

มานะศักดิ์ ภมรมาลีรัตน์ : การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน
(THE DEVELOPMENT TRAINING FOR PASSENGER SERVICE AGENT)

อาจารย์ที่ปรึกษา : อ.ดร.กนก สารลิตธิธรรม, 179 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนา และหาประสิทธิภาพของ หลักสูตรฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน พร้อมทั้งติดตามผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรม จากหลักสูตร ฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้น กลุ่มประชากรเป็น พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินประเภทแรกเข้าของบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด (Bangkok Flight Services; BFS) จำนวน 26 คน และมีการติดตามผลการปฏิบัติงานหลังการฝึกอบรม 1 เดือน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบฝึกหัด และแบบทดสอบใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค

หลักสูตรที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วย 4 กลุ่มงานหลัก ได้แก่ 1) การเตรียมความพร้อมก่อนปฏิบัติงาน 2) การปฏิบัติงานด้านผู้โดยสารขาออก 3) การปฏิบัติงานด้านผู้โดยสารขาเข้า 4) ระบบการจัดการ เอกสาร ครอบคลุม หัวเรื่องการฝึกอบรม 34 หัวเรื่อง ผลการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก จากการนำไปใช้งานพบว่า ประสิทธิภาพของหลักสูตรมีค่าเท่ากับร้อยละ 87.17/86.59 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ความเชื่อมั่นของแบบฝึกหัด และแบบทดสอบ เท่ากับ 0.754 และ 0.804 ผลประเมินความพึงพอใจของการฝึกอบรมในภาพรวมมีความเหมาะสมมากที่สุด

การติดตามผลการฝึกอบรม ภายหลังจากปฏิบัติงาน 1 เดือน พบว่า ผู้ผ่านการฝึกอบรม และผู้บังคับบัญชา มีความเห็นว่า หลักสูตรฝึกอบรมมีความเหมาะสมในทุกกลุ่มงาน ในระดับมาก และสามารถนำความรู้มาพัฒนางาน ได้ สอดคล้องกับอาชีพ และทำให้คุณภาพในการปฏิบัติงานดีขึ้น นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในด้านทักษะการสื่อสารกับผู้โดยสาร และมีการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง รวมทั้งควรมีการอบรมด้านคุณธรรม จริยธรรม เพิ่มเติมก่อนออกไปปฏิบัติงานจริง และให้มีการฝึกอบรมซ้ำเป็นระยะ ๆ รวมทั้งการอบรมเพื่อการเป็นหัวหน้างานพนักงานต้อนรับภาคพื้น

สาขาวิชาการจัดการการบิน

ปีการศึกษา 2558

ลายมือชื่อนักศึกษา _____

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา _____

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม _____

MANASAK PHAMONMAREERUT : THE DEVELOPMENT TRAINING FOR
PASSENGER SERVICE AGENT

THESIS ADVISOR : KANOK SARSITTHITHUM, Tech. Ed. D., 179 PP

The purpose of this research was to develop and determine the efficiency of the training course for passenger service agents as well as the follow-up of working performance after they had passed the developed training course. The sample group was twenty-six newly-employed passenger service agents from Bangkok Flight Services (BFS) Company whose working performance was monitored for one month after finishing the training course. The statistics used in this research were percentage, means, standard deviation and reliability of the tests exercises by using Cronbach’s Apha Coefficient method.

The developed training course consisted of four main tasks; 1) Preparation before working 2) Providing service for departing passengers 3) Providing service for arriving passengers and 4) Document management. The developed training course was made up of 34 topics. The evaluation of the training course indicated that the appropriateness was at much level. The efficiency of the curriculum was equal to 87.17/86.57 percent which was higher than the expected value. The reliabilities of the tests and exercises were 0.754 and 0.804. The evaluation of participants’ satisfaction was at the most appropriate level.

After monitoring the work performance for a month, the participants and their supervisors concluded that the training course was appropriate for every task at the much level. In addition, they could adapt the knowledge trained to improve the quality of their work performance. Besides, they suggested adding the topics of communication for real situation and the moral and ethics in the training course. The training course should be scheduled frequently and there should be a training course for becoming the head of passenger service agents.

Aviation Management	Student’s Signature	_____
Academic Year 2015	Advisor’s Signature	_____
	Co-Advisor’s Signature	_____