



การเตรียมความพร้อมเข้ารับการคัดเลือกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน : กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

Readiness Preparation for the Selection of a Flight Attendant: A Case Study of Thai Airways International Public Company Limited

ณัฐจักร เพ็งบุญ¹ ดร.พินันทา โรจนรัตน์ศิริกุล² และ รศ.ปภัสสร ผลเพิ่ม³

Nattachak Pengboon,¹ Dr. Pinunta Rojratsirikul²

and Assoc. Prof. Pabhassorn Pholperm³

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการการบิน วิทยาลัยการบินนานาชาติ มหาวิทยาลัยนครพนม

² Ph.D. (Aerospace Engineering) อาจารย์ วิทยาลัยการบินนานาชาติ มหาวิทยาลัยนครพนม

³ คศ.ม. รองศาสตราจารย์ วิทยาลัยการบินนานาชาติ มหาวิทยาลัยนครพนม

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณสมบัติของผู้ที่ได้รับการคัดเลือกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และศึกษาวิธีการเตรียมตัวเข้าสมัครคัดเลือกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยเป็นการวิจัยเชิงพรรณนา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวน 379 คน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ในการรับทราบข้อมูลของการสมัครเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อันดับหนึ่งได้แก่ ความชัดเจนในการรับข้อมูลของการเปิดรับสมัคร โดยมีค่าเฉลี่ย 3.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 รองลงมาคือ คุณสมบัติของผู้สมัครทั่วไป โดยมีค่าเฉลี่ย 3.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 และข้อมูลสถานที่ที่ใช้ในการรับสมัคร โดยมีค่าเฉลี่ย 3.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 ตามลำดับ ในการเตรียมก่อนการสมัครคัดเลือกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อันดับหนึ่งคือ การควบคุมน้ำหนักให้สัมพันธ์กับส่วนสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 และการพักผ่อนให้เพียงพอ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.80 รองลงมาคือ การตรงต่อเวลา โดยมีค่าเฉลี่ย 3.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 ตามลำดับ และในการเตรียมตัวระหว่างการสอบสัมภาษณ์เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อันดับหนึ่งคือ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87 รองลงมาคือ ทราบถึงรายละเอียดของบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ย 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90 และการแต่งหน้า โดยมีค่าเฉลี่ย 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91 ตามลำดับ ดังนั้นจึงสรุปผลการวิจัยได้คือ คุณสมบัติทั่วไปเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับผู้เข้ารับการคัดเลือกที่จำเป็นต้องรู้ก่อนการเตรียมตัวสมัครเข้ารับการคัดเลือกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยเน้นเรื่องของ คุณลักษณะส่วนบุคคลตรงตามกับประกาศ ได้แก่ อายุ น้ำหนักให้สัมพันธ์กับส่วนสูง ความรู้ด้านภาษา บุคลิกภาพ มนุษย์สัมพันธ์ และการบริการ ในการเตรียมตัวเข้าสมัครคัดเลือกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ควรมีการเตรียมตัวในด้าน การปรับปรุงบุคลิกภาพ และด้านอื่นๆ ได้แก่ ความกระตือรือร้น การเอาใจใส่ เรียนรู้งานด้านการบริการ และควรเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

คำสำคัญ : พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน / การคัดเลือก

ABSTRACT

The purposes of this research were to study the qualifications of successful candidates who have been selected as flight attendants and to examine how to prepare to apply for the position of a flight attendant. This study is the descriptive research. The samples of this research were 379 flight attendants gained by accidental sampling. The tool used to collect the data was a set of questionnaires. Statistics used to analyze the data were frequency, percentage, mean and standard deviation. The research results showed that in terms of obtaining information on flight attendant jobs, the most important thing is the clearness of obtaining information on the opening of the flight attendant jobs which had a mean of 3.67 and a standard deviation of 0.64. The second most



important thing was the general qualifications of the candidates which had a mean of 3.59 and a standard deviation of 0.63. The third most important thing was the registration place which had a mean of 3.57 and a standard deviation of 0.86. In terms of the preparation before applying for a flight attendant job, the most important thing was weight control which must be related to height and had a mean of 3.80 and a standard deviation of 0.75. The equally important thing was getting enough rest which had a mean of 3.80 and a standard deviation of 0.79. The second most important thing was punctuality which had a mean of 3.79 and a standard deviation of 0.79. In terms of the preparation for a job interview for a flight attendant, the most important thing was creativity which had a mean of 3.89 and a standard deviation of 0.87. The second most important thing was knowing the details of the companies which had a mean of 3.88 and a standard deviation of 0.90. The third most important thing was the make-up of the candidates which had a mean of 3.80 and a standard deviation of 0.91. In conclusion, general qualifications were important for those who would like to apply for the position of a flight attendant, especially the personal characteristics that meet the requirements of the company as announced: age, body weight that matches height, a command of language, personality, human relations and service mind. Candidates wishing to successfully apply for the position should be well prepared as follows: improving personality and other characteristics such as enthusiasm, caring attributes, attentive service mind and good human relations.

Keywords: Flight attendant / Selection

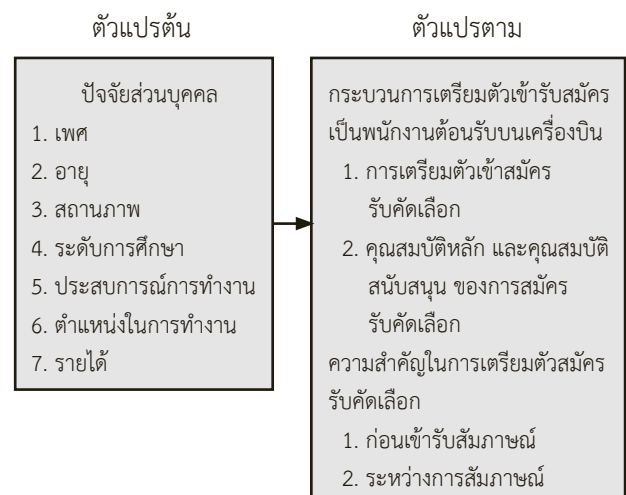
บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย เป็นอุตสาหกรรมที่ไม่ต้องมีการลงทุนที่สูงแต่สามารถสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศได้อย่างต่อเนื่อง การลงทุนที่สูงแต่สามารถสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศได้อย่างต่อเนื่อง (ดำรงศักดิ์ กล้าวิทย์กิจ. 2547) การที่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความสำคัญดังกล่าว จำเป็นต้องอาศัยการคมนาคมขนส่ง โดยการคมนาคมขนส่ง แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ 1) การคมนาคมขนส่งทางบก 2) การคมนาคมขนส่งทางน้ำ และ 3) การคมนาคมขนส่งทางอากาศ (กระทรวงการคมนาคม. 2542-2549) ในการคมนาคมขนส่งทางอากาศ ธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง คือ ธุรกิจสายการบิน จึงทำให้เกิดการแข่งขันอย่างสูง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัททางด้านธุรกิจการคมนาคมขนส่งทางอากาศ ซึ่งเป็นสายการบินแห่งชาติของประเทศไทย การบริการสร้างความประทับใจในธุรกิจสายการบินเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง ดังนั้นการคัดเลือกบุคลากรผู้ที่จะมาให้บริการจึงมีความจำเป็นเนื่องจากงานบริการบนเครื่องบินเป็นงานที่ต้องอาศัยความอดทนสูง สภาพร่างกายและจิตใจถือเป็นสิ่งสำคัญ และอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอาชีพในฝันทำให้มีผู้สนใจในการสมัครคัดเลือกเป็นจำนวนมาก ปัจจัยต่างๆที่ทำให้เกิดการตัดสินใจในการเลือกประกอบอาชีพดังกล่าวจึงเป็นสิ่งที่ผู้วิจัยสนใจ โดยศึกษาหน่วยงานในส่วนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณสมบัติของผู้ที่ได้รับการคัดเลือกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
2. เพื่อศึกษาวิธีการเตรียมตัวเข้าสมัครรับการคัดเลือกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรได้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 6,995 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 15 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.2553)



2. กลุ่มตัวอย่าง 379 คน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ ประกอบด้วย ผู้จัดการประจำเที่ยวบิน จำนวน 26 คน หัวหน้าพนักงานต้อนรับ จำนวน 90 คน พนักงานต้อนรับชาย จำนวน 117 คน และ พนักงานต้อนรับหญิง จำนวน 146 คน ณ ศูนย์ฝึกอบรมลูกเรือ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้กรอกแบบสอบถาม ที่มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) มีทั้งหมด 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับการเตรียมตัวเข้าสู่สมัครคัดเลือกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยอยู่ในช่วงของการรับทราบข้อมูลข่าวสาร โดยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนและใช้เกณฑ์ 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert Scale)

ส่วนที่ 3 เกี่ยวกับความสำคัญในการเตรียมตัวในการสมัครรับคัดเลือกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการสมัครคัดเลือก 2 ช่วงดังนี้ คือ 1 การเตรียมตัวก่อนการสมัครรับคัดเลือก 2 การเตรียมระหว่างการสอบสัมภาษณ์ โดยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนและใช้เกณฑ์ 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert Scale)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยดำเนินการนำแบบสอบถามไปแจกกลุ่มเป้าหมาย คือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
2. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 22 วัน
3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ ถูกต้องของคำตอบในแบบสอบถาม
4. จัดหมวดหมู่ของแบบสอบถามและรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ค่าสถิติพื้นฐานและค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย โดยได้ดำเนินการตามวิธีและขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนำมาแจกแจงค่าความถี่และร้อยละ

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเตรียมตัวสมัครเข้าคัดเลือก และความสำคัญในการเตรียมโดยแบ่งออกเป็นช่วงการเตรียมตัวก่อนการรับสมัครคัดเลือก และการเตรียมตัวระหว่างการสอบสัมภาษณ์ โดยหาค่าความถี่ ร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 50.4 จะอยู่ช่วงอายุอยู่ระหว่าง 25 - 34 ปี ร้อยละ 43.5 ในด้านสถานภาพส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 50.4 ด้านระดับการศึกษา คุณวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 77.8 ด้านประสบการณ์ทำงาน ประกอบอาชีพเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 34.6 ด้านตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ร้อยละ 38.5

2. การเตรียมตัวเข้าสู่สมัครคัดเลือกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ผลการวิเคราะห์ในการรับทราบข้อมูลข่าวสาร พบว่าการรับทราบข้อมูลของการสมัครเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับหนึ่งได้แก่ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 รองลงมาคือ คุณสมบัติของผู้สมัครทั่วไป โดยมีค่าเฉลี่ย 3.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 และข้อมูลสถานที่ที่ใช้ในการรับสมัคร โดยมีค่าเฉลี่ย 3.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 ตามลำดับสอบ และพบว่าการรับทราบข้อมูลของการสมัครเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ถ้าเปรียบเทียบกับตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญเป็นอันดับที่หนึ่ง เหมือนกันคือ ความชัดเจนในการรับข้อมูลของการเปิดรับสมัคร แต่ถ้าเปรียบเทียบกับของช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม คือช่วง 25 - 34 ปี และช่วง 45 - 54 ปี ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่หนึ่งเหมือนกันคือ ข้อมูลสถานที่ที่ใช้ในการสมัคร ดังแสดงผลในตารางที่ 1



ตารางที่ 1 การเตรียมตัวเข้าสมัครคัดเลือกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (n = 379)

การรับทราบข้อมูลข่าวสาร	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ	ลำดับที่
1. คุณสมบัติของผู้สมัครทั่วไป	3.59	0.63	มาก	2
2. ความชัดเจนในการรับข้อมูลของการเปิดรับสมัคร	3.67	0.64	มาก	1
3. ความชัดเจนในการแจ้งคุณสมบัติของผู้สมัคร	3.54	0.82	มาก	4
4. ข้อมูลสถานที่ที่ใช้ในการรับสมัคร	3.57	0.86	มาก	3
5. ระยะเวลาที่ใช้ในการรับสมัคร	3.47	0.74	ปานกลาง	6
6. เกณฑ์คะแนนภาษาอังกฤษ	3.44	0.78	ปานกลาง	10
7. ความพร้อมของการสอบความถนัดในวิชาชีพ	3.45	0.67	ปานกลาง	9
8. ระยะเวลาที่ใช้ในการเตรียมตัวสอบข้อเขียน	3.40	0.73	ปานกลาง	12
9. ระยะเวลาที่ใช้ในการสอบข้อเขียน	3.47	0.79	ปานกลาง	6
10. ได้ทราบลักษณะความยากของข้อสอบในการสอบข้อเขียนก่อน	3.42	0.71	ปานกลาง	11
11. ได้ทราบวิธีการที่ใช้ในการสอบสัมภาษณ์ภาษาไทยก่อน	3.47	0.82	ปานกลาง	6
12. ได้ทราบวิธีการที่ใช้ในการสอบสัมภาษณ์ภาษาอังกฤษก่อน	3.50	0.69	มาก	5
13. ได้ทราบวิธีการที่ใช้ในการสอบสัมภาษณ์ภาษาที่สามก่อน	3.36	0.66	ปานกลาง	13
14. ความรวดเร็วของระยะเวลาในการประกาศผล	3.36	0.74	ปานกลาง	13
15. ความโปร่งใสในการรับสมัคร	2.55	1.18	ปานกลาง	15
โดยรวม	3.42	0.43		

3. ความสำคัญในการเตรียมตัวในการสมัครรับคัดเลือกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

การเตรียมตัวก่อนการสมัครคัดเลือก ผลการวิเคราะห์ในการเตรียมก่อนการสมัครคัดเลือกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พนักงานส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถามเห็นว่ามี ความสำคัญมากเป็นอันดับหนึ่งคือ การควบคุมน้ำหนักให้ สัมพันธ์กับส่วนสูง ค่าเฉลี่ย 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 และการพักผ่อนให้เพียงพอ ค่าเฉลี่ย 3.80 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน 0.79 รองลงมาคือ การตรงต่อเวลา โดยมีค่าเฉลี่ย 3.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 ตามลำดับ และพบว่า

การเตรียมตัวก่อนการสมัครรับคัดเลือกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ถ้าเปรียบเทียบกับตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญเป็นอันดับที่หนึ่ง โดยที่ เพศชาย ให้ความสำคัญเกี่ยวกับ การควบคุมน้ำหนักให้สัมพันธ์ กับส่วนสูง แต่เพศหญิงให้ความสำคัญเกี่ยวกับความเชื่อมั่นใน ตนเอง แต่ถ้าเปรียบเทียบกับของช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม คือช่วง 25 - 34 ปี และช่วง 45 - 54 ปี ให้ความสำคัญเป็น อันดับที่หนึ่ง โดยที่ช่วงอายุ 25 - 34 ปี ให้ความสำคัญในส่วน ของการเดิน และช่วงอายุ 45 - 54 ปี ให้ความสำคัญของ ความ สะอาดเรียบร้อย ดังแสดงผลในตารางที่ 2



ตารางที่ 2 ความสำคัญในการเตรียมตัวในการสมัครรับคัดเลือกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (n = 379)

การเตรียมตัวก่อนการสมัครรับคัดเลือก	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ	ลำดับที่
1. ความพร้อมของเอกสารประกอบการสมัคร	3.60	0.82	มาก	17
2. หน้าตา	3.76	0.79	มาก	5
3. รูปร่างและสัดส่วน	3.76	0.79	มาก	5
4. ความเหมาะสมของเสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย	3.69	0.86	มาก	12
5. ความสะอาดเรียบร้อย	3.78	0.89	มาก	4
6. การแต่งหน้า	3.68	0.86	มาก	13
7. รอยแผลเป็น รอยสัก	3.56	0.92	มาก	22
8. การสวมใส่แว่นสายตา	3.49	0.92	ปานกลาง	26
9. การดูแลทรงผมให้เรียบร้อย	3.50	0.78	มาก	25
10. การรักษาผิวพรรณให้สะอาด	3.60	0.70	มาก	17
11. สุขภาพฟันที่ดี ไม่มีการใส่เครื่องมือจัดฟัน	3.67	0.73	มาก	14
12. การควบคุมน้ำหนักให้สัมพันธ์กับส่วนสูง	3.80	0.75	มาก	1
13. บุคลิกภาพในการพูด	3.72	0.78	มาก	7
14. ความเชื่อมั่นในตนเอง	3.75	0.79	มาก	6
15. การตรงต่อเวลา	3.79	0.79	มาก	3
16. การพักผ่อนให้เพียงพอ	3.80	0.79	มาก	1
17. การออกกำลังกาย	3.70	0.81	มาก	9
18. การยืน	3.66	0.81	มาก	15
19. การเดิน	3.71	0.72	มาก	8
20. การนั่ง	3.70	0.77	มาก	9
21. การแสดงออกทางอารมณ์ที่สดชื่นแจ่มใส	3.57	0.78	มาก	21
22. การวางตัวให้เหมาะสม	3.59	0.73	มาก	20
23. สุขภาพร่างกายภายนอก	3.54	0.75	มาก	23
24. ทักษะติดต่อการบริการ	3.53	0.78	มาก	24
25. ทราบถึงรายละเอียดของบริษัท	3.70	0.95	มาก	9
26. ทราบถึงรายละเอียดของตำแหน่งงาน	3.65	0.90	มาก	16
โดยรวม	3.64	0.52		

การเตรียมตัวระหว่างการสอบสัมภาษณ์ ผลการวิเคราะห์ในการเตรียมตัวระหว่างการสอบสัมภาษณ์เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พนักงานส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถามเห็นว่ามีค่าความสำคัญมากเป็นอันดับหนึ่งคือความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.89 ส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน 0.87 รองลงมาคือ ทราบถึงรายละเอียดของบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ย 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90 และการแต่งหน้า โดยมีค่าเฉลี่ย 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91 ตามลำดับ และพบว่าการเตรียมตัวระหว่างการสอบสัมภาษณ์เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ถ้าเปรียบเทียบกับตามเพศของผู้ตอบ



แบบสอบถาม ทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญเป็นอันดับที่หนึ่ง โดยที่เพศชาย ให้ความสำคัญเกี่ยวกับ ทราบถึงรายละเอียดของบริษัท แต่เพศหญิงให้ความสำคัญเกี่ยวกับความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ แต่ถ้าเปรียบเทียบกันของช่วงอายุของผู้ตอบ

แบบสอบถาม คือช่วง 25 - 34 ปีและช่วง 45 - 54 ปีให้ความสำคัญเป็นอันดับที่หนึ่ง โดยที่ช่วงอายุ 25 - 34 ปีให้ความสำคัญในส่วนของการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และช่วงอายุ 45 - 54 ปีให้ความสำคัญของการสะอาดเรียบร้อย ดังแสดงผลในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความสำคัญในการเตรียมตัวในการสมัครรับคัดเลือกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน การเตรียมตัวระหว่างการสอบสัมภาษณ์ (n = 379)

การเตรียมตัวระหว่างการสอบสัมภาษณ์	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ	ลำดับที่
1. การตรงต่อเวลา	3.60	0.79	มาก	29
2. ความเหมาะสมของเสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย	3.70	0.70	มาก	17
3. ความสะอาดเรียบร้อย	3.79	0.81	มาก	4
4. การแต่งหน้า	3.80	0.91	มาก	3
5. การดูแลทรงผมให้เรียบร้อย	3.74	0.85	มาก	8
6. การควบคุมน้ำหนักให้สัมพันธ์กับส่วนสูง	3.64	0.86	มาก	24
7. ความพร้อมทางด้านสุขภาพ	3.59	0.86	มาก	30
8. ความพร้อมทางด้านสภาพจิตใจ	3.69	0.87	มาก	19
9. บุคลิกภาพในการพูด	3.72	0.88	มาก	13
10. การแสดงออกทางภาษากาย	3.74	0.84	มาก	8
11. ท่าทางการยืน	3.65	0.84	มาก	22
12. ท่าทางการเดิน	3.63	0.85	มาก	26
13. ท่าทางการนั่ง	3.58	0.78	มาก	31
14. การมีมารยาทไทย	3.67	0.87	มาก	21
15. การแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้า	3.65	0.88	มาก	22
16. ความสามารถในการควบคุมอารมณ์	3.74	0.92	มาก	8
17. การรักในงานบริการ	3.72	0.84	มาก	13
18. การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	3.75	0.93	มาก	7
19. การวางตัวให้เหมาะสม	3.71	0.91	มาก	15
20. ความอ่อนน้อมถ่อมตน	3.74	0.83	มาก	8
21. การมีความเป็นผู้นำ	3.63	0.94	มาก	26
22. ความเชื่อมั่นในตนเอง	3.64	0.81	มาก	24
23. ความสามารถในการทำงานเป็นกลุ่ม	3.74	0.87	มาก	8
24. การยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น	3.78	0.75	มาก	5
25. ความสามารถทางด้านภาษาไทย	3.71	0.73	มาก	15
26. ความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษ	3.62	0.80	มาก	28
27. ความสามารถทางด้านภาษาที่สาม	3.52	0.91	มาก	32
28. ไหวพริบในการตอบสัมภาษณ์	3.70	0.80	มาก	17
29. ความกระตือรือร้น	3.68	0.87	มาก	20
30. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.89	0.87	มาก	1
31. ทราบถึงรายละเอียดของบริษัท	3.88	0.90	มาก	2
32. ทราบถึงรายละเอียดของตำแหน่งงาน	3.76	0.91	มาก	6
โดยรวม	3.70	0.57		



อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง การเตรียมตัวเข้าสมัครคัดเลือกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน : กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยดังนี้

1. คุณสมบัติของผู้ที่ได้รับการคัดเลือกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พบว่าคุณสมบัติที่ทางบริษัทประกาศในการรับสมัครแล้วนั้น ถ้าผู้สมัครเข้ารับการคัดเลือกไม่มีคุณสมบัติตรงตามที่ประกาศก็ไม่สามารถผ่านการคัดเลือกในขั้นตอนแรกได้ สอดคล้องกับประกาศของบริษัทการบินไทย เกี่ยวกับการรับสมัครของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อที่จะได้ไม่เสียโอกาสที่จะได้ทราบข้อมูลที่ต้องจำแนกและได้เข้าสู่กระบวนการคัดเลือกของบริษัท ดังที่เหมือนกับโดย ปิยะ นิยมวงศ์ (2542 ; อ้างอิงมาจาก Flippo. 1980) ได้แบ่งการบริหารงานบุคคลออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านการบริหาร และด้านปฏิบัติการ โดยในส่วนของด้านปฏิบัติการนั้นก็จะประกอบไปด้วย การสรรหา การพัฒนา การตอบแทน การรวบรวม การบำรุงรักษา การแบ่งแยก ซึ่งในการสรรหา คือ วิธีการที่จะให้ได้บุคคลตามที่ต้องการเพื่อที่จะทำให้เป้าหมายขององค์การประสบความสำเร็จ เพราะฉะนั้น การรับทราบข้อมูลจึงมีความสำคัญในการเริ่มต้นเพื่อเข้าสู่กระบวนการคัดเลือกของบริษัท

2. การเตรียมความพร้อมเข้ารับการคัดเลือกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้น ความชัดเจนในการรับข้อมูลของการเปิดรับสมัคร คุณสมบัติของผู้สมัครทั่วไป ข้อมูลสถานที่ที่ใช้ในการรับสมัคร ความชัดเจนในการแจ้งคุณสมบัติของผู้สมัครมีระดับความสำคัญมาก เพราะเพื่อจะได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและครบถ้วน และในส่วนการรับทราบข้อมูลข่าวสารไม่ว่าจะเปรียบเทียบจากเพศ หรือช่วงอายุ ไม่มีความแตกต่างกันมากนัก

การเตรียมตัวก่อนการสมัครคัดเลือก นั้นการควบคุมน้ำหนักให้สัมพันธ์กับส่วนสูง และการพักผ่อนให้เพียงพอ เป็นปัจจัยของการพิจารณาคัดเลือกที่สำคัญ คุณสมบัติทั่วไปของผู้สมัครหญิง ความสูงไม่น้อยกว่า 160 เซนติเมตร และน้ำหนักต้องได้สัดส่วนกับความสูงและผู้สมัครชาย ความสูงไม่น้อยกว่า 165 เซนติเมตร และน้ำหนักต้องได้สัดส่วนกับความสูง ซึ่งในการเปรียบเทียบระหว่างเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม จะเห็นได้ว่าเพศชายจะให้ความสำคัญในการควบคุมน้ำหนักให้สัมพันธ์กับส่วนสูงเป็นความสำคัญอันดับหนึ่ง และในส่วนของหน้าตา รูปร่างสัดส่วน การยืน การเดิน การนั่ง เป็นสิ่งที่ผู้สมัครคัดเลือกจำเป็นต้องเตรียมตัว เพราะเป็นบุคลิกภาพที่สำคัญ เพราะ

บุคลิกภาพเป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะคำว่า บุคลิกภาพ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Personality ดังที่ ดำรงค์ศักดิ์ กล้าวิทย์กิจ (2547) กล่าวว่า บุคลิกภาพคือ ทุกสิ่งทุกอย่างอันได้แก่ ลักษณะท่าทางการแสดงออก รูปร่าง หน้าตา ความรู้สึก ฯลฯ และพฤติกรรมต่างๆ ที่แสดงออกต้องมีความลงตัวสำหรับเป็นพฤติกรรมเฉพาะตัว อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้บ้างแต่ต้องใช้เวลาพอสมควรสำหรับอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้วย ในระดับที่สูงในส่วนของคุณสมบัติอื่นๆ ในข้อของการมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และรักงานบริการก็ตรงกับผลในแบบสอบถามที่ว่า ทศนคติของการบริการ ที่ผลการวิเคราะห์อยู่ในเกณฑ์ที่ความสำคัญสูง เพราะในการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือ งานบริการ เราต้องมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ ดังที่ สมิต สัจฉกร (2543) ให้ความหมายของคำว่า “การบริการ” ว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่างๆ ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่กล่าวถึง คือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือหรือดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น การบริการที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกร้องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน

การเตรียมตัวระหว่างการสอบสัมภาษณ์ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้ความสำคัญเกี่ยวกับการปรับปรุงบุคลิกภาพ เพราะเป็นคุณสมบัติหลักในอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ส่วนด้านคุณสมบัติอื่นๆ ที่สำคัญคือ การเอาใจใส่และเรียนรู้งานด้านบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ดี ดังที่กล่าวมาข้างต้นเพราะอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือ งานบริการ เราต้องมีความรักในงานบริการ เพราะงานบริการคืองานที่ให้ผู้อื่นเกิดความสะดวกสบายและประทับใจดังที่ วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2545) ให้ความหมายของ การบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้ หรือส่งต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น พนักงานต้อนรับเป็นผู้ส่งบริการต่างๆ ให้ผู้โดยสารซึ่งผู้โดยสารเป็นผู้รับบริการ สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนับว่าเป็นผู้ที่เสียสละและมีความอดทนสูง เพราะจะต้องให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจอย่างยิ่ง ต้องตอบสนองต่อผู้มารับบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่างที่คุณสมบัติอื่นๆ ที่อยู่ในประกาศรับสมัคร สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมลพรรณ จารุจินดา (2546) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติต่องานบริการต้อนรับภาคพื้นดิน ลักษณะบุคลิกภาพ และความ



พึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน พบว่า ทักษะคติ
ต่องานบริการต้อนรับภาคพื้นดินมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ
ความพึงพอใจในงาน และด้านการเปิดเผยตนเอง บุคลิกภาพ
ด้านความเข้าใจผู้อื่น และบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบ
เพราะธุรกิจสายการบิน เป็นธุรกิจเกี่ยวกับการบริการ เราต้องมี
ทัศนคติที่ดีต่องาน จึงจะทำให้งานบริการสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผลการวิจัยครั้งนี้ แสดงให้เห็นได้ว่า เพศชาย หรือ
เพศหญิง ควรเริ่มมีการเตรียมตัวในด้านใด ในการเตรียมความ
พร้อมเข้าเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยแสดงให้เห็นตั้ง
แต่ขั้นตอนการรับทราบข้อมูลข่าวสารจนกระทั่งถึงขั้นตอนก่อน
การสอบสัมภาษณ์ เพื่อที่จะได้ตรงกับความต้องการของบริษัท
สายการบิน

2. ผลการวิจัยครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่าพนักงานต้อนรับ
บนเครื่องบิน มีการเตรียมตัวในทุกๆ ด้าน เริ่มตั้งแต่มีการรับทราบ
ข้อมูลของการเปิดรับสมัครพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
จนกระทั่งถึงการเตรียมก่อนการสอบสัมภาษณ์ ดังนั้นผู้ที่ได้
ต้องการสมัครเข้ารับการศึกษาเลือกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่อง
บินสามารถใช้ในการประกอบเพื่อเตรียมตัวสมัครคัดเลือกได้เป็น
อย่างมาก

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. นอกจากการศึกษาถึงการเตรียมตัวสมัครคัดเลือก
แล้วยังควรที่จะศึกษาวิธีการที่ปฏิบัติในการเตรียมตัวก่อนที่จะ
เข้าสมัครรับคัดเลือกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพราะใน
การเตรียมตัวต้องมีการฝึกฝนและเกิดการรักในงานบริการ

2. ศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการสมัครเข้ารับการศึกษา
เลือกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

3. ควรมีการศึกษาโดยใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลอื่น
ที่นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์
การสังเกตการณ์ใช้แบบสอบถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น
เกี่ยวกับอาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่จะช่วยให้ได้
ข้อมูลที่สมบูรณ์มากขึ้น

4. ควรมีการศึกษาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ
สายการบินอื่นๆ ด้วย

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงคมนาคม. (2542-2549). [ออนไลน์], เข้าถึงได้จาก :
<http://www.mot.go.th/> [2 กันยายน 2554].

ดำรงศักดิ์ กล้าวิทย์กิจ. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างความ
ฉลาดทางอารมณ์บุคลิกภาพความพึงพอใจในการ
ทำงานกับคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับ
ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน). กรุงเทพฯ
: วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน). (ม.ป.ป.). ประวัติบริษัท
การบินไทย. [ออนไลน์], เข้าถึงได้จาก : [http://
www.thair.com/About_Thai/Public_Information/Company_Profile/default_th.htm](http://www.thair.com/About_Thai/Public_Information/Company_Profile/default_th.htm)
[2 กันยายน 2554].

ปิยะ นิยมวงศ์. (2542). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษา
กรณี พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการ
บริการ. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พิมลพรรณ จารุจินดา. (2546). ความสัมพันธ์เชิงพหุระหว่าง
ทัศนคติต่องานบริการต้อนรับภาคพื้นดินลักษณะ
บุคลิกภาพ และความพึงพอใจในงานของพนักงาน
ต้อนรับภาคพื้นดิน. เชียงใหม่ : คณะจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2545). คุณภาพการให้บริการ.
กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-
ญี่ปุ่น).

สมิต สัจฉกร. (2543). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ.
กรุงเทพฯ : สายธาร.