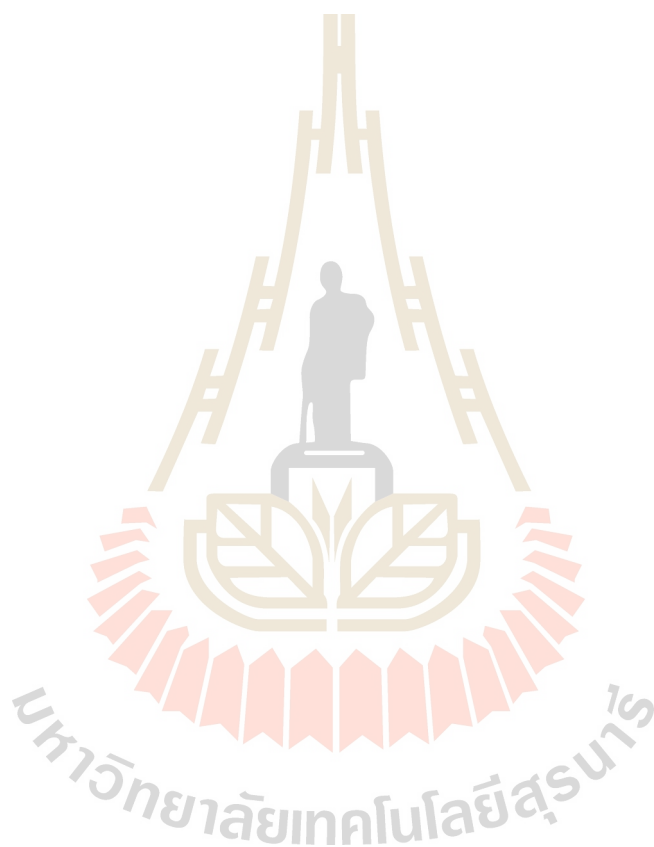


ยูนิตา วิริโย: คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย (EXPECTED QUALIFICATIONS OF CABIN CREW OF LOW-COST AIRLINES IN THAILAND)

อาจารย์ที่ปรึกษา: อ. คร.นปภา ภัทรกมลพงษ์, 211 หน้า

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

และเครื่องดัดบนเครื่องบิน การปฏิบัติในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของ การปฏิบัติงานบนเครื่องบิน ความรู้พื้นฐานด้านการบิน การขนส่งสินค้าอันตราย รวมทั้งความรู้ เกี่ยวกับกฎและระเบียบที่เกี่ยวข้องด้านการบิน



สาขาวิชาการจัดการการบิน

ปีการศึกษา 2560

ลายมือชื่อนักศึกษา \_\_\_\_\_

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา \_\_\_\_\_

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม \_\_\_\_\_

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

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

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

School of Aviation Management

Academic Year 2017

Student's Signature \_\_\_\_\_

Advisor's Signature \_\_\_\_\_

Co-Advisor's Signature \_\_\_\_\_