

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย กรณีศึกษา สายการบินไทยไลอ้อนแอร์

ยุนิดา วิริโย^{1*} นปภา ภัทรกมลพงษ์² และ จิราภรณ์ ศรีศิริ³

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

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน

² อาจารย์ สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน

³ 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^{1*} Napapa Patarakamonpong² and Jiraporn Srisil³

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

¹ Master's Degree Student, Department of Aviation Management, Civil Aviation Training Centre Thailand

² Lecture, Department of Aviation Management, Civil Aviation Training Centre Thailand

³ Associate Dean for Administration, College of Aviation Development and Training, Dhurakij Pundit University

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