

ลภัสรดา ใจมั่น: คุณภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน
(QUALITY OF INITIAL TRAINING PROGRAM FOR CABIN CREW)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: อ. ดร.ธัญญรัตน์ คำเพระ, 159 หน้า

วิทยานิพนธ์เรื่อง คุณภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน และเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 พนักงานต้อนรับในอากาศยานที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 1 ปี จำนวน 15 คน กลุ่มที่ 2 หัวหน้าพนักงานต้อนรับในอากาศยาน จำนวน 5 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาและตรวจสอบข้อมูลเพื่อจำแนกชนิดของข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผล

ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพด้านเนื้อหาในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานสามารถทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถ และทักษะ เพื่อนำไปปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับในอากาศยานได้ อย่างไรก็ตาม เนื้อหาบางส่วนยังไม่ครอบคลุมและครบถ้วนตามที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยกำหนด 2) คุณภาพด้านครูผู้สอนสำหรับการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานสามารถทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดความรู้ ความสามารถ และทักษะตามที่ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องการ ส่งผลให้ผู้เข้าอบรมนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เนื่องจาก ครูผู้สอนมีความรู้และประสบการณ์ในเรื่องที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี สามารถถ่ายทอดเนื้อหาได้เหมาะสมกับระดับความรู้ของผู้เข้าอบรม ตลอดจนมีการใช้เทคนิคและวิธีการสอนที่เหมาะสมกับเนื้อหาเพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจเนื้อหาง่ายขึ้น 3) คุณภาพด้านสื่อและอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานสามารถทำให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจเนื้อหาส่วนต่าง ๆ ได้ง่ายและมองเห็นภาพมากขึ้น ทั้งนี้ คุณภาพของสื่อด้านการใช้งานจำเป็นต้องปรับปรุง 4) คุณภาพด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานยังไม่เอื้ออำนวยให้ผู้เข้าอบรมเกิดความรู้ความเข้าใจในการฝึกอบรม รวมถึงเสริมสร้างทักษะในการฝึกปฏิบัติได้อย่างไม่เต็มที่ อย่างไรก็ตาม ผลจากการปฏิบัติงานหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานเป็นไปในทิศทางที่ดี คือ พนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดส่วนมากสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีความรู้ในด้านต่าง ๆ เป็นอย่างดี

สำหรับแนวทางให้ผู้ดำเนินการเดินอากาศในประเทศไทยสามารถพัฒนาการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน พบว่า 1) ผู้เดินอากาศเดินอากาศควรปรับปรุงในส่วนของเนื้อหาในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานให้ครบถ้วนตามข้อกำหนดการรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ พ.ศ. 2564 เพื่อให้การฝึกอบรมขั้นพื้นฐานเป็นไปตามที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย กำหนด และให้ความสำคัญกับข้อพึงปฏิบัติที่ระบุไว้ในข้อกำหนดดังกล่าว 2) ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าครูผู้สอนมีคุณสมบัติที่เหมาะสมและมีเทคนิควิธีการสอนที่เหมาะสมกับเนื้อหาในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน 3) ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรเตรียมความพร้อม

ที่เหมาะสมกับเนื้อหาในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน 3) ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรเตรียมความพร้อมในด้านสื่อและอุปกรณ์โดยตรวจสอบคุณภาพก่อนนำมาใช้ประกอบการฝึกอบรม และตรวจสอบถึงความเพียงพอของอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้มีจำนวนที่เพียงพอต่อผู้เข้าอบรม 4) ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรพิจารณาถึงการสร้างหรือเช่าห้องปฏิบัติการจำลอง (Mock up) เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ใช้เวลาฝึกปฏิบัติในสถานที่ที่คล้ายกับสถานที่ปฏิบัติงานจริง รวมถึงพิจารณาถึงองค์ประกอบการจัดวางโต๊ะและเก้าอี้ เพื่อลดอุปสรรคที่อาจนำไปสู่การขัดขวางการเรียนรู้ของผู้เข้าอบรม



สาขาวิชาการจัดการการบิน
ปีการศึกษา 2566

ลายมือชื่อนักศึกษา ลักสรดา ใจมั่น
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา Polin
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม Sangkro

LAPASRADA JAIMUN: QUALITY OF INITIAL TRAINING PROGRAM FOR CABIN CREW

THESIS ADVISOR: THANYARAT KHAMPROH, Ph.D., 159 PP

This research aimed to examine the quality of the Initial Training Program for cabin crew to provide guidance for air operators in Thailand and develop an Initial Training Program for their cabin crews. The qualitative data were collected through in-depth interviews with two groups of key informants: Group 1 consisting of 15 cabin crew members with less than 1 year work experience, and Group 2 consisting of 5 pursers. The data was analyzed using content analysis and data verification to classify the types of information obtained, and then processed for further analysis.

The results of this research were 1) The content of the initial training is poor quality, some of which is incomplete and does not fully cover the material specified by the Civil Aviation Authority of Thailand. 2.) The instructors for the Initial Training Program are qualified and experienced which can help trainees acquire the knowledge, skills, and abilities required by air operators, resulting in trainees being able to perform their duties correctly. They are also able to deliver the content in a way that is appropriate for the level of knowledge of the trainees and also use appropriate teaching techniques and methods to make the content easier for the trainees to understand. 3) The media and equipment used for the Initial Training Program are not of the quality that they should be. While the media can help trainees understand the content better, there is still room for improvement in terms of quality as trainees have encountered this issue during the Initial Training Program. On the other hand, the equipment used for Initial Training Program should be improved. 4) The training environment and facilities are inadequate for effective learning and do not help the trainees acquire the required skills and knowledge. However, the results of on-the-job performance after completing initial training are in a positive direction. Most trainees are able to perform their duties correctly and have a good understanding of various aspects.

For the guidance of airline operators in Thailand to develop the basic training of cabin crews, it is found that: 1) Air operators should improve the content of Initial Training Program to meet the Air Operator Certificate Requirements. This ensures that initial training aligns with the guidelines set by the Civil Aviation Authority of Thailand, and emphasizes adherence to the specified practices in the guidelines. 2) Air operators should ensure that instructors have suitable qualifications and teaching methods for the content. 3) Air operators should prepare media and

qualifications and teaching methods for the content. 3) Air operators should prepare media and equipment by inspecting their quality before use in training and ensuring that there are sufficient quantities for trainees. 4) Air operators should consider building or renting mock-up training facilities to allow trainees to practice in an environment similar to their actual work location. This includes evaluating the arrangement of tables and chairs to reduce obstacles that may hinder the learning process of trainees.



School of Aviation Management
Academic Year 2023

Student's Signature จกัษดา ใจพ่า

Advisor's Signature จกัษดา ใจพ่า

Co-Advisor's Signature ดร. Pearl