

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

อาจารย์ที่ปรึกษา: อ. ดร.อภิรดา นามแสง, 148 หน้า

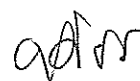
การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินตะวันออกกลาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาและวิเคราะห์องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินตะวันออกกลาง และ 2) เพื่อนำเสนอแนวทางการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินตะวันออกกลาง 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

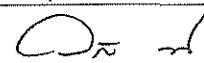
สาขาวิชาการจัดการการบิน

ลายมือชื่อนักศึกษา

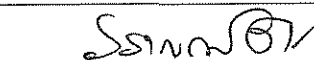


ปีการศึกษา 2561

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



