

360

การวิเคราะห์การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของ
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

นายอุททอง ฉัตรชัยเวช

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2550

**The Analysis of In- flight Service Operation of Thai Airways International
Public Company Limited**

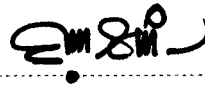
Mr. Thungthong Chutchaivech

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University**

2007

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การวิเคราะห์การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย
จำกัด (มหาชน)
ชื่อและนามสกุล นายอุททอง ฉัตรชัยเวช
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร.จีระ ประทีป
2. รองศาสตราจารย์ ดร.เสน่ห์ จุ้ยโต

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้ให้ความเห็นชอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว



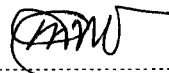
ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ เชาวลิต)



กรรมการ

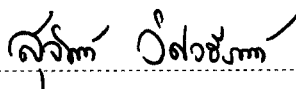
(รองศาสตราจารย์ ดร.จีระ ประทีป)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสน่ห์ จุ้ยโต)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์
ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชา
บริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช



ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุจินต์ วิสวธีรานนท์)

วันที่ 9 เดือน กันยายน พ.ศ. 2551

ชื่อวิทยานิพนธ์ การวิเคราะห์การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
 ผู้วิจัย นายอุททอง ฉัตรชัยเวช ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
 อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร.จิระ ประทีป (2) รองศาสตราจารย์ ดร.เสนห์ จุ้ยโต
 ปีการศึกษา 2550

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้ (1) เพื่อวิเคราะห์การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน ประสบการณ์ในการทำงาน กลุ่มเส้นทางเที่ยวบิน และชั้นของการให้บริการ (3) เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 375 คน สุ่มตัวอย่างด้วย วิธีการสุ่มแบบโควตา เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

จากผลการศึกษาพบว่า (1) ความคิดเห็นของพนักงานในการปฏิบัติงานการให้บริการบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องขึ้น พนักงานมีความคิดเห็นที่ไม่เหมาะสมในด้านการให้บริการเครื่องดื่มเกี่ยวกับระยะเวลาให้บริการเครื่องดื่มกับผู้โดยสาร ส่วนในช่วงอื่นๆ คือ ช่วงระหว่างเที่ยวบิน ช่วงก่อนเครื่องลง และช่วงหลังเครื่องลง พนักงานมีความคิดเห็นที่เหมาะสมอยู่แล้วในทุกด้าน เมื่อพิจารณาถึงระดับการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินจะพบว่า การดำเนินงานการให้บริการโดยรวมในทุกๆด้านมีการดำเนินงานอยู่ในระดับที่ดีมากและเมื่อทดสอบสมมติฐานทางสถิติจะพบว่า (2) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีเพศ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์การทำงาน ชั้นของการบริการที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันแตกต่างกันส่งผลให้มีการบริการบนเครื่องบินของ บริษัทการบินไทย แตกต่างกัน แต่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มี อายุระดับ การศึกษา ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน และกลุ่มเส้นทางเที่ยวบินที่ถูกจัดให้รับผิดชอบที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีการบริการบนเครื่องบินของ บริษัทการบินไทย ไม่แตกต่างกัน (3) แนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่สำคัญคือก่อนเครื่องบินทำการบินขึ้น ในด้านความปลอดภัยนั้นควรมีการเพิ่มระยะเวลาในการตรวจสอบอุปกรณ์ช่วยเหลือฉุกเฉิน และความปลอดภัยต่างๆ ภายในเครื่องบินให้มากกว่านี้ ในเที่ยวบินที่มีระยะเวลาทำการบินสั้น ในส่วนของการบริการทางด้านเครื่องดื่ม และอาหาร ควรจัดชั้นตอนการบริการให้มีความเหมาะสมกับระยะเวลาในการบิน, การสรรหาและการคัดเลือก พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรเป็นไปด้วยความยุติธรรม

คำสำคัญ การบริการบนเครื่องบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

Thesis title: The Analysis of In-flight Service Operation of Thai Airways International Public Company limited

Researcher: Mr. Thungthong Chutrchaivech ; **Degree:** Master of Public Administration

Thesis advisors: (1) Dr. Chira Prateep, Associate Professor; (2) Dr. Saneh Juito, Associate Professor ; **Academic year:** 2007

ABSTRACT

The objectives of the Analysis of In-flight Service Operation of Thai Airways International Public Company Limited were (1) to analyze the in-flight service of Thai Airways International; (2) to compare the in-flight service operation of Thai Airways International's cabin attendants according to their gender, age, education , marital status, positions, working experience, flight route and in-flight service's classes; (3) to give suggestions on in-flight service operation for Thai Airways International Public Company Limited .

The sample group was 375 cabin attendants randomly collected by the Quota questionnaires. Percentage, mean, standard deviation, independent sample T-test and one way analysis of variance were used to analyze the data.

Findings were (1) cabin attendants do not agree with the drink service before take-off due to the limited time-frame; however, they were satisfied with all other working procedures include during cruising, descending, after landing. In general, the in-flight service operation in all aspects revealed at high level. When tested with statistics hypothesis, (2) cabin attendants with different gender, marital status, working experience and in-flight service's classes perform their in-flight service differently; whereas those with various ages, educational levels, positions and flight route do not; (3) the suggestions for the in-flight service operation for Thai Airways International Public Company Limited were to extend more time before each take off to perform pre-flight security check include all the emergency equipments and the safety procedures; drink and meal services in short route should be adjusted relevantly to the flight time; and cabin attendants' recruitment and selection must be executed in absolute justice.

Keywords : In-flight service, Cabin attendant, Thai Airways International Public Company limited.

กิตติกรรมประกาศ

ในการจัดทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาของคณาจารย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งท่านรองศาสตราจารย์ ดร.จิระ ประทีป อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่กรุณาสละเวลาให้คำแนะนำ คำปรึกษาและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างยิ่ง ตลอดจนท่านรองศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ เชาวลิต และท่านรองศาสตราจารย์ ดร.เสนห์ จุ้ยโตคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ อีกทั้งขอขอบพระคุณท่านอาจารย์ วรางคณา หทัยยุทธ์จากบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะและข้อแนะนำอันเป็นประโยชน์ยิ่ง ทำให้งานวิจัยสำเร็จลงได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอขอบพระคุณพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ และผู้บังคับบัญชาที่ได้ให้กำลังใจในการศึกษาแก่ผู้ศึกษาวิจัยด้วยดีตลอดมา

ขอขอบพระคุณ คุณแม่เชื้อทอง ศรธรรม คุณภัทรันถน ฉัตรชัยเวช ภรรยาพร้อมทั้งบุตรทั้งสองคน คุณเพชร คุณพลอย และคุณเย็นจิตร รอดอุดม พี่สาวที่อยู่เบื้องหลังของความสำเร็จในการศึกษาที่ได้ช่วยส่งเสริม ช่วยเหลือและให้กำลังใจอันอบอุ่นจนสามารถสำเร็จการศึกษาในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาวิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่านที่ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ต่าง ๆ อันเป็นสิ่งที่มีความค่ายิ่งแก่ผู้ศึกษาวิจัยจนสำเร็จในการศึกษาครั้งนี้

อุงทอง ฉัตรชัยเวช

พฤษภาคม 2551

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
กรอบแนวคิดของการวิจัย	3
สมมุติฐานของการวิจัย	6
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่จะได้รับ	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและการต้อนรับ	10
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการบนเครื่องบิน	20
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย	38
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	78
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	81
ประชากร	81
กลุ่มตัวอย่าง	81
การสุ่มตัวอย่าง	81
ตัวแปรในการวิจัย	82
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	83
การทดสอบเครื่องมือ	84
การรวบรวมข้อมูล	84
การวิเคราะห์ข้อมูล	85
เกณฑ์การแปลความหมาย	86

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	89
ผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	89
ผลการวิเคราะห์ระดับการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	91
ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ การสมรส ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน ประสบการณ์ในการทำงาน กลุ่มเส้นทางเที่ยวบิน และชั้นของการให้บริการ	106
การบริหารงานในเรื่องต่าง ๆ ของฝ่ายบริหารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน การให้บริการบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	143
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	150
สรุปการวิจัย	151
อภิปรายผล	154
ข้อเสนอแนะ	176
บรรณานุกรม	179
ภาคผนวก	181
ก รายชื่อและประวัติของผู้เชี่ยวชาญที่ช่วยตรวจสอบเกี่ยวกับความตรงเชิง เชิงองค์ประกอบของแบบสอบถาม (พฤษภาคม 2551)	182
ข เครื่องมือในการวิจัย	185
ประวัติผู้วิจัย	207

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของกลุ่มประชากร จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	89
ตารางที่ 4.2 ระดับการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมทุกด้าน	91
ตารางที่ 4.3 ระดับการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องขึ้น	92
ตารางที่ 4.4 ระดับการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงระหว่างเที่ยวบิน	92
ตารางที่ 4.5 ระดับการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องลง	93
ตารางที่ 4.6 ระดับการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงหลังเครื่องลง	94
ตารางที่ 4.7 ความคิดเห็นในการปฏิบัติงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องขึ้น ในด้านการให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน ...	95
ตารางที่ 4.8 ความคิดเห็นในการปฏิบัติงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องขึ้น ในด้านการให้บริการทางด้านเครื่องดื่ม บนเครื่องบิน	97
ตารางที่ 4.9 ความคิดเห็นในการปฏิบัติงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องขึ้น ในด้านการให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน	98
ตารางที่ 4.10 ความคิดเห็นในการปฏิบัติงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงระหว่างเที่ยวบิน ในด้านการให้ความปลอดภัย บนเครื่องบิน	99
ตารางที่ 4.11 ความคิดเห็นในการปฏิบัติงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงระหว่างเที่ยวบิน ในด้านการให้บริการทางด้านเครื่องดื่ม บนเครื่องบิน	100

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.36 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงหลังเครื่องลง จำแนกตามสถานภาพ การสมรส	124
ตารางที่ 4.37 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามระดับตำแหน่ง งานในปัจจุบัน	125
ตารางที่ 4.38 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องขึ้น จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน ในปัจจุบัน	126
ตารางที่ 4.39 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงระหว่างเที่ยวบิน จำแนกตามระดับตำแหน่ง งานในปัจจุบัน	127
ตารางที่ 4.40 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องลง จำแนกตามระดับตำแหน่ง งานในปัจจุบัน	128
ตารางที่ 4.41 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงหลังเครื่องลง จำแนกตามระดับตำแหน่ง งานในปัจจุบัน	129
ตารางที่ 4.42 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามประสิทธิภาพ การทำงาน	130
ตารางที่ 4.43 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องขึ้น จำแนกตามประสิทธิภาพ การทำงาน	131
ตารางที่ 4.44 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงระหว่างเที่ยวบิน จำแนกตามประสิทธิภาพ การทำงาน	132

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.45 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องลง จำแนกตามประสบการณ์ การทำงาน	133
ตารางที่ 4.46 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงหลังเครื่องลง จำแนกตามประสบการณ์ การทำงาน	134
ตารางที่ 4.47 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามกลุ่มเส้นทางเที่ยวบิน	135
ตารางที่ 4.48 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องขึ้น จำแนกตามกลุ่มเส้นทาง เที่ยวบิน	136
ตารางที่ 4.49 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงระหว่างเที่ยวบิน จำแนกตามกลุ่มเส้นทาง เที่ยวบิน	137
ตารางที่ 4.50 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องลง จำแนกตามกลุ่มเส้นทาง เที่ยวบิน	138
ตารางที่ 4.51 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงหลังเครื่องลง จำแนกตามกลุ่มเส้นทาง เที่ยวบิน	138
ตารางที่ 4.52 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามชั้นของการบริการ ที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน	139
ตารางที่ 4.53 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องขึ้น จำแนกตามชั้นของการบริการ ที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน	140

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากภาวะการแข่งขันทางด้านธุรกิจการบินในปัจจุบันนับว่ามีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงและต่อเนื่องเหตุผลเนื่องจากการเดินทางทางอากาศได้รับความนิยมเป็นอย่างมากซึ่งการเดินทางที่ได้ชื่อว่าปลอดภัย และ สะดวกที่สุดในโลก ก็คือ การเดินทางทางอากาศ ผ่านระบบการบินพาณิชย์ ที่แพร่หลายทั่วโลก ช่วยให้ผู้เดินทางสามารถประหยัดเวลาในการเดินทางและได้รับความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น สายการบินต่างๆจึงพยายามอย่างยิ่งยวดในการที่จะหากลยุทธ์การแข่งขันต่างๆ ในหลายรูปแบบมาปรับใช้เพื่อแย่งชิงความเป็นหนึ่งทางด้านธุรกิจการบินที่จะทำให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินของตนเป็นอันดับแรกก่อนคู่แข่ง

ปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะทำให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการของสายการบิน นอกจากเรื่องของเส้นทางการบิน เวลาในการเดินทาง ราคา มาตรฐานทางด้านความปลอดภัย และความสะดวกสบายแล้วปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ทำให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการของสายการบินของตนก็คือ การให้บริการบนเครื่องบินเนื่องจากเป็นส่วนที่มีความเป็นรูปธรรมและผู้ใช้บริการสามารถสัมผัสได้ทันทีที่ใช้บริการ ซึ่งเมื่อผู้ใช้บริการสามารถรับรู้และสัมผัสได้โดยตรงส่งผลให้ผู้ใช้บริการสามารถเปรียบเทียบได้ถึงความแตกต่างของแต่ละสายการบิน ด้วยเหตุนี้การให้บริการบนเครื่องบินจึงเป็นจุดสนใจของทุกสายการบินที่จะพัฒนาให้มีความเป็นเลิศ มีความโดดเด่นและมีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวของแต่ละสายการบินที่จะสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าผู้มาใช้บริการทำให้ลูกค้าอยากกลับมาใช้บริการกับสายการบินของตนอีกครั้งของการเดินทาง

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าบริษัทการบินไทยจำกัด(มหาชน) ที่เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงคมนาคม มีฐานะเป็นสายการบินแห่งชาติ (NATIONAL FLAG CARRIER) ให้การบริการทางด้านกิจการขนส่งผู้โดยสาร สินค้าและไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศทั้งในและระหว่างประเทศ มีเป้าหมายที่สำคัญคือการเป็นสายการบินชั้นนำให้บริการที่ดีเลิศด้วยความเป็นไทยตามวิสัยทัศน์ของบริษัทการบินไทย จึงไม่สามารถจะหลีกเลี่ยงการแข่งขันดังกล่าวไปได้

ในระยะหลายปีที่ผ่านมาบริษัทการบินไทยเคยได้รับรางวัลทางด้านของการให้บริการบนเครื่องบินมากมาย ยกตัวอย่างเช่น ในช่วง 5 ปีก่อนหน้านั้นเคยได้รับรางวัลต่างๆดังต่อไปนี้

1. ได้รับการจัดอันดับเป็น 1 ใน 3 สายการบินที่ดีที่สุดในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกจากการสำรวจของนิตยสารบิสซิเนสแตรเวลเลอร์ในปี พ.ศ. 2545 ทั้งนี้ รางวัลที่การบินไทยได้รับ ประกอบด้วย 1 ใน 3 สายการบินที่ดีที่สุดในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก (Best Asia-Pacific Airlines) 1 ใน 10 สายการบินที่ดีที่สุดของโลก (Best Airlines) 1 ใน 10 สายการบินที่ให้บริการชั้นหนึ่งดีที่สุดในโลก (Best First Class) 1 ใน 5 สายการบินที่ให้บริการชั้นประหยัดดีที่สุดในโลก (Best Economy)

2. ได้รับการจัดอันดับให้เป็นสายการบินยอดเยี่ยมของโลกประจำปี 2546 (The World's Best Airlines) จากนิตยสารบิสซิเนส แตรเวลเลอร์ ในประเภทต่างๆ ดังนี้ สายการบินยอดเยี่ยม (Best Airline) อันดับ 4 ของโลก สายการบินยอดเยี่ยมในเอเชียแปซิฟิก (Best Asia-Pacific Airline) ในอันดับที่ 3 สายการบินยอดเยี่ยมสำหรับที่นั่งชั้นที่หนึ่ง (Best First Class) ในอันดับที่ 6 สายการบินยอดเยี่ยมสำหรับที่นั่งชั้นธุรกิจ (Best Business Class) ในอันดับที่ 9 และสายการบินยอดเยี่ยมสำหรับที่นั่งชั้นประหยัด (Best Economy Class) ในอันดับที่ 3

3. ได้รับการจัดอันดับให้เป็น 1 ใน 3 สายการบินที่ได้รับความนิยมที่สุด 1 ใน 5 สายการบินชั้นหนึ่งที่ดีที่สุด และ 1 ใน 3 สายการบินที่ดีที่สุดด้านบริการบนเครื่องบิน ประจำปี 2547 จากการสำรวจความนิยมของผู้เข้าชมเว็บไซต์ www.smarttravelasia.com ได้รับรางวัลสายการบินยอดเยี่ยมอันดับที่ 5 ของโลกและได้รับรางวัลสายการบินยอดเยี่ยมอันดับที่ 2 ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสารจำนวน 10,821,215 คน จาก 90 สัญชาติทั่วโลกผ่านเว็บไซต์ www.airlinequality.com ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2546 – มีนาคม 2547 โดยสถาบันวิจัยอิสระด้านธุรกิจการบินและขนส่งทางอากาศ หรือ สกายแทร็กซ์ ของประเทศอังกฤษ ได้รับรางวัลชนะเลิศสายการบินที่ให้บริการเครื่องบินแก่ผู้โดยสารยอดเยี่ยมประเภทแอมเปอู และรางวัลที่ 3 ประเภทไวน์แดงจากนิตยสาร Business Traveler

4. ได้รับรางวัลการบริการยอดเยี่ยมประเภทต่างๆ จากสกายแทร็กซ์ สถาบันวิจัยอิสระด้านธุรกิจการบินและขนส่งทางอากาศในปี พ.ศ.2548 ดังนี้ อันดับ 1 ประเภทบริการอาหารสำหรับผู้โดยสารชั้นประหยัดดีเด่น อันดับ 2 ประเภทพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยอดเยี่ยมของโลกและของภูมิภาคเอเชีย อันดับ 7 สายการบินยอดเยี่ยมของโลกและอันดับ 9 ประเภทสายการบินที่ให้บริการอาหารยอดเยี่ยมสำหรับผู้โดยสารชั้นหนึ่ง ได้รับรางวัล 1 ใน 5 สายการบินที่ชื่นชอบของผู้โดยสาร จากการสำรวจของ Smart Travel Asia.Com ใน 5 ด้าน ได้แก่ ภาพรวมของสายการบิน การให้บริการในชั้นประหยัด ชั้นธุรกิจ การให้บริการบนเครื่องบิน และคุณภาพอาหารบนเครื่องบิน

5. ได้รับจัดอันดับ 1 ใน 12 สายการบินยอดเยี่ยมของโลก ประเภทชั้นโดยสาร First Class และ Business Class ประจำปี 2549 ในการจัดทำ "The Gold List 2006 : Luxury Travel Magazine's Luxury Travel Awards" ของนิตยสาร Luxury Travel ประเทศออสเตรเลียได้รับรางวัล

ชนะเลิศในด้านการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (2006 Award Winner: Cabin Staff Service Excellence) จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้โดยสาร โดยสถาบันวิจัยด้านธุรกิจการบิน และขนส่งทางอากาศสกายแทร็กซ์ ผ่านทางเว็บไซต์ www.airlinequality.com

6. ได้รับรางวัลเป็นอันดับที่ 3 ในด้านการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (2007 Award Winner: Cabin Staff Service Excellence) ในปี พ.ศ. 2550 จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้โดยสาร โดยสถาบันวิจัยด้านธุรกิจการบินและขนส่งทางอากาศสกายแทร็กซ์ ผ่านทางเว็บไซต์ www.airlinequality.com

จากตัวอย่างของรางวัลต่างๆที่ได้รับในด้านของการให้บริการบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทยในช่วง 5 ปีที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่าความนิยมในการใช้บริการบนเครื่องบินของการบินไทยจากผู้โดยสารทั่วโลกมีความไม่แน่นอนบางครั้งมีความนิยมสูงจนถึงขั้นได้รับรางวัลชนะเลิศ เช่นในปี พ.ศ. 2549 ได้รับรางวัลชนะเลิศในด้านการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จากนั้นในปีถัดมาคือ พ.ศ. 2550 กลับถูกจัดอันดับให้ตกลงมาอยู่ในอันดับที่ 3 ในด้านเดียวกันทั้งนี้ สืบเนื่องมาจากการแข่งขันอย่างเข้มข้นในธุรกิจการบินดังที่ได้เกริ่นนำในช่วงต้นแล้ว อีกทั้งจากวิกฤตการณ์ราคาน้ำมันในปัจจุบันที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้บริษัทการบินไทยต้องแบกรับสภาพต้นทุนที่เพิ่มขึ้นจึงทำให้การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินต้องมีการปรับเปลี่ยน เพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์ในครั้งนี้ด้วย ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้สังเกตเห็นถึงความจำเป็นและอยากที่จะศึกษาในเรื่องของการวิเคราะห์การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อช่วยพัฒนาให้บริษัทการบินไทยมีรูปแบบและระบบการบริการบนเครื่องบินที่ทันสมัยและดำรงไว้ซึ่งมาตรฐาน สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่องและเพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ของสายการบินที่ดี อันจะนำมาซึ่งความอยู่รอดของสายการบินแห่งชาติ อีกทั้งยังสามารถสร้างชื่อเสียง นำรายได้หลักและการลงทุนจากต่างประเทศเข้าสู่ประเทศไทยเป็นการช่วยส่งเสริมทางด้านเศรษฐกิจของชาติให้มีความมั่นคงแข็งแรงสามารถสร้างความยุติภินดีให้กับประชาชนของประเทศชาติต่อไป

2. กรอบแนวคิดของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจะได้นำการวิเคราะห์การให้บริการบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยในด้านต่างๆตามความคิดเห็นของผู้ให้บริการคือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งชายและหญิงในชั้นบริการต่างๆที่มีให้บริการบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยคือชั้นหนึ่ง (First Class)/

ชั้นธุรกิจ(Silk Class)และชั้นประหยัด(Economy Class) มาเป็นกรอบแนวคิด โดยถือว่าเป็น ตัวแปรอิสระ เนื่องจากเป็นทรัพยากรมนุษย์สำคัญของบริษัทการบินไทยที่มีอิทธิพลและส่งผลกระทบต่อค่านิยมในการเลือกใช้บริการให้บริการบนเครื่องบินมากที่สุดดังเห็นได้จากการอยู่ในความสนใจในหัวข้อของการจัดอันดับจากสถาบันต่างๆในเรื่องของพนักงานมาตลอด
ซึ่งมีรายละเอียดประกอบไปด้วย

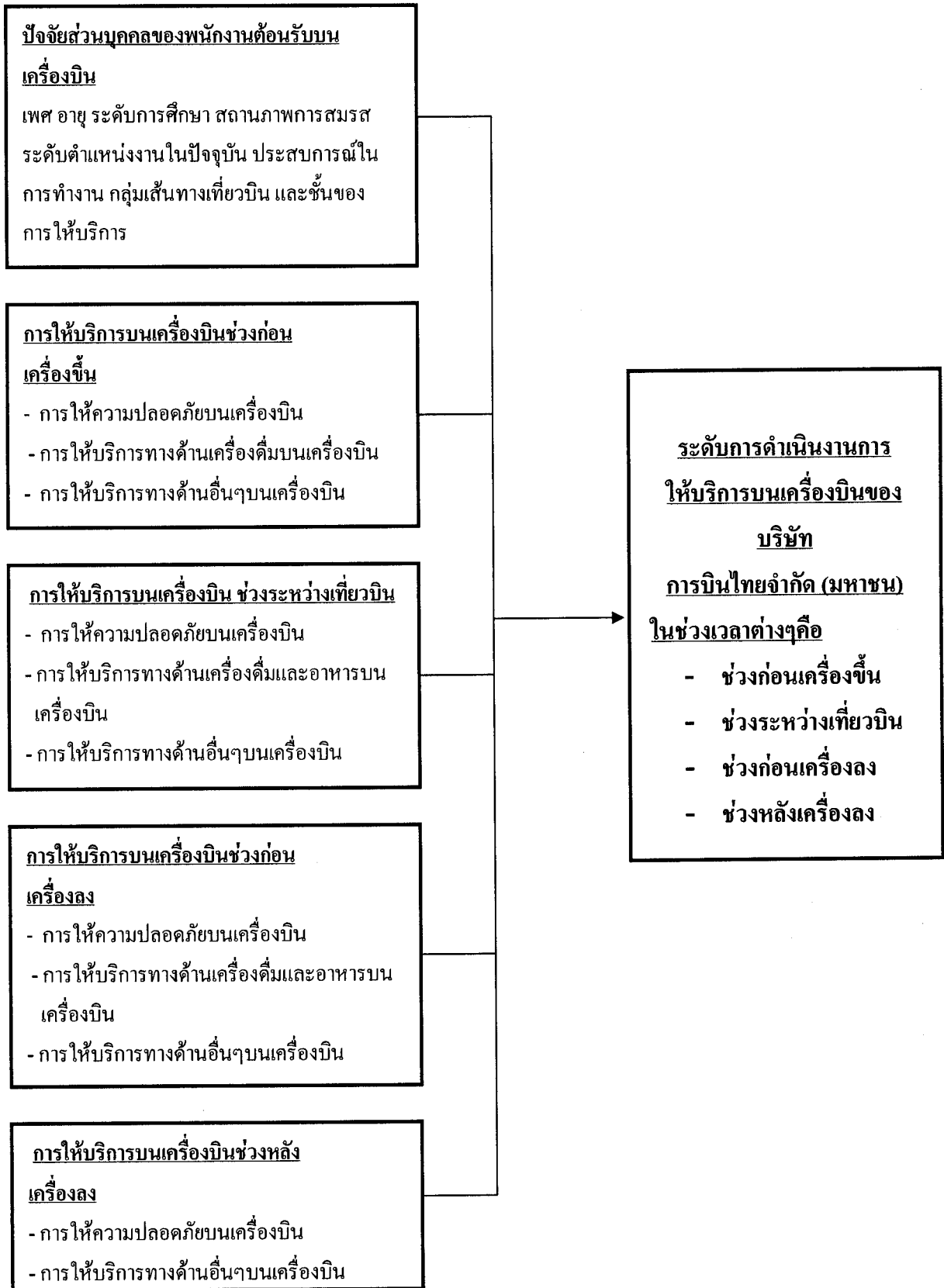
2.1 ตัวแปรต้น

- 2.1.1 การให้บริการทางด้านความปลอดภัยบนเครื่องบิน
- 2.1.2 การให้บริการทางด้านเครื่องดื่มและอาหารบนเครื่องบิน และ
- 2.1.3 การให้บริการทางด้านอื่นๆบนเครื่องบิน
- 2.1.4 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

2.2 ตัวแปรตาม

การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด(มหาชน)

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม

3. สมมุติฐานของการวิจัย

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน ประสบการณ์การทำงานกลุ่มเส้นทางเที่ยวบินและชั้นของการบริการ ที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันที่แตกต่างกัน ทำให้ระดับการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

4. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

4.1 เพื่อวิเคราะห์การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

4.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน ประสบการณ์ในการทำงาน กลุ่มเส้นทางเที่ยวบิน และชั้นของการให้บริการ

4.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบิน (INFLIGHT SERVICE OPERATION)
หมายถึง การให้บริการในด้านต่างๆแก่ผู้โดยสารที่เดินทางไปกับเที่ยวบินคือการให้บริการด้านความปลอดภัยบนเครื่องบิน การให้บริการด้านเครื่องดื่มและอาหารบนเครื่องบินและการบริการทางด้านอื่นๆบนเครื่องบินเช่นการให้บริการหนังสือพิมพ์และนิตยสารต่างๆ การให้บริการหูฟังสำหรับฟังเพลงและชมภาพยนตร์ การให้บริการกระเป๋าบรรจุของใช้ส่วนตัว การให้บริการฉายภาพยนตร์และรายการเพลง การให้บริการด้านสินค้าปลอดภาษี การดูแลความสะดวกสบายบนเครื่องบิน การทำรายงานเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการ การแจกเอกสารพิธีการเข้าเมืองและศุลกากร การแจกช็อกกล้วยไม้ การประสานงานให้ความช่วยเหลือและการดูแลแก่ผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษเช่น VIP ผู้โดยสารเด็กที่เดินทางคนเดียว ผู้โดยสารที่ป่วยและผู้โดยสารที่ถูกส่งตัวกลับประเทศเพราะทำผิดกฎหมาย การนำหนังสือพิมพ์และนิตยสารที่ขึ้นจาก

สถานีต้นทางส่งมอบให้กับพนักงานภาคพื้นเพื่อนำไปให้บริการแก่ผู้โดยสารที่รอจะขึ้นเครื่อง เที่ยวบินถัดไปในห้องพักคอยเป็นต้น ซึ่งการให้บริการทั้งหมดนี้จะกระทำตามช่วงเวลาต่างๆในการเดินทางได้แก่ช่วงก่อนเครื่องขึ้น ช่วงระหว่างเที่ยวบิน ช่วงก่อนเครื่องลงและช่วงหลังเครื่องลง

อินฟลายต์แมนเนเจอร์ระดับผู้บริหาร (INFLIGHT MANAGER ADMINISTRATION) (IMV) หมายถึง ผู้จัดการบนเที่ยวบินและอยู่ในระดับผู้บริหารมีหน้าที่รับผิดชอบงานบริการทั้งหมดบนเที่ยวบินซึ่งส่วนมากเป็นเที่ยวบินในเส้นทางยุโรป อเมริกา ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ และเส้นทางเอเชียในบางเที่ยวบินและยังมีหน้าที่รับผิดชอบทางด้านการบริหารภายในหน่วยงานอีกด้วย

อินฟลายต์แมนเนเจอร์ (INFLIGHT MANAGER) (IM) หมายถึง ผู้จัดการบนเที่ยวบิน มีหน้าที่รับผิดชอบงานบริการทั้งหมดบนเที่ยวบินซึ่งส่วนมากเป็นเที่ยวบินในเส้นทางยุโรป อเมริกา ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ และเส้นทางเอเชียในบางเที่ยวบิน

แอร์พอร์เซอร์ (AIR PURSER) (AP) หมายถึง หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีหน้าที่รับผิดชอบงานบริการทั้งหมดบนเที่ยวบินซึ่งส่วนมากเป็นเที่ยวบินในเส้นทางเอเชียและเที่ยวบินภายในประเทศ และมีหน้าที่เป็นผู้ช่วย IM ในเที่ยวบินเส้นทางยุโรป อเมริกา ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ และเส้นทางเอเชียในบางเที่ยวบิน

แอร์สจ๊วตชั้นเฟิร์สคลาส (AIR STEWARD ROYAL FIRST CLASS) (ASF) หมายถึง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นเฟิร์สคลาสที่เป็นฝ่ายชายทั้งในเที่ยวบินเส้นทางยุโรป อเมริกา ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ และเส้นทางเอเชีย

แอร์โฮสเทลชั้นเฟิร์สคลาส (AIR HOSTESS ROYAL FIRST CLASS) (AHF) หมายถึง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นเฟิร์สคลาสที่เป็นฝ่ายหญิงทั้งในเที่ยวบินเส้นทางยุโรป อเมริกา ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ และเส้นทางเอเชีย

แอร์สจ๊วตชั้นธุรกิจ (AIR STEWARD ROYAL SILK CLASS) (ASE) หมายถึง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นธุรกิจที่เป็นฝ่ายชายโดยส่วนมากเป็นเที่ยวบินในเส้นทางยุโรป อเมริกา ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ และเส้นทางเอเชียในบางเที่ยวบิน

แอร์โฮสเทลชั้นธุรกิจ (AIR HOSTESS ROYAL SILK CLASS) (AHE) หมายถึง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นธุรกิจที่เป็นฝ่ายหญิงโดยส่วนมากเป็นเที่ยวบินในเส้นทางยุโรป อเมริกา ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ และเส้นทางเอเชียในบางเที่ยวบิน

แอร์สจ๊วตชั้นธุรกิจ (AIR STEWARD ROYAL SILK CLASS) (ASR) หมายถึง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นธุรกิจที่เป็นฝ่ายชายโดยส่วนมากเป็นเที่ยวบินในเส้นทางเอเชียและเที่ยวบินภายในประเทศ

แอร์โฮสเตสชั้นธุรกิจ (AIR STEWARD ROYAL SILK CLASS) (AHR) หมายถึง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นธุรกิจที่เป็นฝ่ายหญิง โดยส่วนมากเป็นเที่ยวบินในเส้นทางเอเชีย และเที่ยวบินภายในประเทศ

แอร์สจ๊วตชั้นประหยัด (AIR STEWARD ECONOMY CLASS) (ASY) หมายถึง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นประหยัดที่เป็นฝ่ายชายทั้งในเที่ยวบินเส้นทางยุโรป อเมริกา ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ เส้นทางเอเชียและเที่ยวบินภายในประเทศ

แอร์โฮสเตสชั้นประหยัด (AIR HOSTESS ECONOMY CLASS) (AHY) หมายถึง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นธุรกิจที่เป็นฝ่ายหญิงทั้งในเที่ยวบินเส้นทางยุโรป อเมริกา ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ เส้นทางเอเชียและเที่ยวบินภายในประเทศ

PSM (PASSENGER SERVICE MANUAL) หมายถึง คู่มือประกอบการทำงานของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ROUTE SPECIALITIES หมายถึง เอกสารที่กำหนดให้พนักงานต้อนรับบน เครื่องบินในเที่ยวบินแต่ละเที่ยวถือเป็นแนวทางปฏิบัติในการดำเนินการทำให้บริการบนเครื่องบิน ในแต่ละเที่ยวบิน

6. ประโยชน์ที่จะได้รับ

ภายใต้กระบวนการวิจัยในครั้งนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ที่สำคัญอันอาจแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ (1) ประโยชน์ในทางปฏิบัติและ (2) ประโยชน์ในทางวิชาการ ดังนี้

6.1 ประโยชน์ในทางปฏิบัติ

6.1.1 ช่วยให้ทราบถึงปัญหาการให้บริการบนเครื่องบินในด้านต่างๆที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน)

6.1.2 บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) จะได้ประโยชน์จากการนำผลของการวิจัยในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการบนเครื่องบินให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

6.1.3 หน่วยงานในภาครัฐและเอกชนจะได้ประโยชน์จากการวิจัยในครั้งนี้โดยอาจนำข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงและข้อเสนอแนะไปใช้ประโยชน์โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับการให้บริการมวลชนต่างๆ

6.2 ประโยชน์ในทางวิชาการ

6.2.1 ช่วยให้ได้ความรู้และความเข้าใจในเรื่องของการให้บริการมวลชนอันเป็นพื้นฐานที่สำคัญของวิชาการทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์

6.2.2 ช่วยให้ได้แนวทางในการพัฒนาความรู้ในเรื่องของการให้บริการบน
เครื่องบินของสายการบินอันเป็นความรู้ส่วนหนึ่งในด้านของวิชาธุรกิจการบิน

6.2.3 ช่วยเป็นแนวทางในการศึกษา ค้นคว้าและวิจัยให้กับกลุ่มตัวอย่างอื่นๆใน
เรื่องของการให้บริการ

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน) ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไว้ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและการต้อนรับ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการบนเครื่องบิน
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและการต้อนรับ

1.1 หลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ (กุลธร ธนาพงศธร 2528: 303-304)

1.1.1 หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดขึ้นนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้อประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่าต่อการดำเนินการนั้นๆ อีกด้วย

1.1.2 หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

1.1.3 หลักความเสมอภาค บริการที่จัดขึ้นนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งใน ลักษณะต่างจากกลุ่มอื่นอย่างเห็นได้ชัด

1.1.4 หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการ จะต้องไม่มากเกินไปเกินกว่าผลที่จะได้รับ

1.1.5 หลักความสะดวก บริการที่จัดให้ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ให้บริการมากเกินไป

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ (ดร.ชัยสมพล ชาวประเสริฐ 2548)

ในระบะปัจจุบัน กลยุทธ์การตลาดจะเน้นการบริการมากขึ้น การตลาดในยุคนี้ ธุรกิจที่เน้นการให้บริการ โดยเฉพาะจะมีมากขึ้น เนื่องจากลูกค้ามีรายได้มากขึ้นและต้องการความสะดวกสบายมากขึ้น จึงแสวงหาสิ่งที่จะมาตอบสนองความต้องการนั้น โดยที่ลูกค้าไม่ต้องทำเอง เช่น ไม่ต้องนวดเท้าที่ปวดเมื่อยด้วยตนเอง ไม่ต้องรีดผ้าด้วยตนเอง ไม่ต้องปรุงอาหารเอง ไม่ต้องล้างจานเอง มีคนคอยมาเติมน้ำเติมอาหารให้ถึงโต๊ะ ผลที่ตามมาคือ การบริการเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับลูกค้า เสมือนหนึ่งเป็นผลิตภัณฑ์อีกสายหนึ่งดังนั้น การบริการจึงเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ด้วยการให้ประโยชน์เพิ่มขึ้น ในสายตาของผู้ซื้อ ทำให้เกิดความรู้สึกแตกต่างว่า หากสินค้าใดมีการบริการเข้ามาด้วยจะรู้สึกคุ้มค่ากว่าที่เสนอเฉพาะสินค้า แม้ว่าในความจริงราคาของการให้บริการจะบวกเข้าไปในสินค้าแล้ว แต่ลูกค้ามักคิดว่าได้มาฟรี หรือมองว่าหากไปซื้อบริการเพิ่มเติมในภายหลังย่อมจะจ่ายแพงกว่า และได้ให้ความหมายของการบริการไว้ด้วยว่า การบริการ หมายถึง “กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (INTANGIBLE GOOD) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้”

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถพิจารณาความหมายสำคัญของคำต่าง ๆ ได้ดังนี้

1.2.1 กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบ (DELIVERLY ACTIVITY) หมายถึง การดำเนินการหรือการกระทำ (PERFORMANCE) ใด ๆ ของธุรกิจให้บริการอันเป็นผลให้ผู้รับบริการ (ลูกค้า) ได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการ เช่น การที่ลูกค้ามาร้านซ่อมนาฬิกา สิ่งที่ลูกค้าต้องการ คือ การที่นาฬิกาอยู่ในสภาพใช้งานได้ ดังนั้นกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบก็คือ จะต้องแก้ไขนาฬิกานั้นตามความต้องการของลูกค้า

1.2.2 สินค้าที่ไม่มีตัวตน (INTANGIBLE GOOD) หมายถึง “การบริการ” ซึ่งเกิดจากกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบ ซึ่ง ได้แก่ คำปรึกษา การรับประกัน การให้บริการความบันเทิง การให้บริการทางการเงิน เป็นต้น

1.2.3 ความต้องการของผู้รับบริการ (CUSTOMER NEED AND WANT) หมายถึง ความจำเป็นและความปรารถนาของลูกค้าที่คาดหวังว่าจะได้จากการบริการนั้น ๆ (ศิริวรรณและคณะ, 2541) เช่น ต้องการได้รับประทานอาหารค่ำที่มีอาหารอร่อย บรรยากาศดี และมีดนตรีขับกล่อมเบา ๆ

1.2.4 ความพึงพอใจ (customer satisfaction) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ ดังนั้น ในธุรกิจทั่วไป เช่นในภัตตาคาร ลูกค้าจะได้รับสินค้า 2 ประเภท ดังนี้

- 1) สินค้าที่มีตัวตน ได้แก่ อาหาร เครื่องดื่ม ผ้าเย็บ
- 2) สินค้าที่ไม่มีตัวตน ได้แก่ การต้อนรับ การรับคำสั่งอาหาร รอยยิ้ม มิตรไมตรี ซึ่งสินค้าที่ไม่มีตัวตนเหล่านี้ก็คือ “การบริการ” นั่นเอง

หรือในร้านสะดวกซื้อที่เปิด 24 ชั่วโมง ลูกค้าก็จะได้รับทั้งสินค้าที่มีตัวตนและสินค้าที่ไม่มีตัวตน ซึ่งสรุปได้ว่า ธุรกิจที่เราพบเห็นในชีวิตประจำวันมักจะเสนอสินค้าทั้งสองประเภทดังกล่าว สิ่งที่แตกต่างกันก็คือ ประเภทของสินค้าที่จำหน่าย คุณภาพของสินค้า รวมทั้งบริการที่แตกต่างกันนั่นเอง

1.3 แนวคิดเกี่ยวงานด้านการบริการ (นิสากร นครเก่าและคณะ 2548)

งานบริการเป็นงานที่ต้องพบปะผู้คนหลายลักษณะ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นคนดีไม่มีปัญหาคงมีบางคนที่เราต้องทำใจตกใจ และปฏิบัติต่อเขาอย่างดีสมกับบทบาทหน้าที่การให้การต้อนรับและบริการ ในฐานะเป็นผู้ให้ เราไม่มีสิทธิเลือกปฏิบัติ เพราะเราได้รับการคาดหวังให้ต้องเผชิญกับสถานการณ์ใดๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้

1.4 ความหมายของการบริการ (ผ.ศ.ยุพาวรรณ วรรณวนิชย์ 2548)

ความหมายของการบริการ (What is a Service?)

เป็นการยากที่จะบอกว่าจะอะไรเป็นสินค้าหรือเป็นบริการอย่างแท้จริงขึ้นอยู่กับว่าผลประโยชน์ที่ได้รับ (Benefit) มาจากสินค้าหรือมาจากบริการ ถ้ามาจากสินค้าเพียงอย่างเดียวโดยปราศจากคุณค่า (Value) ทางด้านบริการก็จัดว่าเป็นสินค้า แต่ถ้าผลประโยชน์มาจากบริการไม่มมีส่วนประกอบของสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องจะจัดว่าเป็นบริการ ซึ่งในความเป็นจริงแล้วเป็นการยากที่จะตัดสินว่าสิ่งที่ธุรกิจขายเป็นสินค้าหรือบริการประเภทของบริการ (Classification of Services)

มีเกณฑ์ที่ใช้อยู่หลายลักษณะด้วยกัน ในการแบ่งประเภทของบริการ เช่น ใช้ลักษณะตรงกันข้ามในด้านระดับการติดต่อ เป็นบริการที่มีการติดต่อกันมาก (High Contact) และบริการที่มีการติดต่อน้อย (Low Contact) ระหว่างผู้ให้กับผู้รับบริการหรือแบ่งตามสิ่งที่เป็นตัวสร้างบริการและส่งมอบบริการ โดยแบ่งเป็นบริการโดยใช้เครื่องมือเป็นหลักในการสร้างบริการ (Equipment Base) และใช้แรงงานคนเป็นหลัก (People Base) นอกจากนี้ยังมีการแบ่งแบบให้บริการเป็นกลุ่ม (Collective) กับบริการเป็นรายบุคคล (Individual) อีกด้วย การที่ธุรกิจบริการจะจัดว่าธุรกิจของตนนั้นอยู่ในประเภทใดให้แน่ชัดลงไปนั้น บางครั้งกระทำได้ยาก ให้พิจารณาว่าธุรกิจนั้น

มีแนวโน้มเชิงไปทางด้านใดมากกว่ากันมีผู้กล่าวถึงลักษณะเฉพาะที่เหมือนกันของบริการไม่ว่าจะเป็นบริการประเภทใด ไว้ดังนี้

1.4.1 จับต้องไม่ได้ (Intangible) บริการเป็นผลการปฏิบัติงาน (Performance) มากกว่าเป็นวัตถุ (Objects) ไม่สามารถสัมผัส หรือเห็นได้เหมือนสินค้า อาศัยประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการมาเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจใช้บริการและมีแนวโน้มจะใช้ Subjective มากกว่า Objective

1.4.2 ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ (Inseparability) บริการแยกไม่ได้ระหว่างการผลิตและการบริโภค สินค้าจะเริ่มต้นจากการผลิตนำไปสู่การขายและการบริโภคในที่สุด ในขณะที่บริการเริ่มต้นที่การขาย ต่อมาเป็นการผลิตและการบริโภคซึ่งเกิดขึ้นพร้อมกัน

1.4.3 มีความแตกต่างกัน (Heterogeneity) มีศักยภาพที่จะแปรเปลี่ยนในการปฏิบัติได้ และปัญหาของการขาดความสม่ำเสมอเกี่ยวกับคุณภาพซึ่งไม่สามารถกำจัดทิ้งได้ สำหรับบริการ ไม่เหมือนกับสินค้าที่สามารถกำจัดได้

1.4.4 ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ จึงมีกำลังการผลิตที่ไม่ได้ใช้ในบางเวลาและบริการไม่มีสินค้าคงคลัง

1.5 แนวคิดเกี่ยวงานด้านการบริการ (วราจกณา หทัยยุทธ์ 2550)

ไม่มีใครปฏิเสธได้ว่า โลกของธุรกิจในยุคปัจจุบันเป็นโลกของการแข่งขัน ธุรกิจของใครจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ปัจจัยทางเทคโนโลยี ปัจจัยทางการตลาด และปัจจัยที่สำคัญของการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจนั้นคือ การบริการ การให้บริการที่ดีเยี่ยม ให้ลูกค้าเกิดความพอใจสูงสุด เพื่อให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการของเราอีก เป็นการรักษาลูกค้าและแย่งชิงลูกค้าไว้ การบริการจึงเป็นเครื่องมือทางการตลาดอย่างหนึ่ง จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาอยู่เสมอเพื่อให้การบริการที่ดี ให้ล้าหน้าคู่แข่ง

ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากการบริการทั้งภาครัฐและภาคเอกชนการขายสินค้า หรือการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ใด ๆ ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอโดยเฉพาะถ้าเป็นธุรกิจบริการ การบริการถือเป็นสินค้าตัวหนึ่งเลยทีเดียว

การให้บริการที่ดีหรือมีคุณภาพนั้นมาจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัย เทคนิคกลยุทธ์ และทักษะ ทำให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่มาติดต่อทางธุรกิจ หรือผู้มาใช้บริการ แม้ในอนาคตเทคโนโลยีจะมีบทบาทในการให้บริการมากขึ้นอีก แต่ก็ไม่สามารถสร้างความประทับใจ ดังดูดลูกค้าได้ดีเท่ากับคน ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ เพราะคนมีชีวิตชีวา มีความรู้สึกเช่นเดียวกับลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

การบริการจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับทุกคนในองค์กร ที่ถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสให้กับคู่แข่ง หรือสูญเสียลูกค้าไป ขอย้ำว่าทุกคนใน

องค์กรมีความสำคัญกับงานบริการ ไม่ว่าจะทำงานในตำแหน่งใด ๆ ก็ตาม เช่น พนักงานทำความสะอาด พนักงานขับรถ ปรภ.พนักงานประจำร้านอาหาร พนักงานเก็บเงิน พนักงานรับโทรศัพท์ พนักงานขาย ประชาสัมพันธ์ เลขานุการ จนกระทั่งผู้จัดการ ฯลฯ คือทุกตำแหน่งตั้งแต่ตำแหน่งในระดับล่าง จนถึงตำแหน่งในระดับบน ทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันในการต้อนรับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการของเราอีก และเช่นเดียวกัน ทุกคนมีสิทธิในการไล่ หรือทำให้สูญเสียลูกค้า แม้แต่ตำแหน่งนั้น ๆ ไม่เกี่ยวกับงานที่ลูกค้ามาติดต่อ ก็มีความหมายกับลูกค้า ทำให้ลูกค้าไม่กลับมาใช้บริการของเราอีก

จากการสำรวจงานวิจัยพบว่า สาเหตุที่ทำให้ลูกค้าหายไป ไม่กลับมาใช้บริการอีกเป็นจำนวนถึง 80% มีสาเหตุมาจากบริการไม่ดี เป็นเพราะผู้ชายหรือผู้ให้บริการไม่ต้อนรับ ไม่ยิ้ม ไม่สนใจลูกค้า เฉยเมย และเมื่อต่อว่าแล้วไม่ได้รับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และที่สำคัญคือ เรามีโอกาสน้อยมาก หรือไม่มีโอกาสเลยที่จะได้พูดคุยถามไถ่ลูกค้าว่าหายไปหรือไม่พอใจเรื่องอะไร ถ้าเป็นเช่นนี้เรื่อย ๆ ใคร ๆ ก็ต้องบอกได้ว่า เตรียมปิดบริษัทได้แล้ว เพราะบริษัทคงอยู่ไม่ได้ เราจะเสียลูกค้าโดยไม่มีโอกาสได้รับรู้ถึงสาเหตุของลูกค้าเลย และที่สำคัญความพยายามในการเรียกลูกค้าที่หายไปกลับมาใช้บริการของเราอีกนั้น เป็นเรื่องที่ยากมาก ๆ จะต้องใช้ความพยายามมากขึ้นก็เท่านั้น จะต้องทำความดีสักกี่ครั้ง จะต้องมีความอดทนมากขึ้นสักกี่หน ลูกค้าจึงจะเชื่อใจไว้วางใจ การเริ่มต้นครั้งใหม่กับลูกค้าที่หายไป เป็นสิ่งที่ยาก ยากกว่าการสร้างลูกค้าใหม่เสียอีก ฉะนั้นรักษาลูกค้าเดิมไว้ให้ดี อย่าให้ลูกค้าเดิมหายไป การทำงานจะลำบากกว่ากันมาก ไม่ต่างอะไรกับการกลับมาคืนดีกันของชายหญิงที่เคยเป็นแฟนกันมาก่อน แต่ฝ่ายหญิงรับไม่ได้กับนิสัยบางอย่างของฝ่ายชาย จึงต้องเลิกจากกันไป และอยู่มาวันหนึ่งฝ่ายชายขอคืนดีโดยสัญญาว่าจะเลิกเด็ดขาดกับนิสัยบางอย่างนั้น ลองคิดดูซิฝ่ายชายจะต้องใช้ความพยายาม ความอดทนสักแค่ไหนที่ต้องเลิกกระทำนิสัยที่ตนเองชอบและเคยชินมาตั้งแต่ก่อนคบกับหญิงคนนี้อีก แต่ถ้าไม่ยอมเสียแฟนคนนี้ไปลำบากแค่ไหนก็คงต้องยอม

ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องเข้าใจบทบาท หน้าที่ และมีจิตสำนึกที่ดี เพื่อให้ธุรกิจใ้องค์การทะยานขึ้นไปสู่ความเป็นเลิศ ด้วยการขายสินค้าและขายบริการอย่างมีประสิทธิภาพ จุดที่สำคัญของการให้บริการคือการสร้างความประทับใจให้กับผู้มาใช้บริการ ผู้มาติดต่อหรือลูกค้า

การบริการจึงเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อทำให้ผู้อื่นพอใจ ชอบและประทับใจ ดังนั้นผู้จะให้การบริการจึงต้องมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้อื่นช่วยเหลือผู้อื่นได้อย่างมีความสุข

1.6 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ (สุขุม นวลสกุล 2550)

คำว่าบริการนั้นหมายถึงการทำประโยชน์ให้กับคนอื่น ให้คนอื่นมีความพอใจ การทำอะไรต่อมิอะไรให้คนอื่นสมหวังในสิ่งที่เขาอยู่ สูงหรือต่ำ ยากหรือง่ายก็แล้วแต่ แต่เราพยายามคิดหรือตั้งอุดมการณ์ไว้ว่างานของเราคือ "การบริการ" แล้วละก็ รับรองได้ว่างานที่เรานั้นจะเป็นที่ถูกต้องถูกใจของคนอื่นเสมอเพราะถ้าเรามีจิตสำนึกของคำว่า "บริการ" คอยกำกับการทำงานของเราละก็ เราก็จะเป็นผู้ที่คอยสดับรับฟังคนอื่น ๆ อยู่เสมอว่า งานของเรานั้นเป็นที่พอใจของคนที่ได้รับผลงานของเราหรือไม่เพราะหัวใจสำคัญของการบริการก็คือทำให้ถูกต้องถูกใจผู้รับบริการ ถ้าผลงานของเราไม่เป็นไปตามอุดมการณ์นี้คือมีแต่คนหน้าเบ้ไม่ยินดียินดีกับสิ่งที่เราทำอยู่ เราก็ต้องพยายามปรับปรุงพัฒนาผลงานของเราให้มีคุณภาพขึ้นเพื่อสู่จุด "ความพอใจ" ของคนอื่นอันเป็นเป้าหมายของการบริการให้ได้

1.7 หลักเกณฑ์สำคัญในการให้บริการที่ดี (Katz และ Danet อ้างถึงในพิสิฐ มหามงคล 2546) ควรปฏิบัติดังนี้

การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันเฉพาะเรื่องงาน (specificity) กล่าวคือ การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จะต้องอยู่ในขอบเขตของเรื่องการบริการขณะปฏิบัติงาน

การให้บริการลักษณะเป็นทางการ (universality) กล่าวคือ ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการในลักษณะที่เป็นทางการและมีความเท่าเทียมกัน โดยไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งอาจทำให้เสียภาพพจน์ได้

การวางตัวเป็นกลาง (affective neutrality) กล่าวคือ ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างสุชุมและระวังรักษาอารมณ์ส่วนตัว เพื่อไม่ให้ก่อเกิดการกระทำที่ไม่เหมาะสมต่อผู้รับบริการ

นอกจากนี้ Katz และ Brenda Danet (อ้างถึงใน รัชยา, 2535: 15) ยังมีความเห็นว่าการศึกษาถึงสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการมีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 3 ประการ ดังนี้

องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อม (environment factor) คือ ลักษณะทางวัฒนธรรมหรือธรรมเนียมปฏิบัติทั่วไปที่ประกอบขึ้นเป็นสภาพแวดล้อมของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและผู้เข้ารับบริการ

องค์ประกอบภายในองค์กร (organizational factor) คือ ลักษณะที่เกิดขึ้นภายในองค์กร เช่น เป้าหมายขององค์กร แนวทางในการปฏิบัติงาน ระดับของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสายการบังคับบัญชา เป็นต้น

สรุปเป็นความหมายการบริการที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ การมอบสินค้าอย่างหนึ่งที่ไม่ใช่วัตถุสิ่งของที่สามรถจับต้องได้แต่สามารถสัมผัสได้จากความรู้สึกทางด้านจิตใจให้กับผู้รับบริการ โดยการบริการสามารถสร้างความรู้สึกที่ประทับใจหรือไม่ประทับใจให้กับผู้รับบริการก็ได้ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมการแสดงออกทางด้านบริการของผู้ให้บริการนั้นๆ

1.8 แนวคิดเกี่ยวงานด้านการต้อนรับ (นิสากร นครเก่า และคณะ 2548)

“ต้อนรับ” เป็นคำกริยาที่มีความหมายตรงตัวว่า ต้อนรับหรือรับแขก ส่วนคำที่มีความหมายตรงกับคำว่า ต้อนรับ คือคำว่า “รับรอง” เพราะคำว่ารับรอง นอกเหนือจากพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน จะให้ความหมายว่า หมายถึง การต้อนรับ แล้วยังได้ให้ความหมายอีกคำหนึ่งว่า รับรอง ก็คือรับประกัน (ส่วนคำว่า บริการ ความหมายก็คือรับใช้ อำนวยความสะดวก ให้ช่วยเหลือ) ดังนั้น สรุปได้ว่า ศิลปะการต้อนรับ คือ การรับรอง โดยผู้สร้างสรรค์ (มนุษย์) มีเจตนาที่จะแสดงออกซึ่งอารมณ์ ความรู้สึก ปัญญา และความคิด เพื่อให้ผู้รับเกิดความพึงพอใจและประทับใจ ดังคำกล่าวที่ว่า “เป็นธรรมเนียมไทยแท้แต่โบราณ ใครมาถึงเรือนชานต้องต้อนรับ” การต้อนรับเป็นกิจกรรมซึ่งมีอยู่ทุกองค์การ ยิ่งองค์การที่มีลูกค้า หรือผู้มาขอใช้บริการจำนวนมากด้วยแล้ว กิจกรรมนี้ก็กระทำบ่อยครั้งยิ่งขึ้น การต้อนรับเป็นบันไดทองของการขายสินค้าและขายบริการ เพราะเป็นประตูด่านแรกที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อองค์การหรือไม่ มีอารมณ์ผ่องใสต่อการพูดคุยในช่วงเวลาต่อไปหรือไม่ และได้ข้อมูลเพียงพอที่จะปฏิบัติงานต่อไปหรือไม่ เป็นต้น

1.9 หลักการต้อนรับและการบริการเป็นเลิศ (นิสากร นครเก่า และคณะ 2548)

ผู้ซึ่งทำหน้าที่ต้อนรับ ไม่ว่าจะมีความสำคัญมาก เพราะในขณะที่ทำหน้าที่ต้อนรับจะเท่ากับเป็นตัวแทนขององค์การหรือหน่วยงานหรือบริษัทโดยอัตโนมัติ เมื่อเราต้อนรับผู้ใดเราจะเป็นบุคคลแรกที่ผู้มาติดต่อจะมีความสัมพันธ์ด้วย ความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบจะเป็นลบหรือเป็นบวกก็ขึ้นอยู่กับการวางตัวและการประพฤติปฏิบัติของเราเป็นสำคัญ ถ้าเราให้การต้อนรับดีเป็นที่พอใจแก่ผู้ติดต่อด้วย ก็เท่ากับเราได้สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่หน่วยงานในทางกลับกันหากเราแสดงออกอย่างเฉยเมยเย็นชา ใช้คำพูดไม่เหมาะสมและมีพฤติกรรมแสดงออกไม่ดีก็จะสร้างภาพลักษณ์ที่ไม่ดีให้แก่หน่วยงานด้วย

การต้อนรับจะต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ คำนี้ผู้มาติดต่อเป็นหลักจะต้องให้ความสำคัญกับผู้มาติดต่อไม่ว่าจะมีสถานภาพสูงต่ำอย่างไร เพราะถ้าเราประเมินผู้มาติดต่อตามสถานภาพ เราก็จะให้ความสำคัญกับผู้มาติดต่อไม่เท่าเทียมกันทุกคน เพราะถ้าผู้มาติดต่อได้รับการต้อนรับที่ดีตรงตามความประสงค์ นอกจากตนเองจะพอใจและให้ประโยชน์หน่วยงานของเราแล้วยังจะบอกต่อให้ญาติ เพื่อน หรือผู้คุ้นเคยใกล้ชิดได้รับรู้ด้วย แต่ในทางกลับกัน ถ้าผู้มาติดต่อไม่พอใจ นอกจากจะไม่ให้ประโยชน์แก่หน่วยงานของเราแล้ว ยังจะบอกต่อไปยังบุคคลต่างๆด้วย

การต้อนรับต้องทำอย่างถูกต้องและวิธีการพิจารณาให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้มาติดต่อแต่ละคน ซึ่งมีความต้องการไม่เหมือนกัน แม้จะเป็นคนเดียวกันแต่ต่างเวลาและสถานที่ก็อาจมีความต้องการไม่เหมือนกัน การต้อนรับที่ผู้มาติดต่อผู้หนึ่งพอใจ อาจไม่เป็นที่พอใจของผู้มาติดต่ออีกผู้หนึ่ง และการต้อนรับที่ผู้มาติดต่อผู้หนึ่งเคยพอใจอาจไม่เป็นที่พอใจของผู้มาติดต่อคนเดิมแต่ในอีกเวลาหรืออีกสถานที่หนึ่งก็เป็นได้ การต้อนรับจึงควรมีลักษณะที่ยืดหยุ่นและปรับตัวได้ไม่ยึดถือรูปแบบตายตัว การต้อนรับเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ หากเป็นการต้อนรับเพื่อธุรกิจการงานอย่างมีคุณค่า การต้อนรับเป็นกิจกรรมเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร จะต้องปฏิบัติตามการขอร้องของบุคคลต่าง ๆ อาจเป็นการให้ข้อมูลแก่ผู้มาติดต่อจึงควรมีหลักปฏิบัติในการติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้า (สมิต สัจฉกร.2546) มีดังนี้

1. สร้างความเป็นมิตรอบอุ่นใจ

ทักทายด้วยรอยยิ้มบนใบหน้า จะเป็นการยิ้มด้วยนัยน์ตามหรือยิ้มด้วยปากด้วยฟันว่าสุดแต่จะถนัด แต่ขอให้ยิ้มเข้าไปก่อน เพราะยิ้มย่อมแสดงความเป็นมิตรตรงข้ามกับหน้าอแสดงความยินดีต้อนรับ

2. ให้ความหมายสบาย

นอกจากจัดสถานที่ให้เย็นสบาย อุณหภูมิพอดีแล้ว ถ้าเป็นงานต้อนรับที่มีคนมาติดต่อมาก จะต้องมียี่นั่งพักรอเพื่อให้ผู้มาติดต่อไม่เคอะเขินในการยื่นเก้ ๆ กังๆ ที่นั่งพักรอควรจัดเป็นสัดส่วนตามความเหมาะสมแก่ลักษณะกิจการและผู้มาติดต่อ ลูกค้าที่ต้องการพูดความลับส่วนตัวต้องมีห้องแยกออกต่างหาก แต่ไม่ควรแยกเป็นห้องต้อนรับ VIP แบบสนามบินซึ่งมีลักษณะเฉพาะและความจำเป็นในเรื่องการดูแลความปลอดภัยและการให้เกียรติเป็นพิเศษ โรงแรมจะจัดที่นั่งพักรอของพนักงานขับรถซึ่งต้องรอนานแยกไว้และมีโทรทัศน์ให้ดูเพื่อความเพลิดเพลิน

3. ให้ข้อมูลข่าวสารเมื่อลูกค้าถามตามควร

ผู้ให้การต้อนรับจะต้องซักถามลูกค้าเกี่ยวกับเรื่องที่ติดต่อ เพื่อแสดงความสนใจและเอาใจใส่ต่อลูกค้าและตอบข้อสงสัยของลูกค้าอย่างเหมาะสมถูกต้อง ดังนั้น ผู้ให้การต้อนรับจะต้องมีความรู้ในเรื่องต่างๆ ไปเกี่ยวกับหน่วยงาน ผลิตภัณฑ์หรือบริการและข้อมูลพื้นฐานอื่นๆ

4. ปฏิบัติงานตามคำขอร้องอันควร

ผู้มาติดต่ออาจมีคำขอร้องในบางเรื่องที่ไม่เป็นการเรียกร้องต้องการมากจนเกินไป เช่น ขอให้จ่ายเป็นธนบัตรใบละร้อยบาทแทนใบละพันบาท เป็นต้น ถ้าไม่เป็นการพันวิสัยก็ควรปฏิบัติตามคำขอร้องด้วยความเต็มใจ

5. ให้ความช่วยเหลือตามควร

เมื่อผู้มาติดต่อต้องการความช่วยเหลือเล็กๆ น้อยๆ ที่ถูกต้องเหมาะสมพอจะช่วยเหลือได้ต้องไม่รีรอ เช่น การถามทางของชาวต่างประเทศ ถามเวลาหรือขอแลกเหรียญบาทเพื่อใช้โทรศัพท์ถ้ามี ถ้าเป็นหน่วยงานที่มีเหตุการณ์บางอย่างเกิดขึ้นบ่อยๆ อาจมอบหมายให้มีบริการไว้เฉพาะจุด เพื่อป้องกันความยุ่งยากสับสน

6. ให้ความกระจ่างแจ้งแก่ลูกค้าเมื่อมีปัญหา

เมื่อลูกค้ามีปัญหาใดๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เข้าใจว่าจะขาดตกบกพร่องอย่างไร จะต้องให้รายละเอียดและแนะนำตลอดจนให้ข้อมูลที่ลูกค้าอยากทราบถ้าไม่สามารถตอบได้ต้องนำไปพบผู้ซึ่งมีความรับผิดชอบโดยตรงเป็นผู้ตอบหรือให้คำชี้แจงไม่ว่าลูกค้าจะแสดงกริยาอย่างไร จะต้องตอบคำถามด้วยดีมีมารยาท

7. สร้างความนิยมในสินค้าและบริการ

ผู้ให้การต้อนรับทุกคนจะต้องรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานและสินค้าหรือบริการของหน่วยงาน ดังนั้น หากผู้มาติดต่อมีความไม่เข้าใจหรือเข้าใจผิดจะต้องชี้แจงและแก้ไขความเข้าใจผิด เพื่อมิให้เสื่อมความนิยมในสินค้าและบริการทั้งจะต้องชี้แจงถึงคุณภาพและจุดเด่นของสินค้าและบริการด้วย ไม่ควรเพิกเฉยหรือแสดงความเห็นด้วยไปทั้งหมดเพื่อจะเอาใจผู้มาติดต่อ

1.10 คุณลักษณะของงานต้อนรับและบริการ (นิสากร นครเก่าและคณะ 2548)

คุณลักษณะของงานต้อนรับและบริการ หรือสิ่งที่จะเกิดขึ้นเป็นปกติของงานต้อนรับและบริการนั้น เป็นสิ่งที่พวกเราจะต้องรู้จักและเข้าใจ เมื่อเวลาเกิดปัญหาเราจะได้ไม่หนักใจว่าสิ่งเหล่านี้เป็นปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงาน หรือหน้าที่ที่เราต้องทำ ธรรมชาติของงานบริการนั้นพอจะกล่าวได้ดังนี้

1.10.1 เป็นงานที่ช่วยสนับสนุนงานขาย คือ ถ้าต้อนรับและบริการที่ดี ย่อมจะทำให้ยอดขายสูงขึ้นในอนาคตดีด้วย ถือเป็นการสร้างกำไรทางอ้อม

1.10.2 เป็นที่พบ/ติดต่อคนที่ไม่รู้จักมากกว่าคนที่รู้จัก ดังนั้น ในฐานะที่เราเป็นผู้ให้บริการ การจะมาแสดงกิริยาอาการ “ชักท่า หน้าอกรอนาน งานมาก ปากไม่อยู่สุข” นั้นเป็นสิ่งที่ไม่ควรทำ

1.10.3 เป็นงานที่สัมพันธ์กับงานในส่วนหรือแผนกอื่น คือ ต้องให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าการบริการที่เขาจะได้รับนั้น ได้มาด้วยการอาศัยตัวเรา ทีมงานและข้อมูลต่างๆช่วย

1.10.4 เป็นงานที่ตรวจสอบข้อบกพร่องได้ง่าย เหมือนคำโบราณ “ครัว คลัง ช่าง หม้อ ทำดีเสมอตัว” อาชีพที่กล่าวมานี้ เป็นงานบริการทั้งสิ้น ซึ่งถ้าหากเราถามคำถามกลับไปใหม่ว่า แล้วถ้า “ครัว คลัง ช่าง หม้อ ทำไม่ดี หรือบริการไม่ดีละ” อะไรจะเกิดขึ้น

1.10.5 ฝืนธรรมชาติของคนทุกๆ ไป เพราะคนเราชอบที่จะให้คนอื่นมาคอยดูแล คอยเอาใจใส่ คอยช่วยเหลือ มากกว่าที่จะพาตัวเองไปลำบาก หรือเหนื่อยยากในการดูแล เอาใจใส่ หรือช่วยเหลือบุคคลอื่นๆ ที่ไม่ใช่ญาติของตน

1.10.6 ต้องปฏิบัติงานทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน งานบริการนั้นเป็นงานที่ต้องติดต่อหรือสื่อสารกับลูกค้า ผู้มุ่งหวัง หรือผู้ติดต่อทั้งภายในและภายนอกองค์กร

1.10.7 เป็นงานที่ช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้กับธุรกิจ นอกเหนือจากสินค้าดีแล้ว ต้องมีบริการที่ดีด้วย จึงจะทำให้เกิดการซื้อซ้ำ เช่นเดียวกับคำว่า “ใช้ดีแล้วจะต้องบอกกันต่อไป” คำว่าใช้ดี คือคุณภาพสินค้า และคุณภาพในการบริการที่ดีนั่นเอง

1.10.8 เป็นงานที่มักจะพบกับคำตำหนิ ต่อว่า ร้องเรียนจากผู้ซื้อหรือผู้ใช้อยู่เสมอ หากสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพต่ำกว่าระดับที่เขาคาดหวัง

1.10.9 หลีกเลี้ยงที่จะให้บริการหรือบริการเฉพาะคนหนึ่งคนใดไม่ได้ คนเรานั้นรู้หน้าเห็นหน้า แต่ไม่รู้ใจกันต่างหาก ดังนั้น เราจะเลือกบริการดูแลเอาใจใครคนใดคนหนึ่งไม่ได้เช่นกัน

1.10.10 งานต้อนรับและงานบริการเป็นงานที่เปิดทองหลังพระ เบื้องหลังของความสำเร็จ คือ การเน้นการบริการเป็นพื้นฐาน ทั้งก่อน ขณะ และภายหลังให้แก่ผู้ใช้บริการ

1.10.11 ต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ เมื่อเกิดปัญหาในการใช้บริการจากลูกค้าหรือปัญหาระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ใช้บริการ ซึ่งฝ่ายที่จะต้องปรับปรุงก่อนก็คือ ตัวผู้ให้บริการ โดยมีการปรับปรุงพฤติกรรมและระบบการให้บริการ

จากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับความหมายของการต้อนรับข้างต้นสามารถนำมาสรุปเป็นความหมายการต้อนรับของผู้วิจัยที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ การแสดงออกถึงความยินดีอย่างจริงใจในการที่จะให้การดูแล รับรองและให้การบริการรวมทั้งการแสดงออกถึงความช่วยเหลือ มีน้ำใจให้กับผู้รับบริการเมื่อผู้รับบริการได้เข้ามาอยู่ในบริเวณที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่รับผิดชอบหรือเข้าบ้านที่แสดงออกถึงความยินดีอย่างจริงใจในการที่จะให้การดูแล รับรองให้กับแขกที่มาเยี่ยมเยียนถึงเรือนชาน

2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการบนเครื่องบิน

2.1 การผลิตบริการระหว่างการบิน (AIR SERVICE) (รศ.บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา 2548)

เป็นการผลิตบริการของธุรกิจการบินแก่ผู้โดยสารที่ใช้บริการบนเครื่องบิน ระหว่างทำการบิน โดยจะแยกเป็นการให้บริการด้านความปลอดภัยบนเครื่องบิน และการให้บริการด้านอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน

การให้บริการด้านความปลอดภัยบนเครื่องบิน จะประกอบด้วยบริการให้ผู้โดยสารในด้านความปลอดภัยบนเครื่องบินดังต่อไปนี้คือ

1. บริการเก็บกระเป๋าเดินทางของผู้โดยสาร ธุรกิจการบินจะมีที่เก็บรักษากระเป๋าหรือสัมภาระติดตัวขึ้นเครื่องบินอยู่เหนือที่นั่ง ถ้าหากเก็บไม่หมดก็สามารถวางไว้ทางด้านหน้าของที่นั่ง

2. บริการสาธิตการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัย ธุรกิจการบินจะมีพนักงานสาธิตให้ทราบถึงการใช้อุปกรณ์ที่ให้ความปลอดภัยบนเครื่องบินอย่างถูกต้อง เช่น การรัดเข็มขัดขณะที่เครื่องบินจะขึ้นหรือลง อุปกรณ์ช่วยในการหายใจ อุปกรณ์ชูชีพ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีคู่มือเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบินไว้ให้ผู้โดยสารทุกคนที่กระเป๋าน้ำที่นั้ง

การให้บริการด้านอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน จะประกอบด้วยบริการให้ผู้โดยสารด้านความสะดวกบนเครื่องบินดังต่อไปนี้คือ

1. บริการต้อนรับจากเจ้าหน้าที่ ธุรกิจการบินจะมีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อให้การต้อนรับบนเครื่องบิน โดยจะมีการบอกทางไปยังที่นั่งในชั้นบริการต่าง ๆ ให้แก่ผู้โดยสาร

2. บริการที่นั่ง สายการบินจะมีที่นั่งให้ผู้โดยสารบนเครื่องบินตามชั้นบริการ ซึ่งที่นั่งสามารถปรับสภาพได้ตามความต้องการของผู้โดยสาร

3. บริการห้องน้ำ บนเครื่องบินจะมีห้องน้ำที่สะอาดด้วยเสมอพร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้บริการผู้โดยสาร เช่น สบู่ ผ้าขนหนู ยาฆ่าเชื้อโรค เป็นต้น

4. บริการอาหาร บนเครื่องบินจะมีการบริการอาหารและเครื่องดื่มให้ผู้โดยสารเลือกตามต้องการ แต่ถ้าต้องการอาหารพิเศษจะต้องบอกล่วงหน้าก่อน เช่น อาหารอิสลาม อาหารเจ เป็นต้น

5. บริการสำหรับเด็ก บนเครื่องบินจะมีบริการพิเศษสำหรับเด็กและผู้โดยสารที่เป็นเด็ก โดยมีอาหารและอุปกรณ์เครื่องใช้สำหรับเด็ก พร้อมทั้งของเล่นเด็กและหนังสือสำหรับเด็กเพื่อให้ความสุขแก่บุตรหลานของผู้โดยสารที่มาใช้บริการ

6. บริการอื่น ๆ บนเครื่องบินยังมีบริการอื่น ๆ อีกมากมายที่จะให้บริการ ผู้โดยสาร เช่น มีโปสการ์ด กระดาษเขียนจดหมาย นิตยสาร หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ วีดิทัศน์ เครื่องเล่นไฟฟ้า จำหน่ายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน เป็นต้น

ความรับผิดชอบต่อผู้โดยสาร เป็นความรับผิดชอบของธุรกิจการบินที่ได้ขาย บริการให้แก่ผู้โดยสารแล้ว จะต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้โดยสารที่ใช้บริการ ซึ่งตามอนุสัญญาออร์เซอร์ได้กำหนดให้สายการบินต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายที่ผู้โดยสารได้รับ ในกรณีต่อไปนี้คือ

1. กรณีผู้โดยสารถึงแก่กรรมหรือได้รับบาดเจ็บอันใดทางร่างกาย ถ้าหากเกิด อุบัติเหตุขึ้นบนเครื่องบิน (On Board) หรือระหว่างการดำเนินการใด ๆ ในการบิน (Embarking) หรือลงจากอากาศยาน (Disembarking) ในกรณีของการจี้เครื่องบิน (Hijacking) หรือการก่อการร้าย (Terrorism) ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้โดยสารถึงแก่ความตายหรือได้รับบาดเจ็บทางร่างกาย ธุรกิจการบินจะต้องชดใช้ค่าเสียหายตามจำนวนเงินที่จำกัดไว้ในอนุสัญญาออร์เซอร์หรือพิธีการกรุง เฮกหรือข้อตกลงกรุงมอนทรีออล

2. กรณีความเสียหายอันเกิดจากการกระทำของตัวแทนหรือลูกจ้าง ตาม อนุสัญญาออร์เซอร์ธุรกิจการบินจะต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายอันเกิดจากการกระทำของ ตัวแทนหรือลูกจ้างโดยไม่จำกัด หากเป็นการกระทำหรือละเว้นโดยจงใจที่จะก่อให้เกิดความเสียหาย และเป็น การกระทำหรือละเว้นโดยประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงหรืออาจคาดหมายได้ว่า จะเกิดผลเสียหาย

3. กรณีพ้นความรับผิดชอบของผู้รับขน ตามอนุสัญญาออร์เซอร์ได้กำหนดให้ ธุรกิจการบินหรือผู้รับขนส่งสามารถอ้างเหตุผลเพื่อแก้ตัวให้พ้นจากความรับผิดชอบได้ เมื่อผู้รับขน เองหรือตัวแทนได้ใช้มาตรการอันจำเป็นทุกประการแล้วที่จะหลีกเลี่ยงความเสียหายหรือผู้รับขน สามารถพิสูจน์ได้ว่าความเสียหายเกิดขึ้นจากหรือมีส่วนเนื่องมาจากความประมาทเลินเล่อของ ผู้โดยสารเอง

4. กรณีความเสียหายโดยบุคคลที่สามบนพื้นผิว เป็นความเสียหายที่เกิดขึ้นจาก อากาศยานที่อยู่ระหว่างทำการบิน ก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหรือสิ่งของบนพื้นดิน หรือพื้นน้ำ เช่น ปลาที่อยู่ในบ่อเลี้ยงปลา หรืออากาศยานบินผ่านเหนือที่เอกชนในระยะต่ำเกินไป ก่อให้เกิดความเสียหายขึ้นเจ้าของกรรมสิทธิ์สามารถฟ้องเรียกค่าเสียหายได้ เป็นต้น ปัจจุบันนี้มี อนุสัญญาระหว่างประเทศว่าด้วยความเสียหายโดยอากาศยานต่อบุคคลที่สามบนพื้นผิว ซึ่งได้แก่ อนุสัญญากรุงโรม ค.ศ. 1952 ได้บัญญัติไว้ว่าผู้ที่ได้รับความเสียหายบนพื้นผิวมีสิทธิได้รับค่า สินไหมทดแทนเพียงแต่พิสูจน์ว่าความเสียหายนั้นก่อให้เกิดขึ้นจากอากาศยานระหว่างทำการบิน

หรือโดยบุคคลหรือทรัพย์สินซึ่งตกลงมาจากอากาศยาน แต่ถ้าความเสียหายมิได้เป็นผลโดยตรงจากอุบัติเหตุที่ก่อให้เกิดความเสียหายนั้น หรือความเสียหายเกิดจากข้อเท็จจริงว่าอากาศยานนั้นได้ผ่านในห้วงอากาศโดยถูกต้องตามข้อบังคับการจราจรทางอากาศแล้ว ผู้เสียหายย่อมไม่มีสิทธิได้รับการบินที่แท้จริง ถ้าหากมีการเพิ่มความถี่หรือบริการมากขึ้น ปริมาณ QQ_1 ก็เป็นปริมาณบริการที่เพิ่มขึ้น ด้วยเหตุนี้จึงทำให้การพยากรณ์อุปสงค์ของธุรกิจการบินภายในประเทศไทยคลาดเคลื่อนไม่ตรงกับความเป็นจริง เพราะเป็นการพยากรณ์โดยให้ตัวเลขหรือตัวแปรที่เป็นความจุที่มีอยู่ (Capacity Available) ในปัจจุบัน อีกทั้งตัวเลขหรือข้อมูลสถิติในอดีตที่นำมาพยากรณ์เป็นข้อมูลที่ถูกจำกัด (Constrained) ไว้แล้วในแต่ละปีด้วย จึงไม่ใช่อุปสงค์ของธุรกิจการบินภายในประเทศที่แท้จริง

2.2 งานบริการบนเครื่องบิน (ดร.พรนพ พุกกะพันธุ์ 2548)

งานบริการของสายการบินต่าง ๆ นั้น เน้นที่จะให้บริการแก่ผู้โดยสารให้เดินทางไปยังจุดหมายปลายทางด้วยความปลอดภัย ตรงเวลา กระเป๋าสัมภาระไปถึงที่หมายพร้อมกันในสภาพที่ดี ด้วยการเอาใจใส่ผู้โดยสารเป็นอย่างดีจากพนักงานทุกคน บริษัทการบินไทยได้สร้างภาพพจน์ของบริษัท “รักคุณเท่าฟ้า” “ดูแลแพรวไหม” “อ่อนโยนราวกลีบกล้วยไม้” พูด่าง ๆ ก็คือให้คิดเสมอ ก่อนจะทำอะไร ว่าจะมีผลกระทบอะไรบ้าง และคิดด้วยว่าทำอย่างไรจึงจะป้องกันมิให้เกิดสิ่งไม่ดี เพราะงานบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับคน คนมีชีวิต มีจิตใจ มีความรู้สึก รับรู้ไว ต้องการการเอาอกเอาใจ ต้องการช่วยเหลือเกื้อกูลที่เปี่ยมด้วยความมีน้ำใจไมตรีที่ให้แก่กันและกัน สม่่าเสมอและต่อเนื่อง

ดังนั้นบริษัทธุรกิจที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศที่เน้นคุณภาพที่ไม่มีผู้ตามเทียบได้นั้น มีลักษณะดีเด่นดังต่อไปนี้

1. เน้นการปฏิบัติอย่างจริงจังเป็นระบบ และวิธีการดำเนินการที่คล่องตัว มีทดลองปฏิบัติและจัดระบบการทำงานที่ให้ง่าย ๆ
2. เน้นความใกล้ชิดกับลูกค้าเป็นกลยุทธ์ในการดำเนินการบริการที่มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ และรับฟังข้อคิดเห็นจากลูกค้า ทำให้เรียนรู้จากลูกค้า
3. มีความเป็นอิสระในการทำงาน และรู้สึกเป็นเจ้าของกิจการ พนักงานได้รับความอิสระในการทำงาน โดยมอบหมายงาน (Empowerment) ในการดำเนินการอย่างกว้างขวาง เป็นการกระตุ้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบเหมือนเป็นเจ้าของกิจการ
4. เพื่อผลผลิตโดยอาศัยพนักงานเป็นการให้ความสำคัญทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร บริษัทที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศถือว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่สำคัญ มีค่ามากที่สุดขององค์กร ด้วยการปฏิบัติจริงจริง เช่น การให้เกียรติ และรับฟังความคิดเห็นจากพนักงาน ให้ความไว้วางใจแก่

พนักงานส่งเสริมจิตใจพนักงานให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานตลอดเวลา ส่งผลให้สามารถเพิ่มผลผลิตมากขึ้น

5. สัมผัสงานอย่างใกล้ชิดเป็นสไตล์การบริหารของผู้บริหารและมีความเชื่อมั่นในคุณค่าของคนผลิตภัณฑ์ วิธีการ นโยบาย ฯลฯ เป็นแรงผลักดัน ผู้บริหารสัมผัสกับการปฏิบัติงานจริง และปลุกฝังให้พนักงานเชื่อมั่นในคุณค่าที่ดีต่าง ๆ เพื่อให้เกิดแรงผลักดันร่วมการปฏิบัติงานสำเร็จด้วย

6. เน้นทำธุรกิจที่มีความชำนาญ และเกี่ยวเนื่องกับธุรกิจเดิมเป็นกลยุทธ์ในการดำเนินงานและขยายธุรกิจ ที่เรียกว่า “โตแล้วแตก แยกแล้วโต” หมายถึงบริษัทขยายกิจการแตกตัวเป็นบริษัทใหม่

7. รูปแบบการทำธุรกิจที่เรียบง่าย โดยเน้น โครงสร้างขององค์กรที่มีพนักงานระดับอำนาจการที่จำกัด มีการแบ่งสายงานกระจายอำนาจไปแต่ละสายงาน ทำให้มีพนักงานระดับอำนาจการและหน้าที่ในสำนักงานใหญ่มีน้อย เน้นให้พนักงานทุกคนทำงานด้านการปฏิบัติให้มาก

8. เข้มงวดและผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน ทำให้พนักงานเกิดความศรัทธา และเชื่อมั่นร่วมกันในคุณค่าของลูกค้าเป็นคนสำคัญ (VIP = Very Important Person) และเน้นคุณภาพการบริการ การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ใช้ทักษะเฉพาะตัว คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ ให้อิสระแก่พนักงานเต็มที่ (ในกรอบแห่งหลักการและนโยบาย)

การให้บริการและการปฏิบัติต่อผู้โดยสาร

หน้าที่หลัก ๆ ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน

1. อำนวยความสะดวกสบายให้เป็นที่ไปตามความต้องการของผู้โดยสารบนอากาศยาน
2. ต้อนรับผู้โดยสารที่ขึ้นมาจากอากาศยานและจัดหาที่นั่งให้
3. ตรวจสอบว่าผู้โดยสารรัดเข็มขัดเรียบร้อยแล้วก่อนที่เครื่องบินจะขึ้นหรือลง
4. แจกหนังสือพิมพ์ให้ผู้โดยสารอ่าน
5. ตอบคำถามเกี่ยวกับเรื่องอากาศยาน หมายถึงกำหนดการเดินทาง หรือเส้นทางการบิน
6. ชี้และแนะนำให้ผู้โดยสารชมสถานที่ที่น่าสนใจ
7. คอยเอาใจใส่ผู้โดยสารในระหว่างที่บินอยู่เพื่อให้บริการและสอบถามความต้องการของผู้โดยสาร
8. บริการเสิร์ฟอาหาร และเครื่องดื่มแก่ผู้โดยสาร
9. ดูแลห้องโดยสารให้เรียบร้อย

10. ให้บริการอื่น ๆ ที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสาร เช่น ยารักษาโรค เครื่องปฐมพยาบาล ท้องเสีย ปวดศีรษะ ฯลฯ

กระบวนการในการให้บริการขณะเดินทางโดยเครื่องบิน

โดยความจริงแล้วความปลอดภัยของผู้โดยสารเป็นเป้าประสงค์หลักของทุกสายการบินและเป็นสาเหตุสำคัญของการว่าจ้างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin Attendants) ประจำเครื่องบินโดยสาร พนักงานเหล่านี้จะให้บริการฝึกอบรมการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้โดยสารยามที่เกิดเหตุฉุกเฉินทั้งบนบก และในน้ำ หรือแม้แต่การปฐมพยาบาล ตลอดจนถึงการทำคลอดฉุกเฉิน ส่วนการบริการด้านอื่น ๆ นั้นเป็นสาเหตุรองลงมา แต่จะพบว่าสายการบินต่าง ๆ จะใช้ประสิทธิภาพของการบริการในการจูงใจลูกค้า

กระบวนการในการให้บริการระหว่างการเดินทาง หรือ Inflight Services โดยทั่วไปแล้วอาจจะจำแนกออกได้ตามลำดับต่อไปนี้คือ

1. ก่อนเครื่องบินขึ้น (Before take-off)
2. หลังเครื่องบินขึ้น (After take-off)
3. ก่อนเครื่องบินลง (Before Landing)
4. หลังเครื่องบินลงเรียบร้อยแล้ว (After Landing)

1. ก่อนเครื่องบินวิ่งขึ้น (BEFORE TAKE-OFF)

การบริการในระหว่างการเดินทาง จะเริ่มต้น ในทันทีที่ผู้โดยสารมาถึงเครื่อง (ขณะ Boarding) พนักงานต้อนรับ จะคอยต้อนรับที่ประตูเครื่องบิน เมื่อท่านแสดงบัตรที่นั่ง (Boarding pass ซึ่งได้รับมาจากพนักงานภาคพื้นดินเมื่อ Check-in) แล้ว จะได้รับการช่วยเหลือแนะนำทางไปยังที่นั่ง สำหรับสัมภาระที่นำมาด้วย หากมีน้ำหนักเบา ก็สามารถจะเก็บไว้ในที่เก็บของเหนือศีรษะ (Bin) ถ้ามีน้ำหนักมากจะต้องจัดเก็บไว้ใต้ที่นั่ง เพื่อความปลอดภัย ซึ่งโดยปกติแล้วห้องโดยสารภายในเครื่องบินจะจำแนกออกเป็น 3 ชั้น โดยสาร (Class) คือ

1. ห้องโดยสารสำหรับผู้โดยสารถือบัตรโดยสารชั้นหนึ่ง (First Class)
2. ห้องโดยสารสำหรับผู้โดยสารถือบัตรโดยสารชั้นธุรกิจ (Business Class)
3. ห้องโดยสารสำหรับผู้โดยสารถือบัตรโดยสารชั้นประหยัดหรือทัศนاجر

(Economy/Tourist Class)

การจำแนกชั้น โดยสารเช่นนี้มิได้ถือเป็นกฎตายตัว ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของแต่ละสายการบิน นอกจากนี้แล้วยังมีการจัดให้มีบริเวณ “ปลอดบุหรี่” (No smoking Section)

ไว้บริการ แก่ผู้โดยสารที่ไม่นิยมการสูบบุหรี่ในแต่ละชั้น โดยสารด้วย ความกว้างของเก้าอี้โดยสาร ในแต่ละชั้นโดยสารนั้นจะต่างกันออกไป ยิ่งกว้างและยังมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกสบายมากก็จะ มีราคาแพงทั้งการลงทุน และอัตราค่าโดยสาร ซึ่งรวมไปถึงสิ่งบริการอื่น ๆ และวิธีเสนอบริการ (Presentation) ด้วย

เมื่อได้นั่งประจำที่ตามหมายเลขที่นั่งของผู้โดยสารแต่ละคนแล้ว อาจจะสังเกตเห็น ได้ว่ามีสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ อยู่ภายในกระเป๋าหน้าที่นั่ง ซึ่งโดยทั่วไปจะประกอบด้วย

1. ถุงอาเจียน (Air-sickness Bag) สำหรับใช้ในกรณีที่เกิดอาการเมาเครื่องบิน
2. หนังสือเกี่ยวกับความปลอดภัย (Safety Pamphlet) ซึ่งจะแจ้งให้ทราบถึง วิธีการใช้หน้ากากออกซิเจน เสื้อชูชีพ และประตูทางออก ในกรณีที่มีเหตุฉุกเฉินเกิดขึ้น
3. นิตยสารของสายการบินนั้น ๆ (Airline Magazine) ซึ่งจะมียาละเอียดเกี่ยวกับ เส้นทางบินต่าง ๆ รายการเพลงและภาพยนตร์ สินค้าปลอดภาษี เป็นต้น

หลังจากที่ผู้โดยสารทั้งหมดได้ขึ้นเครื่องเรียบร้อยแล้ว พนักงานต้อนรับจะ ประกาศต้อนรับผู้โดยสาร ในขณะที่เดียวกันกับที่พนักงานต้อนรับคนอื่น ๆ ก็จะเริ่มนำเอาสิ่งพิมพ์ ต่าง ๆ ผ้าเย็นหรือร้อนมาบริการ นอกจากนี้แล้วจะมีสายรับฟังไว้บริการสำหรับเที่ยวบินที่ใช้เวลา บินมาก และพนักงานต้อนรับจะต้องสอบถามผู้โดยสารมีอาการเมาเครื่องบินเป็นประจำหรือไม่ เพื่อจะได้จัดยามาบริการ

เมื่อผู้โดยสารนั่งประจำที่แล้ว เมื่อมองหน้าและมองไปข้างหน้าเล็กน้อยก็จะพบกับ สัญญาณไฟ “No -Smoking –Fasten Seatbelt” ซึ่งหมายถึงการงดสูบบุหรี่และรัดสายเข็มขัดนิรภัย พนักงานต้อนรับจะต้องตรวจดูว่าผู้โดยสารปฏิบัติตามถูกต้องหรือไม่ คือ รัดส่วนสะโพกให้แน่น พอดี พร้อมทั้ง กด Lock ให้ดังคลิก และปรับพนักเก้าอี้ให้อยู่ในระดับตรงด้วย ในเรื่องของเข็มขัด นิรภัยนี้ บางท่านอาจจะสงสัยว่าทำไมจึงต้องรัดกัน ทั้งนี้ก็เพื่อความปลอดภัย ไม่ว่าจะเป็ระหว่าง การวิ่งขึ้น (take-off) อยู่ที่ระดับบิน(Cruising Level) เมื่อเกิดสภาวะอากาศแปรปรวน (Air turbulence) หรือการวิ่งลง (Landing) ก็ตาม หากเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้น จะได้ไม่ถูกโยนออกจากเก้าอี้โดยสารซึ่งมี ผลทำให้บาดเจ็บพิการ หรือถึงแก่ชีวิตได้

ก่อนที่เครื่องบินจะทำการวิ่งขึ้นพนักงานต้อนรับจะประกาศและสาธิตวิธีการใช้ หน้ากากออกซิเจนและเสื้อชูชีพ (ในกรณีที่บินเหนือทะเลเกิน 30 นาที) ให้ชม หลังจากนั้นก็จะเดิน ตรวจว่าผู้โดยสารทุกท่านได้นั่งประจำที่และรัดเข็มขัดนิรภัยเรียบร้อยแล้ว และต่างก็จะนั่งประจำที่ ตน ในขณะที่ Take-off

2. หลังเครื่องบินวิ่งขึ้น (After Take-Off)

โดยทั่วไปแล้ว อาจจะแบ่งขั้นตอนการบริการหลังจากที่เครื่องบินได้วิ่งขึ้น และบินอยู่ในระดับการบิน (Cruising Level) เรียบร้อยแล้ว ออกได้ดังต่อไปนี้ คือ

2.1 การบริการเครื่องดื่ม (Drink Service)

2.2 การบริการอาหาร (Meal Service)

2.3 การบริการหลังอาหาร (After Meal Service)

2.1 การบริการเครื่องดื่ม(Drink Service) หลังจากที่สัญญาณไฟแจ้งเตือนเข็มขัดได้ดับลงแล้วพนักงานต้อนรับจะนำรายการอาหารมาแจก ซึ่งผู้โดยสารสามารถจะเก็บไว้เป็นที่ระลึกได้ หากเวลาบินเกินกว่า 2.30 ชม. จะได้รับบริการเครื่องดื่มพร้อมกับแกล้ม (Cocktail Hour) ซึ่งพนักงานต้อนรับอาจจะนำมาเสนอโดยสารรถเข็น หรือใส่ถาดมาให้เลือก

2.2 การบริการอาหาร (Meal Service) เมื่อการบริการเครื่องดื่มสิ้นสุดลง พนักงานต้อนรับจะนำถาดอาหารมาแจกโดยสารรถเข็น สายการบินส่วนใหญ่จะมีชนิดอาหารร้อนให้เลือกอย่างใดอย่างหนึ่งตามที่ชอบ หากผู้โดยสารที่ประสงค์จะรับประทานอาหารพิเศษต่าง ๆ อาทิ เช่น อาหารมังสวิรัต อาหารทะเล อาหารมุสลิม อาหารสำหรับผู้ป่วยด้วยโรคเบาหวาน หรือแม้กระทั่งเครื่องดื่มประเภทไม่มีน้ำตาลก็สามารถสั่งได้ขณะขึ้นเครื่องบินโดยสาร หรืออย่างช้า 48 ชั่วโมง ก่อนการเดินทาง

ขณะที่บริการอาหารก็จะมีบริการเครื่องดื่มด้วย โดยเฉพาะไวน์ต่าง ๆ จากนั้นก็จะเป็นการบริการ ชา กาแฟ และเหล้าหลังอาหารเพื่อช่วยในการย่อย

วิธีการจัดบริการเครื่องดื่มและอาหารบนสายการบินต่าง ๆ อาจจะแตกต่างกันออกไป โดยขึ้นอยู่กับลักษณะการออกแบบภายในเครื่องบิน นโยบาย จำนวนเจ้าหน้าที่ แต่โดยรวมแล้ว การบริการจะเริ่มจากบริเวณส่วนหน้าลงไปตามลำดับ โดยอัตราส่วนของเจ้าหน้าที่ประมาณเฉลี่ย 1 คนต่อผู้โดยสาร 30-40 คน และเจ้าหน้าที่เหล่านั้นล้วนถูกฝึกอบรมเรื่องระบบการจัดบริการความรู้เรื่องอาหารเครื่องดื่มและมารยาท ตามแต่เทคนิค หรือวัฒนธรรมของสายการบินแต่ละชาติ

2.3 การบริการหลังอาหาร (After Meal Service)

หลังจากเก็บถาดอาหารเรียบร้อยแล้วพนักงานต้อนรับจะนำผ้าร้อนมาแจก และมีการนำสินค้าปลอดภาษีมาจำหน่ายยังที่นั่งของท่านสินค้าเหล่านี้จะประกอบด้วย สุรา บุหรี่ น้ำหอม เครื่องสำอาง ของที่ระลึก ซึ่งสามารถซื้อเป็นเงินสดหรือบัตรเครดิต โดยจะเป็นเงินสดก็ได้

สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ (Other Facilities)

ห้องน้ำ (Toilets) จะมีบริการในอัตราส่วน 1 ห้องน้ำต่อผู้โดยสาร 30 คน และภายในห้องน้ำจะมีน้ำหอม (Cologne) และโต๊ะสำหรับใช้ในการเปลี่ยนผ้าอ้อมเด็กก่อนให้บริการ การใช้ห้องน้ำควรใช้หลังจากที่สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดดับแล้ว และห้ามสูบบุหรี่ในห้องสุขาอย่างเด็ดขาด เพราะเป็นการเสี่ยงต่ออันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากประกายไฟของบุหรี่ได้ ควรใช้กระดาษเช็ดมือที่มีไว้บริการอยู่นั้นเช็ดทำความสะอาดบริเวณอ่างล้างมือ เพื่อสะดวกไว้สำหรับคนโดยสารรายต่อไป ทุก ๆ ห้องสุขาจะมีช่องใส่กระดาษเช็ดมือ ผ้าที่ใช้แล้วจึงต้องสังเกตให้ดี และปุ่มกดเพื่อขับน้ำชำระโถสุขานั้นจะพบอยู่บริเวณใกล้ ๆ โถนั่นเอง

เพลงและภาพยนตร์ (Music and Movie) เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทาง แต่ละสายการบินได้จัดให้มีเพลงและภาพยนตร์ (เฉพาะช่วงบินยาว) ไว้บริการ สำหรับสายรับฟังจะขอรับคืนก่อนเครื่องบินลง ระหว่างการฉายภาพยนตร์จะมีเครื่องคั่นคอยบริการตลอดเวลา

ผ้าห่ม (Blanket) สำหรับในเที่ยวบินที่ใช้เวลานาน พนักงานต้อนรับฯ จะนำผ้าห่มมาบริการหลังการบริการอาหารสิ้นสุดลง ถ้าเป็นเที่ยวบินที่มีเวลาบินสั้น ๆ และผู้โดยสารต้องการก็สามารถบอกกับพนักงานต้อนรับให้นำมาบริการได้

การอภิบาลเด็กอ่อน (Baby Care) ในกรณีที่ผู้โดยสารเดินทางพร้อมกับทารก ผู้โดยสารสามารถขอร้องให้พนักงานต้อนรับ นำเปลมาติดตั้งให้ได้ หลังจากเครื่องบินขึ้นเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้เพื่อความปลอดภัย พนักงานต้อนรับจะช่วยเหลือในด้านการดูแล ไม่ว่าจะเป็นด้านการรับประทานอาหารหรืออื่น ๆ สายการบินได้จัดอาหารขจรรสต่าง ๆ ผ้าอ้อม ขวดนม พร้อมผ้ากั้นเบื่อนไว้บริการ

เอกสารการเข้าเมืองของแต่ละประเทศ (Landing Forms) เอกสารประกอบด้วย Immigration form และ Customs declaration form เพื่อความสะดวกแต่ละสายการบินได้เตรียมเอกสารเหล่านี้ไว้บริการ ซึ่งผู้โดยสารแต่ละคนจะได้รับ และมีเวลากรอกข้อความก่อนที่เครื่องบินจะลง

ยาและเรื่องปฐมพยาบาล (First aid kit and Doctor kit) หากเกิดมีอาการป่วยอย่างกะทันหัน เช่น ปวดศีรษะ ท้องแน่นเพื่อ ท้องเสีย ปวดท้อง และผู้โดยสารที่ประสงค์จะไต่ยาจะต้องแจ้งและบอกอาการให้พนักงานต้อนรับทราบโดยละเอียด ถ้ามีอาการรุนแรงและอันตราย พนักงานต้อนรับจะประกาศหาแพทย์และพยาบาล ซึ่งเดินทางมาในเที่ยวบินนั้น ๆ เพื่อทำการปฐมพยาบาล โดยใช้เครื่องมือ จาก Doctor Kit ซึ่งจะต้องมีไว้ประจำเครื่องบินตามกฎของการบินระหว่างประเทศ

3. ก่อนเครื่องบินลง (Before Landing)

เมื่อเครื่องบินเริ่มลดระดับ (Descending) พนักงานจะนำผ้าร้อนมาบริการ และอาจจะตามด้วยเครื่องดื่มซึ่งจัดมาบนภาค (ขึ้นอยู่กับช่วงระยะเวลาการบินและแต่ละสายการบิน) พนักงานจะเดินตรวจดูความเรียบร้อยอีกครั้งเพื่อความปลอดภัย

4. หลังเครื่องบินลงเรียบร้อยแล้ว (After Landing)

ในขณะที่เครื่องบินกำลังเคลื่อนที่เข้าจอดยังลาดจอด (Taxi) ผู้โดยสารทุกท่านจะต้องนั่งรัดเข็มขัดนิรภัยประจำอยู่กับที่นั่งกว่าสัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดจะดับลง เมื่อเครื่องบินจอดสนิทแล้วจึงจะลุกขึ้นหยิบสัมภาระต่าง ๆ สำหรับเที่ยวบินระยะยาว เครื่องบินจะหยุดพักแวะเติมน้ำมันตามเมืองต่าง ๆ ก่อนถึงจุดหมายปลายทาง โดยปกติแล้วจะใช้เวลาประมาณ 45 นาที ผู้โดยสารสามารถลงไปพักยังห้องพัสดุผู้โดยสารผ่าน (Transit Hall) ผู้โดยสารควรนำเอกสารเดินทาง (Travel Document) ซึ่งได้แก่ Passport บัตรที่นั่ง (Boarding pass) และสิ่งของมีค่าติดตัวลงไปด้วย พนักงานภาคพื้นดินจะแจกบัตรผู้โดยสารผ่าน (Transit Card) และควรจำประตูทางออก (Gate number) ไว้เพื่อที่จะได้กลับมาขึ้นเครื่องบินได้ตามเวลาที่กำหนด ในบริเวณห้องพัสดุผู้โดยสาร จะมีร้านสินค้าปลอดภาษีไว้ให้ซื้อหาได้ตามความพอใจ

2.3 ชั้นของการบริการบนเครื่องบิน (รศ.บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา 2548)

ชั้นของบริการ (CLASS OF SERVICE)

เป็นการผลิตบริการในระดับชั้นต่าง ๆ แก่ผู้โดยสารของธุรกิจการบิน เพื่อให้ผู้โดยสารสามารถเลือกใช้บริการในระดับชั้นที่ตนต้องการได้ โดยแต่ละชั้นของบริการจะมีระดับการให้บริการที่แตกต่างกันไป ตามปกติธุรกิจการบินมักแบ่งชั้นบริการออกเป็น 3 ชั้นคือ

ชั้นหนึ่ง (First Class) หรือเรียกย่อว่า F Class เป็นชั้นที่มีบริการพิเศษสุด มีที่นั่งกว้างมากและสามารถปรับเอนได้มาก มีอาหารชนิดพิเศษ เหล้า ไวน์ อาจมีแชมเปญไว้บริการฟรี ภาชนะที่ใช้ก็เป็นชนิดคุณภาพพิเศษ เช่น จาน ชาม ถ้วย ช้อน ส้อม ทำมาจากไชนาแวร์ของญี่ปุ่น หรือเคลือบด้วยเงิน นอกจากนั้นยังมีสิ่งบันเทิงชั้นเยี่ยมต่าง ๆ ไว้บริการ ถ้าเที่ยวบินที่ผู้โดยสารต้องใช้เวลาเดินทางมากกว่า 3 ชั่วโมงจะมีกระเป๋าของใช้ส่วนตัว ซึ่งประกอบด้วยผ้าปิดตา แปรงสีฟัน ยาสีฟัน ถูงเท้า น้ำหอม ที่โกนหนวดพร้อมน้ำยา เป็นต้น อีกทั้งยังมีสิทธิพิเศษสามารถนำสัมภาระติดตัวไปได้ 40 กิโลกรัมต่อคน แต่ที่หนึ่งบริการชั้นหนึ่งจะต้องเสียค่าโดยสารสูงสุด

ชั้นธุรกิจ (Business Class) หรือเรียกย่อว่า C Class เป็นชั้นที่มีบริการพิเศษรองลงมาจากชั้นหนึ่ง มีที่นั่งแคบกว่าชั้นหนึ่ง และสามารถปรับเอนได้น้อยกว่าชั้นหนึ่ง มีอาหารชนิดพิเศษรองจากชั้นหนึ่ง แต่มีเครื่องดื่มคล้ายกัน First Class บริการฟรี ภาชนะที่ใช้ก็จะมีคุณภาพรองลงมา มักเป็นเครื่องถ้วยชามที่ทำมาจากจีนหรืออินเดีย นอกจากนั้นสิ่งบันเทิงต่าง ๆ และห้องน้ำ

ด้อยกว่าชั้นหนึ่ง ถ้าเที่ยวบินที่ผู้โดยสารต้องใช้เดินทางมากกว่า 3 ชั่วโมง จะมีกระเป๋าของใช้ส่วนตัวเหมือนชั้นหนึ่ง และมีสิทธิพิเศษสามารถ

นำสัมภาระติดตัวไปได้ 30 กิโลกรัมต่อคน แต่ที่นั่งบริการชั้นธุรกิจจะเสียค่าโดยสารต่ำกว่าชั้นหนึ่ง

ชั้นประหยัด (Economy Class) หรือเรียกย่อว่า Y Class เป็นชั้นบริการธรรมดา มีที่นั่งแคบกว่าชั้นธุรกิจและสามารถปรับเอนได้น้อยกว่า มีบริการอาหารและเครื่องดื่มธรรมดา บริการฟรี ภาชนะที่ใช้มักทำมาจากเมลามีน อุปกรณ์เครื่องใช้สอยต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นวิทยุหรือทีวีก็ด้อยกว่าชั้นธุรกิจ ถ้าเที่ยวบินที่ผู้โดยสารต้องใช้เดินทางมากกว่า 3 ชั่วโมง ก็ไม่มีการแจกกระเป๋าของใช้ส่วนตัว ห้องน้ำจะมีคุณภาพด้อยกว่าชั้นธุรกิจ อีกทั้งสามารถนำสัมภาระติดตัวได้เพียง 20 กิโลกรัมต่อคน แต่ที่นั่งบริการชั้นประหยัดเสียค่าโดยสารต่ำที่สุด

แม้ว่าชั้นของบริการของธุรกิจการบินจะแบ่งเป็น 3 ระดับชั้นก็ตาม แต่ไม่จำเป็นที่ทุกสายการบินในธุรกิจการบินจะต้องมีครบทั้ง 3 ชั้นในแต่ละเที่ยวบิน สำหรับบริษัทการบินไทย จำกัด นั้นพื้นที่ทำการบินจะแบ่งเป็น 3 ส่วนคือ ส่วนภายในประเทศ ส่วนภูมิภาค และส่วนข้ามทวีป ถ้าเป็นการบินภายในประเทศและส่วนภูมิภาคจะมีเพียง 2 ชั้นบริการคือ ชั้นธุรกิจ (Business Class) และชั้นประหยัด (Economy Class) และถ้าเป็นการบินข้ามทวีปจะมี 3 ชั้นบริการ โดยเพิ่มชั้นหนึ่ง (First Class) เข้าไปด้วย นอกจากนี้สายบินทุกสายจะจัดให้มีบริการพิเศษเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารแต่ละคน ซึ่งผู้โดยสารแต่ละคนสามารถร้องขออาหารพิเศษต่าง ๆ ได้ เช่น อาหารอิสลาม อาหารมังสวิรัต เป็นต้น ตลอดจนถึงคนป่วยและคนพิการทุกคนก็ขอบริการอาหารพิเศษได้ตั้งแต่จองตั๋วกับสายการบินหรือตัวแทนการท่องเที่ยว

2.4 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Steward & Air Hostes) (ดร.พรนพ พุกกะพันธุ์ 2548) งานบริการบนเครื่องบินเป็นภารกิจที่สำคัญของธุรกิจการบิน หลาย ๆ คนคงเคยได้ยินชื่อที่ผู้โดยสารหรือคนทั่วไปเรียกพนักงานที่บริการบนเครื่องบินว่า นางฟ้า หรือสจ๊วต ไม่ว่าจะ เป็นแอร์โฮสเตส (Air Hostess) ซึ่งเป็นสุภาพสตรี และแอร์สจ๊วต (Air Steward) ที่เป็นสุภาพบุรุษ หรือถ้าจะเรียกรวม ๆ กันก็ได้คือ ไฟลต์แอทเทนแดนท์ (Flight Attendant) ภาระหน้าที่การทำงานก็ไม่ได้แตกต่างกันเลยมีหลาย ๆ คน ก็ยังเรียกบุคคลในอาชีพนี้กันไปต่าง ๆ นานา เช่น ถ้าเป็นภาษาลาว ก็ จะเรียก นายและนางบำเรอบนเรือกำปั่นเหาะ เป็นต้น

ประวัติความเป็นมาของแอร์โฮสเตส เกิดขึ้นหลังจากสงครามโลกครั้งที่ 1 สิ้นสุดลง รัฐบาลอเมริกันก็ได้พบความสำคัญของการใช้เครื่องบินรบมาใช้ในการขนส่งทางอากาศ จึงเห็นความสำคัญในธุรกิจแขนงนี้เพื่อขนส่งวัสดุภัณฑ์ทางอากาศ โดยเริ่มทดลองในการขนส่งครั้งแรก เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม พ.ศ. 2461 หลังจากนั้น การขนส่งวัสดุภัณฑ์ทางอากาศ จึงมีบทบาทที่สำคัญ

ของการไปรษณีย์ภัณฑ์ของอเมริกา จนกระทั่งมาในปี พ.ศ. 2469 สายการบินยูไนเต็ดแอร์ไลน์ก็ได้กำเนิดขึ้นจากกิจการการขนส่งทางอากาศ

บริการการขนส่งทางอากาศได้พัฒนาขึ้นไปเรื่อย ๆ จนกระทั่งมีการทดลองเดินทางโดยเครื่องบินซึ่งในขณะนั้นเครื่องบินที่ใช้อยู่ยังไม่มีความสะดวกสบายแต่อย่างใดทั้งสิ้น เพราะภายในเครื่องบินก็มีแต่กองถุงวัสดุภัณฑ์ ไม่มีเครื่องปรับความดันอากาศ และเครื่องปรับอากาศเลย ผู้โดยสารจะต้องนั่งรวมไปกับกองถุงวัสดุภัณฑ์ ฝูงจดหมายเหล่านั้นไปด้วย หลังจากที่เครื่องบินได้มีการพัฒนา จนมีความสะดวกสบายพอสมควร โดยในปี ค.ศ. 1930 บริษัทโบอิง ได้มีพนักงานชื่อ นายสตีฟ สติมสัน ได้แนะนำว่าช่วงที่มีการเดินทางบนเครื่องบินนั้น ถ้าหากจะมีพยาบาลคอยดูแลช่วยเหลือผู้โดยสารที่มีอาการอาเจียน ปวดหู ก็จะช่วยให้ผู้โดยสารที่เดินทางโดยเครื่องบินได้รับการดูแลเอาใจใส่ โดยนางพยาบาลจะช่วยปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้ดี ดังนั้นสายการบินยูไนเต็ดจึงได้ให้นางพยาบาลชื่อว่า เอลเลน เซอช (Ellen Church) ขึ้นเครื่องบินไปดูแลผู้โดยสารด้วย

ภารกิจของนางพยาบาลเอลเลน ที่ขึ้นไปในครั้งนั้น เพื่อให้ผู้โดยสารที่มีความวิตกกังวล ให้ได้รับความสะดวกสบายและรู้สึกผ่อนคลายไม่กลัว และที่สำคัญคือ มีการบริการกาแฟและแซนวิชให้ด้วยและถ้าหากผู้โดยสารเกิดอาการหน้ามืดตามัว ปวดศีรษะ อาเจียน หรือปวดหู นางพยาบาลก็จะมียา หรือปฐมพยาบาลได้ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรุ่นบุกเบิกนี้ ทางสายการบินยูไนเต็ดฯ ได้คัดเลือกจากพยาบาลทั้งหมด 8 คน โดยมีเส้นทางที่ทำการบินคือ ซานฟรานซิสโก-ชิคาโก ใช้เวลาทำการบิน 20 ชั่วโมง โดยต้องทำการหยุดพักถึง 13 แห่งด้วยกัน ในช่วงแรกของการรับสมัครพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินยูไนเต็ดนั้น สายการบินได้กำหนดคุณสมบัติไว้คือ เป็นพยาบาลสตรีเท่านั้นต้องมีน้ำหนักตัว 115 ปอนด์ และเป็น โสด หน้าทีหลัก ๆ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยูไนเต็ดนั้น คือ

1. ต้องทำความสะอาดภายในเครื่องบิน รวมทั้งที่นั่งผู้โดยสารด้วย
 2. ช่วยในการเติมน้ำมันเครื่องบิน
 3. ต้องช่วยขนถ่ายกระเป๋าผู้โดยสารขึ้นเครื่อง
 4. ช่วยนักบินในการนำเครื่องบินไปจอด ณ โรงเก็บเครื่องบิน
 5. ระหว่างเที่ยวบินจะต้องคอยระวังไม่ให้ผู้โดยสารเปิดประตูห้องน้ำมิด เพราะบางครั้งจะไปเปิดประตูทางออกของเครื่องบินทำให้เกิดอันตรายได้
 6. บริการเครื่องดื่มและอาหารแก่ผู้โดยสารบนเที่ยวบิน
- และนี่เองเป็นจุดกำเนิดของคำว่า แอร์โฮสเทล ซึ่งในตอนนั้นเรียกว่า STEWARDESS และ นับได้ว่า นางพยาบาลที่ชื่อ เอลเลน เซอช เป็นผู้บุกเบิกงานในอาชีพนี้คนแรกของโลก

ความหมายของคำว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

หมายถึง พนักงานชายและหญิงที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการเพื่อความ สะดวกสบายและความปลอดภัยตลอดระยะเวลาของการเดินทางบนเครื่องบิน

ในปัจจุบันอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นความหวังและความใฝ่ฝันของ หนุ่มสาวที่อยากจะทำงานบนเครื่องบิน เพื่อจะได้เดินทางท่องเที่ยวไปทั่วโลก มีรายได้ที่ดี และได้ พบปะพูดคุยกับเพื่อชาวต่างชาติ มีเกียรติและความภาคภูมิใจ แต่ก่อนที่จะก้าวสู่อาชีพ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินก็ต้องผ่านการคัดเลือกและทดสอบ พร้อมทั้งมีคุณสมบัติที่จะ สามารถปฏิบัติงานได้ สายการบินต่าง ๆ ได้มีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกพนักงานที่แตกต่างกัน ออกไป ดังตัวอย่างของบริษัทการบินไทย ได้มีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกพนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน คือ

คุณสมบัติ

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีทั้งชายและหญิง โดยจะต้องมีคุณสมบัติดังนี้

- สัญชาติไทย
- บุคลิก รูปร่าง ผิวพรรณดี
- สุขภาพดี แข็งแรง
- สายตาปรกติ (หากสายตาสั้นอนุญาตให้ใส่เลนส์สัมผัสได้)
- มีกิริยามารยาทเรียบร้อย สามารถปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่นและสังคมได้ง่าย
- มีความเป็นมิตร หากเป็นหญิงควรมีความนุ่มนวลอ่อนหวาน
- มีความอดทนเป็นพิเศษ สามารถช่วยเหลือตัวเองได้
- เป็นผู้ตัดสินใจเองได้
- ไม่มีปัญหาในเรื่องความเป็นอยู่และอาหารการกินขณะไปพักผ่อนนอกประเทศ
- มีความรู้ภาษาอังกฤษดี หากรู้ภาษามากกว่า 2 ภาษาขึ้นไปจะมีโอกาสมาก
- ผ่านการสอบข้อเขียนภาษาอังกฤษ TEST OF ENGLISH FOR

INTERNATIONAL COMMUNICATION (TOEIC) 550 คะแนนขึ้นไป (ปัจจุบัน ปี 2550 ได้ เปลี่ยนเป็น 600 คะแนนแล้ว) หรือ TEST OF ENGLISH FOR FOREIGN LANGUAGE (TOFEL) 500 คะแนน ขึ้นไป หรือ INTERNATIONAL ENGLISH LANGUAGE TESTING SYSTEM (IELTS) 5.5 คะแนนขึ้นไป ผลการสอบภาษาอังกฤษมีอายุไม่เกิน 2 ปี ในวันรับสมัคร

คุณสมบัติเพิ่มเติม

พนักงานต้อนรับหญิง อายุระหว่าง 20-26 ปี เป็น โสด ความสูงไม่ต่ำกว่า 160 ซม. ม. น้ำหนักควรสมดุลกับความสูง และสามารถว่ายน้ำในระยะ 50 เมตรรวดเดียวได้

พนักงานต้อนรับชาย อายุระหว่าง 21-28 ปี ผ่านการคัดเลือกทหารมาแล้ว ความสูงไม่ต่ำกว่า 165 ซม. โดยมีน้ำหนักสมดุกับความสูง และสามารถว่ายน้ำในระยะ 100 เมตร รวดเดียวได้

วุฒิการศึกษา วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) หรือ เทียบเท่าขึ้นไปอาจถึงชั้นปริญญาตรี หรือปริญญาโทก็ได้ (ปัจจุบัน ปี 2550 ได้เปลี่ยนเป็นวุฒิ การศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีแล้ว)

การรับสมัคร

การบินไทยจะเปิดการรับสมัครผู้มีคุณสมบัติดังกล่าวตามวาระ (โดยจะประกาศ ในหนังสือพิมพ์ที่มีชื่อเสียงทั้งฉบับภาษาไทย และภาษาอังกฤษ) จำนวนที่บริษัทการบินไทยรับ พนักงานใหม่ในแต่ละครั้งนั้น ขึ้นอยู่กับความต้องการของแผนการบิน (FLIGHT OPERATION) แต่โดยส่วนมากแล้ว จะอยู่ในจำนวนประมาณ 100-200 คน

และเมื่อสอบคัดเลือกผ่านตามขั้นตอนที่กำหนดให้แล้ว จะต้องเข้าอบรมหลักสูตร พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินพื้นฐานอีก 8 สัปดาห์ จึงได้รับประกาศนียบัตรเพื่อเป็นพนักงาน ฝึกหัดทดลองอีก 6 เดือน จึงจะได้รับการบรรจุเป็นพนักงานประจำต่อไป

การสอบคัดเลือก

การเข้าทำงานต้องมีการสอบคัดเลือกด้วย บริษัทการบินไทยได้กำหนดการสอบ ความรู้และความสามารถของผู้สมัครไว้ คือ.-

- การสอบสัมภาษณ์ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ในเรื่องความรู้ทั่วไป โดย เน้นหนักในด้านบุคลิกลักษณะ ไหวพริบ และความงาม เพราะเป็นงานด้านบริการ
- มีการทดสอบว่ายน้ำ ต้องว่ายน้ำได้ดีและว่ายน้ำได้ตามระยะทางที่กำหนด เพราะ อาจต้องช่วยเหลือตัวเองหรือผู้โดยสารยามมีเหตุฉุกเฉิน

ขั้นตอนในการรับสมัคร

1. ผู้สมัครทุกคนจะต้องสมัครด้วยตนเองตามสถานที่ที่บริษัทการบินไทยจะทำการรับสมัคร โดยที่ผู้สมัครทุกคนจะเข้าทำการวัดส่วนสูงและน้ำหนักให้ได้มาตรฐานตามที่บริษัท การบินไทยกำหนดจึงจะมีสิทธิ์ขอรับใบสมัครเพื่อมากรอกได้ และในครั้งนั้น จะต้องนำหลักฐาน ต่อไปนี้มาประกอบในการรับสมัครด้วยคือ

- 1.1 หลักฐานการสำเร็จการศึกษา
- 1.2 ผลการสอบภาษาอังกฤษ มีอายุไม่น้อยกว่า 2 ปี
- 1.3 ทะเบียนบ้าน บัตรประชาชน (ตัวจริง พร้อมสำเนา)

2. เมื่อผ่านการวัดส่วนสูงและชั่งน้ำหนักเป็นที่เรียบร้อยแล้ว คณะกรรมการจะให้ใบสมัครมากรอรายละเอียด และส่งคืนให้คณะกรรมการในวันนั้น

3. บริษัทจะประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้ารับการสอบสัมภาษณ์อีกครั้งหนึ่งที่สำนักงานใหญ่ หลังจากทีบริษัทฯ ได้ตรวจสอบหลักฐาน และคุณสมบัติของผู้สมัครเรียบร้อยแล้ว จะประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้ารับการสอบสัมภาษณ์ ผู้ที่มีชื่อในการเข้ารับการสอบสัมภาษณ์ จะต้องเข้ารับการสอบสัมภาษณ์ตามวัน และเวลาที่กำหนดเท่านั้น

4. การสอบสัมภาษณ์นั้น จะเป็นการสอบการพูดและเข้าใจในภาษาไทยและภาษาอังกฤษพร้อม ๆ กัน รวมทั้งปฏิภาณไหวพริบ บุคลิก หน้าตา ท่าทาง การวางตัว และความรู้ทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับอาชีพการบิน และบริษัทการบินไทย

5. หลังจากนั้นประมาณ 1 เดือน ทางบริษัทฯ จะประกาศรายชื่อผู้ที่สอบผ่านการสัมภาษณ์และจะต้องการทดสอบว่ายน้ำตามที่กำหนด ตามวัน และเวลาที่กำหนดไว้

6. ผู้ที่ผ่านการทดสอบการว่ายน้ำแล้ว การบินไทยจะกำหนดวันตรวจร่างกายที่เวชศาสตร์การบิน โรงพยาบาลภูมิพลต่อไป

7. ขั้นตอนสุดท้าย จะประกาศชื่อผู้มีสิทธิ์เข้าเซ็นสัญญา และรับการฝึกอบรมเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทฯต่อไป

ขั้นตอนการบริหารทรัพยากรบุคคล

นโยบายของบริษัทการบินไทย ได้กำหนดขั้นตอนในการบริหารทรัพยากรบุคคลไว้ 4 ขั้นตอน คือ

ขั้นที่ 1 Recruitment Process

การสรรหาคนเก่ง คนดี ที่เหมาะสมกับงานบริการ และมีคุณสมบัติที่จะเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่ผ่านการสอบคัดเลือกตามขั้นตอนที่กำหนด จะต้องเข้าอบรม และทดลองงาน 6 เดือน จึงจะได้รับการบรรจุเป็นพนักงานประจำต่อไป

ขั้นที่ 2 Training & Development

ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นหัวใจที่สำคัญยิ่งในการพัฒนาบุคลากร โดยมีหลักสูตรหลายลักษณะ เช่น

หลักสูตรแรก Technology Training เป็นการอบรมทางด้านด้านวิชาการ ในทุกหลักสูตรเกี่ยวกับการปฏิบัติงานบนเครื่องบิน (Job Knowledge) และวิชาการอื่น ๆ ที่เป็นความรู้ที่จำเป็นหรือควรเตรียมในการปฏิบัติงาน รวมทั้ง Emergency Training ด้วย

หลักสูตรที่ 2 Skill Training เป็นการเสริมทักษะในเชิงปฏิบัติการ ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นมากในอาชีพพนักงานต้อนรับฯ เพราะการฝึกปฏิบัติในห้องฝึกปฏิบัติงานจริง (Mock-up

Training) เป็นการเพิ่มพูนทักษะในการบริการ มีการสร้าง Case Study และมี Role Play ให้พนักงานทดลองแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น Skill Training นี้ จำเป็นมากสำหรับลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติเกี่ยวข้องกับ “คน” ซึ่งมีปัจจัยที่แปรเปลี่ยนเกิดขึ้นอยู่เสมอ

หลักสูตรที่ 3 On-The-Job Training การฝึกนี้คือฝึกภาคปฏิบัติจริง ได้แก่ การส่งผู้รับการอบรมปฏิบัติงานจริงบนเครื่องบิน ซึ่งการฝึกงานในลักษณะนี้จะช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมเผชิญปัญหาในการทำงานด้วยตนเอง และหัดแก้ไขปัญหา หากมีข้อสงสัยก็จะกลับมาขอคำแนะนำจากครูฝึกได้

หลักสูตรที่ 4 Periodic Training การฝึกอบรมนี้จะจัดให้ทุกระดับชั้นของพนักงาน และตาม Training Needs ในขณะนั้น ได้แก่การ Brush-up ในด้าน In flight Service และหลักสูตรในด้านการพัฒนาตนเอง ซึ่งจะสำรวจดูตามความต้องการที่จะจัดอบรมว่า มีจุดใดที่ต้องการเน้นและพัฒนาโดยจัดเป็นหลักสูตรระยะยาว เช่นหลักสูตรการเสริมสร้างจิตสำนึกและประสิทธิภาพในการทำงาน และหลักสูตรพัฒนาการปฏิบัติงานเพื่อความเป็นเลิศขององค์กร เป็นต้น

หลักสูตรที่ 5 เป็นหลักสูตรสุดท้ายคือ Material Training การฝึกอบรมนี้ใช้เอกสารเป็นสื่อในการอบรม โดยได้ออก Training Memorandum เพื่อเป็นการให้ข้อมูลและความรู้ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ขั้นที่ 3 Evaluation System เป้าหมายการประเมินผลแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ประเมินผู้เข้ารับการอบรมว่า หลังจากการฝึกอบรมแล้วจะสามารถไปปฏิบัติงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานที่วางไว้หรือไม่ โดยมีการวัดผลดังนี้

- ทดสอบด้านทฤษฎีและปฏิบัติด้านการบริการ
- ทดสอบด้านทฤษฎีและปฏิบัติการฉุกเฉิน
- ประเมินพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรมตลอดช่วงระยะเวลาการฝึกว่า มีความเหมาะสมต่ออาชีพหรือไม่ โดยครูฝึกเป็นผู้ประเมิน ตามแบบประเมินที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ (Criterion) ของหลักสูตร

2. ประเมินหลักสูตร คือ การประเมินขบวนการฝึกอบรมทั้งหมด ซึ่งรูปแบบการประเมินจะปรับเปลี่ยนไปตามความเหมาะสม และเนื้อหาหลักสูตร ผลของการประเมินจะเก็บไว้เป็นระบบข้อมูล และมีการทำสถิติไว้เพื่ออ้างอิง และเป็นประโยชน์ต่อการฝึกอบรมต่อไป

ขั้นที่ 4 Moral Development

การพัฒนาขวัญและกำลังใจ ซึ่งรวมถึงสวัสดิการต่าง ๆ รวมถึงมี Incentive ที่เหมาะสมซึ่งฝ่ายบริหารเป็นผู้วางนโยบายเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมตามระบบผลงานและการปฏิบัติงาน

การฝึกอบรม

เมื่อผ่านการคัดเลือกเข้าเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแล้ว จะต้องเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรขั้นพื้นฐาน (Basic Cabin Attendant Course) โดยถือหลักบริการบนเครื่องบิน AIRBUS ซึ่งเป็นฝูงบินใหญ่ในพื้นที่เอเชียเป็นขั้นเริ่มต้น กำหนดระยะเวลาฝึก 8 สัปดาห์ และเป้าหมายในการฝึกอบรมให้มีความสามารถปฏิบัติการทั้งทางด้านความปลอดภัยและความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารรวมทั้งมีบทบาทในการเผยแพร่วัฒนธรรมความเป็นไทยแก่ชาวต่างชาติด้วย

ขั้นตอนการฝึก

สัปดาห์ที่ 1-5 เทคนิคอากาศยาน ศาสตร์การบินพาณิชย์ ภาควิชาและปฏิบัติ
ทางด้านบริการ

สัปดาห์ที่ 6 วิชาการปฏิบัติเมื่อมีเหตุฉุกเฉิน ซึ่งประกอบด้วยการใช้เครื่องมือช่วยชีวิตต่าง ๆ ประจำอากาศยาน สรีระวิทยาและการพยาบาลเบื้องต้น

สัปดาห์ที่ 7 ฝึกบินจริงตามเส้นทางต่าง ๆ

สัปดาห์ที่ 8 มนุษยสัมพันธ์ จิตวิทยาการบริการ การปรับบุคลิกภาพการสื่อ
ความหมายทางวัฒนธรรม

การวัดผล

- แบบทดสอบด้านทฤษฎี และด้านการบริการปฏิบัติงาน
- ทดสอบทางด้านทฤษฎีและปฏิบัติเหตุฉุกเฉิน
- ประเมินพฤติกรรมแวดล้อมตลอดช่วงระยะเวลาการฝึก ว่ามีความเหมาะสมต่ออาชีพหรือไม่ โดยครูฝึกเป็นผู้ประเมิน

เครื่องมือฝึกปฏิบัติการ

เป็นเครื่องมือฝึกจำลองแบบเครื่องบินชนิด A300 จำนวน 1 ลำ ประกอบด้วยห้องโดยสารห้องเตรียมงานบริการ และประตูฉุกเฉิน เพื่อฝึกปฏิบัติงานการให้บริการบนเครื่องบิน

ระดับการปฏิบัติงาน

หลังจากที่ผ่านขั้นตอนการฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติจนชำนาญแล้ว ทางบริษัทก็จะจัดตารางบินที่แท้จริงของแต่ละคนในแต่ละเดือน และแบ่งพนักงานต้อนรับออกเป็นกลุ่มดังต่อไปนี้

1. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินช่วงระยะทดลองงาน (TRAINEE) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จะต้องอยู่ในช่วงทดลองงานเป็นระยะเวลา 6 เดือน โดยทำการบินในเที่ยวบินในประเทศ และระหว่างประเทศในภูมิภาคเอเชียและตะวันออกเฉียงใต้

2. เมื่อผ่านระยะทดลองงานแล้วจะปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งพนักงานต้อนรับในชั้นประหยัด(ECONOMY CLASS) โดยทำการบินในเที่ยวบินภายในประเทศและภูมิภาคเอเชียและตะวันออกกลาง

3. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นประหยัด จะได้รับการเลื่อนชั้นเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นธุรกิจ (BUSINESS CLASS) ทำการบินในทุกเส้นทางบิน ของบริษัทการบินไทยรวมทั้งเที่ยวบินข้ามทวีป

4. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นธุรกิจ จะได้ทำการเลือกชั้นเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นหนึ่ง (FIRST CLASS) ทำการบินในเที่ยวบินเช่นเดียวกับพนักงานชั้นธุรกิจ เมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นธุรกิจ และชั้นหนึ่งปฏิบัติงานครบตามระยะเวลาตามที่ทางบริษัทกำหนด ก็จะสามารถสอบเลื่อนชั้นได้ คือ

4.1 หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Air Purser)

4.2 ผู้จัดการประจำเที่ยวบิน (In-Flight Manager) ตำแหน่งนี้จะต้องปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ไม่น้อยกว่า 5 ปี มาก่อน

สิทธิพิเศษของผู้ทำงานกับสายการบิน

ผู้ทำงานกับบริษัทการบินไม่ว่าจะเป็นนักบิน แอร์โฮสเตส - สจ๊วต ฯ ถือได้ว่าเป็นงานที่มีรายได้สูง ทั้งมีเงินเดือนประจำ ค่าล่วงเวลา (O/T) ค่าคอมมิชชั่น ค่าเบี้ยเลี้ยง (Per-diem) ในระหว่างทำการบินไปยังประเทศต่าง ๆ สำหรับเงินเดือนเริ่มต้นสำหรับแอร์โฮสเตส- สจ๊วต ประมาณ 8,500 – 9,500 บาท จะมีค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าล่วงเวลาที่ขึ้นอยู่กับระยะเวลาในการบิน เฉลี่ยแล้วจะมีรายได้ประมาณเดือนละ 40,000 – 60,000 บาท รายได้ที่เป็นค่าเบี้ยเลี้ยง หากบินเส้นทางบินภายในประเทศจะได้รับวันละ 1,100 บาท หากบินในเส้นทางภาคพื้นเอเชียแปซิฟิก เช่น บินไปประเทศสิงคโปร์ ฮองกง มาเลเซีย จะได้เบี้ยเลี้ยงคืนละ 4,000 บาท หากบินไปประเทศญี่ปุ่น ฮาวาย จะได้เบี้ยเลี้ยงคืนละ 6,000 – 7,000 บาทนอกเหนือจากรายได้จะดีกว่าอาชีพอื่นแล้ว ผู้ประกอบอาชีพเป็นแอร์โฮสเตส สจ๊วต ยังมีสิทธิพิเศษอื่น ๆ เพิ่มขึ้น ดังนี้

1. ได้รับสวัสดิการด้านต่าง ๆ ในการบิน เช่น ได้ตัวเครื่องบินสามารถทำการบินได้ทั่วโลก(ในช่วงที่ Low Season) หรือในช่วงเวลาปกติจะเสียค่าโดยสารเพียง 10%-50% ของราคาตัวโดยสาร

2. สมาชิกภายในครอบครัว เช่น บิดา-มารดาสามี-ภรรยา-บุตร สามารถซื้อตั๋วโดยสารได้ในราคาต่ำ

3. ได้มีโอกาสเดินทางท่องเที่ยวไปยังประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก แม้บางประเทศสายการบินที่เราทำงานอยู่ ไม่มีเส้นทางบินไปยังประเทศนั้น ๆ ก็ตาม

4. ในระหว่างที่เดินทางไปปฏิบัติหน้าที่กับสายการบิน หากเกิดเจ็บป่วย หรือได้รับอุบัติเหตุระหว่างการบิน สายการบินจะมีสวัสดิการประกันสุขภาพให้ สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ทุกแห่งทั่วโลกที่สายการบินบินไปลงในเมืองนั้น ๆ และมีการประกันชีวิตคุ้มครองให้ด้วย

5. ถ้าต้องการวันหยุด ไม่ต้องลาหยุดงานก็ได้ สามารถแลกวันลาพักผ่อนกับเพื่อนร่วมงานได้

6. ได้รู้จักโลกกว้างขวางมากยิ่งขึ้น เพราะได้มีโอกาสเดินทางไปหลายประเทศทั่วโลก

7. เป็นอาชีพที่อิสระ สักคมยอมรับ

ข้อจำกัดของผู้ประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส-สจ๊วต

1. นอนไม่เป็นเวลา บางครั้งต้องอดหลับอดนอนเพราะเที่ยวบินเดินทางไปต่างประเทศไม่เหมือนกัน เช่น เวลาบินไปยังประเทศต่าง ๆ ในยุโรป เที่ยวบินส่วนใหญ่จะออกเดินทางจากกรุงเทพฯ เวลาเกือบเที่ยงคืน เพราะจะต้องให้ไปรุ่งสว่างที่สนามบิน Frankfurt Germany เวลาของแต่ละประเทศก็แตกต่างกันออกไป หากร่างกายปรับตัวไม่ได้ ก็จะกลายเป็นโรคนอนไม่หลับ ต้องกินยาระงับประสาท เกิดความเครียด

2. อาจจะทำให้เกิดอุบัติเหตุในท้องถนนได้ง่าย เมื่อกลับมาถึงประเทศของตนแล้วจะต้องขับรถยนต์กลับที่พักเอง หากร่างกายปรับตัวไม่ได้ อาจจะทำให้ขับรถได้ง่าย

3. การรับประทานอาหารก็ไม่เป็นเวลา ขึ้นอยู่กับว่ามีผู้โดยสารมากน้อยเพียงไร ต้องทำงานแข่งกับเวลา และต้องให้บริการแก่ผู้โดยสารตลอดเวลาที่ทำการบิน

4. เป็นอาชีพที่มีความเสี่ยงสูง ในระหว่างที่บินอยู่บนท้องฟ้า อาจถูกพายุ ลมแปรปรวน อาจถูกจี้เครื่องบิน หรือเกิดอุบัติเหตุในระหว่างทำการบิน โอกาสรอดชีวิตมีน้อย

5. ผู้ที่มีครอบครัวแล้ว ครอบครัวจะขาดความอบอุ่น ไม่สามารถมีเวลาเป็นของตนเอง เพราะเวลาพักระยะยาวกับครอบครัวมีน้อย ไม่ตรงกับวันหยุดตามปกติของคนทำงานทั่วไป

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า อาชีพนี้ถึงแม้จะมีรายได้ดี แต่วัน-เวลาทำงานไม่เหมือนกับผู้ประกอบอาชีพอื่น งานของเราอาจจะเริ่มต้นเที่ยงคืน ในขณะที่คนอื่นหลับนอนอย่างสุขสบาย บนเตียงอันอ่อนนุ่มหรืออาจจะออกเดินทางตอนบ่ายบินกลับเที่ยงคืน กลับเข้าบ้านตอนเช้าเพื่อหลับนอน แต่คนอื่นภายในบ้านกำลังออกไปทำงาน การทำงาน 1 ปี สายการบินห้ามลาเกิน 30 วัน ใครลาจนถึง 45 วัน โอกาสที่เงินเดือนไม่ขึ้นมีมาก แต่ถ้าใครไม่ลาหยุดเลย บริษัทฯ จะพิจารณาให้โบนัสเป็นพิเศษ สำหรับการงานของแอร์-สจ๊วต จะคิดกันเป็นชั่วโมง คือ จะต้องทำงานบินอย่างน้อย 72 ชั่วโมง/ 1 เดือน

3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน)

3.1 ประวัติความเป็นมาของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) (ดร.พรนพ พุกกะพันธุ์ 2548)

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม เริ่มก่อตั้งขึ้นโดยการทำสัญญาร่วมทุนระหว่าง บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด (ซึ่งเป็นบริษัท ฯ ที่ทำการบินภายในประเทศมาก่อน) กับสายการบินสแกนดิเนเวียน แอร์ไลน์ ซีเอสเอ็ม (S.A.S.) เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม 2502 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินธุรกิจการบินระหว่างประเทศ บริษัทฯ ได้รับการสนับสนุนทางด้านการบริหาร อุปกรณ์ และด้านการช่าง จาก SAS และเมื่อวันที่ 29 มีนาคม 2503 ได้จดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัดด้วยทุนจดทะเบียน 2.0 ล้านบาท โดยบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด ถือหุ้น ร้อยละ 70 และ SAS ถือหุ้น ร้อยละ 30 ของทุนจดทะเบียน การบริหารงานร่วมกันดำเนินไปได้ด้วยดี จนถึงวันที่ 30 มีนาคม 2520 บริษัทการบิน SAS ได้โอนหุ้นที่ถืออยู่ทั้งหมดให้แก่บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด และถือเป็นการยกเลิกสัญญาร่วมทุนกัน และบริษัทฯ ได้ทำการเพิ่มทุนโดยให้กระทรวงการคลังเข้าร่วมถือหุ้น ต่อมาเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2531 รัฐบาลในสมัย ฯพลเอก เปรม ติณสูลานนท์ เป็นนายกรัฐมนตรี ได้ดำเนินการรวมกิจการการบินภายในประเทศที่บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด ดำเนินงานอยู่เข้ากับกิจการของบริษัทฯ ตามมติของคณะรัฐมนตรี เป็นผลทำให้เงินทุนจดทะเบียนของบริษัทฯ เพิ่มขึ้นเป็น 2,230 ล้านบาทกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ บริษัทฯ จึงเป็นสายการบินแห่งชาติที่รับผิดชอบกิจการการบินพาณิชย์ ทั้งเส้นทางภายในประเทศ และต่างประเทศทั้งหมด

เมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม 2534 บริษัทฯ ได้ดำเนินการจดทะเบียนหุ้นในตลาดหลักทรัพย์ โดยให้ทำการแปลงกำไรสะสมให้เป็นหุ้นเพิ่มทุน ทำให้บริษัทฯ มีทุนจดทะเบียนเป็นเงิน 13,000 ล้านบาทและทำการเพิ่มทุนจดทะเบียนใหม่อีกหลายครั้ง ปัจจุบันบริษัทฯ มีทุนจดทะเบียนจำนวน 17,000 ล้านบาท เป็นทุนที่ชำระแล้ว 14,000 ล้านบาท โดยกระทรวงการคลังถือหุ้น 79.5% ธนาคารออมสินถือหุ้นอยู่ 13.4% ส่วนที่เหลือจำนวน 7.1% กระจายสู่นักลงทุนทั่วไปทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งพนักงานของบริษัทด้วย

3.1.1 ลักษณะการประกอบธุรกิจของบริษัทฯ

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบกิจการขนส่งทางอากาศ โดยส่วนใหญ่เป็นการให้บริการสายการบินในเส้นทางภูมิภาคต่าง ๆ ข้ามทวีป และทำการบินภายในประเทศ เมื่อเดือนพฤศจิกายน 2544 บริษัทฯ ได้มีการปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ โดยแยก

การบริหารออกเป็นธุรกิจหลักต่าง ๆ ได้แก่กิจการขนส่งผู้โดยสาร สินค้า และไปรษณีย์ภัณฑ์ ฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น ฝ่ายบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น และฝ่ายครีวการบิน ซึ่งเป็นหน่วยงานให้บริการอาหารแก่สายการบินของบริษัทฯ เองและสายการบินทั่วโลกที่จอร์บริการผู้โดยสารที่ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ หน่วยธุรกิจย่อยทั้งหมดจะขึ้นตรงต่อคณะกรรมการบริหารกลุ่มธุรกิจสนับสนุนการบิน (Business Unit Executive Board) ซึ่งคณะกรรมการดังกล่าว จะขึ้นตรงต่อคณะกรรมการของบริษัทฯ อีกชั้นหนึ่ง นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังดำเนินกิจการสนับสนุนกิจการขนส่งอื่น ๆ ได้แก่ การบริการอำนวยความสะดวก การจำหน่ายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน และการจำหน่ายสินค้าที่ระลึก ตามข้อมูลของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) ปรากฏว่า บริษัทฯ เป็นสายการบินที่ใหญ่เป็นอันดับที่ 6 ในเอเชีย เมื่อเทียบจากปริมาณการขนส่งผู้โดยสารในปี พ.ศ. 2545

บริษัทฯ เป็นหนึ่งในห้าสายการบินผู้ร่วมก่อตั้งกลุ่มพันธมิตรการบิน สตาาร์ อัลไลแอนซ์ ซึ่งเป็นกลุ่มพันธมิตรการบินชั้นนำการรวมกลุ่มพันธมิตรดังกล่าวส่งผลให้บริษัทฯ เป็นที่รู้จักในระดับนานาชาติโดยอาศัยช่องทางการดำเนินการทางการตลาดและการขายร่วมกัน และยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของบริษัทฯ ในการให้บริการแก่ผู้โดยสารทั่วโลก

3.1.2 เป้าหมายการดำเนินธุรกิจ

ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เป็นผลมาจากปัจจัยหลักดังต่อไปนี้

- 1) การเป็นสายการบินชั้นนำของประเทศไทย ซึ่งเป็นจุดหมายปลายทางของการเดินทางที่ได้รับความนิยมและมีอัตราความเจริญเติบโตอย่างกว้างขวาง
- 2) การใช้กรุงเทพฯ ซึ่งมีความเหมาะสมทางภูมิศาสตร์ในการเป็นศูนย์กลางทางการบินในระดับแนวหน้า
- 3) การเป็นสมาชิกของกลุ่มพันธมิตร STAR ALLIANCE MEMBER
- 4) การที่ชื่อ “การบินไทย” เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป โดยมุ่งเน้นถึงการแสดงวัฒนธรรมไทย

- 5) การมีต้นทุนการดำเนินงานบางส่วนที่ต่ำ

วัตถุประสงค์โดยรวมของบริษัทฯ คือ การเป็นสายการบินที่ผู้โดยสารเลือกใช้บริการเป็นอันดับแรก ในการบินจากหรือมายังประเทศไทย และเป็นสายการบินระหว่างประเทศชั้นนำในภูมิภาคเอเชียรวมถึงการเป็นบริษัทมหาชนชั้นนำในประเทศ ทั้งนี้ บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว โดยใช้กลยุทธ์ดังต่อไปนี้เป็นหลัก

1. การพัฒนาและขยายเครือข่ายการบิน และการให้บริการเที่ยวบินและฝูงบินของบริษัทฯ
2. การปรับปรุงห้องโดยสาร และการให้ความสำคัญเพิ่มขึ้นกับกิจการด้านการตลาดของการจำหน่ายบัตรโดยสาร ในชั้นโดยสารพิเศษ
3. การให้ความสำคัญกับคุณภาพของการบริการอย่างต่อเนื่อง
4. การดำเนินการด้านการตลาดในเชิงรุก
5. การพัฒนา การกำกับดูแลกิจการที่ดี และการจัดทำ-เปิดเผยรายงานฐานะทางการเงิน
6. การให้ความสำคัญกับการสร้างผลกำไรให้กับบริษัทฯ ผ่านการบริหารจัดการทางการเงินและความเสี่ยงที่พัฒนาขึ้น

การบินไทย ในฐานะรัฐวิสาหกิจ ยังได้ดำเนินการตอบสนองนโยบายของรัฐบาล ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารให้เป็นรัฐวิสาหกิจชั้นดีมีความคล่องตัว มีสถานะการเงินที่มั่นคง แข็งแรง และสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน ด้วยการปรับแผนยุทธศาสตร์ในเชิงรุก เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงาน โดยใช้หลักกรรมมาภิบาลที่โปร่งใส เป็นธรรม และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อทุกฝ่ายอย่างเป็นรูปธรรม พร้อมทั้งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ใช้มาตรการตรวจสอบภายในเชิงรุกและนำกระบวนการจัดหาทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Procurement) ผ่านระบบประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) เข้ามาใช้ในการจัดซื้อจัดจ้าง ร่วมกับมาตรการอื่น ๆ นอกจากนี้ ยังมีแผนนำหุ้นออกจำหน่ายแก่นักลงทุน เพื่อให้บริษัทฯ มีโครงสร้างเงินทุนที่เข้มแข็งขึ้น รวมทั้งเน้นพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีขีดความสามารถในการแข่งขัน ที่สอดคล้องกับเป้าหมายและแผนยุทธศาสตร์ 5 ปีขององค์กร ที่มุ่งมั่นก้าวสู่การเป็นสายการบินชั้นนำ 1 ใน 5 ของโลก

3.1.3 การประกอบธุรกิจของบริษัทย่อย บริษัทร่วม และการลงทุนของบริษัทฯ

เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทฯ ในด้านความสะดวกสบายของผู้โดยสาร เกี่ยวกับการสำรองที่นั่ง อาหาร ที่พักแรม การบริการน้ำมันเชื้อเพลิงแก่อากาศยาน และบริการด้านเทคโนโลยีระดับสูงของบริษัทฯ บริษัทฯ จึงได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารด้วยการร่วมทุนกับบริษัทย่อย ที่มีธุรกิจติดต่อกันประกอบด้วย

- 1) บริษัท ไทย-อะมาติอุส เซาท์อีสเอเชีย จำกัด

เป็นบริษัทที่จัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการแก่ตัวแทนจำหน่ายตั๋วโดยสารเครื่องบินด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และการสำรองที่นั่งโดยสารและบริการอื่น ๆ

ในการเดินทางในประเทศไทย เช่น การสำรองที่พัก รวมถึงการให้บริการข้อมูลในการเดินทาง และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสาร บริษัทฯ ถือหุ้นจำนวน 55%

2) บริษัท คอนเมือง อินเตอร์เนชันแนล แอร์พอร์ต โฮเต็ล จำกัด

บริษัทนี้เป็นเจ้าของและบริหารของโรงแรมอมารี แอร์พอร์ต ซึ่งมีห้องพักจำนวน 423 ห้อง ตั้งอยู่ใกล้ท่าอากาศยานคอนเมืองดำเนินธุรกิจด้าน โรงแรมและร้านอาหาร เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารที่ต้องเปลี่ยนเครื่องบิน หรือเข้าพักในโรงแรมที่อยู่ไม่ไกลจากสนามบิน บริษัท การบินไทยฯ ถือหุ้นอยู่ร้อยละ 40

3) บริษัท ครัวการบินภูเก็ต จำกัด

บริษัทดังกล่าว ประกอบกิจการครัวการบิน โดยจำหน่ายอาหารให้แก่สายการบินต่าง ๆ เพื่อบริการบนเครื่องบิน ที่มีเที่ยวบินระหว่างประเทศทั้งเที่ยวประจำ และเที่ยวบินเหมาลำ ที่บินออกจากท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต บริษัท การบินไทยฯ ถือหุ้นอยู่ร้อยละ 30 ของจำนวนหุ้นทั้งหมด

4) บริษัท โรงแรมรอยัลลอคคิด (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

บริษัทนี้เป็นเจ้าของและบริหารงานโรงแรม รอยัลลอคคิด เซอรادتัน ซึ่งมีห้องพัก 772 ห้อง และตั้งอยู่ริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา กรุงเทพฯ ประเภทธุรกิจ โรงแรมและร้านอาหาร เหมาะสมที่จะใช้เป็นที่พักของผู้โดยสารต่างประเทศ ที่มาท่องเที่ยวประเทศไทย บริษัทฯ ถือหุ้นอยู่ร้อยละ 24.0

5) บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน)

บริษัทนี้ได้จัดตั้งขึ้นในปี 2526 เพื่อวัตถุประสงค์ในการประกอบกิจการคลังน้ำมันเชื้อเพลิงเพื่อให้บริการน้ำมันเชื้อเพลิงแก่สายการบินต่าง ๆ และเป็นผู้ให้บริการเติมน้ำมันเชื้อเพลิงแก่เครื่องบินของบริษัทฯ และสายการบินอื่น ๆ ที่ท่าอากาศยานคอนเมือง บริษัทฯ ถือหุ้นอยู่ร้อยละ 22.6 ของจำนวนหุ้นทั้งหมด

6) บริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด

ตั้งขึ้นเมื่อปี 2534 เพื่อประกอบกิจการให้บริการขนส่งน้ำมันให้แก่บริษัทน้ำมันต่าง ๆ ทางท่อใต้ดิน จากคลังน้ำมันเชื้อเพลิงซึ่งตั้งอยู่ในกรุงเทพฯ ไปที่ท่าอากาศยานคอนเมือง และคลังน้ำมันในจังหวัดอุษายา บริษัทฯ ถือหุ้นร้อยละ 8.4 ของจำนวนหุ้นทั้งหมด ปัจจุบันบริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด กำลังประสบปัญหาทางการเงิน และกำลังอยู่ในระหว่างการปรับโครงสร้างหนี้

7) บริษัท ไทยอินฟอร์เมชัน โซลูชั่นส์ จำกัด

บริษัทนี้จัดตั้งขึ้นเมื่อปี 2540 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้เข้าไปร่วมถือหุ้นทั้งหมด 99.99%

การพิจารณาเข้าไปลงทุนในกิจการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับบริษัทฯ จำนวนเงินลงทุนขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ทางธุรกิจ หากเป็นกิจการที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับบริษัทฯ เช่น บริษัท ไทย-อะมาคิอุสเฮาท์ อีสเอเชีย จำกัด ซึ่งทำธุรกิจเกี่ยวกับระบบสำรองที่นั่ง ได้ลงทุนเกินกว่าร้อยละ 50 เพื่อให้บริษัทมีอำนาจในการบริหารส่วนกิจการที่มีความสัมพันธ์แต่ไม่เกี่ยวข้อง โดยตรงกับธุรกิจของบริษัทฯ เช่น กิจการ โรงแรม กิจการบริการเชื้อเพลิงการบิน ครัวการบินภูเก็ต บริษัทฯลงทุนร้อยละ 24-40 เพื่อให้มีส่วนร่วมในการบริหาร โดยสามารถเสนอซื้อหรือแต่งตั้งคณะกรรมการของบริษัทดังกล่าว

การกำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัทย่อยและบริษัทร่วมนั้น บริษัทฯในฐานะผู้ถือหุ้นจะแต่งตั้งตัวแทน ไปร่วมประชุมในฐานะผู้ถือหุ้น มีหน้าที่ในการออกเสียงในที่ประชุมผู้ถือหุ้นในเรื่องต่าง ๆ ที่สำคัญที่จะต้องขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการของบริษัทฯ ก่อน อาทิ การเพิ่มทุนและการลงทุน การให้ความเห็นชอบงบประมาณและบัญชีบุคคล การให้ความเห็นชอบโครงสร้างการบริหารเป็นต้น และเพื่อเป็นการสนับสนุนการดำเนินงานของบริษัทย่อยและบริษัทร่วม บริษัทฯยังได้ส่งพนักงานเข้าไปปฏิบัติงานในบริษัทย่อยหรือบริษัทร่วมนั้น โดยพนักงานที่ถูกส่งไปจะยังคงมีสถานภาพเป็นพนักงานของบริษัทฯ และให้ันอายุงานต่อเนื่องกันได้

ในภาวะที่เศรษฐกิจโลกยังคงถดถอย ประสบกับเกิดเหตุการณ์ความรุนแรงอย่างต่อเนื่องในหลายภูมิภาค ไม่ว่าจะเป็นการคุกคามจากผู้ก่อการร้าย สงครามระหว่างสหรัฐอเมริกาและอิรักตลอดจนวิกฤติการณ์แพร่ระบาดของโรคทางเดินหายใจเฉียบพลันรุนแรงหรือโรคซาร์ส ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่สร้างความหวุ่นวิตกแก่นักเดินทางและส่งผลกระทบต่อธุรกิจการบินทั่วไป การดำเนินงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในปีที่ผ่านมาจึงได้มุ่งไปที่การปรับกลยุทธ์ พัฒนาประสิทธิภาพในเชิงรุก ทั้งทางด้านการบริหารและปฏิบัติการทุก ๆ ด้าน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการพลิกวิกฤต ให้เป็นโอกาสทางธุรกิจ และเสริมสร้างศักยภาพการแข่งขันในระดับนานาชาติ ที่มีความผันผวนสูงได้อย่างแข็งแกร่ง ทั้งนี้ การบินไทย ได้วางแผนและกำหนดมาตรการในเชิงรุกและเชิงรับ ภายใต้นโยบายด้านการเงินที่เข้มงวดรัดกุม เพื่อรักษาระดับเงินสดหมุนเวียนให้มีสถานะมั่นคง ด้วยการมุ่งลดค่าใช้จ่าย เพิ่มรายได้ สร้างผลกำไร และประโยชน์สูงสุดในระยะยาว รวมถึงการปรับระบบการทำงานให้มีความคล่องตัว การพัฒนาบุคลากรและคุณภาพการบริการ โดยคำนึงถึงความปลอดภัย สะดวกสบาย และความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าเป็นหลัก ควบคู่ไปกับการเป็นแนวหน้าร่วมกับ

หน่วยงานภาครัฐและเอกชน กลุ่มพันธมิตรการบินทั้งในประเทศและต่างประเทศดำเนินกลยุทธ์เสริมสร้างความมั่นใจในด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ที่ไม่เพียงให้ผลสำเร็จอย่างสูงในการตอบสนองนโยบายพลิกฟื้นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยของรัฐบาล หากยังกระตุ้นให้ผู้โดยสารกลับมาใช้บริการเที่ยวบินของการบินไทยอย่างรวดเร็วอีกด้วย

3.1.4 โครงสร้างรายได้ของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน)

รายได้จากการดำเนินงานของบริษัทฯ มีลักษณะสำคัญประกอบด้วย

- 1) รายได้จากบริการขนส่งผู้โดยสารและค่าน้ำหนักสัมภาระส่วนเกิน ได้แก่ รายได้ค่าบริการที่ผู้โดยสารใช้บริการในการเดินทาง ซึ่งแตกต่างกันไปตามแต่ละเส้นทาง ระยะทางในการเดินทางของผู้โดยสาร และค่าระวางสำหรับน้ำหนักสัมภาระของผู้โดยสาร ในส่วนที่เกินจากข้อกำหนดในการอนุญาตให้นำสัมภาระติดตัวในการเดินทาง
- 2) รายได้จากบริการขนส่งสินค้าค่าน้ำหนัก ประเภท ขนาด และจุดหมายปลายทาง
- 3) รายได้จากบริการขนส่งไปรษณีย์ภัณฑ์
- 4) รายได้จากการทำงานบริษัทย่อย เช่น คริวการบิน ที่มีศักยภาพการผลิตอาหารให้บริการบนเครื่องบินของสายการบินไทย และสายการบินลูกต่ำกว่า 40 ราย เฉลี่ย 68,000 ชุด/วัน บริการบนภัตตาคาร สแนคบาร์ ที่อากาศยานกรุงเทพฯ เชียงใหม่ เชียงราย และภูเก็ต เฉลี่ย 14,000 ชุด/วัน บริการจัดเลี้ยงทั้งในและนอกสถานที่ และร้านเบเกอรี่ Puff & Pie อีก 30 สาขา
- 5) รายได้จากกิจการที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการขนส่งทางอากาศในลักษณะหน่วยธุรกิจย่อย และกิจการที่สนับสนุนกิจการขนส่งอื่น ๆ เช่น บริการซ่อมบำรุงเครื่องบินโดยสารของบริษัทฯ และสายการบินของลูกค้า ภายใต้ขีดความสามารถของศูนย์ซ่อมบำรุงที่ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ และศูนย์ซ่อมอากาศยานแห่งที่ 2 ที่อุตะเถา รวม 6 โรงซ่อม มีขีดความสามารถให้บริการซ่อมบำรุงชั้นลานจอด (Line/Light Maintenance) และซ่อมบำรุงขั้น โรงแรม (Overhaul) ตามมาตรฐานการซ่อมบำรุงสากล
- 6) รายได้อื่น ๆ เช่น การบริการลานจอด และอุปกรณ์ภาคพื้นสำหรับอากาศยาน อุปกรณ์ขนถ่ายและลำเลียงสัมภาระผู้โดยสารและพัสดุภัณฑ์ ยานพาหนะรับ-ส่งผู้โดยสาร ระหว่างอากาศยานกับอาคารผู้โดยสาร บริการทำความสะอาดภายในอากาศยาน รวมทั้งบริการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ภาคพื้นโดยมีรถบริการจำนวน 628 คัน อุปกรณ์ระวางบรรทุกประเภท Car and Dolly 1,498 หน่วย และผู้ขนส่งสินค้า 6,216 หน่วยให้แก่เที่ยวบินของบริษัทฯและสายการบินลูกค้า ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ทั้งเที่ยวบินเข้าและออก รวม 110,000 เที่ยวบิน

3.1.5 เส้นทางการบินทั้งในประเทศ และต่างประเทศ

ในปีที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้รับผลกระทบจากวิกฤติการณ์สงครามอิรักและโรคซาร์ส ในช่วงเดือนเมษายน – มิถุนายน 2546 ทำให้บริษัทฯ ต้องปรับลดเที่ยวบินในเส้นทางระหว่างประเทศให้สอดคล้องกับปริมาณผู้โดยสารที่ลดลง ในขณะเดียวกันบริษัทฯ ได้พัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันอย่างต่อเนื่องด้วยการขยายเส้นทางการบินให้มีเครือข่ายที่ครอบคลุมมากขึ้น โดยเปิดบริการจุดบินใหม่ 5 จุด ได้แก่เมืองเซี่ยเหมิน ประเทศสาธารณประชาชนจีน เมืองอาบูดาบี ประเทศสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ เมืองบารเรน ประเทศบาร์เรน เมืองจิตตะกอง ประเทศบังกลาเทศ และนครเจนีวา สมาพันธรัฐสวิส ทำให้มีจุดบินทั้งหมด 71 จุดบิน ใน 34 ประเทศทั่วโลก

3.1.6 เส้นทางระหว่างทวีป

เส้นทางแปซิฟิกเหนือ บริษัทฯ ให้บริการทำการบินไปยัง ลอสแอนเจลิส สหรัฐอเมริกา สัปดาห์ละ 7 เที่ยวบิน ขยายเครือข่ายการบินไปยังสหรัฐอเมริกาได้ถึง 10 จุดบิน และในแคนาดาอีก 3 จุดบินด้วยการทำการบินร่วมกันกับสายการบินในกลุ่มพันธมิตรสตาร์ อัลไลแอนซ์ ภายใต้เที่ยวบินรหัสร่วมในเส้นทางต่างๆ ได้แก่ สายการบินยูไนเต็ด แอร์ไลน์ ในเส้นทางลอสแอนเจลิส-เดนเวอร์-วอชิงตัน-นิวยอร์ก-ชิคาโก-ซีแอตเทิล และซานฟรานซิสโก โตเกียวไปชิคาโกและซานฟรานซิสโก รวมทั้งลอนดอนไปนิวยอร์กและชิคาโก สายการบินแอร์แคนาดา ในเส้นทางลอนดอนไปมอนทรีลและโตรอนโตแฟรงค์เฟิร์ตไปโตรอนโตและมอนทรีล ชูริกไปโตรอนโตโคเปนเฮเกน ฯลฯ ซึ่งเส้นทางและจุดบินทั้งหมดนี้เป็นการขยายเครือข่ายที่ครอบคลุมจุดบินทั้งสองฝั่งของประเทศสหรัฐอเมริกาและแคนาดาจาก 2 ทาง ทั้งทวีปเอเชียและยุโรป มีผลทำให้บริษัทการบินไทย สามารถแข่งขันในภูมิภาคนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เส้นทางยุโรป บริษัทฯ ได้เพิ่มเที่ยวบินในเส้นทางยุโรป เพื่อรองรับความต้องการใช้บริการที่มีปริมาณสูงขึ้น ด้วยการเพิ่มเที่ยวบินกลางวันอีก 2 เที่ยวบิน/สัปดาห์เป็น 62 เที่ยวบิน/สัปดาห์ ได้แก่เที่ยวบินกลางวัน กรุงเทพฯ-ลอนดอน จากสัปดาห์ละ 3 เที่ยวบินเป็น 4 เที่ยวบิน และเที่ยวบินกรุงเทพฯ-แฟรงค์เฟิร์ต จากสัปดาห์ละ 3 เที่ยวบินเป็น 4 เที่ยวบิน พร้อมกันนั้น บริษัทฯ ยังได้เพิ่มจุดบินใหม่อีก 1 จุดบิน ได้แก่ นครเจนีวา สมาพันธรัฐสวิส ตารางการบินฤดูร้อนปี 2546 เป็นต้นมาบริษัทฯ มีเที่ยวบินไปยังยุโรปทั้งสิ้น 11 เมืองใน 9 ประเทศ และด้วยความร่วมมือกับกลุ่มพันธมิตรการบิน สตาร์ อัลไลแอนซ์ ได้แก่สายการบินลูฟท์ฮันซ่า และกลุ่มสายการบินออสเตรเลียแอร์ไลน์ บริษัทฯ ได้ขยายเส้นทางบินครอบคลุมออกไปยังประเทศอื่น ๆ ที่เป็นจุดบินสำคัญอีก 22 เมือง ประกอบด้วยเมืองต่างๆ ในประเทศเยอรมนี 8 เมือง ประเทศออสเตรเลีย 5 เมือง และประเทศอื่น ๆ ในยุโรปอีก 9 เมือง อาทิ อัมสเตอร์ดัม บูคาเปสต์ ลิสบอน ปราก เวียนนา และวอร์ซอ

เส้นทางออสเตรเลียและนิวซีแลนด์ บริษัทฯ ได้ปรับลดเที่ยวบินในเส้นทางบินไปออสเตรเลียที่ทำการบินตรงไป-กลับ กรุงเทพฯ –เพิร์ท จากสัปดาห์ละ 2 เที่ยวบิน เหลือ 1 เที่ยวบิน เป็นผลให้การบินไทย มีเที่ยวบินไปยังประเทศออสเตรเลียและนิวซีแลนด์ รวม 26 เที่ยวบิน

3.1.7 พันธมิตรบนฟ้า...สตาร์ อัลไลแอนซ์

นับตั้งแต่มีการรวมตัวกันของสายการบินชั้นนำของโลกภายใต้ชื่อ สตาร์ อัลไลแอนซ์ เมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม 2540 โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะมอบประสบการณ์การเดินทางอันน่าประทับใจให้แก่ผู้โดยสารด้วยบริการชั้นเลิศ จวบจนวันนี้ถือว่าพันธมิตรการบินสตาร์ อัลไลแอนซ์ ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานเป็นอย่างสูง ทั้งในแง่ของการขยายเครือข่ายการบินที่สามารถรองรับผู้โดยสารได้มากกว่า 290 ล้านคนต่อปี และการมอบสิทธิประโยชน์ที่เอื้ออำนวยให้ผู้โดยสารเดินทางสู่ 815 จุดหมายปลายทางทั่วโลกได้อย่างสะดวกสบายมากขึ้น

ปัจจุบันพันธมิตรการบินสตาร์ อัลไลแอนซ์ ประกอบด้วยสายการบินสมาชิกรวม 15 สายการบินซึ่งประสบความสำเร็จร่วมกับพัฒนาศักยภาพการให้บริการเพื่อมอบความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้โดยสาร ไม่ว่าจะเป็นการจัดตารางการบินให้ผู้โดยสารสามารถเปลี่ยนเครื่องบินได้อย่างมีประสิทธิภาพการวางแผนการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกในสนามบินร่วมกัน โดยจัดให้สำนักงานของสายการบินสมาชิกอยู่ในอาคารเดียวกันการเริ่มเปิดใช้สำนักงานบัตรโดยสารร่วมกันในสนามบินนานาชาติ รวมถึงการจัดรายการจำหน่ายบัตรโดยสารในราคาพิเศษด้วย

3.1.8 การบินไทย ยุคปรับปรุงใหม่เพื่อความเป็นเลิศในธุรกิจการบินระหว่าง

ประเทศ

ท่ามกลางการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น นับตั้งแต่ได้เกิดการแข่งขันของบริษัทการบินต้นทุนต่ำ (LOW-COST) ในธุรกิจการบินภายในประเทศและระหว่างประเทศ บริษัทการบินไทย สายการบินแห่งชาติของไทย จึงจำเป็นต้องปรับปรุงโครงการให้บริการรวมทั้งการยกเครื่องใหม่หมด ตั้งแต่ LOGO, เครื่องแบบของพนักงาน, การตกแต่งเครื่องบิน แก้อื้อผู้โดยสาร อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ บนเครื่องบิน โดยใช้งบประมาณดำเนินงานครั้งนี้ถึง 1,000 ล้านบาท เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันซึ่งจะส่งผลให้บริษัทการบินไทย เป็นสายการบินอันดับหนึ่งของเอเชีย และสายการบินชั้นนำระดับ TOP-TRE E ของโลก การปรับปรุงเอกลักษณ์ของการบินไทย ในครั้งนี้ เกิดจากแนวความคิดหลักที่สำคัญ 3 ประการ คือ High Trust สร้างการบินไทยให้เป็นสายการบินที่ได้รับความไว้วางใจจากผู้โดยสาร World Class มีมาตรฐานระดับโลก สามารถแข่งขันกับสายการบินอื่นได้ และ Thai Touch เพิ่มเสน่ห์ความประทับใจให้สายการบินด้วยสัมผัสแห่งความเป็นไทย โดยทุกความเคลื่อนไหวจะคำนึงถึงความสะดวกสบายของผู้โดยสารเป็นหลัก

โลโก้ (LOGO) สัญลักษณ์ของสายการบิน ที่ปรับเปลี่ยนให้มีมุมมอง 3 มิติ เน้นความชัดเจนและสีทันสมัยสวยงามแล้ว การบินไทยยังปรับปรุงการให้บริการใหม่แบบยกเครื่อง นับตั้งแต่การเปลี่ยนเก้าอี้ผู้โดยสารบนเครื่องบินให้มีความกว้างและนั่งสบายมากยิ่งขึ้น โดยชั้น First Class สามารถปรับเอนได้ ถึง 180 องศา เพิ่มอุปกรณ์เครื่องใช้ให้ทันสมัยเหมาะกับยุคไฮเทค การนำผลิตภัณฑ์แบรนด์เนมระดับโลกอย่างเช่น แอร์เมส บุคการ์ และ ไบโอเธิร์ม มาให้บริการบน ชั้น Business Class และ First Class

นอกเหนือจากนี้ สายการบินไทยยังได้นำภาพเขียนศิลปะของ อาจารย์ ปัญญา วิจินธนสาร มาตกแต่งภายในเครื่องบิน เพื่อสร้างเสน่ห์ความเป็นไทย ไปจนถึงการพนสี ลำตัวเครื่องบินใหม่ทั้งหมดด้วยสัญลักษณ์ใหม่ของสายการบิน เพื่อเผยแพร่เอกลักษณ์ใหม่ของการบินไทย และมีการตั้งเครื่องบินทันสมัยรุ่นล่าสุด คือ AIRBUS 340-500 จากประเทศฝรั่งเศสมาให้บริการแก่ผู้โดยสาร โดยประเดิมเที่ยวบินแรกของการเปิดเส้นทางบินใหม่ กรุงเทพฯ – นิวยอร์ก ในวันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2548

อย่างไรก็ดี โฉมใหม่ในการปรับปรุงของการบินไทยครั้งนี้ คงจะสมบูรณ์แบบไม่ได้ถ้าขาดการเปลี่ยนแปลงเครื่องแบบของพนักงาน โดยฝีมือของดีไซเนอร์ชื่อดังของประเทศไทย ได้นำแนวความคิดการแต่งกายในราชสำนัก และเครื่องประดับของตัวละครไทยโบราณมาผสมผสานกับโครงสร้างของชุดใหม่ โดยประยุกต์ให้เข้ากับความโก้และคลาสสิกสไตล์การบินไทย มีทั้งชุดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ชุดพนักงานบริการภาคพื้น และพนักงานหน่วยงานอื่น ๆ ที่ให้บริการแก่ผู้โดยสาร วัสดุที่ใช้ตัดเย็บเป็นผ้าไหมไทยล้วน ๆ เพราะไม่ยับง่าย ซับเหงื่อ และเข้ากับอากาศได้ทั้งร้อนและเย็น ขณะเดียวกันก็มีการนำเอา โลโก้ของอินเตอร์แบรนด์ มาประยุกต์ใช้เป็นลายกราฟฟิก ส่วนเครื่องแบบพนักงานชายจะดูรีเล็กซ์มากขึ้น เพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการให้บริการ และเพื่อเพิ่มเสน่ห์ให้สายการบินภายในประเทศ.. การทุ่มทุนปรับปรุงเปลี่ยนแปลงถึงขนาดนี้แล้ว เป้าหมายที่ต้องการเป็นนัมเบอร์วันแห่งเอเชียคงจะอยู่ไม่ไกลเกินเอื้อม

3.1.9 LOW COST AIRLINE สายการบินสายพันธุ์ใหม่

คงไม่มีธุรกิจประเภทไหนในเวลานี้ ที่สามารถสร้างความเปลี่ยนแปลงให้กับอุตสาหกรรมขนส่งของประเทศ ได้มากเท่ากับธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airline) หรือบางราย เรียกว่าสายการบินราคาถูก สายการบินต้นทุนต่ำ ไม่ใช่เรื่องใหม่ นับตั้งแต่โลกธุรกิจการบิน ประสบกับปัญหาผู้ก่อการร้ายข้ามชาติ ทำการจี้เครื่องบินโดยสารขนาดใหญ่ บินชนตึก World Trade Center ศูนย์การค้าของอเมริกาที่เมืองนิวยอร์ก พังทลายลงไปถึงตึก ทำให้มีคนตายและหายสาบสูญไปในกองซีเมนต์หลายร้อยคนเป็นการสูญเสียอย่างใหญ่หลวงของชนชาติอเมริกัน เป็นผลทำให้คนก่อนโลกเข็ดขยาดไม่กล้าขึ้นเครื่องบินโดยสาร เพราะเกรงว่าจะถูกลูกหลงของ

ผู้ก่อการร้ายข้ามชาติ จี้เครื่องบิน ไปทำลาย เป็นผลทำให้บริษัทการบินทั้งหลาย ได้รับผลกระทบ กระเทือนจากการที่ไม่มีผู้โดยสารนั่งเครื่องบิน ทำให้ต้องเลิกกิจการไปเป็นจำนวนไม่น้อย เครื่องบิน ถูกจอดอยู่กับที่ ความจริงแล้วสายการบิน Low Cost Airline ได้มีการให้บริการมาแล้วเกือบ 30 ปี ทั้งในยุโรปและสหรัฐอเมริกา หรือแม้แต่ในเอเชีย ก็มีการเปิดให้บริการกันมาแล้ว แต่ความสะดวกสบายไม่สามารถเทียบเท่ากับสายการบินพาณิชย์ ที่มีการแข่งขันกันในด้าน การให้บริการ จึงพยายามให้บริการแก่ลูกค้าอย่าง ไม่นั่น ครั้นเกิดปัญหาวิกฤติทางด้านความปลอดภัย ทำให้ธุรกิจการบินทั้งหลายจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจเสียใหม่ และผู้บริหารชาวไทยเพิ่งได้สัมผัสกับบริการนี้ เมื่อปลายปี 2546 ที่ผ่านมา

บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด เป็นผู้ริเริ่มในสมรรถุมิสายการบินต้นทุนต่ำของ ไทยภายใต้ นโยบายของรัฐบาล พ.ต.ท. ดร.ทักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี ที่ต้องการให้ประชาชน ทั่วไปได้มีทางเลือกโดยสารเครื่องบิน ที่จะส่งผลไปถึงภาคธุรกิจการท่องเที่ยว และเศรษฐกิจชุมชน ท้องถิ่นในอนาคตบริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด เป็นบริษัทที่เกิดจากการร่วมทุนระหว่าง ซินคอร์ ปอเรชั่นและแอร์เอเชียประเทศมาเลเซียถือหุ้นฝ่ายละ 50% ทุนจดทะเบียน 400 ล้านบาท โดยมองเห็นโอกาสและช่องว่างทางธุรกิจ และการใช้ประโยชน์จากฐาน โทรศัพท์มือถือ 13 ล้านราย และช่องทางการจำหน่ายตั๋วจากร้าน “เทเลวิส” มาใช้ประโยชน์ร่วมกัน

จากการศึกษาข้อมูลทางการตลาดพบว่า ทุกวันนี้ประชาชนนิยมเดินทางโดย เครื่องบินเพียงแค่ 7 ล้านคน จากประชากรทั้งสิ้น 60 ล้านคน หรือประมาณ 10% เท่านั้น เพราะสายการบินที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบันตัวโดยสารมีราคาแพงสำหรับคนทั่วไป จึงให้บริการเฉพาะผู้โดยสารบางกลุ่มเท่านั้น ยังมีคนอีก 90% ที่ไม่เคยขึ้นเครื่องบินเลย นี่คือกลุ่มเป้าหมายของผู้บริหาร ที่ต้องการผู้โดยสารเพียง 1 ล้านคนในปีแรก การเปิดฉากให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำครั้งนี้ ได้สร้างความสัมพันธ์อันดีให้กับธุรกิจการบินของไทย ส่งผลให้สายการบินเจ้าเก่าอย่างบริษัท โอเรียนท์แอร์ ต้องรีบชิงตัดหน้า โดยจัดให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเช่นเดียวกัน โดยเปิดให้บริการ “One-Two-Go-By Orient Air” ออกมาแข่งขัน เมื่อวันที่ 3 ธันวาคม 2546 และกลายเป็นรายแรกในสมรรถุมิ Low Cost Airline

แนวความคิดของ Orient Air ไม่ต่างไปจาก แอร์เอเซียนัก เชื่อว่าราคาตัวที่ถูกกว่าปกติของสายการบินต้นทุนต่ำ จะเป็นตัวผลักดันให้เกิดการขยายตัวของตลาดธุรกิจการบิน โดยเฉพาะในกลุ่มคนที่ไม่เคยซื้อเครื่องบินมาก่อน โดยมีเป้าหมายให้มีความเติบโตเพิ่มขึ้น 3-4 เท่าตัว ส่วนแอร์เอเชียนั้น แม้ว่าการออกจากจุด Start เมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2547 จะไม่ได้สวยงามดังความหมายที่คาดหมายได้ เมื่อเที่ยวบินทดสอบรอบแรก ซึ่งเป็นรอบเหิมเหิมมวลชน รวมถึงผู้บริหารระดับสูงและแขกระดับ VIP ก็เกิดปัญหาด้านเทคนิค กล่าวคือ บินไปได้เพียง 45 นาทีก็ต้อง

บินวกกลับมายังจุดเดิม จนตกเป็นข่าวฮือฮาบนหน้าหนังสือพิมพ์เกือบทุกฉบับ แต่ด้วยการมี Back Up ที่ดี บวกกับการแก้ไขสถานการณ์ อย่างรวดเร็วของผู้บริหารด้วย ก็ส่งผลให้สถานการณ์ของแอร์เอเชียกลับสู่สภาวะปกติได้ในเวลาอันรวดเร็ว

บริษัทการบินไทย สายการบินแห่งชาติที่ทำการบินภายในประเทศ ได้รับผลกระทบจากการสูญเสียผู้โดยสารไปให้แก่สายการบินต้นทุนต่ำจำนวนไม่น้อย จึงได้ดำเนินการลงขันร่วมกับสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ธนาคารกรุงไทย บริษัททิพย์ประกันภัย และ ซีพี-เซเว่นอีเลฟเว่น ก่อตั้ง บริษัท สกายเอเชีย จำกัด ดำเนินธุรกิจการบินต้นทุนต่ำ ในนามของ “นกแอร์” ก็ยิ่งส่งผลให้สมรรถนะของธุรกิจการบิน Low Cost Airline คู่เคียดมากยิ่งขึ้น เป็นที่เชื่อได้ว่า ตลาดของธุรกิจการบินมากกว่า 60% จะตกเป็นของธุรกิจสายการบิน Low Cost Airline แม้ในประเทศไทยจะเป็นการแค่เริ่มต้นเท่านั้นแต่อัตราความเติบโตขึ้นอย่างมหาศาล ยิ่งผู้โดยสารได้เรียนรู้ว่า การนั่งเครื่องบินไปประกอบธุรกิจในที่อื่น นั่งเครื่องบินง่าย สะดวก รวดเร็ว ในราคาที่เหมาะสม ทำให้ตลาดของธุรกิจการบินต้นทุนต่ำมีอัตราความเจริญเติบโตรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

การเข้าสู่ตลาดการบินต้นทุนต่ำของ นกแอร์ เป็นบริษัทที่ 3 ได้สร้างความแตกต่างกับ 2 บริษัทแรก โดยเน้นเรื่องการโฆษณา นับตั้งแต่การตั้งชื่อ และงานเปิดตัวแบรนด์ที่แฝงไว้ด้วยสีสันแห่งกลยุทธ์ของการสร้างแบรนด์แนวใหม่ แม้กระทั่งการรับสมัคร “แอร์โฮสเตส” ก็มีวิธีคิดไม่ต่างไปจากการ “ปั้นดารา” ทำเป็นรายการแพร่ภาพใน UBC-Inside รวมทั้งการสร้างวัฒนธรรมองค์กร เป็นแบบฉบับของตนเองที่เน้นความเป็นกันเอง ตามสโลแกนที่ว่า... ได้นั่งเครื่องของเราแล้วประทับใจ กลับมาใช้บริการของเราอีก...

เกมการแข่งขันของ Low Cost Airline ทวีความเข้มข้นมากยิ่งขึ้น มีการขยายเส้นทางบินมากยิ่งขึ้น เช่น สายการบินแอร์เอเชีย ประกาศเพิ่มเส้นทางบิน (จากเดิมที่มีอยู่แค่ 4 เส้นทาง) ที่เดียว 3 เส้นทาง และเพิ่มเครื่องบินจาก 2 ลำเป็น 7 ลำ คือ

กรุงเทพฯ – เชียงราย ราคาตัวเริ่มต้น เทียวเดียว 800.- บาท

กรุงเทพฯ – อุดรธานี ราคาตัวเริ่มต้น 500.- บาท

กรุงเทพฯ – นครราชสีมา ราคาตัวเริ่มต้น 800.- บาท

ในขณะเดียวกัน One-Two-Go By Orient ได้โจมตีจุดอ่อนของคู่แข่งทั้ง 2 บริษัท ในเรื่องของราคาตัวโดยสารที่ไม่ตายตัว โดยใช้วิธี “มาก่อนได้ราคาถูก” และการจองตั๋วผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งถือเป็นเรื่องใหม่สำหรับผู้บริโภคชาวไทย ที่ยังคงอาศัยเวลาแห่งการเรียนรู้อีกระยะหนึ่ง โดยนำมาสร้างจุดขายของตนเองภายใต้แคมเปญที่ว่า “ทุกที่นั่ง...ทุกเที่ยว...ราคาเดียว...ไม่ต้องจอง” เช่น ราคาตัวโดยสารจากกรุงเทพฯ – เชียงใหม่ ราคา 999.- บาท และกรุงเทพฯ – ภูเก็ต ราคา 1,199.-

3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) (วิวัฒน์ อัญชลี ตำแหน่งระดับ ผู้บริหาร QB-2) บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) CA REFRESHER COURSE)

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงคมนาคม ดำเนินกิจการในด้านการบินพาณิชย์ในประเทศและระหว่างประเทศในฐานะสายการบินแห่งชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เป็นรัฐวิสาหกิจของชาติที่ดำเนินการแข่งขันกับต่างประเทศในธุรกิจการบินโลก อีกทั้งยังได้รับการยกย่องในด้านต่าง ๆ ให้อยู่ในระดับสายการบินชั้นนำของโลกเสมอมา

3.2.1 วิสัยทัศน์

เป็นสายการบินที่ลูกค้าเลือกเป็นอันดับแรก ในบริการที่ดีเลิศด้วยเสน่ห์ไทย

3.2.2 ภารกิจ

- 1) ให้บริการขนส่งทางอากาศอย่างครบวงจรทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ โดยใส่ใจในเรื่องความปลอดภัย ความสะอาดสบายและการบริการที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อลูกค้า
- 2) มีการบริหารธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใสด้วยความซื่อสัตย์สุจริตตามแนวทางปฏิบัติที่เป็นสากล และมีผลประกอบการที่น่าพอใจ เพื่อสร้างประโยชน์สูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้น
- 3) สร้างสิ่งแวดล้อมในการทำงานและให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมเพื่อจูงใจให้พนักงานเรียนรู้ และทำงานอย่างเต็มศักยภาพ และภูมิใจที่เป็นส่วนร่วมในความสำเร็จของบริษัทฯ
- 4) มีความรับผิดชอบต่อประเทศชาติ ในฐานะเป็นสายการบินแห่งชาติ

3.2.3 นโยบายของบริษัทฯ

ดำเนินงานในฐานะที่เป็นสายการบินแห่งชาติ เป็นตัวแทนของประเทศไทย ในการดำรงรักษาและเพิ่มพูนสิทธิด้านการบอน ร่วมส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว แสวงหาและเพิ่มพูนรายได้ทั้งในรูปแบบเงินบาทและเงินตราต่างประเทศ นอกจากนี้ยังดำเนินการส่งเสริมพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบริษัทฯ ให้มีทักษะและวิชาชีพที่เป็นมาตรฐานสากล รวมถึงส่งเสริมพัฒนาเทคโนโลยีทุกสาขาที่เกี่ยวข้องในการบินพาณิชย์ของโลก ทั้งนี้ บริษัทฯยังมุ่งเผยแพร่วัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณี และเอกลักษณ์ของประเทศไทยสู่สายตาชาวโลกอย่างต่อเนื่อง

3.2.4 จรรยาบรรณของบริษัท

ดำเนินงานหรือประกอบธุรกิจบนพื้นฐานของความเป็นธรรมและจริยธรรม ตลอดจนปกป้องรักษาผลประโยชน์อันชอบธรรมของบริษัทฯ และตระหนักในคุณค่าของพนักงาน โดยยึดหลักว่าพนักงานทุกคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญและเป็นตัวแทนของบริษัทฯ พนักงานทุกคนจึงมีส่วนร่วม และสนับสนุนความสำเร็จของบริษัทฯ

เพื่อบรรลุจุดประสงค์ดังกล่าว บริษัทฯ ได้กำหนดข้อพึงปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อเป็นหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกระดับ รวมทั้งกำหนดจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ โดยทั่วไป ดังนี้

- 1) ปฏิบัติต่อลูกค้าและผู้เกี่ยวข้องทางธุรกิจด้วยความเป็นธรรม ซื่อสัตย์ สุจริตและรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าทุกคน
- 2) ไม่ฝักใฝ่ทางการเมือง โดยวางตัวเป็นกลางเพื่อสร้างประโยชน์ให้สังคมและประเทศชาติ
- 3) ดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของการแข่งขันที่เป็นธรรม
- 4) สนับสนุนการใช้ทรัพยากรภายในประเทศอย่างมีประสิทธิภาพโดยคำนึงถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

3.2.5 ข้อพึงปฏิบัติของพนักงาน

- 1) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เที่ยงธรรม ด้วยความรับผิดชอบ รอบคอบ ทุ่มเทกำลังกาย และกำลังสติปัญญาในการทำงาน โดยถือประโยชน์ของบริษัทฯ เป็นสำคัญ
- 2) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความขยันหมั่นเพียร รวมทั้งหมั่นศึกษาหาความรู้และแสวงหาแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ
- 3) ใช้ทรัพย์สินของบริษัทฯ ให้ได้ประโยชน์อย่างเต็มที่และดูแลมิให้เสื่อมค่าหรือเสียหาย อีกทั้งไม่ใช้ทรัพย์สินของบริษัทฯ โดยไม่เกิดประโยชน์แก่บริษัทฯ และไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองและผู้อื่น
- 4) ไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการกระทำ หรือปกปิดการกระทำใด ๆ ที่อาจขัดแย้งทางผลประโยชน์กับบริษัทฯ หรืออาจทำให้ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ด้วยความยุติธรรม หรือเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกปิดการกระทำใด ๆ ที่ผิดกฎหมาย หรือระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ
- 5) ไม่ใช้ข้อมูลของบริษัทฯ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ให้แก่ตนเองหรือผู้อื่นโดยมิชอบ
- 6) ละเว้นหรือหลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็นต่อบุคคลภายนอก หรือสื่อมวลชนในเรื่องที่อาจกระทบกระเทือนต่อชื่อเสียงและการดำเนินงานของบริษัทฯ โดยตนเองไม่มีอำนาจหน้าที่
- 7) รักษาความลับของลูกค้า คู่ค้าและบริษัทฯ โดยดูแลระมัดระวังมิให้เอกสารหรือข่าวสารอันเป็นความลับรั่วไหล หรือตกไปถึงผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องโดยไม่มีเหตุผลสมควร
- 8) ให้เกียรติผู้อื่นและพึงรักษาเกียรติของตนให้เป็นที่ยอมรับในสังคม

- 9) ไม่กระทำการใด ๆ ด้วยความประพฤติหรือด้วยวาจาซึ่งจะมีผลเป็นการให้ร้ายต่อผู้บริหาร และพนักงาน โดยปราศจากมูลความจริง
- 10) ช่วยดูแลรักษาความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน
- 11) ไม่อาศัยความเป็นพนักงานหรือตำแหน่งหน้าที่แสวงหาประโยชน์เพื่อตนเองหรือผู้อื่น โดยมีขอบ
- 12) ให้ข้อมูลแก่ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากพบว่ามีการกระทำใด ๆ ในบริษัทฯ ที่ผิดกฎหมาย หรือระเบียบข้อบังคับ
- 13) ไม่กระทำการใด ๆ ที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียงบริษัทฯ
- 14) ไม่กระทำการใด ๆ อันเป็นการเรียกร้องหรือส่อไปในทางเรียกร้องหรือรับสิ่งของ หรือผลประโยชน์อื่นใดจากบุคคลอื่นที่มีหน้าที่หรือธุรกิจเกี่ยวข้องกับบริษัทฯ เว้นแต่เป็นการรับในโอกาสหรือเทศกาลอันเป็นประเพณีนิยมที่คนทั่วไปพึงปฏิบัติต่อกัน โดยให้ได้รับได้เฉพาะของกำนัลที่ไม่มีมูลค่าทางการค้าหรือมีมูลค่าไม่เกิน 30,00 บาท ทั้งนี้รวมถึงการไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับทางการเงินหรือก่อภาระผูกพันทางการเงินใด ๆ กับบุคคลดังกล่าว
- 15) ช่วยเสริมสร้างการร่วมกันทำงาน โดยให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันเพื่อประโยชน์ต่องานของบริษัทฯ โดยส่วนรวม
- 16) ปฏิบัติตนให้เป็นที่เคารพนับถือของผู้ได้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน โดยทำตนเป็นแบบอย่างที่ดี
- 17) ปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาด้วยความเคารพ และปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานด้วยความมีน้ำใจและให้ความเคารพในเกียรติของผู้อื่น
- 18) ไม่ประกอบกิจการ หรือปฏิบัติงานใด ๆ ที่มีผลประโยชน์ขัดหรืออาจขัดกับผลประโยชน์ของบริษัทฯ
- 19) ไม่เข้าร่วมในการพิจารณาหรือดำเนินการใด ๆ ที่ตนมีส่วนได้ส่วนเสียหรืออาจทำให้การพิจารณาหรือการดำเนินการนั้นเสียความยุติธรรม
- 20) ประพฤติปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ และประเพณีอันดีงามอย่างถูกต้อง ไม่ว่าจะระบุไว้เป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ตาม

3.3 เหตุผลที่รัฐบาลต้องการมีสายการบินแห่งชาติและอิทธิพลของรัฐบาลที่มีต่อสายการบินแห่งชาติ (รศ.บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา 2548)

3.3.1 เหตุผลที่รัฐบาลต้องการมีสายการบินแห่งชาติ

การที่รัฐบาลประเทศต่าง ๆ ต้องการมีสายการบินแห่งชาตินับเป็นสิ่งดีที่ทำให้มีการขนส่งทางอากาศขึ้นมาเป็นทางเลือกของการขนส่งอีกประเภทหนึ่ง และมีผลทำให้ธุรกิจการบินเจริญเติบโตยิ่งขึ้น เหตุผลสำคัญที่รัฐบาลของประเทศต่าง ๆ ต้องการมีสายการบินแห่งชาติของตนเองมีหลายประการดังต่อไปนี้คือ

1) เพื่อเผยแพร่เกียรติคุณในด้านการบินพาณิชย์ของชาติ เนื่องจากการมีสายการบินแห่งชาติ ย่อมแสดงถึงความสามารถในด้านการบินพาณิชย์ อันเป็นการเชิดชูชื่อเสียงและศักดิ์ศรีของประเทศให้ปรากฏในสายตาของชาวโลก

2) เพื่อบริการประชาชนพลเมืองของตนเอง เนื่องจากประชาชนของประเทศต่าง ๆ ส่วนมากมีความเป็นชาตินิยมที่ต้องใช้บริการสายการบินของชาติตนเอง อีกทั้งสามารถพูดภาษาของตนเองกับพนักงานสายการบินได้ ทำให้การเดินทางสะดวกขึ้น

3) เพื่อช่วยดุลการชำระเงินของประเทศ แม้ว่าสายการบินจะทำรายได้เข้าประเทศไม่มากนักเมื่อเทียบกับรายได้ประชาชาติ แต่ด้านดุลการชำระแล้วนับว่ามีความสำคัญมาก เพราะสายการบินแห่งชาติจะได้ดุลการชำระเงินในรูปของค่าโดยสารและค่าระวางเป็นเงินตราต่างประเทศจากผู้ให้บริการต่างชาติ อีกทั้งประหยัดเงินตราต่างประเทศสำหรับผู้ให้บริการที่เป็นชาติเดียวกันด้วย นับเป็นการช่วยดุลการชำระเงินของประเทศได้อย่างมาก

4) เพื่อช่วยส่งเสริมการค้า เนื่องจากสายการบินจะช่วยขนส่งนักธุรกิจไปติดต่อการค้ากับต่างประเทศ และนำนักธุรกิจจากต่างชาติเข้ามาติดต่อการค้ากับประเทศตน เช่น การจัดงานแสดงสินค้าเอ็กซ์โปในประเทศต่าง ๆ สายการบินจะนำนักธุรกิจไปชมสินค้าที่คาดว่าจะส่งเข้าหรือส่งออกได้ อีกทั้งขนส่งสินค้าไปแสดงในงานให้ด้วย และเมื่อสามารถทำการค้าขายได้ ก็ยังช่วยขนส่งสินค้าไปยังประเทศคู่ค้าด้วย

5) เพื่อช่วยส่งเสริมการลงทุน การลงทุนเป็นสิ่งสำคัญในทางเศรษฐกิจทำให้เกิดการจ้างงาน อันเป็นการเพิ่มรายได้และความกินดีอยู่ดีให้กับประชาชน ฉะนั้นรัฐบาลของประเทศต่าง ๆ จึงพยายามส่งเสริมการลงทุนในประเทศให้มากขึ้น สายการบินเองมีส่วนช่วยการลงทุนทั้งทางตรงและทางอ้อม กล่าวคือการลงทุนทางตรงนั้นสายการบินเป็นผู้ลงทุนในกิจการบริการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าทางอากาศ จำต้องลงทุนด้านต่าง ๆ พร้อมทั้งมีการจ้างงานมากมาย เพื่อประสิทธิภาพในการให้บริการ นอกจากนั้นยังนำนักลงทุนจากต่างประเทศเข้ามาศึกษาหาทางเพื่อลงทุนในประเทศของตนอันเป็นการส่งเสริมการลงทุนทางอ้อมอีกด้วย

6) เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว เนื่องจากการท่องเที่ยวเป็นที่มาของรายได้และเงินตราต่างประเทศ อีกทั้งมีผลทวีคูณ (Multiplier Effects) ที่จะทำให้เศรษฐกิจส่วนอื่น ๆ ขยายตัวตามไปด้วย เช่น โรงแรม ภัตตาคาร ร้านขายของที่ระลึก เป็นต้น การที่จะมีนักท่องเที่ยวต่างชาติมากหรือน้อยย่อมขึ้นอยู่กับส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศนั้น ๆ ฉะนั้นการมีสายการบินแห่งชาติของตนย่อมช่วยในการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ทางการท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามามาก ๆ อันจะทำให้สายการบินแห่งชาติเพิ่มรายได้ให้กับตนเองและยังช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวของชาติด้วย

7) เพื่อบริการเส้นทางด้านการเมือง เมื่อมีสายการบินแห่งชาติของตนก็สามารถเปิดเส้นทางไปยังต่างประเทศที่มีความสัมพันธ์อันดี หรือเปิดเส้นทางบินไปยังอาณาณคมเพื่อผลประโยชน์ทางการเมือง แม้ว่าเส้นทางดังกล่าวอาจจะไม่คุ้มทุนในการดำเนินการก็ตาม

8) เพื่อเป็นแหล่งประกอบอาชีพและฝึกวิชาชีพเฉพาะ ธุรกิจการบินเป็นแหล่งประกอบอาชีพแหล่งหนึ่งซึ่งมีพนักงานเป็นจำนวนมากและเป็นอาชีพเฉพาะที่ต้องฝึกความชำนาญเป็นพิเศษ ฉะนั้นพนักงานของธุรกิจการบินล้วนได้รับการคัดเลือกและผ่านการฝึกฝนจนเกิดความชำนาญาน นับเป็นการผลิตและพัฒนาบุคลากรในอาชีพสาขาต่าง ๆ ให้กับประเทศด้วย

9) เพื่อช่วยสนับสนุนรัฐบาลและเอกชนในการประชาสัมพันธ์และแก้ปัญหาฉุกเฉิน ธุรกิจการบินมีส่วนช่วยสนับสนุนรัฐบาลในการเผยแพร่ศาสนา วัฒนธรรม การกีฬา การศึกษา ตลอดจนการเมืองระหว่างประเทศตามที่ส่วนราชการ องค์กร สมาคม ได้ติดต่อขอความร่วมมือเกี่ยวกับการขนส่งทางอากาศ อีกทั้งมีส่วนช่วยแก้ปัญหาฉุกเฉินเมื่อรัฐบาลต้องขอมา เช่น นำเครื่องบินไปช่วยผู้ประสบอุทกภัยตามภาคต่าง ๆ หรือนำนักการเมืองออกนอก

3.3.2 อิทธิพลของรัฐบาลที่มีต่อสายการบินแห่งชาติ

1) รัฐบาลมีอิทธิพลในการเข้าถือหุ้นเป็นเจ้าของสายการบินแห่งชาติ โดยปกติสายการบินแห่งชาติของประเทศต่าง ๆ ส่วนมากจะมีรัฐบาลของประเทศนั้นเข้าไปถือหุ้นอยู่บางส่วนหรือทั้งหมด เนื่องจากการลงทุนในธุรกิจการบินต้องใช้เงินลงทุนเป็นจำนวนมากมหาศาล ตั้งแต่ลงทุนจัดตั้งสายการบินแห่งชาติเพื่อจัดซื้อเครื่องบินในราคาลำละหลายพันล้านบาท ยังต้องลงทุนในด้านท่าอากาศยานและเครื่องช่วยในการเดินอากาศซึ่งจะให้เอกชนลงทุนคงยาก ฉะนั้นจึงเห็นได้ว่าสายการบินแห่งชาติของประเทศต่าง ๆ ในโลกส่วนมากล้วนแต่มีรัฐบาลถือหุ้นอยู่แทบทั้งสิ้น

2) รัฐบาลมีอิทธิพลในการกำหนดนโยบายธุรกิจการบินของประเทศ เช่น จะให้มีสายการบินแห่งชาติกี่สาย หรือรัฐจะใช้วิธีแลกเปลี่ยนสิทธิการบินแบบไหน จะให้สายการบินต่างประเทศขนผู้โดยสารได้กี่เที่ยวต่อสัปดาห์ เป็นต้น

3) รัฐบาลมีอิทธิพลในการส่งเสริมธุรกิจการบิน เช่น จะให้มีจำนวนสายการบินเอกชนเพิ่มขึ้นหรือไม่เพื่อรับนโยบายปีการท่องเที่ยว หรือจะให้สายการบินขยายเส้นทางบินภายในประเทศเพิ่มมากขึ้นหรือไม่ เป็นต้น

4) รัฐบาลมีอิทธิพลในการเลือกเครื่องบิน เมื่อรัฐบาลได้เข้าไปถือหุ้นในสายการบินแห่งชาติก็ย่อมมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของสายการบินแห่งชาติในการที่จะเลือกซื้อชนิดของเครื่องบินและจำนวนเครื่องบินมาให้บริการผู้โดยสารและสินค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศที่ผลิตเครื่องบินได้เอง รัฐบาลจะพยายามบังคับให้สายการบินแห่งชาติซื้อเครื่องบินของตนเองในการดำเนินงานการบิน

5) รัฐบาลมีอิทธิพลในการเลือกเส้นทางบินของสายการบินแห่งชาติ โดยปกติการเลือกเส้นทางบินในการให้บริการผู้โดยสารและสินค้านั้น สายการบินมักจะคำนึงถึงผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจเป็นหลัก แต่การเลือกเส้นทางบินของรัฐบาลมักจะพิจารณาปัจจัยทางการเมืองเป็นหลัก เช่น ประเทศมหาอำนาจมักเปิดเส้นทางบินไปอาณานิคมของตนเพื่อผลประโยชน์ทางการเมือง แม้อาจจะเป็นเส้นทางที่ต้องประสบการขาดทุนก็ตาม หรืออาจไม่อนุญาตให้สายการบินดำเนินการในเส้นทางบินไปยังประเทศที่เป็นศัตรูทางการเมือง เป็นต้น

6) รัฐบาลมีอิทธิพลในการกำหนดค่าบริการของสายการบิน โดยเฉพาะการบริการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าทางอากาศภายในประเทศ รัฐบาลจะเป็นผู้อนุมัติค่าโดยสารและค่าระวาง แม้ในการดำเนินบริการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าทางอากาศระหว่างประเทศ รัฐบาลก็จะร่วมมือกับ IATA กำหนดค่าโดยสารเช่นกัน ในบางครั้งการดำเนินงานของสายการบินในเส้นทางบินนี้อาจจะมีต้นทุนสูง แต่รัฐบาลต้องการกำหนดค่าโดยสารต่ำเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในบางท้องถิ่นจนทำให้สายการบินประสบกับการขาดทุนจากการดำเนินงาน รัฐบาลก็จะหาทางช่วยเหลือ

3.3.3 รัฐบาลกับการช่วยเหลือธุรกิจการบิน

เมื่อรัฐบาลของประเทศต่าง ๆ ต้องการมีสายการบินแห่งชาติของตนเอง ก็ต้องพยายามปกป้องช่วยเหลือให้สายการบินแห่งชาติของตนสามารถดำเนินงานการบินได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถแข่งขันกับสายการบินอื่นได้ จึงเป็นหน้าที่ของรัฐบาลที่จะต้องดูแลสายการบินแห่งชาติของตนซึ่งเป็นกิจการสาธารณูปโภคประเภทหนึ่งให้มีบริการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าตามที่รัฐบาลต้องการและสามารถเลี้ยงตัวเองได้ ซึ่งการรับผิดชอบของรัฐบาลต่อธุรกิจการบินนั้นมีฝ่ายที่เกี่ยวข้องอยู่ 3 ฝ่ายคือ

1) ฝ่ายผู้ให้บริการ เป็นผู้ใช้บริการของธุรกิจการบินที่รัฐบาลจะต้องดูแลให้มีบริการขนส่ง โดยสารและสินค้าทางอากาศอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับความต้องการของ

ผู้ใช้บริการ อีกทั้งต้องคำนึงถึงความยุติธรรมในเรื่องค่าบริการเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพของบริการที่เขาได้รับ

2) ฝ่ายสายการบิน เป็นผู้ให้บริการในธุรกิจการบินที่รัฐบาลจะต้องจัดระเบียบพร้อมทั้งกดดันให้สายการบินปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาล อันจะก่อให้เกิดประโยชน์และผลดีต่อผู้โดยสารและประเทศชาติโดยส่วนร่วมนอกจากนั้นรัฐบาลยังต้องเป็นผู้สนับสนุนให้ธุรกิจการบินของชาติมีความมั่นคง โดยให้ความยุติธรรมในเรื่องค่าบริการเพื่อให้สายการบินสามารถเลี้ยงตัวเองได้มีกำไรพอควรในการพัฒนาธุรกิจ อีกทั้งส่งเสริมวิทยาการสมัยใหม่ให้แก่สายการบิน พร้อมทั้งจัดสร้างหรือปรับปรุงท่าอากาศยานและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้บริการแก่สายการบินและพัฒนาให้ธุรกิจการบินเจริญก้าวหน้าต่อไป

3) ฝ่ายประเทศชาติ เป็นผลประโยชน์ส่วนร่วมของประเทศที่จะได้รับจากธุรกิจการบิน ซึ่งรัฐบาลจะต้องดูแลรับผิดชอบให้ธุรกิจการบินก่อผลประโยชน์ต่อการพัฒนาของประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เนื่องจากธุรกิจการบินเป็นโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) ประเภทหนึ่งอันเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศและจะมีผลกระทบต่อการพัฒนาทั้งด้านสังคมและการเมืองด้วย เมื่อรัฐบาลมีหน้าที่ต้องดูแลธุรกิจการบินให้มีประสิทธิภาพและความมั่นคง ไม่ว่าจะรัฐจะถือหุ้นหรือไม่ก็ตาม ย่อมต้องให้การช่วยเหลือและสนับสนุนธุรกิจการบินเพื่อให้สามารถดำเนินงานการบินตามความมุ่งหมายที่รัฐบาลกำหนดไว้ และมีความมั่นคงเป็นปึกแผ่น ซึ่งการช่วยเหลือของรัฐบาลต่อธุรกิจการบินมีหลายด้านดังต่อไปนี้คือ

(1) รัฐบาลให้ความช่วยเหลือด้านเจรจาเส้นทางบิน โดยปกติสายการบินจะทำการบินไปประเทศใด ก็ต้องแจ้งให้รัฐบาลช่วยดำเนินการเจรจากับประเทศนั้นเพื่อขอทำการบินไปยังประเทศนั้น ซึ่งจะต้องมีการเจรจาแลกเปลี่ยนสิทธิการบินกัน

(2) รัฐบาลให้ความช่วยเหลือด้านการสร้างท่าอากาศยานหรือสนามบิน โดยรัฐบาลจะสร้างสนามบินหรือท่าอากาศยานไว้บริการเครื่องบิน ผู้โดยสาร และสินค้าของสายการบินที่จะมาใช้บริการในท่าอากาศยานนั้น ให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย พร้อมทั้งจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานไว้ให้ด้วย

(3) รัฐบาลให้ความช่วยเหลือด้านการลงทุน โดยปกติสายการบินจะต้องลงทุนในการประกอบธุรกิจการบินเป็นเงินจำนวนมาก รัฐบาลจึงมักให้การช่วยเหลือด้านการลงทุนด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น อาจจะเข้าร่วมถือหุ้นในสายการบิน หรือส่งเสริมการลงทุนให้กับสายการบินด้วยการลดภาษีสำหรับการนำเข้าเครื่องบิน และอุปกรณ์การบิน อื่น ๆ จากต่างประเทศ

เพื่อใช้ในกิจการบิน นอกจากนั้นรัฐบาลอาจจะให้กู้ยืมเงินลงทุน โดยคิดอัตราดอกเบี้ยต่ำ หรือมี ระยะเวลาปลอดหนี้พอควร หรือรัฐบาลอาจเป็นผู้ค้ำประกันเงินกู้ให้กับสายการบินในการกู้ยืมเงินจาก แหล่งอื่น หรือเช่าซื้อเครื่องบินมาดำเนินการบินก็ได้

(4) รัฐบาลให้ความช่วยเหลือด้านการขนส่งจดหมายและไปรษณีย์ภัณฑ์ ของประเทศ โดยรัฐบาลจะให้ความช่วยเหลือแก่สายการบินด้วยการให้รับขนส่งจดหมายและ ไปรษณีย์ภัณฑ์ไปยังท้องถิ่นต่าง ๆ ภายในประเทศหรือไปยังต่างประเทศ ซึ่งจะทำให้สายการบินมี รายได้เพิ่มขึ้น และสร้างความมั่นคงในการดำเนินการบิน

(5) รัฐบาลให้ความช่วยเหลือด้านการเงิน เนื่องจากธุรกิจการบินเป็น กิจการสาธารณูปโภค ถ้าหากกำหนดอัตราค่าบริการสูงเกินไปก็จะสร้างความเดือดร้อนให้กับ ผู้ใช้บริการ บางครั้งรัฐบาลอาจจะต้องกำหนดค่าบริการให้ต่ำลงและยอมจ่ายเงินชดเชยในส่วนที่ ขาดไปให้กับสายการบินแทน หรือบางครั้งรัฐบาลอาจจะขอร้องให้สายการบินบริการในเส้นทางที่ มีผู้น้อย แต่มีความจำเป็นทางด้านการเมือง ทำให้สายการบินต้องขาดทุนจากการดำเนินงาน รัฐบาล ก็ต้องให้เงินอุดหนุนการขาดทุนนี้

3.4 ลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) (วิวัฒน์ อัฒชาติ 2550)

แบ่งเป็น 4 หัวข้อใหญ่ที่เกี่ยวข้องดังนี้ คือ

3.4.1 หน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามคู่มือการปฏิบัติงานของ พนักงาน (P.S.M. = Passenger Service Manual)

3.4.2 กฎระเบียบและข้อบังคับที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องปฏิบัติตาม ความเป็นพนักงานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามคู่มือพนักงานซึ่งออกโดยฝ่ายบุคคล รวมทั้งบทลงโทษและการประเมินผล

3.4.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรวมทั้งระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน

3.4.4 เส้นทางบิน (ภายในภาคพื้นทวีป ต่างภาคพื้นทวีป และภายในประเทศ) ทั้ง โกลล์และไกล

3.4.1 หน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin Crew) ตามคู่มือการ ปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (P.S.M.)

พนักงานต้อนรับฯ ชายเรียกว่า Air s\Steward หรือภาษาไทยว่า สจ๊วต และ พนักงานต้อนรับฯหญิงเรียกว่า Air Stewardess หรือ Air Hostess หรือ แอร์โฮสเตส พนักงาน ต้อนรับฯทั้งชายและหญิงมีหน้าที่สำคัญ 3 ด้านคือ

1) ด้านความปลอดภัย (Safety)

หน้าที่ที่สำคัญที่สุดของพนักงานต้อนรับทั้งชายและหญิงคือ หน้าที่ที่จะต้องดูแลผู้โดยสารให้เกิดความปลอดภัยในขณะที่เดินทางนั่นคือ ต้องพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้โดยสารในทันทีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency) ตลอดจนต้องอธิบายวิธีเตรียมความพร้อมต่างๆ ให้แก่ผู้โดยสารหากมีเหตุการณ์ฉุกเฉินเกิดขึ้น ซึ่งพนักงานจะต้องมีความรอบรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยเป็นอย่างดี

2) ด้านการบริการ (Service)

พนักงานต้อนรับฯ ต้องให้การบริการและอำนวยความสะดวกในทุกๆ ด้านให้กับผู้โดยสารซึ่งได้แก่

(1) การบริการ ได้แก่ การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีคุณภาพและรสชาติที่ถูกใจผู้โดยสาร ซึ่งพนักงานจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มเป็นอย่างดี รวมทั้งต้องมีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการด้วย

(2) การอุปโภค ได้แก่ การให้ความสะดวกและความเพลิดเพลินต่างๆ เช่น นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ วีดีโอ ของเล่นเด็ก ของที่ระลึก อุปกรณ์ที่ใช้ส่วนตัว (Toilet Kits) รวมทั้งเอกสารต่างๆ ที่จำเป็นในการเดินทาง เช่น เอกสารทางศุลกากร (Customs Form) เอกสารตรวจคนเข้าเมือง (Immigration Form) รวมทั้งเอกสารที่เกี่ยวกับข้อมูลสุขภาพด้วย (Health Questionnaire)

(3) การให้ข้อมูลต่างๆ ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางบิน สภาพอากาศ สถานที่ท่องเที่ยว หรือสถานที่สำคัญอื่นๆ ขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรมรวมทั้งสถานการณ์ ปัจจุบันของประเทศต่างๆ ที่เป็นเส้นทางบิน สรุปแล้ว พนักงานต้อนรับฯ ต้องมีความรู้รอบตัวหลายๆ ด้านและยังต้องให้ข้อมูลแก่ผู้โดยสารในกรณีที่เที่ยวบินล่าช้า (Delayed) การต่อเครื่องบิน (Transit) การพลาดเที่ยวบิน (Missed Flight) ตลอดจนต้องมีความรู้เกี่ยวกับกิจการของบริษัทฯ เป็นอย่างดี เพราะต้องทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ (Public Relation) ให้แก่บริษัทฯ ด้วย นอกจากนี้พนักงานยังต้องมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเช่น การที่ต้องเผชิญกับผู้โดยสารที่ก่อความวุ่นวายหรือไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบบนเครื่องบิน (Unruly Passenger หรือ Disruptive Passenger) รวมทั้งอาจต้องให้การแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันทันด่วน เช่น ช่วยชีวิตผู้โดยสารกรณี Heart Attack (มีเครื่องมือ A.E.D. = Automated External Defibrillator) หรือต้องทำคลอดให้กับผู้โดยสาร รวมทั้งการต้องให้ความช่วยเหลืออื่นๆ โดยใช้อุปกรณ์ที่มีประจำบนเครื่องบินเช่น O₂, First Aids Kits หรือ Medical Kits เป็นต้น

2) หน้าที่อื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(1) การดูแลความพร้อมในการบริการ และประสานงานกับหน่วยต่างๆ ได้แก่ การควบคุมการบริการตั้งแต่ส่วนให้บริการ การเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ การลำเลียงเครื่องอุปโภค บริโภค การตรวจสอบระบบการบริการต่าง ๆ เช่น ความพร้อมของห้องโดยสาร (Cabin Tidiness) ความสะอาด ระบบน้ำ ระบบไฟ และระบบสัญญาณต่างๆ รวมทั้งระบบโสตทัศนฯลฯ ซึ่งหากพบสิ่งบกพร่องจะต้องประสานงานกับฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อซ่อมแซมแก้ไข นอกจากนี้ผู้จัดการเที่ยวบิน (In flight Manager) หรือหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Air purser) จะต้องมีหน้าที่ประสานงานกับพนักงานภาคพื้นดิน (Ground Staff) เพื่อเป็นการส่งมอบการทำงาน และให้รายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับผู้โดยสารด้วย อีกทั้งยังต้องประสานงานกับนักบิน (Cockpit Crew) ในเรื่องเส้นทางการบิน ชั่วโมงบิน สภาพวิสัยการบิน ฯลฯ เพื่อเป็นข้อมูลให้แก่ผู้โดยสาร และเพื่อใช้กำหนดช่วงเวลาที่เหมาะสมในการให้บริการผู้โดยสารอีกด้วย

(2) การดูแลควบคุมสินค้าเครื่องอุปโภค และบริโภคในการบริการ (Stock Control) เช่น เครื่องดื่ม (Bar Box) อาหาร อุปกรณ์ที่ใช้ในการดูหนัง ฟังเพลง (Ear-set หรือ Headphone) รวมทั้งของที่ระลึกซึ่งมีให้ในบางเส้นทาง (Souvenirs) เป็นต้น เพื่อให้มีการเก็บรักษา และปลอดภัย ซึ่งจะต้องมีการตรวจสอบจำนวนที่เหลือรวมทั้งอาจต้องมีการสั่งเพิ่มเติม (Supply Request) กรณีที่มีไม่พอในการให้บริการ

(3) การจำหน่ายสินค้ายกเว้นภาษี (Duty Free Items หรือ Duty Free Goods) ในบางเส้นทาง ซึ่งเป็นเที่ยวบินเฉพาะต่างประเทศเท่านั้น

(4) การรายงานอุปกรณ์ที่เสียหายหรือชำรุด การรายงานการปฏิบัติงานและการแสดงความคิดเห็นต่างๆที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการของฝ่ายบริหารฯ ของบริษัท เมื่อพบว่าอุปกรณ์ต่างๆ บนเครื่องบินชำรุดเสียหาย ผู้จัดการเที่ยวบิน (In flight Manager) หรือ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Air purser) ในเที่ยวบินนั้นๆ มีหน้าที่ลงบันทึกในสมุดรายงาน (Cabin Log) เพื่อจะได้ให้ช่าง (Engineer) เป็นผู้ดำเนินการแก้ไข รวมทั้งยังมีหน้าที่รายงานการปฏิบัติงานต่างๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลและเป็นหลักฐานในการพัฒนา ปรับปรุง รวมทั้งแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นบนเครื่องบิน (Cabin Report) เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารฯ ได้ใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการเนื่องจากพนักงานต้อนรับเป็นพนักงานฝ่ายหน้า (Front Line Staff) ซึ่งอยู่ใกล้ชิดกับผู้โดยสารมากที่สุด

3.4.2 กฎ ระเบียบ และข้อบังคับของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินขณะเป็นพนักงานของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีดังนี้ (จากคู่มือพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน 1 สิงหาคม 2543)

พนักงานทุกคนต้องประพฤติและปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งอันชอบธรรมของบริษัท และต้องรักษาวินัยต่อไปนี้โดยเคร่งครัด

1. ต้องอุทิศเวลาเพื่อทำงานให้บริษัท และไม่ละทิ้งหน้าที่
2. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เทียบธรรม และวิริยะอุตสาหะ
3. ภักดีต่อบริษัท กระทำการสนับสนุน ส่งเสริม ป้องกัน และรักษา

ผลประโยชน์ของบริษัททุกวิถีทาง

4. ปฏิบัติงานตามเวลาที่บริษัทกำหนด
5. บันทึกเวลาทำงานและเลิกงานด้วยตนเอง ยกเว้นหน่วยงานนั้นๆ จะมี

ข้อกำหนดในเรื่องนี้เป็นอย่างอื่น

6. ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ซึ่งสั่งงานตามหน้าที่และระเบียบแบบแผนของบริษัท โดยไม่ขัดขืนหรือหลีกเลี่ยง
7. รักษาความสามัคคีระหว่างพนักงาน และช่วยเหลือประสานงานรวมทั้งให้ความร่วมมือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติหน้าที่
8. สุภาพเรียบร้อย มีสัมมาคารวะ เคารพเชื่อฟัง และไม่กระด้างกระเดื่องต่อผู้บังคับบัญชาและผู้มีตำแหน่งหน้าที่อาวุโสเหนือตน
9. ไม่ทะเลาะวิวาทในสถานที่ทำการของบริษัท และ/หรือ ในขณะที่อยู่ในเครื่องแบบบริษัท
10. ไม่ดำเนินกิจการส่วนตัว หรือร่วมกิจการในห้างหุ้นส่วน ร้านค้าหรือบริษัทใดๆ ซึ่งขัดต่อประโยชน์หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่บริษัท
11. ไม่แจ้งเท็จหรือรายงานเท็จต่อบริษัท และผู้บังคับบัญชา
12. รักษาเกียรติชื่อเสียงของบริษัทและ/หรือ ไม่ประพฤติชั่ว ไม่ประพฤติตนเป็นอันธพาลไม่กระทำความผิดกฎหมายและ/หรือศีลธรรมอันดีงาม รวมทั้งไม่ประพฤติตนอันเป็นภัยต่อสังคมและ / หรือบริษัท
13. ต้อนรับ ให้ความสะดวก ให้ความสนใจ ให้ความเป็นธรรมแก่ผู้มาติดต่องานของบริษัทอันเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของตน
14. รักษาความลับของบริษัท
15. ต้องแสดงบัตรประจำตัวหรือเอกสารสำคัญอื่นต่อผู้มีหน้าที่ที่ขอตรวจสอบทุกครั้ง และปฏิบัติตามคำสั่งโดยชอบของเจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่ปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่
16. ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของบริษัทและ/หรือของหน่วยงาน

17. ระมัดระวังรักษาทรัพย์สินของบริษัท และทรัพย์สินที่อยู่ในความรับผิดชอบของบริษัท
18. พนักงานที่แต่งเครื่องแบบบริษัท จะต้องแต่งเครื่องแบบให้ถูกต้องครบชุดตามแบบที่บริษัทกำหนด และดูแลเครื่องแบบของตนให้สะอาดเรียบร้อยอยู่เสมอ
19. ให้พนักงานแต่งเครื่องแบบเฉพาะระหว่างการปฏิบัติหน้าที่หรือในเวลาเดินทางไปกลับระหว่างบ้านและที่ทำงาน ห้ามพนักงานแต่งเครื่องแบบไปในสถานที่ที่ไม่สมควร และให้ละเว้นการแสดงกิริยาอันไม่เหมาะสมขณะอยู่ในเครื่องแบบบริษัท
20. ไม่สูบบุหรี่เมื่อมีกฎระเบียบบริษัท หรือกฎระเบียบอื่นห้ามสูบบุหรี่
21. ไม่ส่งเสียงดัง หรือก่อให้เกิดเสียงรบกวนใดๆ ในสถานที่ทำการของบริษัทอันก่อให้เกิดความรำคาญ
22. ปฏิบัติตามข้อบังคับ ระเบียบ ตลอดจนข้อห้ามต่างๆ ของสถานที่ราชการหรือหน่วยงานของรัฐ
23. ห้ามเรียกรับเงินจากพนักงานในทุกกรณี เว้นแต่จะได้รับอนุมัติจากกรรมการผู้อำนวยการใหญ่/ผู้ช่วยกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ขึ้นไป
24. ห้ามใช้โทรศัพท์ของบริษัทเพื่อกิจธุระส่วนตัว ยกเว้นในกรณีที่มีความจำเป็นเท่านั้น
25. ห้ามนำทรัพย์สินของบริษัท หรือทรัพย์สินที่อยู่ในความรับผิดชอบของบริษัท ไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว หรือใช้อุปกรณ์ของบริษัทเพื่อการติดต่อสื่อสารส่วนตัว เช่น ส่งโทรเลข จดหมาย หรือสิ่งของขึ้นเครื่องบินในลักษณะพัสดุหรือไปรษณีย์ภัณฑ์ของบริษัท หรือใช้ในลักษณะผิดกฎหมาย
26. ต้องแต่งกายสุภาพและแสดงกิริยามารยาทที่สุภาพเรียบร้อยขณะเดินทาง โดยบัตรโดยสารพนักงานทุกประเภท
27. ห้ามทำงานส่วนตัวในเวลาปฏิบัติงานของบริษัท หรือในสถานที่ทำการของบริษัท
28. ห้ามให้ข่าวเกี่ยวกับการเดินทางของผู้โดยสาร ถ้าไม่ได้รับการเห็นชอบหรือยินยอมจากผู้โดยสาร
29. ห้ามให้ข่าวกับสื่อมวลชน ยกเว้นผู้มีอำนาจหน้าที่
30. ห้ามเปิดเผยข่าวสารของบริษัทที่มีลักษณะเป็นความลับ ซึ่งพนักงานได้ทราบเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ของตน

การลงโทษ

พนักงานที่ฝ่าฝืนคำสั่ง กฎข้อบังคับ และระเบียบวินัยของบริษัท จะถูกลงโทษตามความหนักเบาตามควรแก่กรณี ดังต่อไปนี้

1. ไล่ออก
2. ปลดออก
3. ให้ออก
4. ตัดเงินเดือน
5. พักงาน
6. ตักเตือน

พนักงานซึ่งถูกลงโทษถึงขั้นไล่ออกหรือปลดออกอันเนื่องมาจากความผิดกรณีใดกรณีหนึ่งดังต่อไปนี้ บริษัทจะไม่จ่ายเงินชดเชยให้

1. ทุจริตต่อหน้าที่หรือกระทำความผิดอาญาโดยเจตนาแก่บริษัท
2. จงใจทำให้บริษัทได้รับความเสียหาย
3. ฝ่าฝืนข้อบังคับ หรือระเบียบเกี่ยวกับการทำงาน หรือคำสั่งอันชอบด้วย

กฎหมายของบริษัท และบริษัทได้ตักเตือนเป็นหนังสือแล้ว เว้นแต่กรณีที่ร้ายแรงบริษัทไม่จำเป็นต้องตักเตือน

4. ละทิ้งหน้าที่เป็นเวลาสามวันงานติดต่อกัน โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร
5. ประมาทเลินเล่อเป็นเหตุให้บริษัทได้รับความเสียหายอย่างร้ายแรง
6. ได้รับโทษจำคุกตามคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก ยกเว้นความผิดลหุโทษ

หรือความผิดอันได้กระทำโดยประมาท

การอุทธรณ์

พนักงานที่ถูกลงโทษ หากเห็นว่าตนไม่ได้รับความเป็นธรรม และมีหลักฐานที่จะแสดงความบริสุทธิ์ให้พนักงานมีสิทธิอุทธรณ์โดยทำเป็นหนังสือยื่นเสนอต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ทราบคำสั่งลงโทษ ในกรณีที่เกรงว่าจะไม่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชาระดับใดก็ให้ยื่นต่อผู้บังคับบัญชาระดับเหนือถัดขึ้นไปได้ อย่างไรก็ตาม คำวินิจฉัยข้ออุทธรณ์ของกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ให้ถือเป็นที่สุด ห้ามพนักงานอุทธรณ์แทนผู้อื่นและมีให้ลงชื่อร่วมกันอุทธรณ์

การร้องทุกข์

พนักงานมีสิทธิร้องทุกข์หรือขอความเป็นธรรมในกรณีไม่ได้รับความเป็นธรรมเกี่ยวกับการงาน หรือถูกกลั่นแกล้งจากผู้บังคับบัญชา หรือถูกสั่งให้ปฏิบัติงานที่ผิดระเบียบ หรือผิดกฎหมายหรือเสียดสิทธิอันพึงได้ตามระเบียบ

การร้องทุกข์ให้กระทำเป็นลายลักษณ์อักษร ระบุชื่อ-สกุล เลขประจำตัว ตำแหน่ง สังกัดพร้อมรายละเอียดที่ประสงค์จะร้องทุกข์ และลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ยื่นเสนอต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น หากเกรงจะไม่ได้ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชาระดับใด ให้ยื่นต่อผู้บังคับบัญชาสูงถัดขึ้นไปตามลำดับ

ห้ามพนักงานร้องทุกข์แทนผู้อื่น และหากปรากฏว่าข้อร้องทุกข์เป็นเท็จถือว่าผู้ร้องทุกข์ผิดวินัย

คำวินิจฉัยของกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ให้ถือเป็นที่สุด

การประเมินผล

นอกจากผู้โดยสารซึ่งเป็นผู้ประเมินผลโดยตรงโดยดูจากความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) แล้วพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยังมีผู้จัดการเที่ยวบิน (Inflight Manager) เป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละเที่ยวบินด้วยเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่บริษัทฯ ตั้งไว้ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ด้านการปฏิบัติงาน (Work Performance)

1. ความรู้ในงาน (Job Knowledge) หมายถึง ความรอบรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่และในงานที่เกี่ยวข้อง (Knowledge of Job and Related Factors)
2. ทักษะในการทำงาน (Job Skills) หมายถึง ทักษะที่ชำนาญในการทำงานและความรอบคอบ (Skillful and Cautions)
3. คุณภาพของงาน (Quality of Work) หมายถึง ทำงานมีคุณภาพได้มาตรฐาน (Meets Qualitative Standards)
4. ปริมาณงาน (Quantity of Work) หมายถึง ปริมาณงานที่ทำสำเร็จรวมถึงงานที่ได้รับมอบหมายเป็นพิเศษ (Volume of Output Plus Special Assignments)
5. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Initiative Idea) หมายถึง ความคิดริเริ่มเกี่ยวกับงานเช่น ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน การคิดวิธีการทำงานให้สะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (Creative Ideas for Better Work and Efficiency)
6. วินัย (Discipline) หมายถึง การปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงานและของบริษัทฯ (Observers Rule and Regulations)

7. มุ่งเน้นลูกค้า (Customer Oriented) หมายถึง เน้นการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าซึ่งภายในและภายนอกบริษัท (Always Responds to the Needs of Customer within and Outside the Company)

8. การไว้วางใจได้ (Dependability) หมายถึง มีความสามารถปฏิบัติงานได้ดีด้วยตนเองเป็นส่วนน้อย (Displays Common Sense with Minimum Supervision Required)

ด้านคุณสมบัติเฉพาะตัว (Personal Characteristics)

1. สัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Relationship with Others) หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ต่างหน่วยงานและภายนอกบริษัท (Relationship with People in the Same Function, Other Functions and Outside THAI)

2. ทักษะคติ (Attitude) และทัศนคติที่มีต่อบริษัทฯ ต่องาน และต่อบุคคลทั่วไป (Attitude towards Company, Job and People)

3. การพัฒนาตนเอง (Self-Improvement) หมายถึง ยอมรับฟังคำแนะนำ และเต็มใจที่จะปรับปรุงและพัฒนาตนเองเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ (Listen to Suggestions and is Willing to Improve Work-Performance)

4. บุคลิกภาพ (Personality) หมายถึง สุขภาพดีมีกิริยามารยาทเรียบร้อยและมีการวางตัวที่เหมาะสม (Good Health and Proper Manners)

5. จริยธรรม (Integrity) หมายถึง ซื่อสัตย์สุจริต ประพฤติดี ประพฤติชอบ และปฏิบัติตนด้วยความถูกต้องดีงาม (Honest and Trustworthy with Ethical Standards)

6. ความจงรักภักดี (Loyalty) หมายถึง มีความรัก ความภักดี เพื่อชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทฯ (Dedicated and Faithful for the Company 's Reputation and Image)

7. เสถียรภาพทางอารมณ์ (Emotional Stability) หมายถึง มีความมั่นคงในอารมณ์ สามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Be Calm and Steadying Influence)

ด้านการจัดการ (Management)

1. การวางแผนการจัดระบบงาน (planning and Organization) หมายถึงการจัดลำดับความสำคัญของงาน การกำหนดแผนการทำงาน และการจัดสรรทรัพยากรต่างๆ รวมทั้งเรื่องเวลาด้วย (Setting Job Priorities, Plan and Other Resources)

2. การจัดทรัพยากร (Resource Management) หมายถึงการจัดการกับทรัพยากรทั้งหลายในหน่วยงานให้ได้รับประโยชน์สูงสุดแก่บริษัทฯ (Manager All Resources to Obtain Maximum Advantage for Company)

3. การใช้ดุลยพินิจและการตัดสินใจ (Judgment and Decision Making) หมายถึงความสามารถในการวิเคราะห์งาน รวมทั้งการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องและตัดสินใจได้ถูกต้องทันเวลา (Ability to Analyze Job, problems and Make Accurate Decisions on Time)

4. การสร้างและพัฒนาทีมงาน (Team Development) หมายถึงความสามารถในการสร้างทีมงานให้ทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Ability to Build Effective Team)

5. การพัฒนาบุคลากร (Staff Development) หมายถึง พัฒนาบุคลากรในสังกัดให้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถเพิ่มเพิ่มประสิทธิภาพของผลงาน รวมทั้งการเตรียมบุคลากรเพื่อสู่ความก้าวหน้าในอาชีพ (Develop Staff to Gain More Knowledge and Higher Potential Including Preparation of Staff Career Advancement)

6. การมอบหมายงาน (Delegation) หมายถึงรู้วิธีการมอบหมายงานเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จ (Proper Delegation of Work)

7. ภาวะผู้นำและภาวะผู้ตาม (Leadership/Fellowships) หมายถึงเป็นผู้นำและผู้ตามที่เหมาะสมกับงานและสถานการณ์

พนักงานต้อนรับผู้ได้รับการประเมินจะต้องเซ็นชื่อกำกับเอกสารการประเมินทุกครั้งหลังจากที่ผู้ประเมินได้อธิบายถึงข้อดีและข้อเสีย (Debrief) ของแต่ละบุคคลแล้ว และหากผู้ประเมินได้รับผลการประเมินต่ำกว่ามาตรฐาน (ได้ระดับ 2 หรือระดับ 1) ผู้ประเมินจะต้องไปชี้แจงต่อผู้บริหารฯ ด่วนสังกัดต่อไปภายในระยะเวลาที่กำหนด

ขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรวมทั้งระยะเวลาในการมาปฏิบัติงาน

จากคู่มือพนักงาน (1 สิงหาคม 2543) ระบุว่านักบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีเวลาทำงานที่กำหนดขึ้นเป็นการเฉพาะ ซึ่งต่างจากพนักงานในฝ่ายอื่นๆ ของบริษัทฯ ซึ่งก็หมายความว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมาทำการ Check-in ที่ตึก OPC (Operation Center) ณ สนามบินสุวรรณภูมิ เพื่อลงบันทึกเวลาปฏิบัติงานดังนี้

1. เที่ยวบินภายในประเทศ (Departure) ทุกเที่ยวบิน ต้องมา Check-in เป็นเวลา 1.45 ชั่วโมงก่อน STD (Schedule Time of Departure)

2. เที่ยวบินต่างประเทศ (International Flight) ทุกเที่ยวบิน ต้องมา Check-in เป็นเวลา 2.00 ชั่วโมงก่อน STD (Schedule time of Departure)

และพนักงานทุกคนที่กลับจากการปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบินต้องลงบันทึกเวลาเสร็จสิ้นการปฏิบัติงาน (Check-out) ณ อาคาร OPC เช่นเดียวกันทั้ง Check-in and Check-out

พนักงานต้องกระทำโดยการใช้ Smart Card ซึ่งเป็นบัตรประจำตัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเท่านั้น

ในแต่ละเดือนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin Crew) ทุกคนจะได้รับตารางบินส่วนบุคคล (Crew Schedule Slip) ซึ่งมีความแตกต่างของเที่ยวบินในแต่ละเดือนไม่ซ้ำกัน โดยมีกองจัดตารางการบิน (OL/กองจัดตารางบิน) เป็นผู้จัดทำโดยต้องคำนึงถึงความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละระบบของเครื่องบิน (Aircraft Qualification) ของพนักงานแต่ละคน รวมทั้งต้องมีความยุติธรรมในการจัดเที่ยวบินเพื่อกระจายรายได้ให้ทุกคน ได้มีความเท่าเทียมกัน และยังต้องคำนึงถึงระยะเวลาในการปฏิบัติงานบนเครื่องบินซึ่งต้องเป็นไปตามคู่มือ (Flight Operation Manual = F.O.M.) ของฝ่ายปฏิบัติการบิน (DO) ซึ่งใน FOM (FOM2.2.5,2004) ได้กล่าวถึงข้อบังคับสำคัญเรื่อง Duty Time Regulation โดยมีหลักการว่า

“การปฏิบัติการในอากาศยานนั้น จะต้องมีการกำหนดระยะเวลาทำงานและการพักที่เหมาะสมเพื่อให้บุคคลผู้ทำการบินนั้นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่ประสิทธิผลสูงสุดในการบินคือ ความปลอดภัย (Safety)”

การคิด Duty Time จะคิดเป็นระดับความอ่อนล้า (Level of Fatigue) ซึ่งมีหน่วยวัดเป็น Index โดยลูกเรือแต่ละคนจะได้รับมอบหมายให้ไปปฏิบัติงานโดยมีจำนวนของ Index ไม่เกิน 360 Index ในช่วง 7 วัน ซึ่งจะมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการคำนวณและบันทึกสถิติ ทั้ง OL และ OD (กองเรียกบิน) ซึ่งทั้ง 2 หน่วยงานนี้สังกัดฝ่าย OA (Crew General Administration Office Department) ซึ่งเป็นฝ่ายที่ควบคุมจำนวนเที่ยวบินและการจำกัดระยะเวลาในการทำงานของลูกเรือ (นักบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน)

จะเห็นได้ว่าการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีเวลาการทำงานที่กำหนดขึ้นเป็นการเฉพาะตามซึ่งกำหนดข้อกำหนดของกองความปลอดภัยในการเดินอากาศ กรมการบินพาณิชย์ (วิจยประทีปปริษา : 2539) ซึ่งปัจจุบันเปลี่ยนเป็นกรมขนส่งทางอากาศ (ข.อ.) เพื่อคำนึงถึงความปลอดภัยและศักยภาพในการทำงานของพนักงานเพื่อไม่ให้เกิดความเหนื่อยล้าจากการปฏิบัติงานที่นานเกินไปและการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นเวลาจะทำให้เกิดการรบกวนการนอนหลับ ซึ่งจะนำไปสู่ความเครียดได้

ระยะเวลาของการปฏิบัติการบิน คำนวณจากระยะเวลาที่ปฏิบัติงานจริง ซึ่งเริ่มจากเวลาที่เครื่องบินขึ้น (Take-off) จนกระทั่งเครื่องบินลง (Landing) และนับเพิ่มจำนวนชั่วโมงก่อนการปฏิบัติงานอีก 3 ชั่วโมง รวมกับจำนวนชั่วโมงหลังจากเครื่องบินจอด (Off-Block) อีก 1 ชั่วโมงเนื่องจากพนักงานต้องมีการเดินทางไปและกลับ ในระหว่างมาปฏิบัติการบิน รวมทั้งต้องมีการเตรียมงานก่อนที่จะรับผู้โดยสารขึ้นเครื่องได้ (On Ground Preparation)

โดยปกติ 24 ชั่วโมงทำงาน (Duty Time) จะได้ 1 Perdiem แต่ในกรณีที่เวลาทำงานไม่ถึง 24 ชั่วโมงเต็ม หรือเวลาทำงานเกินกว่า 24 ชั่วโมง ทำให้มีเศษชั่วโมงของวันเกิดขึ้น ให้คำนวณดังนี้

น้อยกว่า 3 ชั่วโมง ไม่ได้ Perdiem

ตั้งแต่ 3 ชั่วโมง แต่น้อยกว่า 12 ชั่วโมงได้ ½ Perdiem

ตั้งแต่ 12 ชั่วโมง ขึ้นไปได้ 1 Perdiem

หากพนักงานต้อนรับฯ ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ก็จะไม่ได้รับเบี้ยเลี้ยงขณะปฏิบัติงาน (perdiem) และพนักงานยังมีสิทธิ์ได้รับเงินตอบแทนประจำปี (Bonus) เงินบำเหน็จเงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (Provident Fund) เงินตอบแทนพิเศษ (Sovereignty pay) ในกรณีเกษียณอายุ รวมทั้งสิทธิ์เรื่องตัวโดยสาร และสิทธิ์ในการเบิกค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร รวมทั้งการเข้ารับการรักษาพยาบาล ในสถานพยาบาลของบริษัทฯ อีกด้วย ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามระเบียบที่บริษัทฯ กำหนดไว้

3.4.4 เส้นทางการบิน

แบ่งเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

- 1) ระยะเวลาใกล้ หมายถึง ภายในประเทศ (Domestic) และภาคพื้นทวีปเดียวกัน (Regional Route)
- 2) ระยะเวลาไกล หมายถึง ภาคพื้นต่างทวีป (Intercontinental Route)

การปฏิบัติงานในเที่ยวบินระยะใกล้ หรือเรียกว่า Short Haul Flight

หมายถึงเส้นทางบินภายในประเทศ (Domestic) และเส้นทางบินภายในทวีปเอเชีย ซึ่งมีความถี่ในการปฏิบัติงานมาก พนักงานที่ทำการบินในเส้นทางนี้ต้องไปปฏิบัติหน้าที่บ่อยครั้ง มีระยะเวลาในการพักผ่อนน้อย เพราะเที่ยวบินส่วนใหญ่ออกเดินทางในตอนเช้ามืด (เที่ยวบินเช้าที่สุดคือเวลา 06.05น./TG008 เส้นทางกรุงเทพ-อุดรธานี) ลูกเรือต้องมา Check-in ที่ตึก OPC เวลา 04.20 น.) พนักงานบางคนไม่สามารถเข้านอนในตอนหัวค่ำได้เนื่องจากปรับตัวไม่ทัน เพราะในบางครั้งเพิ่งกลับจากเที่ยวบินที่มาถึงเวลาดึก ทำให้มีปัญหาสุขภาพ เพราะอดนอน สามารถก่อให้เกิดความเครียดได้ อีกทั้งชั่วโมงการพักระหว่างเที่ยวบินก็มักจะเป็นระยะเวลาสั้นๆ ทำให้การพักผ่อนไม่เพียงพออีกด้วย

การปฏิบัติงานในเที่ยวบินระยะไกล หรือเรียกว่า Long Haul Flight

หมายถึงเส้นทางบินข้ามทวีป (Intercontinental Flight) พนักงานที่ทำการบินในเส้นทางนี้จะต้องเป็นคนตื่นนอนดึก อดนอนเก่งเนื่องจากเที่ยวบินในเส้นทางนี้มีกำหนดเวลา

ออกเดินทางตั้งแต่ระยะเวลาทำการบินในแต่ละเที่ยวบินมากกว่า 8.00 ชั่วโมงขึ้นไป มีหน้าซ้ำอาจมีเที่ยวบินที่ต้องเดินทางข้ามซีกโลก โดยใช้เวลาบินเกือบ 17 ชั่วโมง (กรุงเทพ-นิวยอร์ก) ทำให้พนักงานเกิดความอ่อนล้าและเกิดความเครียด เพราะต้องปรับตัวเป็นอย่างมาก

การนอนหลับหลังจากการปฏิบัติงานในเที่ยวบินระยะไกล หรือข้ามทวีป นั้นมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายอย่างคือ ชั่วโมงบิน ทิศทางการบิน การเดินทางไปยังซีกโลกตะวันตก การนอนหลับในคืนแรกจะเหมือนการเข้านอนดึก โดยเวลาที่เข้านอนจะช้าลง 5-6 ชั่วโมง พนักงานต้อนรับฯมีแนวโน้มที่จะหลับได้ง่าย และหลับลึกในช่วงแรก เนื่องจากเกิดภาวะอดนอนจะทำให้เกิดการนอนหลับได้อย่างรวดเร็ว แต่จะหลับได้น้อยลงในวันถัดมา ภาวะการนอนหลับที่เกิดขึ้นสัมพันธ์กับ Circadian Desynchronization หรือ Jet Lag (สุบิน ชิวปรีชา : 2542) ปัญหาการนอนหลับจะเกิดขึ้นอีกครั้งในการเดินทางกลับไปยังซีกโลกตะวันออกในวันแรกจะต้องเข้านอนตอนเช้าเมื่อถึงที่หมายและจะต้องปรับเวลาการเข้านอนอีกครั้งในช่วงกลางคืน ดังนั้นการปฏิบัติงานในเที่ยวบินระยะไกลความเหนื่อยล้า การอดนอน ปัญหาการนอนหลับ และคุณภาพของการนอนหลับที่ไม่ดี จากการหลับๆตื่นๆ หรือง่วงนอนในเวลากลางคืนขณะปฏิบัติงานและทิศทางการบินมีความสัมพันธ์กับการปรับตัวซึ่งจะพบว่า การเดินทางไปซีกโลกตะวันออก (ทวีปอเมริกาเหนือ) ปรับตัวยากกว่าการเดินทางไปซีกโลกตะวันตก (ทวีปยุโรป) และใช้เวลาในการปรับตัวนานกว่าจะเข้าสู่ภาวะปกติ นอกจากนี้ พนักงานต้อนรับฯ อาจต้องเดินทางข้าม Time Zone และการปฏิบัติงานในเวลากลางคืนซึ่งควรจะเป็นเวลาพักผ่อน ทำให้วงจรในการนอนหลับถูกรบกวนอยู่เป็นระยะเวลาสั้นหลังจากการปฏิบัติงาน หากไม่สามารถปรับตัวได้ นอนไม่หลับในเวลากลางคืนก็จะทำให้ร่างกายอ่อนเพลียเกิดปัญหาสุขภาพ เพราะร่างกายไม่ได้รับการพักผ่อนพอเพียง ความเหนื่อยล้าและการขาดการนอนหลับที่มีคุณภาพหรืออดนอนบ่อยๆ จะทำให้พนักงานเกิดความเครียดส่งผลให้ภูมิคุ้มกันโรคของร่างกายลดลง สุขภาพทรุดโทรม ทำให้เกิดโรคภัยไข้เจ็บได้ง่าย โดยเฉพาะโรคภูมิแพ้ โรคหวัด และโรคระบบทางเดินหายใจ หรือโรคมะเร็งได้ ปัจจุบันอัตราการลาป่วยของพนักงานค่อนข้างสูง ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยล้าและความเครียด รวมทั้งวงจรการนอนหลับที่เปลี่ยนแปลงไป (Taylor GR, 1997) นอกจากนี้การอดนอน ง่วงนอนและการขาดการนอนหลับยังส่งผลต่อการเกิดปัญหาอื่นๆ ได้อีกเช่น มีอารมณ์ซึมเศร้า หงุดหงิด เหนื่อยล้า ขาดความสนใจทั้งต่อผู้อื่น และต่อเหตุการณ์รอบตัว และมีความต้องการจะนอนเป็นอย่างมาก (สุบิน ชิวปรีชา 2542 : 47-50) ซึ่งภาวะเช่นนี้ล้วนส่งผลให้เกิดความเครียด ซึ่งมีสาเหตุมาจากการปฏิบัติงานบนเครื่องบินนั่นเอง

สมรรถนะ (Competency) ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมี Competency ตามที่บริษัทฯ กำหนดไว้
ในฐานะที่เป็นพนักงานของบริษัทฯ (TG Staff) และในฐานะที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
ดังนี้คือ

1. Basic Competency (ความสามารถพื้นฐานสำหรับพนักงานทุกตำแหน่ง)
 - 1.1 ทักษะการใช้ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
 - 1.2 ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร
 - 1.3 ความมีมนุษยสัมพันธ์
2. Core Competency (ความสามารถหลักสำหรับพนักงานทุกตำแหน่ง)
 - 2.1 การมีจิตสำนึกในการให้บริการ
 - 2.2 ความรอบรู้และเชี่ยวชาญด้านธุรกิจ
 - 2.3 การมีหลักจริยธรรม ความซื่อสัตย์ เชื่อใจได้และยึดหลักกรรมมาภิบาล
 - 2.4 การมุ่งเน้นความสำเร็จในการทำงาน
 - 2.5 การกำหนดทิศทางในการทำงานอย่างชัดเจน
 - 2.6 การทำงานเป็นทีม
 - 2.7 ความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเอง
 - 2.8 ความมีมนุษยสัมพันธ์
 - 2.9 ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร
 - 2.10 ทักษะด้านเทคโนโลยีด้านสารสนเทศ
 - 2.11 ทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ
3. Functional Competency “Cabin Crew” (ความสามารถเฉพาะตำแหน่งงาน
“พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน”)
 - 3.1 กรณีฉุกเฉิน
 - 3.1.1 การใช้อุปกรณ์ฉุกเฉิน
 - 3.1.2 ความสนใจตื่นตัวในการตรวจตราและหมั่นดูแลความปลอดภัยของผู้โดยสาร
 - 3.2 การบริการ
 - 3.2.1 การใช้อุปกรณ์การบริการ
 - 3.2.2 ความสนใจที่จะรักษาอุปกรณ์การบริการ
 - 3.2.3 การปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทฯ กำหนด

ในแต่ละปี พนักงานต้อนรับจะได้รับการอนุมัติให้ลาพักผ่อนได้ดังนี้

ระยะเวลาในการทำงาน	วันหยุดที่ได้รับ
1-5 ปี	12 วัน
5-10 ปี	18 วัน
10-15 ปี	21 วัน
15 ปีขึ้นไป	24 วัน

และพนักงานสามารถลาป่วยได้ไม่เกินปีงบประมาณละ 120 วัน โดยใน 30 วันแรกบริษัทจะจ่ายเงินเดือนค่าจ้างให้เต็ม สำหรับการลาป่วยในวันถัดไป พนักงานจะได้รับเงินเดือนค่าจ้างเพียงครึ่งเดียว และการลาป่วยติดต่อกันตั้งแต่ 3 วันขึ้นไป (ถ้ามีวันหยุดคั่นระหว่างวันลาป่วย ให้นับวันหยุดรวมด้วย) จะต้องมิใบรับรองจากแพทย์มาแสดงพร้อมกับใบลา

บริษัทจะจ่ายเงินเดือนค่าจ้างให้เต็มสำหรับการลาป่วยเพราะประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานให้บริษัท (On Duty) จนไม่สามารถปฏิบัติงานตามปกติได้ตามระยะเวลาที่ลาแต่ไม่เกิน 120 วัน หลังจากนั้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (DD)

นอกจากนี้พนักงานต้อนรับยังสามารถลากิจส่วนตัว ลาหยุดโดยไม่ได้รับเงินเดือนค่าจ้างลาติดตามคู่สมรสซึ่งเป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจที่ย้ายไปปฏิบัติหน้าที่ประจำในต่างประเทศ ลาคลอดและลากิจส่วนตัวเพื่อเลี้ยงดูบุตร ลาอุปสมบท ลาไปประกอบศาสนกิจพิธีฮัจญ์ ลาไปราชการทหาร ลาเพื่อไปชมลูกเสือชาวบ้าน (ลสชบ.) หรือโครงการ ไทยอาสาป้องกันชาติ (ทสปส.) รวมทั้งการหยุดงานเพื่อไปแข่งขันกีฬาได้ตามระเบียบของบริษัทฯ ที่ระบุไว้ในคู่มือพนักงานฉบับเดือนสิงหาคม 2543 อีกด้วย และหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือกองงานระเบียบ (IR)

ค่าตอบแทน (Work Compensation) ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

นอกจากเงินเดือน (Salary) ที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะได้รับเป็นประจำทุกเดือน (ทุกวันที่ 27 ของเดือน) แล้วพนักงานต้อนรับยังมีเงินประจำตำแหน่งซึ่งเรียกว่า เบี้ยเลี้ยงภัย เงินพิเศษสำหรับเที่ยวบินต่างทวีป เงินค่าล่วงเวลา (Overtime) ซึ่งเกิดจากการทำงานที่เกินจากจำนวนชั่วโมงที่ระบุไว้ในคู่มือพนักงาน (ปกติ เดือนละ 70 ชั่วโมง) เงินค่ายานพาหนะ (Transportation Allowance) สำหรับตำแหน่ง Instructor แล้ว พนักงานต้อนรับ ฯ ยังได้รับเบี้ยเลี้ยง (Perdiem) ขณะไปปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบินอีกด้วย ซึ่ง Perdiem นี้คิดจากค่าครองชีพ (Cost of Living) ของแต่ละประเทศที่พนักงานมีเที่ยวบินทั้งที่เป็นเที่ยวบินไปและกลับ โดยไม่ได้ค้างคืน (Turn-around Flight) และเที่ยวบินที่ต้องค้างคืน (Overnight Flight)

และชั่วโมงบินได้

3.2.4 การวางแผนการบริการให้สอดคล้องกับจำนวนผู้โดยสาร

3.2.5 การดูแลความเรียบร้อยและความสะอาดในห้องโดยสาร

3.2.6 ความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

3.2.7 การสื่อสารกับผู้โดยสาร

ระหว่างและหลังบินได้

3.2.8 การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งก่อน

3.2.9 การตอบคำถามและให้ข้อมูลแก่ผู้โดยสารให้เกิดความเข้าใจ

3.3 พฤติกรรม

3.3.1 การมีบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

3.3.2 การตรงต่อเวลา

3.3.3 ความรับผิดชอบ

3.3.4 การมีวุฒิภาวะทางอารมณ์

3.3.5 ชอบเรียนรู้

3.3.6 ความภาคภูมิใจในวิชาชีพ

กล่าวโดยย่อแล้ว นอกจากพนักงานต้อนรับฯ จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ (Knowledge) มีทักษะความชำนาญในงาน (Skill) แล้วพนักงานต้อนรับฯ ยังจะต้องเป็นผู้ที่มีทัศนคติ (Attitude) ที่ดีในการให้บริการ รวมทั้งยังต้องเป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต มีจริยธรรมและคุณธรรม อีกทั้งยังต้องเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดียิ้มแย้มแจ่มใส มีความรับผิดชอบในงาน มีความกระตือรือร้น (Active) และที่สำคัญจะต้องเป็นผู้ที่มีสุขภาพร่างกายแข็งแรงอยู่ตลอดเวลาอีกด้วย สรุปแล้วพนักงานต้อนรับฯ จะต้องเป็นผู้ที่มีความเป็นมืออาชีพนั่นเอง (Professionalism)

องค์ประกอบของความเป็นมืออาชีพ (Professionalism) มีดังนี้

1. ด้านบุคลิกภาพ

1.1 การแต่งกาย โดยเฉพาะเมื่ออยู่ใน Uniform ทุกคนจะต้องมี

เป้าประสงค์คือ Elegant Look

1.2 ปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด เพราะแสดงออกถึงความเป็นผู้มี

วินัย

1.3 ความสะอาดสะอ้านของเครื่องแบบ เพราะ Uniform คือเครื่องแบบที่

ถูกกำหนดขึ้นเพื่อแสดงออกถึงความเป็นเอกลักษณ์

1.4 เครื่องประดับจะต้องไม่มากเกินไป

1.5 ทรงผม จะต้องอยู่ในรูปทรงที่ถูกต้อง ผมผู้หญิงถ้ายาวต้องรวบและเกล้าให้เรียบร้อยหรือใช้โบว์สีดำหรือสีน้ำตาลเท่านั้น ถ้าสั้นจะต้องไม่ประบ่า ผู้ชายห้ามไว้หนวดไว้เครา ห้ามไฮไลต์ผมทั้งหญิงและชาย

PERSONAL GROOMING จึงควรต้องใส่ใจเรื่อง

- ผม
- ผิวพรรณและการแต่งหน้า
- การดูแลเล็บและมือ

เพราะสิ่งเหล่านี้รวมกันเป็น IMAGE ของการบินไทย

2. ด้านความรู้ในงานและกิจการของบริษัทฯ อย่างถ่องแท้ พนักงานต้อนรับต้องพร้อมที่จะให้ข้อมูลและความกระฉับแก่ลูกค้าเมื่อถูกถาม ตลอดจนให้คำแนะนำลูกค้าได้ และพนักงานต้อนรับฯ ทุกคนจะต้องติดตามข่าวสารศึกษาเพิ่มเติมด้วยตนเอง เกี่ยวกับธุรกรรมของบริษัทฯ ความรู้เรื่องตารางบินละเอียดยกสารพิธีการ ระเบียบการตรวจคนเข้าเมือง ระเบียบศุลกากรของประเทศต่าง ๆ ความรู้เกี่ยวกับประเทศที่จะบิน ไป ความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มที่พนักงานฯ จะนำไปบริการผู้โดยสาร ความรู้ทางด้านภาษาท้องถิ่น ความรู้รอบด้านยังอาจรวมถึงสนามบิน สถานที่ท่องเที่ยวถนนหนทาง รถเช่า สิ่งของที่ระลึก เพื่อให้พูดคุยแนะนำลูกค้าด้วยความมั่นใจ สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่จะเป็นฐานข้อมูลให้ทุกคนพร้อมเผชิญกับปัญหาที่จะต้องแก้ และสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าอย่างมืออาชีพ

3. ความสามารถพิเศษด้านการสื่อสาร

3.1 ภาษาพูด ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางที่ใช้ ซึ่งพนักงานต้อนรับฯ ทุกคนจะต้องใช้ให้ถูกใช้ให้เป็น ทุกคนต้องรู้ระดับภาษาโดยเฉพาะภาษาเชิงธุรกิจ ที่สำคัญยิ่งกว่าภาษาอังกฤษคือ ภาษาไทย ซึ่งเป็นภาษาประจำชาติ พนักงานต้อนรับฯ ทุกคนต้องพูดภาษาไทยให้ชัดถ้อยชัดคำ ตัวควบกล้ำ ร ล เพราะพนักงานต้อนรับฯ เปรียบเหมือนตัวแทนของชาติเนื่องจากการบินไทยฯ เป็นสายการบินแห่งชาตินั่นเอง

3.2 ภาษากาย การยืนต้องสง่าผ่าเผย การเดินต้องออกผายไหล่ผึ่งเต็มเปี่ยมไปด้วยความมั่นใจแต่นิ่มนวล การแสดงออกทางสีหน้าต้องดูเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม ที่สื่อสารจากปากจากใจและจากสายตาให้สอดคล้องกันพอดี ไม่เสแสร้ง ไม่แก้งยิ้ม ข้อสำคัญจะต้องเข้าใจหลักการสื่อความข้ามวัฒนธรรม (Cross Cultural)

สิ่งต่อไปนี่คือสิ่งที่บ่งบอกถึงความเป็นมืออาชีพขณะให้บริการ

- ให้เกียรติลูกค้าและพูดจาอย่างมีเสน่ห์

- มีความรู้รอบตัวและพร้อมที่จะเรียนรู้ประสบการณ์ใหม่
- พร้อมที่จะช่วยเหลือด้วยความเต็มใจยิ่ง
- สุขภาพ อ่อนโยนอย่างมารยาทไทย และใช้ภาษาได้อย่างดี ถูกต้อง

เหมาะสม

- พูดคุยทักทายด้วยน้ำเสียงที่เป็นมิตร
- ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นพิเศษ พร้อมใส่ความละเอียดละเมียดในทุก ๆ ด้าน
- เป็นนักฟังที่ดีและพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาหรือสถานการณ์อย่างมุ่งมั่น

และมั่นใจ

สรุปหลัก 7 ประการในการเสริมสร้างบุคลิกและลักษณะสู่ความเป็นมือ

อาชีพ

1. The way you look : มีความหมาย 2 ด้านคือ ด้านหนึ่งรูปร่าง หน้าตา สีหน้า ท่าทาง และอีกด้านหนึ่งคือการมองคนอื่น เช่น มองด้วยความรัก เมตตา ปรานี เกลียด หรือเหยียดหยาม ดูหมิ่นดูแคลน ซึ่งเป็นการแสดงออกทางสายตา
2. The way you dress : การแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย รู้จักใช้สีที่ถูกต้องเหมาะสมแก่กาลเทศะ ตลอดจนการแต่เล็บแต่งหน้าทาปากที่สอดคล้องกันพอดี ดูไม่เป็นลิเกหรือไรรสนิยม หรือซิคเซียวเหมือนคนโกธิตาย
3. The way you talk : “พูดดีเป็นศรีแก่ปาก” หรือ “ปากเป็นเอกเลขเป็นโท” คงเป็นคำพังเพยที่ใช้ได้ตลอดกาล ดังนั้นการพูดเป็นสิ่งที่สำคัญและสามารถชนะใจผู้ฟังได้ด้วยการพูดจาไพเราะอ่อนหวาน และควรรู้จักเลือกคำในบางโอกาส
4. The way you walk : ท่าทางการเดินที่สง่าผ่าเผย เดินตัวตรงอกผายไหล่ผึ่งจะช่วยส่งเสริมบุคลิกภาพเป็นอย่างดี และควรจะต้องหมั่นดูแลและฝึกฝน
5. The way you act : จำเป็นต้องระวังอย่างยิ่งในเรื่องท่าทาง โดยเฉพาะในส่วนที่ไม่สวยไม่งาม ไม่น่าดู รวมทั้งมารยาทสังคมที่ไม่เหมาะสม เช่น การล้วง แคะ แกะ เกาในที่สาธารณะหรือต่อหน้าธารกำนัล โดยเฉพาะบนเครื่องบินขณะให้บริการหรือขณะอยู่ในเครื่องบิน
6. The skill with which you do thing : งานให้บริการเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นความชำนาญ ความคล่องแคล่ว ว่องไว แสดงออกอย่างผู้รู้จริง ยิ่งกอบปรักกับคุณลักษณะห้าประการข้างต้น ยิ่งจะทำให้พนักงานต้อนรับฯ กลายเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ
7. Your health : สุขภาพที่ดีสมบูรณ์แข็งแรง ไม่มีโรคภัยไข้เจ็บ เปรียบเสมือนพรจากสวรรค์ที่จะช่วยจรรโลงคุณลักษณะทั้ง 6 ประการที่ได้กล่าวมาแล้ว จึงสมควรที่ทุกคนจะให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก

3.5 ROUTE SPECIALITIES [BKK QQ บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) 08 NOVEMBER 2007]

ในแต่ละเที่ยวบินของการบินไทยจะมีเอกสารอย่างหนึ่งที่เรียกว่า ROUTE SPECIALITIES (วิธีการดำเนินงานการให้บริการในแต่ละเที่ยวบิน) ซึ่งเป็นเอกสารที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในแต่ละเที่ยวบินนั้นๆจะต้องถือเป็นแนวทางปฏิบัติในการดำเนินการการให้บริการบนเครื่องบินในแต่ละเที่ยวบิน

ตัวอย่างของ ROUTE SPECIALITIES เช่น

เที่ยวบินที่ TG 644 – 645 เส้นทางการบิน กรุงเทพฯ – นาโกยา – กรุงเทพฯ ในช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ.2550 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ.2551 จะมี ROUTE SPECIALITIES หรือวิธีการดำเนินงานการให้บริการในแต่ละเที่ยวบินดังต่อไปนี้

ช่วงก่อนเครื่องขึ้น (ทั้งสถานีกรุงเทพและนาโกยา)

- พนักงานต้อนรับทุกคนต้องตรวจเช็คอุปกรณ์ช่วยเหลือฉุกเฉินที่ตำแหน่งตนเองประจำอยู่บนเครื่องบินและตรวจตราความปลอดภัยให้เรียบร้อยตามระเบียบปฏิบัติ

- พนักงานต้อนรับทุกคนต้องหยุดการให้บริการทุกชนิดยกเว้นการแสดงการใช้เสื้อชูชีพ การใช้หน้ากากออกซิเจนและการปฏิบัติกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินให้ผู้โดยสารได้ชมหรือหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลความปลอดภัยเท่านั้น และพนักงานต้อนรับทุกคนจะต้องกลับไปประจำตำแหน่งตนเองทันทีหลังจากมีการปรับตำแหน่งของประตูทางออกฉุกเฉินไปที่ตำแหน่ง “ Automatic/ armed ” เรียบร้อยแล้ว

- หัวหน้าพนักงานต้อนรับต้องตรวจเช็คเอกสารต่างๆ ตรวจเช็คปริมาณน้ำที่จะต้องใช้ในแต่ละเที่ยวบินรวมทั้งภาพยนตร์ต่างๆที่จะต้องนำมาฉายในระหว่างเที่ยวบินให้เรียบร้อย

- พนักงานต้อนรับที่รับผิดชอบต้องตรวจเช็คจำนวนอาหาร เครื่องดื่มและอุปกรณ์การให้บริการแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบินให้เรียบร้อยครบถ้วน

- เตรียมงานต่างๆให้พร้อมตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

- ตรวจเช็คความสะอาดของห้องน้ำและภายในบริเวณเครื่องบินให้เรียบร้อย

- ในชั้นธุรกิจต้องให้บริการเครื่องดื่มและผ้าร้อนแก่ผู้โดยสารก่อนเครื่องขึ้นด้วย

- ให้บริการหนังสือพิมพ์ นิตยสารต่างๆและหูฟังแก่ผู้โดยสารทุกชั้นบริการ

- ตรวจเช็คการรัดเข็มขัดที่นั่งของผู้โดยสารและเปิดหน้าต่างข้างที่นั่งทุกบานให้

เรียบร้อย

- แสดงการใช้เสื้อชูชีพ การใช้หน้ากากออกซิเจนและการปฏิบัติกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินให้ผู้โดยสารได้ชม

- จัดเก็บอุปกรณ์การให้บริการต่างๆเข้าที่จัดเก็บให้เรียบร้อยและปลอดภัย
- ช่วงระหว่างเที่ยวบิน (เที่ยวบินระหว่างกรุงเทพ – นาโกยา)**
- พนักงานต้อนรับแจกเมนูอาหารและรายการเครื่องดื่ม ไวน์ชนิดต่างๆที่มีให้บริการบนเที่ยวบินแก่ผู้โดยสาร
- ในชั้นธุรกิจให้บริการอาหารร้อน จากนั้นให้บริการไวน์และเครื่องดื่มต่างๆ รวมทั้งชาและกาแฟด้วย**
- ในชั้นประหยัดให้บริการอาหารว่าง จากนั้นให้บริการเครื่องดื่มต่างๆ ส่วนเครื่องดื่มชาและกาแฟให้บริการแก่ผู้โดยสารที่ต้องการจะดื่มเท่านั้น
- ให้บริการทางด้านความบันเทิงคือการฉายภาพยนตร์ในระหว่างเที่ยวบิน
 - ให้บริการเครื่องดื่มต่างๆแก่ผู้โดยสารในระหว่างเที่ยวบินเป็นระยะๆ
 - ให้บริการหนังสือพิมพ์และนิตยสารแก่ผู้โดยสารในระหว่างเที่ยวบิน
 - พนักงานต้อนรับต้องเดินตรวจตราความเรียบร้อยบนเที่ยวบินและเฝ้าระวังไม่ให้ผู้โดยสารสูบบุหรี่บนเครื่องบิน
- พนักงานต้อนรับต้องดูแลความสะอาดและเติมอุปกรณ์ที่ต้องใช้ในห้องน้ำให้เรียบร้อยในระหว่างเที่ยวบิน
- ให้บริการอาหารและเครื่องดื่มแก่ผู้โดยสารอีกครั้งในเวลา 1 ชั่วโมง 45 นาทีก่อนเครื่องจะลงที่สนามบินนาโกยา โดย**
- ให้บริการผ้าร้อนแก่ผู้โดยสารก่อนการให้บริการอาหาร
 - ให้บริการเครื่องดื่มประเภทน้ำผลไม้และนมสดแก่ผู้โดยสาร
 - ให้บริการอาหารเช้าแก่ผู้โดยสาร
 - ให้บริการเครื่องดื่มชาญี่ปุ่น กาแฟและชาฝรั่ง
 - ในชั้นธุรกิจให้บริการผ้าร้อนอีกครั้งแก่ผู้โดยสารหลังการให้บริการอาหารเข้า
- เรียบร้อยแล้ว**
- ให้บริการทางด้านบริการแจกเอกสารการเข้าเมืองและเกี่ยวกับพิธีทางศุลกากรต่างๆ
- ให้บริการในด้านการจำหน่ายสินค้าปลอดภาษีแก่ผู้โดยสารในระหว่างเที่ยวบิน
 - พนักงานต้อนรับเขียนรายงานเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการในระหว่างเที่ยวบิน

ช่วงระหว่างเที่ยวบิน (เที่ยวบินระหว่างนาโกยา – กรุงเทพฯ)

- พนักงานต้อนรับแจกเมนูอาหารและรายการเครื่องดื่ม ไวน์ชนิดต่างๆที่มี

ให้บริการบนเที่ยวบินแก่ผู้โดยสาร

- ให้บริการเครื่องดื่ม โดยใช้การบริการแบบรถ CART รวมถึงของขบเคี้ยวแก่

ผู้โดยสาร

- ให้บริการผ้าร้อนแก่ผู้โดยสารก่อนการให้บริการอาหาร
- ให้บริการอาหารร้อนแก่ผู้โดยสาร
- ให้บริการเครื่องดื่มชาญี่ปุ่น กาแฟและชาฝรั่ง
- ในชั้นธุรกิจให้บริการผ้าร้อนอีกครั้งแก่ผู้โดยสารหลังการให้บริการอาหารร้อน

เรียบร้อยแล้ว

- ให้บริการทางด้านการแจกเอกสารการเข้าเมืองและเกี่ยวกับพิธีทางศุลกากร

ต่างๆ

- ให้บริการทางด้านความบันเทิงคือการฉายภาพยนตร์ในระหว่างเที่ยวบิน
- ให้บริการเครื่องดื่มต่างๆแก่ผู้โดยสารในระหว่างเที่ยวบินเป็นระยะๆ
- ให้บริการในด้านการจำหน่ายสินค้าปลอดภาษีแก่ผู้โดยสารในระหว่างเที่ยวบิน
- ให้บริการหนังสือพิมพ์และนิตยสารแก่ผู้โดยสารในระหว่างเที่ยวบิน
- พนักงานต้อนรับต้องเดินตรวจตราความเรียบร้อยบนเที่ยวบินและฝ้าระวัง

ไม่ให้ผู้โดยสารสูบบุหรี่บนเครื่องบิน

- พนักงานต้อนรับต้องดูแลความสะอาดและเติมอุปกรณ์ที่ต้องใช้ในห้องน้ำให้

เรียบร้อยในระหว่างเที่ยวบิน

ให้บริการไอศกรีมแก่ผู้โดยสารอีกครั้งในเวลา 1 ชั่วโมง 30 นาทีก่อนเครื่องจะลงที่

สนามบินกรุงเทพฯ โดย

- ให้บริการผ้าร้อนแก่ผู้โดยสารก่อนการให้บริการอาหาร
- ให้บริการไอศกรีมแก่ผู้โดยสาร
- ให้บริการเครื่องดื่มประเภทต่างๆแก่ผู้โดยสาร
- พนักงานต้อนรับเขียนรายงานเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการ

ให้บริการในระหว่างเที่ยวบิน

ช่วงก่อนเครื่องลง (ทั้งสถานีกรุงเทพฯและนาโกยา)

- พนักงานต้อนรับเขียนบันทึกเกี่ยวกับอุปกรณ์ต่างๆที่เกิดชำรุดในระหว่างการ

ให้บริการในระหว่างเที่ยวบินเพื่อแจ้งให้ฝ่ายช่างทำการซ่อมเมื่อเครื่องลงจอดเรียบร้อยแล้ว

- เก็บหุฟิ่ง หนังสือพิมพ์และของต่างๆที่เหลือจากการให้บริการให้เรียบร้อย
- ทำการเช็คยอดสิ่งของต่างๆที่ให้บริการไปในระหว่างเที่ยวบินเช่นสินค้าปลอดภาษีและเครื่องดื่มต่างๆแล้วบันทึกพร้อมทั้งใส่กุญแจและ Seal ให้เรียบร้อย

- ตรวจเช็คการรัดเข็มขัดที่นั่งของผู้โดยสารและเปิดหน้าต่างข้างที่นั่งทุกบานให้เรียบร้อย

- จัดเก็บอุปกรณ์การให้บริการต่างๆเข้าที่จัดเก็บให้เรียบร้อยและปลอดภัยช่วงหลังเครื่องลง (ทั้งสถานีกรุงเทพและนาโกยา)

- หัวหน้าพนักงานต้อนรับส่งมอบเอกสารต่างๆให้กับพนักงานภาคพื้นที่เกี่ยวข้อง

- พนักงานต้อนรับประสานงานกับพนักงานภาคพื้นในการช่วยเหลือและให้การดูแลผู้โดยสาร โดยเฉพาะผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษเช่น VIP/ ผู้โดยสารเด็กที่เดินทางคนเดียว/ ผู้โดยสารป่วย/ ผู้โดยสารที่ต้องใช้รถเข็น/ ผู้โดยสารที่ถูกส่งตัวกลับประเทศเพราะทำผิดกฎหมาย ฯลฯ

- นำหนังสือพิมพ์และนิตยสารที่ขึ้นจากสถานีต้นทางส่งมอบให้พนักงานภาคพื้นเพื่อนำไปให้บริการแก่ผู้โดยสารที่รอจะขึ้นเครื่องเที่ยวบินถัดไปในห้องพักผ่อน (Lounge)

- ให้สัญญาณแก่พนักงานภาคพื้นเมื่อผู้โดยสารออกจากเครื่องบินหมดทุกคนแล้ว
- ตรวจเช็คอีกครั้งว่าอุปกรณ์การให้บริการต่างๆได้ถูกเก็บเข้าในที่จัดเก็บ

เรียบร้อยดีหรือไม่

- ตรวจเช็คสิ่งของของผู้โดยสารที่อาจจะหลงลืมไว้บนเครื่องบินเพื่อส่งคืนให้กับผู้โดยสารต่อไป

- หัวหน้าพนักงานต้อนรับส่งมอบเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องแก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายนำอุปกรณ์อุปโภค-บริโภคขึ้นเครื่องบินเพื่อดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

3.6 ขั้นตอนต่างๆในการดูแลความปลอดภัยบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) (CABIN SAFETY AND SECURITY PROCEDURE) [BKK DO บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) 06 พฤศจิกายน 2550]

ช่วงก่อนเครื่องขึ้น

- เมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมาถึงเครื่องบินให้เตรียมงานที่จะต้องให้บริการผู้โดยสารให้เรียบร้อย จากนั้น IM หรือ AP ประสานงานกับพนักงานฝ่ายทำความสะอาดเครื่องบินและฝ่ายขนส่งอุปกรณ์อุปโภคและบริโภคขึ้นเครื่องบินให้ทำงานให้เสร็จก่อนจะเริ่มนำ

เด็กทรอนิกทุกชนิดด้วย จากนั้นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเตรียมเก็บอุปกรณ์การให้บริการต่างๆเข้าที่ให้เรียบร้อย

ช่วงก่อนเครื่องลง

- พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตรวจเช็คของต่างๆเข้าที่จัดเก็บให้เรียบร้อย และเดินตรวจดูผู้โดยสารเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์เกี่ยวกับอิเล็กทรอนิกส์ทุกชนิดอีกครั้งหนึ่ง

- เมื่อสัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดติดขึ้นให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทำการประกาศเกี่ยวกับการลดระดับลงของเครื่องบินให้ผู้โดยสารได้ทราบ และแจ้งเตือนให้รัดเข็มขัดที่นั่ง/ ปรับพนักเก้าอี้ให้อยู่ในระดับตรง/ พับ โต๊ะหน้าที่นั่งขึ้น/ เปิดม่านหน้าต่างข้างที่นั่ง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตรวจดูความปลอดภัยต่างๆภายในเครื่องบินก่อนเครื่องลง จากนั้น IM หรือ AP ประกาศสั่งให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคนเข้าประจำตำแหน่งของตน ให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคนกลับไปนั่งประจำที่ของตน จนกระทั่งนักบินแจ้งให้ทราบว่าเครื่องบินใกล้จะลงถึงพื้นแล้ว (ประมาณ 3 นาทีก่อนถึงพื้น) โดยการกระพริบไฟรัดเข็มขัดที่นั่ง 2 ครั้ง ให้ IM หรือ AP ประกาศสั่งให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเตรียมพร้อมสำหรับการบินลงจอดของเครื่องบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเตรียมพร้อมสำหรับการบินลงจอดตามที่ได้ฝึกมา

ช่วงหลังเครื่องลง

- พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทำการประกาศเกี่ยวกับการลงจอดของเครื่องบิน และให้คอยดูแลผู้โดยสารอย่าให้ปลดเข็มขัด ลุกจากที่นั่ง หรือเปิดที่เก็บสัมภาระเหนือศีรษะในระหว่างเครื่องบินวิ่งเข้าลานจอด จนกว่าเครื่องบินเครื่องบินจะเข้าจอด หยุดสนิทและสัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดดับลงจึงอนุญาตให้ลุกจากที่นั่งได้ จากนั้น IM หรือ AP ประกาศสั่งให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเปลี่ยนระบบประตูให้กลับมาเป็นแบบปกติ จากนั้นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินช่วยเหลือผู้โดยสารในการลงจากเครื่องบิน

- หลังจากผู้โดยสารทุกคนลงจากเครื่องบินหมดแล้วให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตรวจดูความปลอดภัยต่างๆภายในเครื่องบินและสิ่งของที่ผู้โดยสารอาจจะลืมทิ้งไว้อีกครั้ง

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 พิธีฐ มหามงคล 2546 ได้ศึกษา เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของบริษัทรการบินไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างของประชากรที่ศึกษาคือผู้โดยสารชาวไทยและชาวต่างประเทศที่เดินทางทั้งขาเข้าและขาออกประเทศไทยโดยเครื่องบินของบริษัทรการบินไทยจำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ

ผู้โดยสารขึ้นเครื่องบินประมาณ 5 นาที จากนั้นให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตรวจเช็คค่า
เจ้าหน้าที่ได้ลงไปจากเครื่องบินหมดแล้วจึงเริ่มตรวจดูความปลอดภัยต่างๆภายในเครื่องบิน

- ประมาณ 40 นาทีก่อนเวลาเครื่องออกในเที่ยวบินสายยุโรป – อเมริกา หรือ 30
นาทีก่อนเวลาเครื่องออกในเที่ยวบินสายเอเชียและภายในประเทศให้เริ่มนำผู้โดยสารขึ้นเครื่องบิน
ได้ เมื่อผู้โดยสารทุกคนนั่งที่เรียบร้อยแล้วให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตรวจดูความปลอดภัยต่างๆ
ภายในเครื่องบินอีกครั้งหนึ่ง จากนั้นให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีหน้าที่ดูแลประตูทางออก
ฉุกเฉินเข้าประจำตำแหน่งของตน IM หรือ AP ประกาศสั่งให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเปลี่ยน
ระบบประตูให้เป็นแบบเตรียมพร้อมสำหรับการกรณีฉุกเฉิน จากนั้น IM หรือ AP แจ้ง
นักบินให้ทราบว่าภายในเครื่องบินพร้อมแล้วสำหรับการเดินทางแล้วพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
ที่มีหน้าที่ดูแลประตูทางออกฉุกเฉินทุกคนเตรียมพร้อมสำหรับการบินขึ้นของเครื่องบิน พนักงาน
ต้อนรับบนเครื่องบินที่เหลือเดินตรวจดูความพร้อมของทั้งผู้โดยสารและภายในเครื่องบินอีกเป็น
ครั้งสุดท้าย IM หรือ AP จะเริ่มประกาศสั่งให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคนเข้าประจำ
ตำแหน่งของตน จากนั้น IM หรือ AP เริ่มฉายหนังเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวหากเกิดกรณีฉุกเฉินขึ้นบน
เครื่องบิน

- ช่วงระหว่างเครื่องบินกำลังวิ่งเพื่อเตรียมขึ้นบินให้พนักงานต้อนรับบน
เครื่องบินประกาศคำต้อนรับแก่ผู้โดยสาร เมื่อเครื่องบินพร้อมที่จะวิ่งขึ้นแล้วนักบินจะแจ้งให้ทราบ
โดยการกระพริบไฟรัศมีขีดที่นั้ง 2 ครั้ง จากนั้นให้ IM หรือ AP ประกาศสั่งให้พนักงานต้อนรับ
บนเครื่องบินเตรียมพร้อมสำหรับการบินขึ้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเตรียมพร้อมสำหรับการ
บินขึ้นตามที่ได้ฝึกมา

ช่วงระหว่างเที่ยวบิน

- ให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคนนั่งประจำที่ของตนจนกว่าสัญญาณไฟ
แจ้งรัดเข็มขัดจะดับจึงเริ่มขึ้นมาให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่มแก่ผู้โดยสารได้

- ในระหว่างเที่ยวบินหากเครื่องบินจำเป็นต้องบินผ่านสภาพอากาศที่แปรปรวน
และมีสัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดติดขึ้นให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคนกลับไปนั่งประจำที่
ของตนทันทีโดยงดการให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่มไว้ก่อน IM หรือ AP ทำการประกาศแจ้ง
เตือนให้ผู้โดยสารกลับไปนั่งที่นั่งของตนและรัดสายเข็มขัดไว้จนกว่าสัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดจะ
ดับลง

- เมื่อใกล้ถึงจุดหมายปลายทาง (ประมาณ 5-10 นาทีก่อนเครื่องลงระดับ) นักบิน
จะประกาศให้ผู้โดยสารได้ทราบ ให้ IM หรือ AP ประกาศให้ผู้โดยสารทราบว่าพร้อมที่จะเริ่มหยุดการ
บริการด้านอาหารและเครื่องดื่มต่างๆแล้วและแจ้งเตือนให้ผู้โดยสารหยุดการใช้อุปกรณ์เกี่ยวกับอิ

อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพการเป็นสมาชิกบัตร มีผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวมต่างกัน กล่าวคือ ความคาดหวังที่เกิดจากลักษณะของการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจต่างกัน

4.2 สิริลักษณ์ สุขสินชัย 2545 ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อการปฏิบัติงานด้านการบริการบนเครื่องบินของบริษัทรบินไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างของประชากรที่ศึกษาคือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทรบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 322 คน พบว่าระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานด้านการบริการบนเครื่องบินโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับค่อนข้างสูงและได้เสนอแนะไว้ว่า ควรจัดให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีวันลาและตารางบินที่เหมาะสม มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม นอกจากนี้ บริษัทควรจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ที่เป็นประโยชน์ในสายงาน และจัดให้มีการสัมมนาร่วมกันระหว่างพนักงานแผนกต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และส่งเสริมสัมพันธภาพเพื่อให้งานบริการของบริษัทมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4.3 บุญมัน วงศ์สุนพรัตน์ 2542 ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างของประชากรที่ศึกษาคือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทรบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 351 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ดีมาก โดยเรียงระดับความสำคัญ ดังนี้ การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เป็นต้น และพนักงานมีความพอใจในลักษณะงานที่ปฏิบัติ ดังนี้ ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหารงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต รวมทั้งการปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน เป็นต้น

4.4 จินดารัตน์ สักดิ์สุภา (2544 : บทสรุป) ได้ทำการศึกษาการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการปฏิบัติงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทรบินไทย จำกัด (มหาชน)” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างของประชากรที่ศึกษาคือผู้โดยสารชาวไทยและชาวต่างประเทศที่เดินทางทั้งขาเข้าและขาออกประเทศไทย โดยเครื่องบินของบริษัทรบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้โดยสารมีความพึงพอใจที่อยู่ในระดับน้อยที่สุดในงานบริการด้านต่าง ๆ เรียงตามลำดับคือ ด้านบุคลิกของพนักงาน ได้แก่ พนักงานไม่แสดงท่าทีทำให้ไม่กล้ารบกวน ด้านความสะอาดเรียบร้อยในห้องโดยสารและการบริการอื่น ๆ ได้แก่ การบริการเป็นไปอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ด้านความรู้ในงานอาชีพ และการผ่านการอบรมของพนักงาน ได้แก่ พนักงานผ่านการอบรมด้านคุณธรรมมีใจบริการด้านการสื่อสารระหว่างพนักงานกับผู้โดยสาร ได้แก่ การประกาศของพนักงานชัดเจน ถูกต้อง ด้านการต้อนรับก่อนเครื่องขึ้น ได้แก่

การบริการสิ่งของเครื่องใช้ให้เหมาะสมตามโอกาส ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ได้แก่
พนักงานตรวจสอบความปลอดภัยก่อนเครื่องขึ้นลง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องวิเคราะห์การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) จะใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยมีขั้นตอนและระเบียบวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) จำนวน 5,912 คน ข้อมูลวันที่ 31 ธันวาคม 2550 หน่วยงาน QV-D บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้มีจำนวน 375 กลุ่มตัวอย่างจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) จำนวน 5,912 คน ข้อมูลวันที่ 31 ธันวาคม 2550 หน่วยงาน QV-D บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ TARO YAMANE

3. การสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างโดยวิธีสุ่มจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) โดยใช้การสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีหาค่าเฉลี่ย ซึ่งผลที่ได้จะมีกลุ่มตัวอย่างวันละ 40 คน รวมทั้งหมด 375 คน โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น

ตำแหน่งงาน	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง (คน)	จากจำนวน ทั้งหมด (คน)
IMV	3	38
IM	13	199
AP	28	445
AS	124	1,949
AH	207	3,281
รวม	375	5,912

4. ตัวแปรในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ครั้งนี้ จำแนกเป็น ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ประกอบด้วย

4.1 ตัวแปรต้น (Independent variable) ได้แก่

4.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการให้บริการบนเครื่องบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน ประสบการณ์ในการทำงาน กลุ่มเส้นทางเที่ยวบิน และชั้นของการให้บริการ เป็นต้น

4.1.2 การให้บริการทางด้านความปลอดภัยบนเครื่องบิน เช่น ช่วงก่อนเครื่องขึ้น ช่วงระหว่างเที่ยวบิน ช่วงก่อนเครื่องลงและช่วงหลังเครื่องลง เป็นต้น

4.1.3 การให้บริการทางด้านเครื่องดื่มและอาหารบนเครื่องบิน เช่น ช่วงก่อนเครื่องขึ้น ช่วงระหว่างเที่ยวบิน และช่วงก่อนเครื่องลง เป็นต้น

4.1.4 การให้บริการทางด้านอื่นๆบนเครื่องบินในต่างๆคือ ช่วงก่อนเครื่องขึ้น ช่วงระหว่างเที่ยวบิน ช่วงก่อนเครื่องลง และช่วงหลังเครื่องลงเป็นต้น

4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

ระดับการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน)ในช่วงเวลาต่างๆคือ ช่วงก่อนเครื่องขึ้น ช่วงระหว่างเที่ยวบิน ช่วงก่อนเครื่องลงและช่วงหลังเครื่องลง

5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่กำหนดไว้เป็น โครงสร้าง ให้ครอบคลุมหัวข้อที่ต้องการศึกษา ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นคำถามปลายปิด แบบให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการทางด้านความปลอดภัยบนเครื่องบิน เช่น ช่วงก่อนเครื่องขึ้น ช่วงระหว่างเที่ยวบิน ช่วงก่อนเครื่องลงและช่วงหลังเครื่องลง เป็นต้น เป็นคำถามปลายปิดแบบให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อเดียวโดยใช้มาตรวัดแบบ Likert's Scale ที่มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับและเป็นคำถามแบบปลายเปิดหากผู้ตอบต้องการให้ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการทางด้านอาหารและเครื่องดื่มบนเครื่องบิน เช่น คุณภาพและปริมาณของอาหารที่ให้บริการในแต่ละเที่ยวบินเช่น ช่วงก่อนเครื่องขึ้น ช่วงระหว่างเที่ยวบิน และช่วงก่อนเครื่องลงเป็นต้นเป็นคำถามปลายปิดแบบให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อเดียวโดยใช้มาตรวัดแบบ Likert's Scale ที่มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับและเป็นคำถามแบบปลายเปิดหากผู้ตอบต้องการให้ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการทางด้านอื่นๆบนเครื่องบิน เช่นช่วงก่อนเครื่องขึ้น ช่วงระหว่างเที่ยวบิน ช่วงก่อนเครื่องลงและช่วงหลังเครื่องลง เป็นต้น เป็นคำถามปลายปิด แบบให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อเดียวโดยใช้มาตรวัดแบบ Likert's Scale มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับและเป็นคำถามแบบปลายเปิดหากผู้ตอบต้องการให้ข้อเสนอแนะ

6. การทดสอบเครื่องมือ

6.1 เมื่อผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดในการศึกษาแล้ว จึงทำการตรวจสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามโดยตรวจสอบถึงความถูกต้องของเนื้อหาและนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

นาย สุรพิน สุประดิษฐ์ ตำแหน่งปัจจุบัน (พ.ค.2551) หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในระดับผู้บริหาร (IMV) รับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน)

นาง วรางคณา หทัยยุทธ์ ตำแหน่งปัจจุบัน (พ.ค.2551) ครูฝึกและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในระดับผู้จัดการบนเที่ยวบิน (IM) ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

นาย วิลาส ดวงกำเนิด ตำแหน่งปัจจุบัน (พ.ค.2551) ครูฝึกและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในระดับผู้จัดการบนเที่ยวบิน (IM) ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อตรวจสอบเนื้อหาและการใช้ภาษาในการสื่อสาร จากนั้นนำคำแนะนำต่างๆ มาปรับปรุง

6.2 ทำการทดสอบแบบสอบถาม (Pre-Test) เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ตอบจะมีความเข้าใจตรงกัน และตอบคำถามตามความเป็นจริงได้ทุกข้อ โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม จำนวน 40คน ในวันที่ 1 จำนวน 20 คน ในวันที่ 2 จำนวน 20 คน

6.3 ทดสอบความเชื่อถือของแบบสอบถามโดยวิธีการวัดน่าเชื่อถือของแบบสอบถามตามแนวคิดของครอนบาค (Cronbach Alpha Formula) (เพ็ญแข แสงแก้ว , 2541)

6.4 วิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยถ้าแบบสอบถามมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าใกล้เคียงกับ 1 มากแสดงว่ามีความเชื่อถือระดับสูงและจะต้องมีค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามให้มากกว่า 0.7 (กัลยา วานิชย์บัญชา , 2546)

7. การรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ศึกษาประกอบด้วย 2 ลักษณะ

7.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้แก่การรวบรวมข้อมูลจากบทความ และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้แก่คู่มือที่ให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยึดเป็นหลักในการทำงานเช่น PASSENGER SERVICE MANUAL (PSM) และ ROUTE SPECIALITY เป็นต้น เพื่อนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวความคิดการศึกษา

7.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้แก่ ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ตอบโดยกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบ QUOTA SAMPLING จากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) จำนวน 375 ตัวอย่างโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำการกรอกด้วยตนเองและรวบรวมแบบสอบถามและนำมาลงรหัสหลังจากนั้นจึงนำข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลและใช้โปรแกรมทางสถิติสำหรับงานวิจัย

8. การวิเคราะห์ข้อมูล

8.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความเรียบร้อยและสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และเรียงแบบสอบถามเพื่อใช้ในการลงรหัส

8.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสที่กำหนดไว้ล่วงหน้า สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายปิด ผู้วิจัยได้จัดกลุ่มคำตอบแล้วจึงนับคะแนนใส่รหัส

8.3 การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว ได้นำมาบันทึกเข้า File โดยใช้คอมพิวเตอร์เพื่อทำการประมวลผล ในการคำนวณค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับงานวิจัย

8.4 การวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยสถิติในการวิเคราะห์ดังนี้

8.4.1 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

ความถี่ (Frequency)

ร้อยละ (Percentage)

ค่าเฉลี่ยทางเลขคณิต (Arithmetic mean)

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

8.4.2 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของ 2 ประชากรหรือกลุ่มโดยสุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มอย่างเป็นอิสระต่อกัน (Independent - Sample T-Test) จากค่าสถิติแบบ t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไปโดยใช้สถิติวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance : One way ANOVA) จากสถิติแบบ F-Test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ในกรณีที่ยอมรับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไปโดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.0

9. เกณฑ์การแปลค่าความหมาย

9.1 การแปลค่ามาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert)

การใช้มาตรวัดแบบ Likert's Scale ที่มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ กำหนดเกณฑ์ในการประเมินค่าคะแนนที่ได้จากคำตอบตามสัดส่วนการประมาณ โดยมีระดับการตัดข้อมูลเป็นแบบมาตรวัดอันดับหรือช่วง (interval scale) ที่มีค่าถามเชิงนิยามหรือมีความหมายในเชิงบวก (positive) โดยมีสูตร ดังนี้

$$\text{Interval (I)} = \frac{\text{Rang(R)}}{\text{Class(C)}}$$

$$\text{เมื่อ R แทน คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด} = 5-1$$

$$\text{C แทน จำนวนชั้น} = 5$$

แทนค่าตัวแปรในสูตรดังนี้

$$\text{Interval (I)} = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

ระดับคะแนน	การแปลความหมาย
ระดับคะแนน 5	หมายถึง มากที่สุด
ระดับคะแนน 4	หมายถึง มาก
ระดับคะแนน 3	หมายถึง ปานกลาง
ระดับคะแนน 2	หมายถึง น้อย
ระดับคะแนน 1	หมายถึง น้อยที่สุด

สำหรับการแปลความหมายนั้น แปลความหมายจากค่าเฉลี่ย 5 ระดับ

ระดับคะแนนเฉลี่ย		การแปลความหมาย	
ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	มาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จากระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน ประสบการณ์ในการทำงาน กลุ่มเส้นทางเที่ยวบิน และชั้นของการให้บริการ เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยที่ได้รับไปเป็นแนวทางการสร้างกลยุทธ์เพื่อพัฒนา การดำเนินงาน การให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในบทนี้ ได้นำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมด ที่ได้ตอบกลับมาเป็นแบบสอบถามจำนวน 375 คน นำแบบสอบถามที่ได้มาประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อศึกษาผลการวิจัย โดยผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. ผลการวิเคราะห์ระดับการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน ประสบการณ์ในการทำงาน กลุ่มเส้นทางเที่ยวบิน และชั้นของการให้บริการ
4. การบริหารงานในเรื่องต่างๆ ของฝ่ายบริหารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ส่งกระทบ โดยตรงต่อการดำเนินงาน การให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

1. ผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของกลุ่มประชากร จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n=375)	ร้อยละ
เพศ		100.00
ชาย	170	45.30
หญิง	205	54.70
อายุ		100.00
ไม่เกิน 30 ปี	142	38.00
31 – 40 ปี	100	26.60
41 – 50 ปี	109	29.10
51 ปีขึ้นไป	24	6.30
ระดับการศึกษา		100.00
ปริญญาตรี	305	81.30
สูงกว่าปริญญาตรี	70	18.70
สถานภาพการสมรส		100.00
โสด	223	59.50
สมรส	137	36.50
แยกกันอยู่	0	0
หม้าย/หย่าร้าง	15	4.00
ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน		100.00
INFLIGHT MANAGER	3	0.80
ระดับผู้บริหาร (IMV)		
INFLIGHT MANAGER (IM)	13	3.47
AIR PURSER (AP)	28	7.47
AIR STEWARD (AS)	124	33.06
AIR HOSTESS (AH)	207	55.20

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n=375)	ร้อยละ
ประสบการณ์การทำงาน		100.00
น้อยกว่า 10 ปี	184	49.10
10 – 20 ปี	117	31.20
21 – 30 ปี	63	16.80
31 ปีขึ้นไป	11	2.90
กลุ่มเส้นทางเที่ยวบิน		100.00
กลุ่มเส้นทางยุโรปและอเมริกา	176	46.90
กลุ่มเส้นทางเอเชียและภายในประเทศ	199	53.10
ชั้นของการบริการที่ปฏิบัติงาน		100.00
ROYAL FIRST CLASS	63	16.80
ROYAL SILK CLASS	183	48.80
ECONOMY CLASS	129	34.40

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในระดับปฏิบัติการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 54.70 มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 305 คน คิดเป็นร้อยละ 81.30 สถานภาพโสด มีจำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50 ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน ตำแหน่ง AIR HOSTESS (AH) มีจำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 55.20 ประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่า 10 ปี มีจำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 49.10 กลุ่มเส้นทางเที่ยวบินที่ได้รับผิดชอบกลุ่มเส้นทางเอเชียและภายในประเทศ มีจำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 53.10 และ ชั้นของการบริการ ROYAL SILK CLASS มีจำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 48.80

2. ผลการวิเคราะห์ระดับการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 4.2 ระดับการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
โดยรวมทุกด้าน

รายการ	ระดับการดำเนินงาน			ลำดับ
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	
ช่วงก่อนเครื่องขึ้น	4.36	0.51	มากที่สุด	3
ช่วงระหว่างเที่ยวบิน	4.27	0.56	มากที่สุด	4
ช่วงก่อนเครื่องลง	4.54	0.58	มากที่สุด	1
ช่วงหลังเครื่องลง	4.40	0.63	มากที่สุด	2
เฉลี่ย	4.36	0.534	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่าระดับการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมทุก ๆ ด้านพนักงานปฏิบัติสม่ำเสมอทุกครั้ง ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายอย่างครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 4.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับการดำเนินงานช่วงก่อนเครื่องลง พนักงานปฏิบัติสม่ำเสมอทุกครั้งตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายอย่างครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 4.54 รองลงมาคือช่วงหลังเครื่องลง มีค่าเฉลี่ย 4.40 ช่วงก่อนเครื่องขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.36 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ช่วงระหว่างเที่ยวบิน มีค่าเฉลี่ย 4.27

ตารางที่ 4.3 ระดับการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องขึ้น

ระดับการดำเนินงาน	ระดับการดำเนินงาน			ลำดับ
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	
1. การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน	4.35	0.54	มากที่สุด	2
2. การให้บริการทางด้านเครื่องดื่ม	3.85	1.10	มาก	3
3. การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน	4.51	0.67	มากที่สุด	1
เฉลี่ย	4.37	0.52	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่าระดับการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องขึ้น โดยภาพรวมพนักงานปฏิบัติสม่ำเสมอ ทุกครั้งตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายอย่างครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 4.37 เมื่อพิจารณา ในแต่ละด้านพบว่า การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน พนักงานปฏิบัติสม่ำเสมอ ทุกครั้งตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายอย่างครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 4.51 รองลงมาคือ การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน มีค่าเฉลี่ย 4.35 และการให้บริการทางด้านเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ย 3.85 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ระดับการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงระหว่างเที่ยวบิน

ระดับการดำเนินงาน	ระดับการดำเนินงาน			ลำดับ
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	
1. การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน	4.65	0.55	มากที่สุด	1
2. การให้บริการทางด้านเครื่องดื่มและอาหารบนเครื่องบิน	4.42	0.60	มากที่สุด	2
3. การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน	4.12	0.68	มาก	3
เฉลี่ย	4.27	0.55	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่าระดับการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงระหว่างเที่ยวบิน โดยภาพรวมพนักงานปฏิบัติสม่ำเสมอทุกครั้งตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายอย่างครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 4.27 เมื่อพิจารณา ในแต่ละด้าน พบว่าการให้ความสำคัญพลอดักซ์บนเครื่องบิน พนักงานปฏิบัติสม่ำเสมอทุกครั้ง ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายอย่างครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 4.65 รองลงมาคือ การให้บริการทางด้านเครื่องดื่มและอาหารบนเครื่องบิน มีค่าเฉลี่ย 4.42 และการให้บริการบริการทางด้าน อื่น ๆ บนเครื่องบิน มีค่าเฉลี่ย 4.12 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ระดับการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องลง

ระดับการดำเนินงาน	ระดับการดำเนินงาน			ลำดับ
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	
1. การให้ความสำคัญพลอดักซ์บนเครื่องบิน	4.60	0.56	มากที่สุด	1
2. การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน	4.29	0.76	มากที่สุด	2
เฉลี่ย	4.54	0.58	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่าระดับการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องลง โดยภาพรวม พนักงานปฏิบัติสม่ำเสมอทุกครั้งตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายอย่างครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 4.54 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า การให้ความสำคัญพลอดักซ์บนเครื่องบิน พนักงานปฏิบัติสม่ำเสมอทุกครั้งตามภารกิจ ที่ได้รับมอบหมายอย่างครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 4.60 รองลงมาคือ การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน มีค่าเฉลี่ย 4.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ระดับการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
ช่วงหลังเครื่องลง

ระดับการดำเนินงาน	ระดับการดำเนินงาน			ลำดับ
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	
1. การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน	4.58	0.57	มากที่สุด	1
2. การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน	4.31	0.81	มากที่สุด	2
เฉลี่ย	4.40	0.63	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่า ระดับการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงหลังเครื่องลง โดยภาพรวม พนักงานปฏิบัติสม่ำเสมอทุกครั้งตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายอย่างครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 4.40 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน พนักงานปฏิบัติสม่ำเสมอทุกครั้งตามภารกิจ ที่ได้รับมอบหมายอย่างครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 4.58 รองลงมาคือ การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน มีค่าเฉลี่ย 4.31

ตารางที่ 4.7 ความคิดเห็นในการปฏิบัติงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องขึ้น ในด้านการให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน

ระดับการดำเนินงาน	ความคิดเห็น	
	ไม่เหมาะสม	เหมาะสม
การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน		
1. พนักงานต้อนรับมีการตรวจเช็คอุปกรณ์ช่วยเหลือ ฉุกเฉินที่ตำแหน่งตนเองประจำอยู่บนเครื่องบินก่อน ทำการบิน	39 10.40%	336 89.60%
2. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการตรวจสอบว่า เจ้าหน้าที่แผนกต่าง ๆ ได้ลงไปจากเครื่องบินหมดแล้ว และเริ่มตรวจดูความปลอดภัยต่าง ๆ ภายในเครื่องบิน 5 นาทีก่อนผู้โดยสารขึ้นเครื่อง (SAFETY AND SECURITY CHECK PERFORM)	79 21.10%	296 78.90%
3. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการเก็บบัตรประจำตัว พนักงานของเจ้าหน้าที่แผนกต่าง ๆ ที่ขึ้นเครื่องระหว่าง และหลังจากการทำ SAFETY AND SECURITY CHECK PERFORM	141 37.60%	234 62.40%
4. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปรับตำแหน่งของประตู ให้อยู่ในตำแหน่ง ARMED โดยคำสั่งจาก IM หรือ AP	18 4.80%	357 95.20%
5. มีการฉายภาพยนตร์เกี่ยวกับการแนวทางในการปฏิบัติ หากเกิดกรณีฉุกเฉินขึ้นบนเครื่องบิน (ยกเว้นใน เครื่องบินบางประเภท)	4 1.10%	371 98.90%
6. มีการสาธิตการใช้เสื้อชูชีพ การให้หน้ากากออกซิเจน และการปฏิบัติกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินผู้โดยสารให้ ผู้โดยสาร (ในกรณีบินบางประเภท)	5 1.30%	370 98.70%
7. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการตรวจดูความพร้อม ภายในห้องโดยสารก่อนเครื่องทำการบินขึ้น เช่น ที่เก็บ สัมภาระ ปิดเรียบร้อย ผู้โดยสารนั่งอยู่กับที่และรัดสาย เข็มขัด ปรับพนักเก้าอี้ให้อยู่ในระดับตรง เปิดหน้าต่างข้าง ที่นั่ง ฯลฯ	10 2.70%	365 97.30%

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ระดับการดำเนินงาน	ความคิดเห็น	
	ไม่เหมาะสม	เหมาะสม
การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน (ต่อ)		
8. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้หยุดให้บริการทุกชนิด และกลับไปประจำตำแหน่งตนเองทันทีหลังจากมีการปรับตำแหน่งของประตูให้อยู่ในระดับตำแหน่ง ARMED เรียบร้อยแล้ว	96 26.60%	279 74.40%
9. ในชั้น ROYAL FIRST CLASS และชั้น ROYAL SILK CLASS พนักงานเก็บแก้วน้ำหรือถ้วยต่าง ๆ ที่ให้บริการผู้โดยสาร ได้ทันก่อนเครื่องเครื่องขึ้นเพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุระหว่างเครื่องวิ่งขึ้น	300 80.00%	75 20.00%
10. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเตรียมพร้อมขณะเครื่องบินทำการบินขึ้น เช่น ทบทวนข้อปฏิบัติต่าง ๆ กรณีหากมีเหตุการณ์ฉุกเฉินเกิดขึ้น ฯลฯ	64 17.10%	311 82.90%
เฉลี่ย	76 20.27%	299 79.73%

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นในการปฏิบัติงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องขึ้น ในด้านการให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ร้อยละ 79.73 พิจารณาเป็น รายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีเพียงข้อ 9. ในชั้น ROYAL FIRST CLASS และชั้น ROYAL SILK CLASS พนักงานเก็บแก้วน้ำหรือถ้วยต่าง ๆ ที่ให้บริการผู้โดยสาร ได้ทันก่อนเครื่องเครื่องขึ้นเพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุระหว่างเครื่องวิ่งขึ้น ที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้ความคิดเห็นว่ามี การปฏิบัติงาน ไม่เหมาะสม

ตารางที่ 4.8 ความคิดเห็นในการปฏิบัติงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องขึ้น ในด้านการให้บริการทางด้านเครื่องดื่มบนเครื่องบิน

ระดับการดำเนินงาน	ความคิดเห็น	
	ไม่เหมาะสม	เหมาะสม
การให้บริการเครื่องดื่มบนเครื่องบิน		
1. ในชั้น ROYAL FIRST CLASS และชั้น ROYAL SILK CLASS พนักงานให้บริการเครื่องดื่มกับผู้โดยสาร ได้ทันเวลา ก่อน การถูกเรียกให้ไปประจำตำแหน่งของตนเอง โดย IM หรือ AP	284 75.70%	91 24.30%
เฉลี่ย	284 75.70%	91 24.30%

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นในการปฏิบัติงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องขึ้น ในด้านการให้บริการทางด้านเครื่องดื่มบนเครื่องบิน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานไม่เหมาะสม ร้อยละ 75.70 ในการให้บริการเครื่องดื่มบนเครื่องบินในชั้น ROYAL FIRST CLASS และชั้น ROYAL SILK CLASS พนักงานให้บริการเครื่องดื่มกับผู้โดยสาร ได้ทันเวลา ก่อนการถูกเรียกให้ไปประจำตำแหน่งของตนเอง โดย IM หรือ AP

ตารางที่ 4.9 ความคิดเห็นในการปฏิบัติงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องขึ้น ในด้านการให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน

ระดับการดำเนินงาน	ความคิดเห็น	
	ไม่เหมาะสม	เหมาะสม
การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน		
1. มีการให้บริการหนังสือพิมพ์ นิตยสาร ต่าง ๆ กับผู้โดยสารทุกชั้นบริการบนภาคพื้นหลังจากผู้โดยสารขึ้นเครื่องหมดแล้ว	38 10.10%	337 89.90%
2. มีการให้บริการหูฟังสำหรับเพลง และภาพยนตร์บนเครื่องบินกับผู้โดยสารทุกชั้นบริการบนภาคพื้นหลังจากผู้โดยสารขึ้นเครื่องหมดแล้ว	30 8.00%	345 92.00%
3. ในชั้น ROYAL FIRST CLASS และชั้น ROYAL SILK CLASS มีการให้บริการกระเป๋าบรรจุของใช้ส่วนตัวในระหว่างการเดินทางเช่น แปรงสีฟัน ยาสีฟัน หวี ฯลฯ กับผู้โดยสารบนภาคพื้นดินหลังจากที่ผู้โดยสารขึ้นเครื่องหมดแล้ว	22 5.90%	353 94.10%
เฉลี่ย	30 8.00%	345 92.00%

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นในการปฏิบัติงานให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องขึ้น ในด้านการให้บริการอื่น ๆ บนเครื่องบิน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานเหมาะสม ร้อยละ 92.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในทุกข้อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานช่วงก่อนเครื่องขึ้นในด้านการให้บริการอื่น ๆ บนเครื่องบินมีความเหมาะสม

ตารางที่ 4.10 ความคิดเห็นในการปฏิบัติงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงระหว่างเที่ยวบิน ในด้านการให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน

ระดับการดำเนินงาน	ความคิดเห็น	
	ไม่เหมาะสม	เหมาะสม
การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน		
1. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั่งประจำที่ของตน จนกว่าสัญญาณไฟแดงรัดเข็มขัดจะดับจึงเริ่มให้บริการ ด้านอาหารและเครื่องดื่มแก่ผู้โดยสาร	16 4.30%	359 95.70%
2. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเดินตรวจตราความ เรียบร้อยบนเที่ยวบิน และเฝ้าระวังไม่ให้ผู้โดยสาร สูบบุหรี่บนเครื่องบิน	16 4.30%	359 95.70%
3. ในระหว่างเที่ยวบินหากเครื่องบินจำเป็นต้องบินผ่าน สภาพอากาศที่แปรปรวน และมีสัญญาณไฟแดง รัดเข็มขัดขึ้นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคน กลับไปนั่งประจำที่ของตนทันทีโดยงดการให้บริการ ด้านอาหารและเครื่องดื่มไว้ก่อน	28 7.50%	347 92.50%
4. เมื่อใกล้ถึงจุดหมายพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เตรียมอุปกรณ์การให้บริการต่าง ๆ เข้าที่ให้เรียบร้อย	18 4.80%	357 95.20%
เฉลี่ย	20 5.30%	355 94.70%

จากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นในการปฏิบัติงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงระหว่างเที่ยวบิน ในด้านการให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานเหมาะสม ร้อยละ 94.70 เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า ในทุกข้อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานช่วงระหว่างเที่ยวบิน ในด้านการให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน มีความเหมาะสม

ตารางที่ 4.11 ความคิดเห็นในการปฏิบัติงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงระหว่างเที่ยวบิน ในด้านการให้บริการทางด้านเครื่องดื่ม และอาหารบนเครื่องบิน

ระดับการดำเนินงาน	ความคิดเห็น	
	ไม่เหมาะสม	เหมาะสม
การให้บริการทางด้านเครื่องดื่ม และอาหารบนเครื่องบิน		
1. มีการแจกเมนูอาหาร และรายการเครื่องดื่มชนิดต่าง ๆ และไวน์ที่มีให้บริการบนเที่ยวบินแก่ผู้โดยสารหลังจากเครื่องขึ้นไปแล้ว	31 8.30%	344 91.70%
2. AIR STEWARD เตรียมบรรจุอาหารและเตรียมเครื่องดื่ม ต่าง ๆ ทั้งร้อนและเย็นได้ทันครบถ้วนทันเวลาในทุกเที่ยวบิน	46 12.30%	329 87.70%
3. มีการให้บริการอาหาร เครื่องดื่มชนิดต่าง ๆ และไวน์ได้ทันตามเวลาในทุกเที่ยวบิน	53 14.10%	322 85.90%
4. มีการให้บริการเครื่องดื่มต่าง ๆ แก่ผู้โดยสารในระหว่างเที่ยวบินอย่างสม่ำเสมอในเที่ยวบินที่มีระยะเวลานาน	16 4.30%	359 95.70%
เฉลี่ย	37 9.73%	339 90.27%

จากตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นในการปฏิบัติงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงระหว่างเที่ยวบิน ในด้านการให้บริการเครื่องดื่มและอาหารบนเครื่องบิน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานเหมาะสมร้อยละ 90.27 เมื่อพิจารณาในแต่ละรายชื่อ พบว่า ในทุกข้อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานช่วงระหว่างเที่ยวบินในด้านการให้บริการเครื่องดื่ม และอาหารบนเครื่องบิน มีความเหมาะสม

ตารางที่ 4.12 ความคิดเห็นในการปฏิบัติงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงระหว่างเที่ยวบิน ในด้านการให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน

ระดับการดำเนินงาน	ความคิดเห็น	
	ไม่เหมาะสม	เหมาะสม
การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน		
1. มีการให้บริการทางด้านความบันเทิง คือ การฉายภาพยนตร์ และรายการเพลงในระหว่างเที่ยวบิน	21 5.60%	354 94.40%
2. มีการให้บริการในด้านการจำหน่ายสินค้าปลอดภาษี แก่ ผู้โดยสาร ในระหว่างเที่ยวบิน	26 6.90%	349 93.10%
3. มีการให้บริการหนังสือพิมพ์ และนิตยสารแก่ผู้โดยสาร ในระหว่างเที่ยวบิน	53 14.10%	322 85.90%
4. มีการดูแลความสะอาด และเติมอุปกรณ์ที่ต้องใช้ใน ห้องน้ำให้เรียบร้อยในระหว่างเที่ยวบิน	14 3.70%	361 96.30%
5. มีการเขียนรายงานเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของ ผู้โดยสารต่อการให้บริการในระหว่างเที่ยวบิน	48 12.80%	327 87.20%
เฉลี่ย	32 8.64%	343 91.36%

จากตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นในการปฏิบัติงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงระหว่างเที่ยวบิน ในด้านการให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานเหมาะสม ร้อยละ 91.36 เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า ในทุกข้อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานช่วงระหว่างเที่ยวบิน ในด้านการให้บริการทางด้านอื่น ๆ มีความเหมาะสม

ตารางที่ 4.13 ความคิดเห็นในการปฏิบัติงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องลง ในด้านการให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน

ระดับการดำเนินงาน	ความคิดเห็น	
	ไม่เหมาะสม	เหมาะสม
การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน		
1. มีการจัดเก็บอุปกรณ์การให้บริการต่าง ๆ เข้าที่ให้เรียบร้อยและปลอดภัย	15 4.00%	360 96.00%
2. มีการประกาศเตือนให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง/ปรับพนักเก้าอี้ให้อยู่ในระดับตรง/พับ โต๊ะหน้าที่นั่งขึ้น/เปิดม่านหน้าต่างข้างที่นั่งก่อนเครื่องลง	4 1.10%	371 98.90%
3. มีการตรวจดูความปลอดภัยต่างๆ ภายในเครื่องบินก่อนเครื่องลง	6 1.60%	369 98.40%
4. มีการเดินตรวจดูผู้โดยสารเกี่ยวกับใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ทุกชนิดอีกครั้งก่อนเครื่องลง	13 3.50%	362 96.50%
5. มีการตรวจสอบการรัดเข็มขัดที่นั่งของผู้โดยสาร ปรับพนักเก้าอี้ให้อยู่ในระดับตรงและเปิดหน้าต่างข้างที่นั่งทุกบาน	9 2.40%	366 97.60%
6. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคนกลับไปนั่งประจำตำแหน่งของตนเองทันทีเมื่อได้รับการประกาศจาก IM หรือ AP	43 11.50%	332 88.50%
7. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเตรียมพร้อมขณะเครื่องบินทำการบินลง เช่น ทบทวนข้อปฏิบัติต่างๆ กรณีมีเหตุการณ์ฉุกเฉินเกิดขึ้น ฯลฯ	25 6.70%	350 93.30%
เฉลี่ย	16 4.38%	359 95.62%

จากตารางที่ 4.13 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นในการปฏิบัติงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องลง ในด้านการให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน ส่วนใหญ่มีความเห็นเห็นว่าการปฏิบัติงานเหมาะสม ร้อยละ 95.62 เมื่อ

พิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า ในทุกข้อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานช่วงก่อนเครื่องลง ในด้านการให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน มีความเหมาะสม

ตารางที่ 4.14 ความคิดเห็นในการปฏิบัติงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องลง ในด้านการให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน

ระดับการดำเนินงาน	ความคิดเห็น	
	ไม่เหมาะสม	เหมาะสม
การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน		
1. มีการแจกเอกสารพิธีการเข้าเมือง และศุลกากรกับ ผู้โดยสารในเที่ยวบินต่างประเทศทุกเที่ยวบิน	16 4.30%	359 95.70%
2. มีการแจกกล้วยไม้กับผู้โดยสารในเที่ยวบินต่างประเทศ บางเที่ยวบิน	25 6.70%	350 93.30%
3. มีการเก็บหูฟัง หนังสือพิมพ์ และภาชนะต่าง ๆ ที่ยังอยู่ กับผู้โดยสาร ทันเวลาก่อนได้รับคำประกาศจาก IM หรือ AP ให้กลับไปนั่งประจำที่	49 13.10%	326 86.90%
เฉลี่ย	30 8.00%	345 92.00%

จากตารางที่ 4.14 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นในการปฏิบัติงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องลง ในด้านการให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานเหมาะสม ร้อยละ 92.00 เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า ในทุกข้อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานช่วงก่อนเครื่องลง ในด้านการให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน มีความเหมาะสม

ตารางที่ 4.15 ความคิดเห็นในการปฏิบัติงานให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
ช่วงหลังเครื่องลง ในด้านการให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน

ระดับการดำเนินงาน	ความคิดเห็น	
	ไม่เหมาะสม	เหมาะสม
การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน		
1. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคอยดูแลผู้โดยสารไม่ให้ ปลดเข็มขัด ลูกจากที่นั่งหรือเปิดที่เก็บสัมภาระเหนือ ศีรษะในระหว่างเครื่องบินวิ่งเข้าลานจอด	17 95.50%	358 95.50%
2. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปรับตำแหน่งของประตู ให้อยู่ในตำแหน่ง DISARMED โดยคำสั่งจาก IM หรือ AP ได้เรียบร้อย	6 1.60%	369 98.40%
3. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตรวจสอบความปลอดภัย ต่าง ๆ ภายในเครื่องบิน และสิ่งของที่ผู้โดยสารอาจจะ ลืมทิ้งไว้อีกครั้งหลังจากผู้โดยสารลงจากเครื่อง หมดแล้ว	12 3.20%	363 96.80%
เฉลี่ย	12 3.11%	363 96.89%

จากตารางที่ 4.15 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นในการปฏิบัติงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงหลังเครื่องลง ในด้านการให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานเหมาะสม ร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า ในทุกข้อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานช่วงหลังเครื่องลง ในด้านการให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน มีความเหมาะสม

ตารางที่ 4.16 ความคิดเห็นในการปฏิบัติงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงหลังเครื่องลง ในด้านการให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน

ระดับการดำเนินงาน	ความคิดเห็น	
	ไม่เหมาะสม	เหมาะสม
การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน		
1. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการประสานงานกับพนักงานภาคพื้นในการช่วยเหลือ และให้การดูแลผู้โดยสาร โดยเฉพาะผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ เช่น VIP/ผู้โดยสารเด็กที่เดินทางคนเดียว/ผู้โดยสารป่วย/ผู้โดยสารที่ต้องใช้รถเข็น/ผู้โดยสารที่ถูกส่งตัวกลับประเทศเพราะทำผิดกฎหมาย ฯลฯ	20 5.30%	355 94.70%
2. มีการนำหนังสือพิมพ์และนิตยสารที่ขึ้นจากสถานีต้นทางส่งมอบให้พนักงานภาคพื้นเพื่อนำไปให้บริการแก่ผู้โดยสารที่รอจะขึ้นเครื่องเที่ยวบินถัดไปในห้องพักรอ (LOUNGE)	64 17.10%	311 82.90%
เฉลี่ย	42 11.20%	333 88.80%

จากตารางที่ 4.16 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นในการปฏิบัติงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงหลังเครื่องลง ในด้านการให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานเหมาะสม ร้อยละ 88.80 เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า ในทุกข้อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานช่วงหลังเครื่องลง ในด้านการให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน มีความเหมาะสม

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท
การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ
การสมรส ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน ประสบการณ์ในการทำงาน กลุ่มเส้นทาง
เที่ยวบิน และชั้นของการให้บริการ

3.1 การวิเคราะห์จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย
จำกัด (มหาชน) โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามเพศ

รายการ	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ช่วงก่อนเครื่องขึ้น	4.324	0.517	4.405	0.512	-1.525	0.128
ช่วงระหว่างเที่ยวบิน	4.235	0.502	4.307	0.600	-1.265	0.214
ช่วงก่อนเครื่องลง	4.482	0.598	4.595	0.566	-1.872	0.062
ช่วงหลังเครื่องลง	4.405	0.638	4.400	0.631	0.089	0.929
เฉลี่ย	4.305	0.510	4.415	0.550	-1.982	0.055

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท
การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมเพศทุกด้าน จำแนกตามเพศนั้น พบว่า พนักงานชายและ
พนักงานหญิง มีการดำเนินงานการให้บริการแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุก
ด้านมีการดำเนินงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องขึ้น จำแนกตามเพศ

รายการ	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน	4.29	0.506	4.40	0.566	-1.999	0.046*
2. การให้บริการทางด้านเครื่องคัมบนเครื่องบิน	3.77	1.160	3.91	1.044	-1.180	0.239
3. การให้บริการทางด้านต่าง ๆ บนเครื่องบิน	4.42	0.711	4.58	0.618	-2.286	0.023*
เฉลี่ย	4.32	0.517	4.41	0.512	-1.525	0.128

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องขึ้น จำแนกตามเพศนั้น พบว่า พนักงานชายและพนักงานหญิงมีการดำเนินงานการให้บริการช่วงก่อนเครื่องขึ้น ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ 1 การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน และข้อที่ 3. การให้บริการทางด้านต่าง ๆ บนเครื่องบิน พนักงานชายและพนักงานหญิง มีการดำเนินงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงระหว่างเที่ยวบิน จำแนกตามเพศ

รายการ	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน	4.56	0.543	4.72	0.547	-2.884	0.004*
2. การให้บริการทางด้านเครื่องคัมบนเครื่องบิน	4.38	0.606	4.46	0.589	-1.185	0.237
3. การให้บริการทางด้านต่าง ๆ บนเครื่องบิน	4.11	0.644	4.13	0.718	-0.306	0.760
เฉลี่ย	4.24	0.502	4.31	0.600	-1.265	0.207

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงระหว่างเที่ยวบิน จำแนกตามเพศนั้น พบว่า พนักงานชาย และพนักงานหญิงมีการดำเนินงานการให้บริการช่วงระหว่างเที่ยวบิน ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ 1. การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน พนักงานชาย และพนักงานหญิง มีการดำเนินงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องลง จำแนกตามเพศ

รายการ	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน	4.56	0.574	4.63	0.541	-1.170	0.243
2. การให้บริการทางด้านต่าง ๆ บนเครื่องบิน	4.22	0.834	4.34	0.685	-1.441	0.150
เฉลี่ย	4.48	0.598	4.60	0.566	-1.872	0.062

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องลง พนักงานชาย และพนักงานหญิง มีการดำเนินงานการให้บริการช่วงก่อนเครื่องลงไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานชาย และพนักงานหญิงมีการดำเนินงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงหลังเครื่องลง จำแนกตามเพศ

รายการ	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน	4.57	0.496	4.58	0.618	-0.169	0.866
2. การให้บริการทางด้านต่าง ๆ บนเครื่องบิน	4.29	0.854	4.33	0.772	-0.447	0.655
เฉลี่ย	4.41	0.639	4.40	0.631	0.089	0.929

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงหลังเครื่องลง จำแนกตามเพศนั้น พบว่า พนักงานชาย และพนักงานหญิง มีการดำเนินงานการให้บริการช่วงหลังเครื่องลงไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานชาย และพนักงานหญิงมีการดำเนินงานไม่แตกต่างกัน

3.2 การวิเคราะห์จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามอายุ

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ช่วงก่อนเครื่องขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	0.660	3	0.220	0.828	0.479
	ภายในกลุ่ม	98.556	371	0.266		
	รวม	99.216	374			
2. ช่วงระหว่างเที่ยวบิน	ระหว่างกลุ่ม	1.212	3	0.404	1.297	0.275
	ภายในกลุ่ม	115.498	371	0.311		
	รวม	116.709	374			
3. ช่วงก่อนเครื่องลง	ระหว่างกลุ่ม	1.973	3	0.658	1.951	0.121
	ภายในกลุ่ม	125.051	371	0.337		
	รวม	127.024	374			
4. ช่วงหลังเครื่องลง	ระหว่างกลุ่ม	1.091	3	0.364	0.905	0.439
	ภายในกลุ่ม	149.106	371	.402		
	รวม	150.197	374			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.287	3	0.096	0.333	0.802
	ภายในกลุ่ม	106.663	371	0.288		
	รวม	106.949	374			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุนั้น พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบิน โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีการดำเนินงานการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องขึ้น จำแนกตามอายุ

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	0.596	3	0.199	0.675	0.568
	ภายในกลุ่ม	109.233	371	0.294		
	รวม	109.829	374			
2. การให้บริการทางด้านเครื่องดื่มบนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	1.464	3	0.488	0.402	0.752
	ภายในกลุ่ม	450.173	371	1.213		
	รวม	451.637	374			
3. การให้บริการทางด้านต่าง ๆ บนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	0.367	3	0.122	0.274	0.844
	ภายในกลุ่ม	165.351	371	0.446		
	รวม	165.717	374			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.660	3	0.220	0.828	0.479
	ภายในกลุ่ม	98.556	371	0.266		
	รวม	99.216	374			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องขึ้น จำแนกตามอายุนั้น พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินช่วงก่อนเครื่องขึ้น ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณา เป็นรายชื่อ พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการในแต่ละชื่อไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงระหว่างเที่ยวบิน จำแนกตามอายุ

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	0.615	3	0.205	0.673	0.569
	ภายในกลุ่ม	112.921	371	0.304		
	รวม	113.536	374			
2. การให้บริการทางด้านเครื่องดื่มบนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	0.599	3	0.200	0.557	0.644
	ภายในกลุ่ม	132.652	370	0.359		
	รวม	133.251	373			
3. การให้บริการทางด้านต่าง ๆ บนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	2.423	3	0.808	1.734	0.160
	ภายในกลุ่ม	172.400	370	0.466		
	รวม	174.824	373			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.212	3	0.404	1.297	0.275
	ภายในกลุ่ม	115.498	371	0.311		
	รวม	116.709	374			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ระหว่างเที่ยวบิน จำแนกตามอายุนั้น พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินช่วงระหว่างเที่ยวบินไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการในแต่ละข้อไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2.25 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องลง จำแนกตามอายุ

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	1.314	3	0.438	1.417	0.237
	ภายในกลุ่ม	114.325	370	0.309		
	รวม	115.639	373			
2. การให้บริการทางด้านต่างๆ บนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	12.537	3	4.179	7.678	0.000*
	ภายในกลุ่ม	201.932	371	0.544		
	รวม	214.469	374			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.973	3	0.658	1.951	0.121
	ภายในกลุ่ม	125.051	371	0.337		
	รวม	127.024	374			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องลง จำแนกตามอายุนั้น พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบิน ช่วงก่อนเครื่องลงไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 2. การให้บริการทางด้านต่างๆ บนเครื่องบิน พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงหลังเครื่องลง จำแนกตามอายุ

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	2.093	3	0.698	2.203	0.087
	ภายในกลุ่ม	117.491	371	0.317		
2. การให้บริการทางด้านต่าง ๆ บนเครื่องบิน	รวม	119.584	374			
	ระหว่างกลุ่ม	9.866	3	3.289	5.192	0.002*
	ภายในกลุ่ม	235.003	371	0.633		
	รวม	244.869	374			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.091	3	0.364	0.905	0.439
	ภายในกลุ่ม	149.106	371	0.402		
	รวม	150.197	374			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงหลังเครื่องลง จำแนกตามอายุนั้น พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินช่วงหลังเครื่องลงไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 2. การให้บริการทางด้านต่าง ๆ บนเครื่องบิน พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการแตกต่างกัน

3.3 การวิเคราะห์จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	ระดับการศึกษา				t	Sig.
	ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ช่วงก่อนเครื่องขึ้น	4.35	0.493	4.43	0.603	-0.961	0.339
ช่วงระหว่างเที่ยวบิน	4.25	0.554	4.37	0.569	-1.610	0.108
ช่วงก่อนเครื่องลง	4.54	0.561	4.54	0.674	0.016	0.987
ช่วงหลังเครื่องลง	4.37	0.352	4.52	0.531	-2.103	0.038*
เฉลี่ย	4.35	0.531	4.41	0.551	-0.849	0.396

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามระดับศึกษานั้น พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ช่วงหลังเครื่องลง พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องขึ้น จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	ระดับการศึกษา				t	Sig.
	ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน	4.33	0.524	4.46	0.606	-1.606	0.112
2. การให้บริการทางด้านเครื่องดื่มนบนเครื่องบิน	3.78	1.112	4.14	0.997	-2.484	0.013*
3. การให้บริการทางด้านต่าง ๆ บนเครื่องบิน	4.51	0.639	4.49	0.775	0.329	0.743
เฉลี่ย	4.35	0.493	4.43	0.604	-0.961	0.276

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องขึ้น จำแนกตามระดับการศึกษานั้น พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการช่วงก่อนเครื่องขึ้นไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 2. การให้บริการทางด้านเครื่องดื่มนบนเครื่องบิน พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบิน ไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงระหว่างเที่ยวบิน จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	ระดับการศึกษา				t	Sig.
	ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน	4.64	0.538	4.67	0.607	-0.394	0.694
2. การให้บริการทางด้านเครื่องดื่มนและอาหารบนเครื่องบิน	4.41	0.606	4.48	0.558	-0.982	0.327
3. การให้บริการทางด้านต่าง ๆ บนเครื่องบิน	4.11	0.670	4.15	0.747	-0.341	0.733
เฉลี่ย	4.25	0.55	4.37	0.59	-1.610	0.108

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบิน ไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงระหว่างเที่ยวบิน จำแนกตามระดับศึกษานั้น พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการช่วงระหว่างเที่ยวบิน ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องลง จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	ระดับการศึกษา				t	Sig.
	ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน	4.60	0.541	4.60	0.623	0.027	0.979
2. การให้บริการทางด้านต่าง ๆ บนเครื่องบิน	4.28	0.779	4.33	0.653	-0.529	0.597
เฉลี่ย	4.54	0.561	4.54	0.674	0.016	0.987

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องลง จำแนกตามระดับศึกษานั้น พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการช่วงก่อนเครื่องลง ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบิน ไทย
จำกัด (มหาชน) ช่วงหลังเครื่องลง จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	ระดับการศึกษา				t	Sig.
	ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน	4.55	0.583	4.67	0.473	-1.787	0.076
2. การให้บริการทางด้านต่าง ๆ บนเครื่องบิน	4.26	0.839	4.51	0.631	-2.744	0.007*
เฉลี่ย	4.37	0.652	4.53	0.531	-2.103	0.038*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของ บริษัท การบิน ไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงหลังเครื่องลง จำแนกตามระดับศึกษานั้น พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 2. การให้บริการทางด้านต่าง ๆ บนเครื่องบิน พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการดำเนินงานการให้บริการแตกต่างกัน

3.4 การวิเคราะห์จำแนกตามสถานภาพการสมรส

ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบิน ไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามสถานภาพการสมรส

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ช่วงก่อนเครื่องขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	1.073	2	0.536	2.033	0.132
	ภายในกลุ่ม	98.143	372	0.264		
	รวม	99.216	374			
2. ช่วงระหว่างเที่ยวบิน	ระหว่างกลุ่ม	4.795	2	2.397	7.969	0.000*
	ภายในกลุ่ม	111.915	372	0.301		
	รวม	116.709	374			
3. ช่วงก่อนเครื่องลง	ระหว่างกลุ่ม	2.699	2	1.349	4.037	0.018*
	ภายในกลุ่ม	124.325	372	0.334		
	รวม	127.024	374			
4. ช่วงหลังเครื่องลง	ระหว่างกลุ่ม	1.167	2	0.584	1.457	0.234
	ภายในกลุ่ม	149.030	372	0.401		
	รวม	150.197	374			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.938	2	1.969	7.110	0.001*
	ภายในกลุ่ม	103.012	372	0.277		
	รวม	106.949	374			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามสถานภาพการสมรสนั้น พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ช่วงระหว่างเที่ยวบินและช่วงก่อนเครื่องลง พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท
การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงระหว่างเที่ยวบิน จำแนกตามสถานภาพการสมรส

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	4.226	2	2.113	7.190	0.001*
	ภายในกลุ่ม	109.310	372	0.294		
2. การให้บริการทางด้านเครื่องคั้ม และอาหารบนเครื่องบิน	รวม	113.536	374		0.524	0.593
	ระหว่างกลุ่ม	0.375	2	0.188		
3. การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บน เครื่องบิน	ภายในกลุ่ม	132.876	371	0.358	9.198	0.000*
	รวม	133.251	373			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	8.259	2	4.129	7.969	0.000*
	ภายในกลุ่ม	166.565	371	0.449		
	รวม	174.824	373			
	ระหว่างกลุ่ม	4.795	2	2.397		
	ภายในกลุ่ม	111.915	372	.301		
	รวม	116.709	374			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท
การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงระหว่างเที่ยวบิน จำแนกตามสถานภาพการสมรสนั้น พบว่า
พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินแตกต่าง
กัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 1.การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน และ ข้อ 3. การ
ให้บริการทางด้านอื่นๆ บนเครื่องบิน พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีการ
ดำเนินงานการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.35 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท
การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องลง จำแนกตามสถานภาพการสมรส

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	3.224	2	1.612	5.319	0.005*
	ภายในกลุ่ม	112.415	371	0.303		
	รวม	115.639	373			
2. การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	5.939	2	2.970	5.298	0.005*
	ภายในกลุ่ม	208.530	372	0.561		
	รวม	214.469	374			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.699	2	1.349	4.037	0.018*
	ภายในกลุ่ม	124.325	372	0.334		
	รวม	127.024	374			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.35 แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องลง จำแนกตามสถานภาพการสมรสนั้น พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 1. การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน และ ข้อ 2. การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันมีการดำเนินงานการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.36 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท
การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงหลังเครื่องลง จำแนกตามสถานภาพ การสมรส

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	4.327	2	2.164	6.983	0.001*
	ภายในกลุ่ม	115.257	372	0.310		
	รวม	119.584	374			
2. การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	3.706	2	1.853	2.858	0.059
	ภายในกลุ่ม	241.163	372	0.648		
	รวม	244.869	374			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.167	2	0.584	1.457	0.234
	ภายในกลุ่ม	149.030	372	0.401		
	รวม	150.197	374			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.36 แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงหลังเครื่องลง จำแนกตามสถานภาพการสมรสนั้น พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบิน ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 1.การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการต่างกัน

3.5 การวิเคราะห์จำแนกตามระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ตารางที่ 4.37 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท

การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมทุกด้านจำแนกตามระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ช่วงก่อนเครื่องขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	0.398	4	0.100	0.373	0.828
	ภายในกลุ่ม	98.818	370	0.267		
	รวม	99.216	374			
2. ช่วงระหว่างเที่ยวบิน	ระหว่างกลุ่ม	1.691	4	0.423	1.360	0.247
	ภายในกลุ่ม	115.019	370	0.311		
	รวม	116.709	374			
3. ช่วงก่อนเครื่องลง	ระหว่างกลุ่ม	9.076	4	2.269	7.118	0.000*
	ภายในกลุ่ม	117.948	370	0.319		
	รวม	127.024	374			
4. ช่วงหลังเครื่องลง	ระหว่างกลุ่ม	2.364	4	0.591	1.479	0.208
	ภายในกลุ่ม	147.834	370	0.400		
	รวม	150.197	374			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.237	4	0.309	1.082	0.365
	ภายในกลุ่ม	105.712	370	0.286		
	รวม	106.949	374			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.37 แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามระดับตำแหน่งงานในปัจจุบันนั้น พบว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณา พบว่า ช่วงก่อนเครื่องลง พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.38 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องขึ้น จำแนกตามระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	0.404	4	0.101	0.341	0.850
	ภายในกลุ่ม	109.425	370	0.296		
	รวม	109.829	374			
2. การให้บริการทางด้านเครื่องคัมบนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	6.184	4	1.546	1.284	0.276
	ภายในกลุ่ม	445.454	370	1.204		
	รวม	451.637	374			
3. การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	1.442	4	0.360	0.812	0.518
	ภายในกลุ่ม	164.276	370	0.444		
	รวม	165.717	374			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.398	4	0.100	0.373	0.828
	ภายในกลุ่ม	98.818	370	0.267		
	รวม	99.216	374			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.38 แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องขึ้น จำแนกตามระดับตำแหน่งงานในปัจจุบันนั้นพบว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.39 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงระหว่างเที่ยวบิน จำแนกตามระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	5.857	4	1.464	5.031	0.001*
	ภายในกลุ่ม	107.679	370	0.291		
	รวม	113.536	374			
2. การให้บริการทางด้านเครื่องดื่ม และอาหารบนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	2.134	4	0.534	1.502	0.201
	ภายในกลุ่ม	131.117	369	0.355		
	รวม	133.251	373			
3. การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	0.918	4	0.230	0.487	0.745
	ภายในกลุ่ม	173.905	369	0.471		
	รวม	174.824	373			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.691	4	0.423	1.360	0.247
	ภายในกลุ่ม	115.019	370	0.311		
	รวม	116.709	374			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.39 แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงระหว่างเที่ยวบิน จำแนกตามระดับตำแหน่งงานในปัจจุบันนั้น พบว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 1. การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.40 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องลง จำแนกตามระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	7.774	4	1.943	6.648	0.000*
	ภายในกลุ่ม	107.865	369	0.292		
	รวม	115.639	373			
2. การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	6.885	4	1.721	3.068	0.017*
	ภายในกลุ่ม	207.585	370	0.561		
	รวม	214.469	374			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	9.076	4	2.269	7.118	0.000*
	ภายในกลุ่ม	117.948	370	0.319		
	รวม	127.024	374			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.40 แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องลง จำแนกตามระดับตำแหน่งงานในปัจจุบันนั้น พบว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบันแตกต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 1. การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน และ ข้อ 2. การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.41 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงหลังเครื่องลง จำแนกตามระดับ ตำแหน่งงานในปัจจุบัน

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	6.110	4	1.527	4.980	0.001*
	ภายในกลุ่ม	113.474	370	0.307		
	รวม	119.584	374			
2. การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	3.135	4	0.784	1.200	0.311
	ภายในกลุ่ม	241.734	370	0.653		
	รวม	244.869	374			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.364	4	0.591	1.479	0.208
	ภายในกลุ่ม	147.834	370	0.400		
	รวม	150.197	374			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.41 แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงหลังเครื่องลง จำแนกตามระดับตำแหน่งงานในปัจจุบันนั้นพบว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 1.การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการแตกต่างกัน

3.6 การวิเคราะห์จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ตารางที่ 4.42 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ช่วงก่อนเครื่องขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	0.506	3	0.169	.634	0.593
	ภายในกลุ่ม	98.710	371	0.266		
	รวม	99.216	374			
2. ช่วงระหว่างเที่ยวบิน	ระหว่างกลุ่ม	5.531	3	1.844	6.153	0.000*
	ภายในกลุ่ม	111.178	371	0.300		
	รวม	116.709	374			
3. ช่วงก่อนเครื่องลง	ระหว่างกลุ่ม	5.859	3	1.953	5.980	0.001*
	ภายในกลุ่ม	121.165	371	0.327		
	รวม	127.024	374			
4. ช่วงหลังเครื่องลง	ระหว่างกลุ่ม	2.180	3	0.727	1.821	0.143
	ภายในกลุ่ม	148.018	371	0.399		
	รวม	150.197	374			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.772	3	0.924	3.291	0.021*
	ภายในกลุ่ม	104.177	371	0.281		
	รวม	106.949	374			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.42 แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามประสบการณ์การทำงานนั้น พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ช่วงระหว่างเที่ยวบินและช่วงก่อนเครื่องลง พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.43 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องขึ้น จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	1.268	3	0.423	1.445	0.229
	ภายในกลุ่ม	108.561	371	0.293		
	รวม	109.829	374			
2. การให้บริการทางด้านเครื่องดื่มบนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	2.850	3	0.950	0.785	0.503
	ภายในกลุ่ม	448.788	371	1.210		
	รวม	451.637	374			
3. การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	1.084	3	0.361	0.815	0.486
	ภายในกลุ่ม	164.633	371	0.444		
	รวม	165.717	374			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.506	3	0.169	0.634	0.593
	ภายในกลุ่ม	98.710	371	0.266		
	รวม	99.216	374			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.43 แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องขึ้น จำแนกตามประสบการณ์การทำงานนั้นพบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.44 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงระหว่างเที่ยวบิน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	2.298	3	0.766	2.555	0.055
	ภายในกลุ่ม	111.238	371	0.300		
	รวม	113.536	374			
2. การให้บริการทางด้านเครื่องดื่มและอาหารบนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	3.064	3	1.021	2.903	0.035*
	ภายในกลุ่ม	130.187	370	0.352		
	รวม	133.251	373			
3. การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	9.194	3	3.065	6.846	0.000*
	ภายในกลุ่ม	165.630	370	0.448		
	รวม	174.824	373			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	5.531	3	1.844	6.153	0.000*
	ภายในกลุ่ม	111.178	371	0.300		
	รวม	116.709	374			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.44 แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงระหว่างเที่ยวบิน จำแนกตามประสบการณ์การทำงานนั้นพบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 2. การให้บริการทางด้านเครื่องดื่ม และอาหารบนเครื่องบิน และข้อ 3. การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.45 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องลง จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	3.869	3	1.290	4.270	0.006*
	ภายในกลุ่ม	111.770	370	0.302		
	รวม	115.639	373			
2. การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	15.419	3	5.140	9.579	0.000*
	ภายในกลุ่ม	199.051	371	0.537		
	รวม	214.469	374			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	5.859	3	1.953	5.980	0.001*
	ภายในกลุ่ม	121.165	371	0.327		
	รวม	127.024	374			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.45 แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องลง จำแนกตามประสบการณ์การทำงานนั้นพบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 1.การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน และข้อ 3. การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.46 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงหลังเครื่องลง จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	3.229	3	1.076	3.432	0.017*
	ภายในกลุ่ม	116.355	371	0.314		
	รวม	119.584	374			
2. การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	3.925	3	1.308	2.014	0.111
	ภายในกลุ่ม	240.944	371	0.649		
	รวม	244.869	374			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.180	3	0.727	1.821	0.143
	ภายในกลุ่ม	148.018	371	0.399		
	รวม	150.197	374			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.46 แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงหลังเครื่องลง จำแนกตามประสบการณ์การทำงานนั้นพบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 1.การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการแตกต่างกัน

3.7 การวิเคราะห์จำแนกตามกลุ่มเส้นทางเที่ยวบิน

ตารางที่ 4.47 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามกลุ่มเส้นทางเที่ยวบิน

รายการ	กลุ่มเส้นทางเที่ยวบิน				t	Sig.
	ยุโรป/ อเมริกา		เอเชีย/ ภายในประเทศ			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ช่วงก่อนเครื่องขึ้น	4.37	0.53	4.36	0.50	0.247	0.805
ช่วงระหว่างเที่ยวบิน	4.26	0.58	4.28	0.54	-0.433	0.665
ช่วงก่อนเครื่องลง	4.52	0.61	4.56	0.55	-0.664	0.507
ช่วงหลังเครื่องลง	4.38	0.65	4.41	0.61	-0.468	0.640
เฉลี่ย	4.41	0.54	4.32	0.53	1.688	0.092

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.47 แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามกลุ่มเส้นทางเที่ยวบินนั้น พบว่า พนักงานที่มีกลุ่มเส้นทางเที่ยวบินแตกต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่กลุ่มเส้นทางเที่ยวบินแตกต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.48 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องขึ้น จำแนกตามกลุ่มเส้นทางเที่ยวบิน

รายการ	กลุ่มเส้นทางเที่ยวบิน				t	Sig.
	ยุโรป/ อเมริกา		เอเชีย/ ภายในประเทศ			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน	4.40	0.546	4.311	0.535	1.642	0.101
2. การให้บริการทางด้านเครื่องคัม บนเครื่องบิน	3.83	0.999	3.86	1.183	-0.258	0.796
3. การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน	4.49	0.732	4.52	0.602	-0.410	0.682
เฉลี่ย	4.37	0.530	4.36	0.502	0.247	0.805

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.48 แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องขึ้น จำแนกตามกลุ่มเส้นทางเที่ยวบินนั้น พบว่าพนักงานที่มีกลุ่มเส้นทางเที่ยวบินแตกต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีกลุ่มเส้นทางเที่ยวบินแตกต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.49 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงระหว่างเที่ยวบิน จำแนกตามกลุ่มเส้นทางเที่ยวบิน

รายการ	กลุ่มเส้นทางเที่ยวบิน				t	Sig.
	ยุโรป/ อเมริกา		เอเชีย/ ภายในประเทศ			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน	4.68	0.544	4.61	0.555	1.307	0.192
2. การให้บริการทางด้านเครื่องดื่มน้ำและอาหารบนเครื่องบิน	4.43	0.600	4.41	0.596	0.285	0.776
3. การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน	4.06	0.710	4.17	0.658	-1.471	0.142
เฉลี่ย	4.26	0.585	4.26	0.535	-0.433	0.665

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.49 แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงระหว่างเที่ยวบิน จำแนกตามกลุ่มเส้นทางเที่ยวบินนั้น พบว่า พนักงานที่มีกลุ่มเส้นทางเที่ยวบินแตกต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีกลุ่มเส้นทางเที่ยวบินแตกต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.50 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องลง จำแนกตามกลุ่มเส้นทางเที่ยวบิน

รายการ	กลุ่มเส้นทางเที่ยวบิน				t	Sig.
	ยุโรป/ อเมริกา		เอเชีย/ ภายในประเทศ			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน	4.56	0.57	4.64	0.54	-1.282	0.201
2. การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน	4.17	0.77	4.38	0.72	-1.277	0.008*
เฉลี่ย	4.52	0.61	4.56	0.55	-0.664	0.507

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.50 แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องลง จำแนกตามกลุ่มเส้นทางเที่ยวบินนั้น พบว่าพนักงานที่มีกลุ่มเส้นทางเที่ยวบินแตกต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 2. การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน พนักงานที่มีกลุ่มเส้นทางเที่ยวบินแตกต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.51 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงหลังเครื่องลง จำแนกตามกลุ่มเส้นทางเที่ยวบิน

รายการ	กลุ่มเส้นทางเที่ยวบิน				t	Sig.
	ยุโรป/ อเมริกา		เอเชีย/ ภายในประเทศ			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน	4.55	0.621	4.59	0.511	-0.800	0.424
2. การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน	4.38	0.753	4.26	0.854	1.370	0.172
เฉลี่ย	4.38	0.657	4.38	0.612	-0.468	0.640

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.51 แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงหลังเครื่องลง จำแนกตามกลุ่มเส้นทางเที่ยวบินนั้น พบว่า พนักงาน ที่มีกลุ่มเส้นทางเที่ยวบินแตกต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีกลุ่มเส้นทางเที่ยวบินแตกต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการไม่ แตกต่างกัน

3.8 การวิเคราะห์จำแนกตามชั้นของการบริการที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน

ตารางที่ 4.52 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามชั้นของ การบริการที่ปฏิบัติงานใน ปัจจุบัน

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ช่วงก่อนเครื่องลง	ระหว่างกลุ่ม	5.381	2	2.690	10.665	0.000*
	ภายในกลุ่ม	93.835	372	0.252		
	รวม	99.216	374			
2. ช่วงระหว่างเที่ยวบิน	ระหว่างกลุ่ม	2.758	2	1.379	4.503	0.012*
	ภายในกลุ่ม	113.951	372	0.306		
	รวม	116.709	374			
3. ช่วงก่อนเครื่องลง	ระหว่างกลุ่ม	3.237	2	1.618	4.863	0.008*
	ภายในกลุ่ม	123.787	372	0.333		
	รวม	127.024	374			
4. ช่วงหลังเครื่องลง	ระหว่างกลุ่ม	8.417	2	4.209	11.042	0.000*
	ภายในกลุ่ม	141.780	372	0.381		
	รวม	150.197	374			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.204	2	1.102	3.914	0.021*
	ภายในกลุ่ม	104.745	372	0.282		
	รวม	106.949	374			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.52 แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามชั้นของการบริการที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน นั้น พบว่า พนักงานที่มีชั้นของการบริการที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีการดำเนินงานการ ให้บริการบนเครื่องบินแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีชั้นของการบริการที่ ปฏิบัติงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.53 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องขึ้น จำแนกตามชั้นของการบริการที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	2.704	2	1.352	4.695	0.010*
	ภายในกลุ่ม	107.125	372	0.288		
	รวม	109.829	374			
2. การให้บริการทางด้านเครื่องดื่มนบนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	19.169	2	9.584	8.244	0.000*
	ภายในกลุ่ม	432.469	372	1.163		
	รวม	451.637	374			
3. การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	3.999	2	1.999	4.599	0.011*
	ภายในกลุ่ม	161.718	372	0.435		
	รวม	165.717	374			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	5.381	2	2.690	10.665	0.000*
	ภายในกลุ่ม	93.835	372	0.252		
	รวม	99.216	374			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.53 แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องขึ้น จำแนกตามชั้นของการบริการที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันนั้น พบว่า พนักงานที่มีชั้นของการบริการที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีการดำเนินงานการ ให้บริการบนเครื่องบิน แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีชั้นของการบริการที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.54 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงระหว่างเที่ยวบิน จำแนกตามชั้นของการบริการที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	0.092	2	0.046	0.150	0.861
	ภายในกลุ่ม	113.444	372	0.305		
	รวม	113.536	374			
2. การให้บริการทางด้านเครื่องดื่มและอาหารบนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	0.513	2	0.257	0.717	0.489
	ภายในกลุ่ม	132.738	371	0.358		
	รวม	133.251	373			
3. การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	3.774	2	1.887	4.093	0.017*
	ภายในกลุ่ม	171.050	371	0.461		
	รวม	174.824	373			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.758	2	1.379	4.503	0.012*
	ภายในกลุ่ม	113.951	372	.306		
	รวม	116.709	374			

จากตารางที่ 4.54 แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงระหว่างเที่ยวบิน จำแนกตามชั้นของการบริการที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน นั้น พบว่า พนักงานที่มีชั้นของการบริการที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบิน แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 3.การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน พนักงานที่มีชั้นของการบริการที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.55 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องลง จำแนกตามชั้นของการบริการที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	5.098	2	2.549	8.555	0.000*
	ภายในกลุ่ม	110.541	371	0.298		
	รวม	115.639	373			
2. การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	15.692	2	7.846	14.683	0.000*
	ภายในกลุ่ม	198.778	372	0.534		
	รวม	214.469	374			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.237	2	1.618	4.863	0.008*
	ภายในกลุ่ม	123.787	372	0.333		
	รวม	127.024	374			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.55 แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องลง จำแนกตามชั้นของการบริการที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันนั้น พบว่า พนักงานที่มีชั้นของการบริการที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีชั้นของการบริการที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.56 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงหลังเครื่องลง จำแนกตามชั้นของการบริการที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	2.322	2	1.161	3.683	0.026*
	ภายในกลุ่ม	117.262	372	0.315		
	รวม	119.584	374			
2. การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	10.861	2	5.430	8.633	0.000*
	ภายในกลุ่ม	234.009	372	0.629		
	รวม	244.869	374			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	8.417	2	4.209	11.04	0.000*
	ภายในกลุ่ม	141.780	372	0.381	2	
	รวม	150.197	374			

จากตารางที่ 4.56 แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงหลังเครื่องลง จำแนกตามชั้นของการบริการที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันนั้น พบว่า พนักงานที่มีชั้นของการบริการที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบิน แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีชั้นของการบริการที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการต่างกัน

4. การบริหารงานในเรื่องต่างๆ ของฝ่ายบริหารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ส่งกระทบโดยตรงต่อการดำเนินงาน การให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

4.1 ช่วงก่อนเครื่องขึ้น

4.1.1 การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน

แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นในการปฏิบัติงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องขึ้น ในด้านการให้ความปลอดภัยบน

เครื่องบิน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ร้อยละ 79.73 พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีเพียงข้อ 9. ในชั้น ROYAL FIRST CLASS และชั้น ROYAL SILK CLASS พนักงานเก็บแกว่น้ำหรือถ้วยต่าง ๆ ที่ให้บริการผู้โดยสาร ได้ทันก่อนเครื่องขึ้นเพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุระหว่างเครื่องวิ่งขึ้น ที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้ความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานไม่เหมาะสม

พบว่า พนักงานมีปัญหาที่เกี่ยวกับการดำเนินงานการให้บริการในช่วงก่อนเครื่องขึ้น ในด้านการให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน ร้อยละ 29.60 ปัญหาที่มีจำนวนมากที่สุดคือ เวลาในการตรวจสอบความปลอดภัยบนเครื่องบินมีน้อย ร้อยละ 15.20 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่แผนกต่าง ๆ ไม่ให้ความร่วมมือ ร้อยละ 7.46 การปฏิบัติงานแต่ละครั้งทำไม่สม่ำเสมอ ร้อยละ 3.47 และ ไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนในการสาธิตการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ร้อยละ 3.47

4.1.2 การให้บริการทางด้านเครื่องดื่มบนเครื่องบิน

แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นในการปฏิบัติงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องขึ้น ในด้านการให้บริการทางด้านเครื่องดื่มบนเครื่องบิน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานไม่เหมาะสม ร้อยละ 75.70 ในการให้บริการเครื่องดื่มบนเครื่องบินในชั้น ROYAL FIRST CLASS และชั้น ROYAL SILK CLASS พนักงานให้บริการเครื่องดื่มกับผู้โดยสาร ได้ทันเวลาก่อนการถูกเรียกให้ไปประจำตำแหน่งของตนเองโดย IM หรือ AP

พบว่า พนักงานมีปัญหาที่เกี่ยวกับการดำเนินงานการให้บริการ ในช่วงก่อนเครื่องขึ้น ในด้านการให้บริการทางด้านเครื่องดื่มบนเครื่องบิน ร้อยละ 4.80 ปัญหา ที่มีจำนวนมากที่สุดคือ ขั้นตอนการดำเนินมากเกินไปในขณะที่เวลามีจำกัด ร้อยละ 4.00 และ การบริการไม่สอดคล้องกัน ร้อยละ 0.80

4.1.3 การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน

แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นในการปฏิบัติงานให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องขึ้น ในด้านการให้บริการอื่น ๆ บนเครื่องบิน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานเหมาะสม ร้อยละ 92.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในทุกข้อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานช่วงก่อนเครื่องขึ้น ในด้านการให้บริการอื่น ๆ บนเครื่องบินมีความเหมาะสมอยู่แล้ว

พบว่า พนักงานมีปัญหาที่เกี่ยวกับการดำเนินงานการให้บริการในช่วงก่อนเครื่องขึ้น ในด้านการให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน ร้อยละ 4.27 ปัญหาที่มีจำนวนมากที่สุด

คือ หนังสือพิมพ์ และนิตยสารต่างๆ ไม่เพียงพอ ร้อยละ 3.20 และการให้บริการหูฟังไม่เป็นระเบียบเท่าที่ควร ร้อยละ 1.07

4.2 ช่วงระหว่างเที่ยวบิน

4.2.1 การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน

แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นในการปฏิบัติงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงระหว่างเที่ยวบิน ในด้านการให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานเหมาะสม ร้อยละ 94.70 เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า ในทุกข้อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานช่วงระหว่างเที่ยวบิน ในด้านการให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน มีความเหมาะสม

พบว่า พนักงานมีปัญหาที่เกี่ยวกับการดำเนินงานการให้บริการในช่วงระหว่างเที่ยวบิน ในด้านการให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน ร้อยละ 5.33 ปัญหา ที่มีจำนวนมากที่สุดคือ การสูบบุหรี่บนเครื่องบินของผู้โดยสารและพนักงาน ร้อยละ 4.80 และไม่มีมาตรฐานที่ดีพอในการตรวจสอบของต้องห้าม ร้อยละ 0.53

4.2.2 การให้บริการทางด้านเครื่องดื่ม และอาหารบนเครื่องบิน

แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นในการปฏิบัติงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงระหว่างเที่ยวบิน ในด้านการให้บริการเครื่องดื่มและอาหารบนเครื่องบิน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานเหมาะสม ร้อยละ 90.27 เมื่อพิจารณาในแต่ละรายข้อ พบว่า ในทุกข้อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานช่วงระหว่างเที่ยวบิน ในด้านการให้บริการเครื่องดื่ม และอาหารบนเครื่องบิน มีความเหมาะสม

พบว่า พนักงานมีปัญหาที่เกี่ยวกับการดำเนินงานการให้บริการในช่วงระหว่างเที่ยวบิน ในด้านการให้บริการทางด้านเครื่องดื่มบนเครื่องบิน ร้อยละ 9.86 ปัญหาที่มีจำนวนมากที่สุดคือ การให้บริการเครื่องดื่ม และอาหารสำหรับเที่ยวบินที่ระยะเวลา การบินสั้นยังไม่เหมาะสม ร้อยละ 9.87

4.2.3 การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน

แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นในการปฏิบัติงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงระหว่างเที่ยวบิน ในด้านการให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานเหมาะสม ร้อยละ 91.36 เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า ในทุกข้อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานช่วงระหว่างเที่ยวบิน ในด้านการให้บริการทางด้านอื่น ๆ มีความเหมาะสม

พบว่า พนักงานมีปัญหาที่เกี่ยวกับการดำเนินงานการให้บริการในช่วงระหว่างเที่ยวบิน ในด้านการให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน ร้อยละ 3.20 ปัญหา ที่มีจำนวนมากที่สุดคือ อุปกรณ์ฉายภาพยนตร์มีสภาพเก่า ร้อยละ 1.60 รองลงมาการจำหน่ายสินค้าไม่ดึงดูดใจ ผู้โดยสาร ร้อยละ 1.07 และผู้โดยสารไม่นิยมเขียนแบบสอบถาม ร้อยละ 0.53

4.3 ช่วงก่อนเครื่องลง

4.3.1 การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน

แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นในการปฏิบัติงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องลง ในด้านการให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน ส่วนใหญ่มีความเห็นเห็นว่าการปฏิบัติงานเหมาะสม ร้อยละ 95.62 เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า ในทุกข้อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานช่วงก่อนเครื่องลง ในด้านการให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน มีความเหมาะสม

พบว่า พนักงานมีปัญหาที่เกี่ยวกับข้อการดำเนินงานการให้บริการในช่วงก่อนเครื่องขึ้น ในด้านการให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน ร้อยละ 2.13 ปัญหาที่มีจำนวนมากที่สุดคือ ผู้โดยสารไม่ให้ความร่วมมือในการรัดเข็มขัด/ปรับพนักเก้าอี้ /พับโต๊ะที่นั่ง/เปิดม่านหน้าต่าง ร้อยละ 1.60 และการจัดเก็บ ตรวจสอบอุปกรณ์ยังไม่สม่ำเสมอ ร้อยละ 0.53

4.3.2 การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน

แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นในการปฏิบัติงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องลง ในด้านการให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานเหมาะสม ร้อยละ 92.00 เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า ในทุกข้อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงาน ช่วงก่อนเครื่องลง ในด้านการให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน มีความเหมาะสม

พบว่า พนักงานมีปัญหาที่เกี่ยวกับข้อการดำเนินงานการให้บริการในช่วงก่อนเครื่องขึ้น ในด้านการให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน ร้อยละ 3.46 ปัญหาที่มีจำนวนมากที่สุดคือ การแจกคอกกล้วยไม้ ยังไม่เหมาะสมกับเที่ยวบินต่าง ๆ ร้อยละ 1.60 รองลงมา การเก็บอุปกรณ์ของพนักงานไม่ทันตามเวลา ร้อยละ 1.33 และแจกเอกสารพิธีการเข้าเมือง และศุลกากรยังไม่ครบทุกเที่ยวบิน ร้อยละ 0.53

4.4 ช่วงหลังเครื่องลง

4.4.1 การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน

แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นในการปฏิบัติงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงหลังเครื่องลง ในด้านการให้บริการทางด้านอื่น ๆ บน

เครื่องบิน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานเหมาะสม ร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า ในทุกข้อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานช่วงหลังเครื่องลงในด้านการให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน มีความเหมาะสม

พบว่า พนักงานมีปัญหาที่เกี่ยวกับข้อการดำเนินงานการให้บริการในช่วงก่อนเครื่องขึ้น ในด้านการให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน ร้อยละ 1.06 ปัญหาที่มีจำนวนมากที่สุดคือ ผู้โดยสารไม่ให้ความร่วมมือ ร้อยละ 1.06

4.4.2 การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน

แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นในการปฏิบัติงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงหลังเครื่องลง ในด้านการให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานเหมาะสม ร้อยละ 88.80 เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า ในทุกข้อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงาน ช่วงหลังเครื่องลงในด้านการให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน มีความเหมาะสม

พบว่า พนักงานมีปัญหาที่เกี่ยวกับข้อการดำเนินงานการให้บริการในช่วงก่อนเครื่องขึ้น ในด้านการให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน ร้อยละ 4.80 ปัญหาที่มีจำนวนมากที่สุดคือ ยังไม่มีพนักงานภาคพื้นดินมารับหนังสือพิมพ์และนิตยสาร ร้อยละ 3.46 และขาดการประสานงานที่ีระหว่างพนักงานต้อนรับและพนักงานภาคพื้นดิน ร้อยละ 1.33

4.5 การบริหารงานในเรื่องต่างๆ ของฝ่ายบริหารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ส่งกระทบโดยตรงต่อการดำเนินงาน การให้บริการบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

4.5.1 การสรรหาและการคัดเลือกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในปัจจุบัน

แสดงให้เห็นว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่ ร้อยละ 62.70 มีความคิดเห็นว่าการสรรหา และการคัดเลือกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในปัจจุบันมีความเหมาะสม

พบว่า มีปัญหาการสรรหาและการคัดเลือกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีผลกระทบต่อการทำงาน ร้อยละ 17.60 ปัญหาที่มีจำนวนมากที่สุดคือ ไร้เส้นสายในการเข้ามาเป็นพนักงานต้อนรับ ร้อยละ 11.47 และมาตรฐานในการสรรหาบุคคล ยังไม่เหมาะสม ร้อยละ 6.13

4.5.2 การฝึกอบรมในด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินใน

ปัจจุบัน

แสดงให้เห็นว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่ ร้อยละ 73.9 มีความคิดเห็นว่าการฝึกอบรมในด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในปัจจุบันมีความเหมาะสม

พบว่า การฝึกอบรมในด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน ร้อยละ 12.27 ปัญหาที่มีจำนวนมากที่สุด คือ การจำลองเหตุการณ์ต่าง ๆ น้อยเกินไป ร้อยละ 7.47 และ ระยะเวลาในการฝึกอบรมน้อยเกินไป ร้อยละ 4.80

4.5.3 การฝึกอบรมในด้านการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ในปัจจุบัน

แสดงให้เห็นว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่ ร้อยละ 77.10 มีความคิดเห็นว่าการฝึกอบรมในด้านการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในปัจจุบันมีความเหมาะสม

พบว่า การฝึกอบรมในด้านการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน ร้อยละ 6.67 ปัญหาที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ระยะเวลาในการฝึกอบรมน้อย ร้อยละ 3.20 รองลงมา ข้อมูลในด้านการบริการในการฝึกอบรมไม่สมบูรณ์ ร้อยละ 2.14 และการฝึกอบรมยังไม่เข้มงวดเท่าที่ควร ร้อยละ 0.53

4.5.4 หลักเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ในปัจจุบัน

แสดงให้เห็นว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่ ร้อยละ 57.6 มีความคิดเห็นว่าหลักเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในปัจจุบันยังไม่เหมาะสม

พบว่าหลักเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน ร้อยละ 16.27 ปัญหาที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ใช้การสอบมากกว่าพิจารณาตามผลงาน ร้อยละ 5.60 รองลงมา ใช้เส้นสาย ในการเลื่อนตำแหน่ง ร้อยละ 3.74 ระยะเวลาในการเลื่อนตำแหน่งไม่เหมาะสม ร้อยละ 3.73 และยังไม่มีการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง ร้อยละ 3.20

4.5.5 วันและเวลาในการหยุดพักของแต่ละเดือนและหลักเกณฑ์การลาพักร้อนของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในปัจจุบัน

แสดงให้เห็นว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่ ร้อยละ 53.60 มีความคิดว่าวันและเวลาในการหยุดพักของแต่ละเดือนและหลักเกณฑ์การลาพักร้อนของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในปัจจุบัน ยังไม่เหมาะสม

พบว่า วันและเวลาในการหยุดพักของแต่ละเดือนและหลักเกณฑ์การลาพักร้อนของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน ร้อยละ 17.07 ปัญหาที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ระยะเวลาในการพักน้อย ร้อยละ 10.94 รองลงมา การขอเอกสาร ลาพักร้อนยาก ร้อยละ 5.60 เงินเดือนที่ได้รับยังไม่เหมาะสมกับงาน ร้อยละ 0.53

4.5.6 หลักเกณฑ์ในการแลกตารางบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในปัจจุบัน

แสดงให้เห็นว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่ ร้อยละ 66.70 มีความคิดเห็นว่าหลักเกณฑ์ในการแลกตารางบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในปัจจุบันยัง

พบว่า หลักเกณฑ์ในการแลกตารางบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน ร้อยละ 18.67 ปัญหาที่มีจำนวนมากที่สุด คือ มีการจำกัดการแลกตารางบิน ร้อยละ 15.47 รองลงมา เงื่อนไขในการเลือกตารางบินมากเกินไป ร้อยละ 2.67 และขาดความยุติธรรมในการแลกตารางบิน ร้อยละ 0.53

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในบทนี้จะเป็นการสรุปผล อภิปรายผลที่ได้จากข้อมูลจากการศึกษาวิจัย รวมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการให้บริการบนเครื่องบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีสาระสำคัญที่นำเสนอต่อไปนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 สรุปผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระดับตำแหน่งในปัจจุบัน ประสบการณ์การทำงาน กลุ่มเส้นทางเที่ยวบิน และชั้นของการบริการที่ปฏิบัติงาน จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในระดับปฏิบัติการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 54.70 อายุไม่เกิน 30 ปี มีจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 305 คน คิดเป็นร้อยละ 81.30 สถานภาพโสด มีจำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50 ระดับตำแหน่งงาน ในปัจจุบัน ตำแหน่ง AIR HOSTESS (AH) มีจำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 ประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่า 10 ปี มีจำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 49.10 กลุ่มเส้นทางเที่ยวบินให้รับผิดชอบกลุ่มเส้นทางเอเชียและภายในประเทศ มีจำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 53.10 และเป็นชั้นของการบริการ ROYA SILK CLASS มีจำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 48.80

1.2 สรุปผลการวิเคราะห์การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

1.2.1 การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า

1) การดำเนินงานการให้บริการโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับที่ดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.36 เมื่อพิจารณาการให้บริการในแต่ละด้าน พบว่า ระดับการดำเนินงานช่วงก่อนเครื่องลงอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.54 รองลงมาคือช่วงหลังเครื่องลง มีค่าเฉลี่ย 4.40 ช่วงก่อนเครื่องขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.36 และช่วงระหว่างเที่ยวบิน มีค่าเฉลี่ย 4.27

2) ช่วงก่อนเครื่องขึ้น โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.37 เมื่อพิจารณาการให้บริการในแต่ละด้านพบว่า การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน มีระดับการดำเนินงาน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.51 รองลงมาคือการให้ความปลอดภัย บนเครื่องบิน มีค่าเฉลี่ย 4.35 และการให้บริการทางด้านเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ย 3.85 ตามลำดับ

3) ช่วงระหว่างเที่ยวบิน โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.27 เมื่อพิจารณาการให้บริการในแต่ละด้าน พบว่า การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน มีระดับการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.65 รองลงมาคือ การให้บริการทางด้านอาหาร และเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.42 และการให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน มีค่าเฉลี่ย 4.12 ตามลำดับ

(1) ช่วงก่อนเครื่องลง โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.54 เมื่อพิจารณาการให้บริการในแต่ละด้าน พบว่า การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน มีระดับการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.60 รองลงมาคือ การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน มีค่าเฉลี่ย 4.29 ตามลำดับ

(2) ช่วงหลังเครื่องลง โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.40 เมื่อพิจารณาการให้บริการในแต่ละด้านพบว่า การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบินมีระดับ การดำเนินงาน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.58 รองลงมาคือ การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบินมีค่าเฉลี่ย 4.31

1.2.2 ความคิดเห็นในการปฏิบัติงานให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท

การบินไทย จำกัด (มหาชน) จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า

1) ช่วงก่อนเครื่องขึ้น ในด้านการให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมอยู่แล้ว ร้อยละ 79.93 พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมอยู่แล้ว มีเพียงข้อ 9. ในชั้น ROYAL FIRST CLASS และชั้น ROYAL SILK CLASS พนักงานเก็บแก้วน้ำ หรือถ้วยต่าง ๆ ที่ให้บริการผู้โดยสาร ได้ทันก่อนเครื่องเครื่องขึ้นเพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุระหว่างเครื่องวิ่งขึ้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้ความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงาน ไม่เหมาะสม

2) ช่วงก่อนเครื่องขึ้น ในด้านการให้บริการทางด้านเครื่องดื่มบนเครื่องบิน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดเห็นที่ไม่เหมาะสม ร้อยละ 75.70 ในการให้บริการเครื่องดื่มบนเครื่องบิน ในชั้น ROYAL FIRST CLASS และชั้น ROYAL SILK CLASS พนักงาน

ให้บริการเครื่องดื่มกับผู้โดยสาร ได้ทันเวลาก่อนการถูกเรียกให้ไปประจำตำแหน่งของตนเอง โดย IM หรือ AP

3) ช่วงก่อนเครื่องขึ้น ในด้านการให้บริการอื่น ๆ บนเครื่องบินส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานเหมาะสมอยู่แล้ว ร้อยละ 92.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในทุกข้อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานช่วงก่อนเครื่องขึ้น ในด้านการให้บริการอื่น ๆ บนเครื่องบินมีความเหมาะสมอยู่แล้ว

4) ช่วงระหว่างเที่ยวบิน ในด้านการให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน ส่วนใหญ่ร้อยละ 94.70 มีความคิดเห็นว่าเป็นเหมาะสมอยู่แล้ว เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ในทุกด้านพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดเห็นว่าเป็นเหมาะสมอยู่แล้ว ในการปฏิบัติงาน ช่วงระหว่างเที่ยวบิน ในด้านการให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน

5) ช่วงระหว่างเที่ยวบิน ในด้านการให้บริการเครื่องดื่ม และอาหาร บนเครื่องบิน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานเหมาะสมอยู่แล้ว ร้อยละ 90.27 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในทุกข้อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงาน ช่วงระหว่างเที่ยวบิน ในด้านการให้บริการเครื่องดื่ม และอาหารบนเครื่องบิน มีความเหมาะสมอยู่แล้ว

6) ช่วงระหว่างเที่ยวบิน ในด้านการให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน ส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานเหมาะสมอยู่แล้ว ร้อยละ 91.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในทุกข้อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงาน ช่วงระหว่างเที่ยวบิน ในด้านการให้บริการทางด้านอื่น ๆ มีความเหมาะสมอยู่แล้ว

7) ช่วงก่อนเครื่องลง ในด้านการให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการปฏิบัติงานเหมาะสมอยู่แล้ว ร้อยละ 95.62 เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่า ในทุกข้อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงาน ช่วงก่อนเครื่องลง ในด้านการให้ความปลอดภัยบนเครื่องบินมีความเหมาะสมอยู่แล้ว

8) ช่วงก่อนเครื่องลงในด้านการให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานเหมาะสมอยู่แล้ว ร้อยละ 92.00 เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่า ในทุกข้อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงาน ช่วงก่อนเครื่องลง ในด้านการให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบินมีความเหมาะสมอยู่แล้ว

9) ช่วงหลังเครื่องลง ในด้านการให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานเหมาะสมอยู่แล้ว ร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในทุกข้อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานช่วงหลังเครื่องลง ในด้านการให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน มีความเหมาะสมอยู่แล้ว

10) ช่วงหลังเครื่องลง ในด้านการให้บริการทางด้านอื่นๆ บนเครื่องบิน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานเหมาะสมอยู่แล้ว ร้อยละ 88.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในทุกข้อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงาน ช่วงหลังเครื่องลง ในด้านการให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบินมีความเหมาะสมอยู่แล้ว

1.3 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

1.3.1 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท

การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มี เพศ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์การทำงาน และชั้นของการให้บริการที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3.2 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท

การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มี อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน และกลุ่มเส้นทางเที่ยวบินที่แตกต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1.4 การทดสอบสมมติฐาน

1.4.1 สมมติฐานการวิจัยที่ได้กำหนดไว้

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ การสมรส ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน ประสบการณ์การทำงาน กลุ่มเส้นทางเที่ยวบิน และ ชั้นของการบริการที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันที่แตกต่างกัน ทำให้ระดับการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

1.4.2 ผลจากการศึกษาพบว่า

1) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มี เพศ แตกต่างกันทำให้การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มี อายุ แตกต่างกัน ทำให้การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกันทำให้การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มี สถานภาพการสมรส แตกต่างกัน ทำให้การดำเนินงาน การให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

5) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มี ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน แตกต่างกัน ทำให้การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

6) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มี ประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน ทำให้การดำเนินงาน การให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

7) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มี กลุ่มเส้นทางเที่ยวบินที่ถูกจัดให้รับผิดชอบแตกต่างกัน ทำให้การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

8) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มี ชั้นของการบริการที่ปฏิบัติงาน ในปัจจุบันแตกต่างกัน ทำให้การดำเนินงาน การให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์การดำเนินงานทางการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยจึงขอเสนอการอภิปรายผลที่ได้รับจากการวิจัย โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

2.1 ระดับการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 4 ช่วง คือ ช่วงก่อนเครื่องขึ้น ช่วงระหว่างเที่ยวบิน ช่วงก่อนเครื่องลงและช่วงหลังเครื่องลง โดยรวมปฏิบัติสม่ำเสมอทุกครั้งตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ย 4.36 ทั้งนี้ เพราะ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญ และตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อเรื่องความปลอดภัยของผู้โดยสารบนเครื่องบิน ซึ่งเป็นสายการบินที่มีบริการเป็นที่ยอมรับ

จากทั่วโลก ซึ่งบริษัทฯ ได้วางรากฐานการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างมีมาตรฐาน ทั้งความสามารถทางด้านภาษา การติดต่อสื่อสาร การมีจิตสำนึกการให้บริการ รวมถึงมีการกำหนดทิศทางในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างชัดเจน ปลูกฝังให้มีความสนใจในการตรวจตรา และหมั่นดูแลความปลอดภัยของผู้โดยสารอย่างสม่ำเสมอ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องปฏิบัติหน้าที่ในการตรวจเช็คอุปกรณ์ช่วยเหลือฉุกเฉิน อยู่เป็นประจำ มีการตรวจดูความพร้อมภายในห้องโดยสารก่อนเครื่องทำการบินขึ้น ตรวจดูความปลอดภัยต่าง ๆ ภายในเครื่องบิน 5 นาทีก่อนผู้โดยสารขึ้นเครื่อง มีการสาธิตการใช้เสื้อชูชีพ การใช้หน้ากากออกซิเจน และการฉายภาพยนตร์เกี่ยวกับแนวทางในการปฏิบัติหากเกิดกรณีฉุกเฉิน รวมทั้งการบริการทางด้านเครื่องดื่ม อาหาร และบริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน การปฏิบัติงานของพนักงานถือว่าเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงความสะดวกสบาย ด้วยการดูแลเอาใจใส่อย่างต่อเนื่องในระหว่างการเดินทาง และถึงจุดหมายปลายทางด้วยความปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบุญมั่น วงศ์สุนทรรัตน์ 2542 ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ดีมาก โดยเรียงระดับความสำคัญ ดังนี้ การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เป็นต้น และพนักงานมีความพอใจใน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ดังนี้ ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหารงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต รวมทั้งการปฏิสัมพันธ์กับ หัวหน้างาน เป็นต้นและจากลำดับการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินโดยรวมทุกด้านจะพบว่าการดำเนินงานช่วงก่อนเครื่องลงจะมีลำดับการดำเนินงานมากกว่าทุกช่วงของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.54 เนื่องจากช่วงก่อนเครื่องลงจะเป็นช่วงที่การเดินทางโดยเครื่องบินมีความเสี่ยงต่อการเกิดอันตรายจากการลงจอดของเครื่องบินมากที่สุด ดังนั้นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงมีการดำเนินงานการให้บริการทางด้านความปลอดภัยมากที่สุดเช่นมีการตรวจเช็คเข็มขัดนิรภัยของผู้โดยสาร ตรวจเช็คว่าได้มีการเปิดม่านหน้าต่างเครื่องบินทุกบานก่อนเครื่องลงหรือไม่ มีการจัดเก็บสิ่งของและอุปกรณ์ต่างๆเข้าที่และ ไม่ก่อให้เกิดอันตรายจากการลงจอดของเครื่องบินหรือไม่ ส่วนทางด้านบริการจะมีการให้บริการทางด้านเครื่องดื่มก่อนเครื่องลงหรือมีการแจกช็อคช็อกกล้วยไม้ให้แก่ผู้โดยสารจึงทำให้ระดับการดำเนินงานการให้บริการสูงที่สุด ส่วนในช่วงระหว่างเที่ยวบินจะมีลำดับการดำเนินงานน้อยทุกช่วงของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.27 เนื่องจากช่วงระหว่างเที่ยวบินจะมีการดำเนินงานการให้บริการทางด้านอาหารและเครื่องดื่มเป็นส่วนมากและไม่ได้ให้การบริการตลอดเวลาเช่นในเที่ยวบินที่มีชั่วโมงบินยาว หลังจากให้การบริการทางด้านอาหารและเครื่องดื่มแก่ผู้โดยสารแล้วจะหยุดการบริการให้ผู้โดยสารได้พักผ่อนหรือรับชมภาพยนตร์จากนั้นก่อนเครื่องบินจะลงจึงจะมีการดำเนินงานการให้บริการทางด้านอาหารและ

เครื่องดีม้อีกครั้งหนึ่งจึงเป็นสาเหตุให้ลำดับของการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินน้อยกว่าในทุกช่วงของการให้บริการ

2.1.1 ช่วงก่อนเครื่องขึ้น

ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมในทุก ๆ ด้าน พนักงานปฏิบัติสม่ำเสมอทุกครั้งตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายอย่างครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 4.37 เมื่อพิจารณาการบริการในแต่ละด้านพบว่า การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบินมีการปฏิบัติสม่ำเสมอตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ย 4.51 รองลงมาคือ การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน มีค่าเฉลี่ย 4.35 และการให้บริการทางด้านเครื่องดีม มีค่าเฉลี่ย 3.85 ทั้งนี้เพราะว่าการให้บริการบนเครื่องบินเป็นส่วนที่มีความเป็นรูปธรรม และผู้ใช้บริการสามารถสัมผัสได้ทันทีที่ได้รับบริการ ดังเช่น มีการให้บริการหนังสือพิมพ์ นิตยสารต่าง ๆ ที่ได้จัดเตรียมไว้ให้สำหรับผู้โดยสารทุกชั้นบริการบนภาคพื้นหลังจากผู้โดยสารขึ้นเครื่องหมดแล้ว การให้ความปลอดภัยของผู้โดยสาร โดยการตรวจเช็คอุปกรณ์ช่วยเหลือฉุกเฉิน มีการสาธิตการใช้เสื้อชูชีพ การใช้หน้ากากออกซิเจน และมีการฉายภาพยนตร์เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติหากกรณีเครื่องบินมีเหตุการณ์ฉุกเฉิน หรือการตรวจดูความพร้อมภายในห้องโดยสารก่อนเครื่องทำการบินขึ้น เช่น ที่เก็บสัมภาระปิดเรียบร้อย ผู้โดยสารนั่งอยู่กับที่และรัดสายเข็มขัด ปรับพนักเก้าอี้ให้อยู่ในระดับตรง เปิดหน้าต่างข้างที่นั่ง การปรับตำแหน่งของประตูให้อยู่ในตำแหน่ง ARMED โดยคำสั่งจาก IM หรือ AP ซึ่งพนักงานต้อนรับได้ถือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย แต่เป็นไปได้ว่าความรับผิดชอบต่อการบริการหน้าที่การบริการเพื่อประสงค์ให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย รู้สึกถึงความปลอดภัย และมีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการ ถึงแม้ว่าการบริการจะถือเป็นสินค้าอย่างหนึ่งที่ไม่มีความเสี่ยงก็ตาม แต่ยังสามารถสัมผัสได้จากความรู้สึก ซึ่งเปรียบเสมือนการได้รับการดูแล เอาใจใส่อย่างดีในระหว่างเดินทาง ด้วยความอ่อนโยนอย่างเป็นมิตร เป็นกันเองกับผู้โดยสาร นอกจากนี้ทางบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีการจัดฝึกอบรม และทดลองเชิงปฏิบัติให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสถานการณ์จริง พร้อมทั้งติดตามประเมินผลของการฝึกอบรม เนื่องจากบริษัทฯ ต้องการให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความเข้าใจ ให้ความสำคัญต่องานบริการ มีความรับผิดชอบในภารกิจที่สำคัญ มีความรอบคอบ สม่ำเสมอ ต่อการปฏิบัติแต่ละครั้ง ซึ่งการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อผู้โดยสาร จะเริ่มปฏิบัติงานขึ้นทันทีที่ผู้โดยสารเดินทางมาถึงเครื่อง ตลอดจนให้การดูแลถึงจุดหมายปลายทางด้วยความปลอดภัย จึงส่งผลให้สายบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้รับการยอมรับ มีชื่อเสียง มีมาตรฐานการบริการอย่างต่อเนื่อง และเหมาะสมกับคำที่ว่า “การบินไทยรักคุณเท่าฟ้า” ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กุลธร ชนาพงศธร, 2528 ได้กล่าวไว้ว่า ความ

สม่ำเสมอคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนิน อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตาม ความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของนิสากร นครเก่าและ คณะ 2548 ได้กล่าวไว้ว่า งานบริการเป็นงานที่ต้องพบปะผู้คนหลายลักษณะและปฏิบัติต่อเขาอย่าง ดีสมกับบทบาทหน้าที่การให้การต้อนรับและบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของบุญมัน วงศ์สุนพรัตน์ 2542 ได้ทำการศึกษา เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความพอใจในลักษณะ งานที่ปฏิบัติ ดังนี้ ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหารงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าใน อนาคต รวมทั้งการปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน

2.1.2 ช่วงระหว่างเที่ยวบิน

ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมในทุก ๆ ด้านพนักงานปฏิบัติสม่ำเสมอทุกครั้งตามภารกิจที่ ได้รับมอบหมายอย่างครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 4.27 เมื่อพิจารณาการบริการในแต่ละด้าน พบว่า การให้ ความปลอดภัยบนเครื่องบิน พนักงานปฏิบัติสม่ำเสมอทุกครั้งตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายอย่าง ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 4.65 รองลงมาคือ การให้บริการทางด้านเครื่องดื่ม และอาหารบนเครื่องบิน มี ค่าเฉลี่ย 4.42 และการให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบินมีค่าเฉลี่ย 4.12 ทั้งนี้เพราะว่าการ ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ และทุกครั้งตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายอย่างครบถ้วนตลอดจนการเน้น การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบินในระหว่างเที่ยวบิน สิ่งเหล่านี้มีความสำคัญอย่างมากในเรื่อง ความปลอดภัยของผู้โดยสารเพื่อลดอุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้น ซึ่งการให้บริการที่เกี่ยวกับการรักษา ความปลอดภัย คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะนั่งประจำที่ของตนจนกว่าสัญญาณไฟแจ้ง รัศเข็มขัดจะดับจึงเริ่มให้บริการในระหว่างเที่ยวบินจะมีการเดินตรวจความเรียบร้อยบนเที่ยวบิน พร้อมเฝ้าระวังไม่ให้ผู้โดยสารสูบบุหรี่บนเครื่องบิน หากกรณีจำเป็นต้องผ่านสภาพอากาศที่ แปรปรวนและมีสัญญาณไฟแจ้งรัศเข็มขัดติดขึ้นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคนจะกลับไปนั่ง ประจำที่ของตนทันที โดยงดการให้บริการไว้ก่อน และเมื่อใกล้ถึงจุดหมายพนักงานต้อนรับจะ เตรียมเก็บอุปกรณ์การให้บริการต่าง ๆ เข้าที่ให้เรียบร้อย เพื่อความปลอดภัยในช่วงการลงจอดของ เครื่องบิน จึงเป็นไปได้ว่าการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องจากภารกิจที่ได้รับมอบหมาย เป็นหน้าที่ที่ต้องใช้ความสามารถเฉพาะ พร้อมทั้งความอดทน อดกลั้นต่อสถานการณ์ที่ไม่สามารถ กำหนดได้ ทั้งยังต้องเผชิญกับการแก้ไขเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ควบคุมไม่ได้ให้เป็นสถานการณ์ปกติ นอกจากนี้พนักงานต้อนรับบนเครื่องต้องรักษา ดูแลสุขภาพของตัวเองพนักงานเองด้วย เช่น การพักผ่อน นอนหลับ การผ่อนคลายความตึงเครียดด้วยการทำกิจกรรมอดิเรกที่ชอบในยามว่าง เป็นต้น เพราะ การดูแลสุขภาพสภาพให้แข็งแรง สดชื่น สมองปลอดโปร่ง กระฉับกระเฉง ร่างกายมีการตื่นตัว

ต่อเนื่องจะส่งผลกระทบต่อระดับการดำเนินงานการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งสามารถกล่าวได้ว่า หากร่างกายคนเราได้รับการพักผ่อนที่เพียงพอ หรือการได้ผ่อนคลายความตึงเครียดด้วยการทำกิจกรรมที่ชอบจะทำให้ร่างกายรู้สึกผ่อนคลาย สมองปลอดโปร่ง มีความตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา นั้น อาจเปรียบเสมือนเป็นการเอาใจใส่ดูแลตัวเองได้นั้น ก็ย่อมจะสามารถดูแลเอาใจใส่ผู้อื่นได้ดีเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสุบิน ชิวปรีชา 2542 ได้กล่าวไว้ว่าการอดนอน ง่วงนอนและการขาดการนอนหลับจะส่งผลต่อการเกิดปัญหาอื่นๆ ได้ เช่น มีอารมณ์ซึมเศร้า หงุดหงิด เหนื่อยล้า ขาดความสนใจ ทั้งต่อผู้อื่น และต่อเหตุการณ์รอบตัว ซึ่งภาวะเช่นนี้ล้วนส่งผลให้เกิดความเครียด ซึ่งมีสาเหตุมาจากการปฏิบัติงานบนเครื่องบินนั่นเอง และสอดคล้องกับงานวิจัยของสิริลักษณ์ สุขสินชัย 2545 ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อการปฏิบัติงานด้านการบริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และได้เสนอแนะไว้ว่า ควรจัดให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีวันลา และตารางบินที่เหมาะสมเพื่อให้งานบริการของบริษัทมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.1.3 ช่วงก่อนเครื่องลง

ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมในทุก ๆ ด้าน พนักงานปฏิบัติสม่ำเสมอทุกครั้งตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายอย่างครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 4.54 เมื่อพิจารณาการบริการในแต่ละด้านพบว่า การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบินพนักงานปฏิบัติสม่ำเสมอทุกครั้งตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายอย่างครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 4.60 รองลงมาคือ การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน มีค่าเฉลี่ย 4.29 ทั้งนี้เพราะว่าบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีการวางแผนการดำเนินงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร เช่นการตรวจผู้โดยสารเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ทุกชนิดอีกครั้ง และตรวจดูความปลอดภัยต่าง ๆ ภายในเครื่องบิน มีการจัดเก็บอุปกรณ์การให้บริการต่าง ๆ เข้าที่ให้เรียบร้อย ประกาศเตือนให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง/ปรับพนักเก้าอี้ให้อยู่ในระดับตรง/พับ โต๊ะที่นั่ง เปิดม่านหน้าต่างข้างที่นั่งก่อนเครื่องลงและทบทวนข้อปฏิบัติต่าง ๆ กรณีหากมีเหตุการณ์ฉุกเฉินพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถช่วยเหลือผู้โดยสารได้ทันที พร้อมทั้งการตัดสินใจที่แน่วแน่ และมีความมั่นใจในตัวเองเพื่อให้ผู้โดยสารได้รู้สึกถึงความปลอดภัย พร้อมทั้งการให้บริการที่ได้เตรียมพร้อมตามความต้องการของผู้โดยสารอยู่ตลอดเวลา เป็นต้น ซึ่งการให้ความสำคัญของความปลอดภัย ถือเป็นสิ่งที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องต้องปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอเป็นอันดับแรก ด้วยความรับผิดชอบต่อการกิจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงการให้บริการต่าง ๆ ภายในเครื่อง เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับความปลอดภัยตลอดระยะเวลาการเดินทาง และเกิดความประทับใจต่อการบริการที่ดีเยี่ยม เช่น มีการแจกเอกสาร

พิธีการเข้าเมือง และศุลกากรกับผู้โดยสารในเที่ยวบินต่างประเทศทุกเที่ยวบิน มีการแจกช็อคคอกกล้วยไม้ให้กับผู้โดยสารในเที่ยวบินซึ่งถือเป็นสัญลักษณ์ของสายการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นต้น จึงเป็นไปได้ว่างานทางด้านการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยทั้งหญิงและชายที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการเพื่อความสะอาดสบาย ปลอดภัยตลอดระยะเวลาของการเดินทางบนเครื่องบินเป็นภารกิจหลัก ที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องถือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ และต้องปฏิบัติกับผู้โดยสารด้วยความเสมอภาคกัน เท่าเทียมกัน ไม่ว่าบุคคลนั้น ๆ จะมีเชื้อชาติใด ภาษาใด ๆ ล้วนแต่เป็นผู้มาใช้บริการของเรา ก็เพื่อผลประโยชน์อย่างหนึ่งอย่างใดในระหว่างเดินทาง และเพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้ได้รับประโยชน์จากการบริการของเรา ได้คุ้มค่าที่สุดนั้น และสิ่งที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถทำได้อย่างเต็มที่ ด้วยความภาคภูมิใจ ก็คือการให้บริการด้วยความจริงใจมอบความช่วยเหลือทันทีเมื่อผู้โดยสารร้องขอหรือเดือดร้อน และมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของดร.พรนพ พุกกะพันธุ์ 2548 ได้กล่าวไว้ว่างานที่เกี่ยวข้องกับคน คนมีชีวิต มีจิตใจ มีความรู้สึก รับรู้ไว ต้องการการเอาอกเอาใจ ต้องการช่วยเหลือเกื้อกูลที่เปี่ยมด้วยความมีน้ำใจไมตรีที่ให้แก่กันและกัน สม่ำเสมอและต่อเนื่อง

2.1.4 ช่วงหลังเครื่องลง

การศึกษาพบว่า การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมในทุก ๆ ด้าน พนักงานปฏิบัติสม่ำเสมอทุกครั้งตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายอย่างครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 4.40 เมื่อพิจารณาการบริการใน แต่ละด้าน พบว่า การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน มีพนักงานปฏิบัติสม่ำเสมอทุกครั้งตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายอย่างครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 4.58 รองลงมาคือ การให้บริการทางด้าน อื่น ๆ บนเครื่องบิน ทั้งนี้เพราะว่าในขณะที่เครื่องบินกำลังเคลื่อนที่เข้าจอดยังลาดจอด ผู้โดยสารต้องนั่งรัดเข็มขัดนิรภัยประจำอยู่กับที่ จนกว่าสัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดจะดับลง เมื่อเครื่องบินจอดสนิทแล้วจึงจะลุกขึ้นหยิบสัมภาระต่าง ๆ ซึ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องปฏิบัติหน้าที่คอยดูแลความปลอดภัยเป็นอันดับแรกคือ จะให้การดูแลผู้โดยสาร ไม่ให้ปลดเข็มขัด ลุกจากที่นั่งหรือเปิดที่เก็บสัมภาระเหนือศีรษะในระหว่างเครื่องบินวิ่งเข้าลานจอด การปรับตำแหน่งของประตูให้อยู่ในตำแหน่ง DISARMED โดยคำสั่งจาก IM หรือ AP ได้เรียบร้อยแล้วเท่านั้น และตรวจดูความปลอดภัยต่าง ๆ ภายในเครื่องบิน และสิ่งของที่ผู้โดยสารอาจจะลืมทิ้งไว้อีกครั้งหลักจากผู้โดยสารลงจากเครื่องแล้ว พร้อมกันนี้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยังคงต้องให้การบริการประสานงานกับพนักงานภาคพื้นในการช่วยเหลือ และให้การดูแลผู้โดยสาร ที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ เช่น ผู้โดยสารเด็กที่เดินทางมาคนเดียว ผู้โดยสารที่ป่วย ผู้โดยสารที่ต้องใช้รถเข็น และนอกจากนี้ยังมีการบริการนำหนังสือพิมพ์และนิตยสารที่ขึ้นจาก

สถานีดันทางส่งมอบให้กับพนักงานภาคพื้นเพื่อนำไปให้บริการแก่ผู้โดยสารที่รอจะขึ้นเครื่องเที่ยวบินถัดไปให้ห้องพักคอยต่อไป ซึ่งจากการปฏิบัติงานการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมิใช่จะสิ้นสุดลงเมื่อเครื่องบินลงจอดเท่านั้น การบริการยังคงต่อเนื่องและดูแลจนถึงพนักงานต้อนรับภาคพื้นอีกเช่นกัน จึงเป็นไปได้ว่า การให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้น มิได้ถูกจำกัดเพียงเฉพาะการบริการบนเครื่องบินเพียงอย่างเดียว แต่ยังสามารถให้บริการต่อเนื่องยังภาคพื้นหลังเครื่องลงจอดแล้วได้เช่นกัน เพื่อเป็นการตรวจสอบความเรียบร้อย ปลอดภัยของผู้โดยสารแม้ว่าการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะเกิดขึ้นเฉพาะผู้โดยสารอยู่ในเครื่องบินเท่านั้น แต่มิได้หมายความว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะไม่สามารถดูแล ให้บริการผู้โดยสารที่เดินทางมาในเที่ยวบินนั้นได้เท่านั้น เพราะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ยังคงให้การบริการผู้โดยสารต่อเนื่องจนถึงภาคพื้นได้เช่นเดียวกัน ดังนั้นการให้บริการเป็นงานที่สามารถสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจ รู้สึกถึงการได้รับการดูแลเอาใจใส่ ให้ความปลอดภัยตลอดระยะเวลาการเดินทางให้ถึงจุดหมายปลายทางได้โดยสวัสดิภาพ และสามารถสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้โดยสารต่อการได้รับการปฏิบัติหน้าที่จากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งความพึงพอใจ ความพึงพอใจ นี้เองคือการสร้างกลยุทธ์ทางการตลาดของการบริการที่จะส่งผลให้ชื่อเสียงของสายการบินเกี่ยวกับการบริการอย่างดีเยี่ยม มีประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับ และเป็นที่ยอมรับของคนทั่วโลก ได้ดียิ่งขึ้นเรื่อยไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ดร.พรนพ พุกกะพันธุ์ 2548 ได้กล่าวไว้ว่า งานบริการของสายการบินต่าง ๆ นั้น เน้นที่จะให้บริการแก่ผู้โดยสารให้เดินทางไปยังจุดหมายปลายทางด้วยความปลอดภัย ตรงเวลา กระเป๋าสัมภาระไปถึงที่หมายพร้อมกันในสภาพที่ดี ด้วยการเอาใจใส่ผู้โดยสารเป็นอย่างดีจากพนักงานทุกคน และคิดว่าทำอย่างไรจึงจะป้องกันมิให้เกิดสิ่งไม่ดี เพราะงานบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับคน คนมีชีวิต มีจิตใจ มีความรู้สึก รับรู้ไว ต้องการการเอาใจเอาใจ ต้องการช่วยเหลือเกื้อกูลที่เปี่ยมด้วยความมีน้ำใจไมตรีที่ให้แก่กัน และกัน สม่่าเสมอและต่อเนื่อง

2.2 การเปรียบเทียบการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท

การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ การสมรส ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน ประสบการณ์ในการทำงาน กลุ่มเส้นทางเที่ยวบิน และชั้นของการให้บริการ

2.2.1 เพศ

ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมในทุก ๆ ด้าน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีเพศต่างกัน มีการดำเนินงานการให้บริการต่างกัน เมื่อพิจารณาการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 4 ด้านพบว่า

1) ช่วงก่อนเครื่องขึ้น

ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นทางด้านการให้บริการไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาความคิดเห็นในทางด้านการให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน และด้านการให้บริการทางด้านต่าง ๆ บนเครื่องบิน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยการให้บริการสูงกว่าเพศชายในด้านการให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน ด้านการให้บริการทางด้านเครื่องดื่มบนเครื่องบิน และด้านการให้บริการทางด้านต่าง ๆ บนเครื่องบิน

2) ช่วงระหว่างเที่ยวบิน

ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นทางด้านการให้บริการไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นในทางด้านการให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน

3) ช่วงก่อนเครื่องลง

ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นทางด้านการให้บริการไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นในแต่ละด้านพบว่าทุกด้านความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน

4) ช่วงหลังเครื่องลง

ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นทางด้านการให้บริการไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นในแต่ละด้านพบว่าทุกด้านความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน

2.2.2 อายุ

ผลการศึกษาพบว่า ดำเนินงานให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นทางด้านการให้บริการไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 4 ด้านพบว่า

มีความคิดเห็นทางด้านการบริการไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นในด้านการให้บริการทางด้านเครื่องดื่มนบนเครื่องบิน มีความคิดเห็นในด้านการบริการแตกต่างกัน

2) ช่วงระหว่างเที่ยวบิน

ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นทางด้านการบริการไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

3) ช่วงก่อนเครื่องลง

ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นทางด้านการบริการไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

4) ช่วงหลังเครื่องลง

ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นทางด้านการบริการแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นในทางด้านการให้บริการทางด้านต่าง ๆ บนเครื่องบิน มีความแตกต่างกัน

2.2.4 สถานภาพการสมรส

ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นทางด้านการบริการแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 4 ด้านพบว่า

1) ช่วงก่อนเครื่องขึ้น

ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นทางด้านการบริการไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาความคิดเห็นในทางด้านการให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน พนักงานให้บริการบนเครื่องบินมีการดำเนินงานแตกต่างกัน

2) ช่วงระหว่างเที่ยวบิน

ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสถานภาพสมรส

ต่างกัน มีความคิดเห็นทางด้านการบริการแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาความคิดเห็นทางด้าน การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน และประเด็นการให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน พนักงานให้บริการบนเครื่องบินมีการดำเนินงานแตกต่างกัน

3) ช่วงก่อนเครื่องลง

ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นทางด้านการบริการแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาความคิดเห็นในทางด้าน การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน และประเด็นการให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน พนักงานให้บริการบนเครื่องบินมีการดำเนินงานแตกต่างกัน

4) ช่วงหลังเครื่องลง

ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นทางด้านการบริการไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาความคิดเห็นในทางด้าน การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน พนักงานให้บริการบนเครื่องบินมีการดำเนินงานแตกต่างกัน

2.2.5 ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับตำแหน่งงานในปัจจุบันต่างกัน มีความคิดเห็นทางด้านการบริการไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 4 ด้านพบว่า

1) ช่วงก่อนเครื่องขึ้น

ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับตำแหน่งงานในปัจจุบันต่างกัน มีความคิดเห็นทางด้านการบริการไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาความคิดเห็นในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

2) ช่วงระหว่างเที่ยวบิน

ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับตำแหน่งงานในปัจจุบันต่างกัน มีความคิดเห็นทางด้านการบริการไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาความคิดเห็นทางด้านการให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน พนักงานให้บริการบนเครื่องบินมีการดำเนินงานแตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคือ ผู้ที่จะให้บริการและอำนวยความสะดวกในทุก ๆ

ด้านแก่ผู้โดยสาร และการให้บริการเป็นหน้าที่ที่ต้องได้รับการฝึกฝนปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งตำแหน่งที่เกี่ยวข้องโดยตรงและถือเป็นภาพลักษณ์ของสายการบินคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือตำแหน่ง Air Hostess ที่เป็ความคาดหวังในผลของการบริการที่ได้รับการยอมรับจากผู้ใช้บริการทั่วโลก จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้ Air Hostess ได้รับการฝึกให้ปฏิบัติหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ อย่างไรก็ตามตำแหน่งการปฏิบัติงานทุกตำแหน่งก็ยังคงมีการดำเนินการให้บริการเช่นเดียวกัน แต่อาจเป็นเพราะหน้าที่ภารกิจความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งไม่เหมือนกันนั่นเอง

3) ช่วงก่อนเครื่องลง

ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับตำแหน่งงานในปัจจุบันต่างกัน มีความคิดเห็นทางด้านการบริการไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาความคิดเห็นในทางด้านการให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน แตกต่างกัน และประเด็นการให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน พนักงานให้บริการบนเครื่องบินมีการดำเนินงานแตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะว่าผู้ที่เป็นระดับหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Air Purser) สามารถปฏิบัติหน้าที่การให้บริการด้วยความรับผิดชอบได้ดีกว่า ซึ่งภาระหน้าที่ให้ความปลอดภัยแก่ผู้โดยสารถือเป็นหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบและถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด โดยผู้ที่มีตำแหน่งเป็นหัวหน้างานและควบคู่กับตำแหน่งงานทางด้านบริการ ที่ได้รับมอบหมายและถูกกำหนดจากมาตรฐานของสายการบิน เป็นผู้ควบคุมดูแลให้ผู้โดยสารได้รับความปลอดภัยมากที่สุด เพราะจะส่งผลต่อเนื่องไปจนถึงระดับการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งงานในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบุญมัน วงศ์สุนทรรัตน์ (2542) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ดีมาก โดยเรียงลำดับความสำคัญ ดังนี้ การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เป็นต้นและพนักงานมีความพอใจในลักษณะงานที่ปฏิบัติ ดังนี้ ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหารงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต รวมทั้งการปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน เป็นต้น

4) ช่วงหลังเครื่องลง

ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับตำแหน่งงานในปัจจุบันต่างกัน มีความคิดเห็นทางด้านการบริการไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาความคิดเห็นทางด้านการให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน พนักงานให้บริการบนเครื่องบิน มีการดำเนินงานแตกต่างกัน

2.2.6 ประสพการณ์การทำงานปัจจุบัน

ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีประสพการณ์การทำงานในปัจจุบันต่างกัน มีความคิดเห็นทางด้านการบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะว่าการฝึกฝนหรือเรียนรู้งานในช่วงระยะเวลาที่ไม่เท่ากัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลได้เช่นกัน ดังนั้นบุคคลที่มีประสพการณ์ยาวนาน ได้เรียนรู้ชีวิตการทำงานมากกว่าก็จะได้เปรียบกว่าบุคคลที่มีประสพการณ์การทำงานน้อยกว่า เมื่อพิจารณาการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 4 ด้านพบว่า

1) ช่วงก่อนเครื่องขึ้น

ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีประสพการณ์การทำงานในปัจจุบันต่างกัน มีความคิดเห็นทางด้านการบริการแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

2) ช่วงระหว่างเที่ยวบิน

ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีประสพการณ์การทำงานในปัจจุบันต่างกัน มีความคิดเห็นทางด้านการบริการแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาความคิดเห็นในทางด้านการให้บริการทางด้านเครื่องดื่ม และอาหารบนเครื่องบิน และประเด็นการให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน มีการดำเนินงานแตกต่างกัน

3) ช่วงก่อนเครื่องลง

ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีประสพการณ์การทำงานในปัจจุบันต่างกัน มีความคิดเห็นทางด้านการบริการแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาความคิดเห็นในด้านการให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน และประเด็นการให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน มีการดำเนินงานแตกต่างกัน

4) ช่วงหลังเครื่องลง

ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีประสพการณ์การทำงานในปัจจุบันต่างกัน มีความคิดเห็นทางด้านการบริการไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาความคิดเห็นในทางด้านการให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน มีการดำเนินงานแตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระยะเวลาการทำงานน้อย จะมีประสพการณ์การทำงานน้อยกว่า

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า เนื่องจาก การปรับตัว ความอดทน ความเหน็ดเหนื่อยหลังจากใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานการให้บริการ รวมถึงการเฝ้าระวัง ดูแลความปลอดภัยมาตลอดระยะเวลาการบิน และอีกสาเหตุหนึ่งที่เกิดขึ้นได้ คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ยังอยู่ในช่วงระยะทดลองงาน (TRAINEE) จะมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ได้ผ่าน การฝึกอบรม การปฏิบัติ การประเมินผลงานเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

2.2.7 กลุ่มเส้นทางเที่ยวบิน

ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีกลุ่มเส้นทางเที่ยวบินต่างกัน มีความคิดเห็นทางด้านการบริการไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านแล้ว พบว่าทุกด้านไม่แตกต่างกัน

1) ช่วงก่อนเครื่องขึ้น

ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีกลุ่มเส้นทางเที่ยวบินต่างกัน มีความคิดเห็นทางด้านการบริการไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านไม่แตกต่างกัน

2) ช่วงระหว่างเที่ยวบิน

ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีกลุ่มเส้นทางเที่ยวบินไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อไม่แตกต่างกัน

3) ช่วงก่อนเครื่องลง

ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีกลุ่มเส้นทางเที่ยวบินต่างกัน มีความคิดเห็นทางด้านการบริการไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประเด็นการให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบินมีการดำเนินงานแตกต่างกัน

4) ช่วงหลังเครื่องลง

ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีกลุ่มเส้นทางเที่ยวบินต่างกัน มีความคิดเห็นทางด้านการบริการไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านไม่แตกต่างกัน

2.2.8 ชั้นของการบริการที่ปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีชั้นของการบริการที่ปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นทางด้านการบริการแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 4 ด้านพบว่า

1) ช่วงก่อนเครื่องขึ้น

ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีชั้นของการบริการที่ปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นทางด้านการบริการแตกต่างกัน

2) ช่วงระหว่างเที่ยวบิน

ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีชั้นของการบริการที่ปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นทางด้านการบริการแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาความคิดเห็นทางด้านการให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน การดำเนินงานแตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะว่าปริมาณจำนวนผู้โดยสารส่วนใหญ่ที่เดินทางในประเทศ หรือผู้โดยสารที่ต้องการทัศนอาจรด้วยระยะเวลาในการเดินทางไม่นานมากนัก มีความประสงค์ต้องการเลือกใช้ชั้นโดยสารชั้นประหยัด (ECONOMY CLASS) มากกว่า ชั้นโดยสารชั้นธุรกิจ (ROYAL SILK CLASS) จึงส่งผลให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องให้บริการที่เน้นความสะดวกสบาย ดูแลความปลอดภัยต่างๆ ให้กับจำนวนผู้โดยสารที่มีจำนวนมากขึ้น เช่น การให้บริการทางด้านเครื่องดื่มและอาหารบนเครื่องบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะมีการแจกเมนูและรายการอาหารเครื่องดื่มชนิดต่าง ๆ เตรียมพร้อมคอยให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นการบริการต้อนรับบนเครื่องบินโดยสารชั้นประหยัด ซึ่งถือว่าเป็นชั้นโดยสารที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้ดำเนินงานการให้บริการมากที่สุดตลอดระยะเวลาเดินทาง จึงเป็นไปได้ว่าชั้นโดยสารชั้นประหยัดเป็นเที่ยวบินที่ผู้โดยสารประสงค์จะเดินทางในช่วงเวลาเร่งด่วนหรือท่องเที่ยวภายในประเทศ แต่การให้บริการ เช่น อาหาร เครื่องดื่ม สิ่งบันเทิงต่าง ๆ เหล่านี้ก็ยังคงมีให้บริการเช่นเดียวกันกับชั้นโดยสารชั้นธุรกิจ แม้ว่าการให้บริการอาหาร เครื่องดื่ม สิ่งบันเทิงหรืออุปกรณ์เครื่องใช้สอยต่าง ๆ จะมีคุณภาพ ประสิทธิภาพน้อยกว่าชั้นโดยสารชั้นธุรกิจ แต่อย่างไรก็ดี ชั้นโดยสารชั้นประหยัดเป็นชั้นโดยสารที่มีอัตราค่าโดยสารที่ประหยัดที่สุด แต่การให้บริการก็ยังคงมีการบริการไม่ด้อยไปกว่าชั้นโดยสารชั้นธุรกิจเช่นกัน

3) ช่วงก่อนเครื่องลง

ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีชั้นของการบริการ ที่ปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นทางด้านการบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะว่าชั้นโดยสารชั้น ประหยัดมีจำนวนผู้โดยสารมาก ในกรณีที่มีการประกาศเตือนให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง/ปรับพนักเก้าอี้ให้อยู่ในระดับตรง/พับโต๊ะที่นั่งขึ้น/เปิดม่านหน้าต่างข้างที่นั่งก่อนเครื่องลง ผู้โดยสารบาง ท่านหรือส่วนน้อยอาจไม่ปฏิบัติตามด้วยความไม่เข้าใจ ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ต้องมาตรวจดูความเรียบร้อยอีกครั้ง เป็นไปได้ว่าการดำเนินงานการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินก็ต้องสูงขึ้นตามไปด้วย

4) ช่วงหลังเครื่องลง

ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีชั้นของการบริการที่ ปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นทางด้านการบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะการให้บริการในชั้น โดยสารชั้นหนึ่ง หรือ (FIRST CLASS) นั้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการปฏิบัติงานอย่าง สม่าเสมอทุกครั้งตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายอย่างครบครัน จากการให้บริการด้วยหลักการและ ความซื่อสัตย์ บวกกับประสบการณ์ในการทำงานที่ต้องอาศัยระยะเวลาปฏิบัติงานจริงเป็นตัวช่วยใน การเรียนรู้ฝึกฝน การตรวจสอบ ตรวจตราดูแล ความเรียบร้อย ความปลอดภัยภายในเครื่องบิน รวมถึงสิ่งของหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ผู้โดยสารอาจจะลืมทิ้งไว้บนเครื่องบิน เพื่อตรวจดูและนำส่ง ให้กับผู้โดยสารได้ทันเวลา จึงเป็นไปได้ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพย่อมขึ้นอยู่กับพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน ที่ได้รับ การปฏิบัติงานจริง และตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบต่องาน ด้านการให้บริการเป็นพิเศษมากกว่าชั้นโดยสารชั้นอื่น ๆ

2.3 การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2.3.1 ช่วงก่อนเครื่องขึ้น

1) การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน

แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นในการปฏิบัติงานการให้บริการบน เครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องขึ้น ในด้านการให้ความปลอดภัย บนเครื่องบิน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมอยู่แล้ว ร้อยละ 79.73 พิจารณาเป็น รายชื่อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมอยู่แล้ว มีเพียงข้อ 9. ในชั้น ROYAL FIRST CLASS และชั้น ROYAL SILK CLASS พนักงานเก็บแก้วน้ำ หรือถ้วยต่าง ๆ ที่ให้บริการผู้โดยสาร ได้ทันก่อนเครื่องขึ้นเพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุระหว่าง

เครื่องวิ่งขึ้น ที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้ความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานไม่เหมาะสม ทั้งนี้ เพราะมีกฎระเบียบในการปฏิบัติงานเพิ่มเติมออกมาว่าหลังจากปิดประตูเครื่องบินและปรับระบบ ประตูให้ไปอยู่ในตำแหน่ง ARMED แล้วให้ IM หรือ AP ประกาศเรียกให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลับไปประจำตำแหน่งของตนเองเพื่อเตรียมการขึ้นบิน จึงเก็บแก้วน้ำหรือถ้วยต่าง ๆ ไม่ทัน

2) การให้บริการทางด้านเครื่องดื่มบนเครื่องบิน

แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นในการปฏิบัติงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องขึ้น ในด้านการให้บริการทางด้านเครื่องดื่มบนเครื่องบิน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานไม่เหมาะสม ร้อยละ 75.70 ในการให้บริการเครื่องดื่มบนเครื่องบินในชั้น ROYAL FIRST CLASS และชั้น ROYAL SILK CLASS พนักงานให้บริการเครื่องดื่มกับผู้โดยสาร ไม่ทันเวลาก่อนการถูกเรียกให้ไปประจำตำแหน่งของตนเอง โดย IM หรือ AP ทั้งนี้เพราะในชั้น ROYAL FIRST CLASS และชั้น ROYAL SILK CLASS พนักงานต้อนรับต้องบริการเครื่องดื่ม WELCOME DRINK กับผู้โดยสารแต่เนื่องจากปัจจุบันมีกฎระเบียบในการปฏิบัติงานเพิ่มเติมออกมาว่าหลังจากปิดประตูเครื่องบินและปรับระบบประตูให้ไปอยู่ในตำแหน่ง ARMED แล้วให้ IM หรือ AP ประกาศเรียกให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลับไปประจำตำแหน่งของตนเองจึงทำให้การบริการทางด้านเครื่องดื่มก่อนเครื่องขึ้นทำได้ไม่ทัน

3) การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน

แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นในการปฏิบัติงานให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องขึ้น ในด้านการให้บริการอื่น ๆ บนเครื่องบิน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานเหมาะสมอยู่แล้ว ร้อยละ 92.00 เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่า ในทุกข้อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานช่วงก่อนเครื่องขึ้น ในด้านการให้บริการอื่น ๆ บนเครื่องบินมีความเหมาะสม อยู่แล้ว ทั้งนี้เพราะพนักงานต้อนรับปฏิบัติงานได้อย่างทันเวลา บริการผู้โดยสารได้ครบตามขั้นตอนที่ปฏิบัติมา แต่เกิดปัญหาที่จำนวนหนังสือพิมพ์ และนิตยสารต่างๆ ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสาร

2.3.2 ช่วงระหว่างเที่ยวบิน

1) การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน

แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นในการปฏิบัติงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงระหว่างเที่ยวบิน ในด้านการให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานเหมาะสมอยู่แล้ว ร้อยละ 94.70 เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า ในทุกข้อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานช่วงระหว่างเที่ยวบิน

ในด้านการให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน มีความเหมาะสมอยู่แล้ว เนื่องจากพนักงานบริษัท การบินไทยได้รับการอบรมในด้านความปลอดภัยมาเป็นอย่างดี

2) การให้บริการทางด้านเครื่องดื่ม และอาหารบนเครื่องบิน

แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นในการปฏิบัติงานการให้บริการบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงระหว่างเที่ยวบิน ในด้านการให้บริการเครื่องดื่มและอาหารบนเครื่องบิน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานเหมาะสมอยู่แล้วร้อยละ 90.27 เมื่อพิจารณาในแต่ละรายชื่อ พบว่า ในทุกชื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงาน ช่วงระหว่างเที่ยวบินในด้านการให้บริการเครื่องดื่ม และอาหารบนเครื่องบิน มีความเหมาะสมอยู่แล้ว ทั้งนี้เพราะ อาหารของสายการบินมีความหลากหลายตามความต้องการของผู้โดยสาร รวมถึงพนักงานต้อนรับมีความรู้เกี่ยวกับอาหารเป็นอย่างดี และมีความสามารถในการแนะนำอาหารตาม ความต้องการของผู้โดยสารได้

3) การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน

แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นในการปฏิบัติงานการให้บริการบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงระหว่างเที่ยวบิน ในด้านการให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานเหมาะสมอยู่แล้ว ร้อยละ 91.36 เมื่อพิจารณา ในแต่ละชื่อ พบว่า ในทุกชื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงาน ช่วงระหว่าง เที่ยวบิน ในด้านการให้บริการทางด้านอื่น ๆ มีความเหมาะสมอยู่แล้ว ทั้งนี้เพราะพนักงานต้อนรับ ได้รับการอบรมในด้านการบริการต่างๆ บนเครื่องบิน ส่งผลให้พนักงานปฏิบัติงาน ได้ดี และตรง ตามเป้าหมายที่วางไว้

2.3.3 ช่วงก่อนเครื่องลง

1) การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน

แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นในการปฏิบัติงานการให้บริการบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องลง ในด้านการให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน ส่วนใหญ่มีความเห็นเห็นว่าการปฏิบัติงานเหมาะสมอยู่แล้ว ร้อยละ 95.62 เมื่อพิจารณาในแต่ละชื่อ พบว่า ในทุกชื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงาน ช่วงก่อนเครื่องลง ในด้านการให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน มีความเหมาะสมอยู่แล้ว ทั้งนี้เพราะเป็นหน้าที่ที่สำคัญ ที่สุดของพนักงานต้อนรับ ๆ ทั้งชาย และหญิง ที่จะต้องดูแลผู้โดยสารให้เกิดความปลอดภัยในขณะ เดินทาง ต้องพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้โดยสาร ในทันทีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency) ตลอดจนการอธิบายถึงวิธีการเตรียมความพร้อมต่างๆ ให้แก่ผู้โดยสารหากมีเหตุการณ์ฉุกเฉิน เกิดขึ้น ซึ่งพนักงานจะต้องมีความรอบรู้เกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ช่วยเหลือเป็นอย่างดี

2) การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน

แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นในการปฏิบัติงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนเครื่องลง ในด้านการให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานเหมาะสมอยู่แล้ว ร้อยละ 92.00 เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า ในทุกข้อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงาน ช่วงก่อนเครื่องลง ในด้านการให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน มีความเหมาะสมอยู่แล้ว ทั้งนี้เพราะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้มีการดูแลความพร้อมในการบริการ และประสานงานกับหน่วยต่างๆ ได้แก่ การควบคุมการบริการตั้งแต่ส่วนให้ การบริการ การเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ การลำเลียงเครื่องอุปโภค บริโภค การตรวจสอบระบบการบริการต่าง ๆ เช่น ความพร้อมของห้องโดยสาร (Cabin Tidiness) ความสะอาด ระบบน้ำ ระบบไฟ และระบบสัญญาณต่างๆ รวมทั้งระบบโสตทัศนฯ ฯลฯ ซึ่งหากพบสิ่งบกพร่องจะต้องประสานงานกับฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อซ่อมแซมแก้ไข

2.3.4 ช่วงหลังเครื่องลง

1) การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน

แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นในการปฏิบัติงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงหลังเครื่องลง ในด้านความปลอดภัยบนเครื่องบิน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานเหมาะสมอยู่แล้ว ร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า ในทุกข้อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานช่วงหลังเครื่องลง ในด้านการให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน มีความเหมาะสมอยู่แล้ว ทั้งนี้เพราะบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้จัดให้มีการอบรมพนักงานต้อนรับ ด้านความปลอดภัยบนเครื่องบิน ซึ่งพนักงานต้อนรับทุกคนจะได้รับการฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ

2) การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน

แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นในการปฏิบัติงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงหลังเครื่องลง ในด้านการให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานเหมาะสมอยู่แล้ว ร้อยละ 88.80 เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า ในทุกข้อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงาน ช่วงหลังเครื่องลง ในด้านการให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน มีความเหมาะสมอยู่แล้ว ทั้งนี้เพราะบริษัทการบินไทยได้มีประสานกับหน่วยงานภาคพื้น ที่สนามบินในการดูแลผู้โดยสารก่อนเครื่องลง ซึ่งทำให้พนักงานบนเครื่องบินสามารถเตรียมพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ในการส่งมอบผู้โดยสารสู่พนักงานภาคพื้น

2.4 การบริหารงานในเรื่องต่างๆ ของฝ่ายบริหารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ส่งกระทบโดยตรงต่อการดำเนินงาน การให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2.4.1 การสรรหาและการคัดเลือกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในปัจจุบัน

แสดงให้เห็นว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่ ร้อยละ 62.70 มีความคิดเห็นว่าการสรรหา และการคัดเลือกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในปัจจุบันมีความเหมาะสมอยู่แล้ว ทั้งนี้เพราะระบบการสรรหาบุคคลของบริษัทมีความเป็นมาตรฐานที่แน่นอน แต่ยังมีปัญหาในเรื่องการใช้เส้นสายในการเข้ามาเป็นพนักงานต้อนรับ

2.4.2 การฝึกอบรมในด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในปัจจุบัน

แสดงให้เห็นว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่ ร้อยละ 73.9 มีความคิดเห็นว่าการฝึกอบรมในด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในปัจจุบันมีความเหมาะสมอยู่แล้ว ทั้งนี้เพราะบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ดำเนินถึงความปลอดภัยมาเป็นอันดับหนึ่ง ทางบริษัทจึงจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานในด้านความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ แต่มีข้อเสนอแนะให้เพิ่มการฝึกอบรมการจำลองเหตุการณ์ต่าง ๆ ให้มากกว่านี้ เพื่อให้พนักงานเตรียมความพร้อมกับเหตุการณ์ได้ทุกรูปแบบ

2.4.3 การฝึกอบรมในด้านการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในปัจจุบัน

แสดงให้เห็นว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่ ร้อยละ 77.10 มีความคิดเห็นว่าการฝึกอบรมในด้านการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในปัจจุบันมีความเหมาะสม ทั้งนี้เพราะด้านการบริการเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งของพนักงานต้อนรับที่จะทำให้ผู้โดยสารเกิดความประทับใจในการบริการ ทางบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จึงได้มีนโยบายฝึกอบรมในด้านการบริการแก่พนักงานต้อนรับ แต่ควรเพิ่มระยะเวลาในการฝึกอบรมให้มากกว่านี้ เพื่อเพิ่มความพร้อมและความสมบูรณ์ในการบริการในแต่ละเที่ยวบิน

2.4.4 หลักเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในปัจจุบัน

แสดงให้เห็นว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่ ร้อยละ 57.60 มีความคิดว่าหลักเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในปัจจุบันไม่เหมาะสม ทั้งนี้เพราะบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ใช้การสอบเลื่อนตำแหน่งสำหรับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งมากกว่าผลงานในการปฏิบัติงาน จึงทำให้พนักงานขาดความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน

เท่าที่ควร เพราะการที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างเอาใจใส่ทั่วถึงก็มิได้ผลตอบแทนใดๆต่างจาก ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นครั้งคราว สิ่งนี้จึงอาจจะทำให้ระบบการบริหารพบกับปัญหาได้ในอนาคต

2.4.5 วันและเวลาในการหยุดพักของแต่ละเดือนและหลักเกณฑ์การลาพักร้อนของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในปัจจุบัน

แสดงให้เห็นว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่ ร้อยละ 53.60 มีความคิดว่าวัน และเวลาในการหยุดพักของแต่ละเดือน และหลักเกณฑ์การลาพักร้อนของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในปัจจุบัน ไม่เหมาะสม ซึ่งอาจเกิดขึ้นจาก โดยทั่วไปพนักงานต้อนรับบนสายการบินจะมีระยะเวลาในการพักที่น้อยหรือมีวันเวลาพักที่ไม่เป็นระบบแน่นอน เพราะต้องเดินทางไปปฏิบัติงานในสถานที่ต่างๆพร้อมกับสายการบิน จึงทำให้พนักงานต้องการวันหยุดพักผ่อนที่เพิ่มขึ้น รวมถึงขั้นตอนการดำเนินงานขอเอกสารลาพักร้อนอาจจะมีขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน

2.4.6 หลักเกณฑ์ในการแลกตารางบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในปัจจุบัน

แสดงให้เห็นว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่ ร้อยละ 66.70 มีความคิดเห็นว่าหลักเกณฑ์ในการแลกตารางบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในปัจจุบัน ไม่เหมาะสม ทั้งนี้เพราะ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไขในการแลกตารางบินมากเกินไป เช่นจำนวนครั้งในการแลก และการแลกเที่ยวบินที่สามารถทำได้อย่างจำกัด เนื่องจากต้องติดกฎเกณฑ์เกี่ยวกับเรื่องของการหยุดพัก ซึ่งหลักเกณฑ์เหล่านี้บริษัทจัดตั้งขึ้นเพื่อทำให้เกิดความเป็นระบบงานที่ดีของบริษัท แต่ส่งผลให้พนักงานต้อนรับเกิดความไม่สะดวกในการแลกตารางบิน ไม่สามารถแลกตารางบินตรงตามที่ต้องการได้ พนักงานจึงมีความคิดในทางที่ตรงกันข้ามว่าไม่ควรจำกัดการแลกตารางบิน

2.5 หลักเกณฑ์และวิธีการแก้ไข

จากการวิจัยนี้จึงสามารถอธิบายปัญหาที่พบจากความคิดเห็นของพนักงาน และวิธีการแก้ไขโดยรวมได้ดังนี้

2.5.1 ช่วงก่อนเครื่องขึ้น ปัญหาที่พบคือเรื่องพนักงานให้บริการเครื่องดื่มกับผู้โดยสารไม่ทันเวลาในชั้น ROYAL FIRST CLASS และ ROYAL SILK CLASS สืบเนื่องจากตั้งแต่วันที่ 6 พฤศจิกายน พ.ศ. 2550 เป็นต้นมาบริษัทการบินไทยได้ออกข้อปฏิบัติสำหรับขั้นตอนต่างๆในการดูแลความปลอดภัยบนเครื่องบิน (CABIN SAFETY AND SECURITY PROCEDURE) ออกมาใหม่ส่งผลให้หลังจากเครื่องบินปิดประตูแล้วพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะมีระยะเวลาทำงานที่สั้นลงเนื่องจากต้องรีบกลับไปนั่งประจำตำแหน่งของตนหลังจากการ

ประกาศเรียกของ IM หรือ AP ทำให้การบริการเครื่องบินกับผู้โดยสารไม่ทัน ซึ่งปัญหานี้สามารถที่จะแก้ไขได้โดยการปรับกระบวนการการให้บริการเครื่องบินก่อนเครื่องขึ้นในชั้น ROYAL FIRST CLASS และ ROYAL SILK CLASS ใหม่โดยอาจจะมีการจัดเครื่องบินในภาชนะรูปแบบใหม่ที่สะดวกต่อการให้บริการมากยิ่งขึ้นหรือปรับเปลี่ยนให้บริการเครื่องบินก่อนเครื่องขึ้นให้มีเฉพาะในห้องพักคอยก่อนขึ้นเครื่องและงดให้บริการเครื่องบินก่อนเครื่องขึ้นบนเครื่องบิน

2.2.2 ปัญหาเรื่องหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน ซึ่งสาเหตุเกิดจากการเลื่อนตำแหน่งโดยพิจารณาเฉพาะคะแนนสอบ ซึ่งสิ่งนี้ทำให้เกิดปัญหาคือ พนักงานขาดความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน เพราะการเลื่อนตำแหน่งไม่พิจารณาถึงผลการปฏิบัติงาน รวมถึงอาจเป็นต้นเหตุให้พนักงานที่มีความเอาใจใส่ต่องานเกิดความคิดเปรียบเทียบกับพนักงานที่ไม่เอาใจใส่กับงาน และเกิดความคิดในเชิงลบเช่นการลอกเลียนแบบผู้ที่ไม่เอาใจใส่งาน เพราะผลตอบแทนที่ได้รับมีค่าเท่ากัน เมื่อพนักงานทุกคนมีแนวคิดเช่นนี้ก็จะเกิดความเสียหายแก่ระบบการปฏิบัติงานของบริษัท ทำให้งานบริการขาดคุณภาพ และเมื่อปล่อยไว้ในระยะเวลานานจะเกิดผลกระทบต่อชื่อเสียงบริษัท ซึ่งสิ่งนี้สามารถที่จะแก้ไขได้โดยวิธีการเช่น การจัดแบบสอบถามความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้โดยสารเพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน การให้โบนัสแก่พนักงานที่ขยัน หรือการจัดตั้งหน่วยงานหรือกลุ่มคนที่เป็กลางขึ้นจากกลุ่มผู้ทำหน้าที่บริหาร เพื่อตรวจสอบผลงานในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในขณะที่ปฏิบัติงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยทำให้พนักงานมีความตื่นตัวในการที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างมีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ต่องาน

2.5.3 ปัญหาเรื่องวันเวลาและการหยุดพัก ซึ่งสาเหตุเกิดจากการที่พนักงานต้องเดินทางโดยสารไปพร้อมกับเครื่องบินทำให้การปฏิบัติงานแต่ละครั้งใช้เวลาหลายวัน สิ่งนี้ส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจของพนักงานที่จะทำให้เกิดความเหนื่อยล้า หรือท้อแท้ ซึ่งอาจจะต้องแก้ปัญหานี้โดยการ จัดสรรวันพักผ่อนที่แน่นอน หรือเพิ่มวันพักร้อนในแต่ละปี ส่วนการดำเนินการด้านเอกสารพักร้อนต้องลดความยุ่งยากลง ให้เหลือแต่เพียงข้อมูลที่จำเป็นที่จะต้องแจ้งเท่านั้น

2.5.4 ปัญหาเรื่องหลักเกณฑ์การแลกตารางบิน สาเหตุเกิดจากพนักงานต้องการแลกตารางบินเพื่อที่จะไปดำเนินกิจกรรม หรือรวมวันหยุดพักผ่อนให้ยาวขึ้น ซึ่งโดยทั่วไปแล้วการแลกเปลี่ยนตารางบินของพนักงานจะส่งผลกระทบต่อให้บริษัทเกิดความยุ่งยากในการเช็คชั่วโมงทำงานในแต่ละเดือนของพนักงาน แต่ก็จำเป็นที่จะต้องเปิดให้มีการแลกเปลี่ยนตารางบินเนื่องจากพนักงานอาจเกิดเหตุจำเป็นที่จะต้องลาออกอย่างเร่งด่วน ซึ่งการแก้ปัญหาคาแลกตารางบินสามารถแก้ไขได้โดยวิธีการที่ บริษัทจะต้องเข้ามาเป็นผู้ดำเนินการเป็นตัวกลางในการแลกเปลี่ยนตารางบินของพนักงานเอง โดยใช้เครื่องมือ soft ware ประมวลผลช่วยในการจัดการตารางบิน เช่น เมื่อมีผู้ใดต้องการแลกตารางบินก็ให้แจ้งโดยการ login เข้าสู่ระบบและประกาศไว้ใน web board เพื่อให้

ผู้อื่นที่สนใจที่จะแลกตารางบินเข้ามาตรวจสอบว่าสามารถแลกกับใครในวันไหนได้ โดยจะต้องตั้งเงื่อนไข เช่น จำนวนชั่วโมงบินต่อเดือนของแต่ละคนจะต้องไม่ต่ำกว่าและสูงกว่าที่ชั่วโมงเมื่อเงื่อนไขผ่านพนักงานก็จะสามารถแลกตารางการบินได้ วิธีนี้จะสะดวกรวดเร็ว สามารถลดปัญหาการแลกตารางการบินระหว่างพนักงาน โดยที่บริษัทไม่ได้รับแจ้ง และยังช่วยให้บริษัทสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมถึงมีผลการปฏิบัติงานที่สามารถเรียกใช้งานได้เมื่อเกิดความจำเป็น รวมถึงการเพิ่มความพึงพอใจให้กับพนักงานในการเลือกที่จะแลกตารางการบินกับผู้อื่นได้โดยอิสระ และเป็นการสนับสนุนให้พนักงานรู้จักกันมากขึ้น อย่างกว้างขวางมากขึ้นเพราะสามารถแลกตารางการบินกับผู้ที่ไม่รู้จักได้ ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ทางอ้อมกับพนักงาน โดยการแลกเปลี่ยนการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ความสามัคคีในหมู่คณะ

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

3.1.1 ก่อนเครื่องบินทำการบินขึ้น ในด้านความปลอดภัยนั้นควรมีการเพิ่ม

ระยะเวลาในการตรวจสอบอุปกรณ์ช่วยเหลือฉุกเฉิน และระยะเวลาตรวจสอบความปลอดภัยต่างๆ ภายในเครื่องบินให้มากกว่านี้เนื่องจากสถานการณ์ของโลกในปัจจุบันทุกคนต่างทราบดีว่าเครื่องบินเป็นส่วนหนึ่งที่เกี่ยวข้องการใช้เป็นเครื่องมือในการก่อการร้ายค่อนข้างสูงดังนั้นสมควรที่จะให้ความสำคัญในด้านนี้ให้มากเพื่อเพิ่มความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้นรวมทั้งควรมีการปรับรูปแบบการให้บริการเครื่องก่อนเครื่องขึ้นในชั้น ROYAL FIRST CLASS และ ROYAL SILK CLASS ให้เหมาะสมกว่านี้เพื่อให้สอดคล้องกับกฎเกณฑ์การปฏิบัติหน้าที่ทางด้านความปลอดภัยที่เพิ่มขึ้น

3.1.2 ควรมีความเข้มงวดเรื่องการสูบบุหรี่ของพนักงานและผู้โดยสารบนเครื่องบิน และมีมาตรการที่เข้มงวดในการตรวจของต้องห้ามเช่นสิ่งของที่อาจนำมาเป็นอาวุธเป็นต้นเพื่อความปลอดภัยในขณะที่ทำการบินเนื่องจากการลักลอบสูบบุหรี่บนเครื่องบินอาจเป็นสาเหตุของการเกิดเพลิงลุกไหม้บนเครื่องบินอีกทั้งภายในเครื่องบินขณะทำการบินจะมีปริมาณของออกซิเจนที่มีประโยชน์ต่อการหายใจของผู้โดยสารและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินน้อยอยู่แล้วดังนั้นการลักลอบสูบบุหรี่บนเครื่องบินจะเป็นการเพิ่มมลพิษทางอากาศขณะเครื่องบินทำการบินอีกด้วยส่วนการที่ผู้โดยสารนำสิ่งของที่อาจนำมาเป็นอาวุธเช่น ไม้ตีกอล์ฟหรือไม้เบสบอลขึ้นเครื่องบินอาจเป็น

สาเหตุของความวุ่นวายที่อาจตามมาหากเกิดการทะเลาะวิวาทระหว่างผู้โดยสารบนเครื่องบินหรืออาจเป็นเครื่องมือของผู้ก่อการร้ายที่จะใช้สร้างสถานการณ์ที่ไม่ดีบนเครื่องบินขณะทำการบินได้

3.1.3 ในเที่ยวบินที่มีระยะเวลาทำการบินสั้น ในส่วนของการบริการทางด้านเครื่องดื่มและอาหาร ควรจัดชั้นตอนการบริการให้มีความเหมาะสมกับระยะเวลาในการบิน เนื่องจากเมนูอาหารและเครื่องดื่มในปัจจุบันในเที่ยวบินที่มีระยะเวลาทำการบินสั้นส่วนใหญ่มักเป็นเมนูที่ต้องใช้เวลาในการเตรียมการมากทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีเวลาที่จะดูแลทางด้านความปลอดภัยบนเครื่องบินน้อยลงส่งผลให้ผู้โดยสารที่มาใช้บริการเกิดความไม่เชื่อถือในด้านความปลอดภัยหากเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินเกิดขึ้น

3.1.4 ในการแจกช้อปปิ้งคัลด์กล้วยไม้กับผู้โดยสารนั้น ควรเน้นในเที่ยวบินกลุ่มเส้นทางยุโรปมากกว่ากลุ่มประเทศทางแถบเอเชีย เนื่องจากในเที่ยวบินในกลุ่มเส้นทางแถบยุโรปผู้โดยสารจะนำติดตัวไปด้วยขณะลงจากเครื่องบินไปแล้วขณะที่ในกลุ่มเส้นทางแถบเอเชียผู้โดยสารมักไม่นำติดตัวไปด้วยโดยจะทิ้งช้อปปิ้งคัลด์กล้วยไม้ไว้บนเครื่องบินทำให้เป็นการสิ้นเปลืองงบประมาณในด้านการจัดหาช้อปปิ้งคัลด์กล้วยไม้

3.1.5 ควรเพิ่มจำนวนหนังสือพิมพ์และนิตยสารแก่ผู้โดยสารอย่างเพียงพอในแต่ละเที่ยวบินเพื่อให้ผู้โดยสารได้รับความเพลิดเพลินขณะเดินทางบนเครื่องบินเนื่องจากปัจจุบันจำนวนหนังสือพิมพ์และนิตยสารมักไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสาร อีกทั้งปริมาณการนำหนังสือพิมพ์และนิตยสารภาษาต่างๆขึ้นเครื่องบินมักไม่สัมพันธ์กับเส้นทางที่ทำการบินอันเป็นสาเหตุให้ผู้โดยสารเกิดความไม่พอใจในการบริการ

3.1.6 ในการทำแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารควรมีการปรับปรุงรูปแบบของแบบสอบถามให้น่าสนใจมากขึ้นเช่นมีการเพิ่มสีสรรของแบบสอบถามให้น่าสนใจหรือมีการเสนอให้รางวัลหากผู้โดยสารตอบคำถามและควรปรับปรุงแบบให้มีความง่ายต่อการตอบแบบสอบถามมากยิ่งขึ้นเนื่องจากผู้โดยสารบางท่านมีปัญหาทางด้านภาษา

3.1.7 การสรรหาและการคัดเลือกพนักงานต้อนรับควรเป็นไปตามมาตรฐานของบริษัท ที่ตั้งไว้ การรับสมัคร และคัดเลือกต้องเป็นไปตามความยุติธรรม ยกเลิกระบบการอุปถัมภ์ และควรให้ฝ่ายพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นฝ่ายทำการสรรหาและเลือกสรรด้วยตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานต้อนรับรุ่นใหม่ให้มีศักยภาพสามารถแข่งขันในด้านการให้บริการบนเครื่องบินกับสายการบินต่างๆทั่วโลกได้อย่างแท้จริง

3.1.8 การฝึกอบรมในด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ควรเพิ่มการจำลองเหตุการณ์ และระยะเวลาในการฝึกอบรมให้มากยิ่งขึ้นเนื่องจากเหตุผลเดียวกับเหตุผลข้างต้นคือปัจจุบันผู้โดยสารเริ่มต้นตัวและให้ความสำคัญกับความปลอดภัยบนเครื่องบินมาก

ยิ่งขึ้นดังนั้นหากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการฝึกการจำลองเหตุการณ์ และระยะเวลาในการฝึกอบรมมากขึ้นย่อมสร้างความชำนาญและความมั่นใจในการให้บริการทางด้านความปลอดภัยบนเครื่องบินมากยิ่งขึ้นส่งผลให้ผู้โดยสารเกิดความอบอุ่นใจในความปลอดภัยบนเครื่องบินหากต้องเดินทางกับสายการบินไทย

3.1.9 การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรจะต้องดูที่ผลงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่าการสอบเพื่อเลื่อนขั้นเนื่องจากรูปแบบการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะเป็นการทำงานในด้านของทักษะ (SKILL) เป็นส่วนมากดังนั้นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีประสบการณ์ในการทำงานเป็นระยะเวลานานย่อมมีทักษะในด้านการทำงานมากกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า อีกทั้งการนำการประเมินผลงานมาเป็นส่วนประกอบในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งย่อมเป็นผลดีต่อองค์กรในการที่จะได้ผู้ที่มีผลงานในการทำงานดีขึ้นดำรงตำแหน่งหัวหน้างาน

3.1.10 ควรมีการจัดระบบการลาพักร้อนที่ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ลาได้ง่ายขึ้นเนื่องจากในปัจจุบันการลาพักร้อนของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะใช้ระบบการลาจากเครื่องคอมพิวเตอร์และจัดเกณฑ์การลาพักร้อนจากระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่งผลให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอาวุโสน้อยกว่าลาพักร้อนในแต่ละปีมีความยากลำบาก

3.1.11 การให้สิทธิต่างๆแก่พนักงานแผนกต่างๆในบริษัทการบินไทยควรให้ด้วยความยุติธรรมและเท่าเทียมกัน โดยควรยึดหลักอาวุโสและระยะเวลาในการทำงานให้กับบริษัทการบินไทยเป็นหลัก เนื่องจากในปัจจุบันบริษัทการบินไทยเอื้อประโยชน์ทางด้านสิทธิต่างๆให้กับพนักงานบางแผนกมากกว่าแผนกอื่นๆส่งผลให้เกิดความท้อใจและขาดขวัญ กำลังใจในการทำงาน

3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการทำวิจัยในเรื่องนี้โดยศึกษาจากทางผู้โดยสารของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ซึ่งจะเป็นความคิดเห็นจากฝ่ายผู้ให้บริการบ้าง

3.2.2 การทำวิจัยโดยศึกษาจากประชากรคือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของผู้วิจัยที่ผ่านมาได้เกิดอุปสรรคทางการเก็บข้อมูลเป็นอย่างมาก เนื่องจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นผู้ที่ต้องทำงานโดยการเดินทางที่ไม่เป็นเวลาตลอดเวลาส่งผลให้ผู้วิจัยต้องเสียเวลากับการเดินทางเพื่อไปเก็บข้อมูลมากอีกทั้งยังคาดเดาได้ยากว่าจะได้ข้อมูลกลับคืนมาเมื่อไร ดังนั้นหากจะทำการวิจัยโดยศึกษาจากประชากรคือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จึงควรเพื่อเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้มากพอจึงจะสามารถแก้ปัญหาได้

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมล กาญจนสิทธิ์ (2546) “ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของบริษัทการบินไทย จำกัด มหาชน”
วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- กัลยา วานิชย์บัญชา (2545) การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS For Windows. พิมพ์ครั้งที่ 5
โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- จินดารัตน์ ศักดิ์สุภา (2544) “ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการปฏิบัติ งานบริการของพนักงาน
ต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน)” (อัคราเสนา)
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548) การบริการในยุคปัจจุบัน การตลาดบริการ พิมพ์ครั้งที่ 5 ม.ป.ท.
- นิสากร นครเก่า และคณะ (2548) ศิลปะการต้อนรับและการสื่อสารในงานบริการ ม.ป.ท.
- บุญชม ศรีสะอาด (2538) การวิจัยเบื้องต้น ม.ป.ท.
- บุญมั่น วงศ์สุนทรรัตน์ (2542) “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548) ธุรกิจการบิน Airline business กรุงเทพมหานคร เพรส แอนส์ ดีไซน์
- ประวิทย์ พงษ์อนันต์ (2549) ย้อนอดีตการบินไทย พิมพ์ครั้งที่ 2 โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พรนพ พุกกะพันธ์ (2548) ธุรกิจการบิน กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พิสิฐ มหามงคล (2546) “ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของบริษัท
การบินไทยจำกัด (มหาชน)” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- เพ็ญแข แสงแก้ว (2541) การวิจัยทางสังคมศาสตร์ พิมพ์ครั้งที่ 3 โรงพิมพ์ธรรมศาสตร์
- วรารัตนา หทัยยุทธ์ (2550) เทคนิคการบริการที่ประทับใจ ม.ป.ท.
- วิวัฒน์ อัญทะเลิ (2549) ลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ม.ป.ท.
- สิริลักษณ์ สุขสินชัย (2545) “ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อการปฏิบัติงานด้าน
การบริการบนเครื่องบิน ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)” ภาคนิพนธ์ปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคมศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สุขุม นवलสกุล (2550) ทำงานได้ดีต้องมีหัวใจบริการ (อัคราเสนา)

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รายชื่อและประวัติของผู้เชี่ยวชาญที่ช่วยตรวจสอบ
เกี่ยวกับความตรงเชิงองค์ประกอบของแบบสอบถาม
(พฤษภาคม 2551)

1. นาย สุรพิน สุประดิษฐ์

ตำแหน่งปัจจุบัน : หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในระดับผู้บริหาร (IMV) รับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน)

ประวัติการศึกษา : ปริญญาตรี พศบ. (การวิจัยขั้นดำเนินงาน) มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์

ประสบการณ์ : คณะทำงานการบริหารงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้วยระบบคอมพิวเตอร์ บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน)

: คณะทำงานระบบเตรียมงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน)

: คณะทำงานระบบ e-LEARNING ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน)

2. นาง วรางคณา หทัยยุทธ์

ตำแหน่งปัจจุบัน : ครูฝึกและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในระดับผู้จัดการบนเที่ยวบิน (IM) ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ประวัติการศึกษา

ปริญญาโท : มหาวิทยาลัยเกริก โดยได้รับโล่ประกาศเกียรติคุณรางวัลเรียนดี ในปี พ.ศ. 2537 (Master of Arts / Social Policy and Planning)

ปริญญาตรี : พยาบาลเกื้อการุณย์ (Nurse / Kuakarun Nursing College) ในปี พ.ศ. 2522 และมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ในปี พ.ศ. 2531 (Bachelor of Home Economics)

ประสบการณ์ : อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี (โครงการความร่วมมือกับบริษัทการบินไทยจำกัด(มหาชน), วิทยากร (พิเศษ) และฝึกอบรมพนักงานให้กับภาครัฐและภาคเอกชนหลายแห่ง เช่น สถาบันพระปกเกล้า สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน โรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลจุฬาฯ โรงพยาบาลวชิระ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ฟู้ดซี Securicor เปอร์โย ผู้บริหารสถานศึกษาเขตจันทบุรี ผู้บริหารธนาคารนครหลวงไทย และโรงเรียนต่างๆ ฯลฯ และเขียนบทความให้กับนิตยสาร Dfly, Aerospace และหนังสือ In-flight service in action ของบริษัทการบินไทย

3. นาย วิลาศ ดวงกำเนิด

ตำแหน่งปัจจุบัน : ครูฝึกและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในระดับผู้จัดการบนเที่ยวบิน (IM) ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ประวัติการศึกษา

ปริญญาเอก : นักศึกษาปริญญาเอก สาขาประชากรและการพัฒนา (ปี พ.ศ.2549)
(อยู่ในขั้นตอนการทำวิทยานิพนธ์) คณะสถิติประยุกต์
สถาบันพัฒนคณิตบริหารศาสตร์ (นิด้า)

ปริญญาโท : การจัดการมหาบัณฑิต (การจัดการทรัพยากรมนุษย์) มหาวิทยาลัยมหิดล
(ปี พ.ศ.2545)

ปริญญาตรี : วิทยาศาสตร์บัณฑิต (ภูมิศาสตร์) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (ปี พ.ศ.2527)

ประสบการณ์ : นักวิชาการแผนที่ของบริษัท British Petroleum Development Limited
ประเทศไทย

: ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท
การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นเวลา 21 ปี

: ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งครูฝึกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท
การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นเวลา 8 ปี

ภาคผนวก ข
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

เนื่องด้วยกระผมนายอุททอง ฉัตรชัยเวช นักศึกษาปริญญาโทของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ กำลังทำการศึกษาวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การวิเคราะห์การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน)” ซึ่งตามกระบวนการทางการวิจัยนั้น จำเป็นต้องได้รับข้อมูลจากท่าน ซึ่งเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในระดับปฏิบัติการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลแบบสอบถามสภาพส่วนบุคคลและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 2 การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งการให้ความปลอดภัย การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มและการให้บริการทางด้านอื่นๆ ในช่วงเวลาต่างๆ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการบริหารงานในเรื่องต่างๆของฝ่ายบริหารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินงาน การให้บริการบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

ด้วยเหตุนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดกรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถามที่แนบมาพร้อมกับจดหมายฉบับนี้ให้ครบทุกข้อ ด้วยความรู้สึกรักและความคิดเห็นที่เป็นจริงมากที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ อันจะทำให้ข้อมูลสมบูรณ์และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการวิจัยซึ่งผู้วิจัยจะนำผลสรุปที่ได้นำเสนอต่อหน่วยงาน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานและองค์กรต่อไป อันจะนำมาซึ่งประโยชน์โดยส่วนรวมและตัวท่านในที่สุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณที่ท่านได้กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม มา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง

นายอุททอง ฉัตรชัยเวช

นักศึกษารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะวิทยาการจัดการ แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง

การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัทรการบินไทย จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 1. ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงตามความเป็นจริง

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

ไม่เกิน 30 ปี 31 – 40 ปี 41 – 50 ปี 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพการสมรส

โสด สมรส แยกกันอยู่ หม้าย/หย่าร้าง

6. ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน

INFLIGHT MANAGER ระดับผู้บริหาร (IMV)
 INFLIGHT MANAGER (IM) AIR PURSER (AP)
 AIR STEWARD (AS) AIR HOSTESS (AH)

7. ประสบการณ์การทำงานในหน้าที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทรการบินไทย

น้อยกว่า 10 ปี 10 – 20 ปี 21 - 30 ปี 31 ปีขึ้นไป

8. กลุ่มเส้นทางเที่ยวบินที่ถูกจัดให้รับผิดชอบ (CATEGORY)

กลุ่มเส้นทางยุโรปและอเมริกา กลุ่มเส้นทางเอเชียและภายในประเทศ

9. ชั้นของการบริการที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน (CATEGORY)

ROYAL FIRST CLASS ROYAL SILK CLASS
 ECONOMY CLASS

ส่วนที่ 2 การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัทยการบินไทย จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อการดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัทยการบินไทย จำกัด (มหาชน)

การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัทยการบินไทยจำกัด(มหาชน)	ระดับการดำเนินงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
<p>1. ช่วงก่อนเครื่องขึ้น</p> <p>1.1 การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน</p> <p>1.1.1 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการตรวจเช็คอุปกรณ์ช่วยเหลือฉุกเฉิน ที่ตำแหน่งตนเองประจำอยู่บนเครื่องบินก่อนทำการบิน</p> <p>1.1.2 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการตรวจสอบว่าเจ้าหน้าที่แผนกต่างๆ ได้ลงไปจากเครื่องบินหมดแล้ว และเริ่มตรวจสอบความปลอดภัยต่าง ๆ ภายในเครื่องบิน 5 นาทีก่อนผู้โดยสารขึ้นเครื่อง(SAFETY AND SECURITY CHECK PERFORM)</p> <p>1.1.3 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการเก็บบัตรประจำตัวพนักงานของเจ้าหน้าที่แผนกต่างๆ ที่ขึ้นเครื่องระหว่างและหลังจากการทำ SAFETY AND SECURITY CHECK PERFORM</p> <p>1.1.4 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปรับตำแหน่งของประตูให้อยู่ในตำแหน่ง ARMED โดยคำสั่งจาก IM หรือ AP</p> <p>1.1.5 มีการฉายภาพยนตร์เกี่ยวกับการแนวทางในการปฏิบัติหากเกิดกรณีฉุกเฉินขึ้นบนเครื่องบิน (ยกเว้นในเครื่องบินบางประเภท)</p>					

การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัทรการ บินไทยจำกัด(มหาชน)	ระดับการดำเนินงาน				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
<p>1.1.6 มีการสาธิตการใช้เสื้อชูชีพ การใช้น้ำอากาศออกซิเจนและการปฏิบัติกรณีที่เกิดเครื่องบินมีเหตุการณ์ฉุกเฉินให้ผู้โดยสาร(ในเครื่องบินบางประเภท)</p> <p>1.1.7 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการตรวจดูความพร้อมภายในห้องโดยสารก่อนเครื่องทำการบินขึ้น เช่น ที่เก็บสัมภาระปิดเรียบร้อย ผู้โดยสารนั่งอยู่กับที่และรัดสายเข็มขัด ปรับพนักเก้าอี้ให้อยู่ในระดับตรง เปิดหน้าต่างข้างที่นั่ง ฯลฯ</p> <p>1.1.8 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้หยุดให้บริการทุกชนิด และกลับไปประจำตำแหน่งตนเองทันทีหลังจากมีการปรับตำแหน่งของประตูให้อยู่ในตำแหน่ง ARMED เรียบร้อยแล้ว</p> <p>1.1.9 ในชั้น ROYAL FIRST CLASS และชั้น ROYAL SILK CLASS พนักงานเก็บแกว่น้ำหรือถ้วยต่างๆ ที่ให้บริการผู้โดยสารได้ทันก่อนเครื่องขึ้นเพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุระหว่างเครื่องวิ่งขึ้น</p> <p>1.1.10 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเตรียมพร้อมขณะเครื่องบินทำการบินขึ้น เช่น ทบทวนข้อปฏิบัติต่างๆ กรณีหากมีเหตุการณ์ฉุกเฉินเกิดขึ้น ฯลฯ</p>					

การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด(มหาชน)	ระดับการดำเนินงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
<p>1.2 การให้บริการทางด้านเครื่องดื่มบนเครื่องบิน</p> <p>1.2.1 ในชั้น ROYAL FIRST CLASS และชั้น ROYAL SILK CLASS พนักงานให้บริการเครื่องดื่ม กับผู้โดยสาร ได้ทันเวลาก่อนการถูกเรียกให้ไปประจำตำแหน่งของตนเองโดย IM หรือ AP</p> <p>1.3 การให้บริการทางด้านอื่นๆ บนเครื่องบิน</p> <p>1.3.1 มีการให้บริการหนังสือพิมพ์ นิตยสารต่างๆ กับผู้โดยสารทุกชั้นบริการบนภาคพื้นหลังจากผู้โดยสารขึ้นเครื่องหมดแล้ว</p> <p>1.3.2 มีการให้บริการหูฟังสำหรับเพลงและภาพยนตร์บนเครื่องบินกับผู้โดยสารทุกชั้นบริการบนภาคพื้นหลังจากผู้โดยสารขึ้นเครื่องหมดแล้ว</p> <p>1.3.3 ในชั้น ROYAL FIRST CLASS และชั้น ROYAL SILK CLASS มีการให้บริการกระเป๋าบรรจุ ของใช้ส่วนตัวในระหว่างการเดินทางเช่น แปรงสีฟัน ยาสีฟัน หวี ฯลฯ กับผู้โดยสารบนภาคพื้นหลังจากผู้โดยสารขึ้นเครื่องหมดแล้ว</p> <p>2. ช่วงระหว่างเที่ยวบิน</p> <p>2.1 การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน</p> <p>2.1.1 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั่งประจำที่ของตนจนกว่าสัญญาณไฟแจ้งเตือนเข็มขัดจะดับจึงเริ่มให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่มแก่ผู้โดยสาร</p>					

การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัทยการบินไทยจำกัด(มหาชน)	ระดับการดำเนินงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
2.1.2 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเดินตรวจตราความเรียบร้อยบนเที่ยวบิน และเฝ้าระวังไม่ให้ผู้โดยสารสูบบุหรี่บนเครื่องบิน					
2.1.3 ในระหว่างเที่ยวบินหากเครื่องบินจำเป็นต้องบินผ่านสภาพอากาศที่แปรปรวนและมีสัญญาณไฟแจ้งเตือนขีดตีดขึ้นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคนกลับไปนั่งประจำที่ของตนทันทีโดยงดการให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่มไว้ก่อน					
2.1.4 เมื่อใกล้ถึงจุดหมายพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเตรียมเก็บอุปกรณ์การให้บริการต่าง ๆ เข้าที่ให้เรียบร้อย					
2.2 การให้บริการทางด้านเครื่องดื่มและอาหารบนเครื่องบิน					
2.2.1 มีการแจกเมนูอาหาร และรายการเครื่องดื่มชนิดต่างๆและไวน์ที่มีให้บริการบนเที่ยวบินแก่ผู้โดยสารหลังจากเครื่องขึ้นไปแล้ว					
2.2.2 AIR STEWARD เตรียมบรรจุอาหารและเตรียมเครื่องดื่มต่างๆทั้งร้อนและเย็นได้ทันครบถ้วนทันเวลาในทุกเที่ยวบิน					
2.2.3 มีการให้บริการบริการอาหาร เครื่องดื่มชนิดต่างๆและไวน์ได้ทันตามเวลาในทุกเที่ยวบิน					
2.2.3 มีการให้บริการเครื่องดื่มต่าง ๆ แก่ผู้โดยสารในระหว่างเที่ยวบินอย่างสม่ำเสมอในเที่ยวบินที่มีระยะเวลานาน					

การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัทยการบินไทยจำกัด(มหาชน)	ระดับการดำเนินงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
<p>2.3 การให้บริการทางด้านอื่นๆบนเครื่องบิน</p> <p>2.3.1 มีการให้บริการทางด้านความบันเทิง คือ การฉายภาพยนตร์และรายการเพลงในระหว่างเที่ยวบิน</p> <p>2.3.2 มีการให้บริการในด้านการจำหน่ายสินค้าปลอดภาษี แก่ผู้โดยสาร ในระหว่างเที่ยวบิน</p> <p>2.3.3 มีการให้บริการหนังสือพิมพ์ และนิตยสารแก่ผู้โดยสารในระหว่างเที่ยวบิน</p> <p>2.3.4 มีการดูแลความสะดวก และเติมอุปกรณ์ที่ต้องใช้ในห้องน้ำให้เรียบร้อยในระหว่างเที่ยวบิน</p> <p>2.3.5 มีการเขียนรายงานเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการในระหว่างเที่ยวบิน</p>					
<p>3. ช่วงก่อนเครื่องลง</p> <p>3.1 การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน</p> <p>3.1.1 มีการจัดเก็บอุปกรณ์การให้บริการต่าง ๆ เข้าที่ให้เรียบร้อยและปลอดภัย</p> <p>3.1.2 มีการประกาศเตือนให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง/ปรับพนักเก้าอี้ให้อยู่ในระดับตรง/พับโต๊ะหน้าที่นั่งขึ้น/ เปิดม่านหน้าต่างข้างที่นั่งก่อนเครื่องลง</p> <p>3.1.3 มีการตรวจดูความปลอดภัยต่าง ๆ ภายในเครื่องบินก่อนเครื่องลง</p> <p>3.1.4 มีการเดินตรวจดูผู้โดยสารเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ทุกชนิดอีกครั้งก่อนเครื่องลง</p>					

การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด(มหาชน)	ระดับการดำเนินงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
<p>3.1.5 มีการตรวจสอบการรัดเข็มขัดที่นั่งของผู้โดยสารปรับพนักงานเก้าอี้ให้อยู่ในระดับตรงและเปิดหน้าต่างข้างที่นั่งทุกบาน</p> <p>3.1.6 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคนกลับไปนั่งประจำตำแหน่งของตนเองทันทีเมื่อได้รับการประกาศจาก IM หรือ AP</p> <p>3.1.7 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเตรียมพร้อมขณะเครื่องบินทำการบินลง เช่น ทบทวนข้อปฏิบัติต่างๆ กรณีหากมีเหตุการณ์ฉุกเฉินเกิดขึ้น ฯลฯ</p> <p>3.2 การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน</p> <p>3.2.1 มีการแจกเอกสารพิธีการเข้าเมืองและศุลกากรกับผู้โดยสารในเที่ยวบินต่างประเทศทุกเที่ยวบิน</p> <p>3.2.2 มีการแจกกล้วยไม้กับผู้โดยสารในเที่ยวบินต่างประเทศบางเที่ยวบิน</p> <p>3.2.3 มีการเก็บหูฟัง หนังสือพิมพ์ และภาชนะต่างๆ ที่ยังอยู่กับผู้โดยสาร ทันเวลาก่อนได้รับคำประกาศจาก IM หรือ AP ให้กลับไปนั่งประจำที่</p> <p>4. ช่วงหลังเครื่องลง</p> <p>4.1 การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน</p> <p>4.1.1 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคอยดูแลผู้โดยสารไม่ให้ปลดเข็มขัด ลูกจากที่นั่งหรือเปิดที่เก็บสัมภาระเหนือศีรษะในระหว่างเครื่องบินวิ่งเข้าลานจอด</p>					

ส่วนที่ 3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานในเรื่องต่างๆของฝ่ายบริหารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินงาน การให้บริการบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย ดังนี้

1. การสรรหาและการคัดเลือกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในปัจจุบัน

- เหมาะสมอยู่แล้ว
 ไม่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

2. การฝึกอบรมในด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในปัจจุบัน

- เหมาะสมอยู่แล้ว
 ไม่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

3. การฝึกอบรมในด้านการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในปัจจุบัน

- เหมาะสมอยู่แล้ว
 ไม่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

4. หลักเกณฑ์การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในปัจจุบัน

เหมาะสมอยู่แล้ว

ไม่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

5. วันและเวลาในการหยุดพักของแต่ละเดือนและหลักเกณฑ์การลาพักร้อนของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในปัจจุบัน

เหมาะสมอยู่แล้ว

ไม่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

6. หลักเกณฑ์ในการแลกตารางบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในปัจจุบัน

เหมาะสมอยู่แล้ว

ไม่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับความตรงเชิงองค์ประกอบของแบบสอบถาม
การวิเคราะห์การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง

ขอความกรุณาท่านช่วยพิจารณาข้อความในแบบสอบถามว่าข้อความมีความตรงตามองค์ประกอบของการวิเคราะห์การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน)หรือไม่ โดยใช้ 3 องค์ประกอบ คือ การให้บริการด้านความปลอดภัย การให้บริการด้านเครื่องดื่มและอาหารและ การให้บริการด้านอื่นๆในช่วงเวลาต่างๆของการทำงาน โดยให้ค่าระดับความตรงดังนี้

1	หมายถึง	แน่ใจว่าข้อความในแบบการวิจัยตรงตามองค์ประกอบ
0	หมายถึง	ไม่แน่ใจว่าข้อความในแบบการวิจัยตรงตามองค์ประกอบ
-1	หมายถึง	แน่ใจว่าข้อความในแบบการวิจัยไม่ตรงตามองค์ประกอบ

ตารางความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับแบบสอบถาม
การวิเคราะห์การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน)
(การหาค่า IOC)

ตัวบ่งชี้	ข้อคำถาม	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC
		1	2	3	
1. ช่วงก่อนเครื่องขึ้น 1.1 การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน	1.1.1 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการตรวจเช็คอุปกรณ์ช่วยเหลือฉุกเฉิน ที่ตำแหน่งตนเองประจำอยู่บนเครื่องบินก่อนทำการบิน	1	1	1	1.00
	1.1.2 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการตรวจสอบว่าเจ้าหน้าที่แผนกต่างๆ ได้ลงไปจากเครื่องบินหมดแล้ว และเริ่มตรวจดูความปลอดภัยต่าง ๆ ภายในเครื่องบิน 5 นาทีก่อนผู้โดยสารขึ้นเครื่อง	1	1	1	1.00
	1.1.3 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการเก็บบัตรประจำตัวพนักงานของเจ้าหน้าที่แผนกต่างๆ ที่ขึ้นเครื่องระหว่างและหลังจากทำการ Safety and Security Check perform	1	1	1	1.00
	1.1.4 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปรับตำแหน่งของประตูให้อยู่ในตำแหน่ง ARMED โดยคำสั่งจาก IM หรือ AP	1	1	1	1.00
	1.1.5 มีการฉายภาพยนตร์เกี่ยวกับการแนวทางในการปฏิบัติหากเกิดกรณีฉุกเฉินขึ้นบนเครื่องบิน(ยกเว้น ในเครื่องบินบางประเภท)	1	1	1	1.00
	1.1.6 มีการสาธิตการใช้เสื้อชูชีพ การใช้หน้ากากออกซิเจนและการปฏิบัติกรณีที่เครื่องบินมีเหตุการณ์ฉุกเฉินให้ผู้โดยสาร (ในเครื่องบินบางประเภท)	1	1	1	1.00
	1.1.7 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการตรวจดูความพร้อมภายในห้องโดยสารก่อนเครื่องทำการบินขึ้นเช่นที่เก็บสัมภาระปิดเรียบร้อย ผู้โดยสารนั่งอยู่กับที่และรัดสายเข็มขัด ปรับพนักเก้าอี้ให้อยู่ในระดับตรง เปิดหน้าต่างข้างที่นั่ง ฯลฯ	1	1	1	1.00
	1.1.8 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้หยุดให้บริการทุกชนิดและกลับไปประจำตำแหน่งตนเองทันทีหลังจากมีการปรับตำแหน่งของประตูให้อยู่ในตำแหน่ง "ARMED" เรียบร้อยแล้ว	1	1	1	1.00

ตัวบ่งชี้	ข้อคำถาม	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC
		1	2	3	
1. ช่วงก่อนเครื่องขึ้น 1.1 การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน	1.1.9 ในชั้น ROYAL FIRST CLASS และชั้น ROYAL SILK CLASS พนักงานเก็บแก้วน้ำหรือถ้วยต่างๆที่ให้บริการแก่ผู้โดยสารได้ทันก่อนเครื่องขึ้นเพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุระหว่างเครื่องวิ่งขึ้น	1	1	0	0.67
	1.1.10 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเตรียมพร้อมสำหรับการบินขึ้นเช่นทบทวนข้อปฏิบัติต่างๆกรณีหากมีเหตุการณ์ฉุกเฉินเกิดขึ้น	1	1	1	1.00
1.2 การให้บริการทางด้านเครื่องดื่มบนเครื่องบิน	1.2.1 ในชั้น ROYAL FIRST CLASS และชั้น ROYAL SILK CLASS พนักงานให้บริการเครื่องดื่มกับผู้โดยสารได้ทันเวลาก่อนการถูกเรียกให้ไปประจำตำแหน่งของตนเอง โดย IM หรือ AP	1	1	0	0.67
1.3 การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน	1.3.1 มีการให้บริการหนังสือพิมพ์ นิตยสารต่างๆ แก่ผู้โดยสารทุกชั้นบริการบนภาคพื้นหลังจากผู้โดยสารขึ้นเครื่องหมดแล้ว	1	1	1	1.00
	1.3.2 มีการบริการหูฟังสำหรับเพลงและภาพยนตร์บนเครื่องบินกับผู้โดยสารทุกชั้นบริการบนภาคพื้นหลังจากผู้โดยสารขึ้นเครื่องหมดแล้ว	1	1	1	1.00
	1.3.3 ในชั้น ROYAL FIRST CLASS และชั้น ROYAL SILK CLASS พนักงานให้บริการกระเป๋าบรรจุของใช้ส่วนตัวในระหว่างการเดินทาง เช่น แปรงสีฟัน หวี ฯลฯกับผู้โดยสารบนภาคพื้นหลังจากผู้โดยสารขึ้นเครื่องหมดแล้ว	1	1	0	0.67

ตัวบ่งชี้	ข้อความ	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC
		1	2	3	
2. ช่วงระหว่างเที่ยวบิน 2.1 การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน	2.1.1 พนักงานต้อนรับนั่งประจำที่ของตนจนกว่าสัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดจะดับจึงเริ่มให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่มแก่ผู้โดยสาร	1	1	1	1.00
	2.1.2 พนักงานต้อนรับเดินตรวจตราความเรียบร้อยบนเที่ยวบินและเฝ้าระวังไม่ให้ผู้โดยสารสูบบุหรี่บนเครื่องบิน	1	1	1	1.00
	2.1.3 ในระหว่างเที่ยวบินหากเครื่องบินจำเป็นต้องบินผ่านสภาพอากาศที่แปรปรวนและมีสัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดติดขึ้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคนกลับไปนั่งประจำที่ของตนทันทีโดยการให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่มไว้ก่อน	1	1	1	1.00
	2.1.4 เมื่อใกล้ถึงจุดหมายพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเตรียมเก็บอุปกรณ์การให้บริการต่าง ๆ เข้าที่ให้เรียบร้อย	1	1	1	1.00
2.2 การให้บริการทางด้านเครื่องดื่มและอาหารบนเครื่องบิน	2.2.1 มีการแจกเมนูอาหาร และรายการเครื่องดื่มชนิดต่าง ๆ และไวน์ที่มีให้บริการบนเที่ยวบินแก่ผู้โดยสารหลังจากเครื่องขึ้นไปแล้ว	1	1	1	1.00
	2.2.2 AIR STEWARD เตรียมบรรจุอาหารและเตรียมเครื่องดื่มต่างๆ ทั้งร้อนและเย็น ได้ทันครบถ้วน ทันเวลาในทุก เที่ยวบิน	1	1	0	0.67
	2.2.3 มีการให้บริการบริการอาหาร เครื่องดื่มชนิดต่างๆ และไวน์ได้ทันตามเวลาในทุกเที่ยวบิน	1	1	1	1.00
	2.2.4 มีการให้บริการเครื่องดื่มต่าง ๆ แก่ผู้โดยสารในระหว่างเที่ยวบินอย่างสม่ำเสมอในเที่ยวบินที่มีระยะเวลานาน	1	1	1	1.00
2.3 การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน	2.3.1 มีการให้บริการทางด้านความบันเทิง คือ การฉายภาพยนตร์ และรายการเพลงในระหว่างเที่ยวบิน	1	1	1	1.00

ตัวบ่งชี้	ข้อกำหนด	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC
		1	2	3	
3.2 การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน	3.2.1 มีการแจกเอกสารพิธีการเข้าเมืองและศุลกากรกับผู้โดยสารในเที่ยวบินต่างประเทศทุกเที่ยวบิน	1	1	1	1.00
	3.2.2 มีการแจกกล้วยไม้กับผู้โดยสารในเที่ยวบินต่างประเทศบางเที่ยวบิน	1	1	1	1.00
	3.2.3 มีการเก็บหุฟัง หนังสือพิมพ์ และภาชนะต่าง ๆ ที่ยังอยู่กับผู้โดยสาร ทันทีก่อนได้รับคำประกาศจาก IM หรือ AP ให้กลับไปนั่งประจำที่	1	1	1	1.00
4. ช่วงหลังเครื่องลง 4.1 การให้ความปลอดภัยบนเครื่องบิน	4.1.1 พนักงานต้อนรับคอยดูแลผู้โดยสารไม่ให้ปลดเข็มขัด ลูกจากที่นั่งหรือเปิดที่เก็บสัมภาระเหนือศีรษะในระหว่างเครื่องบินวิ่งเข้าลานจอด	1	1	1	1.00
	4.1.2 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปรับตำแหน่งของประตูให้อยู่ในตำแหน่ง Disarmed โดยคำสั่งจาก IM หรือ AP ได้เรียบร้อย	1	1	1	1.00
	4.1.3 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตรวจสอบความปลอดภัยต่าง ๆ ภายในเครื่องบิน และสิ่งของที่ผู้โดยสารอาจจะลืมทิ้งไว้อีกครั้งหลังจากผู้โดยสารลงจากเครื่องหมดแล้ว	1	1	1	1.00
4.2 การให้บริการทางด้านอื่น ๆ บนเครื่องบิน	4.2.1 พนักงานต้อนรับมีการประสานงานกับพนักงานภาคพื้นในการช่วยเหลือและให้การดูแลผู้โดยสาร โดยเฉพาะผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ เช่น VIP/ ผู้โดยสารเด็กที่เดินทางคนเดียว/ ผู้โดยสารป่วย/ ผู้โดยสารที่ต้องใช้รถเข็น/ ผู้โดยสารที่ถูกส่งตัวกลับประเทศเพราะทำผิดกฎหมาย ฯลฯ	1	1	1	1.00
	4.2.2 มีการนำหนังสือพิมพ์และนิตยสารที่ขึ้นจากสถานีต้นทางส่งมอบให้พนักงานภาคพื้นเพื่อนำไปให้บริการแก่ผู้โดยสารที่รอจะขึ้นเครื่องเที่ยวบินถัดไปในห้องพักรอ (Lounge)	1	1	1	1.00

การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัทรการบินไทยจำกัด(มหาชน)	ระดับการดำเนินงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
<p>4.1.2 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปรับตำแหน่งของประตูให้อยู่ในตำแหน่ง DISARMED โดยคำสั่งจาก IM หรือ AP ได้เรียบร้อย</p> <p>4.1.3 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตรวจสอบความปลอดภัยต่าง ๆ ภายในเครื่องบิน และสิ่งของที่ผู้โดยสารอาจจะลืมทิ้งไว้อีกครั้งหลังจากผู้โดยสารลงจากเครื่องหมดแล้ว</p> <p>4.2 การให้บริการทางด้านอื่นๆบนเครื่องบิน</p> <p>4.2.1 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการประสานงานกับพนักงานภาคพื้นในการช่วยเหลือและให้การดูแลผู้โดยสาร โดยเฉพาะผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ เช่น VIP/ ผู้โดยสารเด็กที่เดินทางคนเดียว/ ผู้โดยสารป่วย/ ผู้โดยสารที่ต้องใช้รถเข็น/ ผู้โดยสารที่ถูกส่งตัวกลับประเทศเพราะทำผิดกฎหมาย ฯลฯ</p> <p>4.2.2 มีการนำหนังสือพิมพ์และนิตยสารที่ขึ้นจากสถานีต้นทางส่งมอบให้พนักงานภาคพื้นเพื่อนำไปให้บริการแก่ผู้โดยสารที่รอจะขึ้นเครื่องเที่ยวบินถัดไปในห้องพักคอย (LOUNGE)</p>					

ตัวบ่งชี้	ข้อความ	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC
		1	2	3	
5. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานในเรื่องต่างๆของฝ่ายบริหารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย ดังนี้	5.1 การสรรหาและการคัดเลือกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในปัจจุบัน	1	1	1	1.00
	5.2 การฝึกอบรมในด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในปัจจุบัน	1	1	1	1.00
	5.3 การฝึกอบรมในด้านการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในปัจจุบัน	1	1	1	1.00
	5.4 หลักเกณฑ์การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในปัจจุบัน	1	1	1	1.00
	5.5 วันและเวลาในการหยุดพักของแต่ละเดือนและหลักเกณฑ์การลาพักร้อนของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในปัจจุบัน	1	1	1	1.00
	5.6 หลักเกณฑ์ในการแลกตารางบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในปัจจุบัน	1	1	1	1.00

คุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

วิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามตอนที่ 1 ช่วงก่อนเครื่องขึ้น มีระดับความเชื่อมั่น

0.8653

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Q1.1.1	47.6250	41.0096	.6342	.8498
Q1.1.2	47.4750	40.5122	.6528	.8485
Q1.1.3	47.9750	42.8968	.4724	.8590
Q1.1.4	47.4750	43.2814	.4570	.8597
Q1.1.5	47.4500	42.3051	.5560	.8545
Q1.1.6	47.3500	42.2333	.6069	.8521
Q1.1.7	47.2500	42.2436	.6027	.8523
Q1.1.8	47.3000	44.0615	.3801	.8637
Q1.1.9	47.5250	43.6917	.3960	.8632
Q1.1.10	46.8250	43.6865	.4849	.8583
Q1.2.1	46.9500	42.7667	.5498	.8550
Q1.3.1	47.0500	41.4846	.5501	.8548
Q1.3.2	47.8250	42.6096	.4204	.8630
Q1.3.3	47.2500	42.9615	.5561	.8549

Reliability Coefficients

N of Cases = 40.0 N of Items = 14

Alpha = .8653

วิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามตอนที่ 2 ช่วงก่อนระหว่างเที่ยวบิน มีระดับ
ความเชื่อมั่น 0.8007

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Q2.1.1	45.3250	31.5583	.3881	.7912
Q2.1.2	45.4000	29.5282	.5060	.7807
Q2.1.3	45.0750	29.0968	.4953	.7817
Q2.1.4	45.4000	31.1692	.4290	.7881
Q2.2.1	45.3250	31.4045	.3102	.7986
Q2.2.2	45.2000	30.5744	.3515	.7961
Q2.2.3	45.1000	30.9128	.4066	.7897
Q2.2.4	45.4000	29.9897	.5230	.7799
Q2.3.1	45.1500	31.4128	.3548	.7940
Q2.3.2	45.0000	29.7949	.4649	.7846
Q2.3.3	45.0750	30.7378	.5173	.7818
Q2.3.4	45.4750	30.1019	.4826	.7831
Q2.3.5	44.7750	31.3071	.4296	.7882

Reliability Coefficients

N of Cases = 40.0 N of Items = 13

Alpha = .8007

วิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามตอนที่ 3 ช่วงก่อนเครื่องลง มีระดับความเชื่อมั่น

0.8021

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Q3.1.1	33.0750	22.8917	.4893	.7839
Q3.1.2	33.1750	21.2250	.5882	.7710
Q3.1.3	33.9500	20.4590	.6478	.7626
Q3.1.4	33.3750	22.3429	.6019	.7732
Q3.1.5	33.5000	23.7436	.3863	.7941
Q3.1.6	33.5750	21.0199	.6306	.7659
Q3.1.7	33.2500	21.4744	.5072	.7813
Q3.2.1	33.5750	23.8404	.3639	.7963
Q3.2.2	33.5000	23.8974	.2702	.8083
Q3.2.3	33.3750	23.0609	.3256	.8042

Reliability Coefficients

N of Cases = 40.0 N of Items = 10

Alpha = .8021

วิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามตอนที่ 4 ช่วงหลังเครื่องลง มีระดับความเชื่อมั่น
0.7059

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Q4.1.1	15.0500	5.3821	.3110	.6835
Q4.1.2	14.9250	4.5327	.3627	.7014
Q4.1.3	14.8250	4.6096	.4811	.6903
Q4.2.1	15.1250	4.8814	.4015	.6953
Q4.2.2	14.8750	5.0353	.3532	.6749

Reliability Coefficients

N of Cases = 40.0 N of Items = 5

Alpha = .7059

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นายอุงทอง ฉัตรชัยเวช
วัน เดือน ปีเกิด	10 พฤษภาคม พ.ศ. 2510
ภูมิลำเนา	จังหวัด อ่างทอง
ประวัติการศึกษา	รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาราช พ.ศ. 2548
สถานที่ทำงาน	บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน)
ตำแหน่ง	หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในตำแหน่ง AIR PURSER
ประสบการณ์การทำงาน	พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2533 ครูฝึกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2543