบรมด้วยเครื่องมือที่ได้มาตรฐานและเพียงพอต่อการฝึกอบรมในแต่ละครั้ง เช่น ห้องฝึกปฏิบัติการดับเพลิงบนเครื่องบิน (Fire drill) ห้องโดยสารจำลอง (Simulator) อุปกรณ์อพยพผู้โดยสารออกจากเครื่องบินในกรณีฉุกเฉิน (Slide drill) เป็นต้น
- การฝึกอบรมด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยใช้ระบบสมรรถนะ (Competency-based approach to cabin crew safety training) กล่าวคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถใช้ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และลักษณะเชิงพฤติกรรม (Attributes) ที่มีในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ
- การฝึกอบรมเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจด้านการบิน (Aviation indoctrination training) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำเป็นต้องมีพื้นฐานด้านการบินเพื่อใช้ในการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- การฝึกอบรมด้านการปฏิบัติการทั่วไป (Normal operations training) กล่าวคือ การปฏิบัติตนของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้สอดคล้องกับกฎ ระเบียบ และนโยบายของสายการบิน
- การฝึกอบรมในสถานการณ์ฉุกเฉินและเหตุการณ์ที่ไม่ปกติ (Abnormal and emergency situations training) เนื่องจากการเผชิญหน้ากับเหตุการณ์ฉุกเฉินและเหตุการณ์ที่ไม่ปกติเป็นสิ่งที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ ดังนั้น การอบรมเชิงปฏิบัติการให้กับพนักงานต้อนรับ

บนเครื่องบิน เพื่อให้รู้แนวทางในการแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินและเหตุการณ์ที่ไม่ปกติจึงจำเป็นต้อง

- การฝึกอบรมเกี่ยวกับสินค้าอันตราย (Dangerous goods training) กล่าวคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องรู้จักประเภทของสินค้าอันตราย และการจัดการที่ถูกต้องในกรณี

ที่สินค้าอันตรายส่งผลต่อผู้โดยสารหรือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เช่น การเกิดไฟไหม้ การรั่วไหลของสิ่งที่เป็

- การฝึกอบรมด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากร (Human performance training) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาทักษะ

ในด้านต่าง ๆ ที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ดังนั้น สายการบินควรส่งเสริมการอบรมหรือ กิจกรรมที่พัฒนาความสามารถของบุคลากรเพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

- การฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและสุขภาพ (Cabin crew health and first aid training) กล่าวคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องผ่านการฝึกอบรมด้านการปฐม

พยาบาล เพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยเบื้องต้นก่อนได้รับการดูแลจากบุคลากรทางการแพทย์

- การฝึกอบรมด้านการรักษาความปลอดภัยด้านการบิน (Aviation security training) ความปลอดภัยเป็นหัวใจสำคัญของการบิน ดังนั้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

จำเป็นต้องมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยด้านการบิน เพื่อนำไปใช้ในระหว่าง การปฏิบัติงาน

- การฝึกอบรมระบบการจัดการความปลอดภัย (Safety management system training) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องรู้จักระบบการจัดการความปลอดภัยที่ใช้ในสายการบิน

หากมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กำหนดไว้ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

- การฝึกอบรมเกี่ยวกับการจัดการความเมื่อยล้า (Fatigue management training) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่สามารถใช้เวลาในการทำกิจกรรมในชีวิตประจำวัน

ให้เหมือนกันทุกวันได้ ดังนั้น ความเมื่อยล้าจึงเป็นปัญหาใหญ่สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน การจัดการความเมื่อยล้าที่ถูกต้องสามารถทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่เกิดความเครียด และสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- การฝึกอบรมเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับ

บนเครื่องบิน (In-charge cabin crew member training) กล่าวคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทุกคนมีหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง และควรยึดปฏิบัติในระหว่างการทำงาน

- การจัดการการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Management aspects of the cabin crew safety training programme) กล่าวคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำเป็นต้องฝึกอบรมให้ครบทุกสาระสำคัญในด้านความปลอดภัย

2) การฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและช่วยชีวิตเบื้องต้น ในระหว่างการเดินทางโดยเครื่องบินนอกจากความสะดวสบายจากการบริการในด้านอาหาร เครื่องดื่ม และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่สายการบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมอบให้กับผู้โดยสารแล้ว หากเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ เช่น อาการเจ็บป่วยของผู้โดยสาร พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีหน้าที่ดูแลและให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้นแก่ผู้โดยสาร จนกว่าผู้โดยสารมีอาการดีขึ้น หรือได้รับการดูแลรักษาจากเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ ดังนั้นการฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและช่วยชีวิตเบื้องต้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

สายการบินเอมิเรตส์ แอร์ไลน์ (Emirates Airline, www, 2018) ให้ความสำคัญในการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเรื่องการปฐมพยาบาลและช่วยชีวิตเบื้องต้นเนื่องจากเป็นข้อกำหนดจากสำนักงานการบินพลเรือนแห่งรัฐอาหรับเอมิเรตส์ (UAE General Civil Aviation Authority; UAE GCAA) และองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ที่สายการบินสัญชาติสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ต้องปฏิบัติตาม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะได้รับการฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้นในระหว่างการฝึกอบรมก่อนการปฏิบัติงาน (Initial training) และการฝึกอบรมตามวาระที่สายการบินกำหนด (Recurrent training) เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติต่อผู้โดยสารที่เจ็บป่วย รวมถึงการใช้เครื่องมือและยารักษาโรคได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย

การฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและช่วยชีวิตเบื้องต้นสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีทั้งแบบทฤษฎีและปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และคุ้นเคยกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ เนื้อหาในการฝึกอบรมมีเนื้อหาครอบคลุมในแต่ละด้าน ดังนี้

- หลักการช่วยชีวิตเบื้องต้น การปฐมพยาบาลเพื่อช่วยเหลือผู้ที่หยุดหายใจหรือหัวใจหยุดเต้นให้กลับมาหายใจและการสำลัก (Basic Life Support-Cardiopulmonary Resuscitation (CPR) and choking) หมายถึง การปฏิบัติกรที่ช่วยชีวิตคนที่หัวใจหยุดเต้นและหยุดหายใจกะทันหัน ต้องรีบช่วยเหลือโดยด่วนภายใน 4 นาที เพราะหากเกิน 4 นาที ออกซิเจนในสมองจะหมดไป ทำให้สมองตายและผู้ป่วยอาจเสียชีวิต พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องได้รับ

การฝึกอบรมในการช่วยเหลือผู้ป่วยโดยการกดหน้าอก 30 ครั้ง สลับกับการหายใจ 2 ครั้ง สำหรับผู้ป่วยที่มีอาการสาหัส ซึ่งผู้ป่วยมีอาการไอ (บางรายไม่สามารถไอได้เพราะอาการสาหัสที่รุนแรง) ร้องไห้ หายใจเสียงดัง เนื่องจากอาหารหรือน้ำหลุดเข้าไปในหลอดลม ทำให้เกิดขวางช่องทางการหายใจไม่สามารถหายใจได้ปกติ

- เครื่องมือทางการแพทย์ (Medical equipment) หมายถึง เครื่องใช้ผลิตภัณฑ์หรือวัตถุ ที่มุ่งหมายสำหรับใช้ในการประกอบวิชาชีพทางการแพทย์
- การควบคุมการติดเชื้อและสุขอนามัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Crew hygiene and infection control) หมายถึง การควบคุมการแพร่กระจายของเชื้อโรคจากคนสู่คน รวมถึงแนวทางการปฏิบัติสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการรักษาสุขอนามัยของตนเอง
- การบาดเจ็บ (Trauma) คือ อาการบาดเจ็บที่เกิดจากอุบัติเหตุ ผู้ป่วยอาจมีบาดแผล และอาการปวด โดยมีวิธีการรักษาที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับอาการของผู้ป่วย
- การเจ็บป่วยที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของอุณหภูมิในร่างกาย (Temperature-related illness) คือ กลุ่มอาการที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของอุณหภูมิในร่างกายที่สูงหรือต่ำจนเกินไป ตัวอย่างกลุ่มโรคและอาการที่อุณหภูมิในร่างกายสูงเกินไป เช่น โรคลมแดด (Heat stroke) ภาวะตัวร้อนเกิน (Hyperthermia) เป็นต้น และตัวอย่างกลุ่มอาการที่อุณหภูมิในร่างกายต่ำเกินไป เช่น อาการที่ผิวหนังหรือเนื้อเยื่อในร่างกายถูกทำลายด้วยความเย็นจัด (Frostbite) ภาวะที่อุณหภูมิจากร่างกายต่ำกว่า 35 องศาเซลเซียส (Hypothermia) เป็นต้น (U.S. Global Change Research Program, www, 2018)
- อาการชัก (Fits and seizures) คือ อาการชัก เกร็งกระตุก ซึ่งเกิดจากหลายสาเหตุ เช่น ผู้ป่วยมีอาการผิดปกติของกระแสไฟฟ้าจากเซลล์สมอง ทำให้มีอาการเกร็งแขน ขาลำตัว อาจมีการส่งเสียงร้องดัง และตามด้วยอาการกระตุกของแขน ขาลำตัว อาจมีการกัดลิ้นตนเองได้ (สมศักดิ์ เทียมเก่า, ออนไลน์, 2561) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องคอยสังเกตอาการของผู้ป่วย เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอันตรายกับผู้ป่วยเพิ่มมากขึ้น
- โรคหัวใจและหลอดเลือด (Cardiovascular disorders) เนื่องจากโรคของหัวใจมักมีความสัมพันธ์กับโรคของหลอดเลือดเสมอ ดังนั้น ทางแพทย์จึงเรียกโรคนี้อีกว่า โรคหัวใจและหลอดเลือด (พวงทอง ไกรพิบูลย์, ออนไลน์, 2561) หากผู้ป่วยมีอาการแน่น

หน้าอก หายใจไม่ออก พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องสังเกตอาการอย่างใกล้ชิด รวมถึงชัก ประวัติดูเพื่อส่งต่อไปแพทย์เพื่อทำการรักษาต่อไป

- โรคเบาหวาน (Diabetes) เป็นภาวะเรื้อรังของการมีระดับน้ำตาลในเลือดสูง ซึ่งเกิดการควบคุมพร่องของการสร้างอินซูลิน หรือของการทำงานของอินซูลิน หรือทั้งสองกรณี (โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์, ออนไลน์, 2561) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ได้รับการฝึกอบรมจะสามารถสังเกตอาการและให้การช่วยเหลือผู้ป่วยเบาหวานได้

- ปฏิกิริยาการแพ้อย่างรุนแรง (Anaphylactic reaction) คือ ปฏิกิริยาภูมิแพ้รุนแรงอย่างเฉียบพลันเมื่อร่างกายได้รับสารกระตุ้นบางอย่าง เช่น อาหารหรือยาบางชนิด แมลงกัดต่อย หรือสารอื่น ๆ เนื่องจากระบบภูมิคุ้มกันของบุคคลนั้นไวต่อสารกระตุ้นดังกล่าวมากกว่าคนปกติ ส่งผลกระทบต่อการทำงานของระบบต่าง ๆ ภายในร่างกายพร้อมกัน หากไม่ได้รับการรักษาอย่างทันที่อาจนำไปสู่ภาวะช็อกและร้ายแรงถึงขั้นเสียชีวิตได้ (พบแพทย์, ออนไลน์, 2561) ดังนั้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรสังเกตอาการและชักประวัติของผู้ป่วย เพื่อรวบรวมข้อมูลให้กับแพทย์เพื่อทำการรักษาอาการของผู้ป่วยต่อไป

- การตั้งครรภ์และการทำคลอด (Pregnancy and emergency childbirth) กล่าวคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีความรู้เกี่ยวกับข้อปฏิบัติ และข้อจำกัดของผู้โดยสารที่ตั้งครรภ์ เพื่อความปลอดภัยในระหว่างการเดินทาง รวมถึงการฝึกอบรมในด้านการเตรียมตัวเพื่อช่วยเหลือผู้โดยสารตั้งครรภ์หากคลอดฉุกเฉินในระหว่างการเดินทาง

- การช่วยเหลือผู้โดยสารทุพพลภาพ (Assisting customers with disabilities) ผู้โดยสารที่มีข้อจำกัดทางด้านร่างกาย เช่น ผู้โดยสารที่ความบกพร่องทางการได้ยิน บกพร่องทางการมองเห็น ผู้โดยสารที่นั่งรถเข็น เป็นต้น ผู้โดยสารเหล่านี้จำเป็นต้องได้รับการช่วยเหลือและความสะดวกในระหว่างการเดินทาง

การดูแลใส่ใจสุขภาพและความปลอดภัยของผู้โดยสารเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินไม่สามารถเลือกปฏิบัติเกี่ยวกับความทุพพลภาพเพื่อให้เป็นไปตามกฎของสหรัฐอเมริกาที่ทุกสายการบินที่เดินทางเข้าและออกจากท่าอากาศยานในสหรัฐอเมริกาทุกแห่งต้องปฏิบัติตาม รวมถึงระเบียบและข้อบังคับของสหภาพยุโรป เพื่อให้การรับรองว่าผู้โดยสารจะได้รับการบริการที่ดีที่สุดจากทั้งสายการบินและท่าอากาศยาน (เอทีฮัต, www, 2561)

หลักการสำคัญที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินพึงปฏิบัติ เมื่อต้องดูแลผู้โดยสารที่เจ็บป่วยในระหว่างการเดินทาง คือ สังเกตอาการ ชักประวัติโดยย่อ ให้กำลังใจผู้ป่วย ให้ยารักษาโรคในกลุ่มโรคที่ไม่รุนแรงและยาชนิดนั้นไม่จำเป็นต้องได้รับอนุญาตจากแพทย์ หากจำเป็นต้องให้ยารักษาโรคที่ต้องได้รับอนุญาตจากแพทย์ ควรปฏิบัติตามกฎระเบียบของสายการบินอย่างเคร่งครัด

3) การฝึกอบรมด้านการบริการ ในปัจจุบันการบริการได้กลายเป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งในการแข่งขันทางธุรกิจ โดยอาจกล่าวได้ว่า ไม่มีธุรกิจใดที่จะประสบความสำเร็จและสามารถเอาชนะคู่แข่งกันได้หากปราศจากการบริการ (รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์, 2551) ดังนั้น การฝึกอบรมด้านการบริการให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงมีความสำคัญ โดยการฝึกอบรมด้านการบริการแบ่งออกเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

- อาหาร อาหารเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิต และเป็นเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมอย่างหนึ่งของประเทศ ไม่ว่าภาวะเศรษฐกิจจะขยายตัวหรือชะลอตัวอย่างไร ธุรกิจการบริการอาหารยังคงมีแนวโน้มที่จะเจริญเติบโตขึ้นโดยตลอด (ชลธิชา บุนนาค, 2558) รวมถึงการพัฒนารูปแบบเพื่อสร้างความแปลกใหม่ให้กับลูกค้าซึ่งถือว่าเป็นสิ่งหนึ่งที่สำคัญในการบริการสำหรับธุรกิจสายการบิน โดยเฉพาะสายการบินที่ให้บริการแบบเต็มรูปแบบ (Full service)

การแข่งขันด้านสินค้าและบริการของแต่ละสายการบินไม่มีที่สิ้นสุด เนื่องจากแต่ละสายการบินนั้นต้องการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าหรือผู้โดยสารให้ได้มากที่สุด และสิ่งสำคัญเหนืออื่นใดคือต้องการให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการกับสายการบินของตนอีกครั้งต่อไป ซึ่งนำไปสู่การสร้างความภักดีต่อสายการบิน (Loyalty) ดังนั้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงมีส่วนในการสร้างประสบการณ์ที่น่าประทับใจให้กับผู้โดยสาร ผ่านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม โดยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องได้รับการฝึกอบรม เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ (Product knowledge) อาหารและเครื่องดื่มที่ให้บริการแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบิน มีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 2.4

ตารางที่ 2.4 อาหารที่ให้บริการในสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ

ประเภทของอาหาร	ตัวอย่างของอาหารแต่ละประเภท
ออเดิร์ฟ (Hors d'œuvre)	คานาเป้ (Canape) คอกเทล ขนาดพอดีคำ รวมถึงถั่วชนิดต่าง ๆ มักเสิร์ฟให้ผู้โดยสารพร้อมกับเครื่องดื่มก่อนการเสิร์ฟอาหารเรียกน้ำย่อย
แอฟพิไทเซอร์ (Appetizer)	สลัด ชุป ไข่ปลาคาเวียร์ รวมไปถึงอาหารอื่น ๆ ที่เสิร์ฟก่อนอาหารจานหลัก
อาหารจานหลัก (Main Course)	เป็นอาหารที่ใช้วัตถุดิบหลากหลาย ได้แก่ เนื้อวัว เนื้อแกะ เนื้อหมู เนื้อไก่ เนื้อปลา ตลอดจนอาหารทะเล เช่น กุ้ง ปลาหมึก เป็นต้น อาหารจานหลักนี้อาจเสิร์ฟพร้อมกับข้าว หรือพาสต้า
อาหารที่เสิร์ฟหลังจากอาหารจานหลัก	ของหวาน (Dessert) ผลไม้ (Fruit) และชีส (Cheese) ซึ่งมีความหลากหลายเพื่อให้บริการผู้โดยสารได้อย่างดีที่สุดในที่สุด

สำหรับการให้บริการอาหารในชั้นประหยัดนั้นจะรวมอาหารร้อน ของหวาน สลัดหรือผลไม้ และขนมปังไว้ในภาคเดียวกัน จะไม่แยกเสิร์ฟเหมือนกับการบริการในชั้นโดยสาร Premium

- เครื่องดื่ม ความหลากหลายของเครื่องดื่มที่เตรียมไว้ให้บริการสามารถสร้างประสบการณ์การเดินทางที่ดีให้กับผู้โดยสารได้ กล่าวคือ ไม่ว่าจะการเดินทางระยะใกล้หรือไกล ผู้โดยสารจำเป็นต้องดื่มน้ำเพื่อรักษาสมดุลของร่างกายและป้องกันอาการร่างกายขาดน้ำ (Dehydration) หรือการดื่มเครื่องดื่มประเภทต่าง ๆ ควบคู่ไปกับการดูหนัง ฟังเพลงเพื่อเพิ่มความบันเทิงมากยิ่งขึ้น หรือแม้กระทั่งการดื่มพร้อมการนั่งทำงานในระหว่างเดินทางสามารถสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีขึ้นได้ เครื่องดื่มที่เตรียมไว้สำหรับบริการผู้โดยสารมีทั้งเครื่องดื่มแอลกอฮอล์และไม่มีแอลกอฮอล์ ดังแสดงในตารางที่ 2.5

ตารางที่ 2.5 เครื่องดื่มที่ให้บริการในสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ

เครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์	
ชนิด	ลักษณะ/ ส่วนผสม
น้ำแร่ (Mineral water)	แตกต่างจากน้ำดื่มทั่วไปเนื่องจากมีแร่ธาตุ อาจมีส่วนประกอบของก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่ทำให้เกิดฟอง (Sparkling) หรือไม่มีก็ได้ (Still) ข้อมูลสำคัญที่จะต้องมีการระบุบนฉลากขวดที่แสดงความแตกต่างของแร่แต่ละชนิดคือ ปริมาณแร่ธาตุและคุณค่าในการรักษาโรค (Therapeutic Value)
โซดา (Soda)	น้ำดื่มที่มีการเติมก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ทำให้เกิดฟองอากาศ มักใช้ผสมกับเหล้าและเครื่องดื่มก่อนอาหารเพื่อลดความเข้มข้น หากมีการเพิ่มเกลือและสารโซเดียมไปคาร์บอนेटจะได้เครื่องดื่มที่เรียกว่า Club Soda
น้ำอัดลม (Carbonated soft drinks)	น้ำแร่ที่มีการเติมน้ำตาลและปรุงรสด้วยน้ำผลไม้หรือส่วนที่สกัดจากพืช เรียกว่า Flavored Mineral Water หรือ Soda Pop เป็นอีกตัวอย่างหนึ่งของเครื่องดื่มกลุ่มนี้ซึ่งมีกรรมวิธีการผลิตเช่นเดียวกัน เพียงแต่เปลี่ยนจากน้ำแร่มาเป็นน้ำดื่มที่มีเกลือคาร์บอนेट (Carbonated Drinking Water)
น้ำผักและผลไม้ (Vegetable and fruit juices)	ผลิตภัณฑ์น้ำผลไม้และน้ำจากผักชนิดต่าง ๆ อาจได้จากการคั้นสด ๆ หรือซื้อชนิดบรรจุกระป๋องหรือขวดสำเร็จรูปที่พร้อมบริการได้ทันที
นม (Milk)	นมที่นำมาบริการจะเป็นประเภทพาสเจอร์ไรซ์ คือผ่านกรรมวิธีการฆ่าเชื้อโรคด้วยความร้อนแล้ว สามารถนำมาผสมกับเครื่องดื่มประเภทอื่น ๆ เรียกว่า Mixed milk drink ซึ่งสามารถดื่มได้ตลอดเวลา หรือผสมกับเครื่องดื่มร้อน เช่น ชา กาแฟ
กาแฟ (Coffee)	เป็นเครื่องดื่มที่ผลิตจากเมล็ดกาแฟของต้นกาแฟ มีส่วนประกอบของสารคาเฟอีนซึ่งมีผลในการกระตุ้นประสาท ความเข้มข้นและความกลมกล่อมของกาแฟที่มีให้บริการมีความแตกต่างและหลากหลาย ขึ้นอยู่กับความชอบของผู้โดยสารแต่ละคน
ชา (Tea)	จัดเป็นเครื่องดื่มรสละมุนที่ได้จากการผสมผสานระหว่างใบชาและน้ำร้อนหรือน้ำเดือด รสชาติจะออกขมเล็กน้อย

ตารางที่ 2.5 เครื่องดื่มที่ให้บริการในสายการบินเต็มรูปแบบ (ต่อ)

เครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์	
ชนิด	ลักษณะ/ ส่วนผสม
วิสกี้ (Whisky)	สุรากลั่นที่ทำจากข้าวหรือข้าวโพดหรือธัญพืชชนิดใดชนิดหนึ่งหรือหลายชนิดก็ได้ โดยนำมาหมักแล้วกลั่นให้มีดีกรีสูงขึ้น จากนั้นนำไปเก็บบ่มในถังไม้โอ๊คเพื่อให้ได้สี กลิ่น รสที่ดีขึ้น แต่ก่อนจะนำมาบรรจุขวด บางชนิดยังนำไปปรุงแต่งสี กลิ่น รสอีกครั้ง เพื่อให้ได้มาตรฐานตามความนิยมของผู้บริโภค วิสกี้ที่ได้รับความนิยมจากผู้บริโภค ได้แก่ สก๊อตวิสกี้ (Scotch whisky) ไอริช วิสกี้ (Irish whisky) อเมริกัน วิสกี้ (American whisky) แคนเนเดียน วิสกี้ (Canadian whisky) ซึ่งจะมีเอกลักษณ์ในด้านกลิ่น และรสชาติที่แตกต่างกันออกไป
จิน (Gin)	เป็นเหล้าสีขาว ที่มีกลิ่นหอมของผลจูนิเปอร์ ทำจากมากจากกลั่นข้าวหรือธัญพืช และผสมกลิ่นรสชาติของสมุนไพร และผลจูนิเปอร์ เป็นที่นิยมกันมากในฮอลันดา สมัยก่อนจึงเรียกจินว่า “Dutch Courage” และได้รับการเปลี่ยนชื่อให้เรียกสั้น ๆ ว่า “Gin”
รัม (Rum)	เป็นเหล้าที่กลั่นจากอ้อยหรือกากน้ำตาล ผลิตมากตามหมู่เกาะฝั่งทะเลแคริบเบียนซึ่งปลูกอ้อยกันมาก เสน่ห์ของรัมอยู่ที่กลิ่นหอมของน้ำตาลอ้อยที่เจือจางอยู่ในรัม ซึ่งผู้ผลิตจะต้องใช้ความละเอียดอ่อนในการผลิตเพื่อเก็บรักษาคุณสมบัตินี้ไว้ให้ดีที่สุด และปริมาณแอลกอฮอล์ของเหล้ารัมอยู่ที่ 40 ดีกรี
วอดก้า (Vodka)	วัตถุดิบในการผลิตของวอดก้านั้นมีหลากหลายชนิด เช่น มันฝรั่ง เมล็ดข้าวโพด เมล็ดข้าวสาลี แต่ส่วนมากจะใช้ธัญพืชในการผลิต วอดก้าเป็นเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ที่ไม่มีสี ไม่มีกลิ่น ไม่มีรส แต่มีเอกลักษณ์ที่ทำให้เป็นเหล้าที่ใช้ผสมที่ดีที่สุด เพราะแอลกอฮอล์บริสุทธิ์ช่วยเน้นรสชาติของสิ่งที่ผสมลงไปทำให้เกิดความหอมหวานยิ่งขึ้น และสามารถนำมาผสมกับสุราอื่น ๆ ได้ทุกชนิด
บรันดี (Brandy)	เป็นเหล้าที่นิยมดื่มกันมาก เกิดจากการหมักองุ่นให้เป็นไวน์ แล้วจึงนำมากลั่นเป็นบรันดี จากนั้นนำไปเก็บบ่มให้ได้สี กลิ่น รสที่ดีขึ้น
คัมพารี (Campari)	เป็นเหล้าที่ดื่มก่อนรับประทานอาหาร มีสีแดง พร้อมกับรสชาติที่รุนแรง อันเป็นเอกลักษณ์จากสมุนไพรและเครื่องเทศ มีรสขมของส้มอย่างชัดเจน สามารถดื่มแบบใส่น้ำแข็งอย่างเดียว หรือผสมเป็นเครื่องดื่มค็อกเทลก็ได้ ทั้งยังเข้ากันได้ดีกับวิสกี้และวอดก้าอีกด้วย

ตารางที่ 2.5 เครื่องดื่มที่ให้บริการในสายการบินเต็มรูปแบบ (ต่อ)

เครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์	
ชนิด	ลักษณะ/ ส่วนผสม
เวอร์มูท (Vermouth)	เป็นเหล้าที่นิยมดื่มก่อนรับประทานอาหารเช่นเดียวกับคัมพารี ทำจากรากไม้และเครื่องเทศ มีกลิ่นและรสชาติแตกต่างกันออกไป สามารถดื่มแบบใส่น้ำแข็งอย่างเดิว (On the rock) หรือจะใช้ผสมเป็นเครื่องดื่มค็อกเทลก็ได้
พอร์ตไวน์ (Port wine)	ไวน์ชนิดหนึ่งที่ได้รับการผสมแอลกอฮอล์เพิ่มเข้าไปในขั้นตอนผลิต ทำให้มีแอลกอฮอล์ประมาณ 15% - 24 % ซึ่งมากกว่าไวน์ทั่ว ๆ ไป พอร์ตไวน์มีความเข้มข้นของสีมากกว่าไวน์แดง มีรสหวาน ใช้ดื่มหลังอาหาร (Digestif) เป็นเครื่องดื่มประเภทช่วยย่อยอาหาร
ลิเกียว (Liqueurs)	เหล้าหวาน เป็นการนำสุราชนิดใดก็ได้ ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้บรั่นดี มาผสมกับความหวาน และเพิ่มสี กลิ่น และรสลงไปด้วย โดยจะใช้สี กลิ่น รสของผลไม้ สมุนไพร เครื่องเทศ หรือแม้แต่ส่วนผสมใดส่วนหนึ่งของผลไม้ก็ได้ ส่วนใหญ่นิยมดื่มหลังอาหาร หรือดื่มพร้อมกันกับชาหรือกาแฟ
เบียร์ (Beer)	เป็นเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ที่นิยมดื่มกันมากทั่วโลก วัตถุดิบหลักที่ใช้ในการผลิตเบียร์คือข้าวบาร์เลย์ ปรงแต่งรสชาติและกลิ่นด้วยดอกฮ็อพ (Hops) ที่ทำให้เกิดรสขม แล้วนำมาหมักรวมกันกับยีสต์
ไวน์ (Wine)	สุราหมักชนิดหนึ่งที่ใช้องุ่นเป็นวัตถุดิบในการผลิต ไวน์มีหลายประเภท แต่ละประเภทขึ้นอยู่กับพันธุ์องุ่นที่ใช้หมัก เช่น ไวน์แดง นิยมใช้องุ่นพันธุ์ต่าง ๆ ดังนี้ 1) Cabernet Sauvignon 2) Merlot 3) Pinot Noir 4) Syrah และ 5) Zinfandel สำหรับองุ่นที่ได้รับความนิยมนำมาหมักเป็นไวน์ขาว มีดังต่อไปนี้ 1) Chardonnay 2) Sauvignon blanc และ 3) Riesling
แชมเปญ (Champagne)	เป็นเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ที่ใช้องุ่น 3 สายพันธุ์เป็นวัตถุดิบในการผลิต ได้แก่ 1) Chardonnay 2) Pinot Noir และ 3) Pinot Meniere

ที่มา เครื่องดื่มแอลกอฮอล์, 2009

- การแต่งกาย จุดมุ่งหมายของธุรกิจที่มีการแข่งขันกันสูงอย่างเช่นธุรกิจสายการบิน ล้วนต้องการที่จะสร้างความแตกต่าง และมีความโดดเด่นเหนือคู่แข่ง ชุดเครื่องแบบของพนักงานสายการบินเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สามารถสร้างภาพลักษณ์ให้กับสายการบินได้ เพราะเมื่อใด

ที่พนักงานได้สวมใส่เครื่องแบบในการปฏิบัติหน้าที่เปรียบเสมือนเป็นตัวแทนของสายการบินที่จะสื่อภาพลักษณ์ดังกล่าวให้กับผู้ใช้บริการ ดังนั้น การแต่งกายด้วยชุดเครื่องแบบที่ถูกต้องและเหมาะสมจึงส่งผลดีในด้านภาพลักษณ์ให้กับองค์กรหรือสายการบิน นอกจากนั้นแล้วการแต่งชุดเครื่องแบบยังมีประโยชน์ในด้านอื่น ๆ ดังต่อไปนี้ (เวิร์คกิงยูนิฟอร์ม, Online, 2015)

- ด้านความเป็นหนึ่งเดียว การแต่งชุดเครื่องแบบช่วยให้พนักงานรับรู้ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน และในขณะที่พนักงานสวมใส่ชุดเครื่องแบบสามารถสำนึกถึงหน้าที่ของตนเอง เกิดความรัก ความศรัทธาในองค์กรหรือสายการบิน ทำหน้าที่ด้วยความเชื่อมั่น และสร้างแรงผลักดันการทำงานเป็นทีม

- ก่อให้เกิดความทัดเทียม การจัดทำชุดเครื่องแบบให้กับพนักงานในองค์กรสวมใส่จะส่งผลให้พนักงานรับทราบถึงความเสมอภาคกัน ปราศจากจน รวย ไม่มีความกดดันว่าต้องสวมใส่เครื่องแต่งกายยี่ห้อดีมีราคาแพง ตามสมัยนิยม ข้อดีของการสวมใส่ชุดเครื่องแบบไม่เพียงแต่สามารถทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการซื้อเครื่องแต่งกายแล้ว ยังทำให้พนักงานตั้งใจในการทำงานและพัฒนาผลงานให้ดีขึ้น

- ส่งเสริมในด้านภาพลักษณ์ การสวมใส่ชุดเครื่องแบบเปรียบดังเป็นการประชาสัมพันธ์ให้กับองค์กร ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าสามารถรู้ได้ว่าผู้ที่สวมใส่ชุดเครื่องแบบนั้น ๆ เป็นพนักงานของหน่วยงานหรือองค์กรใด ดังนั้น พนักงานที่สวมใส่ชุดเครื่องแบบขององค์กรควรมีสติ พิจารณา และระมัดระวังถึงการแสดงออกในที่สาธารณะว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ เนื่องจากการกระทำที่พนักงานได้แสดงออกสามารถส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรได้

- ผู้บริโภคจำแนกได้ง่าย ชุดเครื่องแบบช่วยให้พนักงานดูโดดเด่นและเป็นเอกลักษณ์ ซึ่งทำให้ผู้บริโภคสามารถแยกแยะได้อย่างรวดเร็วว่าพนักงานแต่ละคนนั้นทำงานให้กับองค์กรใดบ้าง

- ความคล่องตัวในการทำงาน นอกจากความสวยงามและความโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์จากการสวมใส่ชุดเครื่องแบบแล้ว พนักงานยังได้รับความสะดวกสบาย และความคล่องตัวในการทำงาน เนื่องจากการออกแบบเพื่อให้เกิดคุณลักษณะพิเศษในด้านต่าง ๆ เช่น ใช้เนื้อผ้าที่ถ่ายเทความร้อนได้ดี เลือกใช้เนื้อผ้าที่มีคุณสมบัติในการกันน้ำ เป็นต้น

- บุคลิกภาพ บุคลิกภาพมีความสำคัญต่อการใช้ชีวิตส่วนตัว หน้าที่การงาน และการใช้ชีวิตในสังคมเป็นอย่างมาก กล่าวคือ อาจเป็นสิ่งชี้ให้บุคคลถอยหลังหรืออาจเป็นสิ่งผลักดันให้บุคคลก้าวหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับว่าบุคคลต่าง ๆ จะเห็นความสำคัญของการปรับปรุงและ

พัฒนาบุคลิกภาพน้อยเพียงใด สำหรับผู้ปฏิบัติงานให้บริการนั้น บุคลิกภาพมีความสำคัญในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ (รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์, 2551)

- บุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ บุคลิกภาพในส่วนที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจจะมีอิทธิพลสูงมากต่อการทำงาน ถ้าบุคคลใดมีแรงจูงใจในการทำงานมาก แรงจูงใจดังกล่าวจะเป็นพลังที่ช่วยผลักดัน และกระตุ้นให้บุคคลนั้นมีความพยายาม อดทน ต่อสู้ และใช้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อทำงานให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

- บุคลิกภาพช่วยกำหนดทิศทางในการทำงาน บุคลิกภาพทางด้านความคิดริเริ่ม ความเชื่อมั่น และความระมัดระวังรอบคอบ มีอิทธิพลต่อการกำหนดทิศทางในการทำงาน กล่าวคือ บุคคลใดที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สูง มักจะชอบทำงานที่แปลกใหม่ โดยพยายามคิดค้นหาหนทางต่าง ๆ เพื่อพัฒนาให้งานของตนเองมีความแตกต่างและสามารถเอาชนะคู่แข่งได้ บุคคลใดที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูงมักจะชอบเสี่ยงเพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่สูง และบุคคลที่มีความรอบคอบสูง มักจะไม่ชอบทำงานที่มีความเสี่ยงหรือความไม่แน่นอน

- บุคลิกภาพมีผลต่อความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจจากบุคคลอื่น บุคลิกภาพมีส่วนช่วยเสริมสร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจจากบุคคลอื่น เช่น การเป็นคนสุภาพ มีอารมณ์มั่นคง มีเหตุมีผล มีความยุติธรรม ซื่อสัตย์ และรักษาคำพูด บุคคลประเภทนี้ไม่ว่าจะทำอะไรก็จะได้ความเชื่อถือและไว้วางใจ ตลอดจนได้รับความร่วมมือจากบุคคลอื่น

- บุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อการปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่น ๆ บุคลิกภาพมีส่วนสำคัญที่ช่วยให้บุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่น ๆ และสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดีและรวดเร็วขึ้น เช่น คนที่มีบุคลิกภาพเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีน้ำใจไมตรี และมีความจริงใจย่อมจะเป็นที่ชื่นชอบและยอมรับในหมู่มนุษย์ทั่วไป

4) การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สังคมโลกได้เปลี่ยนแปลงจากยุคอุตสาหกรรมสู่ยุคดิจิทัล การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ไม่ควรมองข้าม พนักงานขององค์กรต้องรู้จักเครื่องมือและระบบอัตโนมัติต่าง ๆ และสามารถใช้งานได้อย่างคล่องแคล่วและมีประสิทธิภาพ อีกทั้ง พนักงานควรมีความรู้ความเข้าใจในการดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ที่สำคัญต้องเข้าใจว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญกับองค์กรอย่างไร ต้องเข้าใจและปฏิบัติตามระเบียบรักษาความ

ปลอดภัยอย่างเคร่งครัด (ฐิติภรณ์ รณชิตสมบุญ, 2543) การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมรายละเอียดเกี่ยวกับการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

- ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การรวมกันของเทคโนโลยีหลายกลุ่มเพื่อก่อให้เกิดการติดต่อเชื่อมโยงหรือการจัดการ การวิเคราะห์ประมวลผล การจัดเก็บและจัดการ การเผยแพร่และการใช้สารสนเทศ ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ข่าวสารและข้อมูลดิบ ตลอดจนความรู้วิชาการ ให้เกิดประโยชน์ในรูปแบบของสื่อต่าง ๆ ทั้งเสียง ภาพ และตัวอักษร ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (เขมชาติ สุภนรากุล, 2550)

นอกจากนี้เทคโนโลยียังหมายถึง การกระทำโดยอัตโนมัติ เพื่อรวบรวม จัดเก็บ ประมวลผล จัดจำหน่าย และใช้สารสนเทศโดยไม่ต้องจำกัดขอบเขตไว้ที่ฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์ แต่เน้นความสำคัญไปที่มนุษย์ในฐานะเป็นผู้ใช้ ผู้สร้าง ผู้ควบคุมและผู้แสวงหาประโยชน์จากเทคโนโลยีนี้ (ฐิติภรณ์ รณชิตสมบุญ, 2543)

- ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
 - การทำงานร่วมกันในองค์กรขนาดใหญ่จำเป็นต้องใช้อย่างยิ่งที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สะดวก สบายและก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แต่สิ่งเหล่านี้จะไม่เกิดขึ้นหากผู้ใช้งานไม่มีความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องในการใช้งาน ดังนั้นพนักงานควรได้รับการอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำเป็นต้องใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านต่าง ๆ ดังนี้
 - ระบบรวบรวมข่าวสารล่าสุดเพื่อใช้เตรียมการบริการ ระบบนี้ออกแบบเพื่อรวบรวมข้อมูลข่าวสารล่าสุดประกอบการให้บริการในแต่ละเที่ยวบิน โดยรวบรวมข้อมูลจากระบบคอมพิวเตอร์ นอกจากนี้หน่วยงานอื่น ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง สามารถส่งข้อมูลเพื่อแจ้งให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทราบโดยทันที รวมทั้งสามารถกำหนดเงื่อนไขให้ข้อมูลข่าวสารนั้นปรากฏในเที่ยวบินที่ต้องการได้ (ฐิติภรณ์ รณชิตสมบุญ, 2543)

- ระบบข่าวสารสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคนสามารถใช้คอมพิวเตอร์เพื่อดูข้อมูลต่าง ๆ ที่มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ เช่น เส้นทางการบิน ตารางการบิน ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสายการบิน รวมถึงประวัติส่วนตัว ประวัติการลา เป็นต้น

- ระบบรายงานตัวเพื่อปฏิบัติงาน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องรายงานตัวก่อนการปฏิบัติงานกับระบบของสายการบินที่กำหนดไว้ ระบบจะทำการรวบรวม

ข้อมูลจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หากจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ก็จะสามารถเรียกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสำรองแทนได้ในทันที และหากปฏิบัติหน้าที่เสร็จสิ้นแล้วพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องแจ้งต่อระบบด้วยเช่นกัน

- ระบบแจ้งลาพักผ่อน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถวางแผนการลาพักผ่อน การขออนุมัติและการทราบผลการอนุมัติให้ลาพักผ่อนผ่านระบบคอมพิวเตอร์

- ระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้สำหรับฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน การฝึกอบรมบางอย่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่จำเป็นต้องฝึกที่ศูนย์ฝึกอบรมเท่านั้น เพราะสามารถทำการฝึกอบรมผ่านระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้รับความสะดวกสบาย ประหยัดเวลา และสามารถลดความกดดันในระหว่างการฝึกอบรมด้วย

2.3.3 แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านการปฏิบัติงานบนเครื่องบิน

ความสำเร็จของการทำงานในแต่ละครั้งขึ้นอยู่กับองค์ประกอบในหลาย ๆ ส่วน สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมองค์ประกอบสำคัญสำหรับการปฏิบัติงาน ดังนี้

1) ความสามารถในการตัดสินใจแก้ไขปัญหา และ 2) ความสามารถด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม แต่ละองค์ประกอบมีรายละเอียด ดังนี้

1) ความสามารถในการตัดสินใจแก้ไขปัญหา การตัดสินใจ หมายถึง การพิจารณาเลือกแนวทางที่ดีที่สุดและเหมาะสมที่สุด รวมทั้งมีความเป็นไปได้สำหรับนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้หมดไปหรือลดความรุนแรงลง (บุญใจ ศรีสถิตนรากร อ้างถึงใน สุกฤดา สืบบานเย็น, 2553) ดังนั้น การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการทำงาน เพราะปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละครั้งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ แต่ผู้ปฏิบัติงานสามารถฝึกฝนตนเองเพื่อจัดการหรือแก้ไขปัญหาเหล่านั้นได้ โดยมีองค์ประกอบต่าง ๆ ดังนี้

- ประสบการณ์การทำงาน สิ่งนี้ทำให้ผู้ให้บริการได้เรียนรู้และใช้ทักษะในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้มากขึ้น เช่น เรียนรู้ทักษะต่าง ๆ ในการแก้ไขปัญหาจากผู้ที่มีประสบการณ์สูง และการเรียนรู้จากกรณีศึกษา เป็นต้น

- ทำความเข้าใจกับเรื่องที่ทำให้ต้องแก้ คนทำงานควรมีความเข้าใจพื้นฐานต่อเนื้อหาที่กำลังทำอย่างถ่องแท้ เข้าใจในทุกมุมมอง เพราะการทำความเข้าใจช่วยได้ในหลายส่วนหากมีปัญหาก็ไม่ได้คาดคิดมาก่อนเกิดขึ้น เช่น รู้ว่าปัญหาคืออะไร แก้ไขให้ตรงจุดได้อย่างไร เป็นต้น

- การฝึกวิเคราะห์ปัญหา การรู้เหตุแห่งปัญหาและผลที่เกิดขึ้นอย่างแท้จริง ย่อมทำให้รู้หนทางแห่งการแก้ปัญหาที่ถูกต้อง สิ่งที่สำคัญก็คือต้องฝึกคิดวิเคราะห์ แยกแยะปัญหา ให้เป็น เพื่อการแก้ไขปัญหาย่างแม่นยำ

- การฟังอย่างแตกฉาน การฟังที่ดีจะนำมาสู่การวางแผนแก้ไขปัญหาก็ได้ เพราะการตั้งใจฟังและคิดตามไปด้วย โดยสามารถจับประเด็นสำคัญในระหว่างที่ฟังได้ จะทำให้เกิดการฟังที่มีประสิทธิภาพและสามารถใช้ประโยชน์จากการฟังนั้นได้

- การเล่าให้มีประเด็น นอกจากการฟังอย่างแตกฉานแล้ว การเป็นผู้เล่าที่ดี ก็มีส่วนสำคัญไม่น้อยในการแก้ไขปัญหาก็ได้ เช่น กรณีที่เกิดปัญหาขึ้นแล้วต้องเล่าเพื่อให้ผู้อื่นรับรู้ ต้องพยายามเล่าให้ครบถ้วนแต่กระชับมากที่สุด เพื่อจะได้ใช้เวลาที่เหลือไปคิดวางแผนวิธีรับมือ แก้ไขกับปัญหาได้ทัน

- การทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ปัญหาที่เกิดขึ้นอาจไม่ใหญ่โตมากนัก ลำพังคนเดียวคนเดียวก็สามารถรับมือได้ แต่อีกในหลายครั้งที่ต้องประสบกับปัญหาและต้องการทีมงานมาช่วยกันแก้ไขปัญหาก็ได้ การทำงานร่วมกันเป็นทีมจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก ทุกคนต้องรู้บทบาทและหน้าที่ของตนเองเพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาก็ได้ และพยายามผลักดันให้การแก้ไขปัญหาก็ได้ ลุล่วงไปถึงเป้าหมายได้ในที่สุด

ประสบการณ์การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่สะสมกันมาเป็นสิ่งสำคัญและควรนำไปใช้ตลอดชีวิตการทำงาน แต่ที่สำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าประสบการณ์ก็คือการฝึกฝนนั่นเอง ดังนั้นการพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาก็ต้องพัฒนาตัวเองเสมอ และไม่เบื่อบ่อยต่อปัญหาที่เกิดขึ้น ย่อมทำให้เกิดการทำงานอย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ

2) ความสามารถด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม สำหรับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม เป็นกระบวนการถ่ายทอดและตีความหมาย ปฏิสัมพันธ์และสัญลักษณ์ ระหว่างคนที่มาจากวัฒนธรรมที่ต่างกันภายใต้บริบททางการสื่อสารหนึ่ง ๆ (กริดา โกลเชก, 2548)

อุปสรรคทางการสื่อสารสามารถเกิดขึ้นได้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีภาษาที่หนึ่งแตกต่างกัน เนื่องจากความขาดความรู้ความเข้าใจด้านภาษาและทักษะในการสื่อสาร อีกทั้งอุปสรรคทางด้านทัศนคติที่เกิดจากการยึดวัฒนธรรมของตนเป็นศูนย์กลาง (Ethnocentrism) ในการประเมินบุคคลอื่น ซึ่งนำไปสู่การสร้างความรู้สึกที่เหนือกว่าบุคคลที่เราทำการสื่อสารด้วย (สิรินาถ ดันดิรักษา, 2549)

สำหรับแนวทางในการแก้ไขเพื่อให้การสื่อสารต่างวัฒนธรรมมีประสิทธิภาพ นั้น ต้องเกิดจากความร่วมมือของแต่ละบุคคลในการเรียนรู้วัฒนธรรมของกันและกัน เพื่อเปิด

มุมมองและเสริมสร้างความเข้าใจและทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับวัฒนธรรมอื่น ๆ ซึ่งจะก่อให้เกิดการปรับตัวเพื่อสร้างความคุ้นเคยสำหรับการเข้าสู่กระบวนการของวัฒนธรรมใหม่ ที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

2.3.4 แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบสภาพแวดล้อมในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงานเป็นองค์ประกอบสำคัญของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สามารถทำให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ และถือได้ว่าเป็นตัวกระตุ้นที่สำคัญที่ทำให้เกิดผลของการทำงานในทางที่ดีขึ้น ซึ่งตัวกระตุ้นดังกล่าว อาจถูกสอดแทรกในนโยบายขององค์กร ความมั่นคงในการทำงาน และสภาพการทำงาน ซึ่งได้ตรงกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ และทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Two factors theory) ดังนี้

1) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Hierarchy of needs) ประกอบด้วย (ชาติชาย เจริญสุข, 2559)

- ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศ น้ำดื่ม การพักผ่อน เป็นต้น
- ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เมื่อมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้แล้ว มนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับสูงขึ้นต่อไป เช่น ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการความมั่นคงในชีวิตและหน้าที่การงาน
- ความต้องการด้านสังคม (Social needs) เป็นความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ ความต้องการด้านนี้เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม
- ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) หรือความภาคภูมิใจในตนเอง เป็นความต้องการได้รับการได้รับการยกย่อง นับถือ และสถานะทางสังคม เช่น ความต้องการได้รับความเคารพนับถือ ความต้องการมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น
- ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization needs) สิ่งนี้เป็นความต้องการสูงสุดในแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ ความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เป็นต้น



ภาพที่ 2.2 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Hierarchy of Needs)

ที่มา ศศิธร นวมมณีรัตน์, 2562

2) ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's two-factor theory)

ทฤษฎีนี้เป็นของ Herzberg ซึ่งมีองค์ประกอบ 2 ประการ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ องค์ประกอบจูงใจ (Motivation factors) และองค์ประกอบค้ำจุน (Maintenance factors) หรือองค์ประกอบสุขอนามัย (Hygiene factors) ดังรายละเอียดต่อไปนี้ (ศุภริดา อยู่ถนอม, 2560)

- องค์ประกอบจูงใจ (Motivation factors) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติโดยตรง และเป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย
 - ความสำเร็จในการทำงาน (Motivation factors) หมายถึง บุคคลประสบความสำเร็จในการทำงาน สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงาน และรู้จักป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้
 - การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลในหน่วยงานหรือบุคคลอื่น ๆ ซึ่งอาจแสดงออกในรูปการยกย่องชมเชย การให้กำลังใจ การแสดงความยินดี และการแสดงออกที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

- ลักษณะของงาน (Work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ มีความท้าทาย ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการลงมือทำ
- ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การได้รับมอบหมายให้ดูแลงานและมีอำนาจอย่างเต็มที่ ในการรับผิดชอบงานนั้น ๆ
- ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสได้ศึกษาต่อเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม ได้รับการฝึกอบรมดูงาน ดังนั้นผู้บริหารควรใช้ปัจจัยทั้ง 5 ประการข้างต้นต่อผู้ปฏิบัติงาน จะช่วยส่งเสริมการเรียนรู้และจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานตั้งใจทำงานจนสุดความสามารถ
 - องค์ประกอบค้ำจุน (Maintenance factors) หรือองค์ประกอบสุขอนามัย (Hygiene factors) เป็นองค์ประกอบที่ช่วยป้องกันการปฏิบัติงานของบุคลากรที่จะเกิดความไม่ชอบงานหรือหย่อนประสิทธิภาพลง ประกอบด้วย
 - เงินเดือน (Salary) หมายถึง สิ่งตอบแทนการปฏิบัติงานในรูปเงินที่ผู้ปฏิบัติงานพึงได้รับ ควรมีความเหมาะสมกับลักษณะงานที่รับผิดชอบ
 - โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth) หมายถึง ความน่าจะเป็นที่บุคคลจะได้รับ ความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ
 - ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relation, Subordinate, Peers) หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี (กมลพร กัลยาณมิตร, 2559)
 - สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับและนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี
 - นโยบายและการบริหาร (Company policy and administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ
 - สภาพการทำงาน (Working condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ
 - ความมั่นคงในงาน (Job security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน

- การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หรือการนิเทศงาน หมายถึง ความสามารถหรือความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาหรือผู้นิเทศงานในการดำเนินงานและการบริหารงาน

องค์ประกอบจูงใจเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลมีความกระตือรือร้นและพยายามทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นเมื่อต้องการจูงใจการทำงานของบุคคล ผู้บริหารจึงควรมอบหมายงานที่ท้าทายให้บุคคลมีความรับผิดชอบสูงขึ้น ตลอดจนสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น จะทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

องค์ประกอบสุขอนามัยไม่ใช่เป็นสิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่ถือเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันไม่ให้เกิดคนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้น แม้ว่าปัจจัยด้านนี้ จะไม่ได้เป็นสิ่งจูงใจในงานภายในองค์กร แต่ถ้าหากว่าไม่มีปัจจัยเหล่านี้ย่อมจะก่อให้เกิดความไม่พอใจกับพนักงานได้ สำหรับปัจจัยด้านนี้ที่มีในองค์กรที่เป็นทางกรนั้น ได้แก่ การลาป่วย การลาพักร้อน และโครงการที่เกี่ยวกับสุขภาพและสวัสดิการของพนักงาน (ซูไบดะห์ ยูโซะ, 2554)

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชญาอนุตม์ กุสุโมทย์ (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยศึกษาเฉพาะกรณีสายการบินแห่งหนึ่ง โดยผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง บุคลิกภาพเป็นแบบเก็บตัว-มั่นคง และการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง 2) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีเพศ สถานภาพสมรส อายุงาน ระดับการศึกษาและรายได้แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุแตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีบุคลิกภาพแบบ Scale N (หัวน้ใหว-มั่นคง) มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน แต่บุคลิกภาพแบบ Scale E (แสดงตัว-เก็บตัว) ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 5) อายุ บุคลิกภาพ Scale N (หัวน้ใหว-มั่นคง) และการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียด

ในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ร้อยละ 13.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศุภมาส เพชรพรหม (2550) ศึกษาเรื่อง แอร์โฮสเตรส: กระบวนการเข้าสู่อาชีพ การดำเนินชีวิตการทำงานและการจัดการอารมณ์ โดยผลการศึกษาพบว่า กระบวนการตัดสินใจเข้าสู่อาชีพแอร์โฮสเตรสประกอบไปด้วยเงื่อนไขของการมีภาพลักษณ์ที่ดีของอาชีพ การรับรู้ถึงค่าตอบแทนและสวัสดิการที่จะได้รับ นอกจากนี้การชักชวนและสนับสนุนจากบุคคลมีนัยสำคัญทางสถิติ และการมีความเชื่อมโยงกับเครือข่ายของอาชีพก็เป็นเงื่อนไขที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างตัดสินใจเข้าสู่อาชีพแอร์โฮสเตรส

สกล บุญสิน (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยผลการศึกษาพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสุขภาพ เมื่อวัดด้วยสถิติที่ใช้วัดความแรงของความสัมพันธ์ G พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานคือ สุขภาพ ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีค่าความแรงของความสัมพันธ์ คือ 0.68, 0.65, 0.65 และ 0.34 ตามลำดับ 3) ตัวแปรที่ใช้เป็นตัวพยากรณ์ในการอธิบายความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีเพียง 2 ตัวแปรที่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 นั่นคือ เมื่อวัดจากค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุ (β) ซึ่งพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้ดีที่สุด และมีผลในทางบวกต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สุขภาพและความผูกพันต่อองค์กร เรียงตามลำดับความสำคัญ การฝึกอบรม สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจในค่าตอบแทน และอายุงาน ไม่สัมพันธ์และไม่ช่วยในการอธิบายความสามารถในการปฏิบัติงาน ตัวแปรอิสระทั้งหมดอธิบายความสามารถในการปฏิบัติงานประมาณร้อยละ 44.7 ($R^2 = .447$)

สุพรรณิกา กัลยาณมิตร (2550) ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าทำงานตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยผลการศึกษาพบว่า

1) ความต้องการของสายการบินด้านความรู้ ด้านทักษะที่จำเป็น และด้านทัศนคติในการทำงานบริการของบุคคลที่จะรับเข้าทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านความรู้ ได้แก่ ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษได้แบบมีอาชีพ ความรู้ในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ความรู้ในความปลอดภัยบนเครื่องบิน ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ด้านทักษะที่จำเป็น ได้แก่ ทักษะการทำงานประจำ ทักษะการจัดการการทำงาน ทักษะการแก้ไขปัญหา ทักษะการทำงานภายใต้ความกดดันได้ ทักษะการเรียนรู้ และทักษะการสร้างความสัมพันธ์ในการทำงาน บริการ ด้านทัศนคติในการทำงานบริการ ได้แก่ ต้องการความคิดและการแสดงออกที่เป็นบวก ยิ้มแย้ม เต็มใจในการบริการ และความต้องการของผู้โดยสาร ด้านความประทับใจในการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้แก่ ต้องการให้พนักงานดูแลเอาใจใส่ด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ บุคลิกภาพดูดีแบบคนไทย สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้ดี

2) ความต้องการของผู้เข้าฝึกอบรม ด้านเนื้อหาวิชา ได้แก่ ผู้เข้าฝึกอบรมต้องการเรียนรู้การใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารทุกทักษะเพื่อการสอบ TOEIC ต้องการความรู้ในการทำงานและการพัฒนาบุคลิกที่ถูกต้อง ด้านวิธีการฝึกอบรม ได้แก่ ต้องการเรียนแบบมีส่วนร่วม มีบรรยากาศเป็นกันเอง มีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาวิชา วิทยากรเป็นมืออาชีพโดยตรง และสามารถถ่ายทอดวิชาได้ดีมีความเข้าใจผู้เรียน และด้านวิธีการประเมินผล ได้แก่ การประเมินผลที่ต่อเนื่องและไม่ยุ่งยาก

3) การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรม พบว่า เกิดจากการวางแผนในการกำหนดวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกับความรู้ ทักษะที่จำเป็น และทัศนคติในการทำงานบริการที่ค้นพบจากการวิจัยเพื่อนำมาสู่การออกแบบยุทธศาสตร์การฝึกอบรม และกำหนดการประเมินผลการฝึกอบรมทำให้ค้นพบรูปแบบการฝึกอบรมคือ ขั้นที่ 1 วิเคราะห์ความรู้ ทักษะที่จำเป็น และทัศนคติในการทำงานบริการที่สายการบินต้องการ ขั้นที่ 2 วิเคราะห์การขาดความรู้ ทักษะที่จำเป็น และทัศนคติในการทำงานบริการ ขั้นที่ 3 จัดลำดับความรู้ ทักษะ ทัศนคติในการฝึกอบรม ขั้นที่ 4 กำหนดวัตถุประสงค์ ขั้นที่ 5 กำหนดยุทธศาสตร์ ขั้นที่ 6 กำหนดวิธีการฝึกอบรม ขั้นที่ 7 ดำเนินการฝึกอบรม ขั้นที่ 8 นิเทศการปฏิบัติจริง ขั้นที่ 9 ประเมินผล นำรูปแบบไปทดลองใช้ พบว่า ผู้เข้าฝึกอบรมได้รับความรู้ การพัฒนาทักษะและทัศนคติอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 92.1 ของผู้เข้าฝึกอบรม 20 คน มีความพึงพอใจในการฝึกอบรมด้านเนื้อหาวิชา วิทยากร การจัดบรรยากาศในการเรียนรู้ในระดับมาก มีความสม่ำเสมอในการเข้าชั้นเรียนดีมาก คิดเป็นร้อยละ 85 ของผู้เข้าฝึกอบรม 20 คน มีส่วนร่วมในการฝึกอบรมดีมาก คิดเป็นร้อยละ 85 ของผู้เข้าฝึกอบรม 20 คน 4) ปัจจัยและเงื่อนไขที่ส่งผลต่อการนำรูปแบบไปใช้ พบว่า ปัจจัยในการนำไปใช้ได้แก่ ต้องมีการค้นหาความต้องการของสายการบินให้ถูกต้อง เพื่อการฝึกอบรมที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน ต้องกำหนด

วัตถุประสงค์ที่เฉพาะเจาะจง กำหนดขั้นตอนการเรียนรู้ และกำหนดการประเมินผล และเงื่อนไขในการนำรูปแบบไปใช้ได้แก่ ใช้เฉพาะการเตรียมความพร้อมเข้าทำงานตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบุคคลสัญชาติไทยเท่านั้น ใช้เฉพาะอบรมกลุ่มละไม่เกิน 20 คน และปฏิบัติตามขั้นตอนของรูปแบบอย่างเคร่งครัด

ปวริศา เนียรภาค (2551) ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ การเห็นคุณค่าแห่งตน ความสามารถในการตัดสินใจกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยผลการศึกษาพบว่า 1) หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีระดับภาวะผู้นำอยู่ในระดับสูงมาก ระดับของบุคลิกภาพด้านความเข้าใจผู้อื่นในระดับสูงมาก ระดับของบุคลิกภาพด้านการเปิดเผยตัวเองและระดับบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับสูง บุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์อยู่ในระดับต่ำ ระดับการเห็นคุณค่าแห่งตน ระดับความสามารถในการตัดสินใจ และผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง 2) ภาวะผู้นำ บุคลิกภาพด้านความเข้าใจผู้อื่น บุคลิกภาพด้านการเปิดเผยตัวเอง บุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบ การเห็นคุณค่าแห่งตนและความสามารถในการตัดสินใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.589, 0.433, 0.285, 0.328, 0.480, 0.574$ และ 0.710 ตามลำดับ) มีเพียงบุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -0.307 3) ตัวแปรภาวะผู้นำ การเห็นคุณค่าแห่งตน และความสามารถในการตัดสินใจสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ร้อยละ 55.3

พัชรพรรณ ชื่นสงวน (2554) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างเขาวนจิตวิญญาน ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองและความสุขในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยผลการศึกษาพบว่า ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ด้านการมีความสามารถเขาวนจิตวิญญาน ด้านการเข้าสู่ภาวะมีสติ ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ด้านการมีความสำคัญ และเขาวนจิตวิญญานด้านการสร้างเป้าหมายในชีวิต สามารถร่วมทำนายความสุขในการทำงานได้ร้อยละ 30.7

น้ำเพชร อยู่สกุล (2553) ศึกษาเรื่อง ความเป็นเลิศในการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยของคุณลักษณะ

ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความแตกต่างกัน และมีผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานบริการ ส่งผลต่อความเป็นเลิศในการบริการ ตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ บุคลิกภาพของพนักงาน การทำงานเป็นทีม ความภักดีของพนักงาน ความรู้และทัศนคติที่ดีต่อการบริการ ความสามารถในการบริหาร และความพร้อมในการทำงาน ตามลำดับ การฝึกอบรมมีอิทธิพลเชิงลบและอายุงานไม่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

ไปรษณีย์ ทองเวส (2552) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นหนึ่ง กรณีศึกษา: บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยผลการศึกษาพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นหนึ่ง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 44-50 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุงานในองค์กรระหว่าง 20-25 ปี มีอายุงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นหนึ่งน้อยกว่า 5 ปี และมีสถานภาพสมรส ด้านการเตรียมความพร้อมในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นหนึ่งโดยรวมอยู่ในระดับปฏิบัติที่ปานกลาง และพบว่า การเตรียมความพร้อมในการให้บริการในการทำงานอยู่ในระดับสูงร้อยละ 50.20 และการเตรียมความพร้อมในการให้บริการส่วนบุคคลอยู่ระดับรองลงมาคือร้อยละ 45.40 ส่วนการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นหนึ่งโดยรวมอยู่ในระดับปฏิบัติที่ปานกลาง แต่ก็พบว่า การให้บริการระหว่างเครื่องลงจอดมีระดับการปฏิบัติสูงที่สุด คือร้อยละ 71.70 รองลงมาคือ การให้บริการระหว่างเที่ยวบินร้อยละ 67.90 และลำดับสุดท้ายคือการให้บริการก่อนเครื่องขึ้นร้อยละ 61.60 ส่วนแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยศึกษาจากปัจจัยต่าง ๆ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นหนึ่งมีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด ในเรื่องปัจจัยเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชาร้อยละ 56.60 ปัจจัยเกี่ยวกับผู้ร่วมงานร้อยละ 53.10 ปัจจัยเรื่องงานร้อยละ 52.0 ส่วนระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุดในเรื่องความพึงพอใจค่าตอบแทน เวลา ร้อยละ 20.30 และปัจจัยเรื่ององค์กรร้อยละ 39.10 ตามลำดับ

นัยนา กัลยาณมิตร (2556) ศึกษาเรื่อง สัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงาน ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยผลการศึกษาพบว่า 1) สัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมาก 2) ลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นหนึ่ง และชั้นธุรกิจ โดยเป็นหญิงและมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี มีระยะเวลาหยุดปฏิบัติงานตามตารางบินน้อยกว่า 8 ครั้งต่อเดือน มักใช้การติดต่อสื่อสารผ่านทางเฟสบุ๊คมากที่สุด

และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แสดงให้เห็นว่า สัมพันธภาพในครอบครัวมีความเกี่ยวข้องกับลักษณะการทำงานกับประสบการณ์การทำงาน และระยะเวลาวันหยุดปฏิบัติงานตามตารางบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พัชราภา เอื้ออมรวนิช (2559) ศึกษาเรื่อง ปัญหาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมและแนวทางการปรับตัวของอาจารย์ต่างชาติกับนักศึกษาไทย ในมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ผลจากการศึกษาพบว่า อาจารย์ต่างชาติที่เข้ามาทำการสอนในระยะแรกเกิดความตระหนกทางวัฒนธรรม เนื่องจากไม่ได้มีการเรียนรู้ถึงพื้นฐานวัฒนธรรมไทยมาก่อน อีกทั้งบรรยากาศในชั้นเรียนมีความแตกต่างจากประเทศของตน ซึ่งอุปสรรคที่สำคัญที่ก่อให้เกิดปัญหาในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมกับนักศึกษาไทย คือ ภาษา ดังนั้นอาจารย์ต่างชาติจึงต้องปรับตัวโดยมีแนวทางปฏิบัติที่หลากหลาย เช่น การเรียนรู้จากสิ่งแวดล้อม การเรียนรู้จากสื่อต่าง ๆ การใช้ภาษากาย หรือความพยายามในการสื่อสารภาษาไทย อีกทั้งยังได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานทำให้อาจารย์ต่างชาติปรับตัวได้ง่ายขึ้น โดยปัจจัยหลักที่ส่งผลให้อาจารย์ต่างชาติสามารถปรับตัวเพื่อความสำเร็จในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมร่วมกันได้ คือ ภาษา และการเรียนรู้ถึงมิติความหลากหลายทางวัฒนธรรมของไทย รวมทั้งปรับรูปแบบการเรียนการสอนให้มีความเหมาะสม

พัลพงศ์ สุวรรณวาทีน (2559) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีการสื่อสารภายในองค์กรและความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับ โดยผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = -.274, p < .01$) และการสื่อสารภายในองค์กรไม่ได้กำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ในขณะที่ความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และมีค่าความผันแปรร่วม ($R^2 = .425$)

Barbara L. Clark (2012) ศึกษาเรื่อง การสนทนาด้านความปลอดภัยและวัฒนธรรมการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในอุตสาหกรรมการบินพาณิชย์ โดยใช้หลักแนวคิดการศึกษาการใช้ภาษาในการสนทนาร่วมกัน พบว่า บริบทของการสนทนา ลำดับเหตุการณ์และการรับรู้ของแต่ละบุคคล มีผลต่อสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ การปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ การใช้คำพูดที่เหมาะสม อุดมการณ์ และความสามารถในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ลักษณะของแต่ละเหตุการณ์มีส่วนทำให้การสนทนามีความแตกต่างกันออกไป แนวความคิดที่ได้รับจากการฝึกอบรมมีส่วนในการ

ปฏิบัติงานและได้ถูกกล่าวถึงในรายงานเหตุการณ์ต่าง ๆ ระหว่างการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ถูกรวบรวมโดยหน่วยงานของรัฐบาลสหรัฐอเมริกา และเว็บไซต์หนึ่งที่เปิดโอกาสให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ร่วมพูดคุย และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน และอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แนวคิดเหล่านั้นมีผลต่อการปฏิบัติงาน ร่างกาย และสังคมของผู้ควบคุมอากาศยานและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งบุคคลทั้ง 2 กลุ่มนี้อาจต้องทำงานร่วมกันในสถานการณ์ฉุกเฉิน

Dorethea Lyonne Walter (2017) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร โดยทำการสำรวจพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสหรัฐอเมริกาจำนวน 97 คน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($R^2 = 0.494, p < 0.001$) คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นตัวชี้วัดถึงความผูกพันต่อองค์กร ($t = 5.534, p < 0.001$) ความสัมพันธ์ทางบวกระหว่าง 2 ตัวแปรแสดงให้เห็นถึงระดับค่าคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เพิ่มขึ้นทุก ๆ 1 จุด ส่งผลให้ค่าความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น 0.283

Jeffrey W. Fox (2008) ศึกษาเรื่อง ความสามารถในการรับรู้และเข้าใจต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินระหว่างปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสานด้วยแบบสอบถามและการสัมภาษณ์พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินสัญชาติสหรัฐอเมริกาจำนวน 171 คน พบว่า เพศ มีผลต่อสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ 1) ความมีอารมณ์ขัน 2) ความสามารถในการรับรู้และเข้าใจต่อสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ 3) ความรับผิดชอบต่อสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น 4) ความต้องการที่จะเป็นผู้ควบคุมระหว่างการเตรียมตัวสำหรับสถานการณ์ฉุกเฉิน 5) การปฏิบัติตามคำแนะนำของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และ 6) การติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานระหว่างสถานการณ์ฉุกเฉิน

Rebecca E. Gras (2010) ศึกษาเรื่อง คู่มือฝึกอบรมในการเตรียมตัวสำหรับจิตเวชฉุกเฉินระหว่างการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยผลการศึกษาพบว่า การฝึกอบรมเกี่ยวกับจิตเวชฉุกเฉินให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สำหรับสายการบินพาณิชย์ในสหรัฐอเมริกามีลักษณะแค่เพียงขั้นพื้นฐานและมีข้อมูลไม่เพียงพอต่อการนำไปใช้งาน นอกจากนั้นแล้วพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความรู้ไม่เพียงพอต่อการใช้เทคนิคในการพูดเพื่อแก้ไขปัญหา เนื่องจากเชื่อว่าวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์จิตเวชฉุกเฉินที่ดีกว่าการพูดคือการใช้กำลัง เช่น การควบคุมตัวโดยการใส่กุญแจมือ Rebecca ได้จัดทำคู่มือที่มีรูปแบบ

ที่แตกต่างจากคู่มือที่ใช้ในปัจจุบัน เพื่อนำเสนอประเภทของจิตเวชฉุกเฉินและข้อสังเกตที่เด่นชัดของอาการเพื่อง่ายต่อการจดจำ อีกทั้งยังมีคำแนะนำและวิธีการจัดการกับปัญหาทางจิตที่มักเกิดขึ้นกับผู้โดยสาร รวมถึงการจัดการความเครียดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในระหว่างการจัดการกับปัญหาดังกล่าว ทั้งนี้ การนำคำแนะนำและหลักการจัดการจากคู่มือฉบับนี้ ไปใช้ร่วมกับเหตุการณ์จิตเวชฉุกเฉินสามารถช่วยลดการใช้กำลังซึ่งอาจก่อให้เกิดอันตรายได้

Syed Hammad Mumtaz (2017) ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์สภาพทางจิตใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินเอมิเรตส์ แอร์ไลน์ โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินเอมิเรตส์ แอร์ไลน์ มีความเครียดที่อยู่ในระดับสูง ซึ่งสาเหตุหลักของความเครียดคือการจัดการตารางบิน

2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการดำเนินการทบทวน วิเคราะห์ แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถแสดงที่มาของปัจจัยได้ ในตารางที่ 2.6

ตารางที่ 2.6 ผลการสังเคราะห์องค์ประกอบที่มีผลต่อการทำงานจากนักวิจัยท่านอื่น ๆ

กรอบแนวคิดการวิจัย	รายชื่อผู้วิจัย														
	ชญาบุญคุ้ม กุสุโนทัย (2550)	สุกมาส เพชรพรหม (2550)	ศกต บุญสิน (2550)	ศุพรธิดา กัลยาณมิตร (2550)	ปวีศา เนียรภาค (2551)	ไปรยพัชร ทองเวศ (2552)	น้ำเพชร อุดกุล (2553)	พัชรวรรณ ชื่นสงวน (2554)	นัยนา กัลยาณมิตร (2556)	พัลพงษ์ วรจนาทิน (2559)	Jeffrey W. Fox (2008)	Rebecca E. Grms (2010)	Barbara L. Clark (2012)	Dorethea Lyonne Waller (2017)	Syed Hammad Mumtaz (2017)
1. องค์ประกอบส่วนบุคคล (เพศ/อายุ/ระดับการศึกษา/ตำแหน่ง/อายุงาน/ประสบการณ์/รายได้/สถานภาพสมรส)	√	√	√			√	√		√					√	√
2. ระยะเวลาหยุดปฏิบัติงาน									√						

ตารางที่ 2.6 ผลการสังเคราะห์องค์ประกอบที่มีผลต่อการทำงานจากนักวิจัยท่านอื่น ๆ (ต่อ)

กรอบ แนวคิด การวิจัย	รายชื่อ นักวิจัย														
	ชญาตนันท์ กุสุโนทัย (2550)	ศุภมาส เพชรพรหม (2550)	ศกล บุญสิน (2550)	ศุพรณิกา กัลยาณมิตร (2550)	ปวีรศา เป็ชรัต (2551)	ปริญพัชร ทองเวส (2552)	น้ำเพชร อุษุกุล (2553)	พัชรวรรณ ชื่นสงวน (2554)	นัยนา กัลยาณมิตร (2556)	พัลพงษ์ วุฒิชวาทิน (2559)	Jeffrey W. Fox (2008)	Rebecca E. Gras (2010)	Barbara L. Clark (2012)	Dorethea Lyome Walker (2017)	Syed Hammad Mumiaz (2017)
3. ความสามารถด้านการสื่อสาร				✓							✓		✓		
4. ความพึงพอใจในการทำงาน			✓								✓				
5. ความผูกพันต่อองค์กร			✓				✓								
6. การฝึกอบรม		✓		✓			✓				✓	✓	✓		✓
7. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	✓	✓	✓			✓									
8. สุขภาพ			✓												✓
9. บุคลิกภาพ	✓				✓	✓	✓			✓					
10. ภาวะผู้นำ					✓					✓					
11. การเห็นคุณค่าแห่งตน					✓			✓							
12. ความสามารถในการตัดสินใจ/การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า		✓		✓	✓		✓					✓	✓		✓
13. การจัดการอารมณ์		✓									✓				✓
14. ความเครียดในการทำงาน										✓					✓
15. ความสุขในการทำงาน								✓							
16. การทำงานเป็นทีม				✓			✓						✓		
17. วัฒนธรรมการดำเนินชีวิต															✓
18. สหภาพ													✓		✓
19. ความอดทน											✓				
20. คุณภาพชีวิตการทำงาน													✓		

หมายเหตุ จากการสังเคราะห์ตารางองค์ประกอบที่มีผลต่อการทำงาน ผู้วิจัยได้นำผลการสังเคราะห์หัวข้อที่เกี่ยวข้องในงานวิจัยจากนักวิชาการและนักวิจัยที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน จำนวน 5 คนขึ้นไป มาเป็นต้นแบบในการจัดทำวิจัยเรื่อง องค์ประกอบที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินตะวันออกกลาง จากตารางที่ 2.6 ผู้วิจัยได้นำผลจากการสังเคราะห์องค์ประกอบที่มีผลต่อการทำงานจากนักวิชาการและนักวิจัยท่านอื่น ๆ มาสรุปผลเป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินตะวันออกกลาง ได้ดังนี้

1) ตัวแปรศึกษา ประกอบด้วย

- องค์ประกอบส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน/ประสบการณ์การทำงาน สายการบิน ตำแหน่งงาน สถานภาพ รายได้ทั้งหมดเฉลี่ยต่อเดือน
- องค์ประกอบด้านการฝึกอบรม ได้แก่ การฝึกอบรมด้านความปลอดภัย การฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและช่วยชีวิตเบื้องต้น การฝึกอบรมด้านการบริการ และการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- องค์ประกอบด้านการปฏิบัติงานบนเครื่องบิน ได้แก่ ความสามารถในการตัดสินใจแก้ไขปัญหา และความสามารถด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม
- องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ นโยบายขององค์กร ความมั่นคงในการทำงาน สภาพการทำงาน

2) ตัวแปรตาม ได้แก่ การทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินตะวันออกกลาง ซึ่งสามารถนำมาเขียนเป็นกรอบแนวคิดงานวิจัยตามภาพที่ 2.3

ตัวแปรศึกษา			
1. องค์ประกอบส่วนบุคคล - เพศ - อายุ - ระดับการศึกษา - อายุงาน/ประสบการณ์การทำงานจนถึงปัจจุบัน - สายการบิน - ตำแหน่งงาน - สถานภาพ - รายได้ทั้งหมดเฉลี่ยต่อเดือน	2. องค์ประกอบด้าน การฝึกอบรม - การฝึกอบรมด้านความปลอดภัย - การฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและช่วยชีวิตเบื้องต้น - การฝึกอบรมด้านการบริการ - การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3. องค์ประกอบด้าน การปฏิบัติงานบนเครื่องบิน - ความสามารถในการตัดสินใจแก้ไขปัญหา - ความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม	4. องค์ประกอบด้าน สภาพแวดล้อมในการทำงาน - นโยบายขององค์กร - ความมั่นคงในการทำงาน - สภาพการทำงาน



ตัวแปรตาม
การทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินตะวันออกกลาง

ภาพที่ 2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed methods) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative research) และใช้เครื่องมือแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative research) เพื่อการเก็บรวบรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินตะวันออกกลาง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- 1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 2) วิธีการดำเนินการวิจัย
- 3) ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
- 4) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 5) การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 6) การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ในตะวันออกกลาง ได้แก่ สายการบินกาตาร์ แอร์เวย์ส สายการบินเอทิฮัด แอร์เวย์ส และสายการบินเอมิเรตส์ แอร์ไลน์

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดตามประเภทของการวิจัย ได้แก่ การวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงปริมาณ สามารถแยกประเภทของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

- 1) กลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ในตะวันออกกลาง ได้แก่ สายการบินกาตาร์ แอร์เวย์ส สายการบินเอทิฮัด แอร์เวย์ส และสายการบินเอมิเรตส์ แอร์ไลน์ กำหนดการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 5 คน โดยกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

- เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ในตะวันออกกลาง ที่ปฏิบัติงานในชั้นประหยัด จำนวน 1 คน
- เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ในตะวันออกกลาง ที่ปฏิบัติงานในชั้นธุรกิจ จำนวน 1 คน
- เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ในตะวันออกกลาง ที่ปฏิบัติงานในชั้นหนึ่ง จำนวน 1 คน
- เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ในตะวันออกกลาง ที่ปฏิบัติงานตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 2 คน

2) กลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ในตะวันออกกลาง ได้แก่ สายการบินกาดัวร์ แอร์เวย์ส สายการบินเอทิฮัด แอร์เวย์ส และสายการบินเอมิเรตส์ แอร์ไลน์ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549 อ้างถึงใน ธนกฤต ดีพลกัณฑ์, 2556) โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{P(1-P)Z^2}{E^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดตัวอย่าง

P แทน สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำลังสุ่ม 0.5

Z แทน ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ Z มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (ระดับ 0.05)

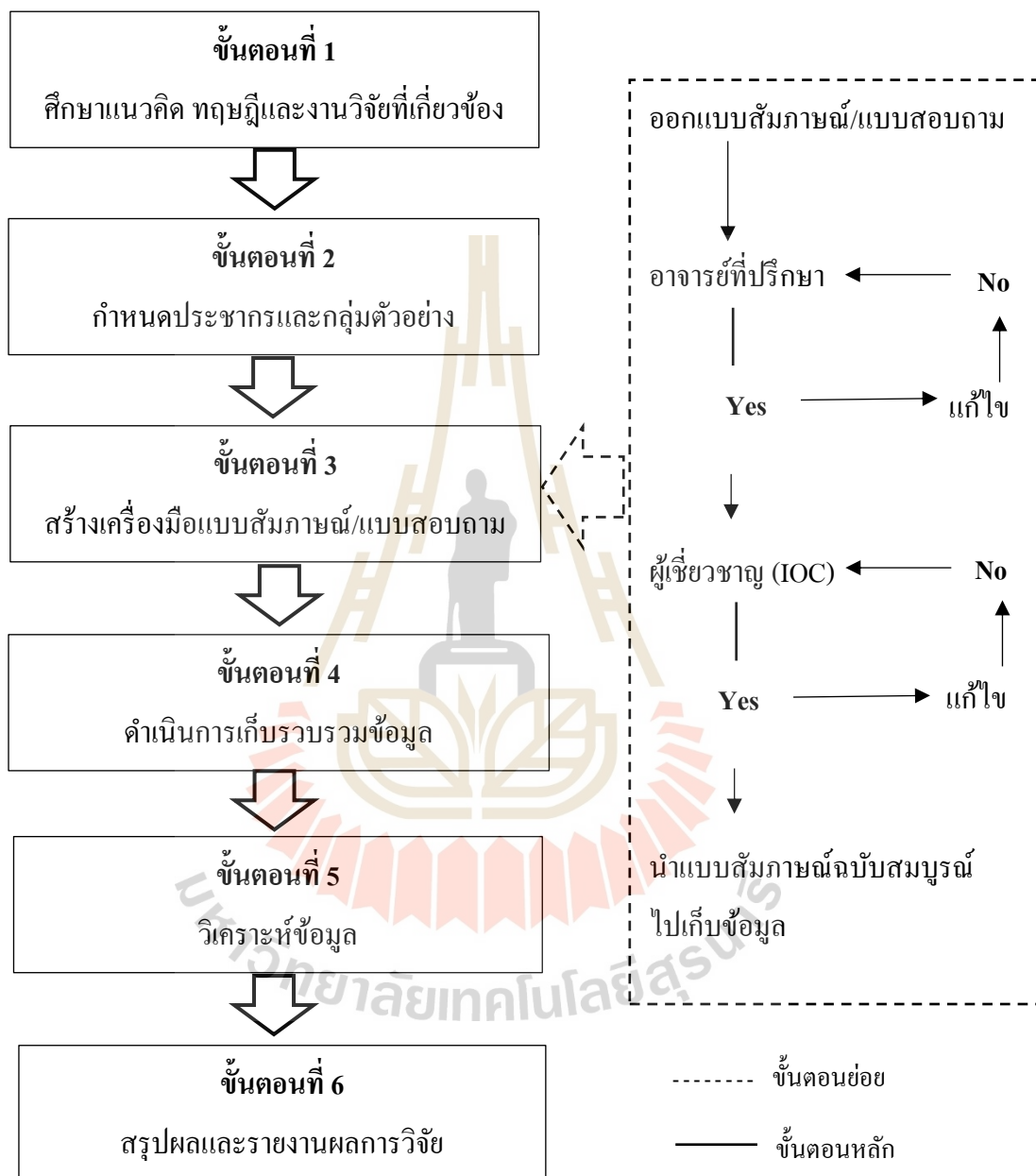
E แทน ค่าความผิดพลาดสูงสุดที่เกิดขึ้น = 0.05

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{(0.5)(1-0.5)(1.96)^2}{(0.05)^2} \\ &= 384.61 \end{aligned}$$

จากสูตรที่ใช้คำนวณ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 385 คน

3.2 วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนการวิจัย แสดงดังในภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

จากภาพที่ 3.1 สามารถอธิบายขั้นตอนการดำเนินการวิจัยได้ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาค้นคว้าเอกสาร หนังสือ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับสายการบินตะวันออกกลาง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงาน รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดตามประเภทของงานวิจัย ประกอบด้วย 1) การวิจัยแบบเชิงคุณภาพ ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่าง แบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยใช้คุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์การเลือก และ 2) การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตร ไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran

ขั้นตอนที่ 3 สร้างเครื่องมือในการวิจัย ประกอบด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสัมภาษณ์ (Interview form) โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย ดังนี้

1) นำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมาสร้างแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามปลายเปิด (Open-ended questionnaire) และคำถามปลายปิด (Close-ended questionnaire) โดยมีเนื้อหาครอบคลุมรายละเอียดตามกรอบแนวความคิดในการวิจัย

2) นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ให้อาจารย์ที่ปรึกษาความเหมาะสม หากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ไม่มีความเหมาะสม ผู้วิจัยต้องนำมาแก้ไขให้ดีขึ้น ถ้าแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์มีความเหมาะสมแล้ว ผู้วิจัยสามารถดำเนินการขั้นต่อไปได้

3) นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ไปหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC; Index of item-Objective Congruence) เพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) ว่าข้อคำถามในแบบสอบถามสามารถวัดในสิ่งที่ต้องการวัดหรือไม่ โดยผู้เชี่ยวชาญด้านการบินจำนวน 3 ท่าน ได้แก่ 1) เรืออากาศโท ดร.ประพนธ์ จิตตะปุตตะ 2) ดร.ณัฐพงษ์ จันทขโกลบ และ 3) ดร.นิรันดร์ ทิพย์ชนนนท์ เกณฑ์ในการพิจารณา คือ คัดเลือกข้อคำถามที่ผู้เชี่ยวชาญอย่างน้อย 2 คน มีความคิดเห็นสอดคล้องกัน โดยมีค่าความสอดคล้องของเนื้อหา IOC ประกอบด้วย

- +1 เป็นคำถามที่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
- 0 เป็นคำถามที่ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

-1 เป็นคำถามที่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์
ในการทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ดำเนินการโดยผู้เชี่ยวชาญในด้านเนื้อหา
พิจารณาถึงความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับแบบสอบถามในแต่ละข้อคำถาม วิธีการ
พิจารณาแบบนี้เรียกว่า การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

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

เมื่อ IOC คือ ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum R$ คือ ผลรวมของคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

จากสูตรที่ใช้คำนวณ หากแบบสอบถามมีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับ
วัตถุประสงค์ จะมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป แต่หากค่า IOC น้อยกว่า 0.5 ถือว่าแบบสอบถามข้อนั้น
ไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ จำเป็นต้องตัดแบบสอบถามข้อนั้นออกไปหรือทำการ
ปรับปรุงใหม่

นำข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ มาปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามที่เห็นว่ายังมี
ข้อบกพร่องร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง

ขั้นตอนที่ 4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการหาความสอดคล้องระหว่างข้อ
คำถามกับวัตถุประสงค์แล้วส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง โดยเครื่องมือแบบสอบถามผู้วิจัยนำไปเก็บข้อมูล
แบบออนไลน์ สำหรับแบบสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้จัดทำตารางการสัมภาษณ์ แล้วประสานทางโทรศัพท์
กับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อเข้าสัมภาษณ์ในเวลาที่เหมาะสม

ขั้นตอนที่ 5 วิเคราะห์ข้อมูลองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงานของ
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินตะวันออกกลาง สำหรับแบบสอบถามผู้วิจัย
ดำเนินการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และนำค่าสถิติมาทำการแปรผลข้อมูลวิเคราะห์
โดยให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย สำหรับแบบสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้นำมาตรวจสอบ
คำหลักเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

ขั้นตอนที่ 6 สรุปและรายงานผลการวิจัย รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ
ที่เป็นประโยชน์ต่อผลการสรุปผลการวิจัยที่มีผลต่อองค์ประกอบการปฏิบัติงานของพนักงาน
ต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินตะวันออกกลาง

3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งตัวแปรออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables)

เป็นตัวแปรที่เป็นเหตุทำให้เกิดผลตามมา ซึ่งจากการสังเคราะห์เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย สรุปตัวแปรอิสระได้ดังนี้

- 1) องค์ประกอบส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน/ประสบการณ์การทำงาน สายการบิน ตำแหน่งงาน สถานภาพ และรายได้ทั้งหมดเฉลี่ยต่อเดือน
- 2) องค์ประกอบด้านการฝึกอบรม ได้แก่ การฝึกอบรมด้านความปลอดภัย การฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและช่วยชีวิตเบื้องต้น การฝึกอบรมด้านการบริการ และการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 3) องค์ประกอบด้านการปฏิบัติงานบนเครื่องบิน ได้แก่ ความสามารถในการตัดสินใจแก้ไขปัญหา และความสามารถด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม
- 4) องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ด้านนโยบายขององค์กร ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านสภาพการทำงาน

3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables)

เป็นตัวแปรที่เกิดขึ้นหรือแปรผันไปตามตัวแปรอิสระ สำหรับการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบิน ตะวันออกกลาง

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ประเภท ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ โดยมีรายละเอียดขององค์ประกอบของเครื่องมือ ดังนี้

- 1) แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย 5 ส่วน (แสดงในภาคผนวก ก) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน/ประสบการณ์การทำงาน สายการบิน ตำแหน่งงาน สถานภาพ และรายได้ทั้งหมดเฉลี่ยต่อเดือน เป็นแบบสอบถามเลือกตอบ จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงาน

ต้อนรับบนเครื่องบินในด้านการฝึกอบรม 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความปลอดภัย 2) ด้านการปฐมพยาบาลและช่วยชีวิตเบื้องต้น 3) ด้านการบริการ และ 4) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นแบบสอบถามเลือกตอบ จำนวน 42 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านการปฏิบัติงาน จำนวน 16 ข้อเป็นแบบสอบถามความคิดเห็น โดยมีให้เลือก 5 ระดับในแต่ละข้อตามรูปแบบคะแนนความคิดเห็นของลิเคอร์ท์ (ศุภชิตา อยู่ถนอม, 2560) คือ มีระดับความคิดเห็นด้วยอย่างมากที่สุด เห็นด้วยอย่างมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ดังนี้

ระดับความคิดเห็น 5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นกับข้อความนั้นเป็นอย่างมากที่สุด

ระดับความคิดเห็น 4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นกับข้อความนั้นเป็นอย่างมาก

ระดับความคิดเห็น 3 หมายถึง ท่านรู้สึกเห็นด้วยกับข้อความนั้นปานกลาง

ระดับความคิดเห็น 2 หมายถึง ท่านรู้สึกเห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อย

ระดับความคิดเห็น 1 หมายถึง ท่านรู้สึกเห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำนวน 16 ข้อซึ่งใช้แบบสอบถามชนิดเดียวกันกับส่วนที่ 3

เกณฑ์การแบ่งระดับคะแนนของแบบสอบถามส่วนที่ 3 และ 4 โดยนำคะแนนของแบบสอบถามแต่ละข้อ มาแจกแจงความถี่ และหาค่าคะแนน จากนั้นจึงแบ่งระดับคะแนนเป็น 5 ระดับ โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอัตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนอัตรภาคชั้น}}$$

$$\text{ความกว้างของอัตรภาคชั้น} = \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.8$$

เมื่อได้ค่าความกว้างของอัตรภาคชั้นแล้ว ผู้วิจัยสามารถแทนค่าเพื่อหาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

4.21-5.00	มากที่สุด
3.41-4.20	มาก
2.61-3.40	ปานกลาง
1.81-2.60	น้อย
1.00-1.80	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 ใช้สอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบอื่น ๆ และข้อเสนอแนะเป็นแบบสอบถามด้วยคำถามปลายเปิด (Open-end question)

2) แบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยสร้างแบบสัมภาษณ์ ด้วยคำถามแบบปลายเปิด (Open-end question) จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบในการทำงาน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้กระบวนการรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.5.1 การเก็บข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data)

เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากทางเอกสาร งานวิจัย บทความวิชาการ วิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลทางสถิติ โดยทำการศึกษาและสังเคราะห์หัวข้อที่เกี่ยวกับองค์ประกอบที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ดังแสดงในตารางที่ 2.6 การสังเคราะห์องค์ประกอบที่มีผลต่อการทำงาน จากผู้วิจัย จำนวน 15 คน สามารถสรุปได้จำนวน 4 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ องค์ประกอบส่วนบุคคล องค์ประกอบด้านการฝึกอบรม องค์ประกอบด้านการปฏิบัติงานและองค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

3.5.2 การเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data)

การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิโดยกับกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามสำหรับเชิงปริมาณ และการสัมภาษณ์สำหรับเชิงคุณภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนของการเก็บรวบรวมแบบสอบถามระหว่างเดือนตุลาคมถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2561 โดยผู้วิจัยใช้วิธีการส่งแบบสอบถามออนไลน์ ไปยังพนักงานต้อนรับ

บนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินกาดาร์ แอร์เวย์ส สายการบินเอทีฮัด แอร์เวย์ส และสายการบินเอมิเรตส์ แอร์ไลน์ เมื่อผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลและรวบรวมแบบสอบถามได้ครบตามจำนวนที่ต้องการแล้ว จึงนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ จากนั้นนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ตามขั้นตอนต่อไป

2) การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) โดยการสัมภาษณ์ด้วยคำถามแบบปลายเปิด (Open-end question) เกี่ยวกับองค์ประกอบที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินกาดาร์ แอร์เวย์ส สายการบินเอทีฮัด แอร์เวย์ส และสายการบินเอมิเรตส์ แอร์ไลน์ จำนวนทั้งหมด 5 คน ระหว่างเดือนตุลาคมถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2561

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงสำรวจ ด้วยแบบสอบถามออนไลน์จากกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ใช้การวิเคราะห์ด้วยความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 การฝึกอบรม (Training) ใช้การวิเคราะห์ด้วยความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 3 องค์ประกอบด้านการปฏิบัติงานบนเครื่องบิน ใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation; S.D.) และความถี่ (Frequency)

ส่วนที่ 4 องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation; S.D.) และความถี่ (Frequency)

สำหรับเกณฑ์การตัดสินใจคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบส่วนที่ 3 และ 4 โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ช่วงคะแนน} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

1.00–1.80 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

1.81–2.60 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย

2.61–3.40 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง

3.41–4.20 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก

4.21–5.00 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 5 องค์ประกอบอื่น ๆ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับองค์ประกอบที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินตะวันออกกลาง ผู้วิจัยนำข้อมูลมาทำการสังเคราะห์เรียบเรียงในรูปแบบเชิงวิเคราะห์พรรณนา (Analytical description)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1) ความถี่ และร้อยละ (Percentage) คือ การคำนวณหาสัดส่วนของข้อมูลในแต่ละตัวเทียบกับข้อมูลรวมทั้งหมด โดยให้ข้อมูลรวมทั้งหมดมีค่าเป็นร้อย โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ร้อยละ} = \frac{X_i \times 100}{N}$$

เมื่อ X_i = ค่าของข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ i

N = จำนวนข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง

2) ค่าเฉลี่ย (Mean) คือ ค่าที่ได้จากการนำเอาข้อมูลทั้งหมดมารวมกัน แล้วหารด้วยจำนวนทั้งหมด เป็นค่ากลางหรือค่าที่นำมาใช้แทนกลุ่มข้อมูล ใช้ในการจำแนกและแปลความหมาย โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\bar{x} = \frac{\sum X_i}{n}$$

เมื่อ \bar{x} = ค่าเฉลี่ยสำหรับข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

X_i = ค่าของข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ i

n = จำนวนข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง

3) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation; S.D.) ใช้วัดการกระจายของข้อมูล เพื่อพิจารณาว่าคะแนนแต่ละตัวแตกต่างไปจากค่ากลางมากน้อยเพียงใด โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{S.D.} = \sqrt{\frac{\sum (\bar{X} - X_i)^2}{n-1}}$$

เมื่อ S.D. = ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง
 \bar{X} = ค่าเฉลี่ยสำหรับข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
 X_i = ค่าของข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ i
 n = จำนวนข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยแยกกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม ตามประเภทของการวิจัย ได้แก่ การวิจัยเชิงปริมาณและวิจัยเชิงคุณภาพ โดยกลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงปริมาณและวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ในตะวันออกกลาง ประกอบด้วย สายการบินกาตาร์ แอร์เวย์ส สายการบินเอทิฮัด แอร์เวย์ส และสายการบินเอมิเรตส์ แอร์ไลน์ โดยกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549 อ้างถึงใน ชนกฤต ดิพลภักดิ์, 2556) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพกำหนดการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 5 คน โดยผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1) เพื่อศึกษาและวิเคราะห์องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินตะวันออกกลาง

2) เพื่อนำเสนอแนวทางการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินตะวันออกกลาง

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

- 1) ข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 2) การฝึกอบรม
- 3) การปฏิบัติงานบนเครื่องบิน
- 4) สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 5) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 385 คน ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนจำนวน 385 ฉบับ แล้วนำข้อมูลมาประมวลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยมีสัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

\bar{x} แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.1 การรายงานผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ตามประเภทของการวิจัย ได้แก่ การวิจัยเชิงปริมาณและวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

การรายงานการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มข้อมูลออกเป็น 4 ส่วนตามองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินตะวันออกกลาง ได้แก่ 1) รายละเอียดส่วนบุคคล 2) การฝึกอบรม 3) การปฏิบัติงานบนเครื่องบิน และ 4) สภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) รายละเอียดส่วนบุคคล เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุระดับการศึกษา อายุงาน/ประสบการณ์การทำงาน สายการบิน ตำแหน่งงาน สถานภาพ และรายได้ทั้งหมดเฉลี่ยต่อเดือน ผู้วิจัยได้สรุปข้อมูลรายละเอียดส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง แสดงในตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของข้อมูลรายละเอียดส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = 385)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ค่าร้อยละ
เพศ		
ชาย	14	3.64
หญิง	371	96.36
อายุ		
ระหว่าง 20-25 ปี	6	1.56
ระหว่าง 26-30 ปี	49	12.73
ระหว่าง 31-35 ปี	242	62.85
ระหว่าง 36-40 ปี	88	22.86
ระหว่าง 41-45 ปี	-	-
ระหว่าง 46-50 ปี	-	-
มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	-	-
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	377	97.92

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของข้อมูลรายละเอียดส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

(n = 385)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ค่าร้อยละ
ระดับการศึกษา		
สูงกว่าปริญญาตรี	8	2.08
อายุงาน/ประสบการณ์ทำงาน		
น้อยกว่า 3 ปี	9	2.34
3-5 ปี	213	55.33
6-10 ปี	143	37.14
11-15 ปี	20	5.19
มากกว่า 15 ปี	-	-
สายการบิน		
Etihad Airways	43	11.17
Emirates Airline	237	61.55
Qatar Airways	105	27.28
ตำแหน่งงาน		
หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Air Purser)	19	4.94
พนักงานต้อนรับที่ปฏิบัติหน้าที่ในชั้นหนึ่ง (First Class Cabin Crew)	280	72.73
พนักงานต้อนรับที่ปฏิบัติหน้าที่ในชั้นธุรกิจ (Business Class Cabin Crew)	53	13.76
พนักงานต้อนรับที่ปฏิบัติหน้าที่ในชั้นประหยัด (Economy Class Cabin Crew)	29	7.53
อื่น ๆ (Cabin Supervisor)	4	1.04
สถานภาพ		
โสด	363	94.29
สมรส	22	5.71
หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	-	-
รายได้ทั้งหมดเฉลี่ยต่อเดือน		
40,000 - 60,000 บาท	-	-
60,001 - 80,000 บาท	56	14.55
80,001 - 100,000 บาท	295	76.62

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของข้อมูลรายละเอียดส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

(n = 385)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ค่าร้อยละ
<u>รายได้ทั้งหมดเฉลี่ยต่อเดือน</u>		
มากกว่า 100,000 บาท	34	8.83

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน จำแนกตามตัวแปรต่าง ๆ จากตารางที่ 4.1 ได้ดังนี้

- เพศ พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 371 คน คิดเป็นร้อยละ 96.36 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.64
- อายุ พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 62.85 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.86 อายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.73 และอายุระหว่าง 20-25 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.56
- ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 377 คน คิดเป็นร้อยละ 97.92 รองลงมา คือ จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.08
- อายุงาน/ประสบการณ์การทำงาน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มตัวอย่างกลุ่มใหญ่มีอายุการทำงานอยู่ระหว่าง 3-5 ปี จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 55.33 รองลงมา คือ มีอายุการทำงานอยู่ระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 37.14 มีอายุการทำงานอยู่ระหว่าง 11-15 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.19 และมีอายุการทำงานน้อยกว่า 3 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.34
- สายการบิน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มใหญ่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินเอมิเรตส์ แอร์ไลน์ จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 61.55 รองลงมาคือ สายการบินการ์ต้า แอร์เวย์ส จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 27.28 และสายการบินเอทิฮัด แอร์เวย์ส จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.17
- ตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มตัวอย่างกลุ่มใหญ่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติหน้าที่ในชั้นหนึ่ง จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 72.73 รองลงมาคือ

ตำแหน่งพนักงานต้อนรับที่ปฏิบัติหน้าที่ในชั้นธุรกิจ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.76 ตำแหน่งพนักงานต้อนรับที่ปฏิบัติหน้าที่ในชั้นประหยัด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.53 ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.94 และตำแหน่ง Cabin Supervisor จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.04

- สถานภาพ พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 363 คน คิดเป็นร้อยละ 94.29 รองลงมา คือ มีสถานภาพสมรส จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.71

- รายได้ทั้งหมดเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มใหญ่มีรายได้ 80,001 - 100,000 บาท จำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 76.62 รองลงมา คือ มีรายได้ 60,001 - 80,000 บาท จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.55 และ มีรายได้มากกว่า 100,000 บาท เป็นจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.83

2) การฝึกอบรม การฝึกอบรมแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ 1) ด้านความปลอดภัย (Safety and security training) 2) ด้านการปฐมพยาบาลและช่วยชีวิตเบื้องต้น (First aid training) 3) ด้านการบริการ (Service training) และ 4) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology training) ผู้วิจัยได้สรุปข้อมูลเกี่ยวกับการฝึกอบรมของกลุ่มตัวอย่างจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง โดยรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.2 ดังนี้

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับการฝึกอบรมของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = 385)

คำถาม	จำนวน (คน)	ค่าร้อยละ	
1. การฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (Safety and security training)			
1. สายการบินได้จัดการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (Safety and security training) ให้กับท่านก่อนเข้าทำงาน (Initial training)	385	100	
<ul style="list-style-type: none"> • ใช่ (กรุณาตอบข้อ 2-9 และข้อที่ 10 ในหัวข้อที่ 2. การฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและช่วยชีวิตเบื้องต้น) • ไม่ใช่ (กรุณาตอบข้อ 10 หัวข้อที่ 2. การฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและช่วยชีวิตเบื้องต้น) 			-
2. ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (Safety and security training) ก่อนเข้าทำงาน (Initial training)			-
<ul style="list-style-type: none"> • 1-2 วัน 	-	-	

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับการฝึกอบรมของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

(n = 385)

คำถาม	จำนวน (คน)	ค่าร้อยละ
1. การฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (Safety and security training)		
<ul style="list-style-type: none"> ● 3-5 วัน ● 1 สัปดาห์ ● 2 สัปดาห์ 	<p>7</p> <p>356</p> <p>22</p>	<p>1.82</p> <p>92.47</p> <p>5.71</p>
3. ความถี่ในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (Safety and security training) ตามวาระที่สายการบินกำหนด (Recurrent training)		
<ul style="list-style-type: none"> ● ทุก ๆ 3 เดือน ● ทุก ๆ 6 เดือน ● ทุก ๆ 1 ปี 	<p>-</p> <p>7</p> <p>378</p>	<p>-</p> <p>1.82</p> <p>98.18</p>
4. ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (Safety and security training) ตามวาระที่สายการบินกำหนด (Recurrent training)		
<ul style="list-style-type: none"> ● 1-2 วัน ● 3-5 วัน ● 1 สัปดาห์ 	<p>377</p> <p>5</p> <p>3</p>	<p>97.92</p> <p>1.30</p> <p>0.78</p>
5. ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (Safety and security training) ตามวาระที่สายการบินกำหนด (Recurrent training) มีความเหมาะสม		
<ul style="list-style-type: none"> ● ใช่ ● ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ) 	<p>385</p> <p>-</p>	<p>100</p> <p>-</p>
6. ความรู้ที่ท่านได้รับจากการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (Safety and security training) เพียงพอต่อการนำไปใช้ในการทำงาน		
<ul style="list-style-type: none"> ● ใช่ ● ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ) 	<p>385</p> <p>-</p>	<p>100</p> <p>-</p>
7. การฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (Safety and security training) ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติ (SOP) ของสายการบินได้อย่างถูกต้อง		
<ul style="list-style-type: none"> ● ใช่ ● ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ) 	<p>385</p> <p>-</p>	<p>100</p> <p>-</p>
8. การฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (Safety and security training) ทำให้ท่านมีความมั่นใจในระหว่างปฏิบัติงาน		

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับการฝึกอบรมของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

(n = 385)

คำถาม	จำนวน (คน)	ค่าร้อยละ
1. การฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (Safety and security training)		
<ul style="list-style-type: none"> ● ใช่ ● ไม่ใช่ (การเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติด้านความปลอดภัยบ่อยครั้งเกินไป ทำให้ความมั่นใจในการทำงานลดลง) 	384 1	99.74 0.26
9. การฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (Safety and security training) มีส่วนช่วยทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ		
<ul style="list-style-type: none"> ● ใช่ ● ไม่ใช่ (ประสิทธิภาพการทำงานไม่ได้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่อบรม แต่ยังมีปัจจัยอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง) 	384 1	99.74 0.26
2. การฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น (First aid training)		
10. สาขาการบินได้จัดการฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น (First aid training) ให้กับท่านก่อนเข้าทำงาน (Initial training)		
<ul style="list-style-type: none"> ● ใช่ (กรุณาตอบข้อ 11-19 และข้อ 20 ในหัวข้อที่ 3. การฝึกอบรมด้านการบริการ) ● ไม่ใช่ (กรุณาตอบข้อ 20 ในหัวข้อ 3. การฝึกอบรมด้านการบริการ) 	385 -	100 -
11. ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น (First aid training) ก่อนเข้าทำงาน (Initial training)		
<ul style="list-style-type: none"> ● 1-2 วัน ● 3-5 วัน ● 1 สัปดาห์ ● 2 สัปดาห์ 	- 12 370 3	- 3.12 96.10 0.78
12. ความถี่ของการฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น (First aid training) ตามวาระที่สาขาการบินกำหนด (Recurrent training)		
<ul style="list-style-type: none"> ● ทุก ๆ 3 เดือน ● ทุก ๆ 6 เดือน ● ทุก ๆ 1 ปี 	- 6 379	- 1.56 98.44
13. ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น (First aid training) ตามวาระที่สาขาการบินกำหนด (Recurrent training)		

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับการฝึกอบรมของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

(n = 385)

คำถาม	จำนวน (คน)	ค่าร้อยละ
2. การฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น (First aid training)		
<ul style="list-style-type: none"> ● 1-2 วัน ● 3-5 วัน ● 1 สัปดาห์ 	<p>370</p> <p>9</p> <p>6</p>	<p>96.10</p> <p>2.34</p> <p>1.56</p>
<p>14. ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น (First aid training) ตามวาระที่สายการบินกำหนด (Recurrent training) มีความเหมาะสม</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ใช่ ● ไม่ใช่ (ระยะเวลาที่ใช้ในการอบรมมีน้อยจนเกินไป ไม่เหมาะสมกับปริมาณเนื้อหาที่ต้องอบรม) 	<p>384</p> <p>1</p>	<p>99.74</p> <p>0.26</p>
<p>15. ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น (First aid training) ไปใช้ในการทำงานด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ● การดูแลผู้โดยสาร ● การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและนำไปใช้ในการทำงาน ● สร้างความเชื่อมั่นให้กับสายการบิน ● อื่น ๆ (สามารถนำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวัน) 	<p>222</p> <p>261</p> <p>158</p> <p>186</p> <p>1</p>	<p>57.66</p> <p>67.79</p> <p>41.03</p> <p>48.31</p> <p>0.25</p>
<p>16. ความรู้ที่ท่านได้รับจากการฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น (First aid training) เพียงพอต่อการนำไปใช้ในการทำงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ใช่ ● ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ) 	<p>385</p> <p>-</p>	<p>100</p> <p>-</p>
<p>17. การฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น (First aid training) ทำให้ท่านสามารถจัดการกับผู้ป่วยหรือผู้ที่ได้รับบาดเจ็บระหว่างปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ใช่ ● ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ) 	<p>385</p> <p>-</p>	<p>100</p> <p>-</p>
<p>18. การฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น (First aid training) ทำให้ท่านมีความมั่นใจในระหว่างปฏิบัติงาน</p>		

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับการฝึกอบรมของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

(n = 385)

คำถาม	จำนวน (คน)	ค่าร้อยละ
2. การฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น (First aid training)		
<ul style="list-style-type: none"> ● ใช่ ● ไม่ใช่ (เปลี่ยนแปลงขั้นตอนการปฏิบัติปฐมพยาบาลบ่อยเกินไปทำให้สับสน) 	384 1	99.74 0.26
19. การฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น (First aid training) มีส่วนช่วยทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ <ul style="list-style-type: none"> ● ใช่ ● ไม่ใช่ (ขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ ด้วย เช่น อายุผู้ป่วย การทำงานร่วมกันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน) 	384 1	99.74 0.26
3. การฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training)		
20. สายการบินได้จัดการฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training) ให้กับท่านก่อนเข้าทำงาน (Initial training) <ul style="list-style-type: none"> ● ใช่ (กรุณาตอบข้อ 21-31 และข้อ 32 ในหัวข้อ 4. การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ) ● ไม่ใช่ (กรุณาตอบข้อ 32 ในหัวข้อ 4. การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ) 	385 -	100 -
21. ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training) ก่อนเข้าทำงาน (Initial training) <ul style="list-style-type: none"> ● 1-2 วัน ● 3-5 วัน ● 1 สัปดาห์ ● 2 สัปดาห์ 	- 17 365 3	- 4.42 94.81 0.77
22. ความถี่ของการฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training) ตามวาระที่สายการบินกำหนด (Recurrent training) <ul style="list-style-type: none"> ● ทุก ๆ 3 เดือน ● ทุก ๆ 6 เดือน ● ทุก ๆ 1 ปี ● อื่น ๆ (ขึ้นอยู่กับนโยบายของสายการบิน) 	- 11 70 304	- 2.86 18.18 78.96
23. ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training) ตามวาระที่สายการบินกำหนด (Recurrent training)		

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับการฝึกอบรมของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

(n = 385)

คำถาม	จำนวน (คน)	ค่าร้อยละ
3. การฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training)		
<ul style="list-style-type: none"> ● 1-2 วัน ● 3-5 วัน ● 1 สัปดาห์ ● 2 สัปดาห์ 	<p>7</p> <p>11</p> <p>350</p> <p>17</p>	<p>1.82</p> <p>2.86</p> <p>90.90</p> <p>4.42</p>
<p>24. ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training) ตามวาระที่สายการบินกำหนด (Recurrent training) มีความเหมาะสม</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ใช่ ● ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ) <ul style="list-style-type: none"> ● ระยะเวลาในการฝึกอบรมนานเกินไป ● ระยะเวลาในการฝึกอบรมน้อยเกินไป 	<p>378</p> <p>3</p> <p>4</p>	<p>98.18</p> <p>0.78</p> <p>1.04</p>
<p>25. ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training) ไปใช้ในการทำงานด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ● การดูแลผู้โดยสาร ● การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและนำไปใช้ในการทำงาน ● สร้างความเชื่อมั่นให้กับสายการบิน ● อื่น ๆ โปรดระบุ 	<p>223</p> <p>273</p> <p>160</p> <p>186</p> <p>-</p>	<p>57.92</p> <p>70.91</p> <p>41.56</p> <p>48.31</p> <p>-</p>
<p>26. ความรู้ที่ท่านได้รับจากการฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training) เพียงพอต่อการนำไปใช้ในการทำงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ใช่ ● ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ) 	<p>385</p> <p>-</p>	<p>100</p> <p>-</p>
<p>27. การฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training) ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนการบริการได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ใช่ ● ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ) 	<p>385</p> <p>-</p>	<p>100</p> <p>-</p>
<p>28. การฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training) ทำให้ท่านมีความรู้เกี่ยวกับสินค้าและผลิตภัณฑ์ของสายการบินมากยิ่งขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ใช่ ● ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ) 	<p>385</p> <p>-</p>	<p>100</p> <p>-</p>

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับการฝึกอบรมของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

(n = 385)

คำถาม	จำนวน (คน)	ค่าร้อยละ
3. การฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training)		
29. การฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training) มีส่วนช่วยทำให้บุคลิกภาพของท่านเหมาะสมกับอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมากยิ่งขึ้น <ul style="list-style-type: none"> ● ใช่ ● ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ) 	385 -	100 -
30. การฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training) ทำให้ท่านมีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน <ul style="list-style-type: none"> ● ใช่ ● ไม่ใช่ (เพราะขึ้นอยู่กับผู้รับบริการ) 	384 1	99.74 0.26
31. การฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training) มีส่วนช่วยทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ <ul style="list-style-type: none"> ● ใช่ ● ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ) 	385 -	100 -
2.4 การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology training)		
32. สายการบินได้จัดการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology training) ให้กับท่านก่อนเข้าทำงาน (Initial training) <ul style="list-style-type: none"> ● ใช่ (กรุณาตอบข้อ 33-42) ● ไม่ใช่ (กรุณาตอบข้อ 42) 	15 370	3.90 96.10
33. ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology training) ก่อนเข้าทำงาน (Initial training) <ul style="list-style-type: none"> ● 1-2 วัน ● 3-5 วัน ● 1 สัปดาห์ 	11 4 -	73.33 26.67 -
34. ความถี่ของการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology training) ตามวาระที่สายการบินกำหนด (Recurrent training) <ul style="list-style-type: none"> ● ทุก ๆ 3 เดือน ● ทุก ๆ 6 เดือน 	4 2	26.67 13.33

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับการฝึกอบรมของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

(n = 385)

คำถาม	จำนวน (คน)	ค่าร้อยละ
2.4 การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology training)		
<ul style="list-style-type: none"> ● ทุก ๆ 1 ปี ● อื่น ๆ (ขึ้นอยู่กับกำหนดการของสายการบิน) 	<p>-</p> <p>9</p>	<p>-</p> <p>60.00</p>
<p>35. ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology training) ตามวาระที่สายการบินกำหนด (Recurrent training)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 1-2 วัน ● 3-5 วัน ● 1 สัปดาห์ ● อื่น ๆ (ขึ้นอยู่กับนโยบายของสายการบิน/สายการบินกำหนด) 	<p>5</p> <p>4</p> <p>-</p> <p>6</p>	<p>33.33</p> <p>26.67</p> <p>-</p> <p>40.00</p>
<p>36. ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology training) ตามวาระที่สายการบินกำหนด (Recurrent training) มีความเหมาะสม</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ใช่ ● ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ) 	<p>15</p> <p>-</p>	<p>100</p> <p>-</p>
<p>37. ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology training) ไปใช้ในการทำงานด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ● การดูแลผู้โดยสาร ● การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและนำไปใช้ในการทำงาน ● สร้างความเชื่อมั่นให้กับสายการบิน ● อื่น ๆ โปรดระบุ 	<p>4</p> <p>-</p> <p>11</p> <p>-</p> <p>-</p>	<p>26.67</p> <p>-</p> <p>73.33</p> <p>-</p> <p>-</p>
<p>38. ความรู้ที่ท่านได้รับจากการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology training) เพียงพอต่อการนำไปใช้ในการทำงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ใช่ ● ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ) 	<p>15</p> <p>-</p>	<p>100</p> <p>-</p>
<p>39. การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology training) ทำให้การทำงานของท่านมีความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ใช่ 	<p>15</p>	<p>100</p>

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับการฝึกอบรมของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

(n = 385)

คำถาม	จำนวน (คน)	ค่าร้อยละ
2.4 การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology training)		
<ul style="list-style-type: none"> ● ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ) 	-	-
40. การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology training) ทำให้ท่านมีความมั่นใจในระหว่างการทำงาน		
<ul style="list-style-type: none"> ● ใช่ 	15	100
<ul style="list-style-type: none"> ● ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ) 	-	-
41. การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology training) มีส่วนช่วยทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ		
<ul style="list-style-type: none"> ● ใช่ 	15	100
<ul style="list-style-type: none"> ● ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ) 	-	-
42. ท่านคิดว่าการฝึกอบรมในด้านใดต่อไปนี้ มีความสำคัญต่อการทำงานของท่านมากที่สุด		
<ul style="list-style-type: none"> ● การฝึกอบรมด้านความปลอดภัย 	373	96.88
<ul style="list-style-type: none"> ● การฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและช่วยชีวิตเบื้องต้น 	12	3.12
<ul style="list-style-type: none"> ● การฝึกอบรมด้านการบริการ 	-	-
<ul style="list-style-type: none"> ● การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 	-	-
<ul style="list-style-type: none"> ● อื่น ๆ โปรดระบุ 	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน จำแนกตามตัวแปรต่าง ๆ จากตารางที่ 4.2 ได้ดังนี้

- การฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (Safety and security training) โดยแบ่งตามข้อคำถามดังรายละเอียดต่อไปนี้

คำถามข้อที่ 1 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้รับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (Safety and security training) ก่อนเข้าทำงาน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวน 385 คน (คิดเป็นร้อยละ 100) ได้รับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยก่อนเข้าทำงาน

คำถามข้อที่ 2 ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยก่อนเข้าทำงาน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินใช้ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย 1 สัปดาห์ จำนวน

356 คน (คิดเป็นร้อยละ 92.47) รองลงมาคือระยะเวลา 14 วัน จำนวน 22 คน (คิดเป็นร้อยละ 5.71) และระยะเวลา 3-5 วัน จำนวน 7 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.82)

คำถามข้อที่ 3 ความถี่ในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (Safety and security training) ตามวาระที่สายการบินกำหนด (Recurrent training) พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝึกอบรมด้านความปลอดภัยตามวาระที่สายการบินกำหนดทุก ๆ 1 ปี จำนวน 378 คน (คิดเป็นร้อยละ 98.18) และทุก ๆ 6 เดือน จำนวน 7 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.82)

คำถามข้อที่ 4 ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (Safety and security training) ตามวาระที่สายการบินกำหนด (Recurrent training) พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝึกอบรมด้านความปลอดภัยตามวาระที่สายการบินกำหนดใช้เวลาในการฝึกอบรม 1-2 วัน จำนวน 377 คน (คิดเป็นร้อยละ 97.92) รองลงมาคือระยะเวลา 3-5 วัน จำนวน 5 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.30) และ ระยะเวลา 1 สัปดาห์ จำนวน 3 คน (คิดเป็นร้อยละ 0.78)

คำถามข้อที่ 5 ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (Safety and security training) ตามวาระที่สายการบินกำหนด (Recurrent training) มีความเหมาะสม พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 385 คน (คิดเป็นร้อยละ 100) มีความเห็นว่าระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยตามวาระที่สายการบินกำหนดมีความเหมาะสม

คำถามข้อที่ 6 การฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (Safety and security training) เพียงพอต่อการนำไปใช้ในการทำงาน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 385 คน (คิดเป็นร้อยละ 100) มีความเห็นว่าการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยเพียงพอต่อการนำไปใช้ในการทำงาน

คำถามข้อที่ 7 การฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (Safety and security training) ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติ (SOP) ของสายการบินได้อย่างถูกต้อง พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 385 คน (คิดเป็นร้อยละ 100) มีความเห็นว่าการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยทำให้สามารถปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติ (SOP) ของสายการบินได้อย่างถูกต้อง

คำถามข้อที่ 8 การฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (Safety and security training) ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความมั่นใจในระหว่างปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวน 384 คน (คิดเป็นร้อยละ 99.74) มีความเห็นว่าการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยทำให้มีความมั่นใจในระหว่างปฏิบัติงาน และ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 1 คน (คิดเป็น

ร้อยละ 0.26) ไม่เห็นด้วย เพราะเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติด้านความปลอดภัยบ่อยครั้งเกินไป ทำให้ความมั่นใจในการทำงานลดลง

คำถามข้อที่ 9 การฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (Safety and security training) มีส่วนช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวน 384 คน (คิดเป็นร้อยละ 99.74) มีความเห็นว่า การฝึกอบรมด้านความปลอดภัยมีส่วนช่วยให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 0.26) ไม่เห็นด้วย เพราะเห็นว่าประสิทธิภาพการทำงานไม่ได้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่อบรมมาเท่านั้น แต่ยังมีปัจจัยอื่น ๆ รวมอยู่ด้วย

- การฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น (First aid training) โดยแบ่งตามข้อคำถามดังรายละเอียดต่อไปนี้

คำถามข้อที่ 10 สายการบินได้จัดการฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น (First aid training) ให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินก่อนเข้าทำงาน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวน 385 คน (คิดเป็นร้อยละ 100) ได้รับการฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและช่วยชีวิตเบื้องต้น

คำถามข้อที่ 11 ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น (First aid training) ก่อนเข้าทำงาน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินใช้ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและช่วยชีวิตเบื้องต้น 1 สัปดาห์ จำนวน 370 คน (คิดเป็นร้อยละ 96.10) รองลงมาคือระยะเวลา 3-5 วัน จำนวน 12 คน (คิดเป็นร้อยละ 3.12) และระยะเวลา 2 สัปดาห์ จำนวน 3 คน (คิดเป็นร้อยละ 0.78)

คำถามข้อที่ 12 ความถี่ของการฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น (First aid training) ตามวาระที่สายการบินกำหนด (Recurrent training) พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้นทุก ๆ 1 ปี จำนวน 379 คน (คิดเป็นร้อยละ 98.44) และ ทุก ๆ 6 เดือน จำนวน 6 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.56)

คำถามข้อที่ 13 ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น (First aid training) ตามวาระที่สายการบินกำหนด (Recurrent training) พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและช่วยชีวิตเบื้องต้นตามวาระที่สายการบินกำหนดใช้เวลาในการฝึกอบรม 1-2 วัน จำนวน 370 คน (คิดเป็นร้อยละ 96.10) รองลงมาคือ

ระยะเวลา 3-5 วัน จำนวน 9 คน (คิดเป็นร้อยละ 2.34) และ ระยะเวลา 1 สัปดาห์ จำนวน 6 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.56)

คำถามข้อที่ 14 ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น (First aid training) ตามวาระที่สายการบินกำหนด (Recurrent training) มีความเหมาะสม พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 384 คน (คิดเป็นร้อยละ 99.74) มีความเห็นว่ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยตามวาระที่สายการบินกำหนดมีความเหมาะสม และจำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 0.26) มีความเห็นว่ไม่เหมาะสม เพราะระยะเวลาที่ใช้ในการอบรมมีน้อยจนเกินไป ไม่เหมาะสมกับปริมาณเนื้อหาที่ต้องอบรม

คำถามข้อที่ 15 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น (First aid training) ไปใช้ในการทำงานในด้านต่าง ๆ พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถนำความรู้จากการฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น ไปใช้ในด้านการดูแลผู้โดยสาร จำนวน 261 คน (คิดเป็นร้อยละ 67.79) รองลงมา คือ ด้านประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 222 คน (คิดเป็นร้อยละ 57.66) และ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นให้กับสายการบิน จำนวน 186 คน (คิดเป็นร้อยละ 48.31)

คำถามข้อที่ 16 ความรู้ที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้รับจากการฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น (First aid training) เพียงพอต่อการนำไปใช้ในการทำงาน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 385 คน (คิดเป็นร้อยละ 100) มีความเห็นว่การฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้นเพียงพอต่อการนำไปใช้ในการทำงาน

คำถามข้อที่ 17 การฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น (First aid training) ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถจัดการกับผู้ป่วยหรือผู้ที่ได้รับบาดเจ็บระหว่างปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวน 385 คน (คิดเป็นร้อยละ 100) เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าว

คำถามข้อที่ 18 การฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น (First aid training) ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความมั่นใจในระหว่างการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 384 คน (คิดเป็นร้อยละ 99.74) เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าว แต่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 0.26) ไม่เห็นด้วย เพราะพนักงาน

ต้อนรับบนเครื่องบินมีความเห็นว่า การเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการปฏิบัติงานบ่อยเกินไปทำให้เกิดความสับสน

คำถามข้อที่ 19 การฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น (First aid training) มีส่วนช่วยทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 384 คน (คิดเป็นร้อยละ 99.74) เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าว แต่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 0.26) ไม่เห็นด้วย เพราะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความเห็นว่า มีหลายปัจจัยที่ทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น อายุผู้ป่วย การทำงานร่วมกันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

- การฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training) โดยแบ่งตามข้อคำถามดังรายละเอียดต่อไปนี้

คำถามข้อที่ 20 สายการบินได้จัดการฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training) ให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินก่อนเข้าทำงาน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวน 385 คน (คิดเป็นร้อยละ 100) ได้รับการฝึกอบรมด้านการบริการก่อนเข้าทำงาน

คำถามข้อที่ 21 ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training) ก่อนเข้าทำงาน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินใช้ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านการบริการ 1 สัปดาห์ จำนวน 365 คน (คิดเป็นร้อยละ 94.81) รองลงมาคือระยะเวลา 3-5 วัน จำนวน 17 คน (คิดเป็นร้อยละ 4.42) และระยะเวลา 2 สัปดาห์ จำนวน 3 คน (คิดเป็นร้อยละ 0.77)

คำถามข้อที่ 22 ความถี่ของการฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training) ตามวาระที่สายการบินกำหนด (Recurrent training) พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้ความเห็นว่าความถี่ในการฝึกอบรมด้านการบริการขึ้นอยู่กับนโยบายของสายการบิน จำนวน 304 คน (คิดเป็นร้อยละ 78.96) รองลงมาคือ ทุก ๆ 1 ปี จำนวน 70 คน (คิดเป็นร้อยละ 18.18) และ ทุก ๆ 6 เดือน จำนวน 11 คน (คิดเป็นร้อยละ 2.86)

คำถามข้อที่ 23 ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training) ตามวาระที่สายการบินกำหนด พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฝึกอบรมด้านการบริการตามวาระที่สายการบินกำหนดใช้เวลาในการฝึกอบรม 1 สัปดาห์ จำนวน 350 คน (คิดเป็นร้อยละ 90.90) รองลงมาคือระยะเวลา 2 สัปดาห์ จำนวน 17 คน (คิดเป็นร้อยละ 4.42) และ ระยะเวลา 3-5 วันจำนวน 11 คน (คิดเป็นร้อยละ 2.86)

คำถามข้อที่ 24 ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training)

ตามวาระที่สายการบินกำหนด (Recurrent training) มีความเหมาะสม พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 378 คน (คิดเป็นร้อยละ 98.18) มีความเห็นว่าระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านการบริการตามวาระที่สายการบินกำหนดมีความเหมาะสม รองลงมาคือ จำนวน 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.04) มีความเห็นว่าไม่เหมาะสม เพราะระยะเวลานานเกินไป และ จำนวน 3 คน (คิดเป็นร้อยละ 0.78) มีความเห็นว่าไม่เหมาะสม เพราะระยะเวลาน้อยเกินไป

คำถามข้อที่ 25 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training) ไปใช้ในการทำงานในด้านต่าง ๆ พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมด้านการบริการไปใช้การดูแลผู้โดยสาร จำนวน 273 คน (คิดเป็นร้อยละ 70.91) รองลงมาคือ ด้านประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 223 คน (คิดเป็นร้อยละ 57.92) และ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นให้กับสายการบิน จำนวน 186 คน (คิดเป็นร้อยละ 48.31)

คำถามข้อที่ 26 ความรู้ที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้รับจากการฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training) เพียงพอต่อการนำไปใช้ในการทำงาน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 385 คน (คิดเป็นร้อยละ 100) มีความเห็นว่า การฝึกอบรมด้านการบริการ เพียงพอต่อการนำไปใช้ในการทำงาน

คำถามข้อที่ 27 การฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training) ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนการบริการได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 385 คน (คิดเป็นร้อยละ 100) เห็นด้วยกับข้อคำถามดังกล่าว

คำถามข้อที่ 28 การฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training) ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความรู้เกี่ยวกับสินค้าและผลิตภัณฑ์ของสายการบินมากยิ่งขึ้น พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 385 คน (คิดเป็นร้อยละ 100) เห็นด้วยกับข้อคำถามดังกล่าว

คำถามข้อที่ 29 การฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training) มีส่วนช่วยทำให้บุคลิกภาพเหมาะสมกับอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 385 คน (คิดเป็นร้อยละ 100) เห็นด้วยกับข้อคำถามดังกล่าว

คำถามข้อที่ 30 การฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training) ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 384 คน (คิดเป็นร้อยละ 99.74) เห็นด้วยกับข้อคำถามดังกล่าว แต่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

จำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 0.26) ไม่เห็นด้วย เพราะมีความเห็นว่า ความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ขึ้นอยู่กับผู้รับบริการ

คำถามข้อที่ 31 การฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training) มีส่วนช่วยทำให้ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 385 คน (คิดเป็นร้อยละ 100) เห็นด้วยกับข้อคำถามดังกล่าว

- การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology training) โดยแบ่งตามข้อคำถามดังรายละเอียดต่อไปนี้

คำถามข้อที่ 32 สายการบินได้จัดการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology training) ให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินก่อนเข้าทำงาน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 370 คน (คิดเป็นร้อยละ 96.10) ไม่ได้รับการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 15 คน (คิดเป็นร้อยละ 3.90) ได้รับการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำถามข้อที่ 33 ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology training) ก่อนเข้าทำงาน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินใช้ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 1-2 วัน จำนวน 11 คน (คิดเป็นร้อยละ 73.33) และ ระยะเวลา 3-5 วัน จำนวน 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 26.67)

คำถามข้อที่ 34 ความถี่ของการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology training) ตามวาระที่สายการบินกำหนด (Recurrent training) พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 9 คน (คิดเป็นร้อยละ 60.00) ให้ความเห็นว่า ความถี่ของการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขึ้นอยู่กับนโยบายของสายการบิน รองลงมาคือ ทุก ๆ 3 เดือน จำนวน 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 26.67) และ ทุก ๆ 6 เดือน จำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 13.33)

คำถามข้อที่ 35 ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology training) ตามวาระที่สายการบินกำหนด (Recurrent training) พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 6 คน (คิดเป็นร้อยละ 40) ให้ความเห็นว่า ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขึ้นอยู่กับนโยบายของสายการบิน/สายการบินกำหนด รองลงมาคือ ระยะเวลา 1-2 วัน จำนวน 5 คน (คิดเป็นร้อยละ 33.33) และระยะเวลา 3-5 วัน จำนวน 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 26.67)

คำถามข้อที่ 36 ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology training) ตามวาระที่สายการบินกำหนด (Recurrent training) มีความเหมาะสม พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 15 คน (คิดเป็นร้อยละ 100) เห็นด้วยกับข้อคำถามดังกล่าว

คำถามข้อที่ 37 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology training) ไปใช้ในการทำงานด้านต่าง ๆ พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและนำไปใช้ในการทำงาน จำนวน 11 คน (คิดเป็นร้อยละ 73.33) รองลงมาคือ ด้านการประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 26.67)

คำถามข้อที่ 38 ความรู้ที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้รับจากการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology training) เพียงพอต่อการนำไปใช้ในการทำงาน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 15 คน (คิดเป็นร้อยละ 100) เห็นด้วยกับข้อคำถามดังกล่าว

คำถามข้อที่ 39 การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology training) ทำให้การทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 15 คน (คิดเป็นร้อยละ 100) เห็นด้วยกับข้อคำถามดังกล่าว

คำถามข้อที่ 40 การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology training) ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความมั่นใจในระหว่างการทำงาน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 15 คน (คิดเป็นร้อยละ 100) เห็นด้วยกับข้อคำถามดังกล่าว

คำถามข้อที่ 41 การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology training) มีส่วนช่วยทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 15 คน (คิดเป็นร้อยละ 100) เห็นด้วยกับข้อคำถามดังกล่าว

คำถามข้อที่ 42 การฝึกอบรมด้านใดมีความสำคัญมากที่สุดสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความเห็นว่าการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยมีความสำคัญมากที่สุด จำนวน 373 คน (คิดเป็นร้อยละ 96.88) รองลงมาคือ การฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น จำนวน 12 คน (คิดเป็นร้อยละ 3.12)

3) การปฏิบัติงานบนเครื่องบิน สำหรับองค์ประกอบด้านการปฏิบัติงานบนเครื่องบิน ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ 1) ความสามารถในการตัดสินใจแก้ไขปัญหา และ 2) ความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ซึ่งผู้วิจัยสรุปข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง แสดงในตารางที่ 4.3 ดังนี้

ตารางที่ 4.3 องค์ประกอบด้านการปฏิบัติงานบนเครื่องบิน

องค์ประกอบด้านการปฏิบัติงานบนเครื่องบิน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
- ความสามารถในการตัดสินใจแก้ไขปัญหา	3.90	0.47	มาก
- ความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม	4.20	0.55	มาก
รวม	4.07	0.46	มาก

จากตารางที่ 4.3 ผู้วิจัยพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ด้านการปฏิบัติงานบนเครื่องบินในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.07 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.46 เมื่อพิจารณาจำแนกตามองค์ประกอบแต่ละด้าน พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้ความสำคัญในระดับมากเป็นอันดับหนึ่งในด้านความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55

ผู้วิจัยได้สรุปข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านการปฏิบัติงานบนเครื่องบินจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง โดยรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.4 ดังนี้

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบด้านการปฏิบัติงานบนเครื่องบิน

หน่วย : คน (ร้อยละ)

องค์ประกอบด้านการปฏิบัติงานบนเครื่องบิน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ความสามารถในการตัดสินใจแก้ไขปัญหา								
1. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน	31 (8.00)	201 (52.20)	82 (21.30)	63 (16.40)	8 (2.10)	3.48	0.93	มาก
2. หากท่านมีปัญหากับผู้โดยสาร ท่านสามารถแก้ปัญหาด้วยตนเองก่อนขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น	93 (24.16)	232 (60.26)	60 (15.58)	-	-	4.09	0.63	มาก
3. ท่านชอบหาวิธีการแก้ปัญหาหลายวิธีมากกว่าวิธีการเดียว	122 (31.69)	140 (36.36)	77 (20.00)	46 (11.95)	-	3.88	0.99	มาก
4. ท่านสามารถเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจของท่านให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปได้	92 (23.90)	171 (44.42)	116 (30.13)	1 (0.26)	5 (1.29)	3.89	0.81	มาก
5. ท่านสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นได้	76 (19.74)	185 (48.05)	66 (17.14)	48 (12.48)	10 (2.59)	3.70	1.00	มาก
6. ท่านยึดกฎระเบียบข้อบังคับของสายการบินเป็นองค์ประกอบในการตัดสินใจ	186 (48.31)	154 (40.00)	30 (7.79)	15 (3.90)	-	4.33	0.78	มากที่สุด

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบด้านการปฏิบัติงานบนเครื่องบิน (ต่อ)

หน่วย : คน (ร้อยละ)

องค์ประกอบด้านการปฏิบัติงานบนเครื่องบิน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ความสามารถในการตัดสินใจแก้ไขปัญหา								
7. เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในการทำงาน ท่านสามารถพิจารณาปัญหานั้นได้อย่างมีเหตุมีผล	92 (23.89)	184 (47.79)	93 (24.16)	16 (4.16)	-	3.91	0.80	มาก
รวม						3.90	0.47	มาก
2. ความสามารถด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม								
8. ท่านยินดีให้บริการผู้โดยสารที่มีความต่างทางวัฒนธรรมกับท่าน	215 (55.84)	94 (24.42)	65 (16.88)	5 (1.30)	6 (1.56)	4.32	0.91	มากที่สุด
9. ท่านยินดีศึกษาว่าผู้โดยสารเชื้อชาติต่าง ๆ มีความต้องการที่แตกต่างกันอย่างไร เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับการบริการที่ดีที่สุด	170 (44.16)	137 (35.58)	68 (17.66)	3 (0.78)	7 (1.82)	4.19	0.89	มาก
10. ท่านพยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการของผู้โดยสารที่ไม่สามารถสื่อสารกับท่านด้วยภาษาสากลได้	154 (40.00)	185 (48.05)	15 (3.90)	31 (8.05)	-	4.20	0.85	มาก
11. ท่านพยายามเรียนรู้ภาษาถิ่นของผู้โดยสารเพื่อให้ท่านสามารถสื่อสารกับผู้โดยสารกลุ่มนั้นได้ดีมากขึ้น	78 (20.26)	62 (16.10)	214 (55.59)	31 (8.05)	-	3.49	0.91	มาก

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบด้านการปฏิบัติงานบนเครื่องบิน (ต่อ)

หน่วย : คน (ร้อยละ)

องค์ประกอบด้านการปฏิบัติงานบนเครื่องบิน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2. ความสามารถด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม								
12. ท่านพยายามใช้วิธีการสื่อสารอื่น เช่น ภาษามือ และการสังเกตสายตากับผู้โดยสาร เพื่อให้ท่านสามารถสื่อสารกับผู้โดยสารได้ดีขึ้น	170 (44.16)	168 (43.64)	31 (8.05)	16 (4.15)	-	4.28	0.78	มากที่สุด
13. การเรียนรู้และทำความเข้าใจการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมมีความจำเป็นในการทำงานสำหรับท่าน	169 (43.90)	185 (48.05)	23 (5.97)	-	8 (2.08)	4.32	0.77	มากที่สุด
14. ท่านเข้าใจถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมของเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	155 (40.26)	153 (39.74)	77 (20.00)	-	-	4.20	0.75	มาก
15. ความสามารถด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของท่าน	139 (36.10)	186 (48.31)	35 (9.09)	17 (4.42)	8 (2.08)	4.12	0.90	มาก
16. ความสามารถด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมจำเป็นต่ออาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	264 (68.57)	121 (31.43)	-	-	-	4.69	0.47	มากที่สุด
รวม						4.20	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบด้านการปฏิบัติงานบนเครื่องบิน สามารถสรุปได้ดังนี้

- ด้านความสามารถในการตัดสินใจแก้ไขปัญหา พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการยึดกฎระเบียบ ข้อบังคับของสายการบิน เป็นองค์ประกอบในการตัดสินใจมีความสำคัญมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 รองลงมาคือ ความสามารถในการแก้ปัญหาด้วยตนเองก่อนขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น ซึ่งมีความสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และความสามารถในการพิจารณาปัญหาอย่างมีเหตุผลที่มีความสำคัญมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

- ด้านความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมจำเป็นต่ออาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งมีความสำคัญมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 รองลงมาคือ การเรียนรู้และทำความเข้าใจการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมมีความจำเป็นในการทำงานสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และความพยายามที่จะใช้วิธีการสื่อสารอื่น เช่น ภาษามือและการสังเกตสายตากับผู้โดยสาร เพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถสื่อสารกับผู้โดยสารได้ดีขึ้น มีความสำคัญมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28

4) สภาพแวดล้อมในการทำงาน สำหรับองค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ 1) นโยบายองค์กร 2) ค่าตอบแทน และ 3) อุปกรณ์ที่ใช้ในระหว่างปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยสรุปข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง แสดงในตารางที่ 4.5 ดังนี้

ตารางที่ 4.5 องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
- นโยบายองค์กร	3.80	0.78	มาก
- ค่าตอบแทน	4.17	0.73	มาก
- อุปกรณ์ที่ใช้ในระหว่างปฏิบัติงาน	4.13	0.53	มาก
รวม	4.04	0.34	มาก

จากตารางที่ 4.5 ผู้วิจัยพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.04 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.34 เมื่อพิจารณาจำแนกตามองค์ประกอบแต่ละด้าน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้ความสำคัญในระดับมากเป็นอันดับหนึ่งในด้านค่าตอบแทน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73

ผู้วิจัยได้สรุปข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง โดยรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.6 ดังนี้

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

หน่วย : คน (ร้อยละ)

องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. นโยบายองค์กร								
1. ท่านมีความเชื่อมั่นและภูมิใจในความมั่นคงขององค์กร/สายการบิน	199 (51.69)	124 (32.21)	31 (8.05)	31 (8.05)	-	4.28	0.92	มากที่สุด
2. หลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งมีความชัดเจน	107 (27.79)	140 (36.36)	93 (24.16)	36 (9.35)	9 (2.34)	3.78	1.02	มาก
3. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจเมื่อมีโอกาสได้กล่าวถึงสายการบิน	184 (47.79)	138 (35.84)	39 (10.13)	18 (4.68)	6 (1.56)	4.24	0.92	มากที่สุด
4. นโยบายขององค์กร/สายการบินมีความเหมาะสมและปฏิบัติได้จริง	78 (20.26)	123 (31.95)	107 (27.79)	70 (18.18)	7 (1.82)	3.51	1.06	มาก
5. นโยบายและระบบบริหารขององค์กร/สายการบินมีความชัดเจน	62 (16.10)	171 (44.42)	108 (28.05)	38 (9.87)	6 (1.56)	3.64	0.92	มาก

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อม
ในการทำงาน (ต่อ)

หน่วย : คน (ร้อยละ)

องค์ประกอบด้าน สภาพแวดล้อมในการ ทำงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. นโยบายองค์การ								
6. นโยบายและการบริหารของผู้บริหารเป็นแนวทางให้การปฏิบัติงานสำเร็จคล่อง	77 (20.00)	79 (20.52)	169 (43.89)	52 (13.51)	8 (2.08)	3.43	1.02	มาก
7. องค์กร/สายการbinมีนโยบายสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน	46 (11.95)	123 (31.95)	145 (37.66)	52 (13.51)	19 (4.93)	3.32	1.01	มาก
8. สวัสดิการและสิทธิอื่น ๆ ที่องค์กร/สายการbinจัดให้มีความเหมาะสม	108 (28.05)	185 (48.05)	61 (15.84)	31 (8.06)	-	3.96	0.87	มาก
9. ท่านได้รับความคุ้มครองและหลักประกันในการปฏิบัติงาน	137 (35.58)	155 (40.26)	47 (12.21)	46 (11.95)	-	3.99	0.98	มาก
รวม						3.80	0.78	มาก
2. ค่าตอบแทน								
10. สถานะทางด้านเศรษฐกิจส่วนตัวของท่านดีขึ้น เมื่อท่านเลือกมาประกอบอาชีพนี้	181 (47.01)	124 (32.21)	80 (20.78)	-	-	4.26	0.78	มากที่สุด
11. ค่าตอบแทนดีเมื่อเปรียบเทียบกับอาชีพอื่น	197 (51.17)	157 (40.78)	15 (3.89)	16 (4.16)	-	4.39	0.75	มากที่สุด
12. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านปฏิบัติ	106 (27.53)	202 (52.47)	63 (16.36)	1 (0.26)	13 (3.38)	4.01	0.87	มาก

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อม
ในการทำงาน (ต่อ)

หน่วย : คน (ร้อยละ)

องค์ประกอบด้าน สภาพแวดล้อมในการ ทำงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2. คำตอบแทน								
13. คำตอบแทนของท่าน เพียงพอต่อการใช้จ่าย	152 (39.48)	138 (35.84)	69 (17.92)	5 (1.31)	21 (5.45)	4.03	1.06	มาก
รวม						4.17	0.73	มาก
3. อุปกรณ์ที่ใช้ในระหว่างปฏิบัติหน้าที่								
14. อุปกรณ์และเครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงานมี อย่างเพียงพอ	140 (36.36)	230 (59.74)	15 (3.90)	-	-	4.32	0.55	มากที่สุด
15. อุปกรณ์และเครื่องมือ ต่าง ๆ ที่ใช้ในการทำงาน ได้รับการออกแบบให้ เหมาะสมกับลักษณะงาน	138 (35.84)	185 (48.05)	46 (11.95)	16 (4.16)	-	4.16	0.79	มาก
16. พื้นที่ที่ใช้ในการ จัดเตรียมงานเพื่อให้ บริการผู้โดยสาร มีความเหมาะสม	92 (23.90)	170 (44.16)	123 (31.94)	-	-	3.92	0.74	มาก
รวม						4.13	0.53	มาก

จากตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

- ด้านนโยบายองค์กร พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการเชื่อมั่นและภูมิใจในความมั่นคงขององค์กร/สายการบิน และความรู้สึกภาคภูมิใจเมื่อมีโอกาสได้กล่าวถึงสายการบินมีความสำคัญมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และ 4.24 ตามลำดับ และการได้รับความคุ้มครองและหลักประกันในการปฏิบัติงานมีความสำคัญมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99

- ด้านค่าตอบแทน พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าค่าตอบแทนดีเมื่อเปรียบเทียบกับอาชีพอื่น และสถานะทางด้านเศรษฐกิจส่วนตัวดีขึ้น เมื่อเลือกมาประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสำคัญมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 และ 4.26 ตามลำดับ และค่าตอบแทนเพียงพอต่อการใช้จ่ายมีความสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03

- ด้านอุปกรณ์ที่ใช้ในระหว่างปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าอุปกรณ์และเครื่องมือมีเพียงพอสำหรับการทำงานมีความสำคัญมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมาคืออุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานได้รับการออกแบบให้เหมาะสมกับลักษณะงาน มีความสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และพื้นที่ที่ใช้ในการจัดเตรียมงานเพื่อให้บริการผู้โดยสารมีความเหมาะสม มีความสำคัญมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

นอกจากองค์ประกอบทั้ง 4 แล้ว กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบอื่น ๆ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ผู้วิจัยได้รวบรวมและจัดกลุ่มความคิดเห็นที่คล้ายกันของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 6 ข้อ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- 1) การจัดการอารมณ์และความรู้สึกที่คิดถึงบ้านและคนในครอบครัว เพราะต้องทำงานที่ต่างประเทศ จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 57.92

- 2) ความพร้อมของสุขภาพร่างกายในการทำงาน จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 31.69

- 3) การปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรมที่มีความหลากหลาย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.16

- 4) การจัดการตารางบินในแต่ละเดือนที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ และตารางบินสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ในแต่ละวัน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.12

- 5) ความสามารถในการสื่อสารภาษาอารบิก จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.82

- 6) เพื่อนร่วมงานในการทำงานแต่ละครั้งมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะงานจะสำเร็จได้ต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม ที่คอยช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.29

ข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่างสำหรับผู้ประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ควรมีคุณสมบัติ ดังนี้ รักในงานบริการ สามารถให้บริการด้วยใจ มองโลกในแง่ดี เพื่อทำให้เกิดทัศนคติที่ดีในการทำงาน มีความอดทนต่อทุกสถานการณ์ และแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาทักษะในการทำงานให้ดีขึ้น

4.1.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 5 คน ซึ่งเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ในตะวันออกเฉียงใต้ ประกอบด้วย

คนที่ 1 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติงานในชั้นประหยัด

คนที่ 2 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติงานในชั้นธุรกิจ

คนที่ 3 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติงานในชั้นหนึ่ง

คนที่ 4 และ 5 หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ผู้วิจัยสร้างแบบสัมภาษณ์ ด้วยคำถามแบบปลายเปิด (Open-end question) ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้ 1) ข้อมูลพื้นฐาน 2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบในการทำงาน และ 3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ดังนี้

1) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติงานในชั้นประหยัด

เพศหญิง อายุ 33 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ปัจจุบันปฏิบัติงานในชั้นประหยัดเป็นเวลา 2 ปี และมีประสบการณ์ในการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในหลายสายการบิน

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินท่านนี้มีความเห็นว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงานคือ ความรู้ความสามารถด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (Crew Resource Management; CRM) ซึ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะได้รับการฝึกอบรมด้านนี้ในทุก ๆ ปี การฝึกอบรมด้านนี้เป็นส่วนหนึ่งของความปลอดภัย (Safety and security) เพราะมีส่วนช่วยทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและนักบินได้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งการมีไหวพริบ สติสัมปชัญญะที่ดี ทำให้มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าระหว่างการทำงานได้ดียิ่งขึ้น

สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คือ การมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการ (Service attitude) ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่สำคัญของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เนื่องจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีความพร้อมทั้งกายและใจในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจต่อการบริการ

2) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติงานในชั้นธุรกิจ

เพศหญิง อายุ 28 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ปัจจุบันปฏิบัติงานในชั้นธุรกิจ 2 ปี 4 เดือน ไม่เคยมีประสบการณ์ในการทำงานมาก่อน

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความเห็นว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงาน คือ ความรู้ด้านความปลอดภัย เนื่องจากความปลอดภัยมีความสำคัญต่อทั้งชีวิตและทรัพย์สินสำหรับผู้โดยสาร พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและนักบิน ดังนั้นหากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบกพร่องต่อขั้นตอนการปฏิบัติ กฎระเบียบ ที่สายการบินได้กำหนดไว้ หรือ SOP (Standard Operation Procedure) ในด้านความปลอดภัย อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานและภาพลักษณ์ของสายการบินได้

ความสามารถด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในการใช้ศัพท์เฉพาะ (Terminology) ระหว่างปฏิบัติงาน มีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เนื่องจากต้องใช้ในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานและบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในระหว่างปฏิบัติงาน เช่น การแจ้งเหตุฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในห้องผู้โดยสารให้กับนักบินได้ทราบ การสื่อสารในระหว่างการปฐมพยาบาลและช่วยเหลือผู้ป่วย เป็นต้น

สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คือ การควบคุมอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ เนื่องจากการปฏิบัติงานในแต่ละครั้งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่สามารถคาดการณ์ได้ว่าต้องให้บริการกับผู้โดยสารที่มีลักษณะนิสัย ความต้องการ หรือทัศนคติอย่างไร ดังนั้นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีความสามารถในการควบคุมหรือจัดการกับอารมณ์ได้เป็นอย่างดีในทุกสถานการณ์

3) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติงานในชั้นหนึ่ง

เพศหญิง อายุ 38 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ปฏิบัติงานในชั้นหนึ่งเป็นเวลา 3 ปี มีประสบการณ์การทำงานหลากหลายอาชีพก่อนที่จะประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความเห็นว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงาน คือ การได้รับความไว้วางใจและการสนับสนุนจากสายการบิน เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการปฏิบัติหน้าที่ เนื่องจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเปรียบเสมือนตัวแทนของสายการบิน ที่ทำหน้าที่ในการดูแลรักษาความปลอดภัย ความสะอาดสบายให้กับผู้โดยสาร หากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติหน้าที่ถูกต้องและครบถ้วนย่อมทำให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจ ทำให้เกิดกระแสการบอกต่อ (Word of mouth) ซึ่งเป็นการ

ประชาสัมพันธฺ์ให้กับสายการบินในอีกรูปแบบหนึ่ง และส่งผลให้สายการบินมีภาพลักษณ์ที่ดีขึ้นได้ สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คือ การเข้าใจความต้องการของผู้อื่น เนื่องจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอาชีพที่ได้พบปะผู้คนที่มีความหลากหลายทางความคิด ความต้องการ ดังนั้นหากสามารถเข้าใจความต่างที่มีอยู่ของผู้โดยสารรวมถึงเพื่อนร่วมงาน และพยายามเรียนรู้ผู้คนที่มีความแตกต่างจากตัวเราเอง ย่อมทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถรู้ได้ว่าพวกเขาเหล่านั้นต้องการหรือไม่ต้องการอะไร

4) หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

เพศชาย อายุ 41 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาโท ปฏิบัติงานตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นเวลา 2 ปี มีประสบการณ์การทำงานในด้านการโรงแรมก่อนที่จะประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความเห็นว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงาน คือ การมีทัศนคติที่ดี เพราะการทำงานร่วมกันกับคนที่มีความแตกต่างทั้งทางด้าน เพศ อายุ การศึกษา วัฒนธรรมที่มาจากทั่วโลกต้องอาศัยทัศนคติที่ดีในการทำงาน ไม่เช่นนั้นแล้วย่อมทำให้เกิดปัญหา เช่น การไม่เข้าใจกัน การทะเลาะเบาะแว้ง และการไม่เคารพซึ่งกันและกัน เป็นต้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่สามารถคาดเดาได้ว่าการทำงานในแต่ละวันจะได้พบเจอใครบ้าง หรือจะมีปัญหาอะไรเกิดขึ้นบ้าง ดังนั้น การมีทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำย่อมทำให้เกิดความสุขและเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การทำงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คือ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพราะอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำเป็นต้องอาศัยทักษะในการสื่อสารที่ถูกต้องและเหมาะสมในการทำงาน เช่น การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานที่มีวัฒนธรรมและทัศนคติที่ต่างกััน การทบทวนความเข้าใจจากการสื่อสารของผู้รับสารจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการสื่อสาร เพื่อเป็นสิ่งยืนยันว่าผู้รับสารเข้าใจตรงกันกับผู้ส่งสาร

5) หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

เพศหญิง อายุ 37 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาโท ปฏิบัติงานตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นเวลา 1 ปี 7 เดือน มีประสบการณ์การทำงานทั้งภาครัฐและเอกชนก่อนที่จะประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความเห็นว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงาน คือ การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี คอยช่วยเหลือและให้กำลังใจซึ่งกันและกัน เพราะการทำงานกับสายการบินที่มีฐานประจำการอยู่ต่างประเทศ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำเป็นต้องมีความอดทนต่อความเหงา ความโดดเดี่ยว ความรู้สึกคิดถึงบ้านและครอบครัว ซึ่งในบางครั้งถึงเวลานี้

มีผลกระทบต่อการทำงาน ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่

สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คือ การพักผ่อนที่เพียงพอ หากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีปัญหาในการพักผ่อน เช่น อาการหลับไม่สนิท อาการนอนไม่หลับ เนื่องจากชั่วโมงการทำงานที่ไม่แน่นอนจึงทำให้พักผ่อนไม่เป็นเวลา อาการเหล่านี้อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเจ็บป่วย ดังนั้น การพักผ่อนจึงสำคัญสำหรับอาชีพนี้เป็นอย่างยิ่ง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีการจัดการกับภาวะหลับยาก หลับไม่สนิท เพื่อให้ร่างกายได้พักผ่อนเต็มที่และเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับร่างกายสำหรับการทำงาน

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบว่า องค์กรประกอบที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้แก่ ความรู้ความสามารถในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (Crew Resource Management; CRM) การปฏิบัติตามกฎระเบียบของสายการบิน (Standard Operation Procedure; SOP) อย่างเคร่งครัด ความรู้ความสามารถในด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ และการใช้ศัพท์เฉพาะ (Terminology) การได้รับความไว้วางใจและการสนับสนุนจากสายการบิน เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และการทำงานเป็นทีม ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในระหว่างปฏิบัติงานเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ข้อเสนอแนะเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ได้แก่ การมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน (Service attitude) การควบคุมอารมณ์เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในระหว่างการทำงาน การเข้าใจความต้องการและความแตกต่างของผู้อื่น ทักษะการสื่อสารที่ถูกต้องและเหมาะสม และการดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรง โดยเฉพาะการจัดการเรื่องเวลานอน ควรนอนหลับให้สนิท และเพียงพอ

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ในสายการบินตะวันออกกลาง ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed methods) โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ และการสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ที่สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสารในระหว่างการเดินทาง ซึ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีความอดทน ไหวพริบ ปฏิภาณ และทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ รวมถึงองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานหลายประการ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินตะวันออกกลาง และเพื่อเสนอแนวทางการปฏิบัติตนของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินตะวันออกกลาง

การวิจัยครั้งนี้ใช้ข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามและสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สัญชาติไทย ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสายการบินตะวันออกกลาง ทั้งหมด 3 สายการบิน ได้แก่ สายการบินกาตาร์ แอร์เวย์ส สายการบินเอทิฮัด แอร์เวย์ส และสายการบินเอมิเรตส์ แอร์ไลน์ จำนวน 385 คน มาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ในการคำนวณหาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation; S.D.) และการสังเคราะห์เรียบเรียงในรูปแบบเชิงวิเคราะห์พรรณนา (Analytical description) โดยผู้วิจัยนำเสนอตามลำดับดังนี้

- 1) สรุปผลการวิจัย
- 2) อภิปรายผลการวิจัย
- 3) ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป
- 4) ข้อจำกัดของการวิจัย
- 5) การประยุกต์ผลการวิจัย

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ โดยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการคำนวณหาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation; S.D.) และการสังเคราะห์เรียบเรียงในรูปแบบเชิงวิเคราะห์พรรณนา (Analytical description) ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

5.1.1 วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาและวิเคราะห์องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินตะวันออกกลาง

ผู้วิจัยได้ศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินตะวันออกกลาง จากการสังเคราะห์หัวข้อที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยจากนักวิชาการและนักวิจัยจำนวน 15 คน เพื่อเป็นต้นแบบในการจัดทำวิจัย รวมถึงการวิเคราะห์ทฤษฎีของมาสโลว์และเฮิร์ชเบิร์ก พบว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลรายละเอียดส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ด้านการฝึกอบรม 3) ด้านการปฏิบัติงานบนเครื่องบิน และ 4) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จากนั้นผู้วิจัยนำองค์ประกอบดังกล่าวมาสร้างแบบสอบถาม เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1) ข้อมูลรายละเอียดส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนบุคคล พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินตะวันออกกลางส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอายุ/ประสบการณ์การทำงาน อยู่ระหว่าง 3-5 ปี เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินเอมิเรตส์ แอร์ไลน์ ตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติหน้าที่ในชั้นหนึ่ง (First class) สถานภาพโสด และมีรายได้ทั้งหมดเฉลี่ยต่อเดือน 80,001 - 100,000 บาท

2) ด้านการฝึกอบรม

องค์ประกอบด้านการฝึกอบรม พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินตะวันออกกลางทั้งหมดได้รับการฝึกอบรมก่อนเข้าทำงานในด้านต่างๆ ดังนี้

1) ความปลอดภัย 2) การปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น 3) การบริการ และ 4) เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการอบรมในด้านความปลอดภัย การปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น และการบริการ มีเนื้อหาและระยะเวลาในการฝึกอบรมที่เหมาะสม และสามารถ

นำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยมีความสำคัญมากที่สุด

3) ด้านการปฏิบัติงานบนเครื่องบิน

องค์ประกอบด้านการปฏิบัติงานบนเครื่องบินประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

1) ความสามารถในการตัดสินใจแก้ไขปัญหา และ 2) ความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.90) โดยมีความเห็นว่าการยึดกฎระเบียบ ข้อบังคับของสายการบิน เป็นองค์ประกอบในการตัดสินใจ มีความสำคัญมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 รองลงมาคือความสามารถในการแก้ปัญหาด้วยตนเองก่อนขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นซึ่งมีความสำคัญมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และความสามารถในการพิจารณาปัญหาอย่างมีเหตุผลที่มีความสำคัญมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

สำหรับความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.20) โดยมีความเห็นว่าคุณสมบัติด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมจำเป็นต่ออาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินซึ่งมีความสำคัญมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 รองลงมาคือการเรียนรู้และทำความเข้าใจการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมมีความจำเป็นในการทำงาน และความพยายามที่จะใช้วิธีการสื่อสารอื่น เช่น ภาษามือและการสังเกตสายตาจากผู้โดยสาร เพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถสื่อสารกับผู้โดยสารได้ดีขึ้น มีความสำคัญมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และ 4.28 ตามลำดับ

4) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

1) นโยบายองค์กร 2) ค่าตอบแทน และ 3) อุปกรณ์ที่ใช้ในระหว่างการทำงานพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความเห็นเกี่ยวกับด้านนโยบายอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) โดยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดเห็นว่าคุณสมบัติด้านความเชื่อมั่นและภูมิใจในความมั่นคงของสายการบิน และความรู้สึภาคภูมิใจเมื่อมีโอกาสได้กล่าวถึงสายการบิน มีความสำคัญมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และ 4.24 ตามลำดับ และการได้รับความคุ้มครองและหลักประกันในการปฏิบัติงานมีความสำคัญมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความเห็นเกี่ยวกับด้านค่าตอบแทนในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) โดยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความเห็นว่า การประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้รับค่าตอบแทนที่ดีเมื่อเปรียบเทียบกับอาชีพอื่น และสถานะทางด้านเศรษฐกิจส่วนตัวดีขึ้นเมื่อเลือกมาประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสำคัญมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 และ 4.26 ตามลำดับ และค่าตอบแทนเพียงพอต่อการใช้จ่ายมีความสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03

สำหรับความคิดเห็นด้านอุปกรณ์ที่ใช้ในระหว่างปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความเห็นเกี่ยวกับด้านอุปกรณ์ที่ใช้ในระหว่างปฏิบัติงานในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13) โดยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความเห็นว่าอุปกรณ์และเครื่องมือมีเพียงพอสำหรับการทำงาน มีความสำคัญมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมาคือ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานได้รับการออกแบบให้เหมาะสมกับลักษณะงาน มีความสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และพื้นที่ที่ใช้ในการจัดเตรียมงานเพื่อให้บริการผู้โดยสารมีความเหมาะสม มีความสำคัญมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92

สำหรับองค์ประกอบอื่น ๆ ที่มีผลต่อการทำงานและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมและจัดกลุ่มความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบอื่น ๆ ที่มีผลต่อการทำงาน โดยแต่ละองค์ประกอบมีความหมายใกล้เคียงกัน พบว่า การจัดการอารมณ์และความรู้สึกคิดถึงบ้าน และคนในครอบครัว มีความสำคัญมากที่สุด สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติงานกับสายการบินที่มีฐานประจำการอยู่ต่างประเทศ และองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีความสำคัญน้อยที่สุด คือ เพื่อนร่วมงาน

สำหรับข้อเสนอแนะที่ได้จากการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การบริการต้องทำด้วยใจ มองโลกในแง่ดี มีความอดทน และการแสวงหาความรู้อยู่เสมอ

จากการสัมภาษณ์พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบิน ตะวันออกกลาง จำนวน 5 คน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) ความสามารถในการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (Crew Resource Management; CRM) 2) ความสามารถด้านสื่อสารภาษาอังกฤษ และการใช้ศัพท์เฉพาะ 3) การได้รับความไว้วางใจและการสนับสนุนจากสายการบิน 4) การมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน และ 5) การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี โดยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้ง 5 คน ได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ดังนี้ 1) การมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานด้าน

บริการ 2) การควบคุมอารมณ์ในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ 3) การเข้าใจความต้องการของผู้อื่นที่มีความแตกต่างและหลากหลาย 4) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และ 5) การพักผ่อนให้เพียงพอ

5.1.2 วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อนำเสนอแนวทางการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินตะวันออกกลาง

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินตะวันออกกลาง ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลที่เป็นแนวทางการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการทำงาน โดยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1) ด้านการฝึกอบรม พบว่า การฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (Safety and security training) มีความสำคัญมากที่สุด พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน และสามารถปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ของสายการบินอย่างเคร่งครัด เพื่อความปลอดภัยต่อชีวิตของผู้โดยสารรวมทั้งเจ้าหน้าที่ทุก ๆ คน

2) ด้านการปฏิบัติงานบนเครื่องบิน พบว่า ความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม มีความสำคัญในระดับมากที่สุด การทำงานร่วมกันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม จำเป็นอย่างยิ่งที่พนักงานต้อนรับต้องมีความเข้าใจ เปิดใจและยอมรับความแตกต่างเหล่านั้น เพื่อให้ก่อให้เกิดการทำงานร่วมกันที่มีประสิทธิภาพ

3) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ค่าตอบแทน มีความสำคัญในระดับมากที่สุด อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนับเป็นอาชีพที่มีค่าตอบแทนสูง ทำให้สถานะทางด้านเศรษฐกิจส่วนตัวของพนักงานต้อนรับดีขึ้น แต่การทำงานที่ไม่เป็นเวลาทำให้ร่างกายอาจเกิดอาการเจ็บป่วยได้ง่าย ดังนั้น ค่าตอบแทนที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้รับจึงมีความเหมาะสมกับงานที่ทำ

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินตะวันออกกลาง ผู้วิจัยสามารถนำผลมาอภิปราย โดยแยกตามส่วนในแบบสอบถาม ได้แก่

5.2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินตะวันออกกลางส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอายุ/ประสบการณ์การทำงาน

อยู่ระหว่าง 3-5 ปี เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินเอมิเรตส์ แอร์ไลน์ ตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติหน้าที่ในชั้นหนึ่ง (First class) สถานภาพโสด และมีรายได้ทั้งหมดเฉลี่ยต่อเดือน 80,001 - 100,000 บาท สอดคล้องกับงานวิจัยของไปรยพัชร ทองเวส (2552) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นหนึ่ง กรณีศึกษา: บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยผลการศึกษาพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นหนึ่ง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นหนึ่งน้อยกว่า 5 ปี จากข้อมูลจะพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งสายการบินในตะวันออกกลางและการบินไทยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี

อย่างไรก็ตาม ผลการทำงานระหว่างเพศหญิงและเพศชายไม่มีความแตกต่างกัน โดยมีงานวิจัยที่สนับสนุนคำกล่าวนี้คือ งานวิจัยของสุสยาม อันทศยานนท์ (2544) ได้ศึกษาอิทธิพลของลักษณะส่วนบุคคล เซวาน์อารมณ์ระดับบุคคล และกลุ่มที่มีผลต่อประสิทธิผลของทีม พบว่า เพศหญิงและเพศชายมีประสิทธิผลต่อทีมที่ไม่แตกต่างกัน

5.2.2 ด้านการฝึกอบรม

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินตะวันออกกลางทั้งหมดได้รับการฝึกอบรมก่อนเข้าทำงานในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) ความปลอดภัย 2) การปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น 3) การบริการ และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบางส่วนได้รับการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการอบรมในด้านความปลอดภัย การปฐมพยาบาลและช่วยชีวิตเบื้องต้น และการบริการ มีเนื้อหาและระยะเวลาในการฝึกอบรมที่เหมาะสม และสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยมีความสำคัญมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของสุพรรณิกา กัลยาณมิตร (2550) ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าทำงานตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยผลการศึกษาพบว่า 1) ความต้องการของสายการบินด้านความรู้ ด้านทักษะที่จำเป็น และด้านทัศนคติในการทำงานบริการ ของบุคคลที่จะรับเข้าทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านความรู้ ได้แก่ ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษได้แบบมีอาชีพ ความรู้ในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ความรู้ในความปลอดภัยบนเครื่องบิน ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ด้านทักษะที่จำเป็น ได้แก่ ทักษะการทำงานประจำ ทักษะการจัดการการทำงาน ทักษะการแก้ไขปัญหา ทักษะการ

ทำงานภายใต้ความกดดันได้ ทักษะการเรียนรู้ และทักษะการสร้างความสัมพันธ์ในการทำงาน บริการ ด้านทัศนคติในการทำงานบริการ ได้แก่ ต้องการความคิดและการแสดงออกที่เป็นบวก ยิ้มแย้ม เต็มใจในการบริการ และความต้องการของผู้โดยสาร ด้านความประทับใจในการบริการ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้แก่ ต้องการให้พนักงานดูแลเอาใจใส่ด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ บุคลิกภาพดูดีแบบคนไทย สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ได้ดี

5.2.3 ด้านการปฏิบัติงานบนเครื่องบิน

ผลการวิจัยองค์ประกอบด้านการปฏิบัติงานบนเครื่องบิน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.20) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Josef Trkovsky (2017) ศึกษาเรื่อง ขกระดับความปลอดภัยของการบินด้วยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ของนักบินจากหลากหลายวัฒนธรรม โดยใช้ทฤษฎีมิติทางวัฒนธรรมของ Hofstede (1984, 2001) พบว่า ความแตกต่างทางวัฒนธรรม มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการสื่อสารระหว่างบุคคล ดังนั้นผลการวิจัยของ Josef จึงทำให้ทราบถึงผลกระทบของวัฒนธรรมที่มีต่อความปลอดภัยของการบิน ซึ่งนำไปสู่การเสนอแนะการฝึกอบรมสำหรับนักบินเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการสื่อสารและคำแนะนำสำหรับนักบินที่มีภูมิหลังและวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน

5.2.4 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

จากผลการวิจัยองค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าตอบแทนในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Dorethea Lyonne Walter (2017) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษาความสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสหรัฐอเมริกา โดยใช้ทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton's (1974) พบว่าการได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม เป็นหนึ่งในแนวคิดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงาน เพราะหากพนักงานได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรมแล้ว ย่อมส่งผลทำให้พนักงานทุ่มเทกับการทำงานอย่างเต็มที่ จึงก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันที่ดีต่อองค์กร

หากพิจารณาทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) จะพบว่า ค่าตอบแทน เป็นหนึ่งในองค์ประกอบของทฤษฎีนี้และนับได้ว่าเป็นองค์ประกอบที่

ผู้ปฏิบัติงานพึงได้รับ ควรมีความเหมาะสมกับลักษณะงานที่รับผิดชอบ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ช่วยป้องกันการปฏิบัติงานของบุคลากรที่จะเกิดความรู้สึกไม่ชอบงานหรือหย่อนประสิทธิภาพในการทำงานได้

5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่า ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินตะวันออกกลาง คือ การจัดการอารมณ์ (Emotional management) และความรู้สึกคิดถึงบ้าน (Homesick) ดังนั้น สำหรับการวิจัยในครั้งต่อไปเพื่อให้เกิดผลในภาพรวมที่ครบถ้วนขององค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ควรทำการวิจัยเพิ่มเติมในเรื่องการจัดการอารมณ์และรู้สึกคิดถึงบ้านของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่ปฏิบัติงานกับสายการบินที่มีฐานประจำการอยู่ต่างประเทศ

5.4 ข้อจำกัดของการวิจัย

เนื่องจากผู้วิจัย ได้ทำการวิจัยองค์ประกอบที่ส่งผลต่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินตะวันออกกลาง โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สัญชาติไทย ที่ปฏิบัติงานในสายการบินตะวันออกกลาง ซึ่งมีตารางการทำงานไม่คงที่ตลอดเวลา ทำให้การพักผ่อนไม่เป็นเวลาก่อให้เกิดอาการเมื่อยล้า ไม่มีสมาธิในการทำแบบสอบถามและไม่ค่อยได้กลับมาประเทศไทย จึงทำให้การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามของผู้วิจัยเกิดความล่าช้า ส่งผลให้การวิเคราะห์ข้อมูลล่าช้าตามไปด้วย ดังนั้นทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถดำเนินการวิจัยได้แล้วเสร็จได้ตามขอบเขตเวลาที่ได้กำหนดไว้

5.5 การประยุกต์ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ สามารถนำเอาข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการและส่งเสริมให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินตะวันออกกลางมีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น รวมทั้งผู้ที่สนใจในการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีฐานประจำการอยู่ต่างประเทศได้ทราบถึงองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงาน และเพื่อเป็นข้อมูลในการเตรียมตัวสำหรับผู้ที่ประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

บรรณานุกรม

- กมลพร กัลยาณมิตร. แรงจูงใจ 2 ปัจจัย พลังสู่ความสำเร็จ, วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) (2559): 175-183.
- ชญาณุดม กุสุโมทย์. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยศึกษาเฉพาะกรณีสายการบินแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2550.
- ชาติชาย เจริญสุข. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ กองทัพอากาศไทย, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2559.
- ชลธิชา บุนนาค. งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม, หน้า 157-235. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2558.
- ชูไบค๊ะห์ ยูโซ๊ะ. ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครู ในสถานการณ์ความไม่สงบ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี, สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2554.
- จิตติภรณ์ รณชิตสมบุญ. พฤติกรรมและความคิดเห็นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.
- ทวิวัฒน์ ชัยมงคล. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยสภาพแวดล้อมและระดับการมีส่วนร่วม ในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากร โรงพยาบาลนครพิงค์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 2549.
- ธนกฤต ดีพลักดี. การเปิดรับสื่อ พฤติกรรม และผลกระทบจากการเล่นเกมออนไลน์ประเภท MMORPG (Massively Multiplayer Online Role-Playing Game) ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยสยาม, 2556.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ธนพล อินประเสริฐกุล. ความเข้าใจและการยอมรับต่อความต่างทางวัฒนธรรมของผู้โดยสารที่มีผลต่อขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, การจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2557.
- น้ำเพชร อยู่สกุล. ความเป็นเลิศในการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2553.
- นัยนา กัลยาณมิตร. สัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงานของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2556.
- ปวีศา เนียรภาค. ภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ การเห็นคุณค่าแห่งตน ความสามารถในการตัดสินใจกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2551.
- พัชรภา เอื้ออมรวนิช. ปัญหาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมและแนวทางการปรับตัวของอาจารย์ต่างชาติกับนักศึกษาไทย ในมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (2559): 77-92.
- พัชรพรรณ ชื่นสงวน. ความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์จิตวิญญาณ ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองและความสุขในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2554.
- พัลพงศ์ สุวรรณวาทีน. การรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีการสื่อสารภายในองค์กรและความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2559.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- พบแพทย์. ความหมาย anaphylaxis. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา <https://www.pobpad.com/anaphylaxis>, 2561.
- พวงทอง ไกรพิบูลย์. โรคหัวใจ โรคหัวใจและหลอดเลือด (Heart disease หรือ Cardiovascular disease). [ออนไลน์]. แหล่งที่มา <https://bit.ly/2VNBfMF>, 2561.
- ภริดา โกเชก. การสื่อสารต่างวัฒนธรรมที่มีผลต่อการปรับตัวของคนข้ามชาติ ศึกษากรณีชาวพม่า ในจังหวัดพรมแดนประเทศไทย, วิทยานิพนธ์ปริญญาคุยบัณฑิต, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.
- รวีวรรณ ไพรรุ่งโรจน์. จิตวิทยาการบริการ, หน้า 23-163. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียน สโตร์, 2551.
- ศุภธิดา อยู่ถนอม. องค์ประกอบการปฏิบัติงานของนักบินพาณิชย์. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, สาขาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2560.
- ศุภมาส เพชรพรหม. แอร์โฮสเตรส: กระบวนการเข้าสู่อาชีพ การดำเนินชีวิตการทำงานและการจัดการอารมณ์. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550.
- สกล บุญสิน. ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2550.
- สถาบันการบินพลเรือน. สรุปข้อมูลข่าวสารอุตสาหกรรมการบินของไทย ประจำเดือนมกราคม พ.ศ. 2560: ฉบับย่อ. [ออนไลน์]. <https://bit.ly/2noT4I7>, 2560.
- เอทิฮัด. ข้อมูลการแพทย์. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา <https://www.etihad.com/th-th/experience-etihad/special-assistance/medical-information/>, 2561.
- สิรินาด ตันติรักษา. ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยของสายการบินแฉลเวย์ ที่มีต่อการสื่อสารต่างวัฒนธรรมภายในองค์กร, วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2549.

บรรณานุกรม (ต่อ)

สุกฤตา สีบานเย็น. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับความสามารถในการตัดสินใจด้านการบริหารงานของพยาบาลหัวหน้าเวร โรงพยาบาลในเครือกรุงเทพดุสิตเวชการ เขตกรุงเทพมหานคร. วารสารคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2553): 89-101.

สุพรรณิกา กัลยาณมิตร. การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าทำงานตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุฎิบัณฑิต, สาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550.

สุสยาม อนันตสายนนท์. อิทธิพลของลักษณะส่วนบุคคล เซวน์อารมณ์ระดับบุคคลและกลุ่มที่มีผลต่อประสิทธิผลของทีม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2544.

สุเทพ ปัญญา. การบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2552.

สมศักดิ์ เทียมเก่า. ลมชัก (Epilepsy). [ออนไลน์]. แหล่งที่มา <https://bit.ly/2KUOPIC>, 2561.

สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.royin.go.th/dictionary/>, 2562.

สำนักที่ปรึกษา กรมอนามัย. การเสริมสร้างสุขภาพคนทำงาน ในสถานประกอบการ. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://advisor.anamai.moph.go.th/main.php?filename=factory1>, 2560.

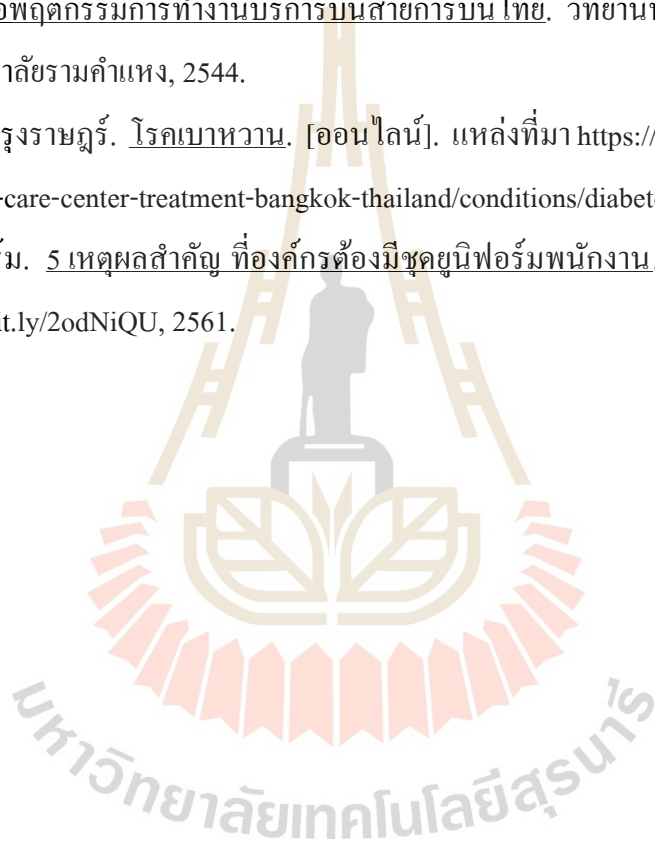
อิสริย์ เหลืองวิชัย. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในงานด้านจิตใจ การทำงานเป็นกลุ่มกับพฤติกรรมการเป็นวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต, พยาบาลศาสตร์มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.

เขมชาติ สุภนรากุล. การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของรัฐ สำนักงาน ป.ป.ช., วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต, สาขาการบริหารจัดการสาธารณะสำหรับนักบริหาร คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550.

เจ้าพระยา. ชนิดเครื่องดืมแอลกอฮอล์. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.chaopraya.biz/index.php?play=show&ac=article&Id=538698405&Ntype=8>, 2552.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ไปรยพัชร ทองเวส. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ชั้นหนึ่ง กรณีศึกษา: บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาการจัดการบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2552.
- ไพบุลย์ อินทิสันห์. ความฉลาดทางอารมณ์ ค่านิยมในการทำงานและลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานบริการบนสายการบินไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2544.
- โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์. โรคเบาหวาน. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา <https://www.bumrungrad.com/diabetes-care-center-treatment-bangkok-thailand/conditions/diabetes>, 2561.
- เวิร์คกิ้งยูนิฟอร์ม. 5 เหตุผลสำคัญ ที่องค์กรต้องมีชุดยูนิฟอร์มพนักงาน. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา <https://bit.ly/2odNiQU>, 2561.



บรรณานุกรม (ต่อ)

- Barbara L. Clark. Safety talk and service culture flight attendant discourse in commercial aviation. The degree of Doctor of Philosophy, School of Languages, Linguistics and Film Queen Mary, University of London, 2012.
- Brian Beltz. 100+ Car Accident Statistics for 2019. [Online]. Retrieved from <https://safer-america.com/car-accident-statistics/#Global>, 2019.
- Dorethea Lyonne Walter. The Relationship of Quality of Work-Life and Organizational Commitment: A Correlational Study of Flight Attendants in the United States. A Dissertation Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Doctorate of Philosophy, Grand Canyon University, 2017.
- Emirates Airline. About us. [Online]. Retrieved from <https://www.emirates.com/au/english/about-us/>, 2018.
- Emirates Airline. Media center, Emirates sets standards for on-board medical care. [Online]. Retrieved from <https://www.emirates.com/media-centre/emirates-sets-standards-for-on-board-medical-care>. 2018.
- Etihad Airways. Corporate profile. [Online]. Retrieved from <https://www.etihad.com/en-us/about-us/corporate-profile/>, 2018.
- Etihad Aviation Group. Fast Facts & Figures. [Online]. Retrieved from <https://bit.ly/2FJKdUf>, 2018.
- ICAO. Cabin crew safety training. [Online]. Retrieved from <https://www.icao.int/safety/Pages/Cabin-Crew-Safety-Training.aspx>, 2018.
- Jeffrey W. Fox. Flight attendant sensemaking during in-flight emergencies. Master's Thesis, Northern Kentucky University, 2008.
- Josef Trkovsky. Improved Flight Safety Through Effective Communication Among Multicultural Flight Crew. A Dissertation Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Doctorate of Philosophy, Northcentral University, 2017.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Laura Smith-Spark. Plane Crash Deaths Rise in 2018 but Accidents are Still Rare. [Online]. Retrieved from <https://cnm.it/2GtjeM5>, 2019.
- Leslie Josephs. United flight attendants protest staffing cuts, picket outside airports. [Online]. Retrieved from <https://cnb.cx/2H3Vhcj>, 2018.
- Mason Alexander Curling. An analysis of the effects of agency theory on scheduled passenger air carrier performance. The degree of doctor of philosophy, College of Business Administration of Trident University International, 2016.
- Qatar Airways. About Qatar Airways. [Online]. Retrieved from <https://www.qatarairways.com/en-us/about-qatar-airways.html>, 2018.
- Rebecca E. Gras. Preparing flight attendants for in-flight psychiatric emergencies: a training manual. The degree of Doctor of Philosophy, the Wright Institute Graduate School of Psychology, 2010.
- Skytrax. World's Best Airlines. [Online]. Retrieved from <https://www.worldairlineawards.com/a-z-airline-awards-winners-2018/>, 2018.
- Syed Hammad Mumtaz. Analysis of mental health issues and its implications on cabin crew at Emirates Airlines. Master's Thesis, Middle Tennessee State University, 2017.
- U.S. Global Change Research Program. Temperature-related death and illness. [Online]. Retrieved from <https://health2016.globalchange.gov/temperature-related-death-and-illness>. 2018.





ภาคผนวก ก.
แบบสอบถาม เรื่อง “องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงาน
ต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินตะวันออกกลาง”

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบิน
“ ตะวันออกกลาง ”

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาและวิเคราะห์องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินตะวันออกกลาง
- 2) เพื่อนำเสนอแนวทางการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินตะวันออกกลาง

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินตะวันออกกลาง เพื่อนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการทำงานสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้ แบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 5 ส่วน กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน ผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลของท่านจะเป็นความลับ และจะนำเสนอข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น

ขอขอบคุณในความร่วมมือของทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

นางศศิธร นวมนฉัตรณ์

นักศึกษาระดับปริญญาโท รุ่นที่ 4

สาขาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ 20-25 ปี 26-30 ปี 31-35 ปี 36-40 ปี
 41-45 ปี 46-50 ปี มากกว่า 50 ปี
3. ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
4. อายุงาน/ประสบการณ์การทำงานจนถึงปัจจุบัน น้อยกว่า 3 ปี 3-5 ปี 6-10 ปี 11-15 ปี
 มากกว่า 15 ปี
5. สายการบิน Etihad Airways Emirates Airline Qatar Airways
6. ตำแหน่งงาน หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Air Purser)
 พนักงานต้อนรับที่ปฏิบัติหน้าที่ในชั้นหนึ่ง (First Class Cabin Crew)
 พนักงานต้อนรับที่ปฏิบัติหน้าที่ในชั้นธุรกิจ (Business Class Cabin Crew)
 พนักงานต้อนรับที่ปฏิบัติหน้าที่ในชั้นประหยัด (Economy Class Cabin Crew)
 อื่นๆ โปรดระบุ.....
7. สถานภาพ โสด สมรส หย่าร้าง/ หม้าย/ แยกกันอยู่
8. รายได้ทั้งหมดเฉลี่ยต่อเดือน 40,000 - 60,000 บาท 60,001 - 80,000 บาท
 80,001 - 100,000 บาท มากกว่า 100,000 บาท

ส่วนที่ 2 การฝึกอบรม (Training)

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

2.1 การฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (Safety and security training)	
ข้อ	คำถาม
1	<p>สายการบินได้จัดการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (Safety and security training) ให้กับท่านก่อนเข้าทำงาน (Initial training)</p> <p><input type="checkbox"/> ใช่ (กรุณาตอบข้อ 2-10 ในหัวข้อ 2.2 การฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและช่วยชีวิตเบื้องต้น)</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (กรุณาตอบข้อ 10 ในหัวข้อ 2.2 การฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและช่วยชีวิตเบื้องต้น)</p>
2	<p>ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (Safety and security training) ก่อนเข้าทำงาน (Initial training)</p> <p><input type="checkbox"/> 1-2 วัน</p> <p><input type="checkbox"/> 3-5 วัน</p> <p><input type="checkbox"/> 1 สัปดาห์</p> <p><input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....</p>
3	<p>ความถี่ในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (Safety and security training) ตามวาระที่สายการบินกำหนด (Recurrent training)</p> <p><input type="checkbox"/> ทุก ๆ 3 เดือน</p> <p><input type="checkbox"/> ทุก ๆ 6 เดือน</p> <p><input type="checkbox"/> ทุก ๆ 1 ปี</p> <p><input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....</p>
4	<p>ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (Safety and security training) ตามวาระที่สายการบินกำหนด (Recurrent training)</p> <p><input type="checkbox"/> 1-2 วัน</p> <p><input type="checkbox"/> 3-5 วัน</p> <p><input type="checkbox"/> 1 สัปดาห์</p> <p><input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....</p>
5	<p>ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (Safety and security training) ตามวาระที่สายการบินกำหนด (Recurrent training) มีความเหมาะสม</p> <p><input type="checkbox"/> ใช่</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ)</p>

ข้อ	คำถาม
6	<p>ความรู้ที่ท่านได้รับจากการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (Safety and security training) เพียงพอต่อการนำไปใช้ในการทำงาน</p> <p><input type="checkbox"/> ใช่</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ)</p>
7	<p>การฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (Safety and security training) ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติ (SOP) ของสายการบินได้อย่างถูกต้อง</p> <p><input type="checkbox"/> ใช่</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ)</p>
8	<p>การฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (Safety and security training) ทำให้ท่านมีความมั่นใจในระหว่างปฏิบัติงาน</p> <p><input type="checkbox"/> ใช่</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ)</p>
9	<p>การฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (Safety and security training) มีส่วนช่วยทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p><input type="checkbox"/> ใช่</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ)</p>
2.2 การฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น (First aid training)	
10	<p>สายการบินได้จัดการฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น (First aid training) ให้กับท่านก่อนเข้าทำงาน (Initial training)</p> <p><input type="checkbox"/> ใช่ (กรุณาตอบข้อ 11-20 ในหัวข้อ 2.3 การฝึกอบรมด้านการบริการ)</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (กรุณาตอบข้อ 20 ในหัวข้อ 2.3 การฝึกอบรมด้านการบริการ)</p>
11	<p>ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น (First aid training) ก่อนเข้าทำงาน (Initial training)</p> <p><input type="checkbox"/> 1-2 วัน</p> <p><input type="checkbox"/> 3-5 วัน</p> <p><input type="checkbox"/> 1 สัปดาห์</p> <p><input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....</p>

ข้อ	คำถาม
12	<p>ความถี่ของการฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น (First aid training) ตามวาระที่สายการบินกำหนด (Recurrent training)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ทุก ๆ 3 เดือน ● ทุก ๆ 6 เดือน ● ทุก ๆ 1 ปี ● อื่น ๆ โปรดระบุ.....
13	<p>ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น (First aid training) ตามวาระที่สายการบินกำหนด (Recurrent training)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 1-2 วัน <input type="checkbox"/> 3-5 วัน <input type="checkbox"/> 1 สัปดาห์ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....
14	<p>ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น (First aid training) ตามวาระที่สายการบินกำหนด (Recurrent training) มีความเหมาะสม</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ)
15	<p>ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น (First aid training) ไปใช้ในการทำงานด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง <input type="checkbox"/> การดูแลผู้โดยสาร <input type="checkbox"/> การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและนำไปใช้ในการทำงาน <input type="checkbox"/> สร้างความเชื่อมั่นให้กับสายการบิน <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....
16	<p>ความรู้ที่ท่านได้รับจากการฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น (First aid training) เพียงพอต่อการนำไปใช้ในการทำงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ)
17	<p>การฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น (First aid training) ทำให้ท่านสามารถจัดการกับผู้ป่วยหรือผู้ที่ได้รับบาดเจ็บระหว่างปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ)

ข้อ	คำถาม
18	การฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น (First aid training) ทำให้ท่านมีความมั่นใจในระหว่างการปฏิบัติงาน <input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ)
19	การฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น (First aid training) มีส่วนช่วยทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ <input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ)
2.3 การฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training)	
20	สายการบินได้จัดการฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training) ให้กับท่านก่อนเข้าทำงาน (Initial training) <input type="checkbox"/> ใช่ (กรุณาตอบข้อ 21-32 ในหัวข้อ 2.4 การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ) <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (กรุณาตอบข้อ 32 ในหัวข้อ 2.4 การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ)
21	ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training) ก่อนเข้าทำงาน (Initial training) <input type="checkbox"/> 1-2 วัน <input type="checkbox"/> 3-5 วัน <input type="checkbox"/> 1 สัปดาห์ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....
22	ความถี่ของการฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training) ตามวาระที่สายการบินกำหนด (Recurrent Training) <input type="checkbox"/> ทุก ๆ 3 เดือน <input type="checkbox"/> ทุก ๆ 6 เดือน <input type="checkbox"/> ทุก ๆ 1 ปี <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....
23	ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training) ตามวาระที่สายการบินกำหนด (Recurrent training) <input type="checkbox"/> 1-2 วัน <input type="checkbox"/> 3-5 วัน <input type="checkbox"/> 1 สัปดาห์ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ข้อ	คำถาม
24	ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training) ตามวาระที่สายการบินกำหนด (Recurrent training) มีความเหมาะสม <input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ)
25	ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training) ไปใช้ในการทำงานด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) <input type="checkbox"/> ประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง <input type="checkbox"/> การดูแลผู้โดยสาร <input type="checkbox"/> การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและนำไปใช้ในการทำงาน <input type="checkbox"/> สร้างความเชื่อมั่นให้กับสายการบิน <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....
26	ความรู้ที่ท่านได้รับจากการฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training) เพียงพอต่อการนำไปใช้ในการทำงาน <input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ)
27	การฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training) ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนการบริการได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม <input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ)
28	การฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training) ทำให้ท่านมีความรู้เกี่ยวกับสินค้าและผลิตภัณฑ์ของสายการบินมากยิ่งขึ้น <input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ)
29	การฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training) มีส่วนช่วยทำให้บุคลิกภาพของท่านเหมาะสมกับอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมากยิ่งขึ้น <input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ)
30	การฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training) ทำให้ท่านมีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน <input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ)

ข้อ	คำถาม
31	การฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training) มีส่วนช่วยทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ <input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ)
2.4 การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology training)	
32	สายการบินได้จัดการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology training) ให้กับท่านก่อนเข้าทำงาน (Initial training) <input type="checkbox"/> ใช่ (กรุณาตอบข้อ 33-42) <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (กรุณาตอบข้อ 42)
33	ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology training) ก่อนเข้าทำงาน (Initial training) <input type="checkbox"/> 1-2 วัน <input type="checkbox"/> 3-5 วัน <input type="checkbox"/> 1 สัปดาห์ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....
34	ความถี่ของการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology training) ตามวาระที่สายการบินกำหนด (Recurrent training) <input type="checkbox"/> ทุก ๆ 3 เดือน <input type="checkbox"/> ทุก ๆ 6 เดือน <input type="checkbox"/> ทุก ๆ 1 ปี <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....
35	ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology training) ตามวาระที่สายการบินกำหนด (Recurrent training) <input type="checkbox"/> 1-2 วัน <input type="checkbox"/> 3-5 วัน <input type="checkbox"/> 1 สัปดาห์ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....
36	ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology training) ตามวาระที่สายการบินกำหนด (Recurrent training) มีความเหมาะสม <input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ)

ข้อ	คำถาม
37	<p>ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology training) ไปใช้ในการทำงานด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</p> <p><input type="checkbox"/> ประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p><input type="checkbox"/> การดูแลผู้โดยสาร</p> <p><input type="checkbox"/> การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและนำไปใช้ในการทำงาน</p> <p><input type="checkbox"/> สร้างความเชื่อมั่นให้กับสายการบิน</p> <p><input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....</p>
38	<p>ความรู้ที่ท่านได้รับจากการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology training) เพียงพอต่อการนำไปใช้ในการทำงาน</p> <p><input type="checkbox"/> ใช่</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ)</p>
39	<p>การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology training) ทำให้การทำงานของท่าน มีความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น</p> <p><input type="checkbox"/> ใช่</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ)</p>
40	<p>การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology training) ทำให้ท่านมีความมั่นใจ ในระหว่างการปฏิบัติงาน</p> <p><input type="checkbox"/> ใช่</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ)</p>
41	<p>การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology training) มีส่วนช่วยทำให้ท่าน ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p><input type="checkbox"/> ใช่</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ)</p>
42	<p>ท่านคิดว่าการฝึกอบรมในด้านใดต่อไปนี้ มีความสำคัญต่อการทำงานของท่านมากที่สุด</p> <p><input type="checkbox"/> การฝึกอบรมด้านความปลอดภัย</p> <p><input type="checkbox"/> การฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและช่วยชีวิตเบื้องต้น</p> <p><input type="checkbox"/> การฝึกอบรมด้านการบริการ</p> <p><input type="checkbox"/> การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p><input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ</p>

ส่วนที่ 3 องค์ประกอบด้านการปฏิบัติงานบนเครื่องบิน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นซึ่งตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ระดับความคิดเห็น 5 หมายถึง ท่านรู้สึกเห็นด้วยกับข้อความนั้นเป็นอย่างมากที่สุด

ระดับความคิดเห็น 4 หมายถึง ท่านรู้สึกเห็นด้วยกับข้อความนั้นเป็นอย่างมาก

ระดับความคิดเห็น 3 หมายถึง ท่านรู้สึกเห็นด้วยกับข้อความนั้นปานกลาง

ระดับความคิดเห็น 2 หมายถึง ท่านรู้สึกเห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อย

ระดับความคิดเห็น 1 หมายถึง ท่านรู้สึกเห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อยที่สุด

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	ท่านมีอิสระในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน					
2	หากท่านมีปัญหากับผู้โดยสาร ท่านสามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเองก่อนขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น					
3	ท่านชอบหาวิธีการแก้ปัญหาหลายวิธีมากกว่าวิธีการเดียว					
4	ท่านสามารถเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจของท่านให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปได้					
5	ท่านสามารถวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นได้					
6	ท่านยึดกฎระเบียบ ข้อบังคับของสายการบิน เป็นองค์ประกอบในการตัดสินใจ					
7	เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในการทำงาน ท่านสามารถพิจารณาปัญหานั้นได้อย่างมีเหตุมีผล					
8	ท่านยินดีให้บริการผู้โดยสารที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมกับท่าน					
9	ท่านยินดีศึกษาว่าผู้โดยสารเชื้อชาติต่าง ๆ มีความต้องการที่แตกต่างกันอย่างไร เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับการบริการที่ดีที่สุด					
10	ท่านพยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการของผู้โดยสารที่ไม่สามารถสื่อสารกับท่านด้วยภาษาสากลได้					
11	ท่านพยายามเรียนรู้ภาษาถิ่นของผู้โดยสาร เพื่อให้ท่านสามารถสื่อสารกับผู้โดยสารกลุ่มนั้นได้ดีมากขึ้น					
12	ท่านพยายามใช้วิธีการสื่อสารอื่น เช่น ภาษามือ และการสังเกตสายตากับผู้โดยสาร เพื่อให้ท่านสามารถสื่อสารผู้โดยสารได้ดีขึ้น					
13	การเรียนรู้และทำความเข้าใจการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมมีความจำเป็นในการทำงานสำหรับท่าน					

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
14	ท่านเข้าใจถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมของเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
15	ความสามารถด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของท่าน					
16	ความสามารถด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมจำเป็นต่ออาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน					



ส่วนที่ 4 องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย \surd ลงในช่องระดับความคิดเห็นซึ่งตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ระดับความคิดเห็น 5 หมายถึง ท่านรู้สึกเห็นด้วยกับข้อความนั้นเป็นอย่างมากที่สุด

ระดับความคิดเห็น 4 หมายถึง ท่านรู้สึกเห็นด้วยกับข้อความนั้นเป็นอย่างมาก

ระดับความคิดเห็น 3 หมายถึง ท่านรู้สึกเห็นด้วยกับข้อความนั้นปานกลาง

ระดับความคิดเห็น 2 หมายถึง ท่านรู้สึกเห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อย

ระดับความคิดเห็น 1 หมายถึง ท่านรู้สึกเห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อยที่สุด

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	ท่านมีความเชื่อมั่นและภูมิใจในความมั่นคงของสายการบิน					
2	หลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งมีความชัดเจน					
3	ท่านรู้สึกภาคภูมิใจเมื่อมีโอกาสได้กล่าวถึงสายการบิน					
4	นโยบายของสายการบิน มีความเหมาะสมและปฏิบัติได้จริง					
5	นโยบายและระบบบริหารของสายการบินมีความชัดเจน					
6	นโยบายและการบริหารของผู้บริหารเป็นแนวทางให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วง					
7	สายการบินมีนโยบายสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน					
8	สวัสดิการและสิทธิอื่น ๆ ที่สายการบินจัดให้มีความเหมาะสม					
9	ท่านได้รับความคุ้มครอง และหลักประกันในการปฏิบัติงาน					
10	สถานะทางด้านเศรษฐกิจส่วนตัวของท่านดีขึ้น เมื่อท่านเลือกมาประกอบอาชีพนี้					
11	คำตอบแทนจากการประกอบอาชีพนี้ดีเมื่อเปรียบเทียบกับอาชีพอื่น					
12	คำตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านปฏิบัติ					
13	คำตอบแทนของท่านเพียงพอต่อการใช้จ่าย					
14	อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานมีอย่างเพียงพอ					
15	อุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการทำงาน ได้รับการออกแบบให้เหมาะสมกับลักษณะงาน					
16	พื้นที่ที่ใช้ในการจัดเตรียมงานเพื่อให้บริการผู้โดยสารมีความเหมาะสม					

ส่วนที่ 5 องค์ประกอบอื่นๆ และข้อเสนอแนะ

1. องค์ประกอบอื่น ๆ ที่ท่านคิดเห็นว่าส่งผลต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย
ในสายการบินตะวันออกกลาง (โปรตะวันออกกลาง)

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม





ภาคผนวก ข.

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี



ที่ สปพ.๔๐๑(๖)/๐๓๗

สถาบันการบินพลเรือน
๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน
แขวงจอมพล เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๑๐ พฤษภาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ร.ท. ดร. ประพนธ์ จิตตะปุตตะ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบรายงานผลการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยจากผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้วย นางศศิธร นวมมณีรัตน์ รหัสนักศึกษา ๕๙๑๓๒๐๐๑๕๐ นักศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน ได้ทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อ “องค์ประกอบที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินตะวันออกกลาง” (THE COMPONENTS AFFECTING THAI CABIN CREW WORK IN THE MIDDLE EAST AIRLINES) โดยมี ดร. อภिरตา นามแสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันการบินพลเรือน ไคร์ขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิในเรื่องดังกล่าว ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยในครั้งนี้ ตลอดจนให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับเครื่องมือการวิจัย เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับนักศึกษาในการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยต่อไป สำหรับเครื่องมือการวิจัยและเอกสารประกอบการพิจารณาพร้อมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทวัน อินทชาติ)

ผู้อำนวยการหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต

สถาบันการบินพลเรือน

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สังกัดสำนักวิชาการ

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

นางศศิธร นวมมณีรัตน์ โทร.๐๙๐-๙๙๖-๒๙๗๗



ที่ สบพ.๔๐๑(๖)/๐๓๕

สถาบันการบินพลเรือน
๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน
แขวงจอมพล เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๑๐ พฤษภาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.ณัฐพงษ์ จันทขโกล

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบรายงานผลการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยจากผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้วย นางศศิธร นวมมณีรัตน์ รหัสนักศึกษา ๕๙๑๓๒๐๐๑๕๐ นักศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน ได้ทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อ “องค์ประกอบที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินตะวันออกกลาง” (THE COMPONENTS AFFECTING THAI CABIN CREW WORK IN THE MIDDLE EAST AIRLINES) โดยมี ดร. อภิรดา นามแสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันการบินพลเรือน ขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิในเรื่องดังกล่าว ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยในครั้งนี้ ตลอดจนให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับเครื่องมือการวิจัย เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับนักศึกษาในการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยต่อไป สำหรับเครื่องมือการวิจัยและเอกสารประกอบการพิจารณารวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทวัน อินทชาติ)
ผู้อำนวยการหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต
สถาบันการบินพลเรือน

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สังกัดสำนักวิชาการ

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

นางศศิธร นวมมณีรัตน์ โทร.๐๙๐-๙๙๖-๒๙๗๗

ที่ สบพ.๔๐๑(๖)/๐๕๘



สถาบันการบินพลเรือน
๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน
แขวงจอมพล เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๓๒ พฤษภาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.นิรันดร์ ทิพย์ธนนท์ อาจารย์พิเศษประจำกองวิชาอิเล็กทรอนิกส์การบิน สถาบันการบินพลเรือน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบรายงานผลการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยจากผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้วย นางศศิธร นวมมณีรัตน์ รหัสนักศึกษา ๕๙๑๓๒๐๐๑๕๐ นักศึกษาหลักสูตรการจัดการ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน ได้ทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อ “องค์ประกอบที่ส่งผลต่อ
การทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินตะวันออกกลาง” โดยมี ดร.อภิรดา นามแสง เป็น
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันการบินพลเรือน ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะ
ผู้ทรงคุณวุฒิในเรื่องดังกล่าว ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยในครั้งนี้ ตลอดจนให้คำปรึกษาและ
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับเครื่องมือการวิจัย เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับนักศึกษาในการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัย
ต่อไป สำหรับเครื่องมือการวิจัยและเอกสารประกอบการพิจารณา รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ นักศึกษาจะนำ
เรียนด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทวัน อินทชาติ)

ผู้อำนวยการหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต

สถาบันการบินพลเรือน

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สังกัดสำนักวิชาการ

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

ภาคผนวก ค.
ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงและสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
จากผู้เชี่ยวชาญ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อประกอบการวิจัย เรื่อง “องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบิน ตะวันออกกลาง” จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

- 1) เรืออากาศโท ดร.ประพนธ์ จิตตะปุตตะ
- 2) ดร.ณัฐพงษ์ จันทชโลบล
- 3) ดร.นิรันดร์ ทิพย์ชนนนท์



ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ				ผล
	1	2	3	ค่า IOC	
1. เพศ <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2. อายุ <input type="checkbox"/> 20-25 ปี <input type="checkbox"/> 26-30 ปี <input type="checkbox"/> 31-35 ปี <input type="checkbox"/> 36-40 ปี <input type="checkbox"/> 41-45 ปี <input type="checkbox"/> 46-50 ปี <input type="checkbox"/> มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3. ระดับการศึกษา <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี	1	1	1	1.00	ใช้ได้
4. อายุงาน/ประสบการณ์การทำงานจนถึงปัจจุบัน <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 3 ปี <input type="checkbox"/> 3-5 ปี <input type="checkbox"/> 6-10 ปี <input type="checkbox"/> 11-15 ปี <input type="checkbox"/> มากกว่า 15 ปี	1	1	1	1.00	ใช้ได้
5. สายการบิน <input type="checkbox"/> Etihad Airways <input type="checkbox"/> Emirates Airline <input type="checkbox"/> Qatar Airways	1	1	1	1.00	ใช้ได้
6. ตำแหน่งงาน <input type="checkbox"/> หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Air Purser) <input type="checkbox"/> พนักงานต้อนรับที่ปฏิบัติหน้าที่ในชั้นหนึ่ง (First Class Cabin Crew) <input type="checkbox"/> พนักงานต้อนรับที่ปฏิบัติหน้าที่ในชั้นธุรกิจ (Business Class Cabin Crew) <input type="checkbox"/> พนักงานต้อนรับที่ปฏิบัติหน้าที่ในชั้นประหยัด (Economy Class Cabin Crew) <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
7. สถานภาพ <input type="checkbox"/> โสด <input type="checkbox"/> สมรส <input type="checkbox"/> หย่าร้าง/ หม้าย/ แยกกันอยู่	1	1	1	1.00	ใช้ได้
8. รายได้ทั้งหมดเฉลี่ยต่อเดือน <input type="checkbox"/> 40,000-60,000 บาท <input type="checkbox"/> 60,001-80,000 บาท <input type="checkbox"/> 80,001-100,000 บาท <input type="checkbox"/> มากกว่า 100,000 บาท	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ส่วนที่ 2 การฝึกอบรม (Training)

2.1 การฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (Safety and security training)		ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ				ผล
ข้อ	คำถาม	1	2	3	ค่า IOC	
1	<p>สายการบินได้จัดการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (Safety and security training) ให้กับท่านก่อนเข้าทำงาน (Initial training)</p> <p><input type="checkbox"/> ใช่ (กรุณาตอบข้อ 2-10 ในหัวข้อ 2.2 การฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและช่วยชีวิตเบื้องต้น)</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (กรุณาตอบข้อ 10 ในหัวข้อ 2.2 การฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและช่วยชีวิตเบื้องต้น)</p>	1	1	1	1	ใช้ได้
2	<p>ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (Safety and security training) ก่อนเข้าทำงาน (Initial training)</p> <p><input type="checkbox"/> 1-2 วัน</p> <p><input type="checkbox"/> 3-5 วัน</p> <p><input type="checkbox"/> 1 สัปดาห์</p> <p><input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ</p>	1	1	1	1	ใช้ได้
3	<p>ความถี่ในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (Safety and security training) ตามวาระที่สายการบินกำหนด (Recurrent training)</p> <p><input type="checkbox"/> ทุก ๆ 3 เดือน</p> <p><input type="checkbox"/> ทุก ๆ 6 เดือน</p> <p><input type="checkbox"/> ทุก ๆ 1 ปี</p> <p><input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ</p>	1	0	1	0.67	ใช้ได้
4	<p>ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (Safety and security training) ตามวาระที่สายการบินกำหนด (Recurrent training)</p> <p><input type="checkbox"/> 1-2 วัน</p> <p><input type="checkbox"/> 3-5 วัน</p>	1	0	1	0.67	ใช้ได้

ข้อ	คำถาม	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ				ผล
		1	2	3	ผล IOC	
	<input type="checkbox"/> 1 สัปดาห์					
5	ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (Safety and security training) ตามวาระที่สายการบินกำหนด (Recurrent training) มีความเหมาะสม <input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ)	1	0	1	0.67	ใช้ได้
6	ความรู้ที่ท่านได้รับจากการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (Safety and security training) เพียงพอต่อการนำไปใช้ในการทำงาน <input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ)	1	1	1	1	ใช้ได้
7	การฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (Safety and security training) ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติ (SOP) ของสายการบิน ได้อย่างถูกต้อง <input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ)	1	1	1	1	ใช้ได้
8	การฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (Safety and security training) ทำให้ท่านมีความมั่นใจในระหว่างการปฏิบัติงาน <input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ)	1	1	1	1	ใช้ได้
9	การฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (Safety and security training) มีส่วนช่วยทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ <input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ)	1	0	1	0.67	ใช้ได้

ข้อ	คำถาม	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ				ผล
		1	2	3	ผล IOC	
2.2 การฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น (First aid training)						
10	<p>สายการบินได้จัดการฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น (First aid training) ให้กับท่านก่อนเข้าทำงาน (Initial training)</p> <p><input type="checkbox"/> ใช่ (กรุณาตอบข้อ 11-20 ในหัวข้อ 2.3 การฝึกอบรมด้านการบริการ)</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (กรุณาตอบข้อ 20 ในหัวข้อ 2.3 การฝึกอบรมด้านการบริการ)</p>	1	1	1	1	ใช้ได้
11	<p>ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น (First aid training) ก่อนเข้าทำงาน (Initial training)</p> <p><input type="checkbox"/> 1-2 วัน</p> <p><input type="checkbox"/> 3-5 วัน</p> <p><input type="checkbox"/> 1 สัปดาห์</p> <p><input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ</p>	1	1	1	1	ใช้ได้
12	<p>ความถี่ของการฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น (First aid training) ตามวาระที่สายการบินกำหนด (Recurrent training)</p> <p><input type="checkbox"/> ทุก ๆ 3 เดือน</p> <p><input type="checkbox"/> ทุก ๆ 6 เดือน</p> <p><input type="checkbox"/> ทุก ๆ 1 ปี</p> <p><input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ</p>	1	0	1	0.67	ใช้ได้
13	<p>ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น (First aid training) ตามวาระที่สายการบินกำหนด (Recurrent training)</p> <p><input type="checkbox"/> 1-2 วัน</p> <p><input type="checkbox"/> 3-5 วัน</p> <p><input type="checkbox"/> 1 สัปดาห์</p> <p><input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ</p>	1	1	1	1	ใช้ได้

ข้อ	คำถาม	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ				ผล
		1	2	3	ค่า IOC	
14	ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น (First aid training) ตามวาระที่สายการบินกำหนด (Recurrent training) มีความเหมาะสม <input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ)	1	1	1	1	ใช้ได้
15	ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น (First aid training) ไปใช้ในการทำงานด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) <input type="checkbox"/> ประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง <input type="checkbox"/> การดูแลผู้โดยสาร <input type="checkbox"/> การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและนำไปใช้ในการทำงาน <input type="checkbox"/> สร้างความเชื่อมั่นให้กับสายการบิน <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ	1	1	1	1	ใช้ได้
16	ความรู้ที่ท่านได้รับจากการฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น (First aid training) เพียงพอต่อการนำไปใช้ในการทำงาน <input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ)	1	1	1	1	ใช้ได้
17	การฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น (First aid training) ทำให้ท่านสามารถจัดการกับผู้ป่วยหรือผู้ที่ได้รับบาดเจ็บระหว่างปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม <input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ)	1	1	1	1	ใช้ได้
18	การฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น (First aid training) ทำให้ท่านมีความมั่นใจในระหว่างปฏิบัติงาน <input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ)	1	1	1	1	ใช้ได้

ข้อ	คำถาม	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ				ผล
		1	2	3	ค่า IOC	
19	การฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น (First aid training) มีส่วนช่วยทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ <input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ)	1	1	1	1	ใช้ได้
2.3 การฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training)						
20	สายการบินได้จัดการฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training) ให้กับท่านก่อนเข้าทำงาน (Initial training) <input type="checkbox"/> ใช่ (กรุณาตอบข้อ 21-32 ในหัวข้อ 2.4 การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ) <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (กรุณาตอบข้อ 32 ในหัวข้อ 2.4 การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ)	1	1	1	1	ใช้ได้
21	ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training) ก่อนเข้าทำงาน <input type="checkbox"/> 1-2 วัน <input type="checkbox"/> 3-5 วัน <input type="checkbox"/> 1 สัปดาห์ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ	1	1	1	1	ใช้ได้
22	ความถี่ของการฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training) ตามวาระที่สายการบินกำหนด (Recurrent training) <input type="checkbox"/> ทุก ๆ 3 เดือน <input type="checkbox"/> ทุก ๆ 6 เดือน <input type="checkbox"/> ทุก ๆ 1 ปี <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ	1	1	1	1	ใช้ได้

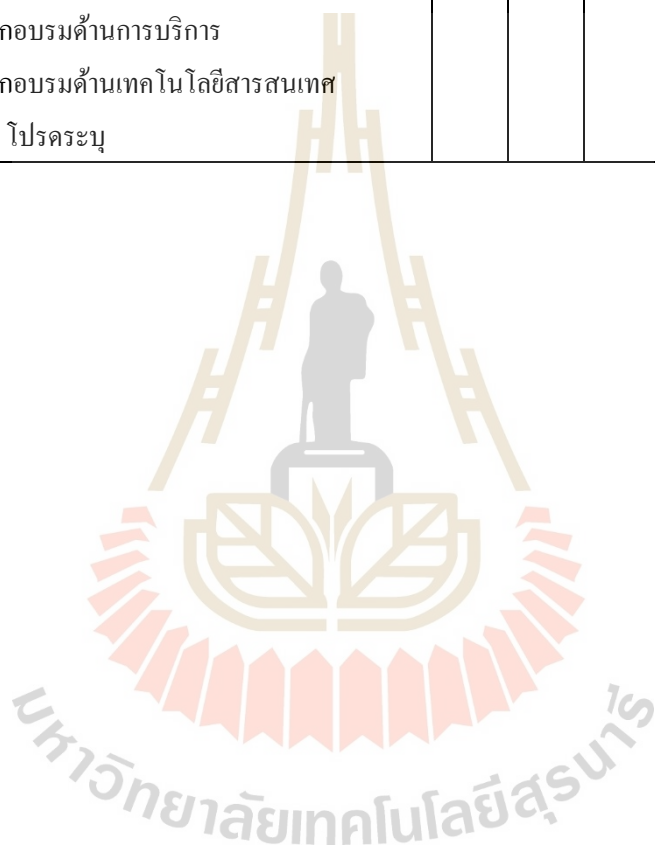
ข้อ	คำถาม	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ				ผล
		1	2	3	ผล IOC	
2.3 การฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training)						
23	<p>ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training) ตามวาระที่สายการบินกำหนด (Recurrent training)</p> <p><input type="checkbox"/> 1-2 วัน</p> <p><input type="checkbox"/> 3-5 วัน</p> <p><input type="checkbox"/> 1 สัปดาห์</p> <p><input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ</p>	1	0	1	0.67	ใช้ได้
24	<p>ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training) ตามวาระที่สายการบินกำหนด (Recurrent training) มีความเหมาะสม</p> <p><input type="checkbox"/> ใช่</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ)</p>	1	0	1	0.67	ใช้ได้
25	<p>ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training) ไปใช้ในการทำงานด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</p> <p><input type="checkbox"/> ประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p><input type="checkbox"/> การดูแลผู้โดยสาร</p> <p><input type="checkbox"/> การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและนำไปใช้ในการทำงาน</p> <p><input type="checkbox"/> สร้างความเชื่อมั่นให้กับสายการบิน</p> <p><input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ</p>	1	1	1	1	ใช้ได้
26	<p>ความรู้ที่ท่านได้รับจากการฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training) เพียงพอต่อการนำไปใช้ในการทำงาน</p> <p><input type="checkbox"/> ใช่</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ)</p>	1	0	1	0.67	ใช้ได้

ข้อ	คำถาม	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ				ผล
		1	2	3	ค่า IOC	
27	การฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training) ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนการบริการ ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม <input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ)	1	1	1	1	ใช้ได้
28	การฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training) ทำให้ท่านมีความรู้เกี่ยวกับสินค้าและผลิตภัณฑ์ ของสายการบินมากยิ่งขึ้น <input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ)	1	0	1	0.67	ใช้ได้
29	การฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training) มีส่วนช่วยทำให้บุคลิกภาพของท่านเหมาะสม กับอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมากยิ่งขึ้น <input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ)	1	1	1	1	ใช้ได้
30	การฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training) ทำให้ท่านมีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน <input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ)	1	1	1	1	ใช้ได้
31	การฝึกอบรมด้านการบริการ (Service training) มีส่วนช่วยทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ <input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ)	1	0	1	0.67	ใช้ได้
2.4 การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology training)						
32	สายการบินได้จัดการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ (Information technology training) ให้กับท่านก่อนเข้าทำงาน (Initial training) <input type="checkbox"/> ใช่ (กรุณาตอบข้อ 33-42) <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (กรุณาตอบข้อ 42)	1	1	1	1	ใช้ได้

ข้อ	คำถาม	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ				ผล
		1	2	3	ค่า IOC	
2.4 การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology training)						
33	ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology training) ก่อนเข้าทำงาน (Initial training) <input type="checkbox"/> 1-2 วัน <input type="checkbox"/> 3-5 วัน <input type="checkbox"/> 1 สัปดาห์ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ	1	1	1	1	ใช้ได้
34	ความถี่ของการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology training) ตามวาระที่สายการบินกำหนด (Recurrent training) <input type="checkbox"/> ทุก ๆ 3 เดือน <input type="checkbox"/> ทุก ๆ 6 เดือน <input type="checkbox"/> ทุก ๆ 1 ปี <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ	1	0	1	0.67	ใช้ได้
35	ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology training) ตามวาระที่สายการบินกำหนด (Recurrent training) <input type="checkbox"/> 1-2 วัน <input type="checkbox"/> 3-5 วัน <input type="checkbox"/> 1 สัปดาห์ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ	1	0	1	0.67	ใช้ได้
36	ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology training) ตามวาระที่สายการบินกำหนด (Recurrent training) มีความเหมาะสม <input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ)	1	1	1	1	ใช้ได้

2.4 การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology training)		ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ				ผล
37	<p>ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology training) ไปใช้ในการทำงานด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</p> <p><input type="checkbox"/> ประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p><input type="checkbox"/> การดูแลผู้โดยสาร</p> <p><input type="checkbox"/> การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและนำไปใช้ในการทำงาน</p> <p><input type="checkbox"/> สร้างความเชื่อมั่นให้กับสายการบิน</p> <p><input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ</p>	1	0	1	0.67	ใช้ได้
38	<p>ความรู้ที่ท่านได้รับจากการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology training) เพียงพอต่อการนำไปใช้ในการทำงาน</p> <p><input type="checkbox"/> ใช่</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ)</p>	1	1	1	1	ใช้ได้
39	<p>การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology training) ทำให้การทำงานของท่านมีความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น</p> <p><input type="checkbox"/> ใช่</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ)</p>	1	0	1	0.67	ใช้ได้
40	<p>การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology training) ทำให้ท่านมีความมั่นใจในระหว่างการปฏิบัติงาน</p> <p><input type="checkbox"/> ใช่</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ)</p>	1	1	1	1	ใช้ได้
41	<p>การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology training) มีส่วนช่วยทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p><input type="checkbox"/> ใช่</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (เพราะอะไร โปรดระบุ)</p>	1	1	1	1	ใช้ได้

ข้อ	คำถาม	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ				ผล
		1	2	3	ค่า IOC	
42	<p>ท่านคิดว่าการอบรมในด้านใดต่อไปนี้มีความสำคัญต่อการทำงานของท่านมากที่สุด</p> <p><input type="checkbox"/> การฝึกอบรมด้านความปลอดภัย</p> <p><input type="checkbox"/> การฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและช่วยชีวิตเบื้องต้น</p> <p><input type="checkbox"/> การฝึกอบรมด้านการบริการ</p> <p><input type="checkbox"/> การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p><input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ</p>	1	1	1	1	ใช้ได้



ส่วนที่ 3 องค์ประกอบด้านการปฏิบัติงานบนเครื่องบิน

ข้อ	คำถาม	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ				ผล
		1	2	3	ค่า IOC	
1	ท่านมีอิสระในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน	1	1	1	1	ใช้ได้
2	หากท่านมีปัญหากับผู้โดยสาร ท่านสามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเองก่อนขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น	1	1	1	1	ใช้ได้
3	ท่านชอบหาวิธีการแก้ปัญหาหลายวิธีมากกว่าวิธีการเดียว	1	1	1	1	ใช้ได้
4	ท่านสามารถเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจของท่านให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปได้	1	1	1	1	ใช้ได้
5	ท่านสามารถวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นได้	1	1	1	1	ใช้ได้
6	ท่านยึดกฎระเบียบ ข้อบังคับของสายการบินเป็นองค์ประกอบในการตัดสินใจ	1	0	1	0.67	ใช้ได้
7	เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในการทำงาน ท่านสามารถพิจารณาปัญหานั้นได้อย่างมีเหตุมีผล	1	1	1	1	ใช้ได้
8	ท่านยินดีให้บริการผู้โดยสารที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมกับท่าน	1	0	1	0.67	ใช้ได้
9	ท่านยินดีศึกษาว่าผู้โดยสารเชื้อชาติต่าง ๆ มีความต้องการที่แตกต่างกันอย่างไร เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับการบริการที่ดีที่สุด	1	1	1	1	ใช้ได้
10	ท่านพยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการของผู้โดยสารที่ไม่สามารถสื่อสารกับท่านด้วยภาษาสากลได้	1	1	1	1	ใช้ได้
11	ท่านพยายามเรียนรู้ภาษาถิ่นของผู้โดยสาร เพื่อให้ท่านสามารถสื่อสารกับผู้โดยสารกลุ่มนั้นได้ดีมากขึ้น	1	0	1	0.67	ใช้ได้

ข้อ	คำถาม	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ				ผล
		1	2	3	ค่า IOC	
12	ท่านพยายามใช้วิธีการสื่อสารอื่น เช่น ภาษามือ และการสังเกตสายตากับผู้โดยสาร เพื่อให้ท่านสามารถสื่อสารกับผู้โดยสารได้ดีขึ้น	1	1	1	1	ใช้ได้
13	การเรียนรู้และทำความเข้าใจการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมมีความจำเป็นในการทำงานสำหรับท่าน	1	1	1	1	ใช้ได้
14	ท่านเข้าใจถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมของเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	1	1	1	1	ใช้ได้
15	ความสามารถด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของท่าน	1	1	1	1	ใช้ได้
16	ความสามารถด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมจำเป็นต่ออาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	1	1	1	1	ใช้ได้

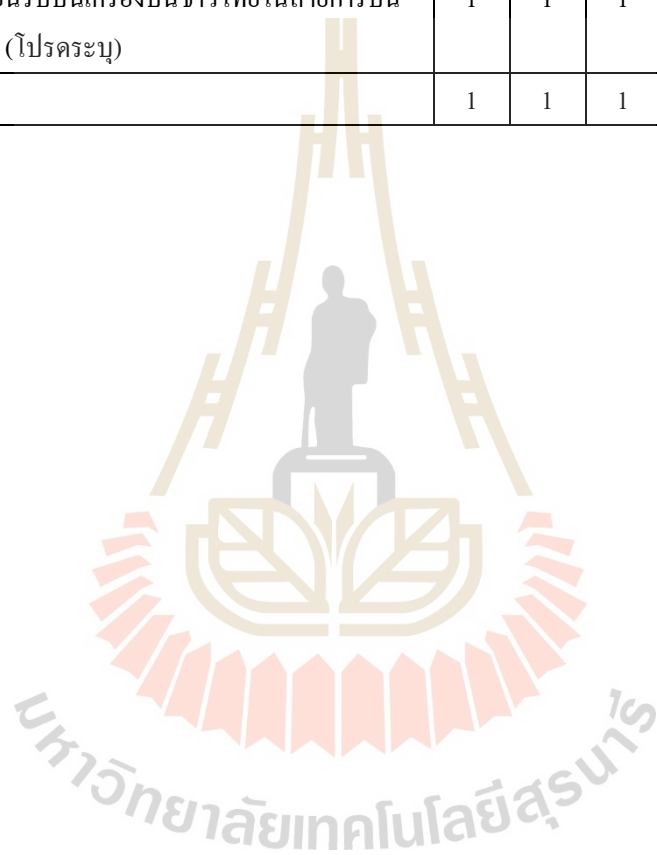


ส่วนที่ 4 องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ข้อ	คำถาม	ผลพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ				ผล
		1	2	3	ค่า IOC	
1	ท่านมีความเชื่อมั่นและภูมิใจในความมั่นคงของ สายการบิน	1	1	1	1	ใช้ได้
2	หลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งมีความชัดเจน	1	0	1	0.67	ใช้ได้
3	ท่านรู้สึกภาคภูมิใจเมื่อมีโอกาสได้กล่าวถึง สายการบิน	1	1	1	1	ใช้ได้
4	นโยบายของสายการบินมีความเหมาะสมและ ปฏิบัติได้จริง	1	1	1	1	ใช้ได้
5	นโยบายและระบบบริหารของสายการบินมีความ ชัดเจน	1	1	1	1	ใช้ได้
6	นโยบายและการบริหารของผู้บริหารเป็นแนวทาง ให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วง	1	0	1	0.67	ใช้ได้
7	สายการบินมีนโยบายสร้างขวัญและกำลังใจให้กับ พนักงาน	1	1	1	1	ใช้ได้
8	สวัสดิการและสิทธิอื่น ๆ ที่สายการบินจัดให้มี ความเหมาะสม	1	1	1	1	ใช้ได้
9	ท่านได้รับความคุ้มครองและหลักประกันในการ ปฏิบัติงาน	1	0	1	0.67	ใช้ได้
10	สถานะทางด้านเศรษฐกิจส่วนตัวของท่านดีขึ้น เมื่อท่านเลือกมาประกอบอาชีพนี้	1	1	1	1	ใช้ได้
11	ค่าตอบแทนเมื่อเปรียบเทียบกับอาชีพอื่น	1	0	1	0.67	ใช้ได้
12	ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงาน ที่ท่านปฏิบัติ	1	1	1	1	ใช้ได้
13	ค่าตอบแทนของท่านเพียงพอต่อการใช้จ่าย	1	0	1	0.67	ใช้ได้
14	อุปกรณ์และเครื่องมือมีเพียงพอสำหรับการทำงาน	1	0	1	0.67	ใช้ได้
15	อุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการทำงาน ได้รับการออกแบบให้เหมาะสมกับลักษณะงาน	1	1	1	1	ใช้ได้
16	พื้นที่ที่ใช้ในการจัดเตรียมงานเพื่อให้บริการ ผู้โดยสารมีความเหมาะสม	1	1	1	1	ใช้ได้

ส่วนที่ 5 องค์ประกอบอื่นๆ และข้อเสนอแนะ

คำถาม	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ				ผล
	1	2	3	ค่า IOC	
1. องค์ประกอบอื่น ๆ ที่ท่านคิดเห็นว่าส่งผลต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินตะวันออกกลาง (โพรตระกูล)	1	1	1	1	ใช้ได้
2. ข้อเสนอแนะ	1	1	1	1	ใช้ได้



ประวัติผู้จัดทำวิทยานิพนธ์

นักศึกษา	ศศิธร นวมมณีรัตน์
สาขาวิชา	การจัดการการบิน
วัน-เดือน-ปีเกิด	วันที่ 21 กันยายน 2528
จังหวัดที่เกิด	กาฬสินธุ์
ที่อยู่ปัจจุบัน	65/296 หมู่บ้านกัสโต้ หมู่ 4 ตำบลบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี 11000
สถานที่ทำงาน	วิทยาลัยการพัฒนและฝึกอบรมด้านการบิน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
ตำแหน่ง	อาจารย์ประจำ
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ (2551)