

ความต้องการนำศักยภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
เพื่อสร้างอาชีพเสริมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน

**The Demand of Fostering Flight Attendants' developed Competency to Promote Supplementary
Jobs Relating to Airline Business**

ชารินทร์ อินทรวชิษฐ์^{1*} และ พัชนี จันทน์น้อย²

Charinee Intravisit^{1*} and Patchanee Channoi²

^{1*} นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการบิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนครพนม
ถนนอภิบาลบัญชา ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม 48000

² อาจารย์ประจำ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการบิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนครพนม ถนนอภิบาลบัญชา
ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม 48000

^{1*} Graduate student in Master of Business Administration (Aviation Management), Nakhon Phanom University, Aphibanbancha Rd.,
Nai Mueang, Nakhon Phanom, Thailand 48000

² Lecturer in Master of Business Administration (Aviation Management), Nakhon Phanom University, Aphibanbancha Rd., Nai Mueang,
Nakhon Phanom, Thailand 48000

*Corresponding author, E-mail: Charineein@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ทักษะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่ออาชีพเสริมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน 2) คุณภาพชีวิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเมื่อมีอาชีพเสริมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน และ 3) แนวทางการพัฒนาศักยภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อสร้างอาชีพเสริมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 362 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า ทักษะ คุณภาพชีวิต ศักยภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีดังนี้ 1) ศักยภาพด้านคุณภาพการบริการ ด้านระบบป้องกันความผิดพลาด ด้านการใช้ความรู้และทักษะการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สรุปว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นผู้มีความรู้ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานบริการ ได้เป็นอย่างดี 2) ด้านทักษะที่มีต่ออาชีพเสริมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบินในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย 3) ด้านคุณภาพชีวิตเมื่อมีอาชีพเสริมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนแนวทางการพัฒนาศักยภาพ เพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตเมื่อมีอาชีพเสริมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน คือการพัฒนาความรู้และทักษะในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับอาชีพเสริมดังนี้ 1) ความรู้เรื่องการควบคุมคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน อาชีพเสริมเช่น วิทยากรหรือธุรกิจจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน 2) ความรู้

เรื่องการรักษาระดับมาตรฐานความสะอาดของอุปกรณ์และเครื่องมือ อาชีพเสริมเช่น จัดซื้อ จัดหาอุปกรณ์ทำความสะอาด หรือผู้ตรวจสอบคุณภาพ 3) ความต้องการในการประกอบอาชีพเสริมในเวลาว่าง อาชีพเสริมคือ การลงทุนในหุ้น นักเขียนอิสระ 4) การแนะนำวิธีการสร้างรายได้ที่เพิ่มขึ้นจากการประกอบอาชีพ อาชีพเสริมเช่น อาจารย์พิเศษ ที่ปรึกษาและแนวการสอนเข้าเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และ 5) ความรู้เกี่ยวกับการควบคุมความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้โดยสาร อาชีพเสริมเช่น ธุรกิจที่ปรึกษาการบริการบนเครื่องบิน

คำสำคัญ : ศักยภาพ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อาชีพเสริมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน

Abstract

The study results showed that: (1) the overall services competency of flight attendants, the capability in error detection and protection, the ability in applying and employing services knowledge and skills were generally ranked high, it was showed that the Thai Airways flight attendants had adequate knowledge and experience to perform excellence service, (2) the attitude towards the supplementary jobs was at a low level, and (3) the quality of life under a supplementary career relating to aviation business was at a low level. In terms of approaches and guidelines to succeed in competency development for building up supplementary careers relating to aviation business, they were: (1) the knowledge of the quality control of on-board facilities, the supplementary jobs such as professional guest speakers or providers or dealers of on-board services facilities and equipment, (2) the knowledge of the standardization in maintaining the hygienic condition of on-board equipment and tools and of the expertise in providing cleaning devices or being a quality inspector, (3) the know - how in controlling the availability and ready - to - use condition of all passenger's facilities which leads to a supplementary jobs as an on-board services advisor or consultant, (4) the need to have off duty supplementary jobs, such as stock investors and freelance writers, and (5) the advice on how to increase income from supplementary jobs including tutors and advisors for flight attendant applicants.

Keywords: competency, flight attendants, supplementary careers relating to aviation business

1. บทนำ

สังคมมนุษย์เป็นสังคมที่ต้องการความเจริญก้าวหน้า ต้องการชื่อเสียง เกียรติยศ เงินทอง การยอมรับ จากวงสังคม และประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ตามที่บุคคลพึงปรารถนาเพื่อให้ได้มา ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพชีวิต จึงเป็นการพัฒนาตนเองเพื่อให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น การมีอาชีพเป็นสิ่งสำคัญใน

การดำรงชีพและช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตเพราะอาชีพเป็นการสร้างรายได้เพื่อเลี้ยงชีพตนเองและครอบครัว อาชีพก่อให้เกิดผลผลิตและการบริการซึ่งตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคและที่สำคัญคืออาชีพมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศชาติ ความสำคัญของอาชีพจึงเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจชุมชน ส่งผลถึงความเจริญก้าวหน้าของ

ประเทศชาติ อาชีพ หมายถึง การทำมาหากินจากการทำงาน หรือกิจกรรมใดๆ ที่ก่อให้เกิดผลผลิตและรายได้ เป็นงานที่สุจริต เป็นที่ยอมรับของสังคม โดยอาชีพแบ่งตามลักษณะอาชีพ เช่น อาชีพอิสระ และอาชีพบริการ ส่วนอาชีพแบ่งตามลักษณะของรายได้และความมั่นคง ได้แก่ อาชีพหลัก และ อาชีพรองหรืออาชีพเสริม (www. Ebook.nfe.go.th, Jan14, 2014)

อาชีพเสริม หมายถึง เป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อหารายได้นอกเหนือไปจากงานประจำ ข้อสำคัญในการเลือกประกอบอาชีพเสริม คือ ระดับความรู้ในสายอาชีพ ทักษะที่มีคุณภาพ ความถนัดในสายอาชีพ ความมุ่งมั่น ความคิดสร้างสรรค์ การเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ และการมีทักษะการจัดการการเงิน (www. datacatalog.org. Jan14, 2014) สาเหตุที่ควรเริ่มสร้างอาชีพเสริม ในขณะที่ทำงานประจำคือ เพื่อเป็นการปูทางสู่การเป็นเจ้าของกิจการสร้างฐานตัวเองอย่างมีหลักประกันจากเงินเดือนประจำ และสร้างความมั่นคงให้กับคุณภาพชีวิต (www. theceoblogger.com. Jan14,2014) อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอาชีพหนึ่งที่สร้างรายได้และความภาคภูมิใจต่อบุคคลและครอบครัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินถือว่าเป็นอาชีพที่ได้รับการยอมรับในสังคม การประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นอาชีพที่มีความสำคัญและมีคุณค่าต่อธุรกิจการบิน กล่าวคือ เป็นบุคคลสำคัญในการนำเสนอการบริการอย่างดีที่สุด เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้โดยสารและเพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของบริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) (รายงานประจำปี 2552 บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). 2552) ดังนั้นการรักษาระดับการบริการที่มีคุณภาพจึงเป็นวิธีการที่จะส่งผลให้การบริการสามารถเข้า สู่นโยบายการให้บริการด้วยเสน่ห์ไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งระดับคุณภาพการ

บริการที่ดีเกิดจากการมีระดับคุณภาพชีวิตและทัศนคติที่ดี เช่นกัน

จากการศึกษาแนวคิดและเหตุผลดังกล่าวเป็นเหตุให้ผู้ศึกษามีความสนใจทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาศักยภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อสร้างอาชีพเสริมในธุรกิจการบิน ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพการบริการ ด้านระบบป้องกันความผิดพลาด ด้านทัศนคติที่มีต่ออาชีพเสริม ด้านคุณภาพชีวิตและด้านการใช้ความรู้และทักษะการบริการ เพื่อค้นหาความเป็นเลิศจากประสบการณ์ทำงาน นำไปสู่การค้นหาข้อดีที่สุดและกำหนดแนวทางสร้างอาชีพเสริมที่เกิดจากความเชี่ยวชาญในประสบการณ์ทำงานในอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เกี่ยวกับด้านคุณภาพการบริการ เช่น อาชีพผู้ตรวจสอบคุณภาพการบริการสายการบิน ผู้จัดอันดับคุณภาพการบริการสายการบิน อาชีพที่ปรึกษา อาจารย์ วิทยากรพิเศษในหัวข้อจิตวิทยาการบริการบนเครื่องบิน เจ้าหน้าที่เวชศาสตร์การบิน และเจ้าหน้าที่จัดการนรภัยการบิน เป็นต้น

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อทราบทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่ออาชีพเสริมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน
2. เพื่อทราบคุณภาพชีวิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเมื่อมีอาชีพเสริมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน
3. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาศักยภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อสร้างอาชีพเสริมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน

3. วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องความต้องการนำศักยภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อสร้างอาชีพเสริมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน

3.1 ประชากร ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 6,350 คน กำหนดเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้เกณฑ์กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางสำเร็จรูป เครจซี มอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) ได้จำนวน 362 คน และใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มที่ไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นประกอบด้วยข้อคำถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนปีที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และระดับเงินเดือน ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการนำศักยภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อสร้างอาชีพเสริมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน ใน 3 ด้านประกอบด้วย 1) ศักยภาพ 1.1) คุณภาพการบริการ 1.2) ด้านระบบป้องกันความผิดพลาด 1.3) การใช้ความรู้และทักษะการบริการ 2) ทักษะที่มีต่ออาชีพเสริมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน และ 3) คุณภาพชีวิตเมื่อมีอาชีพเสริมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการสร้างอาชีพเสริมจากประสบการณ์ในสายอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เกณฑ์การคำนวณค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบโดยวิธีของคูเดอร์ ริชาร์ดสัน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบัก ของครอนบัก มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.823 ถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์ที่มีความเชื่อมั่นสูง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยการแจกแบบสอบถามในช่องรับข้อมูลของกลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงานประจำในฝ่ายบริการพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานท่าอากาศยานสุวรรณ

ภูมิ จำนวน 362 ฉบับ ด้านวิธีการใช้วิธีการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามรวบรวมข้อมูลช่วงเวลาที่ใช้ในการวิจัยระหว่างเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2557 – ธันวาคม พ.ศ. 2557

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

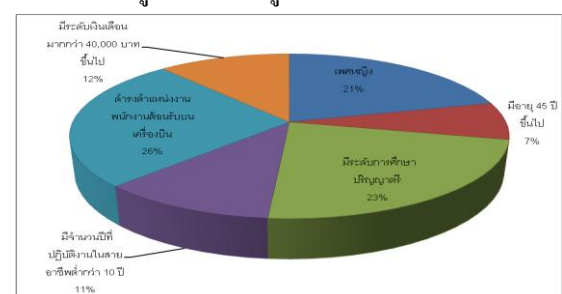
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละในการแปลผล

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการนำศักยภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อสร้างอาชีพเสริมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการแปลผล

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการสร้างอาชีพเสริมจากประสบการณ์ในสายอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินใช้การบรรยายเชิงพรรณนา

4. ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม



รูปที่ 1 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 75.14 มีอายุ 45 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 26.24 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 81.77 มีจำนวนปีที่ปฏิบัติงานในสายอาชีพต่ำกว่า 10 ปี ร้อยละ 39.78 ดำรงตำแหน่งงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ร้อยละ 93.10 มีระดับเงินเดือนมากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 40.88 โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการนำศักยภาพ

ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อสร้างอาชีพเสริมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ศักยภาพด้านคุณภาพการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.09$) โดยความสามารถในการให้บริการได้ตามกำหนดเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.27$) เป็นลำดับที่ 1 และคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน เพื่อให้บริการของผู้โดยสาร อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.46$) เป็นลำดับสุดท้าย

2. ศักยภาพด้านระบบป้องกันความผิดพลาด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.50$) โดยพบว่า ความตั้งใจรับฟังความต้องการของผู้โดยสาร อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.16$) เป็นลำดับที่ 1 และอุปกรณ์และเครื่องมือมีความสะอาด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.66$) เป็นลำดับสุดท้าย

3. ศักยภาพด้านการใช้ความรู้และทักษะการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.57$) โดยพบว่า การตอบสนองการบริการด้วยความเต็มใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$) เป็นลำดับที่ 1 และความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้โดยสาร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.76$) เป็นลำดับสุดท้าย

4. ด้านทัศนคติที่มีต่ออาชีพเสริมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบินในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.08$) คือทำงานในวันหยุดเพื่อสร้างรายได้จากอาชีพเสริมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.97$) เป็นลำดับที่ 1 และความพอใจในการประกอบอาชีพเสริมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน อยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{x} = 1.42$) เป็นลำดับสุดท้าย

5. ด้านคุณภาพชีวิตเมื่อมีต่ออาชีพเสริมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.93$) ได้แก่ การเตรียมเงินทุนเพื่อการประกอบอาชีพเสริม ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.39$) เป็นลำดับที่ 1 และระดับรายได้ที่เพิ่มขึ้น

จากการประกอบอาชีพเสริมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.76$) เป็นลำดับสุดท้าย

5. การอภิปรายผล

การอภิปรายผลในครั้งนี้ผู้ศึกษาทำการอภิปรายผลโดยระบุเลือกข้อดี ข้อด้อย ที่ค้นพบจากการศึกษา เพื่อการนำเสนอในรูปแบบอภิปรายร่วมหาความสอดคล้องงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสนับสนุนยืนยันความเชื่อมั่นในสิ่งที่ผู้ศึกษาค้นพบดังต่อไปนี้

1. ศักยภาพด้านคุณภาพการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพนักงานมีความสามารถในการให้บริการได้ตามกำหนดเวลา อยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 1 และคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน เพื่อให้บริการของผู้โดยสาร อยู่ในระดับมาก เป็นลำดับสุดท้าย สอดคล้องกับแนวคิด ของ นิโบล เหล่าเกษมสุขวงศ์ (2555) ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการของร้านอาหารสห โภชน์แห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า คุณภาพการบริการ 5 อันดับแรกที่ผู้บริโภคเลือกใช้คือ ความสะอาดและความเพียงพอของอุปกรณ์ต่างๆ ส่วนคุณลักษณะคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการคือ ความสุภาพ อ่อนน้อมของพนักงาน ความสะดวกสบาย และความรวดเร็วในการบริการ กล่าวคือ ศักยภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่สำคัญคือการให้บริการ บนเครื่องบินและเป็นสิ่งสำคัญที่จะสร้างให้พนักงานมีทักษะการวางแผน การปฏิบัติงาน การประเมินสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ทำให้เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการจัดการการบริการในหลายสถานการณ์ในสิ่งสำคัญ ที่ค้นพบ คือ 1) ศักยภาพความเข้าใจในคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน เพื่อให้บริการผู้โดยสาร 2) ความสามารถในการจัดการเวลาการบริการ 3)การประเมินความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ดังนั้น

จากการศึกษาศักยภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านคุณภาพการบริการ พบว่า แนวทางในการประกอบอาชีพเสริม ที่เหมาะสม คือ 1) วิทยาการบริการ 2) พนักงานตรวจสอบคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน 3) ผู้บริหารธุรกิจ จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน เป็นต้น

2. ศักยภาพด้านระบบป้องกันความผิดพลาด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าพนักงานมีความตั้งใจรับฟังความต้องการของผู้โดยสาร อยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 1 อุปกรณ์และเครื่องมือมีความสะอาด อยู่ในระดับปานกลาง เป็นลำดับสุดท้าย สอดคล้องกับแนวคิด ของ ทิพยพรหมกัณฑ์ นันทะเสน (2555) ทำการศึกษาเรื่องความพร้อมด้านศักยภาพการทำงาน การสร้างความประทับใจให้ลูกค้าและการทำงานเป็นทีมงานต่อคุณภาพด้านการบริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในธุรกิจ โรงแรมจังหวัดภูเก็ต พบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับศักยภาพด้านการทำงาน การวางแผน การปฏิบัติงาน การตรวจสอบ และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า กล่าวคือ ศักยภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีหัวใจของการบริการคือ ความรักในอาชีพ เมื่อพนักงานต้อนรับมีความรักในอาชีพจะส่งผลให้สามารถควบคุมสติ อารมณ์ในการทำงาน รวมทั้งการมีความพึงพอใจในเรื่องความสะดวก ของ เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการทำงานระดับสูง เพื่อสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและสามารถป้องกันผลกระทบจากความบกพร่องในหลายเหตุการณ์ได้ เช่น ความบกพร่องจากความแม่นยำในขั้นตอนการให้บริการผู้โดยสาร จากความไม่พร้อมใช้งานของ เครื่องมืออุปกรณ์เพื่อการปฏิบัติงาน และระดับความสะดวกของเครื่องมือ อุปกรณ์ ได้เป็นอย่างดี จากสิ่งค้นพบที่สำคัญดังกล่าวสามารถนำมาเป็นแนวทางในการสร้างอาชีพเสริมได้ คือ 1) อาชีพจัดซื้อ จัดหา อุปกรณ์ทำความสะอาด 2) อาชีพผู้ตรวจสอบคุณภาพ

3) อาชีพวิทยากรบรรยายเรื่องความบกพร่องในการปฏิบัติงานบนอากาศยาน

3. ศักยภาพด้านการใช้ความรู้และทักษะการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า การตอบสนองการบริการด้วยความเต็มใจ อยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 1 ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้โดยสาร อยู่ในระดับปานกลาง เป็นลำดับสุดท้าย สอดคล้องกับแนวคิด ของ จิตติวิทย์ โล่เกียรติคุณ (2555) ทำการศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของเว็บไซต์พาณิชย์ พบว่า ระดับความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก ด้านมิติคุณภาพการบริการคาดหวังคือ มิติการตอบสนองต่อลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความปลอดภัย ความน่าเชื่อถือ กล่าวคือ ศักยภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่สำคัญอีกประเด็นคือความเต็มใจในการปฏิบัติงานด้วยความอึดอึ้ง อันเป็นเสน่ห์ไทย และทักษะการเตรียมการเพื่อการปฏิบัติงานตามมอบหมาย ส่วนด้านความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้โดยสารนั้นนับได้ว่าเป็นจุดอ่อนที่ควรพัฒนา เนื่องจากพบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีศักยภาพเพียงปานกลาง จากสิ่งสำคัญที่ค้นพบสามารถนำมาสร้างเป็นอาชีพเสริม ได้ คือ 1) ธุรกิจขนาดย่อม เกี่ยวกับการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในอุตสาหกรรมการบิน 2) ธุรกิจที่ปรึกษาการบริการบนเครื่องบิน เป็นต้น

4. ด้านทัศนคติที่มีต่ออาชีพเสริมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบินในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย คือ พนักงานมีทัศนคติในการทำงานในวันหยุดเพื่อสร้างรายได้จากอาชีพเสริมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน อยู่ในระดับปานกลาง เป็นลำดับที่ 1 ความพอใจในการประกอบอาชีพเสริมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน อยู่ในระดับน้อยที่สุด เป็นลำดับสุดท้าย สอดคล้องกับแนวคิดของ พินุลลิตี

โชคชัย (2541) ทำการศึกษาเรื่องการส่งเสริมอาชีพเสริมเกษตรกรชุมชนแบบพึ่งตนเองของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน พบว่า รูปแบบที่เหมาะสมกับการสร้างอาชีพเสริมจากความรู้ ความคิดและประสบการณ์ที่ได้จากการทำงานและต้องการสร้างเครือข่ายเพื่อการลงทุนทางการตลาด กล่าวคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่ มีข้อจำกัดในการดำเนินชีวิตจึงมีทัศนคติเกี่ยวกับการสร้างอาชีพเสริมระดับปานกลาง-น้อยที่สุด คือ 1) การมีวันหยุดที่ไม่ตรงกับวันหยุดประจำสัปดาห์ 2) โอกาสในการหาแหล่งหมุนเวียนเงินทุนหรือเพื่อการลงทุน 3) ระดับความถนัดในการประกอบอาชีพเสริม 4) ความรู้และภูมิปัญญาในงานอาชีพเสริม 5) สถานที่เพื่อประกอบอาชีพเสริม 6) ความมั่นคงในการลงทุน 7) ความพึงพอใจเพื่อการประกอบอาชีพเสริมที่สอดคล้องกับศักยภาพส่วนบุคคล ดังนั้นเมื่อพนักงานมีทัศนคติในการยอมรับการพัฒนาศักยภาพเพื่อสร้างอาชีพเสริมเพียงปานกลาง – น้อยที่สุด จึงเป็นเหตุให้ไม่สามารถสร้างอาชีพเสริมที่ต้องกำหนดเวลาทำงานได้และเป็นเหตุให้มีความสนใจในการสร้างอาชีพเสริมในระดับน้อย

5. ด้านคุณภาพชีวิตเมื่อมีต่ออาชีพเสริมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การเตรียมเงินทุนเพื่อการประกอบอาชีพเสริม ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน อยู่ในระดับปานกลาง เป็นลำดับที่ 1 ระดับรายได้ที่เพิ่มขึ้นจากการประกอบอาชีพเสริมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน อยู่ในระดับปานกลาง เป็นลำดับสุดท้าย สอดคล้องกับแนวคิด ของ พิบูลสิทธิ์ โชคชัย (2541) ทำการศึกษาเรื่องการส่งเสริมอาชีพเสริมเกษตรกรชุมชนแบบพึ่งตนเองของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน พบว่า ข้าราชการตำรวจมีความต้องการมีความรู้เพิ่มขึ้นเพื่อการสร้างอาชีพเสริม สำหรับการใช้จ่ายในครอบครัว และรูปแบบที่เหมาะสมกับการสร้างอาชีพเสริมจากความรู้ ความคิดและประสบการณ์ที่ได้

จากการทำงาน กล่าวคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดเห็นว่าการมีอาชีพเสริมจะส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตเพียงแคระดับปานกลาง เนื่องจาก 1) มีศักยภาพในการวางแผนอาชีพเสริมจากประสบการณ์การทำงาน ปานกลาง 2) มีความมุ่งมั่นตั้งใจสร้างประสบการณ์ทำงาน เพื่อสร้างอาชีพเสริม ปานกลาง 3) มีการพัฒนาตนเองเพื่อสร้างความรู้ความสามารถในการประกอบอาชีพเพื่อสร้างอาชีพเสริม ปานกลาง 4) มีความสนใจในการสร้างอาชีพเสริม ปานกลาง 5) มีความรู้ที่ได้จากการประกอบอาชีพเสริม ปานกลาง 6) มีระดับรายได้ที่เพิ่มขึ้นจากการประกอบอาชีพเสริม ปานกลาง ดังนั้นเมื่อภาพรวมความคิดเห็นแสดงถึงความสำคัญของการสร้างอาชีพเสริมจะมีความสำคัญต่อระดับคุณภาพชีวิตเพียงระดับปานกลาง อาชีพเสริมที่เหมาะสม คือ 1) อาจารย์พิเศษ 2) นักธุรกิจความงาม เครื่องใช้หรือเครื่องประดับ 3) คณะที่ปรึกษาแนะแนว การสอบเข้าเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นต้น เนื่องจากการลงทุนเป็นทรัพย์สินน้อย

6. บทสรุป

การศึกษาค้นคว้าความต้องการนำศักยภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อสร้างอาชีพเสริมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่ออาชีพเสริมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน คุณภาพชีวิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเมื่อมีอาชีพเสริมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน และแนวทางการพัฒนาศักยภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อสร้างอาชีพเสริมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 362 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่า

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ทักษะคิด คุณภาพชีวิต และศักยภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีดังนี้

- 1) ศักยภาพด้านคุณภาพการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
- 2) ศักยภาพด้านระบบป้องกันความผิดพลาด ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก
- 3) ศักยภาพด้านการใช้ความรู้และทักษะการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
- 4) ด้านทัศนคติที่มีต่ออาชีพเสริมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย
- 5) ด้านคุณภาพชีวิตเมื่อมีอาชีพเสริมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนแนวทางการพัฒนาศักยภาพ เพื่อสร้างอาชีพเสริมคือการพัฒนาความรู้และทักษะในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับอาชีพเสริม

7. ข้อเสนอแนะ

การกำหนดข้อเสนอแนะผู้วิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยและข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการเสนอแนะโดยอาศัยผลคำตอบจากค่าเฉลี่ย โดยกำหนดให้ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ศักยภาพที่มีความพร้อม เหมาะสม เพียงพอ มากที่สุด และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ศักยภาพที่มีความพร้อม เหมาะสม เพียงพอ น้อยที่สุด และเป็นข้อค้อยที่ค้นพบ วิธีการจัดการคือให้หน่วยงานโดยผู้ควบคุมที่มีอำนาจหน้าที่ ให้ทำการปรับปรุงกิจกรรมนั้น โดยเร่งด่วน เพื่อพัฒนา ต่อไป ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ศักยภาพด้านคุณภาพการบริการ หน่วยงานควรให้การสนับสนุนกิจกรรมส่งเสริมความสามารถในการให้บริการได้ตามกำหนดเวลา ต่อไปและควรทำการปรับปรุงเร่งด่วนเกี่ยวกับคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน เพื่อให้บริการของผู้โดยสาร ที่เป็นมาตรฐาน โดย อาชีพเสริมที่ได้จากการศึกษาเรื่อง

คุณภาพการบริการคือ วิทยาการวิชาการบริการ หรือธุรกิจจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน เป็นต้น

2. ศักยภาพด้านระบบป้องกันความผิดพลาด หน่วยงานควรให้การสนับสนุนกิจกรรมการฝึกความตั้งใจในการรับฟังความต้องการของผู้โดยสารระหว่างปฏิบัติงานและควรปรับปรุงเร่งด่วนเรื่องระดับมาตรฐานความสะอาดของอุปกรณ์และเครื่องมือเพื่อการปฏิบัติงานบนเครื่องบิน โดย อาชีพเสริมที่ได้จากการศึกษาเรื่องระบบความปลอดภัยคือ อาชีพจัดซื้อ จัดหาอุปกรณ์ทำความสะอาด หรืออาชีพผู้ตรวจสอบคุณภาพ เป็นต้น
3. ศักยภาพด้านการใช้ความรู้และทักษะการบริการ หน่วยงานควรให้การสนับสนุนกิจกรรมการบริการที่เป็นเลิศ และควรทำการปรับปรุงเร่งด่วนในเรื่องความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้โดยสาร โดยอาชีพเสริมที่ได้จากการศึกษาเรื่องการใช้ความรู้และทักษะการบริการคือ ธุรกิจการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในอุตสาหกรรมการบิน ธุรกิจที่ปรึกษาการบริการบนเครื่องบิน เป็นต้น
4. ด้านทัศนคติที่มีต่ออาชีพเสริมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน หน่วยงานควรให้การสนับสนุนทัศนคติในการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ต่อระดับคุณภาพชีวิต และควรทำการปรับปรุงเร่งด่วนเรื่องการแนะนำให้เห็นความสำคัญในการสร้างคุณภาพชีวิตจากการใช้ประโยชน์จากศักยภาพส่วนบุคคลที่มีอยู่ โดยอาชีพเสริมที่ได้จากการศึกษาเรื่องทัศนคติที่มีต่ออาชีพเสริมคือ การลงทุนในหุ้น นักเขียนอิสระ
5. ด้านคุณภาพชีวิตเมื่อมีต่ออาชีพเสริมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน หน่วยงานควรให้การสนับสนุนโครงการการทำงานความร่วมมือทางการศึกษา เพื่อรายได้เสริมในวันหยุดของพนักงานและปรับปรุงเร่งด่วนในเรื่องการแนะนำวิธีการสร้างระดับคุณภาพชีวิตจากโครงการความร่วมมือทางการศึกษาโดยอาชีพเสริมที่ได้จากการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตคือ อาจารย์พิเศษ ธุรกิจความงาม

ธุรกิจเครื่องใช้หรือเครื่องประดับ และที่ปรึกษาแนะ
แนวการสอบเข้าเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

8. กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จ
สมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือเป็น
อย่างดียิ่งจากท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รพีพร ศรี
จำปา อาจารย์ ดร.พัชนี จันทรน้อย อาจารย์ ดร.พินิตา
โรจน์รัตน์ศิริกุล และอาจารย์ ดร.น้ำเพชร อยู่สกุล ซึ่ง
เป็นประธานกรรมการและกรรมการควบคุมการศึกษา
ค้นคว้าอิสระ ที่ให้คำปรึกษา แนะนำ พร้อมทั้งแก้ไข
ข้อบกพร่องต่างๆด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งตลอดมา
จนงานสำเร็จ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่าง
สูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ บริษัท การบินไทย จำกัด
(มหาชน) ผู้บริหารและพนักงานของฝ่ายบริหาร
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทุกท่านที่ให้คำปรึกษา
แนะนำ และเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ที่กรุณา
เสียสละเวลาอันมีค่าตอบแบบสอบถาม รวมทั้งอาจารย์
ผู้สอนสาขาวิชาการจัดการ การบินทุกท่าน ที่ให้ความรู้
ด้านต่างๆ และมหาวิทยาลัยรังสิตที่ให้ความอนุเคราะห์
ในการนำบทความตีพิมพ์ลงวารสารของมหาวิทยาลัย
รังสิต ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์

9. เอกสารอ้างอิง

จิตติวิษณุ โล่เกียรติคุณ. (2555). ความคาดหวังและ

การรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ
ของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์.

วิทยานิพนธ์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

(บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ :

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ทิพย์พร หมกัณฑ์ นันทะเสน. (2555). ความพร้อม

ด้านศักยภาพการทำงานการสร้างภาพ

ประทับใจให้ลูกค้าและการทำงานเป็น
ทีมงานต่อคุณภาพด้านการบริการของ
พนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม
จังหวัดภูเก็ต. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัย
นเรศวร.

นิโบล เหล่าเกษมสุขวงศ์. (2555). คุณภาพการ
บริการของร้านอาหารสหโภชนแห่ง
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วิทยานิพนธ์.
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

แนวคิดเกี่ยวกับอาชีพ. (Online) . Available. [http](http://www.Ebook.nfe.go.th)
: www.Ebook.nfe.go.th. (Jan 14, 2014).

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). (2552). รายงาน
ประจำปี 2552. กรุงเทพฯ :

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).

พินุลสิทธิ์ โชคชัย. (2541). การส่งเสริมอาชีพเสริม
เกษตรชุมชนแบบพึ่งตนเองของข้าราชการ
ตำรวจชั้นประทวน. วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ขอนแก่น :
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สาเหตุที่ควรเริ่มสร้างอาชีพเสริม. (Online) .

Available. [http](http://www.thecoblogger.com) : www.thecoblogger.com. (Jan 14, 2014).

อาชีพเสริม. (Online) . Available. [http](http://www.datacatalog.org) :

www.datacatalog.org. (Jan 14, 2014).

Krejcie and Morgan. (1970). (Online) .

Available : [http](http://www.Thapra.lib.su.ac.th) : www.Thapra.lib.su.ac.th. (Jan 14, 2014).