

# การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด\*

## INCREASING EFFICIENCY IN PERFORMING DUTIES OF SENIOR CABIN CREW OF THAI AIR ASIA COMPANY LIMITED

โรดวาเลนไทน์ ทิพยโสเชนิซา

Rhodavalentine Tipayasoceniza

อภิรัตน์ กังสดารพร

Apirat Kangsadanporn

มหาวิทยาลัยรังสิต

Rangsit University, Thailand

E-mail: farhodavalentine@gmail.com

### บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด อันจะเป็นแนวทางให้หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้พัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ และสำหรับผู้บริหารในการวางแผนการบริการ และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งจะส่งผลดีให้ผู้โดยสารได้รับความปลอดภัย และการบริการที่เป็นเลิศ ประชากร ได้แก่ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด ที่ปฏิบัติหน้าที่ใน ปี พ.ศ. 2563 จำนวน 298 คน กลุ่มตัวอย่างได้จากการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง คือ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีฐานปฏิบัติการบิน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง และมีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่ง 3 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน การวิจัยนี้เป็นแบบผสมผสาน โดยใช้คำตอบจากแบบสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ ทั้งเชิงปริมาณ ด้วยการใช้สถิติค่าความถี่ และเชิงคุณภาพ ด้วยการบรรยายเป็นความเรียง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสังเกต การจดบันทึกและการใช้เครื่องบันทึกเสียง ผลการวิจัย พบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ส่วนสำคัญอันดับแรก คือ ประสิทธิภาพองค์กร ได้แก่ การจัดอบรม การทบทวนความรู้ที่มีความสำคัญเกี่ยวข้องกับอาชีพ การเสริมความรู้ใหม่ ๆ การปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงาน การจัดรายได้และค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่เหมาะสม การยึดในหลักความยุติธรรม ฯลฯ อันดับรองลงไป คือ ประสิทธิภาพส่วนบุคคล ควร มีคุณสมบัติที่เหมาะสม เช่น มีประสบการณ์ มีความเป็นผู้นำ การเป็นตัวอย่างที่ดี มี

\* Received 1 June 2021; Revised 10 June 2021; Accepted 19 June 2021



ความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ฯลฯ นอกจากนี้ยังพบว่า บุคลากรและหน่วยงานที่ทำงานร่วมกัน ควรมีการประสานงาน และการสื่อสารที่ดีระหว่างกัน

**คำสำคัญ:** การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่, ประสิทธิภาพองค์กร, ประสิทธิภาพส่วนบุคคล, หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

## Abstract

This research is aimed to study the Increasing Efficiency in Performing Duties of Senior Cabin Crew of Thai Air Asia Company Limited in order to find guidelines for Senior Cabin Crews to improve the efficiency in performing their duties and for the administrative team to plan for future sustainable services, human resource development etc. which is consequently beneficial to the safety and high-quality services rendered to the passengers. The study group consisted of specifically selected 10 Senior Cabin Crews of Thai AirAsia Co., Ltd., who were based at Donmuang International Airport in the year 2020 and had been working in the position at least 3 years. The mixed research method was used by analyzing the remarks from the interview with both quantitative approach by statistically counting the frequency of each remark and qualitative approach by narrative essay. The data was collected from observations and records both in written and tape forms during the designed interview. The study group put the organizational efficiency as the most important part that helps in the improvement of their efficiency as Senior Cabin Crew. This could be achieved if the company should sufficiently arrange for updated trainings in appropriate topics related to their job, improve The Standard Operation Procedures (SOP), offer proper salaries and other benefits, be well-operated with justice etc.. The second part is Personal Efficiency of the Senior Cabin Crews themselves. Each individual Senior Cabin Crew must be qualified for the position, possesses good qualities such as experiences in the field of work, leadership skills, a role model and ability to cope with difficult or unexpected situations etc.. Moreover, the study group also mentioned that there should be harmonious working atmosphere with good relationship and effective communications among members of the related working units in the organization as well.

**Keywords:** Increasing efficiency in performing duties, Organization Efficiency, Personal Efficiency, Senior Cabin Crew



## บทนำ

การโดยสารเครื่องบินได้กลายมาเป็นวิธีการเดินทางที่เป็นที่นิยมอย่างกว้างขวางทั่วโลก รวมทั้งในประเทศไทย โดยที่สายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airline) ได้เข้ามามีบทบาทและส่วนแบ่งทางการตลาดในธุรกิจสายการบินของประเทศ สุปรีย์ ศรีสำราญ และสินธวัฒน์ สินธพนบดี กล่าวว่า การเปิดเสรีน่านฟ้า ประกอบกับการที่ประเทศไทยมีปัจจัยดึงดูดการลงทุนจากอุปสงค์ในการท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่มีแนวโน้มเติบโตสูง และมีภูมิประเทศที่เป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศ (Hub) ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ทำให้การแข่งขันระหว่างสายการบินในอาเซียนที่ต้องการเข้ามาช่วงชิงและแข่งขันในประเทศไทยเข้มข้นมากขึ้น สายการบินของไทยควรมีมาตรการเพิ่มเติม เช่น การลดต้นทุนการดำเนินการเพื่อรักษากำไรไม่ให้ลดลงมากนัก หรือเพิ่มคุณภาพของการให้บริการและสร้างภาพลักษณ์ที่ดี (สุปรีย์ ศรีสำราญ และสินธวัฒน์ สินธพนบดี, 2557) เพื่อรักษาความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่งที่จะมีมากขึ้นในอนาคต บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด ให้บริการการเดินทางโดยชั้นบินประเภทเดียว มีหลากหลายเส้นทางบินทั้งเส้นทางบินระหว่างประเทศและภายในประเทศ ซึ่งโดยปกติอยู่ในรัศมีไม่เกิน 3,500 กิโลเมตร ใช้เวลาเดินทางต่อเที่ยวบินไม่เกิน 4 ชั่วโมงจากศูนย์ปฏิบัติการบิน (Hub) แต่ละแห่งในประเทศไทย สิ่งที่ทำให้คนส่วนใหญ่นึกถึงสายการบินไทยแอร์เอเชีย คือ บินคุ้มค่างานราคาประหยัด ด้วยแนวคิด “ใคร ใคร...ก็บินได้” (“Now Everyone Can Fly”) มีการดำเนินนโยบายภายใต้แนวคิด “You Pay What You Want” (บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด, 2563)

การเดินทางในแต่ละเที่ยวบินจำเป็นต้องมีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin Crew) เพื่อทำหน้าที่ดูแลความปลอดภัยและให้บริการในด้านการอำนวยความสะดวกสบายต่าง ๆ ให้กับผู้โดยสารตลอดระยะเวลาการเดินทาง โดยมีหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Senior Cabin Crew) เป็นหัวหน้างานปฏิบัติการบินในห้องโดยสารบนเครื่องบิน มีหน้าที่เป็นผู้บังคับบัญชา และควบคุมดูแลการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ถูกต้องตามกฎระเบียบปฏิบัติ โดยต้องมีคุณสมบัติในการเป็นผู้นำ มีความรับผิดชอบสูง มีความสามารถในการแก้ปัญหา และตัดสินใจในเหตุการณ์เฉพาะหน้าในสถานการณ์ต่าง ๆ ทั้งภาวะปกติ และภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นในห้องโดยสารของแต่ละเที่ยวบิน รวมทั้งเป็นคนกลางในการประสานงานกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานของเที่ยวบินนั้น ๆ เช่น หัวหน้านักบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พนักงานต้อนรับภาคพื้น วิศวกรการบิน เจ้าหน้าที่บริการ ฐานจอด เจ้าหน้าที่โหลดอาหารและของใช้ต่าง ๆ บนเที่ยวบิน เจ้าหน้าที่ทำความสะอาด หน่วยกู้ชีวิตร พยาบาล แพทย์ หน่วยเก็บกู้และตรวจสอบวัตถุระเบิด เป็นต้น และต้องส่งรายงานสรุปเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละเที่ยวบินเมื่อเที่ยวบินสิ้นสุดลงให้กับสายการบินอีกด้วย (Department Flight Operations, 2019) หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแม้ว่าจะเป็นตำแหน่งผู้บริหารขั้นต้น แต่ก็มีความสำคัญในการปฏิบัติงานบนเที่ยวบิน เพราะเป็นบุคคลผู้



เดียวที่มีอำนาจสั่งการและตัดสินใจในสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการขณะทำการบิน (จุฑารัตน์ ปิณฑะแพทย์ และคณะ, 2561) ญุสริรินทร์ หลิมวิรัตน์ และคณะ กล่าวว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นตำแหน่งหนึ่งที่มีความสำคัญที่จะนำให้องค์กรธุรกิจสายการบินประสบความสำเร็จบรรลุถึงเป้าหมาย แต่จากการที่บุคคลมีความแตกต่างกัน ทั้งในด้านคุณภาพ ความรู้ ความสามารถ ตลอดจนความตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาตนเองไปสู่ความก้าวหน้า จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาบุคลากร ด้วยการเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อให้องค์กรได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ (ญุสริรินทร์ หลิมวิรัตน์ และคณะ, 2561)

ในฐานะที่ผู้วิจัยปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด จึงมีความสนใจศึกษา การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด

ประโยชน์ที่จะได้จากการวิจัย ได้แก่ เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด ทั้งยังเป็นแนวทางของผู้บริหารของบริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด ในอันที่จะวางแผนกลยุทธ์ แผนงบประมาณ แผนปฏิบัติการด้านการบริการ และพัฒนากระบวนการการบริหารทรัพยากรมนุษย์ อันจะเป็นประโยชน์แก่ผู้โดยสารที่จะได้รับการบริการ และความปลอดภัยในการเดินทางที่เป็นเลิศ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

#### 1. การวิจัยเชิงปริมาณ

##### 1.1 ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ใน ปี พ.ศ. 2563 มีฐานปฏิบัติการบินอยู่ที่ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง จำนวน 298 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ การคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจงมา 10 คน จากหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด ที่มีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งนี้ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่าเป็นระยะเวลาที่เหมาะสม ที่ได้พบปัญหาหลากหลาย และมีประสบการณ์ในการทำงานมากพอ



1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยนำไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน แล้วปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ

1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำการนัดหมายกลุ่มตัวอย่าง เพื่อสัมภาษณ์ ระยะเวลาคนละ 1 - 2 ชั่วโมง จำนวนความถี่ของการสัมภาษณ์ 1 - 2 ครั้งต่อผู้ให้ข้อมูลแต่ละคน การสัมภาษณ์ทำเป็นรายบุคคลผ่านการนัดหมาย โดยผู้วิจัยเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลเลือกสถานที่สัมภาษณ์ตามความสะดวก ที่ไม่ใช่ที่ทำงาน หรือที่บ้าน การบันทึกข้อมูลทำโดยการจดและการใช้เครื่องบันทึกเสียง

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำคำตอบจากแบบสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยการหาค่าความถี่ แล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง และบรรยายแบบความเรียง

## 2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

2.1 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ กลุ่มตัวอย่างที่ถูกคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจงมา 10 คน จากจำนวนรวมทั้งสิ้น 298 คน ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ใน ปี พ.ศ. 2563 มีฐานปฏิบัติการบินอยู่ที่ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง และมีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งนี้ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่าเป็นระยะเวลาที่เหมาะสม ที่ได้พบปัญหาหลากหลาย และมีประสบการณ์ในการทำงานมากพอ

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยนำไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน แล้วปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำการนัดหมายกลุ่มตัวอย่าง เพื่อสัมภาษณ์ ระยะเวลาคนละ 1 - 2 ชั่วโมง จำนวนความถี่ของการสัมภาษณ์ 1 - 2 ครั้งต่อผู้ให้ข้อมูลแต่ละคน การสัมภาษณ์ทำเป็นรายบุคคลอย่างละเอียดผ่านการนัดหมาย โดยผู้วิจัยเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลเลือกสถานที่สัมภาษณ์ตามความสะดวก ที่ไม่ใช่ที่ทำงาน หรือที่บ้าน มีการจดบันทึกและการใช้เครื่องบันทึกเสียงช่วยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ในประเด็นที่คำตอบที่ได้ยังไม่มี ความชัดเจน ผู้วิจัยได้เพิ่มเติมคำถามเพื่อให้ได้คำตอบที่มีความสมบูรณ์ และชัดเจนมากขึ้น ทั้งนี้ รายละเอียดของคำถามจะไม่ตายตัว อาจจะแตกต่างกันในการสัมภาษณ์แต่ละคนขึ้นอยู่กับ ความต่อเนื่องของบทสนทนาของ ผู้วิจัยเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ ซึ่งจะมีประโยชน์ต่อการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไป

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำคำตอบของกลุ่มตัวอย่างมาเขียนเป็นความเรียง แล้วนำไปให้กลุ่มตัวอย่างตรวจสอบความถูกต้อง จากนั้นผู้วิจัยจึงนำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content) เพื่อนำเสนอเป็นแบบความเรียง

2.5 การพิทักษ์สิทธิ์ ผู้วิจัยได้แจ้งกับผู้ให้ข้อมูลแต่ละคนว่าข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นี้ ดำเนินการอย่างเป็นทางการเป็นความลับ และนำไปใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น การเก็บข้อมูลทำ



โดยกำหนดหมายเลขเป็นกรณีศึกษาที่ 1 - 10 ไม่มีการระบุชื่อ อันอาจจะนำมาซึ่งผลเสียต่อผู้ให้ข้อมูล

## ผลการวิจัย

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่ มกราคม - กรกฎาคม พ.ศ. 2563 โดยมีผลการวิจัยดังนี้

### 1. ข้อมูลเบื้องต้น

#### 1.1 การสังเกตอาการปฏิกิริยาในขณะที่ให้สัมภาษณ์

การนัดคุย สัมภาษณ์ นอกเวลาทำงาน ในสถานที่และเวลาที่ผู้ถูกสัมภาษณ์เป็นผู้เลือกเอง ผู้ถูกสัมภาษณ์ทุกคนอยู่ในชุดลำลอง มีท่าทางผ่อนคลาย โดยเฉพาะ เมื่อทราบว่า การเก็บข้อมูลทำโดยการให้หมายเลขเป็นกรณีศึกษา โดยไม่ระบุชื่อผู้ถูกสัมภาษณ์

#### 1.2 ข้อมูลเบื้องต้นที่ได้จากการสัมภาษณ์

##### 1.2.1 ข้อมูลทั่วไป ลักษณะประชากร

กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยมี 10 คน โดยแบ่งเป็น เพศหญิง 9 คนและเพศชาย 1 คน ช่วงอายุ 35 - 40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีทั้ง 10 คน สถานภาพ โสดทั้ง 10 คน มีบุตรแล้ว 1 คน

##### 1.2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพ

กลุ่มตัวอย่างทำงานในตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมา 3 - 10 ปี และทำงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมา 3 - 9 ปี ก่อนที่จะสอบผ่านเลื่อนขั้นเป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มี 1 คนในกลุ่มตัวอย่างที่เคยปฏิบัติหน้าที่เป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสายการบินต้นทุนต่ำอื่นมาก่อน

### 2. ข้อมูลของหัวข้องานวิจัยโดยตรง

หลังจากเสร็จสิ้นการพูดคุยสัมภาษณ์ ผู้วิจัยและผู้ให้สัมภาษณ์ได้ร่วมกันสรุปคำตอบแบ่งเป็นข้อ ๆ เพื่อเป็นการง่ายต่อการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลมาจัดตารางของคำและสรุปเป็นกลุ่มคำ แล้วหาความถี่ของข้อมูลเพื่อทำการวิเคราะห์ ดังแสดงในตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน

การเพิ่มประสิทธิภาพ	กรณีศึกษาที่									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. ส่วนที่เกี่ยวข้องกับองค์กร	√	√	√	√	√		√	√	√	√
2. ส่วนที่เกี่ยวข้องกับหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	√	√			√	√	√	√		√



จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง 9 ใน 10 คน เห็นว่าองค์กรมีส่วนในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กลุ่มตัวอย่าง 7 ใน 10 คน เห็นว่าหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเองมีส่วนในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และ 6 ใน 10 คน เห็นว่าทั้งองค์กร และตัวหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีส่วนในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในส่วนที่มีความเกี่ยวข้องกับองค์กร คือ บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด นั้น กลุ่มตัวอย่าง 9 จาก 10 คน นี้ได้ให้ความคิดเห็นซึ่งผู้วิจัยนำข้อมูลรายละเอียดมาจัดตารางของค่าและกลุ่มค่า แล้วหาความถี่เพื่อทำการวิเคราะห์ ดังแสดงไว้ในตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด ส่วนที่เกี่ยวข้องกับองค์กร

การเพิ่มประสิทธิภาพส่วนที่เกี่ยวข้องกับองค์กร	กรณีศึกษาที่									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. การจัดให้มีการอบรม	√	√		√	√		√	√	√	√
2. อุปกรณ์มีคุณภาพ		√		√					√	
3. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	√								√	
4. การปรับการปรับมาตรฐานการปฏิบัติงาน			√		√					
5. การมีรายได้ที่เหมาะสม			√		√					
6. การมีผลตอบแทนอื่น ๆ			√		√					
7. การให้คำชมเชยและความเชื่อมั่น			√							
8. การรับฟังและการปกป้อง								√		
9. การจัดเวลาและมีปริมาณงานที่เหมาะสม		√								
10. การจัดตารางการบินที่เหมาะสม										√

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง 8 คน มีความเห็นว่า องค์กรควรจัดให้มีการอบรม ให้ความรู้ใหม่ ๆ หรือเพื่อเป็นการทบทวนความรู้ให้กับหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลได้ยกตัวอย่างหัวข้อการอบรมต่าง ๆ กัน กล่าวคือ จิตวิทยาของมนุษย์ การอ่านบุคลิก การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า วิธีการต่อสู้เพื่อป้องกันตัวเอง ในภาวะวิกฤต ผลิตภัณฑ์ที่มีจำหน่ายบนเครื่องบิน ความรู้ภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศ



อื่น ๆ เป็นจุดหมายปลายทางของสายการบิน มนุษย์สัมพันธ์ การจัดส่งเสริมการขายหรือ โปรโมชันของสายการบิน เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานและกิจกรรมอื่น ๆ ของสายการบิน ความรู้ในด้านพิธีการศุลกากร การตรวจคนเข้าเมือง และด่านตรวจกักกันพืชและ สัตว์ของทุกประเทศที่เป็นจุดหมายปลายทางของสายการบิน สถานที่ท่องเที่ยวในทุกจุดหมาย ปลายทางของสายการบิน และเรื่องอื่น ๆ ที่มีความสำคัญต่อการทำงานในอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กลุ่มตัวอย่าง 3 คน กล่าวถึง การมีอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานครบครัน และพร้อมใช้งานในเที่ยวบิน กลุ่มตัวอย่างกล่าวถึงหัวข้อต่อไปนี้ หัวข้อละ 2 คน ได้แก่ การที่องค์กรควรให้ความสำคัญ กับความยุติธรรมในความก้าวหน้าของหน้าที่การงาน การปรับ มาตรฐานการปฏิบัติงานให้ง่ายและสะดวกต่อการปฏิบัติหน้าที่ การจัดให้มีรายได้ที่เหมาะสม และการจัดให้ได้รับผลตอบแทนอื่น นอกเหนือจากรายได้ประจำเช่นโบนัส สวัสดิการ รักษาพยาบาล สวัสดิการตัวเครื่องบิน และกลุ่มตัวอย่างกล่าวถึงหัวข้อต่อไปนี้หัวข้อละ 1 คน ได้แก่ การที่ฝ่ายบริหารขององค์กรให้ความชมเชยเมื่อหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ปฏิบัติงานได้ดี การให้ความเชื่อมั่น และการปกป้องจากฝ่ายบริหารเมื่อเกิดปัญหาและอุปสรรค ในปฏิบัติงาน การจัดเวลาให้เหมาะสมกับปริมาณงานที่มอบหมายทำให้ไม่ต้องเร่งรีบในการ ทำงานจนเกินไปอันอาจจะทำให้เกิดข้อผิดพลาดได้ การมีตารางการปฏิบัติการบินที่เหมาะสม

การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในส่วน ที่เกี่ยวข้องกับหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง 7 จาก 10 คน นี้ได้ให้ ความเห็นซึ่งผู้วิจัยนำข้อมูลรายละเอียดมาจัดตารางของค่าและกลุ่มค่า แล้วหาความถี่ เพื่อทำ การวิเคราะห์ ดังแสดงไว้ในตารางที่ 3

**ตารางที่ 3** การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน ส่วนที่เกี่ยวข้องกับหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

การเพิ่มประสิทธิภาพส่วนที่เกี่ยวข้องกับหัวหน้าพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน	กรณีศึกษาที่									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี		√			√		√			
2. ปฏิบัติเป็นแบบอย่างที่ดี	√						√			
3. การควบคุมอารมณ์ที่ดี	√				√					
4. การมีทีมงานที่ดี				√			√			
5. การแต่งกายที่ถูกต้อง	√									
6. การตรงต่อเวลา	√									
7. การมีประสบการณ์ในการทำงาน		√								
8. การสังเกตและให้ความใส่ใจกับทีมงาน							√			
9. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่ดี							√			
10. มีหลักการขั้นพื้นฐานของอาชีพ							√			



การเพิ่มประสิทธิภาพส่วนที่เกี่ยวข้องกับหัวหน้าพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน	กรณีศึกษาที่									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11. การทบทวนความรู้ด้านความปลอดภัย								√		
12. การให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้แสดงศักยภาพ						√				
13. การให้บริการที่ดี								√		
14. หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการประชุมแลกเปลี่ยน ประสบการณ์										√
15. การให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประเมินหัวหน้าพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน					√					

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง 3 คน ให้ความเห็นว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีการสร้างสภาพแวดล้อม และบรรยากาศที่ดีในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างกล่าวถึงหัวข้อต่อไปนี้ หัวข้อละ 2 คน ได้แก่ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีการปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดี มีการควบคุมอารมณ์ที่ดี และมีทีมงานที่ดี และกลุ่มตัวอย่างกล่าวถึงหัวข้อต่อไปนี้ หัวข้อละ 1 คน ได้แก่ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ควรมีการแต่งกายที่ถูกต้องเหมาะสม มีความตรงต่อเวลา มีประสบการณ์ในการทำงาน มีการสังเกตให้ความใส่ใจต่อทีมงาน มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี มีการทำงานโดยระลึกถึงหน้าที่ของการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นหลักการพื้นฐาน ให้การดูแลเข้มงวดเรื่องมาตรฐานความปลอดภัย มีการเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชา คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้ทำงานอย่างเต็มศักยภาพ มีการให้บริการที่ดีแก่ผู้โดยสารทุกคน ด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว ใสใจ ไม่ละเลยต่อปัญหาของผู้โดยสารในเที่ยวบิน และให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และการแก้ปัญหาหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เช่น การจัดประชุมประจำปีเฉพาะกลุ่ม การให้โอกาสผู้ใต้บังคับบัญชาหรือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ประเมินการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้วย

จะเห็นได้ว่าคุณสมบัติของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ถูกยกมากล่าวถึงโดยกลุ่มตัวอย่างนั้น มีทั้งที่เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และเพิ่มเติมด้วยคุณสมบัติของผู้ที่เป็นหัวหน้า หรือ ผู้นำที่ดี

### 3. ผลการวิเคราะห์เพิ่มเติม

นอกจากการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในส่วนที่เกี่ยวข้องกับองค์กร และส่วนที่เกี่ยวข้องกับตัวหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเอง ที่กลุ่มตัวอย่างได้กล่าวถึงแล้ว กลุ่มตัวอย่าง 3 ใน 10 คน ยังได้กล่าวถึง การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร และหน่วยงานที่ทำงานร่วมกันไว้ด้วย



#### 4. ข้อกำหนดและข้อจำกัดของงานวิจัยนี้

4.1 อายุการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เป็นกลุ่มตัวอย่างถูกกำหนดโดยผู้วิจัยให้มีอายุงานในตำแหน่งเกิน 3 ปี ขึ้นไป ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่มีความเข้าใจ และประสบการณ์ ไม่ใช่ผู้ที่เพิ่งเริ่มทำงานในตำแหน่งหัวหน้า

4.2 สายการบินในงานวิจัยนี้ คือ สายการบินไทย แอร์เอเชีย สายการบินอื่น ๆ ย่อมมีความแตกต่างกันไปในด้านกฎเกณฑ์การปฏิบัติงาน อันอาจจะส่งผลถึงวิธีการปฏิบัติงาน และทัศนคติที่มีต่ออาชีพ

4.3 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ถูกจำกัดอยู่เพียงครั้งละ 1 ชั่วโมง จำนวน 1 - 2 ครั้ง เนื่องจากตารางการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและผู้วิจัยที่ไม่แน่นอน รวมทั้งเพื่อไม่ให้เป็นการรบกวนเวลาพักผ่อนจากตารางบินของผู้ให้สัมภาษณ์จนเกินไป

4.4 การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ทำโดยคัดเลือกหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ไม่ได้มีตารางการปฏิบัติงานในช่วงเวลาที่ทำการสัมภาษณ์ ซึ่งหมายถึงว่าต้องมีตารางเวลาว่างตรงกันกับผู้วิจัย และต้องมีความยินดีตอบรับที่จะร่วมในการวิจัย

ดังนั้น อาจสรุปได้ว่า ผลการศึกษาจะมีการเปลี่ยนแปลงไปได้ ถ้ามีการกำหนดเงื่อนไข และมีข้อจำกัดในการศึกษาวิจัยที่ต่างออกไป

#### อภิปรายผล

จากผลการวิจัยจะเห็นได้ชัดเจนว่ากลุ่มตัวอย่างหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้ความสำคัญกับองค์กร ซึ่งในที่นี้ คือ บริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด และบุคคล ซึ่งในที่นี้ คือ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในการเป็นส่วนที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สอดคล้องกับที่ สมใจ ลักษณะ ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกออกได้เป็น 2 ระดับ คือ 1) ประสิทธิภาพส่วนบุคคล 2) ประสิทธิภาพขององค์กร (สมใจ ลักษณะ, 2552)

ในส่วนขององค์กร คือ บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด กลุ่มตัวอย่างของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้ความสำคัญกับการที่องค์กรควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้เป็นอันดับสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของน้ำเพชร อยู่สกุล ที่สรุปไว้ว่า การฝึกอบรม (Training) ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นสิ่งจำเป็นที่ทุกคนจะต้องเข้ารับการฝึกอบรมด้านพื้นฐานการบริการทันทีที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งในมาตรฐานเดียวกัน และต้องเข้ารับการฝึกอบรมด้านบริการเพิ่มเติมตลอดระยะเวลาที่ให้บริการผู้โดยสารตามหลักสูตรที่กำหนด นอกจากการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยแล้ว ควรเพิ่มการฝึกอบรมให้ครอบคลุมในทุกมิติมากยิ่งขึ้น ต้องให้ความสำคัญในการบริการภายในแก่พนักงานของบริษัท



ก่อนจึงจะเกิดความสำเร็จในการให้บริการลูกค้าภายนอกได้ กลุ่มผู้ถูกสัมภาษณ์ยังกล่าวถึงการจัดองค์กรให้มีระบบการจัดการที่ดีมีมาตรฐานด้านอื่น ๆ อีกหลายด้าน อันได้แก่ ในด้านความพร้อมเพรียงของอุปกรณ์ การมีรายได้ที่เหมาะสมกับตำแหน่งและหน้าที่ รวมถึงการได้รับผลตอบแทนอื่น ๆ ด้วยการพิจารณาอย่างยุติธรรม การจัดการให้มีเวลาในการทำงานที่ไม่เร่งรีบและมีปริมาณงานที่เหมาะสม ตัดภาระงานอื่นที่ไม่จำเป็นออกไป (น้ำเพชร อยู่สกุล, 2563) สอดคล้องกับการวิจัยของ สุพิชฌาย์ พุ่มพฤษ์หิรัญ และพัชนี จันทรน้อย ที่สรุปไว้ว่า แนวทางการสร้างแรงจูงใจ คือ 1) ค่าตอบแทน สภาพการทำงาน ความภูมิใจ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงานควรสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน 2) การได้รับโอกาสในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสภาพการทำงาน สิทธิการประเมินเลื่อนขั้น 3) เครื่องอำนวยความสะดวก ความปลอดภัยในการปฏิบัติงานต้องมี มาตรฐานสากล 4) เกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งที่เร็วขึ้นเพื่อสร้างขวัญ กำลังใจในการทำงาน 5) ความสุขและการได้พักผ่อนอย่างเพียงพอ ในเรื่องการจัดองค์กรด้วยหลักธรรมาภิบาล มีความยุติธรรมและมีคุณธรรมนั้น (สุพิชฌาย์ พุ่มพฤษ์หิรัญ และพัชนี จันทรน้อย, 2558) พบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำเพชร อยู่สกุล ที่เสนอแนะให้มีการมุ่งสร้างวัฒนธรรมแห่งคุณภาพเป็นวัฒนธรรมองค์การ โดยปรับเปลี่ยนกระบวนการคัดเลือกสรรหาที่ไม่ใช้ระบบอุปถัมภ์ (น้ำเพชร อยู่สกุล, 2563)

ในส่วนของคุณคือ คือ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การเพิ่มประสิทธิภาพนั้นขึ้นอยู่กับ สภาพการเป็นผู้นำ หัวหน้าที่ดี เป็นแบบอย่างแก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้ใต้บังคับบัญชา เรื่อง การแต่งตัว การตรงต่อเวลา ใส่ใจให้เกียรติ ให้โอกาสในการแสดงศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มที่ในขอบเขตที่ยึดมั่นเรื่องความปลอดภัยเป็นหลัก มีการทบทวนความรู้ด้านความปลอดภัย ดูแลให้มีสภาพการทำงานที่เหมาะสม มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ มีประสบการณ์ในการทำงาน มีการยึดถือการปฏิบัติหน้าที่ขั้นพื้นฐานของการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ช่อเพชร ลูจิตานนท์ และพัชนี จันทรน้อย ที่พบว่า ทักษะการแก้ปัญหาหาระหว่างปฏิบัติการบินเกี่ยวกับการให้บริการอยู่ในระดับมาก และการมอบหมายแบ่งพื้นที่ปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง คุณลักษณะภาวะผู้นำของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นความสำคัญ เนื่องจากต้องเป็นผู้ที่มีความมั่นใจในการตัดสินใจ ดังนั้นคุณลักษณะที่สำคัญ คือ ความกล้าในการตัดสินใจ กล้าที่จะรับผิดชอบ การตัดสินใจแก้ปัญหาหาระหว่างปฏิบัติการบินรวมทั้งทักษะการมอบหมายแบ่งพื้นที่ปฏิบัติงานให้มีความสอดคล้องกับคุณสมบัติของพนักงาน การวางแผนการปฏิบัติงาน การใช้ทรัพยากร และกำลังพลในการกิจมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ช่อเพชร ลูจิตานนท์ และพัชนี จันทรน้อย, 2558) และหากคุณลักษณะเหล่านี้สามารถปลูกฝังในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกระดับจะทำให้หน่วยงานมีระดับการให้บริการที่เป็นเลิศได้อย่างยั่งยืน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุนิดา วิริโย และคณะ ที่กล่าวถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย สรุปได้ดังนี้ 1) ด้านคุณธรรม



และจริยธรรม ได้แก่ การมีความรับผิดชอบ มีวินัย รักษากฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ตรงต่อเวลา ซื่อสัตย์ ตั้งใจทุ่มเททำงาน ปฏิบัติต่อผู้โดยสารอย่างให้เกียรติและเสมอภาค เต็มใจช่วยเหลือผู้โดยสารด้วยความเห็นอกเห็นใจ 2) ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ การมีบุคลิกภาพทางสังคม ทางอารมณ์และจิตใจ และทางกายที่ดี 3) ด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ ได้แก่ การมีทักษะ ด้านความปลอดภัยด้านงานบริการและทักษะด้านการสื่อสาร และ 4) ด้านความรู้ ได้แก่ การมีความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ สุขอนามัยเวชศาสตร์การบิน การปฐมพยาบาล งานบริการอาหาร และเครื่องดื่มบนเครื่องบิน การปฏิบัติในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานบนเครื่องบิน ความรู้พื้นฐานด้านการบิน การขนส่งสินค้าอันตราย รวมทั้งความรู้เกี่ยวกับกฎและระเบียบที่เกี่ยวข้องด้านการบิน (นลพรรณ บุญฤทธิ, 2558) นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังเห็นว่าควรเปิดโอกาสให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ประเมินการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้วย ทั้งนี้เพื่อที่จะได้สะท้อนถึงการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและเพื่อช่วยเรื่องการปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงานร่วมกัน (ยุนิดา วิริโย และคณะ, 2560) ข้อคิดนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพิชฌาย์ พุ่มพฤษ์หิรัญ และพัชนี จันทร์น้อย ที่พบว่า การได้รับโอกาสในการแสดงความคิดเห็นเรื่องสภาพการทำงาน จะเป็นแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วย (สุพิชฌาย์ พุ่มพฤษ์หิรัญ และพัชนี จันทร์น้อย, 2558)

### สรุป/ข้อเสนอแนะ

กลุ่มตัวอย่างหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในงานวิจัยนี้เห็นว่า การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้นต้องมีส่วนร่วมสำคัญ ได้แก่ องค์กร คือ บริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด และ บุคคล คือ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งก็คือ ประสิทธิภาพขององค์กร และ ประสิทธิภาพส่วนบุคคล นั่นเอง ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย 1) ควรศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยเพิ่มกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา เช่น บุคลากรและหน่วยงานที่ทำงานร่วมกันอันเป็นกลุ่มที่ถูกกล่าวถึงโดยอีกกลุ่มหนึ่งในงานวิจัยนี้ กลุ่มผู้บังคับบัญชา และกลุ่มผู้ใต้บังคับบัญชา คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 2) ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่พบในการปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รวมถึงวิธีการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคนั้น 3) ควรศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน



## เอกสารอ้างอิง

- จตุรรัตน์ ปิณฑะแพทย์ และคณะ. (2561). การพัฒนารูปแบบศักยภาพหัวหน้างานปฏิบัติการบินในธุรกิจการบินของประเทศไทยเพื่อการแข่งขัน. วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 28(1), 217–227.
- ช่อเพชร ลูติตานนท์ และพัชนี จันทรน้อย. (2558). การพัฒนาภาวะผู้นำของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการปฏิบัติงานบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). เรียกใช้เมื่อ 10 พฤษภาคม 2563 จาก <https://rsucon.rsu.ac.th/files/proceedings/nation2015/G4-70.pdf>
- ณัฐรินทร์ หลิมวิรัตน์ และคณะ. (2561). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรด้านการบริการกรณีศึกษา พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วารสารวิชาการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต, 14(1), 31-42.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. ใน วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณสุข. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- น้ำเพชร อยู่สกุล. (2563). ความเป็นเลิศในการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). ใน ดุษฎีนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด. (2563). ประวัติความเป็นมาของบริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด. เรียกใช้เมื่อ 10 กรกฎาคม 2563 จาก <https://www.aavplc.com/en/home>
- ยุนิดา วิริโย และคณะ. (2560). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย. วารสารวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรม พระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 11(3), 21-31.
- สมใจ ลักษณะ. (2552). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สุปรีย์ ศรีสำราญ และสินธวัฒน์ สินธนบดี. (2557). ธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำ...การแข่งขันในสมรรถุ มิน่า นฟ้า ไทย. เรียกใช้เมื่อ 16 มิถุนายน 2557 จาก <https://www.scbeic.com/th/detail/product/320>
- สุพิชฌาย์ พุ่มพฤษหิรัญ และพัชนี จันทรน้อย. (2558). การสร้างแรงจูงใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). เรียกใช้เมื่อ 13 ตุลาคม 2563 จาก <https://rsucon.rsu.ac.th/files/proceedings/nation2015/G4-70.pdf>



Department Flight Operations. (2019). Cabin Crew Manual (Confidential). Senior Cabin Crew Job Descriptions ( 170-171). Retrieved from DocuNet Viewer Application