

## คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย กรณีศึกษา สายการบินไทยไลอ้อนแอร์

ยุนิดา วิริโย<sup>1\*</sup> นปภา ภัทรกมลพงษ์<sup>2</sup> และ จิราภรณ์ ศรีศิริ<sup>3</sup>

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบิน ต้นทุนต่ำในประเทศไทยจากผู้บริหารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ 2) เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยจากผู้โดยสารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ และ 3) เพื่อนำเสนอคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน คือ การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบ สัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 5 คน จากนั้น นำผลจากการวิจัยเชิงคุณภาพ มาสรุปและสร้างเป็นแบบสอบถาม สำหรับใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ค่าทางสถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สามารถจำแนกได้เป็น 4 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ และด้านคุณธรรมและจริยธรรม โดยผู้บริหารสายการบินให้ความสำคัญในด้านความรู้และทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพมาเป็นอันดับแรก เนื่องจากส่งผลด้านความปลอดภัย รองลงมา คือ ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์กับด้านคุณธรรมและจริยธรรม ซึ่งส่งผลด้านการให้บริการ 2) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากการสำรวจความคิดเห็นของผู้โดยสาร พบว่า ผู้โดยสารให้ความสำคัญในด้านคุณธรรมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมา คือ ด้านบุคลิกภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.30) ด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ (ค่าเฉลี่ย 3.90) และด้านความรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ และ 3) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย สรุปได้ดังนี้ (1) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ได้แก่ มีความรับผิดชอบ มีวินัย รักษากฎระเบียบ ตรงต่อเวลา ซื่อสัตย์ ตั้งใจทำงาน ปฏิบัติต่อผู้โดยสารอย่างให้เกียรติและเสมอภาค เต็มใจช่วยเหลือผู้โดยสารด้วยความเห็นอกเห็นใจ (2) ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ การมีบุคลิก ภาพทางสังคม ทางอารมณ์และจิตใจ และทางกายที่ดี (3) ด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ ได้แก่ การมีทักษะด้านความปลอดภัย ด้านงานบริการ และทักษะด้านการสื่อสาร และ (4) ด้านความรู้ ได้แก่ การมีความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ สุขอนามัย เวชศาสตร์การบิน การปฐมพยาบาล งานบริการอาหารและเครื่องดื่มบนเครื่องบิน การปฏิบัติในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานบนเครื่องบิน ความรู้พื้นฐานด้านการบิน การขนส่งสินค้าอันตราย รวมทั้งความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องด้านการบิน

**คำสำคัญ:** คุณลักษณะที่พึงประสงค์, พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน, สายการบินต้นทุนต่ำ

รับพิจารณา: 24 เมษายน 2561

แก้ไข: 21 กรกฎาคม 2563

ตอบรับ: 18 สิงหาคม 2563

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน

<sup>2</sup> อาจารย์ สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน

<sup>3</sup> รองคณบดีฝ่ายบริหาร วิทยาลัยการพัฒนาระบบและฝึกอบรมด้านการบิน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

\* ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทร. +668 5762 5331 อีเมล: yunidaviriyoo@gmail.com



## Expected Qualifications of Cabin Crew of Low-Cost Airlines in Thailand : A Case Study of Thai Lion Air

Yunida Viriyo<sup>1\*</sup> Napapa Patarakamonpong<sup>2</sup> and Jiraporn Srisil<sup>3</sup>

### Abstract

The purposes of this research were as follows: 1) to determine the expected qualifications of the cabin crew of low-cost airlines in Thailand as perceived by administrators 2) to determine the expected qualifications of the cabin crew of low-cost airlines in Thailand as perceived by passengers of Thai Lion Air and 3) to present the expected qualifications of the cabin crew of low-cost airlines in Thailand. This research approaches to research integration (mixed methods) between qualitative research by in-depth interview were used to collect data from 5 key informants. The data from qualitative research was used to create the questionnaires in quantitative research and was used to collect data from 400 passengers. Statistics used to analyze data are Percentage, Frequencies, Mean and Standard deviation. The research findings were following the three approaches 1) The expected qualifications of cabin crew by administrators comprised of four areas were; (1) Knowledge, (2) Professional skills, (3) Personality and (4) Morals. The most needed qualification of the administrator's ideal mayor was knowledge and professional skills because the emphasis was made on safety. The second important qualification was personality and morals because it affects services. 2) Results of passenger surveys are the passengers needed in the morals (averagedisd 4.40) personality (averagedisd 4.30) professional skills (averagedisd 3.90) and knowledge (averagedisd 3.80). 3) Results of this research were the expected qualifications of the cabin crew of low-cost airlines in Thailand comprised of four areas were as (1) morals: responsibility, discipline, follow the rules strictly, punctual, honesty, service with respect and equity, intention to work, and empathy. (2) Personality: Social personality, Psychological personality, and Physical personality. (3) Professional skills: service skills, safety skills, and communication skills. (4) Knowledge: duties, responsibilities, hygiene, aviation medicine, First aid, customer service, food and beverage, emergency procedures, the knowledge that affects the efficiency of in-flight services, carriage of dangerous goods and exceptions, aviation indoctrination, national and international regulations.

**Keywords:** Expected Qualifications, Cabin Crew, Low-Cost Airlines

Received: April 24, 2018

Revised: July 21, 2020

Accepted: August 18, 2020

<sup>1</sup> Master's Degree Student, Department of Aviation Management, Civil Aviation Training Centre Thailand

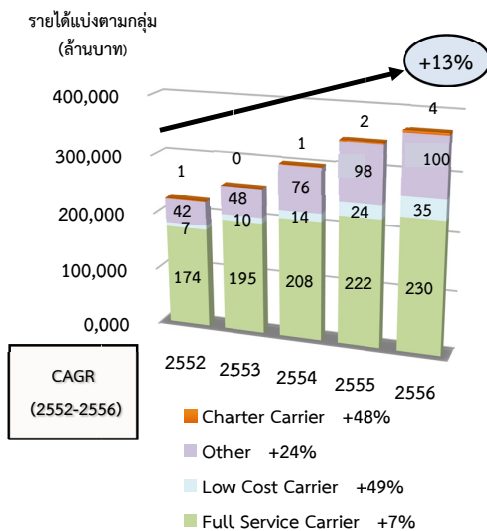
<sup>2</sup> Lecture, Department of Aviation Management, Civil Aviation Training Centre Thailand

<sup>3</sup> Associate Dean for Administration, College of Aviation Development and Training, Dhurakij Pundit University

\* Corresponding Author, Tel. +668 5762 5331 e-mail: yunidaviriyo@gmail.com

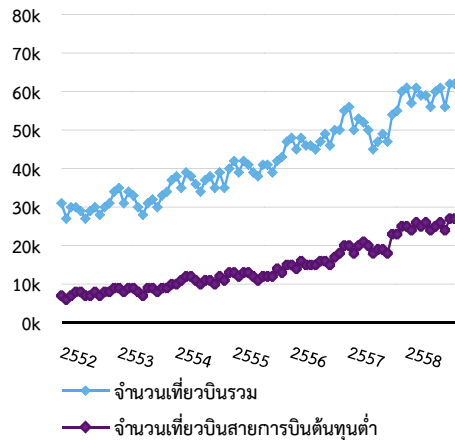
## 1. บทนำ

อุตสาหกรรมการบินเป็นอุตสาหกรรมที่แสดงถึงศักยภาพทางเศรษฐกิจของประเทศไทย เนื่องจากทำรายได้ผลิตภัณฑ์มวลรวม (GDP: Gross Domestic Product) ให้กับประเทศได้ปีละหลายแสนล้านบาทจากข้อมูลในปี 2556 ระบุว่ารายได้จากอุตสาหกรรมการบินสูงถึง 3.7 แสนล้านบาท และมีอัตราการเติบโตเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 13 ต่อปี ในระหว่างปี 2552-2556 แม้จะมีสายการบินหลักเพียง 4 รายเท่านั้น คือ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเมื่อพิจารณาตามรูปแบบการให้บริการสายการบิน แบ่งได้เป็นสายการบินบริการแบบเต็มรูปแบบ (Full Service Carrier) สายการบินต้นทุนต่ำ (Low-Cost Carrier) และสายการบินเช่าเหมาลำ (Charter Carrier) โดยพบว่า กลุ่มสายการบินต้นทุนต่ำ มีอัตราการเติบโตสูงที่สุด คือ ร้อยละ 49 ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 รายได้รวมของกลุ่มสายการบิน [1]

ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา แม้ประเทศไทยจะประสบปัญหาต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการบินแต่แนวโน้มการขยายตัวของสายการบินต้นทุนต่ำ ยังคงมีอยู่อย่างต่อเนื่อง ดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 ปริมาณการจราจรทางอากาศรวม

นอกจากนี้ “นโยบายน่านฟ้าเสรี” ทำให้ประเทศไทยมีความได้เปรียบเพื่อนบ้านอยู่มาก ทั้งในส่วนของท่าอากาศยานที่เอื้อต่อการเป็นศูนย์กลางด้านการบินหรือนโยบายของรัฐบาลในการส่งเสริมอุตสาหกรรมซ่อมบำรุงอากาศยาน ซึ่งเป็นหนึ่งในแผนผลักดันให้ประเทศไทย เป็นศูนย์กลางด้านการบินของอาเซียน และส่งผลให้เกิดการขยายตัวของสายการบินและเส้นทางบินจากการคาดการณ์ของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) ประเมินว่าท่าอากาศยานจากอุตสาหกรรมการบินโลกในปี 2563 จะอยู่ที่ประมาณ 29,300 ล้านดอลลาร์ ซึ่งเพิ่มขึ้น และในภูมิภาคเอเชีย คาดว่าจะมีกำไรถึง 6,000 ล้านดอลลาร์เพิ่มขึ้น 4,900 ล้านดอลลาร์จากปี 2562 นอกจากนี้ความต้องการในการเดินทางทางอากาศยานจะขยายตัวอย่างต่อเนื่องประมาณ 4.1% จำนวนที่นั่งของสายการบินก็จะปรับตัวเพิ่มขึ้นสอดคล้องกันที่ 4.70% จาก 3.50% ในปี 2562 [2]

ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวโน้มการสั่งซื้อเครื่องบินของกลุ่มสายการบินต้นทุนต่ำในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ณ ธันวาคม 2557 แสดงให้เห็นความน่าสนใจของสายการบินโลว์คอสต์ ที่มีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างโดดเด่นในระยะ 4 ปีที่ผ่านมาโดยมีแนวโน้มในการสั่งซื้อเครื่องบินจำนวน 549 ลำ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 46 ของอัตราการสั่งซื้อเครื่องบินรวมของสายการบิน 11 สายการบินในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ [3] และในปี 2560-2561 โลว์คอสต์แอร์มีกรับมอบเครื่องบินแอร์บัส A330-300 จำนวน 3 ลำ โบอิง 737-800 กับ

737-900 รวม 27 ลำ และโบอิง 737 MAX จำนวน 5-7 ลำ รวมทั้งหมด 37 โดยประมาณ [4] โดยจะส่งผลโดยตรงต่อความต้องการบุคลากรด้านการบิน ซึ่งหมายรวมถึงพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จากงานวิจัยของ Sivadtra Pipatchaisiri [5] แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อสายการบิน เนื่องจาก เป็นปัจจัยสำคัญมากที่สุด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้โดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางภายในประเทศ และเมื่อพิจารณาประกอบกับข้อมูลจาก Rigas Doganis [6] ที่ระบุเกี่ยวกับอัตราส่วนของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ต่ำสุดต่อเครื่องบิน B-737-300 จำนวน 1 ลำคือ 3:1 จะเห็นได้ว่า การขยายตัวที่รวดเร็วของสายการบินอาจก่อให้เกิดปัญหาด้านการขาดแคลนและสมรรถนะในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้

สำหรับด้านสมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แม้แต่แต่ละสายการบินจะมีความต้องการที่แตกต่างกัน แต่จากแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับสมรรถนะทั่วไปที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานแล้ว สายการบินมีความต้องการพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีคุณลักษณะร่วมกัน 3 ประการคือ ความรู้ (Know-ledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะของบุคคล (Attributes) หรือที่เรียกว่า KSAs [7] และเนื่องจากงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ จึงควรมีคุณลักษณะที่ต้องพิจารณาพร้อมกับสมรรถนะ คือ การมีจิตบริการ (Service Mind) ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ

จากความเป็นมาและความสำคัญในข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยคาดหวังว่างานวิจัยนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจในสายอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อเตรียมความพร้อมของตนเอง สถาบันการศึกษาได้ผลิตบุคลากรให้ตรงตามความต้องการของสายการบิน ต้นทุนต่ำ สายการบินสามารถใช้เป็นข้อมูลในการบริหารจัดการสายการบินได้และรวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการพัฒนาอุตสาหกรรม การบินได้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในประเทศไทยในอนาคตต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบิน ต้นทุนต่ำในประเทศไทยจากผู้บริหารสายการบินไทย ไลอ้อนแอร์

2.2 เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบิน ต้นทุนต่ำในประเทศไทยจากผู้โดยสารสายการบินไทย ไลอ้อนแอร์

2.3 เพื่อนำเสนอคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบิน ต้นทุนต่ำในประเทศไทย

## 3. วิธีการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยจะใช้การวิจัยเชิงคุณภาพในการศึกษา ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบิน ต้นทุนต่ำ ในประเทศไทย จากผู้บริหารสายการบินไทย ไลอ้อนแอร์ จากนั้นจึงนำข้อมูลจากการวิจัยเชิงคุณภาพมาสรุป และสร้างเป็นแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบิน ต้นทุนต่ำ ในประเทศไทยจากผู้โดยสารสายการบินไทย ไลอ้อนแอร์ โดยมีรายละเอียดการดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากร ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้บริหาร และผู้โดยสารสายการบินไทย ไลอ้อนแอร์ รวม 2,470,504 คน (ข้อมูล ณ ปี พ.ศ. 2558) [8]

3.1.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้บริหารสายการบินไทย ไลอ้อนแอร์ ที่มีประสบการณ์ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การฝึกอบรม การควบคุมการแต่งกาย และหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีอายุงาน 6 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน

3.1.3 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้โดยสารสายการบินไทย ไลอ้อนแอร์ จำนวน 400 คน โดยคำนวณจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น และหากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาร์



ยามาเน่ กำหนดค่าระดับความเชื่อมั่น 95% (หรือระดับนัยสำคัญ 0.05)

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสัมภาษณ์ และดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เจาะลึก

3.2.2 การวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม ดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้โดยสารจำนวน 400 คน ในพื้นที่ท่าอากาศยานดอนเมือง และท่าอากาศยานหาดใหญ่

### 3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.3.1 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ทำการวิเคราะห์โดยพิจารณาประเด็น จากนั้นมาพิจารณาแยกเป็นประเด็น และหัวข้อย่อยตามแนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ แล้วนำข้อมูลมาสร้างเป็นสอบถามสำหรับใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ

3.3.2 ข้อมูลจากการเก็บแจกแบบสอบถาม ทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์และคำนวณค่าสถิติต่าง ๆ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากนั้นนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์โดยการแปลความหมายของคะแนนที่เป็นตัวเลขให้อยู่ในลักษณะการอธิบายได้ ดังตารางที่ 1 และ 2

ตารางที่ 1 แสดงเกณฑ์การประเมินผลระดับค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.5-5.00	มีความคิดเห็นว่าพนักงานฯ ครวมีคุณลักษณะด้านนั้น ๆ มากที่สุด
3.51-4.50	มีความคิดเห็นว่าพนักงานฯ ครวมีคุณลักษณะด้านนั้น ๆ มาก
2.51-3.50	มีความคิดเห็นว่าพนักงานฯ ครวมีคุณลักษณะด้านนั้น ๆ ปานกลาง
1.51-2.50	มีความคิดเห็นว่าพนักงานฯ ครวมีคุณลักษณะด้านนั้น ๆ น้อย
1.00-1.50	มีความคิดเห็นว่าพนักงานฯ ครวมีคุณลักษณะด้านนั้น ๆ น้อยที่สุด

ตารางที่ 2 แสดงการแปลความหมายค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
มากกว่า 0.75	ความคิดเห็นมีความแตกต่างกันมาก
0.50-0.75	ความคิดเห็นมีความแตกต่างกันค่อนข้างมาก
น้อยกว่า 0.50	ความคิดเห็นมีความแตกต่างกันน้อยหรือเหมือน ๆ กัน

## 4. ผลการวิจัย

4.1 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยจากผู้บริหารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ โดยกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เจาะลึกจากผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไทยไลอ้อนแอร์มีรายละเอียด ดังนี้

4.1.1 ด้านความรู้ ประกอบด้วยความรู้ 8 หัวข้อ คือ 1) พื้นฐานด้านการบิน 2) การปฏิบัติหน้าที่และความรับผิดชอบ 3) กฎและระเบียบที่เกี่ยวข้อง 4) การปฏิบัติในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติ 5) สุขอนามัยเวชภัณฑ์การบิน และการปฐมพยาบาล 6) การขนส่งสินค้าอันตรายและได้รับการยกเว้น 7) งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม 8) ความรู้อื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ได้แก่ การบริหารทรัพยากรบุคคล พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ความเสี่ยงจากความปลอดภัย บุคลิกภาพและการแต่งกายที่เหมาะสม และการเตรียมความพร้อมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

4.1.2 ด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ ประกอบด้วย 3 ทักษะ ดังต่อไปนี้

1) ทักษะเกี่ยวกับความปลอดภัย ได้แก่ การสังเกต สามารถวิเคราะห์เหตุการณ์ล่วงหน้าและตอบสนองต่อสิ่งผิดปกติในขณะปฏิบัติงาน การใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ฉุกเฉิน เช่น อุปกรณ์การดับเพลิง ระบบไฟแสงสว่างฉุกเฉิน และทักษะการว่ายน้ำ

2) ทักษะที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร และภาษา ได้แก่ ทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจน เข้าใจง่ายเหมาะสมกับสภาวะการณ์ และผู้โดยสารแต่ละประเภท ทักษะภาษาอังกฤษ ภาษาจีน และภาษาในกลุ่มอาเซียน



โดยสามารถสื่อสารได้ชัดเจน และตอบโต้ผู้โดยสารได้อย่างคล่องแคล่ว

3) ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ ได้แก่ ทักษะทางด้านจิตวิทยา เพื่อใช้ประเมินพฤติกรรม และตอบสนองความต้องการของผู้โดยสาร การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้ได้ตรงจุดและรวดเร็ว การบริหารเวลา ทั้งส่วนตัวและในการปฏิบัติงาน การแสดงออกถึงความ เป็นมิตร และการเชิญชวน (การขายสินค้า)

4.1.3 ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ ประกอบด้วยประเด็นย่อย 3 ประเด็น คือ

1) บุคลิกภาพทางกาย ได้แก่ หน้าตาดี ส่วนสูง และน้ำหนักสมส่วน ไม่สวมแว่นตา บุคลิกภาพ และการแต่งกายดี น่าเชื่อถือ

2) บุคลิกภาพทางอารมณ์และจิตใจ ได้แก่ ความสุภาพอ่อนโยน ความมั่นคงทางอารมณ์ ความเอาใจใส่ คาดเดาความต้องการของผู้โดยสารได้ ความมั่นใจในขณะปฏิบัติหน้าที่ ความคล่องแคล่วรวดเร็ว ความพยายามและตั้งใจทำงาน

3) บุคลิกภาพทางสังคม ได้แก่ การทำงานเป็นทีม ความอ่อนน้อมถ่อมตน เคารพผู้อาวุโส และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เข้ากับผู้อื่นได้

4.1.4 ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ประกอบด้วยประเด็นย่อย 7 ประเด็น คือ 1) การตรงต่อเวลา 2) ความซื่อสัตย์ 3) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ 4) มีวินัย รักษากฎระเบียบอย่างเคร่งครัด 5) ทำงานอย่างเต็มความสามารถ 6) ความเต็มใจช่วยเหลือผู้โดยสาร และ 7) ปฏิบัติดูแลผู้โดยสารด้วยการให้เกียรติ

4.2 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยจากผู้โดยสาร โดยกระบวนการวิจัยเชิงปริมาณ แบ่งประเด็นออกเป็น 4 ด้าน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.2.1 ด้านคุณธรรมและจริยธรรม มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.40) และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.68 เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อคำถาม โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ มีวินัย การตรงต่อเวลา ความซื่อสัตย์ และปฏิบัติดูแลผู้โดยสาร ด้วยการให้เกียรติ และเท่าเทียมกัน

4.2.2 ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์

โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30) และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.73 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากในทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ บุคลิกภาพทางสังคม บุคลิกภาพทางอารมณ์และจิตใจและบุคลิกภาพทางกาย ตามลำดับ

4.2.3 ด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.94 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากในทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ ทักษะที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย ทักษะที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารและภาษา ตามลำดับ

4.2.4 ด้านความรู้ มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 1.01 เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถามพบว่าอยู่ในระดับมากในทุกข้อคำถาม โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่และความรับผิดชอบ ความรู้เกี่ยวกับงานบริการบนเครื่องบิน และความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติหรือฉุกเฉิน

4.3 นำเสนอคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย แสดงผลได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	$\bar{X}$	SD
1. ด้านคุณธรรมและจริยธรรม		
1.1 ความรับผิดชอบ	4.40	0.65
1.2 มีวินัย รักษากฎระเบียบอย่างเคร่งครัด	4.40	0.66
1.3 การตรงต่อเวลา	4.40	0.67
1.4 ความซื่อสัตย์	4.40	0.73
1.5 ปฏิบัติต่อผู้โดยสารอย่างให้เกียรติ เสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.40	0.68
1.6 ความตั้งใจทุ่มเทในการทำงาน	4.30	0.69
1.7 ความเต็มใจช่วยเหลือผู้โดยสารด้วยความเอื้ออาทร เห็นอกเห็นใจ	4.30	0.73
<b>ผลรวมด้านคุณธรรมและจริยธรรม</b>	<b>4.40</b>	<b>0.68</b>

ตารางที่ 3 แสดงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงาน  
ต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำใน  
ประเทศไทย (ต่อ)

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	$\bar{X}$	SD
2. ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์		
2.1 ทางสังคม	4.40	0.68
2.2 ทางอารมณ์และจิตใจ	4.30	0.72
2.3 ทางกาย	4.10	0.80
<b>ผลรวมด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์</b>	<b>4.30</b>	<b>0.73</b>
3. ด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ		
3.1 ทักษะด้านงานบริการ	4.00	0.86
3.2 ทักษะด้านความปลอดภัย	3.90	0.93
3.3 ทักษะด้านการสื่อสารและภาษา	3.80	1.02
<b>ผลรวมด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ</b>	<b>3.90</b>	<b>0.94</b>
4. ด้านความรู้		
4.1 การปฏิบัติหน้าที่และความรับผิดชอบ	3.90	0.93
4.2 สุขอนามัย วกกัมกับการบิน และการปฐมพยาบาล	3.90	0.98
4.3 งานบริการ อาหารและเครื่องดื่มบนเครื่องบิน	3.90	1.00
4.4 การปฏิบัติหน้าที่และความรับผิดชอบ	3.90	0.93
4.5 การปฏิบัติในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติหรือฉุกเฉิน	3.90	1.01
4.6 ความรู้อื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน เช่น การปฏิบัติตัวต่อผู้โดยสารที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม, บุคลิกภาพและการแต่งกาย, ข้อมูลสถานที่ปลายทาง, การบริการ, ความเสี่ยงจากความเหนื่อยล้า, การบริหารทรัพยากรบุคคล และการดูแลตัวเองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	3.80	0.99
4.7 การขนส่งสินค้าอันตราย	3.80	1.04
4.8 ความรู้พื้นฐานด้านการบิน	3.70	1.06
4.9 กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องด้านการบิน	3.70	1.07
<b>ผลรวมด้านความรู้</b>	<b>3.80</b>	<b>1.01</b>
<b>ผลรวมทั้ง 4 ด้าน</b>	<b>4.10</b>	<b>0.84</b>

## 5. สรุปและอภิปรายผล

5.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยจากผู้บริหารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ในภาพรวมผู้บริหาร และผู้โดยสารมีความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยผู้บริหารให้ความสำคัญในด้านความรู้ และทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพมาเป็นอันดับแรก เนื่องจากความรู้ถือเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงาน โดยพนักงาน

ต้อนรับบนเครื่องบินที่มีความรู้ไม่เพียงพอตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้จะไม่ได้รับอนุญาตให้ปฏิบัติงานได้นอกจากนี้ ประเด็นในด้านความรู้ และทักษะทางวิชาชีพ ยังมีส่วนหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความปลอดภัย ซึ่งถือเป็นหน้าที่หลักของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอีกด้วย ในขณะที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญกับด้านคุณธรรม และจริยธรรมมากที่สุด โดยประเด็นในด้านนี้ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับประสบการณ์ผู้โดยสารที่ส่วนใหญ่จะสัมผัสพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้จากการรับบริการเป็นอันดับแรก

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายผลออกเป็น 4 ประเด็น คือ

1) ด้านความรู้ ตามทัศนะของผู้บริหารเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับประกาศกรมการขนส่งทางอากาศ เรื่อง การฝึกอบรมพนักงานต้อนรับในอากาศยาน [9] ซึ่งหัวข้อความรู้ส่วนใหญ่สอดคล้องต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ความปลอดภัยและกฎหมาย ซึ่งผู้บริหารต้องให้ความสำคัญ นอกจากนี้ความคิดเห็นยังเป็นไปตามคู่มือการฝึกอบรมเกี่ยวกับ ความปลอดภัยขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO Cabin Crew Safety Training Manual) ซึ่งผู้บริหารมองว่าการดูแลความปลอดภัยของผู้โดยสาร นับเป็นหน้าที่หลักของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย จะช่วยให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารยังคงใส่ใจในประเด็นของการบริการเช่นกันเนื่องจากข้อเสนอแนะจากผู้บริหารเป็นประเด็นเกี่ยวกับวัฒนธรรม และความเชื่อ โดยให้เหตุผลว่า การเข้าใจในพฤติกรรม และความแตกต่างของผู้โดยสารจะช่วยให้การบริการมีประสิทธิภาพ และไม่ขัดต่อความเชื่อหรือวัฒนธรรมของผู้โดยสาร

สำหรับในมุมมองของผู้โดยสาร ได้ให้ความสำคัญกับความรู้เกี่ยวกับหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งเป็นมาตรฐานที่พนักงานทุกคนต้องมีการปฏิบัติงาน และประเด็นที่น่าสนใจ คือ ความรู้เกี่ยวกับงานบริการ ซึ่งเป็นพื้นฐานความต้องการของผู้รับบริการที่คาดหวังในการบริการจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยสอดคล้องกับงานวิจัย Prachayapachara, Pabhassorn and Patchanee [10] พบว่า ปัจจัยในเรื่องของการบริการ

ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสายการบิน ต้นทุนต่ำของผู้โดยสาร

สำหรับข้อเสนอแนะ เป็นประเด็นของคุณภาพในงานบริการ คือ ความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ (Quality Management System : QMS) และความรู้ที่เกี่ยวกับระบบการจัดการความปลอดภัย (Safety management system : SMS) ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้บริหารและการอบรมแบบ SMS ของกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน [11]

2) ทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ ผู้บริหารมองว่าความรับผิดชอบต่อชีวิตและทรัพย์สินถือเป็นเรื่องสำคัญสูงสุด จึงให้น้ำหนักในทักษะที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยมาเป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับ Cabin Crew Safety Training จากคู่มือการฝึกอบรมเกี่ยวกับความปลอดภัยขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ [12] ที่เป็นการฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อพัฒนาสมรรถนะพื้นฐานจาก ICAO Cabin Crew Safety Training Manual และยังเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการฝึกอบรมแบบ Recurrent Training ตามประกาศกรมการขนส่งทางอากาศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทบทวนความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นทักษะที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยเช่นกัน

5.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยจากผู้โดยสารสายการบิน ไทย โลว์คอสต์ ผู้โดยสารจะให้ความสำคัญไปในทักษะเกี่ยวกับงานบริการเป็นอันดับแรก คือ การแสดงออกถึงความเป็นมิตร โดยสอดคล้องกับแนวความคิดของ Anek and Passakorn [13] ในเรื่องการมีไมตรีจิต (Courtesy) และประเด็นที่น่าสนใจ คือ ผู้โดยสารมีความเห็นว่าความชำนาญ ในการนำเสนอสินค้าเป็นสิ่งทีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสายการบินต้นทุนต่ำควรมี เนื่องด้วยผู้โดยสารในปัจจุบันเข้าใจรูปแบบการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำมากขึ้น และมองว่าการขายสินค้าตามความต้องการของผู้โดยสารรายบุคคลเป็นกลยุทธ์ที่ทำให้ต้นทุนในการดำเนินการบินต่ำลง และส่งผลต่อราคาค่าโดยสารที่ต่ำลงไปด้วย ทั้งนี้ มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Nattapong [14] นอกจากนี้ ผู้โดยสารยังให้ความสำคัญ ในประเด็น

ของความปลอดภัยเช่นกัน โดยมองว่าทักษะเกี่ยวกับความปลอดภัยจะช่วยเพิ่มความมั่นใจในการใช้บริการของผู้โดยสารได้มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Guillermo Gomez [15] ที่ได้กล่าวว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องสร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสารในเรื่องความปลอดภัยบนเครื่องบิน โดยอาศัยศิลปะของการบริการที่ดี นั่นคือ การสร้างความสะอาด สบาย และปลอดภัยตลอดเที่ยวบิน

3) ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ ตามที่ทัศนะของผู้บริหารมุ่งเน้นไปยังเรื่องของบุคลิกภาพทางอารมณ์และจิตใจ โดยเฉพาะความมั่นคงทางอารมณ์เป็นอันดับแรก โดยให้เหตุผลว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องเผชิญปัญหาหลากหลายรูปแบบในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งมีผลกระทบต่ออารมณ์ เพื่อมิให้เกิดผลกระทบต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียงของสายการบินพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ โดยสอดคล้องกับแนวความคิดของศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ที่ 4 จังหวัดนครนายก [16] เกี่ยวกับ Service Mind ในประเด็นความอดทน และสามารถเก็บอารมณ์ได้ (Endurance)

แต่ในมุมมองของผู้โดยสาร มุ่งเน้นไปในด้านบุคลิกภาพทางสังคมมาเป็นอันดับแรก คือ เรื่องมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Nattachak Pinunt and Pabhassorn [17] เกี่ยวกับคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านอุปนิสัยและทัศนคติ คือ สามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่น และสังคม ได้ง่าย หรือมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รองลงมาผู้โดยสารได้ให้ความสำคัญในเรื่องของการทำงานเป็นทีม ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับแนวความคิดของ Cholthicha [18] และสอดคล้องกับผู้บริหารสายการบินที่มองว่าการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นระบบ การทำงานแบบทีม เพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพ บุคลิกภาพ ด้านต่อไปที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญเป็นเรื่องเกี่ยวกับบุคลิกภาพทางอารมณ์และจิตใจ เช่น ความสุภาพอ่อนโยน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kunnapat [19] ซึ่งมีผลสรุปว่า ความสุภาพเรียบร้อยของพนักงานเป็นปัจจัยส่วนหนึ่งที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบิน

4) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม เป็นคุณลักษณะที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุด โดยเฉพาะประเด็นของความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งนับเป็นพื้นฐานใน



การประกอบอาชีพทุก ๆ อาชีพ

แต่สำหรับผู้บริหารจะมุ่งเน้นในเรื่องของการตรงต่อเวลา โดยให้เหตุผลไว้ว่า ในการดำเนินงานของสายการบินเวลาเป็นเรื่องสำคัญและเกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่าย ดังนั้นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องบริหารเวลาทั้งส่วนตัวและขณะปฏิบัติหน้าที่ให้ได้ เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายแก่ผู้โดยสารและองค์กร โดยสอดคล้องกับแนว ความคิดของ Saranyapong [20] ซึ่งกล่าวถึงทิศทางการสร้างบริการที่มีคุณภาพ 5 ด้าน (RATER) โดยเฉพาะในประเด็นของ Reliability คือ การทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจจากการให้บริการโดยการให้บริการที่ตรงเวลาและไม่ผิดพลาด

ประเด็นต่อมาที่น่าสนใจเป็นเรื่องการมีวินัย รักษากฎระเบียบอย่างเคร่งครัด สร้างความมั่นใจในมาตรฐานด้านความปลอดภัยให้แก่ประเด็นนี้มีความสำคัญเนื่องจากกฎระเบียบของพนักงานผู้โดยสาร โดยในมุมมองของผู้บริหารมองว่าต้อนรับบนเครื่องบินส่วนหนึ่งเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยและผลกระทบเมื่อเกิดข้อ ผิดพลาดและจะนำมาซึ่งความสูญเสียทั้งกับผู้โดยสารและสายการบิน รวมไปถึงชื่อเสียงของสายการบิน เนื่องจากสายการบินที่เป็นธุรกิจที่ให้บริการ จากแนว ความคิดของ Raweewan [21] และ Chawannuch [22] ได้กล่าวถึงลักษณะของงานบริการว่าไม่สามารถจับต้อง (Intangibility) ผู้ใช้บริการจะพิจารณาเลือกใช้บริการได้จากความไว้วางใจ (Trust) ซึ่งความไว้วางใจส่วนหนึ่งมาจากชื่อเสียงของสายการบิน

ประเด็นที่น่าสนใจต่อมา คือ ปฏิบัติดูแลผู้โดยสารด้วยการให้เกียรติอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ซึ่งเป็นเรื่องของความรู้สึก และมีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ ซึ่งเป็นไปตามแนวความคิด Nopporn [23] ซึ่งมองว่าหัวใจสำคัญของสายการบินต้นทุนต่ำ อยู่ที่กลยุทธ์ด้านราคาที่ต่ำกว่าสายการบินทั่วไปถึง 20-50% โดยเป้าหมายของสายการบินประเภทนี้ คือ ผู้โดยสารที่ไม่เคยเดินทางโดยเครื่องบินมาก่อน ซึ่งอาจไม่ทราบขั้นตอนหรือแนวปฏิบัติในการเดินทางจึงพยายามมองหาความช่วยเหลือจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งในบางครั้งอาจไม่ได้รับการตอบสนองที่พอใจ จึงเกิดความรู้สึกในแง่ลบ และมองว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่ให้เกียรติหรือให้บริการไม่เท่าเทียมกัน ดังนั้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องระมัด ระวังในการแสดงออกต่อผู้โดยสาร

เพื่อไม่ให้เกิดความเข้าใจผิด และต้องพยายามสื่อสารให้ผู้โดยสารเห็นถึงความเป็นมาตรฐานเดียวกันในการให้บริการ

5.3 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย แบ่งได้เป็น 4 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ได้แก่ การมีความรับผิดชอบ มีวินัย รักษากฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ตรงต่อเวลา ซื่อสัตย์ ตั้งใจทุ่มเททำงาน ปฏิบัติต่อผู้โดยสารอย่างให้เกียรติและเสมอภาค เต็มใจช่วยเหลือผู้โดยสารด้วยความเห็นอกเห็นใจ (2) ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ การมีบุคลิกภาพทางสังคม ทางอารมณ์และจิตใจและทางกายที่ดี (3) ด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ ได้แก่ การมีทักษะด้านความปลอดภัย ด้านงานบริการและทักษะด้านการสื่อสาร และ (4) ด้านความรู้ ได้แก่ การมีความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ สุขอนามัย เวชศาสตร์การบิน การปฐมพยาบาลงานบริการอาหารและเครื่องดื่มบนเครื่องบิน การปฏิบัติในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานบนเครื่องบิน ความรู้พื้นฐานด้านการบิน การขนส่งสินค้าอันตราย รวมทั้งความรู้เกี่ยวกับกฎและระเบียบที่เกี่ยวข้องด้านการบิน

## 6. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

6.1 ควรทำการศึกษาวิจัยในกลุ่มสายการบินอื่น ๆ เช่น สายการบินที่ให้บริการแบบเต็มรูปแบบ (Full service carrier) และสายการบินเช่าเหมาลำ (Charter carrier)

6.2 ควรทำการวิจัยเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับระหว่างสายการบินที่มีรูปแบบการให้บริการต่างกัน เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับในสายการบินแต่ละรูปแบบ เพื่อเป็นแนวทางให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ใช้ในการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพของตน



## 7. เอกสารอ้างอิง

- [1] S. Srisamran and V. Changprachak, "Charter flight trend and market penetration route in Thailand airspace," 2015. [Online]. Available: <https://goo.g/FXHmbk>. [Accessed 15 January 2015]. (in Thai)
- [2] W. Jittinarakorn, "Bangkokbiznews," Nation Multimedia Group Public Company Limited, 31 December 2019. [Online]. Available: [shorturl.at/pBDL5](http://shorturl.at/pBDL5). [Accessed 1 August 2020]. (in Thai)
- [3] ASEAN Insight, "The future and challenges of ASEAN airline business," 2014. [Online]. Available: <https://goo.g/a6PPtY>. [Accessed 9 January 2014]. (in Thai)
- [4] Prachachat, "Prachachat," Matichon Public Company Limited, 25 September 2019. [Online]. Available: [shorturl.at/zGIJ9](http://shorturl.at/zGIJ9). [Accessed 1 August 2020].
- [5] S. Pipatchaisiri, "Influence Factors for Choosing Low-Cost Airline in Domestic Route of Thai Passengers," *KKU Research Journal*, vol. 11, no. 2, pp. 154-167, 2012. (in Thai)
- [6] R. Doganis, *The airline business, United kingdom* : Rutledge, 2006.
- [7] R. Alastair and L. Kevin, *Creating Training Miracles*, Sydney: Irwin, 1995.
- [8] Airports of Thailand Public Company Limited, "Air transport statistic," 2015. [Online]. Available: <https://www.goo.g/divNyV>. [Accessed 30 December 2015].
- [9] Department of Civil Aviation, "Cabin crew training program," 2008. [Online]. Available: <https://www.goo.g/mwDynf>. [Accessed 15 Jan 2015].
- [10] W.-U. Prachayapachara, P. Pabhassorn and C. Patchanee, "Passengers' Decision Making on Selecting International Carriers," *Nakhon Phanom University Journal*, vol. 2, no. 2, pp. 83-90, 2012. (in Thai)
- [11] International Civil Aviation Organization, "Raising the bar on cabin crew training," *ICAO Journal*, vol. 69, no. 2, pp. 16-19, 2014.
- [12] International Civil Aviation Organization, "ICAO cabin crew safety training manual," 2015. [Online]. Available: <http://goo.g/rnwbE1>. [Accessed 10 Aug 2015].
- [13] S. Anek and A. Passakorn, *Service Psychology*, Bangkok: Adulpatanakij, 2007. (in Thai)
- [14] P. Nattapong, "The low-cost carrier's strategy to gain an advantage competition in aviation industry," *Journal of humanities and social sciences*, vol. 5, no. 9, pp. 56-66, 2013. (in Thai)
- [15] G. Gomez, "The Art of Customer Service Onboard," 2012. [Online]. Available: <https://www.goo.g/CyHFuD>. [Accessed 10 August 2015].
- [16] Nakhonnayok, Cooperative Technology Transfer Center 4, "Service mind," Cooperative Technology Transfer Center 4, Nakhonnayok, 2019. (in Thai)
- [17] P. Nattachak, R. Pinunta and P. Pabhassorn, "Readiness Preparation for the Selection of a Flight Attendant: A Case Study of Thai Airways International Public Company Limited," *Nakhon Phanom University Journal*, vol. 2, no. 2, pp. 98-105, 2012. (in Thai)
- [18] C. Bunnag, *Food and beverage service*, Bangkok : Dhurakij Pundit university, 1998. (in Thai)



- [19] K. Kankaew, Passenger's expectation and satisfaction on airlines delivering services: A case study of full services airline in Thailand, Bangkok: International College Suan Sunandha Rajabhat University , 2012.
- [20] S. Thiangtam, "Factors for quality assessment of services," *Productivity world*, vol. 14, no. 83, pp. 40-43, 2009. (in Thai)
- [21] R. Proyrungroj, Psychology for service, Bangkok: Odean store, 2008. (in Thai)
- [22] C. Uthayan, Hospitality and Service Arts, Bangkok: The Faculty of Liberal Arts Rajamangala University of Technology, 2009. (in Thai)
- [23] N. Pukkapan, Airline business, Bangkok: Chulalongkorn University Printing House, 2005. (in Thai)