



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา
คุณลักษณะที่พึงประสงค์สำหรับพนักงานบริการภาคพื้นสายการบิน
(Desired Characteristics of Ground Staff)

โดย

นางสาว ชุติมา	นิลไธสง	5704400069
นางสาว วรรณวิศา	เหมพลงคม	5704400253

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการสหกิจศึกษา
ภาควิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม
ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2560

หัวข้อโครงการ คุณสมบัติที่พึงประสงค์สำหรับพนักงานบริการภาคพื้นสายการบิน
(Desired Characteristics of Ground Staff)

รายชื่อผู้จัดทำ นางสาว ชุติมา นิลไธสง 5704400069

นางสาว วรรณวิศา เหมพลชม 5704400253

ภาควิชา การโรงแรมและการท่องเที่ยว

อาจารย์ที่ปรึกษา ดร. นันทิรา ภูขาว สนใจ

อนุมัติให้โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา วิชาสหกิจศึกษา (116-495)
ประจำภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2560

คณะกรรมการการสอบโครงการ

.....

.....อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร. นันทิรา ภูขาว สนใจ)

.....

.....พนักงานที่ปรึกษา

(คุณวรารุช มุตพันธ์)

.....

.....พนักงานที่ปรึกษา

(คุณสุวิษฐา หาญศึกษา)

.....

.....กรรมการกลาง

(อาจารย์ภัทรกร จิรมหาโกศา)

.....

.....ผู้ช่วยอธิการบดีและผู้อำนวยการสหกิจศึกษา

(ผศ.ดร.มารุจ ลิ้มปะวัฒนะ)

ชื่อโครงการ : คุณลักษณะที่พึงประสงค์สำหรับพนักงานบริการภาคพื้นสายการบิน

หน่วยกิต : 5

ชื่อนักศึกษา : นางสาว ชุติมา นิลไธสง
นางสาว วรรณวิศา เหมพลชม

อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์นันทิรา ภูขาว สนใจ

ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี

สาขาวิชา : การท่องเที่ยว

คณะ : ศิลปศาสตร์

ภาคการศึกษา/ปีการศึกษา : 1/2560

บทคัดย่อ

โครงการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์สำหรับพนักงานบริการภาคพื้นสายการบิน สามารถนำผลการศึกษามาพัฒนาบุคลากร และบุคคลที่ต้องการประกอบอาชีพ พนักงานบริการภาคพื้นต่อไป โครงการนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลโดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริการภาคพื้นสายการบิน 400 คน และใช้การเก็บข้อมูลการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

การศึกษาค้นคว้าคุณลักษณะที่พึงประสงค์สำหรับพนักงานบริการภาคพื้นสายการบิน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยกลุ่มตัวอย่าง อายุระหว่าง 20-40 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 10 ปี ปัจจัยที่เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์สำหรับพนักงานบริการภาคพื้นสายการบินด้านคุณธรรมที่สำคัญมากที่สุด คือจิตสำนึกรับผิดชอบและตระหนักในจรรยาบรรณวิชาชีพ ปัจจัยที่เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์สำหรับพนักงานบริการภาคพื้นสายการบินด้านความรู้ความสามารถที่ส่งผลต่อการทำงานมากที่สุด คือคุณวุฒิตรงตามตำแหน่ง ปัจจัยที่เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์สำหรับพนักงานบริการภาคพื้นสายการบินด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการทำงาน ที่สำคัญมากที่สุด คือ อดทน มุ่งมั่น

คำสำคัญ : สายการบิน คุณลักษณะที่พึงประสงค์ งานบริการภาคพื้นสายการบิน

Project Title : Desired Characteristics of Ground Staff
Credits : 5 Unit
By : Ms. Chutima Niithaisong , Ms. Wanwisa Hemphonchom
Advisor : Nantira Pookhao Sonjai
Degree : Bachelor of Arts
Major : Tourism
Faculty : Liberal Arts
Semester / Academic year : 1/2017

ABSTRACT

This cooperative project was to study about desired characteristics of ground staff. Present ground staff and people who want to apply for the position of ground staff can use information derived from this research. A questionnaire was used for data collection of 400 ground staff was the respondents purposive sampling was used.

The result showed that most of the respondents were women and aged between 20-40 years old. They mostly hold bachelor degrees and acquired experience of ground staff for less than 10 years. The most vital factor in relation to morals and ethics that related to desired characteristics of ground staff was responsibility and awareness of professional conduct. The most important factor in relation to knowledge and skill that related to desired characteristics of ground staff was qualifications match the position of ground customer service. Lastly, the core factor in relation to personal attributes that related to desired characteristics of ground staff was patience.

Keywords: Airlines, characteristics, ground staff

Approved by

.....

(Acknowledgement)

1. บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. คุณวราวุธ มูลพันธ์ พนักงานที่ปรึกษา
คุณสุวิษฐา หาญศึกษา พนักงานที่ปรึกษา
3. ดร. นันทิรา ภูขาว สนใจ อาจารย์ที่ปรึกษา

คณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและเป็นที่ปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแลและให้ความเข้าใจกับชีวิตของการทำงานจริงซึ่งคณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

คณะผู้จัดทำ
ชุตินา นิลไธสง
วรรณวิศา เหมพลชม
8 ธันวาคม 2560

สารบัญ

	หน้า
จดหมายนำส่งรายงาน.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ข
บทคัดย่อ.....	ค
Abstract.....	ง
บทที่ 1 บทนำ	
1.1. ความเป็นมาและความสำคัญปัญหา.....	1
1.2. วัตถุประสงค์ของโครงการ.....	1
1.3. ขอบเขตของโครงการ.....	2
1.4. คำจำกัดความ.....	2
1.5. ประโยชน์ที่ได้รับ.....	2
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1. คำจำกัดความคุณลักษณะที่พึงประสงค์.....	3
2.2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับงานบริการ.....	4
2.3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพนักงานภาคพื้นสายการบิน.....	4
2.4. แผนงานบริการภาคพื้นสายการบิน.....	5
2.5. คุณลักษณะที่พึงประสงค์สำหรับพนักงานบริการภาคพื้นสายการบิน.....	7
2.6. แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์เนื้อหา.....	16
2.7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	17
บทที่ 3 รายละเอียดการปฏิบัติงาน	
3.1. ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ.....	18
3.2. ลักษณะการประกอบผลิตภัณฑ์การให้บริการงานขององค์กร.....	19
3.3. รูปแบบการจัดองค์การและบริหารงานขององค์กร.....	23
3.4. ตำแหน่งและลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย.....	24
3.5. ชื่อและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา.....	25
3.6. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน.....	25
3.7. ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ.....	25
3.8. อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้.....	26

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1. ผลการวิเคราะห์ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	27
4.2. ผลการวิเคราะห์ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	27
4.3. ผลการวิเคราะห์ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....	28
4.4. ผลการวิเคราะห์ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	28
4.5. ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ด้านคุณธรรมที่ส่งผลต่อการทำงาน.....	29
4.6. ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ด้านความรู้ความสามารถที่ส่งผลต่อการทำงาน.....	30
4.7. ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการทำงาน.....	31

บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1. สรุปผลโครงการวิจัย.....	33
5.2. ข้อจำกัดหรือปัญหาของโครงการ.....	34
5.3. ข้อเสนอแนะ.....	34
5.4. สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....	34
5.5. สิ่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....	35
5.6. ปัญหาที่พบของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....	35
บรรณานุกรม.....	36

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1. เครื่องบินที่ประจำการของบริษัทการบินไทย.....	21
ตารางที่ 3.2. ตารางแสดงระยะเวลาในการดำเนินโครงการ.....	26
ตารางที่ 4.1. แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	27
ตารางที่ 4.2. แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	27
ตารางที่ 4.3. แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....	28
ตารางที่ 4.4. แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	28
ตารางที่ 4.5. แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ด้านคุณธรรมที่ส่งผลต่อการทำงาน.....	29
ตารางที่ 4.6. แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ด้านความรู้ความสามารถที่ส่งผลต่อการทำงาน.....	30
ตารางที่ 4.7. แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการทำงาน.....	31



สารบัญรูปภาพ

	หน้า
รูปที่ 3.1. สัญลักษณ์ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).....	18
รูปที่ 3.2. อาคารศูนย์ปฏิบัติการบริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน).....	19
รูปที่ 3.3. สัญลักษณ์การบินไทย.....	20
รูปที่ 3.4. รูปโครงสร้างผู้บริหารองค์กร.....	23
ภาคผนวก ก ประโยชน์ของโครงการงานสหกิจที่มีต่อสถานประกอบการ.....	40
ประวัติผู้จัดทำ.....	41
ภาคผนวก ข หน้าที่ในการปฏิบัติงาน.....	44
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม.....	49
ภาคผนวก ง บทความวิชาการ.....	54
ภาคผนวก จ पोสเตอร์.....	61



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญปัญหา

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการบินมีการเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในกลุ่มประเทศอาเซียน ซึ่งมีความตื่นตัวเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการบินเป็นอย่างมาก ในบางประเทศมีการขยายสนามบิน เส้นทางการบิน แต่ละสายการบินนั้นพยายามที่จะแข่งขันเป็นศูนย์กลางการบินในภูมิภาค ไม่ว่าจะเป็นสนามบินสิงคโปร์ หรือฮ่องกง ที่มีเที่ยวบินขึ้นลงจำนวนมาก ซึ่งแต่ละประเทศนั้นพยายามที่จะขยายพื้นที่สนามบินเพื่อรองรับผู้โดยสาร และให้ทันกับความต้องการของอุตสาหกรรมการบินในอนาคต (ไพบรุษ , 2560)

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่างานบริการภาคพื้นสายการบินเป็นการบริการที่สำคัญสำหรับอุตสาหกรรมการบิน ทั้งนี้งานบริการภาคพื้นสายการบินเป็นการบริการที่เพิ่มความสะดวกรวดเร็วถูกต้อง และอำนวยความสะดวกสบายให้กับผู้โดยสาร การบริการภาคพื้นสายการบินที่ประทับใจ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสาร และสามารถลดปัญหาที่อาจจะเกิดในภาคหน้าได้

พนักงานบริการภาคพื้นเป็นบุคลากรสำคัญที่ทำให้เกิดการบริการที่ประทับใจของงานบริการภาคพื้นสายการบิน โดยพนักงานบริการภาคพื้นมีคุณลักษณะพึงประสงค์ จะส่งผลต่อการทำงานที่สำคัญด้านงานบริการภาคพื้นดิน และทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และพึงพอใจ รักษาลูกค้าปัจจุบันให้คงอยู่ และเพิ่มจำนวนลูกค้าประจำของสายการบิน ดังนั้นพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ รวมถึงมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตรงตามสายงานบริการภาคพื้นดิน จะทำให้สายการบินมีมีศักยภาพทางการแข่งขันในระดับโลกได้

คณะผู้จัดทำจึงศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการภาคพื้นสายการบิน ซึ่งจะสามารถนำมาปรับใช้ในการคัดเลือกพนักงานที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหลากหลายสายการบิน เพื่อใช้ในการพัฒนาบุคลากร และบุคคลที่ต้องการประกอบอาชีพพนักงานบริการภาคพื้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

1.2.1 เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์สำหรับพนักงานบริการภาคพื้นสายการบิน

1.2.2 เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสม และความเป็นไปได้ของคุณลักษณะที่พึงประสงค์สำหรับพนักงานบริการภาคพื้นสายการบิน

1.2. ขอบเขตของโครงการ

ผู้จัดทำโครงการนี้ให้ความสำคัญต่อการกำหนดขอบเขตการทำโครงการ เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่น่าเชื่อถือซึ่งได้แก่ การกำหนดประชากร กลุ่มตัวอย่าง ขอบเขตด้านเวลาและสถานที่ ตลอดจนตัวแปรที่ศึกษา

1.3.1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

พนักงานบริการภาคพื้นสายการบิน 400 คน

1.3.2. ขอบเขตด้านเวลาและสถานที่ อาคารศูนย์ปฏิบัติการ บริษัท การบินไทย จำกัด

(มหาชน)

ตั้งแต่วันที่ 7 สิงหาคม ถึง 24 พฤศจิกายน 2560

1.3.3. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น ประชากรที่ศึกษา เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน

ตัวแปรตาม ระดับความคิดเห็นของคุณลักษณะที่พึงประสงค์สำหรับพนักงานบริการภาคพื้นสายการบิน

1.4. คำจำกัดความ

1.4.1. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ (Desired Characteristics)

หมายถึง คุณลักษณะที่ต้องการให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน/บุคลากร/บุคคล อันเป็นคุณลักษณะที่สังคม/องค์กรต้องการในด้านคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม จิตสำนึก สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข ทั้งในฐานะพลเมืองและพลโลก

1.4.2. งานบริการ

หมายถึง การกระทำหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลหรือองค์กรให้ได้รับความพึงพอใจสมความมุ่งหมายที่บุคคลหรือองค์กรนั้นต้องการ เนื่องจากผลสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับ “ความพึงพอใจ” ซึ่งเป็นเรื่องของ “ความรู้สึก” ไม่มีหน่วยวัดนิยามของคำว่าบริการจึงขึ้นอยู่กับความพยายามอธิบายเพื่อให้เข้าใจได้ตรงกัน

1.5. ประโยชน์ที่ได้รับ

1.5.1. ทราบถึงคุณลักษณะพึงประสงค์สำหรับพนักงานบริการภาคพื้นสายการบิน

1.5.2. นำผลการศึกษาที่ได้มาปรับใช้พัฒนาตนเอง และเป็นแหล่งข้อมูลเสริมสร้างความรู้ให้กับผู้ที่ต้องการศึกษาคุณลักษณะที่ต้องการสำหรับภาคพื้นสายการบินเพื่อนำไปปรับใช้ในการประกอบอาชีพในอนาคต

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และ งานวิจัยเกี่ยวข้อง

การศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์สำหรับพนักงานบริการภาคพื้นสายการบิน ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และแนวคิดที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. คำจำกัดความคุณลักษณะที่พึงประสงค์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับงานบริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพนักงานภาคพื้นสายการบิน
4. แผนงานบริการภาคพื้นสายการบิน
5. แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์เนื้อหา
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1. คำจำกัดความคุณลักษณะที่พึงประสงค์

คุณลักษณะอันพึงประสงค์ (Desired Characteristics) หมายถึง ลักษณะที่ต้องการให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน อันเป็นคุณลักษณะที่สังคมต้องการในด้านคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม จิตสำนึก สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข ทั้งในฐานะพลเมืองและพลโลก (ประไพ ประดิษฐ์สุขถาวร 2551)

ด้านบุคลิกภาพ หมายถึง คุณลักษณะของพนักงานบริการภาคพื้นที่เกี่ยวข้องกับลักษณะท่าทาง อากัปกริยาต่างๆ ที่แสดงออกทางร่างกาย เกี่ยวกับการแต่งกาย การมีสุขภาพสมบูรณ์ ความสุภาพ อ่อนโยน การเป็นผู้นำและผู้ตาม กล้าในการตัดสินใจ กระตือรือร้นในการทำงาน ความสุขุม รอบคอบในการปฏิบัติงาน ความเชื่อมั่นในตัวเอง มีสุขภาพจิตที่ดี ผู้ที่ใช้ภาษาภาษาถูกต้อง เหมาะสม สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ (เออร์เนส อาร์.ฮิลการ์ด 1962:447)

ด้านคุณธรรม จริยธรรม หมายถึง คุณลักษณะของพนักงานบริการภาคพื้นเกี่ยวกับด้าน คุณธรรม จริยธรรม ประกอบด้วย ผู้ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในหน้าที่การงานมีความเมตตาต่อ

ผู้ร่วมงาน เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม ละเว้นอบายมุขทั้งปวง และมองโลกในแง่ดี (ประเวศ วะสี 2549)

ด้านความรู้ความสามารถ หมายถึง คุณลักษณะของพนักงานบริการภาคพื้นสายการบิน เกี่ยวกับด้านคุณธรรม จริยธรรม ประกอบด้วย ผู้ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงาน มีความสามารถในการใช้หลักเหตุและผลในการตัดสินใจ มีความรู้ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน เป็นผู้สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน มีความเข้าใจต่อบทบาทหน้าที่ของตน (อรพินท์ ขจรอำไพสุข , 2551: 190-1

2.2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับงานบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ได้จำแนกองค์ประกอบของความคาดหวังจากการบริการ เกิดจากหลายปัจจัยที่จะเป็นตัวตัดสินด้านความคาดหวังในการซื้อสินค้าและบริการ ระดับบริการที่พอเพียง (Zone of Tolerance) ซึ่งเป็นเขตระดับบริการที่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าที่สามารถยอมรับได้โดยไม่เกิดความไม่พอใจ แต่หากระดับบริการอยู่ในระดับที่ต่ำกว่านี้ ลูกค้าอาจจะเกิดความไม่พอใจในบริการ ซึ่งองค์ประกอบของความคาดหวังต่อการบริการประกอบด้วยปัจจัยต่อไปนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541:160)

(1) บริการที่พึงประสงค์ (Desired Service)

เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับหรือต้องการที่จะได้รับระดับความต้องการขึ้นอยู่กับความต้องการส่วนบุคคล และความเชื่อของลูกค้าที่มีต่อบริการที่จะได้รับ

(2) บริการที่เพียงพอ (Adequate Service)

เป็นระดับต่ำสุดของการบริการที่ลูกค้ายอมรับได้โดยปราศจากความรู้สึกไม่พอใจ ความคาดหวังในระดับนี้เกิดจากการรับรู้ของลูกค้าต่อทางเลือกของผู้ให้บริการรายอื่นๆ

(3) บริการที่คาดการณ์ (Predicted Service)

เป็นระดับการให้บริการที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการในขณะที่ลูกค้าพบปะกับผู้ให้บริการ การบริการที่คาดการณ์นี้มีผลกระทบโดยตรงต่อการกำหนด

ระดับการบริการที่พึงประสงค์

ความคาดหวัง (Expectation) หมายถึง ทศนคติเกี่ยวกับความต้องการหรือความปรารถนาที่ผู้บริโภคคาดหวังว่าจะได้รับการบริการหรือสินค้านั้นๆ ผู้บริโภคจะทำการประเมินผลที่ได้รับโดยนำมาเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าและบริการ

2.3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพนักงานภาคพื้นสายการบิน

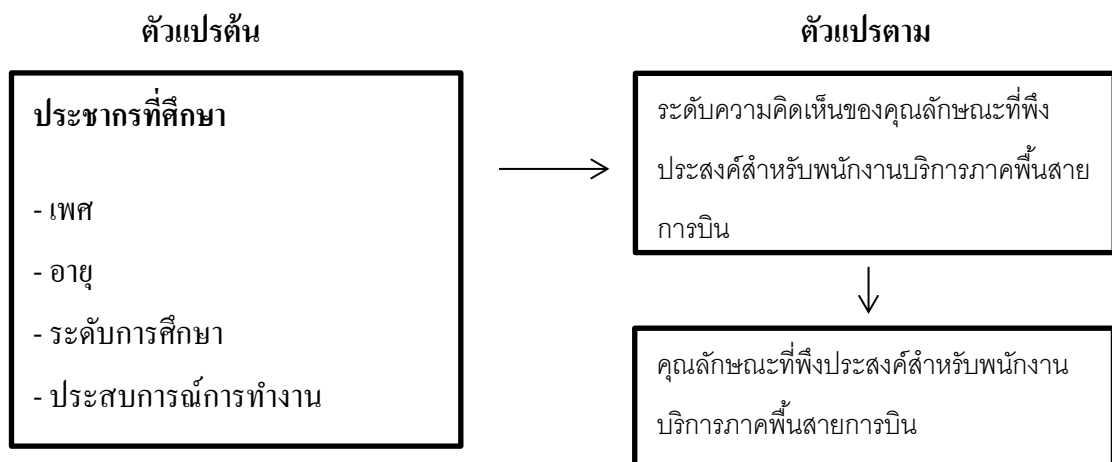
ประคัลภ์ ปันธุ์พลกุล (2556) ได้กำหนดคุณลักษณะของพนักงานที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่ ไว้ 5 ประการ ซึ่งเป็นเพียงส่วนหนึ่งที่องค์กรต้องการ มีดังนี้ (1) มีความรับผิดชอบสูง พนักงานพยายามหาวิธีการแก้ไขปัญหา เพื่อให้งานสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่กำหนด คุณลักษณะนี้จึงเรียกว่า “ความรับผิดชอบสูง” (2) ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี องค์กรต้องการพนักงานที่มีความยืดหยุ่น สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี (3) มีความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งความได้เปรียบทางธุรกิจ (4) สื่อความได้ดีการทำงานให้ประสบความสำเร็จได้นั้นจะต้องสื่อความกับคนอื่นรู้เรื่อง มีมนุษยสัมพันธ์กับคนรอบข้าง (5) มีใจรักที่จะทำงานและต้องการประสบความสำเร็จ

แนวคิด 8 ทักษะที่พนักงานควรมี (Incquity, 2558) สมัยก่อนจะรับผู้สมัครงานเข้ามาเป็นพนักงานในบริษัทมักจะมุ่งเน้นตรวจสอบและให้น้ำหนักกับความรู้เป็นสำคัญ แต่ในปัจจุบันมีความรู้แต่เพียงอย่างเดียวไม่น่าเพียงพอที่จะทำให้การทำงานร่วมกันภายในองค์กรประสบความสำเร็จได้ เนื่องจากการทำงานภายในบริษัทจะต้องใช้อะไรที่มากกว่าความรู้ ซึ่งส่วนสำคัญพิจารณาคัดเลือกพนักงาน ก็คือเรื่องของ “ทักษะ” อันประกอบไปด้วย (1) ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ (2) ทักษะการฟังและพูด (3) ทักษะการเขียน (4) การแก้ปัญหา (5) การบริหารเวลา (6) มนุษยสัมพันธ์เป็นเลิศ (7) อดทน (8) ภาษาต่างประเทศ

กรอบแนวคิดการวิจัย

สำหรับกรอบแนวคิดการวิจัย คณะผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้ทฤษฎีการจำแนกประเภทของการเรียนรู้ สำหรับการพัฒนาศักยภาพทั้ง 3 ด้าน ของบลูม (Bloom Et al, 1913) เนื่องจากเป็นทฤษฎีที่

ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง ดังนั้นคณะผู้วิจัยได้นำทฤษฎีนี้เพื่อเป็นแนวคิดหลักที่ใช้ในการวิจัย และปรับใช้เพื่อให้เหมาะกับงานบริการภาคพื้นสายการบิน ดังต่อไปนี้



2.4. แผนงานบริการภาคพื้นสายการบิน

งานบริการภาคพื้นสายการบินเป็นงานที่ต้อง ให้บริการอำนวยความสะดวกต่างๆแก่ผู้โดยสารที่มาใช้บริการในการเดินทางในแต่ละสายการบินการทำงานจึงต้องประกอบไปด้วยแผนกต่างๆที่มึการทำงานเชื่อมโยงกันเพื่อให้การบริการสำเร็จและตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร งานบริการภาคพื้นสายการบินประกอบไปด้วยหลายแผนกดังนี้ ดังนี้

2.4.1 แผนกสำรองที่นั่ง (Reservation) เป็นด่านแรกที่ผู้โดยสารมีการติดต่อสื่อสารกับพนักงาน เจ้าหน้าที่ของพนักงานแผนกสำรองที่นั่ง จอบัตรโดยสารเครื่องบินให้แก่ผู้โดยสาร พนักงานต้องสอบถามเส้นทาง วันและเวลาเดินทาง ข้อมูลส่วนตัวของ ลูกค้า เบอร์โทรศัพท์ติดต่อหรืออีเมลล์ (Email) พนักงานต้องมีความรู้เกี่ยวกับบัตรโดยสารเครื่องบินเครื่องบิน เช่น การเปลี่ยนแปลงบัตรโดยสาร (Special Request) เช่น อาหารพิเศษต่างๆ กรณีผู้โดยสารเลือกที่นั่งที่เป็น ที่นั่งติดทางออกฉุกเฉิน (Exit Roll) ผู้โดยสารคนนั้นจะต้องมีร่างกายแข็งแรงพอที่จะช่วยเปิดประตุนิที่มี เหตุฉุกเฉินได้

2.4.2 แผนกบัตรโดยสารเครื่องบิน (Ticket) ระบบจองบัตรโดยสารเครื่องบิน (E-Ticket) มี
รายละเอียดดังนี้ วันที่ที่ออกบัตรโดยสาร (Date Of Issue) สถานที่ออกบัตรโดยสาร ชื่อ-นามสกุล
เส้นทางในการเดินทางวันและเวลา ข้อจำกัดของบัตรโดยสาร เช่น รายละเอียดโปรโมชั่น
(Promotion) ต่างๆ การเปลี่ยนเที่ยวบิน เป็นต้น

ข้อควรคำนึงถึง ไม่ว่าจะเป็นการจองบัตรโดยสารผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet) หรือจองผ่านตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารต่างๆ ผู้โดยสารจะต้องตรวจสอบหมายเลขการจอง และรายละเอียดต่างๆ ผู้โดยสารที่เป็นนักเรียนนักศึกษาที่ต้องการเดินทางไปต่างประเทศ จะมีวีซ่านักเรียน (Student Fare) ได้ส่วนลดและสิทธิพิเศษต่างๆ พนักงานแผนกสำรองที่นั่ง และแผนกบัตรโดยสารจะต้องมีความรู้ทั้งสองแผนก

2.4.3 แผนกเช็คอิน (Check-in) หน้าที่ของพนักงานแผนกเช็คอิน (Check-in) ให้ที่นั่ง และบัตรโดยสารแก่ผู้โดยสารในกรณีเที่ยวบินต่างประเทศจะต้องตรวจสอบ ชื่อ-นามสกุล และเที่ยวบินให้ตรงตามที่จองไว้ ตรวจสอบ และรับโหลดกระเป๋าของผู้โดยสาร ในกรณีเที่ยวบินระหว่างประเทศ ตรวจสอบ บัตรโดยสารทั้ง 2 ใบ ดิสดี้กเกอร์ (Sticker) CIQ (Customers Immigration Quarantine) ให้แก่ผู้โดยสาร ตรวจสอบป้ายระบุ (tag) กระเป๋าให้ตรงกับจุดหมายปลายทาง

2.4.4 แผนก (Gate) หน้าที่ของพนักงานแผนก (Gate) ถือบัตรขึ้นเครื่อง (Boarding Pass) ให้ตรงกับเที่ยวบินนั้นๆ รวบรวมบัตรขึ้นเครื่อง (Boarding Pass) ให้ครบตามจำนวน หากไม่ครบจะมีการประกาศเรียก ผู้โดยสาร ที่เรียกว่านาทีสุดท้าย (Last Minute) หากผู้โดยสารท่านใดไม่ได้ขึ้นเครื่องบิน กระเป๋าที่ถูกโหลดไว้ได้ต้องเครื่องจะต้องถูกนำ ออกจากเครื่องให้ทันก่อนเครื่องออกผู้จัดการเที่ยวบิน (Flight Manager) จะต้องควบคุมไม่ให้เกิดเที่ยวบินล่าช้า (Flight Delay) พนักงานในส่วนของผู้จัดการเที่ยวบิน (Flight Manager) และพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน (Customer Service) จะแจ้งให้กับต้นทราบเมื่อพร้อม

2.4.5 แผนกติดตามสัมภาระ (Lost & Found) หน้าที่ของแผนกติดตามสัมภาระ ที่กระเป๋าของผู้โดยสารไม่ มาเกิน 24 ชั่วโมง จะมีการเสียค่าระหว่าง (Interim) ให้กับผู้โดยสารร่วมกับการออกแบบฟอร์ม PIR (Property Irregularity Report) มีค่าชดเชยเบื้องต้นให้ แล้วพยายามหากระเป๋าให้เจอ หากหากระเป๋าไม่เจอเกิน 3 สัปดาห์ พนักงานจะชดเชย ค่าเสียหายตามแต่ละเที่ยวบิน

2.4.6 แผนกคลังสินค้า (Cargo) หน้าที่แผนกคลังสินค้า บริการขนส่งสิ่งของต่างๆ การคิดค่าบริการ จะคิดตามน้ำหนักและระยะทาง ซึ่งจะมีค่าใช้จ่าย น้อยกว่าการโหลดสัมภาระขึ้นเครื่องแล้วน้ำหนักเกิน พนักงาน จะต้องบันทึกข้อมูลรายละเอียดต่างๆ ได้แก่ ผู้ส่งและผู้รับ จำนวน

สิ่งของ น้ำหนัก สถานที่ส่ง จุดหมายปลายทาง ลงในเอกสารที่ เรียกว่าใบตราส่งสินค้าทางอากาศ (Airway Bill) พนักงานจะจัดทำ เอกสารที่แสดงรายการสินค้า (Manifest) หรือ ภายในคลังสินค้า (Cargo) แต่ละเที่ยวบิน (Flight) เพื่อ จัดส่งให้พนักงานคลังสินค้า (Cargo) ปลายทาง สิ่งมีชีวิต เช่น สุนัข จะถูกโหลด (Lode)ลงห้องแบ่ง สัดส่วนสำหรับสัตว์เลี้ยง (Compartment) (กนกพร วงศาโรจน์,พิสมัยสุขนวิวรรค์, 2557)

2.5. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการภาคพื้นสายการบิน

คุณลักษณะที่พึงประสงค์สำหรับพนักงานบริการภาคพื้นสายการบิน ด้านคุณธรรมที่ส่งผล ต่อ การทำงาน ด้านความรู้ความสามารถที่ส่งผลต่อการทำงาน และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ ส่งผลต่อ การทำงาน มีดังนี้

2.5.1 จิตสำนึกที่รับผิดชอบและตระหนักในจรรยาบรรณวิชาชีพ

การสร้างจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการภาคพื้นสายการบิน เป็นสิ่งที่มี ความจำเป็นสำหรับองค์กร ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีเป้าหมายในการทำงานชัดเจน มี ความรับผิดชอบในการทำงาน งานที่ทำออกมาจะเป็นงานที่มีคุณภาพสูงสุด อีกทั้งพนักงาน บริการภาคพื้นสายการบิน ก็ยังมีจิตสำนึกที่ดีในการช่วยเหลือดูแลทรัพยากรและทรัพย์สินของบริษัท เสมือนหนึ่งเป็นของตนเอง คนที่เป็นผู้จัดการจึงต้องมีความอดทน รอบคอบ มีทักษะในการฝึก และสอนคนให้เป็น รู้จักที่จะติดตามผลงาน เมื่อคุณได้มอบความรับผิดชอบในการทำงานเป็นที่ เรียบร้อยและชัดเจน ควรตรวจสอบความคืบหน้าของงานที่เกิดขึ้นด้วย ซึ่งก็เท่ากับว่าได้กระตุ้นให้ พนักงานเกิดความคิดริเริ่ม และรับผิดชอบงานที่ตนเองทำอย่างเต็มที่เพื่อให้ได้ผลงานมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด สุดท้ายขององค์กรของคุณก็จะเข้าสู่องค์กรที่มีประสิทธิภาพ และมีศักยภาพที่จะพัฒนาองค์กรของให้ประสบความสำเร็จ (สันติ อภัยราช , 2553)

2.5.2 ความซื่อสัตย์สุจริต สามารถจัดการปัญหาด้านจริยธรรมและความขัดแย้งระหว่าง ผลประโยชน์ที่ได้รับ

พนักงานบริการภาคพื้นสายการบิน ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตจะเป็นผู้ที่ยึดมั่นในหลักความ จริงและความถูกต้องในการดำเนินชีวิต ประพฤติตรงตามความเป็นจริงต่อตนเองและผู้อื่น ทั้งทาง ภาย วาจา ใจ มีความละเอียดและเกรงกลัวต่อการกระทำผิด มีศีลธรรมหรือมีมนุษยธรรม ที่สามารถ

เรียกได้ว่า เป็นอารยชน จะมีความประพฤติดี ประพฤติชอบ และมีความซื่อสัตย์ สุจริต มนุษย์เรา เป็นสิ่งแวดล้อมของกันและกัน ตัวเราก็เป็นสิ่งแวดล้อมของผู้อื่น เราจึงควรมีจิตใจเกื้อกูลต่อผู้อื่น มีเมตตาไมตรีต่อกัน ในฐานะที่เราเป็นสิ่งแวดล้อมของเพื่อนมนุษย์ เราจึงต้องมีความสัมพันธ์กับ สิ่งแวดล้อมทางสังคม นับตั้งแต่การอยู่ร่วม กันในครอบครัว เราทุกคนควรเป็นผู้ที่มีวินัยในการ ดำรงชีวิต ไม่เบียดเบียนผู้อื่น มีความซื่อสัตย์สุจริต มีความสามัคคี รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น รู้ บทบาทของตน ให้ความ ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน สามารถแก้ปัญหาและจัดการความขัดแย้งได้ (ประไพ ประดิษฐ์สุวรรณ)

2.5.3 การพกฎ ระเบียบและข้อบังคับขององค์กร

การเคารพกฎเกณฑ์เป็นหลักการพื้นฐานของการอยู่ร่วมกันของผู้คนในสังคมโดยปกติสุข ไม่ว่าจะเป็นสังคมใดหรือประเทศใด การอยู่ร่วมกันของผู้คนเป็นจำนวนมากในสังคมต้องอาศัย กฎระเบียบกติกาของสังคม ซึ่งคนในสังคมนั้นๆ จำต้องเรียนรู้กฎกติกาของสังคม พร้อมทั้งต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม ต้องยอมรับและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์กติกาทางสังคม การอบรม สมาชิกในสังคมให้เกิดการเรียนรู้กฎเกณฑ์และกติกาของสังคม คือ การถ่ายทอดวิถีชีวิต วัฒนธรรม และการทำให้สมาชิกในสังคมนั้นสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างเหมาะสมถูกต้อง ซึ่งใน สังคมที่ได้มีการจัดระเบียบอย่างดีแล้วนั้น การอบรมให้เรียนรู้กฎเกณฑ์ของสังคมเป็น กระบวนการที่จะต้องกระทำ เริ่มตั้งแต่วัยเด็กจนถึงผู้ใหญ่ การเข้าไปมีส่วนร่วมในรูปของสังคม ใหม่และสถาบันใหม่ สมาชิกในสังคมก็จะต้องเรียนรู้กฎเกณฑ์ใหม่และยอมรับค่านิยมใหม่ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ในการเคารพกฎเกณฑ์ของสังคม เพื่อให้การดำรงชีวิตอยู่ของสมาชิกใน สังคมได้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข (ทิพมาศ เสวตวร โชค)

2.5.4 การพลีสิทธิ รับฟังความคิดเห็นของคนอื่นและมีความเป็นประชาธิปไตย

การเคารพสิทธิและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเป็นสิ่งที่พนักงานบริการภาคพื้นต้องรู้จัก บทบาท สิทธิ เสรีภาพทั้งของตนเองและปฏิบัติตามกฎหมายกำหนดอย่างเคร่งครัด โดยไม่ละเมิด สิทธิ การเคารพสิทธิเสรีภาพ ของตนเอง สมาชิกอื่น ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนร่วมงาน ผู้โดยสารและคน อื่นในสังคมก็จะนำพาให้สังคมและประเทศชาติเข้มแข็งตามไปด้วย และ (ธนวัฒน์ เจียรภัทรา นนท์ , พุทธวัฒน์ คุณภัทรสกุล , ภัทรพล ศิริพงษ์เวคิน)

2.5.5 ทักษะที่ดีต่ออาชีพ

การมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพของพนักงานบริการภาคพื้นสายการบิน เป็นสิ่งหนึ่งที่ควรให้ความภูมิใจกับตนเองกับสิ่งที่ประกอบประกอบอาชีพนั้นๆ ต้องมีใจในการรักในงานที่ตนเองทำ หลังจากนั้นเราจะได้รับการพัฒนาที่มาจากงานที่เราทำนั้น ดีขึ้นเรื่อยๆ และพร้อมให้ความใส่ใจอย่างจริงจัง และต้องให้ความสำคัญกับงานเสมอ เราต้องพร้อมในด้านความรู้ให้การใส่ใจในการหาความรู้ให้กับงานที่เราทำ เพื่อสร้างความแม่นยำ ความชำนาญ ความรอบรู้ คือ ความพร้อมในความสำเร็จในการทำงาน เรื่องราวของการสร้างทัศนคติเชิงบวกกับงานบริการเป็นสิ่งสำคัญมาก เลือกกิด เลือกมองในมุมดีๆ ย่อมส่งผลต่อภาพลักษณ์ของตัวเราเอง และองค์กรอย่างมาก การที่เราสามารถปฏิบัติได้จนเป็นธรรมชาติของตัวเองได้ยิ่งยอดเยี่ยมมาก เพราะความสำเร็จของลูกค้าย่อมเป็นความสำเร็จของผู้ให้บริการวันนี้เรามาเริ่มสะสมความภูมิใจกับความสุขของลูกค้าที่มีความสุขจากการให้บริการของเราและกลับมาใช้บริการอีก (สุณิษา ชอบชัย)

2.5.6 มีวินัยและตรงต่อเวลา

การเป็นคนที่มีระเบียบวินัยและตรงต่อเวลาในการทำงาน มีข้อดีหลายอย่าง เช่น จะทำให้เราได้ผลงานเป็นจำนวนมาก ฝึกตนเองให้เป็นคนมี วินัย ฝึกการฝึกใจตนเอง ฝึกการปฏิเสธใจของตนเอง เป็นต้น เรามีการทำงานที่ตรงต่อเวลา ก็จะทำให้ร่างกาย จิตใจของเราเปลี่ยนสภาพเตรียมพร้อม เตรียมพลังงานไว้สำหรับเวลานั้นๆ รวมถึงเป็นที่รักใคร่ของเพื่อนร่วมงานและหัวหน้า เพราะงานบริการภาคพื้นสายการบิน ต้องทำงานตรงเวลาและมาก่อนลูกค้าเสมอเพื่อเตรียมพร้อมและแสดงออกถึงศักยภาพในการทำงานของเรา (สุทธิชัย ปัญญาโรจน์)

2.5.7 คุณวุฒิตรงตามตำแหน่ง

คุณวุฒิ หมายถึง ความรู้ของบุคคล มักจะเน้นที่ระดับการศึกษาที่ผู้นั้นได้รับในสายงานบริการภาคพื้นดินจะมีผู้ที่มีคุณวุฒิแตกต่างกันออกไป เช่นเป็นผู้ที่มีคุณวุฒิระดับปริญญาเอก ปริญญาโท ปริญญาตรี หรือ คุณวุฒิระดับมัธยมศึกษา เป็นต้น. ในการพิจารณารับสมัครบุคคลเข้าทำงานในหน่วยงาน หน่วยงานจะกำหนดคุณวุฒิของผู้ที่หน่วยงานต้องการ โดยพิจารณาจากใบประกาศคุณวุฒินั้น เช่น ปริญญาบัตร คนที่มีใบประกาศคุณวุฒิ ควรแสดงความสามารถให้สอดคล้องกับใบประกาศนั้นด้วย มิฉะนั้นใบประกาศก็จะไร้ความหมาย และทำให้ไม่เป็นที่เชื่อถือ (สำนักงานราชบัณฑิตยสถาน , 2552)

2.5.8 ความรู้ด้านการบิน

ความรู้ด้านการบิน หรือ การขนส่งทางอากาศเป็นสิ่งที่พนักงานบริการภาคพื้นสายการควรรู้ โดยเริ่มจากความรู้พื้นฐานไปสู่ความรู้สูงสุดแตกต่างกันออกไป ตั้งแต่ความรู้เกี่ยวกับสายการบินต่างๆ รวมถึงความรู้การบินพาณิชย์ หรือการขนส่งทางอากาศ การปฏิบัติงานทางอากาศ และการบินทั่วไป อีกทั้งมีความรู้ด้านการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัย เครื่องช่วยอากาศยานต่างๆที่อยู่ภายในสนามบินรวมถึงการซ่อมบำรุงด้วย เพื่อให้บริการกับผู้โดยสารด้วยความสะดวกและปลอดภัย (สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์)

2.5.9 ความรู้ด้านการบริการผู้โดยสาร

การให้บริการของงานบริการภาคพื้นสายการบินเป็นสิ่งที่ต้องปฏิบัติให้ดีโดยใช้ความรู้ความสามารถเพื่อให้ลูกค้าพอใจและตอบสนองต่อความต้องการได้สูงสุด ฉะนั้นเสริมสร้างคุณลักษณะของเราให้เป็นที่ถูกอกถูกใจผู้อื่นและที่สำคัญก็ต้อง ถูกใจตนเองด้วย คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบไปด้วย คุณลักษณะทางกาย คือ เป็นประการด่านแรกของการให้บริการเพราะลูกค้าจะสัมผัสเราโดยการมองเห็นก่อน ฉะนั้น การมีบุคลิกภาพที่ดีมีการแสดงออกที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่ต้องกระทำก่อนการมีบุคลิกภาพที่ดีนั้น ต้องดีทั้งภายนอกและภายในหัวใจบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่นต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ (มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ กรุงเทพฯ , 2556)

2.5.10 ความรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงาน

ความปลอดภัยในการทำงานไม่ว่าจะต่อตัวเรา เพื่อนร่วมงาน รวมถึงผู้โดยสารเราต้องคำนึงถึงความปลอดภัยเป็นอันดับต้นๆทำงานให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และปลอดภัยเพื่อไม่ให้เป็นอันตรายต่อตัวเราและผู้อื่น ดังนั้นความปลอดภัยในการปฏิบัติงานปราศจากอันตรายที่อาจจะเกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงานย่อมส่งผลดีกับงานและทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป (วาสนา วาสนา)

2.5.11 ความรู้ด้านกฎหมายการบิน

พนักงานบริการภาคพื้นสายการบินประกอบด้วยงานหลายประเภทที่มีความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกันอย่างใกล้ชิดกับหน่วยงานต่างๆ ดังนั้นผู้ที่ปฏิบัติงานควรมีความรู้พื้นฐานด้านกฎหมายการบิน (Civil Aviation) ซึ่งองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) สำหรับการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport) นั้น ก็จะต้องได้รับการอนุญาตเช่นกัน โดยอธิบดีกรมการบินพาณิชย์ ตามประกาศกระทรวงคมนาคมซึ่งเป็นการกำหนดสำหรับอากาศยานที่จดทะเบียนเป็นของไทย (นายณัฐวุฒิ ศิลาโชติ 2552)

2.5.12 ความรู้ด้านงานบริการผู้โดยสาร

การบริการผู้โดยสารอย่างมีคุณภาพ มิใช่เป็นการส่งมอบบริการที่ดีที่สุดให้ลูกค้า แต่เป็นการส่งมอบบริการตามความต้องการของผู้โดยสารเป้าหมาย เพื่อให้ผู้โดยสารเป้าหมายที่ได้รับบริการไปแล้วเกิดความพึงพอใจ เพราะว่าการส่งมอบบริการที่ดีที่สุด อาจต้องลงทุนสูง ในการหาคนทำงาน การอบรมพนักงาน การซื้อเทคโนโลยีมาใช้ แต่ความเป็นจริงทางธุรกิจการสร้างความสำเร็จให้แก่ลูกค้าอาจไม่ประสบความสำเร็จทางธุรกิจก็ได้ ดังนั้น การบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ เราต้องหาสมดุล ระหว่างความต้องการของลูกค้าเป้าหมาย กับการลงทุนให้เจอ (พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกกาลกุล)

2.5.13 ทักษะการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน

ปัจจุบันการทำงานบริการภาคพื้นสายการบินมีการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ตลอดเวลา องค์กรทุกองค์กรต้องปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลก หรือกระแสสังคม ดังนั้นองค์กรจึงเห็นความสำคัญของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้เพื่ออำนวยความสะดวก ดึงดูดลูกค้า และที่สำคัญทำให้รวดเร็วทำให้ลดภาระการทำงานได้มากยิ่งขึ้น เช่นคอมพิวเตอร์ รวมถึงการผลิต (Application) ต่างขึ้นมาไม่ว่าจะเป็นการจองบัตรโดยสารผ่านโปรแกรมของสายการบิน เครื่องเช็คอินอัตโนมัติ (Check-in) จึงทำให้หลายสายการบินนิยมนำเทคโนโลยีมาใช้ให้ได้มากที่สุดเพื่อความสะดวกสบายและรวดเร็ว (ปิยพัทธ์ ไชยทา , 2556)

2.5.14 ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน

เนื่องจากปัจจุบันการปฏิบัติงานในส่วนงานบริการภาคพื้นสายการบิน จะใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อความสะดวก รวดเร็วต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงในการทำงานของยุคเทคโนโลยี ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่พนักงานทุกคนต้องรู้เรื่องการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นอย่างมาก เพื่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน โดยการแบ่งวัดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์จะทำการแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 สามารถใช้คอมพิวเตอร์ในระดับเบื้องต้นได้

ระดับที่ 2 มีทักษะระดับที่ 1 และสามารถใช้โปรแกรมขั้นพื้นฐานได้อย่างคล่องแคล่ว

ระดับที่ 3 มีทักษะระดับที่ 2 และสามารถใช้โปรแกรมต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่ว

ระดับที่ 4 มีทักษะระดับที่ 3 และมีความเชี่ยวชาญในโปรแกรมที่ใช้ หรือสามารถแก้ไขหรือปรับปรุงโปรแกรมเพื่อนำมาพัฒนาระบบการปฏิบัติงานได้

ระดับที่ 5 มีทักษะระดับที่ 4 และมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง เชี่ยวชาญในโปรแกรมต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง หรือสามารถเขียนโปรแกรมเพื่อพัฒนาระบบการปฏิบัติงานได้ (บุษยมาส , 2553)

2.5.15 ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ

การใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาสำคัญในการทำงานของพนักงานบริการภาคพื้นดิน เพราะต้องมีการติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติ ที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก ดังนั้นงานบริการภาคพื้นสายการบินควรมีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับที่ดีเยี่ยม จึงเป็นที่เข้าใจตรงกันว่าภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักของการทำงาน หากพูดไม่ได้ ก็อาจจะทำให้เกิดผลกระทบกับการทำงานได้ (ศิริลักษณ์ อธิยาราช , 2558)

2.5.16 ทักษะในการคิดวิเคราะห์ และสามารถเสนอแนวทางในการแก้ปัญหาต่างๆได้

การทำงานบริการภาคพื้นสายการบินเป็นการทำงานที่ต้องเจอกับผู้โดยสารมากมาย และบางครั้งอาจทำให้เกิดปัญหา พนักงานควรมีความสามารถที่จะสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ เพื่อให้เกิดผลกระทบด้านลบต่อองค์กรน้อยที่สุด ดังนั้นทักษะการคิดวิเคราะห์รวมถึงความสามารถเสนอแนวทางในการแก้ปัญหาต่างๆได้ คือ การระบุเรื่องหรือปัญหา การจำแนก

แยกแยะ การเปรียบเทียบข้อมูลอื่นๆและตรวจสอบข้อมูลอย่างชำนาญหรือหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้และแม่นยำเพียงพอแก่การตัดสินใจซึ่งอาจสรุปได้ว่าทักษะการคิดวิเคราะห์ คือความสามารถในการพิจารณาไตร่ตรองแก้ปัญหาที่แม่นยำมีความละเอียดในการจำแนกแยกแยะเปรียบเทียบข้อมูลเรื่องราวเหตุการณ์ต่าง ๆอย่างชำนาญ โดยการหาหลักฐานที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงหรือข้อมูลที่น่าเชื่อถือมาสนับสนุนหรือยืนยันเพื่อพิจารณาอย่างรอบคอบก่อนตัดสินใจเชื่อหรือสรุป ราชบัณฑิตยสถาน (2546 : 1071)

2.5.17 ทักษะในการติดต่อ สื่อสาร ประสานงานบริการ

การติดต่อสื่อสารและการประสานงานบริการที่ดีจะต้องมีการถ่ายทอด ความหมายจากผู้ส่งไปยังผู้รับ ซึ่งผู้รับจะเข้าใจความหมายนั้นได้ ความคิดต่าง ๆ จะไม่มีคุณค่าจนกว่าอย่างน้อยได้ถ่ายทอดและทำให้ผู้อื่นเข้าใจ การติดต่อสื่อสารมีความสมบูรณ์ ถ้าความคิดถูกถ่ายทอดจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารเกิดความเข้าใจ จากความหมายของการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการส่งและรับข้อมูลสารสนเทศ ความคิดและ ประสบการณ์ระหว่างผู้สื่อสารกับผู้รับสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ซึ่งในปัจจุบันการ ติดต่อสื่อสารในองค์การสามารถทำได้หลายรูปแบบและในปัจจุบันได้มีการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการติดต่อสื่อสารเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะการติดต่อสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics) ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพประสิทธิผลสูง Robbins, 2001 : 284)

2.5.18 เชื้อมั่นในตัวเอง กล้าแสดงออกหรือแสดงความคิดเห็น

การมีความเชื่อมั่นในตนเองการกล้าตัดสินใจในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยความมั่นใจ กล้าแสดงออก สามารถทำสิ่งต่างๆได้ด้วยตนเอง พึ่งพาตนเอง และสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ใหม่ๆ เพื่อให้อยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข การพัฒนาและฝึกฝนความรู้และทักษะที่จำเป็นในด้านต่างๆ มีความจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการพัฒนาบุคลิกภาพที่ดี ความเชื่อมั่นในตนเองเป็นคุณลักษณะที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง อีกทั้งพัฒนาไปสู่ความสามารถในด้านอื่นๆ เช่น พัฒนาการทางสติปัญญา ความคิดสร้างสรรค์ ความสามารถในการคิดอย่างมีเหตุผลความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหาต่างๆได้อย่างเหมาะสม การยอมรับประสบการณ์และการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆที่เกิดขึ้น (นิติธร ปิลวาสน์ ศึกษาพิเศษ)

2.5.19 ทำงานเป็นทีมได้ดี เป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี

การทำงานเป็นทีมเป็นการรวมตัวของบุคคลที่มีทักษะประกอบกันได้อย่างสมบูรณ์ โดยมีการตกลงร่วมกันในจุดมุ่งหมาย มีเป้าหมายปฏิบัติการ ตามแนวทางที่ก้าวร่วมนกันไปด้วยความเชื่อมั่นต่อกันและกันจำนวนบุคคลที่พอเหมาะของทีมนควรเป็นกลุ่มเล็กๆ และสามารถนำทักษะของสมาชิกทีมที่หลากหลายมาประสานพลังรวมกัน ในการปฏิบัติงานได้อย่างสร้างสรรค์ การวางจุดมุ่งหมายร่วมกันของทีมงาน จะเป็นทิศทางที่ทำให้ทีมสามารถกำหนดเป้าหมายปฏิบัติการ อย่างมีแนวทางร่วมกัน เช่น ตั้งกฎเกณฑ์ในการทำงาน และวางแผน กำหนดพฤติกรรมที่คาดหวัง และบทบาทของสมาชิก เช่น ผู้กำกับเวลา ผู้กระตุ้น ผู้รวบรวมข้อมูล ผู้ประเมิน เป็นต้นอันจะนำไปสู่ความเชื่อมั่นต่อกันและกันในผลลัพธ์หรือประโยชน์ที่พึงได้ร่วมกัน ที่ประสบความสำเร็จและความล้มเหลว แคทเซนเซนแบช และ สมิธ (Katzenbach & Smith, 1986 cited in Clark, 2005)

2.5.20 ปรับตัวได้ดี

ต้องยอมรับว่าในแต่ละองค์กรนั้นประกอบด้วยพนักงานที่มาจากหลากหลายสถานที่ หรือเรียกให้เข้าใจกันง่าย ๆ ว่าร้อยพ่อพันแม่ ไม่มีใครที่มีอะไรหรือคิดอะไรเหมือนกัน อีกทั้งยังมีประสบการณ์ที่แตกต่างกัน การที่เราจะทำให้คนที่มีพื้นฐานที่แตกต่างกันเข้ากันให้ได้ นั้น เป็นเรื่องค่อนข้างยาก แต่ก็ไม่ได้หมายความว่า จะเป็นไปไม่ได้การทำงานหากจะให้เกิดความราบรื่น ต้องเริ่มจากการรู้จักปรับตัวเราเพื่อเข้าหาสิ่งๆ นั้นให้ได้ ไม่ว่าจะเป็นการปรับตัวให้เข้ากับเจ้านาย คนใหม่ เพื่อนร่วมงานใหม่ หรือวิธีการทำงานใหม่ๆ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่ต้องมีจุดเริ่มต้นที่ มาจากการยินยอมที่จะปรับตัวแทบทั้งสิ้น ความพยายามในการปรับตัวให้เข้ากับทีม หรือเพื่อนร่วมงานจะทำให้เราเข้าใจเขามากขึ้น และลดปัญหาความขัดแย้งในการทำงานได้ (กมลมาศ , 2556)

2.5.21 จิตบริการและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

การมีจิตบริการและมนุษยสัมพันธ์ที่ดีทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและผู้อื่น เป็นเรื่องราวที่ว่าด้วยพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกันในการทำงานในองค์กรหรือหน่วยงาน เพื่อให้การทำงานดำเนินไปได้อย่างราบรื่น ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานก็คือ สร้างความราบรื่นในการทำงานร่วมกัน สร้างความเข้าใจอันดีและความสามัคคี ก่อให้เกิดความรักใคร่และความสำเร็จในการทำงานร่วมกัน เป็นปัจจัยที่ช่วยเพิ่มผลผลิต และเป็นเครื่องมือช่วยในการแก้ปัญหาและขัด

ความขัดแย้ง หลักของมนุษย์สัมพันธ์คือ การตอบสนองความต้องการของมนุษย์ โดยใช้หลักปฏิบัติที่ว่าเมื่อเราต้องการสิ่งใด ผู้อื่นก็มีความต้องการสิ่งนั้นเช่นกัน ส่วนในด้านจิตใจก็ให้ยึดหลักที่ว่าเอาใจเขามาใส่ใจเรา และจะทำให้การทำงานอยู่ได้โดยมีความสุข (ศรีเพ็ญ เทนอิสระ)

2.5.22 การควบคุมอารมณ์

เรื่องการควบคุมอารมณ์เป็นสิ่งที่สำคัญเป็นอย่างยิ่งในการทำงานด้านบริการเราอาจสังเกตได้จากพฤติกรรมที่มีได้แสดงออกเป็นภาษาหรือคำพูด เช่น การแสดงออกทางสีหน้า ท่าทางที่ไม่เหมือนกัน อารมณ์ทุกอารมณ์สามารถเกิดขึ้นได้กับ ทุกคน ทุกเพศ ทุกวัย แต่จะมีลักษณะที่แตกต่างกันไป อารมณ์ที่บ่งบอกถึงความไม่พอใจหรือเรียกง่าย ๆ ว่า อารมณ์แง่ลบ เช่น อารมณ์โกรธ อารมณ์เศร้า ที่เป็นผลเสียต่อบุคคลดังนั้นเราควรที่จะฝึกหัดที่จะระบายและควบคุมตัวเองให้ได้เหมาะสมและเป็นไปในทางสร้างสรรค์ อารมณ์ของมนุษย์จะเริ่มมีขึ้นนับตั้งแต่เกิด ซึ่งนักจิตวิทยาพบว่าอารมณ์แรกของมนุษย์นั้นคือ อารมณ์ตื่นเต้น ทารกอายุ 3 เดือน จะมีเพียงอารมณ์เศร้า และอารมณ์ดีใจ ส่วนอารมณ์ที่มีความสลับซับซ้อนจะปรากฏมากขึ้นตามวุฒิภาวะ อารมณ์ก้าวร้าวและรุนแรงเป็นผลมาจากการที่บุคคลเกิดความคับข้องใจหรือความรู้สึกว่าตนถูกกดขี่อยู่ตลอดเวลา ดังนั้นมนุษย์ทุกคนจึงต้องเรียนรู้วิธีการควบคุมอารมณ์ของตนให้ถูกต้องตามกฎเกณฑ์ที่สังคมแต่ละแห่งได้กำหนดไว้ ก็จะทำให้ดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขยิ่งขึ้น (เทพ สงวนกิตติพันธ์)

2.5.23 ใฝ่รู้ กระตือรือร้นในการใฝ่ศึกษาเพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

การใฝ่เรียนรู้ กระตือรือร้นเป็นคุณลักษณะที่แสดงออกถึงความตั้งใจ เพียรพยายามในการทำงาน แสวงหาความรู้ จากแหล่งเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ผู้ที่ใฝ่เรียนรู้ คือ ผู้ที่มีคุณลักษณะที่แสดงออกถึงความตั้งใจ เพียรพยายามในการเรียนรู้ และเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ต่างๆ ด้วยการเลือกใช้สื่อที่เหมาะสม บันทึกความรู้ วิเคราะห์ สรุปเป็นองค์ความรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถ่ายทอด เผยแพร่ และนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ การเรียนรู้เป็นสำคัญที่จะทำให้คนเราประสบความสำเร็จทั้งในเรื่องชีวิตและ การงานและยังเป็นการเปิดโลกให้กว้างขึ้น พร้อมเรียนรู้ทุกสิ่งทุกอย่างที่เป็นประโยชน์ต่อชีวิตเราและสามารถนำมาต่อยอดเป็นประโยชน์ให้แก่สังคมได้ (ยงยุทธ ชมไชย)

2.5.24 มีความกระตือรือร้นขณะบริการ

ความกระตือรือร้นขณะให้บริการ หรือในการทำงานเป็นสิ่งที่แสดงถึงศักยภาพการทำงาน ด้วยความตั้งใจที่สุดของความเพียร เป็นคุณสมบัติที่มาคู่กับความเพียร คนที่มีความกระตือรือร้น คือ คนที่มีความเพียรนั่นเอง เป็นคนที่มีความรักก้าวหน้า และรู้จักรับผิดชอบหน้าที่การทำงานได้ดีที่สุด คนกระตือรือร้นคือคนที่รักหน้าที่การทำงาน ตรงข้ามกับคนเฉื่อยชาซึ่งอาจเบื่องานหรือเกียจคร้านที่จะทำงาน วิธีที่จะสร้างความกระตือรือร้น คือการมีจุดหมายปลายทาง ให้ใฝ่สูงในการทำงานหรือให้ทำงานแข่งขันกับคนอื่นหรือแข่งกับเวลา การใฝ่สูงในการเพื่อตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน การแข่งขันย่อมทำให้เรามีมานะมากกว่าปกติและพยายามทำให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น (นงลักษณ์ วัฒนธรรม , 2553)

2.5.25 กริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี และอ่อนน้อมถ่อมตน

กริยามารยาท อ่อนโยน สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน เป็นคุณลักษณะประจำตัวของพนักงานบริการภาคพื้นสายการบิน ได้แก่ การมีสัมมาคารวะ ความสุภาพ อ่อนน้อม ความมีวินัยและพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ปรากฏแก่สายตาของผู้โดยสาร เพื่อนร่วม งาน รุ่นพี่รวมถึงผู้อื่น การมีมารยาทเป็นเรื่องสำคัญของมนุษย์ที่อยู่ร่วมในสังคมเดียวกัน เป็นการแสดงความเคารพให้เกียรติ มารยาทในสังคมจึงยังเป็นเรื่องสำคัญต่อพนักงานบริการภาคพื้นสายการบินเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งเป็นแนวทางในการปฏิบัติหรือการแสดงวาจา ภาษา ท่าทางและพฤติกรรมต่างๆออกมาให้ปรากฏแก่สายตาของผู้อื่นสามารถบ่งบอกถึงอุปนิสัยส่วนตัว และถ้ามีกริยามารยาทที่อ่อนโยน สุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน ย่อมเป็นที่ประทับใจของผู้อื่น (ปิ่นสาศิริ , 2559)

2.5.26 มีปฏิภาณไหวพริบและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้

การบริการผู้โดยสารที่เดินทางในแต่ละวัน แต่ละเที่ยวบินนั้นอาจมีปัญหาลักษณะเฉพาะหน้าเกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นในการตักเครื่อง การพูดกับฝูงชน การบริการให้ทันท่วงทีและตามเวลาโดยเร่งรีบ หรือการตอบข้อสงสัย ปัญหาที่ ไม่คาดคิดต่าง ๆ นี้ ผู้พูดจะต้องใช้ปฏิภาณไหวพริบเพื่อแก้ไขให้ปัญหาเป็นไปด้วยดี อีกทั้งควรใช้ไหวพริบสังเกตอาการปฏิกิริยาของผู้ที่ต้องการให้ช่วยเหลือ เมื่อใช้ปฏิภาณไหวพริบแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้านั้นได้ทันท่วงที การทำงานจึงจะประสบผลสำเร็จไปด้วยดี (บ้านจอมยุทธ , 2543)

2.5.27 ระเียครอบคอบ

การเป็นคนทำงานไวได้อย่างรอบคอบไม่ผิดพลาดง่าย เป็นคุณสมบัติที่น่าพึงปรารถนา และไม่ใช่เรื่องของพรสวรรค์ แต่เป็นทักษะที่สามารถฝึกฝนให้มีขึ้นได้” กลุ่มปฏิบัติงานเป็น สิ่งจำเป็นต่อการทำงาน เพราะเป็นแบบแผนที่ทำขึ้นมาเพื่อให้ปฏิบัติตาม คนที่ปฏิบัติตามคู่มือ อย่างเคร่งครัด ย่อมไม่เกิดความผิดพลาด หรือลดความผิดพลาดได้มาก ยกตัวอย่างนักบินที่ต้อง ปฏิบัติตามคู่มืออย่างเคร่งครัด เพราะนั่นไม่ได้หมายถึงความปลอดภัยของชีวิตเขาเอง แต่หมายถึง ผู้โดยสารและลูกเรือทุกคนบนเครื่องบินด้วย ดังนั้นสิ่งที่ยึดปฏิบัติกันเป็นแบบแผน ผ่านการ กลั่นกรอง ปรับปรุงมาแล้ว คือสิ่งที่ควรปฏิบัติตาม เอาเวลาของสมองไปคิดพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ ที่ สร้างสรรค์จะเป็นประโยชน์มากกว่า เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์

2.5.28 อดทน มุ่งมั่น

มีความอดทน และมุ่งมั่นในการทำงาน เป็นคุณลักษณะที่แสดงออกถึงความตั้งใจและ รับผิดชอบในการทำหน้าที่การงานด้วยความเพียรพยายาม อดทน เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย ความสำเร็จของมนุษย์ในด้านต่างๆ เช่น การต่อสู้กับอุปสรรคในการดำเนินชีวิต หน้าที่การงาน การพัฒนาด้านสังคม นอกจากอาศัยสติปัญญาแล้ว สิ่งหนึ่งซึ่งขาดไม่ได้คือความอดทน ความ มุ่งมั่น บากบั่น เพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตั้งใจ บุคคลที่สามารถอดทนต่อความทุกข์ยากลำบากที่สุด ของชีวิต ผ่านวิกฤติดังกล่าวได้จะกลายเป็นคนเหนือคน ความอดทนเป็นคุณธรรม อดทนเพื่อ บรรลุความดีงาม บางครั้งถูกระทบด้วยสิ่งที่ไม่พึงปรารถนา เป็นลักษณะของกายและใจที่พร้อม จะเผชิญกับเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในทุกรูปแบบ (ยงยุทธ ชมไชย)

2.6. แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์เนื้อหา

การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการแปลผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม R ซึ่งเป็นโปรแกรม สำเร็จรูปประเภทให้เปล่า (Free Software) ที่ใช้สำหรับการคำนวณทางสถิติและสร้างกราฟ (Graph)

การใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) โดยมีการคำนวณเพื่อแจกแจงความถี่ (Frequency) การคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) ตามตัวแปรในการแสดงผล ในแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ที่เป็นข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ (Demographic Profile) การคำนวณหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Means) การคำนวณหาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อทราบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการภาคพื้นสายการบิน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ค่าความเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น แล้วเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย

ตอนที่ 3 มีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Question) เพื่อให้แสดงความคิดเห็นเป็นอิสระ

การใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient หรือ Coefficient) ในการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม การวิเคราะห์ในการทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกันด้วยการใช้ (Independent Sample) (T-test) และการวิเคราะห์หาค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่สองกลุ่มขึ้นไป ด้วยการวิเคราะห์ (One way ANOVA Analysis of Variance) หรือ (F-Test)

2.7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปิ่นทัด กัลยา กนกอร ศิริฐิติ สุขุมภู อุณชะพันธ์ และเกศณีย์ สัตตรัตน์ขจร (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรตามความต้องการของผู้บริหารโรงแรมในจังหวัดลำปางผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรตามความต้องการของผู้บริหารโรงแรมในจังหวัดลำปางกลุ่มเป้าหมายมีความพึงประสงค์ต่อลักษณะของบุคลากรในแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) โดยเฉลี่ยทุกทักษะอยู่ในระดับมาก ($= 4.15$, $S.D = 0.691$) ความพึงประสงค์ต่อลักษณะของบุคลากรในแผนกแม่บ้าน (Housekeeping) โดยเฉลี่ยทุกทักษะอยู่ในระดับมาก ($= 4.14$, $S.D = 0.695$) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงประสงค์มากที่สุดเกี่ยวกับ 1) ความสามารถทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้ ($= 4.20$, $S.D = 0.695$) ความพึงประสงค์ต่อ

ลักษณะของบุคลากรในแผนกการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) โดยเฉลี่ยทุกทักษะ อยู่ในระดับมาก ($= 4.13$, $S.D = 0.708$) พบว่าพนักงานโรงแรมที่เป็นไปตามความพึงประสงค์ของผู้บริหารงานโรงแรมในจังหวัดลำปางนั้น ในด้านความรู้พื้นฐานทางวิชาชีพ ควรเป็นผู้ที่มีความรู้พื้นฐานทางวิชาชีพของผู้ปฏิบัติงานโรงแรมตามสาขาวิชาและตำแหน่งงานของตน ประกอบด้วยความรู้ทั้งด้านทฤษฎีและด้านปฏิบัติ บุคลากรจะต้องมีทักษะในด้านการใช้ภาษาและการสื่อสารอยู่ในระดับดี โดยเฉพาะ แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม เพราะจะได้ทำการสื่อสารและให้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าที่มาจากหลากหลายชนชาติ ภาษา และวัฒนธรรมที่แตกต่างกันและในด้านของบุคลิกภาพ ซึ่งเป็นบุคลิกภาพ นอกจากมีบุคลิกภาพที่ดีแล้วพนักงานควรมีมารยาทอ่อนน้อม มีการยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาเสนาะหู และต้องเป็นคนที่มีบุคลิกภาพภายในที่ดีด้วย โดยต้องเป็นคนที่มีมองโลกในแง่ดี คิดบวก และเป็นคนที่พร้อมให้ความช่วยเหลือผู้อื่น รวมทั้งมีคุณธรรม จริยธรรม ความซื่อสัตย์ต่อองค์กรและวิชาชีพ

ธนวรรณ บัวคลี ธนภูมิ อดิเวทิน ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณลักษณะพึงประสงค์และภาพรวมการให้บริการของพนักงานบริษัทขนส่งผลการวิจัยพบว่าคุณลักษณะของพนักงาน ผู้ให้บริการที่ดี คุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถ คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับ คุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตั๋ว ซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการบริษัทขนส่ง จำกัด ในทิศทางเดียวกันและในระดับที่ค่อนข้างสูงทั้ง 4 ปัจจัย พบว่า คุณลักษณะทางด้านการให้บริการของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวก กับความพึงพอใจโดยรวมที่ผู้บริโภคมีต่อการให้บริการ กล่าวคือการให้บริการของพนักงานจะทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการ เพราะพนักงานมีความสุขภาพ มีมารยาท และมีความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานจะทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการ เพราะพนักงานมีความสุขภาพ มีมารยาท และมีความรวดเร็วในการให้บริการ การให้ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อยล้วนเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในสินค้าและบริการ

บทที่ 3

รายละเอียดการปฏิบัติงาน



รูปที่ 3.1. สัญลักษณ์ของบริษัท การบินไทย จำกัดมหาชน

ที่มา : <https://www.google.co.th>

3.1. ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ

ชื่อสถานประกอบการ : บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

อาคารศูนย์ปฏิบัติการ การบินไทย (OPC): เลขที่ 333 หมู่ 1 ต.หนองปรือ อ.บางพลี
จ.สมุทรปราการ 10540

โทรศัพท์ : 021372987

โทรศัทพ์ : 021372987

เว็บไซต์ : <http://www.thaiairways.com/>

3.2. ลักษณะการประกอบผลิตภัณฑ์การให้บริการงานขององค์กร

3.2.1. ลักษณะการประกอบธุรกิจการบินไทย สายการบินแห่งชาติ

ประวัติบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงคมนาคม ดำเนินกิจการในด้านการบินพาณิชย์ในประเทศ และระหว่างประเทศ ในฐานะสายการบินแห่งชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เป็นรัฐวิสาหกิจของชาติ ที่ดำเนินการแข่งขันกับต่างประเทศ ในธุรกิจการบินโลก และเป็นรัฐวิสาหกิจที่สามารถทำกำไรต่อเนื่องเรื่อยมา ทั้งยังได้รับการยกย่องในด้านต่างๆ ให้อยู่ในระดับสายการบินชั้นนำของโลกเสมอมา การบินไทยเริ่มก่อตั้งขึ้นโดยการทำสัญญาร่วมทุนระหว่าง บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด กับสายการบินสแกนดิเนเวียน แอร์ไลน์ ซิสเต็ม (Scandinavian Airlines System) หรือใช้ชื่อย่อว่า เอส เอ เอส (SAS) เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม พ.ศ. 2502 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินธุรกิจการบิน ระหว่าง ประเทศ และได้จดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัด เมื่อวันที่ 29 มีนาคม พ.ศ. 2503 ด้วยทุน จดทะเบียน 2 ล้านบาท โดยบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด ถือหุ้นร้อยละ 70 และ เอส เอ เอส สายการบินสแกนดิเนเวียน แอร์ไลน์ ซิสเต็ม (SAS) ถือหุ้นร้อยละ 30 ของทุนจดทะเบียน

ต่อมา เมื่อวันที่ 30 มีนาคม พ.ศ. 2520 เอส เอ เอส (SAS) สายการบินสแกนดิเนเวียนแอร์ไลน์ ซิสเต็ม ได้โอนหุ้นที่มีอยู่ทั้งหมดให้แก่ บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด เอส เอ เอส (SAS) สแกนดิเนเวียนแอร์ไลน์ ซิสเต็ม ตามมติ คณะรัฐมนตรี และมอบโอนหุ้นที่ซื้อมาให้กระทรวงการคลัง ดังนั้น การบินไทย จึงเป็นสายการบินของคนไทยอย่างแท้จริง และมีบริษัทเดินอากาศไทยกับกระทรวงการคลัง เป็นผู้ร่วมถือหุ้น

ที่มา : <http://www.thaiairways.com>



รูปที่ 3.2. อาคารศูนย์ปฏิบัติการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
(OPERATIONS CENTER)

ที่มา : <https://www.google.co.th/url>



รูปที่ 3.3. สัญลักษณ์การบินไทย

ที่มา : <http://publicinfo.thaiairways.com/thai-logo.htm>

สัญลักษณ์ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เกิดจากการเอาแนวความคิด และลวดลายอันอ่อนช้อยงดงามทางด้านศิลปะไทย มาผสมผสานสร้างรูปแบบขึ้น เพื่อให้สื่อความหมายภาพลักษณ์ของความเป็นไทยได้อย่างเด่นชัด

ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2503 สัญลักษณ์ของการบินไทย เริ่มต้นที่รูปลักษณะของตัวละครรำ (The Dancing Man) เรื่อยมาจนถึงปี 2518 ซึ่งเป็นปีที่การบินไทย เริ่มมีการขายเส้นทางไปสู่ภูมิภาค เป็นครั้งแรก จึงได้เริ่มมีการปรับเปลี่ยนสัญลักษณ์มาเป็นรูปลักษณะที่เราเห็นกันในปัจจุบันนี้ คือ ลายเส้นอันมีส่วนคล้ายคลึงกับกลีบดอกกรัก ซึ่งถือว่าเป็นดอกไม้ที่งดงาม และใบเสมา ซึ่งเป็นศาสนวัตถุของชาติที่สำคัญ และพบเห็นได้เป็นประจำ โดยการใช้สีที่มีความหมายและเป็นสีประจำ บริษัทฯ คือ สีม่วง สีเหลืองทอง และสีชมพู

ปี 2548 นับเป็นปีแห่งการเปลี่ยนแปลงของบริษัการบินไทยฯ สัญลักษณ์ของการบินไทยจึงได้ถูกปรับเปลี่ยนให้มีชีวิตชีวมากขึ้น โดยเน้นสีที่เด่นชัด แต่ขณะเดียวกัน ยังคงอยู่ในโทนสีเดิม ที่สื่อความหมายของบริษัทฯ และเป็นองค์ประกอบของคุณสมบัติในความเป็นไทย นั่นคือ สีม่วง ซึ่งแสดงถึง ความสดใหม่ ทันสมัย และยังเป็นสีของดอกกล้วยไม้ สีเหลืองทอง สื่อความหมายของศิลปะไทย ที่ได้รับอิทธิพลมาจากศาสนา ดังเช่น ความระยิบระยับของสีทองตาม วัตถุอาราม และสีชมพูสด ที่มักพบเห็นจากลายผ้าไหมไทย พร้อมด้วยชื่อไทย (THAI) ที่ติดกับสัญลักษณ์นั้น ได้ใช้ตัวอักษรพิเศษ ที่ทำขึ้นเพื่อใช้สำหรับการบินไทยโดยเฉพาะ อ่อนช้อยและแสดงถึงความเป็นไทย โดยปรับให้ตัวอักษรเป็นแบบตัวพิมพ์ใหญ่เท่ากันทั้งหมด เพื่อแสดงความแข็งแกร่ง และมั่นคงของบริษัทฯ (Thai Airways, 2560)

3.2.2. เครื่องบินที่ประจำการของบริษัการบินไทย

ยี่ห้อ/รุ่น	แบบ	จำนวน	ชั้นที่นั่ง	หมายเหตุ
Airbus A330	A330	8 ลำ	ชั้นธุรกิจ 36 ชั้นประหยัด 263	
	A33H	7 ลำ	ชั้นธุรกิจ 36 ชั้นประหยัด 263	
Airbus A380	A380-841	6 ลำ	ชั้นหนึ่ง 12 ชั้นธุรกิจ 60 ชั้นประหยัด 435	
Boeing B737	B737-400	2 ลำ	ชั้นธุรกิจ 12 ชั้นประหยัด 137	
Boeing B747-400	B74R	4 ลำ	ชั้นหนึ่ง 10 ชั้นธุรกิจ 40 ชั้นประหยัด 325	
	B74N	6 ลำ	ชั้นหนึ่ง 9 ชั้นธุรกิจ 40 ชั้นประหยัด 325	
Boeing B777-300	B773	6 ลำ	ชั้นธุรกิจ 34 ชั้นประหยัด 330	
BoeingB777-300ER	B77B	8 ลำ	ชั้นธุรกิจ 42 ชั้นประหยัด 306	
	B77W	6 ลำ	ชั้นธุรกิจ 42 ชั้นประหยัด 306	

Boeing B777-200	B772	6 ลำ	ชั้นธุรกิจ 30 ชั้นประหยัด 279	
Boeing B777-200ER	B77E	6 ลำ	ชั้นธุรกิจ 30 ชั้นประหยัด 262	
Boeing B787-8	B787-8	6 ลำ	ชั้นธุรกิจ 24 ชั้นประหยัด 240	
Boeing B787-9	B787-9	2 ลำ	ชั้นธุรกิจ 30 ชั้นประหยัด 268	
Airbus A350-900(XWB)	A350-941	7 ลำ	ชั้นธุรกิจ 32 ชั้นประหยัด 289	
รวมทั้งหมด 80 ลำ				
Airbus A320	A320-200 A320-200(WL)	6 ลำ 14 ลำ	ชั้นสไมล์พลัส (Smile Plus) 12 ชั้นประหยัด 156	
รวมทั้งหมด 20				

ตารางที่ 3.1. เครื่องบินที่ประจำการของบริษัทการบินไทย

ที่มา : <https://th.wikipedia.org>

3.3.3. งานบริการภาคพื้น

พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน หมายถึง พนักงานภาคพื้นประจำสนามบิน หรือ Ground Staff และในแต่ละสายการบินจะมีชื่อเรียกตำแหน่งนี้ที่หลากหลายแตกต่างกัน เช่น Passenger Service Officer, Customer Service Officer, Check-in staff, Ground Officer, Flight Attendant Ground, Traffic Officer และอื่นๆ พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน จะทำหน้าที่ต้อนรับและดูแลอำนวยความสะดวก แก่ผู้โดยสารตั้งแต่ผู้โดยสารเข้ามาใช้บริการของสายการบินจนกระทั่งส่งผู้โดยสารขึ้นเครื่องให้อยู่ในความ รับผิดชอบและการบริการของแอร์โฮสเตส เมื่อผู้โดยสารเข้ามาถึงสนามบิน อันดับแรกต้องมารับการตรวจรับ บัตรโดยสารและสัมภาระ ซึ่งก็คือการเช็คอิน (Check-in) ซึ่งพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินที่อยู่เคาน์เตอร์ (Counter) รับบัตรโดยสารของแต่ละสายการบินจะเป็นคนเช็คอิน (Check-in) เมื่อเช็คอินเสร็จ จะได้รับบัตรขึ้น เครื่อง (Boarding pass)

หลังจากนั้น เมื่อผู้โดยสารเข้าไปในประตูขึ้นเครื่อง (Gate) ห้องพักผู้โดยสารขาออก ก็จะมีพนักงานบริการภาคพื้น ผู้โดยสารไปที่เครื่อง ส่วนเที่ยวบินขาเข้าก็จะมีพนักงานต้อนรับภาคพื้นรับเครื่อง ซึ่งมีหน้าที่ต้องตรวจสอบในกรณีพิเศษต่างๆ ก่อนที่จะไปรับผู้โดยสารที่เครื่อง เมื่อมาถึงอาคารขาเข้า จะต้องดูแลจนผู้โดยสารรับสัมภาระเรียบร้อยแล้ว หากมีกรณีไม่ได้รับกระเป๋า ต้องประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เช่น แผนกติดตามสัมภาระ หรือ (Lost & Found) หรือกับสถานีที่ผู้โดยสารเดินทางมา (Admissionpremium, 2560)

3.3. โครงสร้างการบริหารและวิสัยทัศน์

ผู้บริหาร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)



นางอุษณีย์ แสงสิงห์แก้ว

รักษาการ กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)



เรืออากาศเอก มนตรี จำเรียง
กรรมการผู้อำนวยการใหญ่



นายธีรพล โชติชนาภิบาล
รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่



นายดนุช บุญนาค

รองที่ปรึกษากรรมการผู้อำนวยการใหญ่
สายกลยุทธ์องค์กรและพัฒนายั่งยืน สายทรัพยากรบุคคลและบริหารทั่วไป



เรืออากาศเอก กนก ทองเผือก
รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่



นายณรงค์ชัย ว่องชนะวิโมกษ์
รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่



เรืออากาศเอก วีระศักดิ์ วิรุพพ์เพชร
รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่

สายบริหารงานกฎหมาย

สายการเงินและการบัญชี

สายปฏิบัติการ



เรืออากาศโท สมบุญ ลิ้มวัฒนพงศ์
รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายช่าง



นางสุวิมล บัวเลิศ
ผู้ช่วยกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สำนักเลขานุการบริษัทฯ

รูปที่ 3.4. รูปโครงสร้างผู้บริหารองค์กร

ที่มา : <http://thaith.listedcompany.com/management.html>

3.4. ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

ตำแหน่งงานนักศึกษาฝึกงานทั่วไปกองระเบียบและวินัยบุคลากร (QV-2) กองสวัสดิการ และมาตรฐานความปลอดภัยงานบริการบนเครื่องบิน (QV-3)

3.4.1. การสแกน (Scan) เอกสารเข้าแฟ้มประวัติ (Personnel File)

เป็นการสแกน (Scan) สัญญาจ้างของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการทดลองงาน เข้าใน แฟ้มประวัติ (Personnel File) รวมถึงการสแกน (Scan) ใบรับรองแพทย์ คະแนน และข้อมูล ประวัติต่างๆ ที่เข้ามาติดต่อที่กองระเบียบวินัยและบุคลากร (QV-2) จากนั้นนำเอกสารที่ได้สแกน (Scan) แล้วเข้าไปเก็บในห้องเก็บเอกสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินการบินไทย ซึ่งเป็น ห้องที่เก็บข้อมูลทั้งหมดรวมถึงประวัติของลูกเรือไว้

3.4.2. การตรวจสอบการประเมิน Inflight Manager (IM) ผู้จัดการเที่ยวบินอาวุโส, Air Purser (AP) ผู้จัดการเที่ยวบิน

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีตำแหน่งเป็น ผู้จัดการเที่ยวบินอาวุโส Inflight Manager (IM), Air Purser (AP) ผู้จัดการเที่ยวบินจะต้องทำการประเมินลูกเรือในเที่ยวบินนั้นๆ ซึ่งเราต้อง ตรวจสอบผ่านระบบ (Thai Square) เมื่อพบผู้ที่ทำการประเมินไม่ครบก็ทำการออกไปแจ้งโดยมี ผู้จัดการ (Manager) ซึ่งเป็นผู้จัดการกองระเบียบและวินัยบุคลากรผลเซ็น (Sign) รับรองกำกับ และนำไปแจ้งไปที่ห้องกล่องจดหมายลูกเรือ (Crew Mail BOX) เพื่อเรียก Inflight Manager (IM), Air Purser (AP) ผู้จัดการเที่ยวบิน มาทำการประเมินลูกเรือให้ครบถ้วน

3.4.3. การจัดทำคะแนนผ่านทดลองงานของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติหน้าที่ ทดลองงาน (Trainee TQV)

จัดทำคะแนนผ่านทดลองงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติหน้าที่ทดลองงาน (Trainee TQV) แต่ละห้อง เพื่อบอกผลการผ่านทดลองงานและแจ้งหลักเกณฑ์การทำงาน รวมถึง สิทธิประโยชน์ให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการทดลองงาน และได้รับการบรรจุเป็น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยตรง

3.4.4. ตรวจสอบบัตรประกันสุขภาพ (PA CARD)

ตรวจสอบรายชื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในบัตรประกันสุขภาพ (PA CARD) ว่าตรงกับระบบหรือไม่ ถ้าไม่ตรงจัดส่งแก้ไขเพื่อให้แก้ไขข้อมูลให้ถูกต้องต่อไป

3.4.5. จัดเรียงเอกสารการเจ็บป่วยระหว่างการปฏิบัติงานของพนักงาน (Sick On Duty)

จัดเรียงเอกสารการเจ็บป่วยระหว่างการปฏิบัติงานของพนักงาน (Sick On Duty) ตรวจสอบใบเบิกค่ารักษาพยาบาล ใบรับรองแพทย์ให้ถูกต้อง

3.4.6. สรุปค่าดัชนีมวลกาย (Body Mass Index :BMI)

สรุปค่าดัชนีมวลกาย (Body Mass Index: BMI) ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บันทึกข้อมูล ค่า ดัชนีมวลกายของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีค่าดัชนีมวลกาย เกินมาตรฐานตามที่ทางบริษัทได้กำหนดไว้

3.5. ชื่อและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา

คุณ วราวุธ มุลพันธ์

คุณ สุภิญญา หาญศึกษา

3.6. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

7 สิงหาคม 2560 – 24 พฤศจิกายน 2560

3.7. ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

3.7.1. เลือกหัวข้อปัญหาที่จะทำการวิจัย (Selecting a topic of research)

3.7.2. ศึกษาค้นคว้ารวบรวมข้อมูลพื้นฐาน และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

(Review literature and related research)

3.7.3. สร้างเครื่องมือที่จะใช้ในการวิจัย (Formulating research instrument)

3.7.4. การเก็บรวบรวมข้อมูล (Collecting data)

3.7.5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล (Scrutinizing data and Analysis of data)

3.7.6. ตีความผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาข้อสรุป (Interpretation of data)

3.7.7. การเขียนรายงานการวิจัยและการจัดพิมพ์ (Research report and publishing) เตรียมนำเสนอ

3.8. ระยะเวลาในการดำเนินงาน

การดำเนินงาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
1. เลือกหัวข้อปัญหาที่จะทำการวิจัย	←		→		
1. ศึกษาค้นคว้ารวบรวมข้อมูลพื้นฐาน และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย	←			→	

2. สร้างเครื่องมือที่จะใช้ ในการวิจัย			↔		
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล			↔		
5. การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล				↔	
6. ตีความผลการ วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหา ข้อสรุป				↔	
7. การเขียนรายงานการ วิจัยและการจัดพิมพ์ เตรียมนำเสนอ				↔	→

3.9. อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้

ฮาร์ดแวร์ : 1. เครื่องคอมพิวเตอร์

2. โทรศัพท์มือถือ

ซอฟต์แวร์ : 1. โปรแกรม Microsoft Word

2. โปรแกรม Microsoft Excel

3. โปรแกรม Microsoft Powerpoint

4. โปรแกรม Photoshop

5. โปรแกรม R

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางแสดงผลของแบบสอบถาม

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาคูณลักษณะที่พึงประสงค์สำหรับพนักงานบริการภาคพื้น โดยทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากการกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยคณะผู้จัดทำได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน และนำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะที่พึงประสงค์สำหรับพนักงานบริการภาคพื้นสายการบิน

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	176	44
หญิง	224	56
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ มากที่สุดคือ เพศหญิง จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56 และเพศชาย จำนวน 176 คนคิดเป็น ร้อยละ 44

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	14.00	3.50
20-40 ปี	158.00	68.00
41-60 ปี	114.00	28.50
รวม	400.00	100.00

จากตารางที่ 4.2 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ มากที่สุดคือ ช่วงอายุ 20-40 ปี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 68 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 41-60 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 และน้อยที่สุดคือ ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	60.00	15.00
ปริญญาตรี	315.00	78.75
สูงกว่าปริญญาตรี	25.00	6.25
รวม	400	100.00

ตารางที่ 4.3 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ มากที่สุดคือระดับปริญญาตรี จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 78.75 รองลงมาคือระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และน้อยที่สุดคือระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10 ปี	191.00	47.75
10-20 ปี	158.00	39.50
21-30 ปี	49.00	12.22
มากกว่า 31 ปี	2.00	0.50
รวม	400.00	100.00

ตารางที่ 4.4 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ที่มีประสบการณ์การทำงาน มากที่สุดคือ ต่ำกว่า 10 ปี จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.75 อันดับที่สองคือ 10-20 ปี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 อันดับที่สามคือ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.22 และน้อยที่สุดคือ มากกว่า 31 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านคุณธรรมที่ส่งผลต่อการทำงาน

ด้านคุณธรรม	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
จิตสำนึกรับผิดชอบและตระหนักในจรรยาบรรณวิชาชีพ	4.90	0.30	สำคัญมากที่สุด
ความซื่อสัตย์สุจริต สามารถจัดการปัญหาด้านจริยธรรมและความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับ	4.78	0.42	สำคัญมากที่สุด
เคารพกฎ ระเบียบและข้อบังคับขององค์กร	4.62	0.49	สำคัญมากที่สุด
เคารพสิทธิ รับฟังความคิดเห็นของคนอื่นและมีความเป็นประชาธิปไตย	4.68	0.46	สำคัญมากที่สุด
ทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ	4.75	0.46	สำคัญมากที่สุด
มีวินัยและตรงต่อเวลา	4.70	0.47	สำคัญมากที่สุด
รวม	28.43	2.60	สำคัญมากที่สุด

หมายเหตุ

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง สำคัญมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง สำคัญปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง สำคัญน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านคุณธรรมที่ส่งผลต่อการทำงานเรียงตามระดับความสำคัญจากมากไปน้อย มากที่สุดคือ จิตสำนึกรับผิดชอบและตระหนักในจรรยาบรรณวิชาชีพ ค่าเฉลี่ย 4.90 รองลงมาคือความซื่อสัตย์สุจริต สามารถจัดการปัญหาด้านจริยธรรมและความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับ ค่าเฉลี่ย 4.78 ทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ ค่าเฉลี่ย 4.75 มีวินัยและตรงต่อเวลา ค่าเฉลี่ย 4.70 เคารพสิทธิ รับฟังความคิดเห็นของคนอื่นและมีความเป็นประชาธิปไตย ค่าเฉลี่ย 4.68 น้อยที่สุดคือ เคารพกฎ ระเบียบและข้อบังคับขององค์กร ค่าเฉลี่ย 4.62 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความรู้ความสามารถที่ส่งผลต่อการทำงาน

ด้านความรู้ความสามารถ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
คุณวุฒิตรงตามตำแหน่ง	4.79	0.43	สำคัญมากที่สุด
ความรู้ด้านการบิน	4.57	0.52	สำคัญมากที่สุด
ความรู้ด้านการบริการผู้โดยสาร	4.58	0.56	สำคัญมากที่สุด
ความรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงาน	4.58	0.57	สำคัญมากที่สุด
ความรู้ด้านกฎหมายการบิน	4.53	0.63	สำคัญมากที่สุด
ความรู้ด้านงานบริการผู้โดยสาร	4.57	0.54	สำคัญมากที่สุด
ทักษะการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน	4.59	0.56	สำคัญมากที่สุด
ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน	4.52	0.62	สำคัญมากที่สุด
ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	4.56	0.65	สำคัญมากที่สุด
ทักษะในการคิดวิเคราะห์ และสามารถเสนอแนวทางในการแก้ปัญหาต่างๆได้	4.58	0.56	สำคัญมากที่สุด
ทักษะในการติดต่อสื่อสาร ประสานงานบริการ	4.66	0.52	สำคัญมากที่สุด
รวม	50.53	6.16	สำคัญมากที่สุด

หมายเหตุ

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง สำคัญมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง สำคัญปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง สำคัญน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความรู้ความสามารถที่ส่งผลต่อการทำงาน เรียงตามระดับความสำคัญจากมากไปน้อย สำคัญมากที่สุดคือคุณวุฒิตรงตามตำแหน่ง ค่าเฉลี่ย 4.79 รองลงมาคือ ทักษะในการติดต่อสื่อสารประสานงานบริการ ค่าเฉลี่ย 4.66 ทักษะการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน ค่าเฉลี่ย

4.59 ความรู้ด้านการบริการผู้โดยสาร ค่าเฉลี่ย 4.58 ความรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.58 ทักษะในการคิดวิเคราะห์และสามารถเสนอแนวทางในการแก้ปัญหาต่างๆ ได้ ค่าเฉลี่ย 4.58 ความรู้ด้านการบิน ค่าเฉลี่ย 4.57 ความรู้ด้านงานบริการผู้โดยสาร ค่าเฉลี่ย 4.57 ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ค่าเฉลี่ย 4.56 ความรู้ด้านกฎหมายการบิน ค่าเฉลี่ย 4.53 และค่าเฉลี่ย น้อยที่สุดคือทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.52 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการ
ทำงาน**

ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
เชื่อมั่นในตัวเอง กล้าแสดงออกหรือ แสดงความคิดเห็น	4.66	0.52	มีความสำคัญมากที่สุด
ทำงานเป็นทีมได้ดี เป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี	4.61	0.56	มีความสำคัญมากที่สุด
ปรับตัวได้ดี	4.68	0.50	มีความสำคัญมากที่สุด
จิตบริการและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.76	0.44	มีความสำคัญมากที่สุด
การควบคุมอารมณ์	4.72	0.48	มีความสำคัญมากที่สุด
ใฝ่รู้ กระตือรือร้นในการใฝ่ศึกษาเพื่อ พัฒนาตนเองอยู่เสมอ	4.68	0.49	มีความสำคัญมากที่สุด
มีความกระตือรือร้นขณะบริการ	4.75	0.45	มีความสำคัญมากที่สุด
กริยาอาการอ่อนโยน สุภาพมารยาทดี และอ่อนน้อมถ่อมตน	4.72	0.46	มีความสำคัญมากที่สุด
มีปฏิภาณไหวพริบและแก้ปัญหาเฉพาะ หน้าได้	4.73	0.47	มีความสำคัญมากที่สุด
ระเอียดรอบคอบ	4.77	0.44	มีความสำคัญมากที่สุด
อดทน มุ่งมั่น	4.78	0.42	มีความสำคัญมากที่สุด
รวม	51.86	5.23	มีความสำคัญมากที่สุด

หมายเหตุ

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง มีความสำคัญมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง มีความสำคัญมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง มีความสำคัญปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง มีความสำคัญน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง มีความสำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการทำงาน มากที่สุดคือ อดทนมุ่งมั่น ค่าเฉลี่ย 4.78 รองลงมาคือ ระเอียครอบคอบ ค่าเฉลี่ย 4.77 จิตบริการและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ค่าเฉลี่ย 4.76 มีความกระตือรือร้น ค่าเฉลี่ย 4.75 มีไหวพริบและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ ค่าเฉลี่ย 4.73 การควบคุมอารมณ์ ค่าเฉลี่ย 4.72 กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี และอ่อนน้อมถ่อมตน ค่าเฉลี่ย 4.72 ปรับตัวได้ดี ค่าเฉลี่ย 4.68 ใฝ่รู้ กระตือรือร้น ค่าเฉลี่ย 4.68 เชื่อมั่นในตัวเอง กล้าแสดงออกหรือแสดงความคิดเห็น ค่าเฉลี่ย 4.66 และน้อยที่สุดคือ ทำงานเป็นทีมได้ดีเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี ค่าเฉลี่ย 4.61 ตามลำดับ

หมายเหตุ

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง สำคัญมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง สำคัญปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง สำคัญน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านคุณธรรมที่ส่งผลต่อการทำงานเรียงตามระดับความสำคัญจากมากไปน้อย มากที่สุดคือ จิตสำนึกรับผิดชอบและตระหนักในจรรยาบรรณวิชาชีพ ค่าเฉลี่ย 4.90 รองลงมาคือความซื่อสัตย์สุจริต สามารถจัดการปัญหาด้านจริยธรรมและความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับ ค่าเฉลี่ย 4.78 ทักษะที่ดีต่ออาชีพ ค่าเฉลี่ย 4.75 มีวินัยและตรงต่อเวลา ค่าเฉลี่ย 4.70 เคารพสิทธิรับฟังความคิดเห็นของคนอื่นและมีความเป็นประชาธิปไตย ค่าเฉลี่ย 4.68 น้อยที่สุดคือ เคารพกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กร ค่าเฉลี่ย 4.62 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความรู้ความสามารถที่ส่งผลต่อการทำงาน

ด้านความรู้ความสามารถ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
คุณวุฒิตรงตามตำแหน่ง	4.79	0.43	สำคัญมากที่สุด
ความรู้ด้านการบิน	4.57	0.52	สำคัญมากที่สุด
ความรู้ด้านการบริการผู้โดยสาร	4.58	0.56	สำคัญมากที่สุด
ความรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงาน	4.58	0.57	สำคัญมากที่สุด
ความรู้ด้านกฎหมายการบิน	4.53	0.63	สำคัญมากที่สุด
ความรู้ด้านงานบริการผู้โดยสาร	4.57	0.54	สำคัญมากที่สุด
ทักษะการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน	4.59	0.56	สำคัญมากที่สุด
ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน	4.52	0.62	สำคัญมากที่สุด
ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	4.56	0.65	สำคัญมากที่สุด
ทักษะในการคิดวิเคราะห์ และสามารถเสนอแนวทางในการแก้ปัญหาต่างๆ ได้	4.58	0.56	สำคัญมากที่สุด
ทักษะในการติดต่อสื่อสารประสานงานบริการ	4.66	0.52	สำคัญมากที่สุด
รวม	50.53	6.16	สำคัญมากที่สุด

หมายเหตุ

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง สำคัญมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง สำคัญปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง สำคัญน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความรู้ความสามารถที่ส่งผลต่อการทำงาน เรียงตามระดับความสำคัญจากมากไปน้อยสำคัญมากที่สุดคือคุณวุฒิตรงตามตำแหน่ง ค่าเฉลี่ย 4.79 รองลงมาคือ ทักษะในการติดต่อสื่อสารประสานงานบริการ ค่าเฉลี่ย 4.66 ทักษะการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.59 ความรู้ด้านการบริการผู้โดยสาร ค่าเฉลี่ย 4.58 ความรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.58 ทักษะในการคิดวิเคราะห์และสามารถเสนอแนวทางในการแก้ปัญหาต่างๆ ได้ ค่าเฉลี่ย 4.58 ความรู้ด้านการบิน ค่าเฉลี่ย 4.57 ความรู้ด้านงานบริการผู้โดยสาร ค่าเฉลี่ย 4.57 ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ค่าเฉลี่ย 4.56 ความรู้ด้านกฎหมายการบิน ค่าเฉลี่ย 4.53 และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.52 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการทำงาน

ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
เชื่อมั่นในตัวเอง กล้าแสดงออกหรือแสดงความคิดเห็น	4.66	0.52	มีความสำคัญมากที่สุด
ทำงานเป็นทีมได้ดี เป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี	4.61	0.56	มีความสำคัญมากที่สุด
ปรับตัวได้ดี	4.68	0.50	มีความสำคัญมากที่สุด
จิตบริการและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.76	0.44	มีความสำคัญมากที่สุด
การควบคุมอารมณ์	4.72	0.48	มีความสำคัญมากที่สุด
ใฝ่รู้ กระตือรือร้นในการใฝ่ศึกษาเพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ	4.68	0.49	มีความสำคัญมากที่สุด
มีความกระตือรือร้นขณะบริการ	4.75	0.45	มีความสำคัญมากที่สุด
กริยาอาการอ่อนโยน สุภาพมารยาทดีและอ่อนน้อมถ่อมตน	4.72	0.46	มีความสำคัญมากที่สุด
มีปฏิภาณไหวพริบและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้	4.73	0.47	มีความสำคัญมากที่สุด
ระเอียดรอบคอบ	4.77	0.44	มีความสำคัญมากที่สุด
อดทน มุ่งมั่น	4.78	0.42	มีความสำคัญมากที่สุด

รวม	51.86	5.23	มีความสำคัญมากที่สุด
-----	-------	------	----------------------

หมายเหตุ	คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง มีความสำคัญมากที่สุด
	คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง มีความสำคัญมาก
	คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง มีความสำคัญปานกลาง
	คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง มีความสำคัญน้อย
	คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง มีความสำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการทำงาน มากที่สุดคือ อดทนมุ่งมั่น ค่าเฉลี่ย 4.78 รองลงมาคือ ละเอียดรอบคอบ ค่าเฉลี่ย 4.77 จิตบริการและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ค่าเฉลี่ย 4.76 มีความกระตือรือร้น ค่าเฉลี่ย 4.75 มีไหวพริบและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ ค่าเฉลี่ย 4.73 การควบคุมอารมณ์ ค่าเฉลี่ย 4.72 กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี และอ่อนน้อมถ่อมตน ค่าเฉลี่ย 4.72 ปรับตัวได้ดี ค่าเฉลี่ย 4.68 ใฝ่รู้ กระตือรือร้น ค่าเฉลี่ย 4.68 เชื่อมั่นในตัวเอง กล้าแสดงออกหรือแสดงความคิดเห็น ค่าเฉลี่ย 4.66 และน้อยที่สุดคือ ทำงานเป็นทีมได้ดีเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี ค่าเฉลี่ย 4.61 ตามลำดับ

บทที่ ๕

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1. สรุปผลโครงการวิจัย

การศึกษาคูณลักษณะที่พึงประสงค์สำหรับพนักงานบริการภาคพื้นสายการบิน จำนวน 400 ตัวอย่าง พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56 ส่วนเพศชายมีจำนวนร้อยละ 44 โดยกลุ่มตัวอย่างมีอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 47.75 อายุระหว่าง 20-40 ปี 68 ร้อยละ อายุระหว่าง 41-60 ปี ร้อยละ 28.50 ส่วนในด้านระดับการศึกษาพนักงานบริการภาคพื้นสายการบินมีสามระดับ คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 15.00 ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 78.75 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 6.25 โดยมีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 10 ปี ร้อยละ 47.75 ประสบการณ์ทำงาน 10-20 ปี ร้อยละ 39.50 ประสบการณ์ทำงาน 21-30 ปี ร้อยละ 12.22 ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 31 ปี ร้อยละ 0.50

คุณลักษณะที่พึงประสงค์สำหรับพนักงานบริการภาคพื้นสายการบินโดยเฉลี่ยด้านคุณธรรมที่ส่งผลต่อการทำงาน ด้านความรู้ความสามารถที่ส่งผลต่อการทำงาน ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยแยกออกเป็นแต่ละด้าน

ด้านคุณธรรมที่ส่งผลต่อการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้มีระดับความคิดเห็น จากมากไปน้อย ดังนี้ มากที่สุดคือ จิตสำนึกรับผิดชอบและตระหนักในจรรยาบรรณวิชาชีพ ค่าเฉลี่ย 4.90 รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริต สามารถจัดการปัญหาด้านจริยธรรมและความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับ ค่าเฉลี่ย 4.78 ทศนคติที่ดีต่ออาชีพ ค่าเฉลี่ย 4.75 มีวินัยและตรงต่อเวลา ค่าเฉลี่ย 4.70 เคารพสิทธิ รับฟังความคิดเห็นของคนอื่นและมีความเป็นประชาธิปไตย ค่าเฉลี่ย 4.68 ต่ำสุดคือ เคารพกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กร ค่าเฉลี่ย 4.62 ตามลำดับ

ด้านความรู้ความสามารถที่ส่งผลต่อการทำงาน

เรียงตามระดับความสำคัญจากมากไปน้อยดังนี้ มากที่สุดคือคุณวุฒิตรงตามตำแหน่ง ค่าเฉลี่ย 4.79 รองลงมาคือ ทักษะในการติดต่อสื่อสาร ประสานงานบริการ ค่าเฉลี่ย 4.66 ทักษะการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.59 ความรู้ด้านการบริการผู้โดยสาร ค่าเฉลี่ย 4.58 ความรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.58 ทักษะในการคิดวิเคราะห์และสามารถเสนอแนวทางในการแก้ปัญหาต่างๆ ได้ ค่าเฉลี่ย 4.58 ความรู้ด้านการบิน ค่าเฉลี่ย 4.57 ความรู้ด้านงานบริการผู้โดยสาร ค่าเฉลี่ย 4.57 ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ค่าเฉลี่ย 4.56 ความรู้ด้านกฎหมายการบิน ค่าเฉลี่ย 4.53 และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.52 ตามลำดับ

ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการทำงาน

เรียงตามระดับความคิดเห็นจากมากไปน้อยดังนี้ มากที่สุดคือ อดทน มุ่งมั่น ค่าเฉลี่ย 4.78 รองลงมาคือ ระเบียบรอบคอบ ค่าเฉลี่ย 4.77 จิตบริการและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ค่าเฉลี่ย 4.76 มีความ

กระตือรือร้นขณะบริการ ค่าเฉลี่ย 4.75 มีปฏิภาณไหวพริบและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ ค่าเฉลี่ย 4.73 การควบคุมอารมณ์ ค่าเฉลี่ย 4.72 กริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี และอ่อนน้อมถ่อมตน ค่าเฉลี่ย 4.72 ปรับตัวได้ดี ค่าเฉลี่ย 4.68 ใฝ่รู้ กระตือรือร้นในการใฝ่ศึกษาเพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 4.68 เชื้อมั่นในตัวเอง กล้าแสดงออกหรือแสดงความคิดเห็น ค่าเฉลี่ย 4.66 และค่าเฉลี่ย ทำงานเป็นทีมได้ดีเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี ค่าเฉลี่ย 4.61 ตามลำดับ

งานบริการสายการบินภาคพื้นเป็นพื้นฐานของงานบริการสายการบิน จะส่งผลต่อการทำงานที่สำคัญ และมีประสิทธิภาพที่สำคัญเป็นการบริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และพึงพอใจ รักษาลูกค้าปัจจุบันให้ คงอยู่ และเพิ่มจำนวนลูกค้าประจำของสายการบิน ดังนั้นพนักงานที่มีความรู้ความสามารถครบ รวมถึงมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตรงตามสายงานบริการภาคพื้นดินจะทำให้สายการบินมีมีศักยภาพสูงและสามารถทางการแข่งขันในระดับโลกได้

5.2. ข้อจำกัดหรือปัญหาของโครงการ

การรวบรวมหรือเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามต้องใช้เวลาในการเก็บข้อมูล เนื่องจากพนักงานบริการภาคพื้นทำงานจริงอยู่ในช่วงเวลาทำงาน ต้องขออนุญาตและเก็บข้อมูลสำหรับผู้ที่สะดวกทำแบบสอบถามและต้องทำใบอนุญาตในการใช้พื้นที่ในการเก็บข้อมูลจากผู้อำนวยความสะดวกทางอากาศยานสุวรรณภูมิ จึงทำให้ใช้เวลา

5.3. ข้อเสนอแนะ

ควรวางแผนระยะเวลาการเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้ดี เช็กเที่ยวบิน (Flight) ให้ดีเพราะผู้จัดทำได้เจอกับวันที่มี เที่ยวบินมากกว่าปกติทำให้เกิดความล่าช้า และใช้เวลานานในการเก็บข้อมูล

5.4. สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

5.4.1 สิ่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ได้เรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมความเป็นไทย เช่น การยิ้มไหว้ ทักทาย ที่นำมาใช้ควบคู่กับการทำงานซึ่งตรงกับชื่อสายการ บินไทยซึ่งยังคงอนุรักษ์ และเผยแพร่ความเป็นไทยไปสู่ต่างชาติ ได้เรียนรู้กระบวนการทำงานในองค์กรที่มีขนาดใหญ่และมี ชื่อเสียงอันดับต้นๆของประเทศ ได้เรียนรู้การทำงานในส่วนต่างๆซึ่งเราสามารถนำไปใช้กับการทำงานได้ในอนาคต

5.4.1 ความรู้เกี่ยวกับการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ได้นำความรู้เกี่ยวกับการโรงแรมและการท่องเที่ยวมาใช้ในการฝึกงานสหกิจ เช่นการจัดห้องประชุม การเรียนรู้หรือทำงานในสายการบินในวิซางานบริการสายการบิน (Airline) คำศัพท์ที่สายการบินนิยมใช้ทำให้การทำงานราบรื่น และผ่านไปด้วยดี เช่นตัวย่อของสนามบิน ตัวย่อของสายการบิน การดูเวลาขึ้น-ลง ของแต่ละเที่ยวบิน (Flight) ที่ต้องการดู ทำให้เรานำความรู้ พื้นฐานมาปรับใช้ในการทำงานและเป็นการฝึกฝนทบทวนความจำ

5.5.2 จิตวิทยาการบริการ

สามารถใช้จิตวิทยาการบริการ เช่นเมื่อมีผู้มาทำประเมิน หรือมาติดต่อที่ กองระเบียบและวินัยบุคลากร (QV-2) มีลักษณะที่แตกต่างกันไป โดยเฉพาะผู้ประเมินที่มีตำแหน่ง Inflight Manager (IM) ผู้จัดการเที่ยวบินอาวุโส, Air Purser (AP) ผู้จัดการเที่ยวบิน บางท่านรีบป็นก็จะทำให้มีความรีบระรีบเร่งในการทำประเมิน เราก็ต้องทำงานด้วยความรวดเร็วเพื่อให้ทันเวลา และบางท่านที่ระบบการประเมินมีปัญหาที่จะโทรมาเราก็ต้องอธิบายด้วยน้ำเสียงนุ่มนวลเพื่อให้เข้าใจ และบางท่านก็จะใช้อารมณ์เราต้องระงับด้วยการอธิบายชี้แจงแจ่มใสและจัดการแก้ปัญหาโดยการเปิดระบบเพื่อให้สำเร็จ

5.5.3 การพัฒนาบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์

มีการพัฒนาบุคลิกภาพของตัวเองโดยเริ่มจากการแต่งตัว ความสะอาด ต่างๆ มารยาทกริยาทำทางเพื่อให้บุคลิกของเราดูดี เรียบร้อยรวมถึงมีมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานพูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้กับเพื่อนต่างสถาบัน และที่สำคัญมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับพี่ๆที่ทำงาน ใหว่ที่ทักทายช่วยงานพี่ๆ พูดคุย รวมถึงขอคำปรึกษาในการทำงาน การทำวิจัย พี่ๆเพื่อนๆที่ทำงานดีและมีความสนิทสนมเป็นกันเอง

5.5.4 ภาษา

มีการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น เพราะในการทำงานมีคำศัพท์เฉพาะมากมาย ทำให้ได้เรียนรู้คำศัพท์ใหม่ๆ ที่ใช้ในการทำงาน เช่น (Sick On Duty) การเจ็บป่วยกะทันหัน (Sick After Check-in) การป่วยหลังจากที่มีการเช็คอิน (Check-in) ป่วย 3 ชั่วโมงก่อนขึ้นบิน (Sick 3 Hrs Before Departure) เป็นต้น ซึ่งพนักงานที่ต้องการติดต่อเรื่อง การเจ็บป่วยกะทันหัน (Sick On Duty) จะติดต่อที่กองสวัสดิการและมาตรฐานความปลอดภัยงานบริการบนเครื่องบิน (QV-3) และ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติหน้าที่ทดลองงาน (Trainee TQV) ที่ป่วย (Sick) (Direct To Air Craft) ต้องติดต่อที่กองระเบียบและวินัยบุคลากร (QV-2) เพื่อทำการหักคะแนนและดักเตือน

5.6. ปัญหาที่พบของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ปัญหาที่พบคือการเดินทางเพราะต้องมีการปรับตัวและเผื่อเวลาในการเดินทางมาฝึกงาน และค่าใช้จ่ายสูงเพราะค่าที่พักจะมีราคาสูง

บรรณานุกรม

- กนกพร วงศาโรจน์ และ พิสมัย สุขชนวิวรรค์. (2557). แผนงานบริการภาคพื้นสายการบิน. [ม.ป.ท.].
กมลมาศ. (2556). *ปรับตัวได้ดี*. [ม.ป.ท.].
เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2557). *ระเียบครอบคอบ*. [ม.ป.ท.].
แคทเซนเซนแบช สมิธ. (2548). *ทำงานเป็นทีม เป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี*. [ม.ป.ท.].
ณัฐวุฒิ ศิลาโชติ. (2552). *ความรู้ด้านการบิน*. [ม.ป.ท.].
ณัฐวุฒิ ศิลาโชติ. (2552). *ความรู้ด้านกฎหมายการบิน*. [ม.ป.ท.].
ทิพมาศ เสวตวรโชติ. (2537). *เคารพกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กร*. [ม.ป.ท.].
เทพ สงวนกิตติพันธุ์. (2545). *การควบคุมอารมณ์*. [ม.ป.ท.].
ไไทยรัฐ. (2560). *อุตสาหกรรมการบิน*. กรุงเทพฯ: ไไทยรัฐ.
ชนวัฒน์ เจริญภัทรานนท์, พุทธวัฒน์ ภัทรสกุล และ ภัทรพล ศิริพงษ์เวทิน. (2559). *เคารพลสิทธิคนอื่น
และมีความเป็นประชาธิปไตย*. [ม.ป.ท.].
ชนวรรณ บัวคลี และ ธนภูมิ อติเวทิน. (2558). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์และภาพรวมการให้บริการ
ของพนักงานบริษัทขนส่ง*. [ม.ป.ท.].
นงลักษณ์ วัฒนธรรม. (2553). *ใ้รู้ กระตือรือร้นในการใ้ศึกษาเพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ*. [ม.ป.ท.].
นงลักษณ์ วัฒนธรรม. (2553). *มีความกระตือรือร้นขณะบริการ*. [ม.ป.ท.].
บ้านจอมยุทธ. (2543). *มีปฏิภาณไหวพริบและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้*. [ม.ป.ท.].
บุษยมาศ. (2553). *ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน*. [ม.ป.ท.].
ประคัลภ์ ปิ่นพิลังกกุล. (2556). *คุณลักษณะของพนักงานที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่*. [ม.ป.ท.].
ปิ่นนัตถ์ กัลยา, กนกอร ศิริจิตติ, สยมภู อุณะพันธ์ และ เกศณีย์ สัตตรัตน์ขจร. (2558). *คุณลักษณะที่พึง
ประสงค์ของบุคลากรตามความต้องการของผู้บริหาร โรงแรมในจังหวัดลำปาง*. [ม.ป.ท.].
ปิ่นสาศิริ. (2559). *กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน*. [ม.ป.ท.].
ปิยพัทธ์ ไชยทา. (2556). *ทักษะการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน*. [ม.ป.ท.].
ประเวศ วะสี. (2549). *คุณธรรมนำการพัฒนา ยุทธศาสตร์สังคม คุณธรรม*. [ม.ป.ท.].
ประไพ ประดิษฐ์สุทธาวร. (2551). *คุณลักษณะอันพึงประสงค์*. [ม.ป.ท.].
ประไพ ประดิษฐ์สุทธาวร. (2537). *ความซื่อสัตย์สุจริต*. [ม.ป.ท.].
พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (2556). *ความรู้ด้านงานบริการผู้โดยสาร*. [ม.ป.ท.].
มหาวิทยาลัยราชมงคล. (2556). *ความรู้ด้านการบริการผู้โดยสาร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชมงคล.
ขงยุทธ ขมไชย. (2554). *อคทน มุ่งมั่น*. [ม.ป.ท.].
ราชบัณฑิตยสถาน. (2552). *คุณวุฒิตรตรงตามตำแหน่ง*. กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน.
ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *ทักษะในการคิดวิเคราะห์*. กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน.
รอบบินส์. (2544). *ทักษะในการติดต่อสื่อสารประสานงานบริการ*. [ม.ป.ท.].

บรรณานุกรม (ต่อ)

วนิดา เลิศพัฒนานนท์. (2560). *ระเบียบวิจัยพื้นฐานการโรงแรมและการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสยาม.

วาสนา วาสนา. (2549). *ความรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงาน*. [ม.ป.ท.].

ศรีเพ็ญ เทนอิสสระ. (2553). *จิตบริการและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี*. [ม.ป.ท.].

ศิริลักษณ์ อัยยาราช. (2558). *ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ*. [ม.ป.ท.].

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). *องค์ประกอบของความคาดหวัง*. [ม.ป.ท.].

สันติ อภัยราช. (2553). *จิตสำนึกรับผิดชอบและตระหนักในจรรยาบรรณวิชาชีพ*. [ม.ป.ท.].

สุทธิชัย ปัญญโรจน์. (2556). *มีวินัยและตรงต่อเวลา*. [ม.ป.ท.].

สุณิษา ชอบชัย. (2557). *ทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ*. [ม.ป.ท.].

อรพินท์ ขจรอำไพสุข. (2551). *ด้านความรู้ความสามารถ*. [ม.ป.ท.].

เออร์เนส อาร์.ฮิลการ์ด. (2505). *ด้านบุคลิกภาพ*. [ม.ป.ท.].

Bloom Et al. (2456). *กรอบแนวคิดการวิจัย*. [ม.ป.ท.].

Incquity. (2558). *แนวคิด 8 ทักษะที่พนักงานควรมี*. [ม.ป.ท.].



ภาคผนวก ข

รูปภาพระหว่างออกสหกิจศึกษา





ตรวจเช็คชื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในบัตร (PA CARD) บัตรประกันสุขภาพ ว่าตรงกับระบบหรือไม่ ถ้าไม่ตรงจัดส่งแก้ไขเพื่อให้แก้ไขข้อมูลให้ถูกต้องต่อไป



จัดเรียงเอกสาร Sick On Duty เอกสารการเจ็บป่วยระหว่างปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน
ตรวจสอบใบเบิกค่ารักษาพยาบาล ใบรับรองแพทย์ให้ถูกต้อง



รับหน้าที่เป็นผู้ช่วยอำนวยการสอบเลื่อนขั้นเป็น Inflight Manager (IM) ผู้จัดการเที่ยวบินอาวุโส ของ
ทางบริษัท



การ Scan นำเอกสารเข้า Personnel File แฟ้มประวัติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มา
ติดต่อกับกองระเบียบและวินัยบุคลากร เพื่อเก็บข้อมูลไว้ป้องกันการสูญหายและเสียเวลากับการรื้อแฟ้ม
ประวัติ



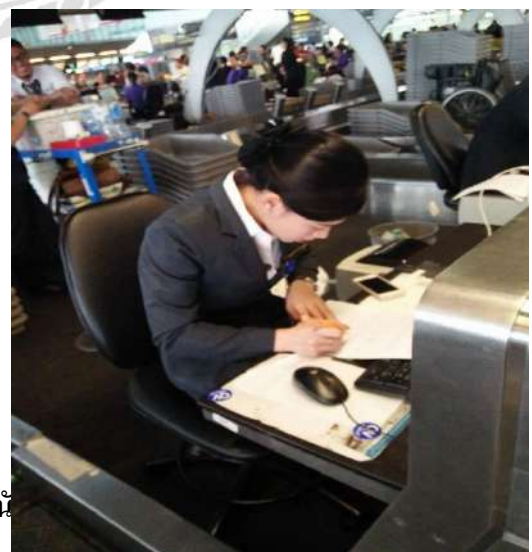
นำเอกสารที่ทำการ Scan นำเอกสารเข้าระบบ Personnel File เพิ่มประวัติ แล้วนำไปเก็บไว้ในห้อง File ที่เก็บเอกสารข้อมูลของลูกเรือ (พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน)

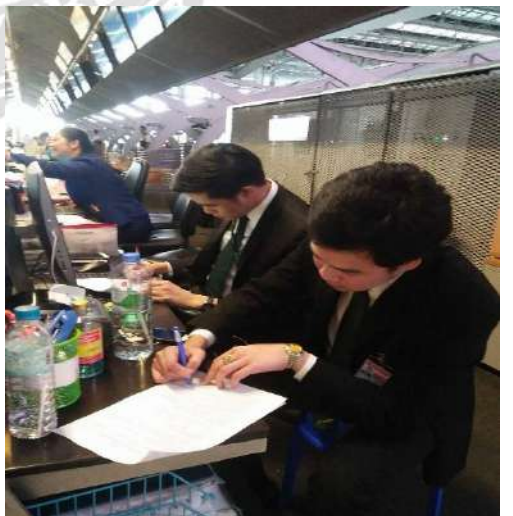


จัดทำกรเรียกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตำแหน่ง Inflight Manager (IM) ผู้จัดการเที่ยวบิน
อาวุโส, Air Purser (AP) ผู้จัดการเที่ยวบิน ที่ทำการประเมินลูกเรือไม่ครบมาทำการประเมินโดยมาพบที่
กองระเบียบวินัยและบุคลากร (QV-2) และแนะนำการเปิดระบบทำการประเมินให้ครบ



จัดทำการประชุมรับทราบคะแนนของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติหน้าที่ทดลองงาน
(Trainee TQV) และบอกการผ่านการทดลองงาน





รูปภาพขณะเก็บแบบสอบถามพนักงานบริการภาคพื้น

ประวัติผู้จัดทำ



ชื่อ : นางสาว ชุตินา นิลไธสง
รหัสนักศึกษา : 5704400069
คณะ : ศิลปศาสตร์ ภาควิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว
ที่อยู่ปัจจุบัน : 2344 ริชมอนพาร์ค ซ.ลาดกระบัง50/2 เขตลาดกระบัง แขวงลาดกระบัง
กทม. 10520
เกิดวันที่ : 26 ธันวาคม 2538
เบอร์ติดต่อ : 092-3433202
ประวัติการศึกษา
ประถมศึกษา : โรงเรียนบ้านสวนหนองไผ่ล้อม
มัธยมศึกษาตอนต้น : โรงเรียนบ้านสวนหนองไผ่ล้อม
มัธยมศึกษาตอนปลาย : โรงเรียนหนองสองห้องวิทยา
ปริญญาตรี : มหาวิทยาลัยสยาม คณะศิลปศาสตร์ สาขาการการท่องเที่ยว

ประวัติผู้จัดทำ



ชื่อ : นางสาว วรณวิศา เหมพลชม
รหัสนักศึกษา : 5704400253
คณะ : ศิลปศาสตร์ ภาควิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว
ที่อยู่ปัจจุบัน : 2216/1 หอพักกิจสมบูรณ์ ซ.ลาดกระบัง50/2 เขตลาดกระบัง แขวง
ลาดกระบัง กทมฯ 10520
เกิดวันที่ : 05 ตุลาคม 2538
เบอร์ติดต่อ : 090-3377233
ประวัติการศึกษา
ประถมศึกษา : โรงเรียนบ้านนาทม
มัธยมศึกษาตอนต้น : โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 50 จังหวัดขอนแก่น
มัธยมศึกษาตอนปลาย : โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 50 จังหวัดขอนแก่น
ปริญญาตรี : มหาวิทยาลัยสยาม คณะศิลปศาสตร์ สาขาการการท่องเที่ยว