

ศุครดา อนุรักษ์ภราดร: ความเหนื่อยล้าของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ
ในเที่ยวบินระยะไกล (LONG HAUL LOW COST CARRIER FLIGHT ATTENDANTS'
FATIGUE)

อาจารย์ที่ปรึกษา: อ. ดร.วราภรณ์ เต็มแก้ว, 228 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษามาตรฐานข้อกำหนดระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับ
ความเหนื่อยล้าของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเที่ยวบินระยะไกล 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อ
ความเหนื่อยล้าของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำ ในเที่ยวบินระยะไกล และ
3) นำเสนอ แนวทางการ บริหาร จัดการลดความเหนื่อยล้า สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
สายการบินต้นทุนต่ำ ในเที่ยวบินระยะไกล จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 184 คน โดยใช้แบบสอบถาม
เป็นเครื่องมือเก็บข้อมูล แล้ววิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ
และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า 1) มาตรฐาน ข้อกำหนดระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยล้า
ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเที่ยวบินระยะไกลขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ
องค์การบริหารการบินแห่งสหรัฐอเมริกา และองค์การความปลอดภัยด้านการบินแห่งสหภาพยุโรป
มีความสอดคล้องกัน 2) ปัจจัยที่มีผลต่อความเหนื่อยล้าของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
สายการบินต้นทุนต่ำในเที่ยวบินระยะไกลประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคคล ด้านการปฏิบัติงาน
และด้านพฤติกรรมสุขภาพ โดยปัจจัยด้านบุคคลและด้านการปฏิบัติงานมีความเหนื่อยล้าเท่ากัน
ในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้าน พฤติกรรมสุขภาพอยู่ในระดับน้อย นอกจากนี้ ยังพบผลกระทบ
ความเหนื่อยล้าของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำ ในเที่ยวบินระยะไกล
ทั้งทางด้านร่างกาย ด้านจิตใจและด้านอารมณ์ 3) แนวทาง การบริหารจัดการลดความเหนื่อยล้า
ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ ในเที่ยวบินระยะไกล พบว่า ทางหน่วยงาน
ได้มีการบริหารจัดการความเหนื่อยล้าแล้ว ทั้งนี้ ควรมีการปรับปรุงด้านการออกแบบตาราง
ปฏิบัติงานและด้านการฝึกอบรม รวมถึง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำ ใน
เที่ยวบินระยะไกลมีการลดความเหนื่อยล้าโดยการออกกำลังกายเป็นประจำ และนอนหลับพักผ่อน
ให้เพียงพอ

สาขาวิชาการจัดการการบิน

ลายมือชื่อนักศึกษา _____

ปีการศึกษา 2560

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา _____

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา

ร่วม _____

SURADA ANURAKPRADORN: LONG HAUL LOW COST CARRIER FLIGHT
ATTENDANTS' FATIGUE

THESIS ADVISOR: WARAPORN TEMKAEW, Ph. D., 228 PP

This research aims to 1) study the international standards and regulations concerning fatigue of flight attendants working on long haul flights, 2) determine the factors contributing to long haul low cost carrier flight attendants' fatigue, and 3) offer guidance on managing fatigue migration for long haul low cost carrier flight attendants. The samples of the research are 184 long haul low cost carrier flight attendants. The research employ a questionnaire for data collection and the data collected is analyzed using statistical methods for values such as frequency, mean, percentage and standard deviation.

The research finding are as follows: 1) The international standards and regulations concerning long haul flight attendants' fatigue of the International Civil Aviation Organization; ICAO the Federal Aviation Administration; FAA and the European Aviation Safety Agency; EASA are all in accordance. 2) There are personal, operational and health behavior factors that contribute to the long haul low cost flight attendants' fatigue. Both personal and operational factors have strong effects on the long haul low cost flight attendants' fatigue, while the health behavior factor has little effect. The findings also show that fatigue affects the physical, mental and emotion fatigue symptoms of the long haul low cost flight attendants. 3) the airline has fatigue management guidelines in place, however, rostering and proper training should be improved. The long haul low cost flight attendants themselves use routine exercise, healthy diets and adequate sleep for fatigue countermeasure.

Aviation Management

Academic Year 2017

Student's Signature _____

Advisor's Signature _____

Co-Advisor's Signature _____