

## การวิจัยเชิงเอกสารเพื่อสังเคราะห์คุณลักษณะและบทบาทของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน The Documentary Research to Synthesize the Expected Qualifications and Role of Flight Attendant

วิชัย เปรมมนิสกุล, สุนันทา พาสุนันท์, วีระพันธ์ ช่วยประสิทธิ์, ธาริษ พลเสน, สิริกร เลิศลักษณ์ธาร

Vichai Premmanisakul, Sunanta Pasunan, Sirikorn Loedlukthanathan

Chandrakasem Rajabhat University, Sripatum University, Khonkan Campus.

Email: siricru111@gmail.com

Received June 3, 2021 & Revise June 30, 2021 & Accepted July 16, 2021

### บทคัดย่อ

ธุรกิจสายการบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีบทบาทสำคัญมากในการที่จะเป็นส่วนสำคัญที่จะให้ผู้โดยสารกลับมาใช้บริการของสายการบินสำหรับบริษัทสายการบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่เพียงแต่ดูแลในเรื่องของความปลอดภัยของผู้โดยสารเท่านั้น แต่ยังเป็นเหมือนพนักงานขายที่ทำให้ผู้โดยสารกลับมาใช้บริการของสายการบินอีกครั้ง ด้วยการต้อนรับอย่างอบอุ่นและสัมผัสที่เป็นเอกลักษณ์ในการบริการและความพึงพอใจของผู้โดยสารจะทำให้ผู้โดยสารจำสายการบินที่จะเดินทางด้วยได้เสมอ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงมีบทบาทสำคัญในการทำให้ผู้โดยสารพึงพอใจ ในโลกปัจจุบัน ผู้โดยสารมีตัวเลือกมากมายในการชำระค่าเดินทาง แต่การบริการและความสะดวกสบายในการเดินทางนั้นได้เพิ่มมูลค่าเข้าไปก่อนที่จะตัดสินใจว่าจะเดินทางกับสายการบินใด บทความนี้มีวัตถุประสงค์สังเคราะห์เชิงเอกสารเพื่อเน้นอธิบายองค์ประกอบและบทบาทของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลการสังเคราะห์พบว่า คุณสมบัติที่มีองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ ด้านสมรรถนะ ความรู้และการใช้ภาษา ด้านร่างกายและจิตใจ ด้านสมรรถนะการให้บริการ ด้านความเป็นสากล ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ส่วนบทบาทหน้าที่และลักษณะของงาน ได้แก่ งานประจำในหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยคำนึงถึงหลักการและคุณภาพการบริการที่ดีประกอบด้วย ความคาดหวังและแรงจูงใจของผู้โดยสาร และการบริการที่ตรงกับความต้องการ หรือเกินกว่าความคาดหวังของผู้โดยสารที่ใช้บริการเสมอ และมีภาพลักษณ์ที่ดี มีความพร้อมที่จะเผชิญทุกสถานการณ์และมีความรู้ในการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยเพื่อให้มั่นใจว่าผู้โดยสารรู้สึกสะดวกสบายและปลอดภัยในการเดินทางกับสายการบิน

**คำสำคัญ :** คุณลักษณะ, บทบาทพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน, ภาพลักษณ์ของพนักงาน

## Abstract.

In the airlines business, flight attendants play a very important role for the airline company, flight attendant not only looking after safety of the passengers but also is like a sales person to bring back passengers to come and use the airlines services again. With the warm welcome and a unique touches in the service and the satisfaction of the passengers will always make passengers remember of which airlines to travel with, cabin attendant play a very important role in making passengers satisfied. In today's world passengers get a lot to choose in paying for their travel but services and comfort have been added in the value before deciding which airlines to travel with. In this article, the objective aimed to documentable synthesize the expected qualifications and role of flight attendant. The results revealed as follows:

1)the expected qualifications were: a) knowledge, competency and language skills, b) physical and mental health, c) services competency, d) internationality, and e) morality and ethics, and

2)role and job description were the attendant routine works by realizing: a) quality principle of services, b) passenger reinforcement and expectation, c) services on passenger needs, d) attendant images, and e) attendants need to be ready to face all kinds of situations and knowledge of using the safety equipment to make sure that passengers feel comfortable in traveling with the airlines.

**Keywords:** Expected Qualifications, Role of Attendant, Attendant Images

## 1.บทนำ

จากภาวะการแพร่กระจายไวรัส COVID-19 ไปทั่วโลก โดยไม่สามารถคาดเดาถึงขอบเขตที่สิ้นสุดของสถานการณ์ครั้งนี้ได้ อุตสาหกรรมทุกภาคส่วนต่างประสบกับความสูญเสียทางเศรษฐกิจ และที่สำคัญคือความไม่แน่นอนในสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่ง Stefan Gössling, Daniel Scott and C. Michael Hall. (2020) กล่าวว่า ด้วยการระบาดใหญ่ของ COVID-19 จึงจำเป็นที่จะต้องพลิกวิกฤตการณ์นี้เปลี่ยนแปลงระบบการท่องเที่ยวทั่วโลกให้สอดคล้องกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมถึงถึงบทบาทการท่องเที่ยวภายในประเทศในการฟื้นตัวและการ

เปลี่ยนแปลงระยะยาวให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น การตอบสนองความต้องการพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ตลอดจนการเดินทางเพื่อธุรกิจและเปลี่ยนไปสู่การประชุมทางไกลมากขึ้น โดยเฉพาะหลังจากการระบาดครั้งใหญ่นี้ ทำให้เกิดช่องว่างเนื่องจากค่าแรงงานที่ได้รับเป็นค่าแรงขั้นต่ำในการบริการและการท่องเที่ยว

จากวิกฤตการณ์ส่งผลกระทบด้านการท่องเที่ยวในประเทศที่ COVID-19 ให้บทเรียนที่น่าประทับใจแก่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนั้น ส่งผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงกระเทือนถึงระดับโลก และความท้าทายในขณะนี้คือการเรียนรู้ร่วมกันจากการแพร่ระบาดระดับโลกนี้ เพื่อเร่งการเปลี่ยนแปลงสู่การท่องเที่ยวที่ยั่งยืนอย่างแท้จริงโดย Maria Nicola et al. (2020) กล่าวถึงการระบาดใหญ่ของ COVID-19 ว่าทำให้วิกฤติเศรษฐกิจและการถดถอย เพิ่มข้อจำกัดทางสังคม การแยกตนเองและการลดการเดินทาง ทำให้แรงงานลดลงในทุกภาคเศรษฐกิจ มหาวิทยาลัยและโรงเรียนได้เปลี่ยนรูปแบบการจัดการเรียนการสอนมาเรียนออนไลน์ ในขณะที่บางสถานศึกษาจำเป็นต้องปิดตัวลง ความต้องการสินค้าและผลิตภัณฑ์บางอย่างที่กลายเป็นของฟุ่มเฟือยผลิตได้ลดลง แต่ในทางตรงกันข้ามความต้องการเวชภัณฑ์กลับเพิ่มมากขึ้นทวีคูณ และภาคอาหารกำลังเผชิญกับความต้องการที่เพิ่มขึ้นเช่นกัน เนื่องจากความตื่นตระหนกจึงทำให้เกิดการซื้อสะสมของผลิตภัณฑ์อาหาร ทำให้ในศตวรรษที่ 21 จากที่สายการบินเติบโตอย่างรวดเร็วและมีความเกี่ยวข้องกับหลายธุรกิจไม่ว่าจะเป็นธุรกิจทางโลจิสติกส์หรือธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งสามารถสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศอย่างต่อเนื่องและต้องอาศัยธุรกิจการคมนาคมขนส่งทางอากาศ เพราะว่าสะดวก รวดเร็วแต่เป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง ซึ่งสายการบินแต่ละประเทศจำเป็นต้องสร้างภาพลักษณ์และความประทับใจให้กับผู้โดยสาร

โดยในปัจจุบันตำแหน่งงานนี้ได้รับความนิยมอย่างสูงเนื่องจากได้อัตราค่าตอบแทนสูง และได้ท่องเที่ยว ซึ่งในการคัดเลือกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้นต้องผ่านกระบวนการในการคัดเลือกอย่างมาก ต้องพิจารณาทั้งรูปร่าง หน้าตา บุคลิกภาพ เจตคติความสามารถทางภาษา เป็นต้น ทั้งนี้ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องแสดงถึงภาพลักษณ์ด้านบริการโดยจะมีผลต่อความประทับใจของผู้โดยสารต่อสายการบินอย่างมาก (ชูเกียรติ วงศ์เทพเตียน, 2542) ดังนั้นการคัดเลือกบุคลากรผู้ที่จะมาให้บริการ ควรมีคุณสมบัติเหมาะสมกับที่สายการบินต้องการ เพราะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นพนักงานส่วนหน้าซึ่งเป็นตัวแทนของแต่ละสายการบินในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร เพื่อสร้างความประทับใจและส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ที่ดีต่อสายการบิน ปัจจุบันอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอาชีพที่ผู้คนให้ความสนใจ แม้ว่าปัจจัยและคุณสมบัติของสายการบินในแต่ละทวีป แต่ละประเทศจะไม่เหมือนกัน เช่น คุณสมบัติของสายการบินที่ได้รับความนิยมและมีชื่อเสียงในทวีปเอเชีย ได้แก่ Singapore Airlines ,All Nippon Airways, EVA Airways, Oman Air, และ Hong Kong Airlines ในทวีปยุโรป ได้แก่ Air France, virgin Atlantic, Lufthansa SWISS Austrian airlines, British Airways และ Finn air เป็นต้น จากรายละเอียดข้างต้นผู้วิจัยจึงสังเคราะห์ข้อมูลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับบทบาทของ

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาเชิงประจักษ์และเป็นข้อมูลสารสนเทศในการนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

## 2.วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสังเคราะห์องค์ประกอบของคุณลักษณะและบทบาทของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

## 3.ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเชิงเอกสารครั้งนี้ดำเนินการโดยการทบทวนวรรณกรรม ประกอบด้วย งานวิจัย บทความวิชาการ คู่มือ เพื่อศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะและและบทบาทของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รวมถึงความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละแนวคิด ซึ่งมีรายละเอียดที่สำคัญ ดังนี้

แนวคิดด้านการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ

รวีวรรณ โปยรุ่งโรจน์ (2551) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม กระบวนการหรือการดำเนินใดๆ ที่บุคคลหนึ่งหรือหน่วยงานหนึ่งได้อำนวยความสะดวกตอบสนองความจำเป็นและต้องการให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น โดยมีวัตถุประสงค์ให้ได้รับความพึงพอใจ และสมิต สัจฉกร (2556) กล่าวว่า การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้นจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ ไม่ใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจผู้ให้บริการ

ศุภลักษณ์ สุริยะ (2556) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง สิ่งชี้วัดระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังที่ผู้รับบริการคาดหวังก่อนที่จะเข้าใช้บริการ และการรับรู้ที่ผู้รับบริการได้รับการส่งมอบจากผู้ให้บริการว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด หากการบริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการได้ตรงหรือมากกว่าความคาดหวัง แสดงว่า การบริการนั้นมีคุณภาพ หากสามารถตอบสนองความต้องการได้น้อยกว่าความคาดหวังแสดงว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพ

คุณภาพการให้บริการ เป็นความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าของธุรกิจบริการ ซึ่งคุณภาพของการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งการเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพึงพอใจ ถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และได้ในรูปแบบที่ต้องการ ส่วนคุณภาพการให้บริการที่มีความคาดหวังน้อยที่สุด มี 3 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองและด้านการสัมผัสซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มณีรัตน์ รัตนพันธ์ (2558) ซึ่งศึกษาเรื่องการคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย พบว่า ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียใน

ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนการรับรู้ของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

สำหรับสมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แม้ว่าแต่ละสายการบินจะมีความต้องการที่แตกต่างกัน แต่จากแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับสมรรถนะทั่วไปที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน พบว่า สายการบินมีความต้องการพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีคุณลักษณะร่วมกัน 3 ประการ คือ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของบุคคล หรือที่เรียกว่า KSAs เนื่องจากงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ควรมีคุณลักษณะที่ต้องพิจารณาร่วมกับสมรรถนะ คือ การมีจิตบริการ ซึ่งถือเป็นคุณสมบัติสำคัญและหัวใจของคนทำงานบริการทุกสายงาน เพราะบางครั้ง ในฐานะลูกเรือที่ดี พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จะต้องตอบคำถามหรือแก้ปัญหาให้แก่ผู้โดยสาร รวมถึงการทำให้ผู้โดยสารพึงพอใจมีความสุขที่ได้รับการบริการที่ดีที่สุด นอกจากนี้ ประเด็นในด้านความรู้และทักษะทางวิชาชีพการให้บริการต้อนรับบนเครื่องบิน หากมีความรู้ไม่เพียงพอตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ จะไม่ได้รับอนุญาตให้ปฏิบัติงานได้ ส่วนเรื่องความปลอดภัย เป็นหน้าที่หลักของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในขณะที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญกับด้านคุณธรรม และจริยธรรมมากที่สุด แต่ประเด็นในด้านนี้ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของการบริการซึ่งสอดคล้องกับประสบการณ์ผู้โดยสารเพราะส่วนใหญ่จะสัมผัสพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้จากการรับบริการเป็นอันดับแรก Nakhonnayok (2019) เกี่ยวกับ Service Mind ในความอดทนและสามารถเก็บอารมณ์ได้ แต่ในมุมมองของผู้โดยสารด้านบุคลิกภาพทางสังคม เน้นเรื่องมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งสอดคล้องกับ Nattachak Pinunt and Pabhassorn (2012) เกี่ยวกับคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในด้านอุปนิสัยและทัศนคติ คือ สามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นและสังคมได้ง่าย หรือมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รองลงมาผู้โดยสารให้ความสำคัญเรื่องการทำงานเป็นทีมได้

ในมุมมองด้านวัฒนธรรมและความเชื่อโดยส่วนมาก หากเราเข้าใจในพฤติกรรมและความแตกต่างของผู้โดยสาร จะช่วยให้การบริการมีประสิทธิภาพและไม่ขัดต่อความเชื่อหรือวัฒนธรรมของผู้โดยสาร การเรียนรู้และเปิดใจกับวัฒนธรรมที่ต่างกัมนั้นเป็นเรื่องสำคัญ

#### 4.วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้กระบวนการวิธีการวิจัยเชิงเอกสารเป็นเครื่องมือสำคัญ โดยผู้วิจัยพิจารณาคัดเลือกจากเอกสารทุติยภูมิ คือ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ประกอบด้วย บทความวิจัย และงานวิชาการที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ เอกสารเผยแพร่ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารระดับทุติยภูมิตามแนวทางของ Scott (1990; 2006) ซึ่งมีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกเอกสารที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 1) มีความถูกต้อง คือ เป็นเอกสารที่มาจากแหล่งเชื่อถือได้ มีความต้องถูกต้อง สมบูรณ์ สอดคล้องกับบริบทของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาที่ตีพิมพ์
- 2) มีความน่าเชื่อถือ คือ เป็นเอกสารที่ปราศจากข้อผิดพลาดและการบิดเบือนข้อมูล
- 3) มีความเป็นตัวแทน คือ เป็นเอกสารที่สามารถแสดงรายละเอียดแทนเอกสารประเภทเดียวกันได้ รายละเอียดสามารถเป็นตัวแทนกลุ่มประชากรตัวอย่างได้
- 4) มีความหมายชัดเจน คือ เป็นเอกสารที่สามารถเข้าใจได้ง่าย ชัดเจน สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนัยสำคัญของการวิจัย (Mogalakwe, 2006)

## 5.ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ บทบาทของพนักงานบนเครื่องบิน เป็นข้อค้นพบประกอบการวิจัย โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

### 1.องค์ประกอบด้านสมรรถนะ ความรู้และการใช้ภาษา

ผู้ปฏิบัติงานในอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จะต้องปฏิบัติหน้าที่ทั้งกลางวันและกลางคืนตามกำหนด ตารางการบิน สภาพการทำงานจะมีความกดดันสูง พนักงานต้อนรับต้องปรับตัวและทำความเข้าใจกับงานบริการที่ต้องปฏิบัติตนให้ครบถ้วน และถูกต้องตลอดเวลาที่ปฏิบัติงานบนเครื่องบิน ซึ่งส่วนมากเป็นงานที่ต้องเสิร์ฟอาหาร เติมน้ำบริการ ดูแลความสะดวกสบายของผู้โดยสารตลอดเวลาพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้โดยสารตลอดเวลาซึ่งต้องสื่อสารตลอดเวลากับผู้โดยสารนานาชาติทักษะด้านภาษาจึงสำคัญ และทำความสะอาดห้องน้ำตลอดเวลาขณะอยู่บนเครื่องบิน ดังนั้นทางฝ่ายบริหารของสายการบินแต่ละแห่งจะทำการตรวจสอบทดสอบความสามารถและอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพของพนักงานต้อนรับเป็นระยะ ๆ อย่างสม่ำเสมอคุณสมบัติของผู้ประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงครอบคลุมสมรรถนะในหน้าที่ ดังนี้

1. สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือสูงกว่า
2. ถ้าเป็นหญิงควรมีความสูงประมาณ 156 - 165 เซนติเมตร
3. อายุประมาณ 20-26 ปี
4. ถ้าเป็นชายไทย ต้องผ่านการเกณฑ์ทหารอายุไม่เกิน 28 ปี สูง 165 เซนติเมตรขึ้นไป สัดส่วนและน้ำหนักพอดีกับความสูง
5. มีความสามารถว่ายน้ำฟรีสไตล์โดยไม่หยุด หญิง 50 เมตร และชาย 100 เมตร
6. มีบุคลิกภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ดี
7. มีไหวพริบและปฏิภาณดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่อาจเกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด

8. สามารถพูด อ่าน เขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับดีมาก และจะต้องนำผลคะแนนสอบภาษาอังกฤษ ไม่ต่ำกว่า 500 คะแนน ของ TOEIC / TOFEL มาแสดงเพื่อประกอบการพิจารณา

คุณสมบัติทั่วไปที่ควรมี คือ มีสุขภาพร่างกายแข็งแรง สถานภาพเป็นคนโสด สายตาดี มีความอดทน มีความพร้อมของร่างกาย และมีจิตใจพร้อมที่จะทำงานด้านบริการ ต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจกับวัฒนธรรมที่แตกต่างของผู้โดยสารแต่ละประเทศ การใช้ภาษาต่างประเทศภาษาที่ 3 นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ จึงอาจเป็นเรื่องจำเป็นพอสมควร

สิ่งที่ผู้ที่จะประกอบอาชีพนี้ ควรเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสมัครงาน

ควรศึกษาหาข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและต้องติดต่อกับสายการบินต่าง ๆ เพราะบางสายการบินรับสมัครผู้สำเร็จชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายสายอาชีพหรือสายสามัญเข้าปฏิบัติงาน

ควรเรียนภาษาอังกฤษ ในสถาบันที่มีการสอบเทียบคะแนน ทั้ง TOEIC และ TOFEL ตามที่ทางสายการบินกำหนดไว้ ถ้ามีสายตาสั้นควรทำการศัลยกรรมช่วย เพราะบางสายการบินระบุในการประกาศรับสมัครไว้ เช่นนั้นบางสายการบินอาจประกาศรับสมัครแต่พนักงานต้อนรับหญิงเท่านั้นและการกำหนดส่วนสูงอาจแตกต่างกันได้

## 2.องค์ประกอบด้านร่างกายและจิตใจ

คุณสมบัติทั่วไปที่ควรมี คือ มีสุขภาพร่างกายแข็งแรง สถานภาพควรเป็นคนโสด สายตาดี มีความอดทน มีความพร้อมของร่างกายที่แข็งแรงสามารถทำงานเป็นกะในเวลาที่แตกต่างกันรวมทั้งการทำงานในเที่ยวบินในโซนเวลาที่ต่างกันทั่วโลก และมีจิตใจพร้อมที่จะทำงานด้านบริการ ถ้ามีสายตาสั้นควรทำการศัลยกรรมช่วย เพราะบางสายการบินระบุในการประกาศรับสมัครไว้เช่นนั้น บางสายการบินอาจประกาศรับสมัครแต่พนักงานต้อนรับหญิงเท่านั้นและการกำหนดส่วนสูงอาจแตกต่างกันได้

## 3.องค์ประกอบด้านสมรรถนะการให้บริการ

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรต้องมีทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยการพัฒนาการในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นความสามารถด้านการพัฒนาความรู้ ความสามารถด้านการพัฒนาทักษะ ความสามารถด้านการพัฒนาเจตคติ สมรรถนะความสามารถด้านการบริการ เพื่อให้พนักงานต้อนรับมีสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการได้ตรงกับความต้องการและเกิดความเชื่อมั่นของผู้โดยสารต่อสายการบินมากที่สุด มี 2 องค์ประกอบหลักคือ 1) สมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับมีองค์ประกอบหลักคือ ทักษะ ความรู้และพฤติกรรมที่มีความจำเป็นเพื่อให้เกิดความสำเร็จ 2) ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับซึ่งมี 5 มิติหลัก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจ การตอบสนอง การเอาใจใส่ และการสัมผัสได้

( Arphaporn Phuwitthayaphan. 2007, Narongwit Saen Thong, 2014; Surachai Promphan. 2011, Parasuraman. Ziethaml; & Berry. 1988)

#### 4.องค์ประกอบด้านความเป็นสากล

ผู้ปฏิบัติงานด้านนี้ต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจกับวัฒนธรรมที่แตกต่างหรือความสามารถในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของผู้โดยสารแต่ละประเทศ

##### 4.1.บทบาทหน้าที่และลักษณะของงานมีบทบาทที่สำคัญ ดังนี้

บทบาทและหน้าที่ในการให้บริการของพนักงาน โดยภาพรวมได้แก่ ความสุภาพและความเคารพต่อผู้ให้บริการ การสื่อสารกับผู้ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และกิริยาท่าทางทั่วไปที่มาจากใจของผู้ให้บริการ การดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการเป็นรายบุคคล การใช้วิธีการเข้าหาผู้ให้บริการ ความรวดเร็ว ความถูกต้องและความพยายามที่จะเข้าใจต่อความต้องการของผู้รับบริการลักษณะของงานที่ทำงานในสายการบินโดยทั่วไปทั้งในและนอกประเทศ จะมีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชายและหญิง ซึ่งมีหน้าที่หลักสรุปได้ดังนี้

1.พนักงานต้อนรับทั้งชายและหญิงต้องขึ้นเครื่องบินก่อนผู้โดยสารประมาณ 30 นาที ถึง 1 ชั่วโมง เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบกับระบบเครื่องบินตำแหน่งที่ต้องประจำบนเครื่องอุปกรณ์ที่ต้องใช้เพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร (No go Items) เช่น เสื้อชูชีพ ดับเพลิง ไฟฉาย เครื่องช่วยหายใจและต้องทราบว่าพนักงานต้อนรับผู้ใดทำหน้าที่ต้อนรับผู้โดยสารบริเวณหน้าประตู

2.พนักงานต้อนรับชาย (Steward) อาจทำหน้าที่ดูแลในครัว ตรวจสอบจำนวนอาหารและอาหารพิเศษให้ครบและตรงกับจำนวนผู้โดยสารเพื่อที่จะอุ่นสำหรับการบริการอาหารให้ครบและเตรียมอาหารพิเศษออกบริการก่อน

3.พนักงานต้อนรับหญิง (Air-Hostess) ตรวจสอบห้องน้ำและดูอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ความเรียบร้อย และความสะอาดในห้องน้ำ ตรวจสอบระบบกำจัดของเสียในห้องน้ำทุกห้องถ้ามีปัญหาขัดข้องต้องแจ้งให้ช่างจัดการแก้ไขเพราะถ้าไม่ได้รับการแก้ไขให้อยู่ในสภาพที่ เรียบร้อย เครื่องบินจะไม่ออกทำการบิน นอกจากนี้ ถ้าเป็นการเดินทางระยะยาว ต้องตรวจสอบความเรียบร้อย และจำนวนหนังสือพิมพ์ และนิตยสารต่างๆ หูฟังและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ที่ต้องบริการแก่ผู้โดยสารชั้นธุรกิจ จากนั้นเตรียมจัดตั้งชุดชาหรือกาแฟให้พร้อมที่จะบริการ

4.เมื่อผู้โดยสารขึ้นนั่งประจำที่เรียบร้อย ทำหน้าที่แจ้งและสาธิตให้ผู้โดยสารทราบถึงการใช้ อุปกรณ์ ความปลอดภัยในภาวะฉุกเฉินตรวจสอบความ เรียบร้อย และความปลอดภัยของผู้โดยสารก่อนเครื่องขึ้น และเครื่องลงจึงสามารถเข้านั่งประจำที่ได้

5.ถ้าเป็นการบินระยะยาวทางสายการบินจะบริการอาหารและเครื่องดื่มตามเวลาบริการที่กำหนดไว้โดยพนักงานต้อนรับหญิง มีหน้าที่บริการเครื่องดื่มและอาหาร ตลอดจนทำความสะอาดบริเวณที่นั่งของผู้โดยสารให้เรียบร้อยและให้บริการอื่นๆ ตามที่ผู้โดยสารต้องการ โดยพนักงานต้อนรับชายอาจคอยช่วยขึ้นรถ อุปกรณ์การบริการและให้บริการเสริมต่างๆ

จากความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับผู้โดยสารที่มาติดต่อกับพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ซึ่งเกิดจากความตั้งใจและเต็มใจในการให้บริการ พนักงานต้อนรับหรือบุคลากรในหน่วยงานต้องสร้างความเชื่อถือให้ผู้โดยสารได้รับรู้จากการให้บริการ ซึ่งแต่ละบุคคลจะมียามของการให้บริการที่มีคุณภาพที่แตกต่างกันออกไป แต่โดยสรุปแล้วความหมายของการบริการ หมายถึงการปฏิบัติที่ตอบสนองความต้องการของบุคคลหรือกลุ่มคนใดกลุ่มคนหนึ่งใน “ระยะเวลาที่เกิดขึ้นจริง” หรือ “Moment of Truth” ซึ่งมีผู้ให้ความหมายและค่านิยมของคุณภาพการบริการไว้ดังนี้

ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการต้องปฏิบัติให้ผู้ใช้บริการ ให้ได้รับความช่วยเหลือ สร้างประโยชน์ และคุณภาพการบริการ โดยคำนึงถึงหลักการ ดังนี้

1) การบริการควรมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้โดยสารและต้องนำความต้องการนั้นมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ

2) การบริการต้องทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

3) การบริการต้องปฏิบัติทุกระบวนการโดยถูกต้องและมีความสมบูรณ์ครบถ้วน

4) การบริการควรมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ และมีความรวดเร็วให้บริการได้ตรงตามกำหนดหรือก่อนกำหนดได้ด้วย

5) การบริการต้องไม่ก่อให้เกิดผลเสียกับบุคคลอื่น ไม่มุ่งเน้นผลประโยชน์แก่ผู้ให้และผู้รับบริการเท่านั้น แต่จะต้องเกิดประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วย

การปฏิบัติหน้าที่พนักงานต้องคำนึงถึงคุณภาพการบริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้จะต้องเป็นการบริการที่ตรงกับความต้องการ หรือเกินกว่าความคาดหวังของผู้โดยสารที่ใช้บริการเสมอ โดยผู้ให้บริการควรมีลักษณะดังนี้

1) มีวิสัยทัศน์ในการให้บริการ มีความเชื่อว่าเรื่องการบริการจะเป็นส่วนหนึ่งของสายการบิน หากสายการบินมีคุณภาพสูง จะเป็นกลยุทธ์ที่จะนำไปสู่ความเป็นผู้ชนะในธุรกิจและสร้างผลกำไรอีกด้วย

2) มีมาตรฐานสูง เป็นแนวคิดว่าการบริการที่ดีเลิศเป็นสิ่งที่ดี แต่ไม่เพียงพอที่จะแตกต่างจากสายการบินอื่น ๆ หากมีคุณภาพสูงจะเป็นกลยุทธ์ที่จะนำไปสู่ความเป็นผู้ชนะในธุรกิจและผลกำไร

3) มีลักษณะความเป็นผู้นำในการปฏิบัติการ จะต้องเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจังมากกว่าการเน้นทางทฤษฎี ต้องเน้นการสื่อสารระหว่างบุคคลแบบสองทาง เพื่อรับทราบข้อมูลและข่าวสารจริง รวมถึงทราบว่าสิ่งใดเกิดขึ้นจริงในการปฏิบัติ

4) มีความเป็นหนึ่งเดียว ต้องสร้างทัศนคติเรื่องการบริการให้อยู่ในจิตใจของบุคลากรพนักงานต้อนรับในสายการบินทุกคน โดยการสร้างความภูมิใจที่ได้ให้บริการที่ดีเกิดขึ้น

การปฏิบัติหน้าที่พนักงานต้อนรับต้องคำนึงถึงความคาดหวังของลูกค้า โดยทัศนคติปกติเกี่ยวกับความปรารถนาหรือความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีต่อความต้องการว่าจะเกิดขึ้นได้ในส่วนใดนั้น ปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความคาดหวังทั้ง 5 ประการ คือ การได้รับการบอกต่อ ความต้องการแต่ละบุคคล ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีต ข่าวสารจากสื่อและราคา และความคาดหวังว่า สถานการณ์หรือการกระทำที่เป็นการคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าจนถึงอนาคตที่ดี เป็นความมุ่งหมายที่ดี โดยความคาดหวังเป็นการตั้งความปรารถนาให้เกิดขึ้นในอนาคต

นอกจากนี้การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับ ต้องคำนึงถึงแรงจูงใจที่จะทำให้ผู้โดยสารมีความต้องการเพิ่มมากขึ้น จะต้องมีความเข้าใจกระบวนการทางความคิด การรับรู้ของบุคคลอื่นก่อน ซึ่งจะมีรูปแบบที่เรียกว่า VIE Theory ดังนี้

- 1) Valence คือ ความพึงพอใจของบุคคลที่ส่งผลต่อผลลัพธ์
- 2) Instrumentality คือ อุปกรณ์ เครื่องมือ หรือวิถีทางไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจ
- 3) Expectancy คือ ความคาดหวังในตัวบุคคลนั้นที่มีความต้องการหลากหลายและจะเกิดขึ้นสูงตามมาเรื่อยๆ (Smith Sachchukron (2007: 11-14) Parasuraman, Berry, and Zeithaml (1991: 39 - 48) Parasuraman, Zeithaml, Valarie A., and Berry (1988) และVroom (1964)

ความก้าวหน้าและท้าทายในอาชีพ

โอกาสในการทำงานร่วมกับสายการบินในต่างประเทศ ปัจจุบันสายการบินต่างประเทศให้โอกาสรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นคนไทย นอกเหนือจากบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) และสายการบินแองเจิลแอร์ไลน์ ยังมีสายการบินต่างประเทศ เช่น JAL, CATHEY PACIFIC, QUANTAS เป็นต้น ซึ่งสายการบินเหล่านี้จะรับสมัครพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินใหม่เป็นประจำทุกปี จึงทำให้มีโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพนี้มากขึ้น

สำหรับผู้ปฏิบัติงานอาชีพนี้ จะได้รับการอบรมให้บริการผู้โดยสารระดับต่างๆ จนถึงบริการผู้โดยสารชั้นหนึ่ง และถือเป็นการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น โดยจะมีค่าตำแหน่งเพิ่มให้ และในบางตำแหน่งต้องมีการสอบ เช่น ตำแหน่ง Purser ครูสอน (Instructor ) In-flight Manager และผู้กำหนดตารางปฏิบัติงานการบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งหมด เป็นต้น

ผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีความรับผิดชอบ มีมนุษยสัมพันธ์ดี และมีความกระตือรือร้นในการทำงานอยู่เสมอ ย่อมมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงกว่าและดีกว่า ดังจะเห็นได้จากตั้งแต่เริ่มแรก โดยสรุปคือเมื่อสจ๊วตและแอร์โฮสเตสได้รับการฝึกอบรมครบ 8 สัปดาห์ก็จะเริ่มปฏิบัติงานจริง โดยในช่วงเดือนแรกจะเป็นช่วงของการทดลองงาน จะมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน จากซูเปอร์ไวเซอร์ หรือ หัวหน้างาน ซึ่งจะประเมินผลจากทุกด้าน เช่น การให้บริการ การตรงต่อเวลา การร่วมมือประสานงาน การแสดงออก ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อารมณ์และทัศนคติ เป็นต้น ทุกครั้งที่ผ่านเลื่อนขั้นการทำงานจะได้รับการอบรมเพิ่มเติมทั้งด้านอาหาร เครื่องดื่ม การบริการและการดูแลรักษาความปลอดภัยในกรณีฉุกเฉินเสมอ

อาชีพนี้เป็นอาชีพที่ทำหายและเหมาะสมสำหรับผู้ที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความรับผิดชอบ มีความคิดสร้างสรรค์ มีความอดทนและรับความกดดันสูงได้ ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความยินดีและยินดีให้คำแนะนำและบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ เสียสละ แต่ถึงอย่างไรในทุกอาชีพ หากทุกคนสามารถปฏิบัติได้ตามกฎและกติกา ตามจรรยาบรรณในวิชาชีพอาชีพ ผู้นั้นก็จะประสบผลสำเร็จในหน้าที่การงานได้อย่างที่ตั้งใจ

## 6.การอภิปรายผล

ในการที่จะเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้น ก่อนอื่นจะต้องมีใจรักในการให้บริการตามด้วยความพร้อมของร่างกายและสุดท้ายก็คือการเสียสละเวลาของตนเองให้กับงานบทบาทหน้าที่หลักของพนักงานต้อนรับนั้นซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานอาชีพพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ต้องมีทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยการพัฒนาการในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นความสามารถด้านการพัฒนาความรู้ ความสามารถด้านการพัฒนาทักษะ ความสามารถด้านการพัฒนาเจตคติ สมรรถนะความสามารถด้านการบริการ เพื่อให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินมีสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการได้ตรงกับความต้องการและเกิดความเชื่อมั่นของผู้โดยสารต่อสายการบินมากที่สุด (Narongwit Saen Thong, 2014; Surachai Promphan. 2011) ซึ่งสอดคล้องกับองค์ประกอบหลักดังนี้

1. สมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ โดยมีองค์ประกอบหลักคือ ทักษะ ความรู้ และพฤติกรรมที่มีความจำเป็นเพื่อให้เกิดความสำเร็จเน้น 3 ประการดังนี้ (Arphaporn Phuwitthayaphan. 2007)

- 1) ความรู้ คือ ข้อมูลหรือสิ่งที่องค์กรต้องการให้พนักงานต้องรู้ เช่น ความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ
- 2) ทักษะ คือ สิ่งที่ต้องการมีความต้องการให้พนักงานปฏิบัติ เช่น ทักษะด้านการบริการที่พนักงานต้องอาศัยการปฏิบัติและฝึกฝนเป็นประจำจนทำให้เกิดความชำนาญ

3) พฤติกรรมที่พึงปรารถนา คือ สิ่งที่ต้องการมีความต้องการให้เป็น เช่น ความซื่อสัตย์ ความใฝ่รู้ ความมุ่งมั่นตั้งใจให้สำเร็จ และรักในองค์กรจะจำแนกตามมาตรฐานการปฏิบัติงานระดับพื้นฐาน

คุณภาพการให้บริการ เป็นคุณลักษณะที่เกิดขึ้นจากการได้รับของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะตรงพอดีหรือเกินความต้องการของผู้รับบริการคาดหวังไว้ โดยไม่พบข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดเกิดขึ้นเลย เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดโดยผู้รับบริการจะพิจารณาจากความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน มี 5 มิติหลักได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจ การตอบสนอง การเอาใจใส่ และการสัมผัสได้ (Parasuraman, Zeithaml; & Berry, 1988) ความใส่ใจและการดูแลต่อผู้ใช้บริการเป็นรายบุคคล รวมถึงการใช้วิธีการเข้าหาผู้ใช้บริการ ความรวดเร็ว ความถูกต้องและความพยายามที่จะเข้าใจต่อความต้องการของผู้รับบริการ หรือความไว้วางใจจากผู้ใช้บริการซึ่งรวมไปถึงความสามารถในการให้บริการของพนักงาน ความสุภาพและความเคารพต่อผู้ใช้บริการ การสื่อสารกับผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และกิริยาท่าทางทั่วไปที่มาจากใจของผู้ให้บริการ (Fitzsimmons and James A., 2011) ซึ่งเปรียบได้กับการเป็นเจ้าบ้านที่ดีแล้วยังต้องแสดงออกถึงการดูแลรักษาความปลอดภัยในเรื่องของทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการแล้วยังต้องช่วยในเรื่องของความปลอดภัย พนักงานต้อนรับทุกคนนั้นได้รับการฝึกฝน และยังต้องฝึกในเรื่องของการปฐมพยาบาลในเบื้องต้นด้วยเช่นกัน การแนะนำหรือการชี้ยาประจำบ้าน การฝึกการช่วยผู้โดยสารให้หายใจในกรณีหมดสติ การใช้เครื่องปั๊มหัวใจในเบื้องต้นทั้งหมดนี้พนักงานต้อนรับจะต้องได้รับการฝึกฝนมาแล้วเป็นอย่างดี เพื่อนำมาปฏิบัติกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุของเครื่องบินพนักงานต้อนรับจะต้องรู้จักการใช้อุปกรณ์ต่างๆ ที่จะต้องนำมาใช้ในแต่ละเหตุการณ์ เช่น กรณีของการเปลี่ยนแปลงของความดันอากาศในห้องโดยสารทำให้เกิดการต้องใช้เครื่องช่วยหายใจ (Oxygen) นอกจากจะต้องช่วยเหลือตัวเองแล้ว พนักงานต้อนรับยังต้องออกไปดูแลผู้โดยสารถึงความปลอดภัยด้วยจำเป็นต้องรู้วิธีการดูแลในเบื้องต้นซึ่งอาจจะนำไปถึงการช่วยเหลือเบื้องต้นของทางแพทย์ เมื่อกรณีฉุกเฉินในเรื่องของอากาศนี้เข้าสู่ระดับปกติพนักงานต้อนรับยังต้องเดินดูผู้โดยสารว่าปลอดภัยดีหรือไม่อย่างไร หากเกิดความจำเป็นในเรื่องของการแพทย์ก็ต้องนำความรู้ที่ได้รับมาจากการฝึกอบรมในการช่วยเหลือผู้โดยสารเบื้องต้น สอดคล้องกับมุมมองของผู้โดยสารในการให้ความสำคัญกับความรู้เกี่ยวกับหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินซึ่งเป็นมาตรฐานที่พนักงานทุกคนต้องมีในการปฏิบัติงานและเรื่องความรู้เกี่ยวกับงานบริการ ซึ่งเป็นพื้นฐานความต้องการของผู้รับบริการที่คาดหวังในการบริการจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและสอดคล้องกับงานวิจัย Prachayapachara, Pabhassorn and Patchanee (2012) พบว่าปัจจัยในเรื่องของการบริการส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารนั้น ทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพผู้บริหารมองว่าความรับผิดชอบต่อชีวิตและทรัพย์สินถือเป็นเรื่องสำคัญสูงสุด คือทักษะที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยมาเป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับ Cabin Crew Safety Training จากคู่มือการฝึกอบรมเกี่ยวกับความ

ปลอดภัยขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ที่เป็นการฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อพัฒนาสมรรถนะพื้นฐานจาก ICAO Cabin Crew Safety Training Manual (2014) และยังเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการฝึกอบรมแบบ Recurrent Training ตามประกาศกรมการขนส่งทางอากาศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทบทวนความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสม่ำเสมอ ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นทักษะที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยเช่นกัน ส่วนในเรื่องของความปลอดภัยในการใช้เครื่องดับเพลิงหรือการใช้พลอยน้ำหรือการเปิดประตูฉุกเฉินในเวลาอยู่บนพื้นดินหรืออยู่บนน้ำ ทั้งหมดนี้เป็นหน้าที่หลักของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ส่วนหน้าที่การให้บริการนั้นถือว่าเป็นหน้าที่รอง จากเรื่องของการดูแลความปลอดภัยของผู้โดยสาร พนักงานต้อนรับนั้น เมื่อได้รับมอบหมายในการทำหน้าที่ประจำเที่ยวบินจะต้องนำหรือรู้หน้าที่ของตนอยู่ในใจเสมอไป การเตรียมตัวของพนักงานต้อนรับนั้นก็มีขั้นตอนแตกต่างกับผู้ที่ทำงานสายการบินทั่วไป คือทำงานไม่เป็นเวลาและต้องทำงานในวันหยุดทั่วไปหรือการทำงานในวันหยุดยาวซึ่งจะต้องรับหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย การเตรียมตัวที่จะต้องมาขึ้นเครื่องก็ต้องมาก่อนเวลา 2-3 ชั่วโมง แล้วต้องมาฟังรายละเอียดของเที่ยวบินและรับฟังว่าต้องปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งใด และทบทวนในเรื่องของความปลอดภัยเมื่อขึ้นเครื่องไปแล้วก็ต้องไปดูแลตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ต่างๆ เช่น ไฟฉาย ถังดับเพลิง ถังออกซิเจนว่ามีความพร้อมสำหรับการใช้งานหรือไม่ เช่น ที่นั่งหรือเบาะนั่งของผู้โดยสารว่าอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานหรือไม่ ระบบเครื่องเสียงความถี่สูงหรือไม่ จอภาพยนตร์ตามที่นั่งของผู้โดยสาร ระบบน้ำในห้องน้ำ สะดวกในการใช้งานหรือไม่ เหล่านี้ เป็นต้นในเรื่องการบริการนั้นก็ต้องทำตามนโยบายของบริษัทที่มอบหมายมา เพื่อให้ผู้โดยสารนั้นเกิดความพึงพอใจตั้งแต่ขึ้นมาบนเครื่องบินจากต้นทางจนกระทั่งถึงปลายทาง

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้นเป็นส่วนหนึ่งของงานที่ต้องรับผิดชอบต่อในสายงาน เริ่มจากการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินขึ้นไปเป็นหัวหน้าของพนักงานต้อนรับประจำเที่ยวบินได้ และอาจจะก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งของผู้บริหารงานได้เช่นกัน จึงทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งชายและหญิง ต้องมีความอดทน รับผิดชอบต่อหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมายให้อย่างเต็มที่ เพื่อจะนำไปสู่อนาคตที่ก้าวหน้าขึ้นไปอีก และสิ่งที่สำคัญคือในการทำอาชีพนี้จะต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม เพราะภาระงานที่จะต้องดูแลความปลอดภัยนั้น ไม่สามารถจะทำได้เพียงผู้เดียวหรือตามลำพังได้ ส่วนในเรื่องของการบริการก็เช่นเดียวกัน จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทั้งหมดนี้จะต้องอยู่บนพื้นฐานความสามัคคีและความเข้าใจกันในทีมเป็นอย่างดีจึงจะทำให้งานสำเร็จได้ด้วยดี

## 7.เอกสารอ้างอิง

- ชูเกียรติ วงศ์เทพเทียน.(2542) “ภาพลักษณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการบนเที่ยวบิน.” วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
- มณีนันท์ รัตนพันธ์. (2558). การคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย. สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์
- ศุภลักษณ์ สุริยะ. (2556). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวอาเซียน กรณีศึกษา โรงแรมบูติก กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมิต สัจฉกร. (2556). ศิลปะการให้บริการ (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สายธาร.
- Arphaporn PhuWittayaphan. (2007). Competency Based HRM / HRD Case Study.Bangkok: HR Center Company.
- Fitzsimmons, James, A. and Mona, J. (2011). Service Management: Operations, Strategy, Information Technology. (7th ed.). Singapore: McGraw-Hill.
- International Civil Aviation Organization. (2014) "Raising the bar on cabin crew training," ICAO. Journal,69(2)16-19.
- Maliha Agha and Riaz Agha. (2020). The Socio-Economic Implications of the Coronavirus Pandemic (COVID-19): A Review. Int J Surg, 78, 185–193.
- Mogalakwe, M. (2006). The Use of Document Research Methods in Social Research. African Sociological Review, (10)1. 221 – 230.
- Nakhonnayok. (2019) Cooperative Technology Transfer Center 4, "Service mind," Cooperative Technology Transfer Center 4, Nakhonnayok.
- Narongwit Saen Thong. (2014). Let's get to know the Competency. Bangkok: HR Center.
- Parasuraman, A., Berry, L., and Zeithaml, V. (1991). “Understanding Customer Expectations of Service.” Sloan Management Review. 32, (3) : 39 - 48.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., Valarie A., and Berry, L. (1988). “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.” Journal of Retailing.64,(1)12-19

- P. Nattachak, R. Pinunta and P. Pabhassorn, "Readiness Preparation for the Selection of a Flight Attendant: A Case Study of Thai Airways Inter-national Public Company Limited," Nakhon Phanom University. Journal. 2, (2) 98-105
- Smith Sachchukron. (2007). Excellent hospitality and Service. Bangkok: Saithan.
- Surachai Promphan. (2011). Dissertation Competency for Competency Development. Bangkok: Intellectual.
- Scott, J. (1990). A Matter of Record, Documentary Sources in Social Research. Cambridge: Policy Press.
- Stefan Gössling, Daniel Scott and C. Michael Hall. (2020). Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of COVID-19. Journal of Sustainable Tourism, 28(10), 1-20.
- Vroom, H. V. (1964). Work and Motivation. New York: Wiley and Sons.
- W.-U. Prachayapachara, P. Pabhassorn and C. Patchanee. (2012) "Passengers' Decision Making on Selecting International Carriers," Nakhon Phanom University Journal, 2,(2),83-90.