

ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านความปลอดภัย  
กรณีศึกษา: บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

Satisfaction of Flight Attendant Chiefs toward Safety Training Course, Case  
Study: Bangkok Airways Public Company Limited

ปนัดดา ศรีแจ่ม<sup>1</sup>, สุกัญญา หุรัลक्षणานนท์<sup>2</sup> และณัดดา ทิพย์จันทา<sup>3</sup>

<sup>1</sup>สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต โทรศัพท์ 02-9042222 e-mail: panadda.sri@kbu.ac.th

<sup>2</sup>สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต โทรศัพท์ 02-9042222 e-mail: junesukan@gmail.com

<sup>3</sup>สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต โทรศัพท์ 02-9042222 e-mail: nadda\_tip@hotmail.com

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศสถานภาพการสมรส อายุระดับการศึกษาและอายุงานในการปฏิบัติงานและ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการฝึกอบรมหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านความปลอดภัย กรณีศึกษาบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 132 ชุดจากประชากรจำนวน 200 คนและการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการทดสอบค่า (t-test) และ(One-Way ANOVA) ผลการศึกษาพบว่า 1) โดยรวมทุกด้านหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) หัวหน้าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส อายุระดับการศึกษา และอายุงานในการปฏิบัติงานมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยภาพรวมและความพึงพอใจในรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ยกเว้นปัจจัยด้านเพศหัวหน้าพนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในภาพรวมและรายด้านทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันและ 3) จากการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง พบว่าโดยรวมไม่พบปัญหาอุปสรรคในการเข้ารับการฝึกอบรมหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านความปลอดภัย กรณีศึกษา บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

**คำสำคัญ:** การฝึกอบรม, หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่อง, การบิน

### Abstract

The purposes of this study were 1) to study the satisfaction of flight attendant chiefs toward the safety training course of Bangkok Airways Public Company Limited, 2) to compare the satisfaction of flight attendant chiefs toward safety training course of Bangkok Airways Public Company Limited categorized by genders, marital status, ages, educational level, duration of work experience and 3) to study problems and obstacles found in the safety training regarding the procedure during the unusual occurrence. The questionnaires were used as the instrument for data collection from 132 samples of 200 population, in addition with the unstructured interview method. Statistical analysis in data collection were percentage, mean, standard deviation, t-test, and One-Way ANOVA. The result of the study found that 1) overall,

the satisfaction of flight attendant chiefs toward training was at a highest level 2) the flight attendant chiefs whose have different marital status, age, education level and year of experience were satisfied with the overall training and the satisfaction level in each factor was different at a significance level of 0.05, which was the same as the purposed hypothesis, except for genders factor. Different genders were satisfied with the overall training and there is no different result between males and females and 3) from the unstructured interview it found that overall, there is no safety issue when attending the training of the flight attendant chiefs, a case study of Bangkok Airways Public Company Limited.

**Keywords:** Training, Flight Attendant, Chief Aviation

## 1. บทนำ

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินถือเป็นบุคลากรที่สำคัญในธุรกิจสายการบินเนื่องจากเป็นผู้ให้บริการผู้โดยสารโดยตรงและเป็นระยะเวลายาวนานตลอดเที่ยวบิน นอกจากนี้การทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยังมีผลต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียงของบริษัท ทั้งนี้หน้าที่หลักของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคือการดูแลเรื่องความปลอดภัยในห้องโดยสารเพื่อให้ผู้โดยสารไปยังจุดหมายปลายทางได้อย่างปลอดภัย และการดูแลให้บริการบนเครื่องบินเพื่ออำนวยความสะดวกสบาย และสร้างความพึงพอใจในการบริการให้กับผู้โดยสารในระหว่างเดินทางไปยังจุดหมายปลายทาง (สมยศ วัฒนากมลชัย, 2557) ทั้งนี้ในการทำงานของพนักงานต้อนรับสายการบิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับสายการบินจำเป็นต้องมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอเนื่องจากสภาวะการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรมอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาสมรรถนะ การจัดอบรมและประเมินทั้งการดูแลรักษาความปลอดภัยและการให้บริการผู้โดยสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของทุกสายการบินจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการสร้างมาตรฐานและการแข่งขันในวิชาชีพเพื่อจุดประสงค์ของคุณภาพการบริการ (สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ, 2562)

บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผู้ให้บริการสายการบินบางกอกแอร์เวย์ซึ่งเป็นสายการบินเชิงพาณิชย์ เปิดการดำเนินการบินเมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2511 โดยนายแพทย์ปราเสริฐ ปราสาททองโอสถ ปัจจุบันมีเครื่องบิน รวม 40 ลำพร้อมให้บริการการบินแก่ผู้โดยสารทั้งในและต่างประเทศ (บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2562) บริษัทมีการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยเฉพาะด้านความปลอดภัยซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญในธุรกิจการบิน ในการวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาพฤติกรรมในการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านความปลอดภัย รวมถึงต้องการศึกษาลักษณะอันที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินพึงประสงค์ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจศึกษาความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านความปลอดภัย กรณีศึกษา: บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งผู้ศึกษามีส่วนเกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมบุคลากรฝ่ายต้อนรับบนเครื่องบินในฐานะผู้ฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยคาดหวังว่าจะนำประโยชน์จากการวิจัยไปพัฒนาการอบรมบริการให้ดียิ่งขึ้นไป

## 2. วัตถุประสงค์ในการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม เพศ สถานภาพการสมรส อายุระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านเกณฑ์และมาตรฐานในการทดสอบ

2.3 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยในส่วนการปฏิบัติกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติ ของการฝึกอบรมหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

### 3. ขอบเขตในการวิจัย

3.1. การศึกษาศึกษาความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) 6 ด้านได้แก่ 1) ด้านหลักสูตรการฝึกอบรมหัวหน้าพนักงานต้อนรับในอากาศยาน 2) ด้านแผนการฝึกอบรมและอุปกรณ์การสอน 3) ด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม 4) ด้านวิทยากรผู้ฝึกอบรมให้ความรู้ 5) ด้านสถานที่ฝึกอบรมและ 6) ด้านเกณฑ์การวัดผลการฝึกอบรมตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

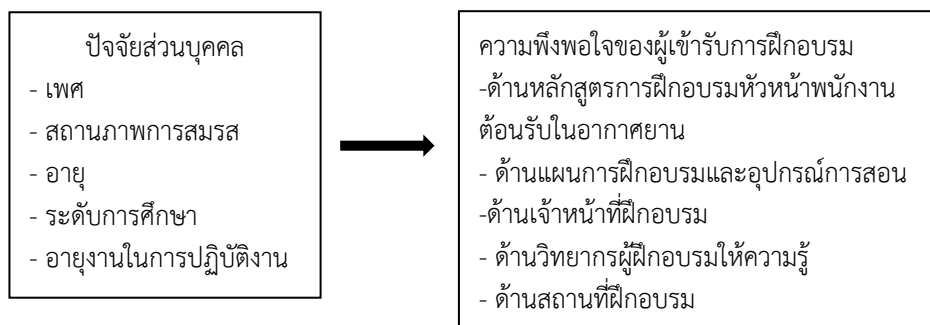
3.2 ช่วงระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาตั้งแต่เดือนพฤษภาคมถึงตุลาคม 2559

3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 200 คน และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 132 คน ได้มาโดยการสุ่มขนาดตัวอย่างจากตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Robert V. Krejcie and Earyle W. Morgan. 1970; อ้างถึงใน ธีรวิทย์ เอกะกุล, 2552)

3.4 ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ (Key Informants) ซึ่งเป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินกรุงเทพ จำนวน 5 คน โดยเลือกเฉพาะผู้มีประสบการณ์ในการทำงานในสายการบินแห่งนี้มากกว่า 10 ปี

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### 4. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านความปลอดภัยกรณีศึกษา: บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยนำเสนอวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้ ตอนที่ 1 การศึกษาในหัวข้อความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านความปลอดภัยกรณีศึกษา: บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษาใช้วิธีการดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยอาศัยข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่างใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษา ตอนที่ 2 การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยอาศัยข้อมูลหลักคือ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) จากบุคคลที่

เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านความปลอดภัยซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

- 1) การสัมภาษณ์ (Interview) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ในการศึกษาค้นคว้านี้ใช้การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง หรือไม่เป็นทางการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์จำนวน 5 คนซึ่งเลือกจากผู้มีประสบการณ์ในการทำงานในสายการบินแห่งนี้มากกว่า 10 ปี โดยเลือกจากทั้งเพศชายและหญิง ทั้งผู้ที่ปฏิบัติในเส้นทางการบินภายในและต่างประเทศที่แตกต่างกัน โดยเมื่อสัมภาษณ์แล้วจะสามารถเป็นตัวแทนผู้ให้ข้อมูลที่มีความหลากหลายได้ การสัมภาษณ์นี้ผู้สัมภาษณ์เตรียมจุดมุ่งหมายไว้แล้วใช้วิธีการสนทนาซักถามแลกเปลี่ยนความคิดเห็น โดยผู้สัมภาษณ์ต้องพยายามให้ผู้ถูกสัมภาษณ์รู้สึกว่ามีบรรยากาศที่เป็นกันเอง มีการผ่อนคลายก่อนการสัมภาษณ์ 2) เตรียมอุปกรณ์จัดบันทึก เช่น สมุดปากกา และเครื่องบันทึกเสียง 3) ก่อนเริ่มการสัมภาษณ์ผู้ศึกษาทำการแจ้งผู้ให้สัมภาษณ์ทราบข้อมูลในการสัมภาษณ์จะถูกบันทึกเสียง และได้ขออนุญาตนำชื่อและตำแหน่งของผู้ให้สัมภาษณ์มาอ้างอิงในเอกสารงานวิจัยในครั้งนี้ 4) จัดบันทึกทันทีในขณะที่สัมภาษณ์ 5) รายละเอียดที่จะบันทึก ได้แก่ ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ ที่อยู่วันที่สัมภาษณ์ ผลการสัมภาษณ์ ซึ่งประกอบด้วยเรื่องที่สัมภาษณ์ คำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีต่อปัญหาข้อสังเกตที่ได้ในขณะที่สัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหานั้น ๆ สรุปข้อเสนอแนะ และสรุปผลการสัมภาษณ์ 6) บันทึกแต่เนื้อหาสาระและความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ การใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างนี้เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ตอบสามารถตอบได้อย่างหลากหลาย อนึ่งการที่ผู้ตอบมีลักษณะที่แตกต่างกัน เช่น เพศ เส้นทางการบิน โดยใช้เกณฑ์การเลือกจากอายุงานที่มากกว่า 10 ปีจะช่วยให้เห็นภาพการทำงานได้มาก

## 5. ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเชิงสำรวจ แบ่งได้ดังนี้

**ตอนที่ 1** การศึกษาความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านความปลอดภัย บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และผลของการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม

ระดับความคิดเห็นโดยรวมทุกด้าน	Mean	SD	ความหมาย
1.ด้านหลักสูตรการฝึกอบรมหัวหน้าพนักงานต้อนรับในอากาศยาน	4.86	0.34	มากที่สุด
2.ด้านแผนการฝึกอบรมและอุปกรณ์การสอน	4.87	0.31	มากที่สุด
3.ด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม	4.76	0.55	มากที่สุด
4.ด้านวิทยากรผู้ฝึกอบรมให้ความรู้	4.86	0.33	มากที่สุด
5.ด้านสถานที่ฝึกอบรม	4.75	0.51	มากที่สุด
6.ด้านเกณฑ์การวัดผลการฝึกอบรม	4.83	0.38	มากที่สุด
รวม	4.82	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวมทุกด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.82$ ,  $SD = 0.38$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าหัวหน้าพนักงานมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงจากมากไปหาน้อยด้านแผนการฝึกอบรม และอุปกรณ์การสอน ( $\bar{X} = 4.87$ ,  $SD = 0.31$ ) รองลงมา คือ ด้านหลักสูตรการฝึกอบรมหัวหน้า พนักงานต้อนรับในอากาศยาน และด้านวิทยากรผู้ฝึกอบรมให้ความรู้ ( $\bar{X} = 4.86$ ,  $SD = 0.34$ ) ด้านเกณฑ์การวัดผลการฝึกอบรม ( $\bar{X} = 4.83$ ,  $SD = 0.38$ ) ด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ( $\bar{X} = 4.76$ ,  $SD = 0.55$ ) และด้านสถานที่ ฝึกอบรม ( $\bar{X} = 4.75$ ,  $SD = 0.51$ )

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านปลอดภัย กรณีศึกษา บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยรวมทุกด้านหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในด้านแผนการฝึกอบรมและอุปกรณ์การสอนเป็นอันดับสูงสุด รองลงมาที่มีความพึงพอใจในด้านหลักสูตรการฝึกอบรมพัฒนาหัวหน้าพนักงานต้อนรับในอากาศยานทฤษฎีด้านวิทยากรผู้ฝึกอบรมให้ความรู้ ด้านเกณฑ์การวัดผลการฝึกอบรม ด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม และด้านสถานที่ฝึกอบรมซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านความปลอดภัย กรณีศึกษา บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่าหัวหน้าพนักงานทั้งเพศหญิงและเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมด้านหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับในอากาศยาน ด้านแผนการฝึกอบรม และอุปกรณ์การสอน ด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านสถานที่ฝึกอบรม และด้านเกณฑ์การวัดผลการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการฝึกอบรมหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านความปลอดภัย บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่าโดยรวมไม่พบปัญหาอุปสรรคในการเข้ารับการฝึกอบรมหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านความปลอดภัยของบริษัท

## 6. สรุปและอภิปรายผล

ผลการศึกษาพบว่าโดยรวมไม่พบปัญหาอุปสรรคในการเข้ารับการฝึกอบรมหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และโดยรวมมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมร้อยละ 90 ทั้งในด้านหลักสูตรการฝึกอบรม Initial Cabin Crew และหลักสูตร Recurrent ด้านอุปกรณ์การฝึกต่าง ๆ ที่พัฒนามากขึ้น ทำให้รู้สึกเหมือนได้ฝึกของใหม่ ได้จับต้องเนื่องจากได้ปรับปรุงข้อมูลรวมทั้งการฝึกกับอุปกรณ์จริงก่อนสอบและใช้จริงในการเรียนรู้มากขึ้น ในภาพของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความพึงพอใจในการฝึกอบรม เนื่องจากมีของใหม่ที่ต้องปรับปรุงข้อมูลต่าง ๆ ให้มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Vroom, 1964 อ้างถึงใน กัลยา รุ่งเรือง 2546: 16) ในด้านทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ และมีความพึงพอใจมากที่สุดด้านประสิทธิภาพ (Performance) ของอุปกรณ์การฝึกอบรม มีความพร้อมและมีอุปกรณ์ครบ และมีการพัฒนามากขึ้น พนักงานสามารถได้ฝึกจับฝึกใช้ได้อย่างถูกต้องสอดคล้องกับแชปลิน (Chaplin, 1968 ที่อ้างถึงในวันชัย แก้วศิริโกมล 2550) ความพึงพอใจด้านจิตวิทยาเป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามที่ได้ติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ เพราะอุปกรณ์ที่ใช้กับลูกเรือใหม่ที่ขึ้นมาปฏิบัติหน้าที่จึงอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจ และมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยสอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนรู้ที่เน้นพฤติกรรมและกระบวนการ โดยทฤษฎีการเชื่อมโยงของธอร์นไดค์ (Thorndike's connectionism) ที่ว่าการฝึกหัดหรือกระทำบ่อย ๆ ด้วยความเข้าใจจะทำให้การเรียนรู้นั้นคงทนถาวร และกฎแห่งผลที่พึงพอใจ เมื่อบุคคลได้รับผลที่พึงพอใจย่อมอยากที่จะเรียนรู้ต่อไปแต่ถ้าได้รับผลที่ไม่พึงพอใจ จะไม่อยากรู้ในเรื่องของความปลอดภัย (Safety) โดยรวมอยู่ในระดับดีมากถึงแม้จะมีความกังวลในการสอบแต่ทำให้เห็นภาพมากขึ้น ด้านผู้ฝึกสอนที่มีประสบการณ์สูงมีความแม่นยำในเรื่องความปลอดภัยจึงสามารถทำให้ผู้รับการฝึกอบรมมีความมั่นใจสูง และมีความพึงพอใจในการฝึกอบรมพนักงานใหม่ที่ขึ้นมาฝึกภาคอากาศ ซึ่งมีความแม่นยำทั้ง safety และ Service สูง ครูฝึกมีการวางตัวดี มีความรู้ มีความสามารถในการถ่ายทอดที่ดี การสร้างสถานการณ์จำลองที่ให้ฝึกปฏิบัติได้คิดได้ฝึกแก้ปัญหาจริง ๆ อุปกรณ์ การฝึกพร้อมและดีมาก ความสามารถของครูผู้สอนที่มีความรู้ให้คำแนะนำและแก้ไขจุดบกพร่องได้ดีและการฝึกอบรมมีอุปกรณ์ที่สามารถจับต้องได้ ทำให้มีความคุ้นเคยได้ฝึกได้จับได้พัฒนา และเห็นภาพมากขึ้น โดยภาพรวมแล้วมีความพึง

พอใจมากไม่แตกต่างกัน ด้านระยะเวลาที่ฝึกอบรม และสถานที่ฝึกอบรม ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของมิเชลล์ บีร์ (Michael Beer, 1965) ที่ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทัศนคติของคนที่มีความตั้งใจหนึ่งซึ่งหมายถึงความพึงพอใจของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เครื่องมือ สื่อ ซึ่งรวมถึงอุปกรณ์การฝึกอบรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม ความคาดหวังภายในตัวบุคคล หมายถึง ครูฝึกมีความสามารถในการถ่ายทอดที่ดีไม่แตกต่างกัน อนึ่ง การฝึกอบรมซึ่งจัดนี้ ได้ครอบคลุมประกอบการฝึกอบรมในด้านสมรรถนะ ทั้งความรู้ ทักษะและคุณลักษณะ มีการจัดกระบวนการด้านความรู้ ความปลอดภัย ทั้งทางด้านทฤษฎีและปฏิบัติ มีกระบวนการอบรมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ชัดเจน และมีการประเมินที่รอบด้าน จึงทำให้ได้มาตรฐาน (พัชรา ชัยวัฒนากุลกิจ, คงศักดิ์ ชมชุม และจิราภรณ์ ศรีศิล, 2561)

## 7. ข้อเสนอแนะ

### 7.1 ข้อเสนอแนะการนำไปใช้งาน

7.1.2 ควรนำเสนอให้ศูนย์ฝึกอบรมของบริษัทสร้างสถานที่และอุปกรณ์การฝึกของตนเองเพื่อสะดวกต่อการฝึกและลดเวลาในการเดินทาง ทำให้พนักงานไม่เหนื่อยจนเกินไปและสามารถเข้ามาฝึกอบรมได้บ่อยครั้ง

7.1.2 ควรมีห้องจำลองในการฝึกอบรมเพื่อจะได้ลดระยะเวลาในการฝึกอบรมที่เครื่องจริงในเวลา กลางคืนเนื่องจากการให้บริการเที่ยวบินเส้นทางต่างประเทศใช้เวลายาวนาน

### 7.2 ข้อเสนอแนะที่ควรวิจัยต่อ

7.2.1 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการฝึกอบรมโดยแยกกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องในแต่ละหน้าที่ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการจัดการฝึกอบรมต่อไป

7.2.2 ควรศึกษาเจาะจงองค์ประกอบตัวแปรในการฝึกอบรมในแต่ละด้านในระดับลึก เพื่อให้ การศึกษามีความละเอียดมากขึ้นสามารถที่จะนำมาปรับปรุงรูปแบบการจัดการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

## 8. กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณมหาวิทยาลัยที่สนับสนุนทุนในการวิจัยนี้

## 9. เอกสารอ้างอิง

กัลยา รุ่งเรือง. (2546). *ความพึงพอใจในการทำงานตามทฤษฎีค้ำจุนและการจูงใจของอาจารย์ อาชีวศึกษา: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนอรรณพวิทยัพณิขยการ. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตบัณฑิต วิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา.*

ธีรวุฒิ เอกกกุล. (2552). *การวิจัยปฏิบัติการ. อุบลราชธานี: ยงสวัสดิ์อินเตอร์กรุป.*

บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). *รายงานประจำปี 2562. สืบค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2559 จาก* [www.bangkokair.com](http://www.bangkokair.com).

พัชรา ชัยวัฒนากุลกิจ, คงศักดิ์ ชมชุม และจิราภรณ์ ศรีศิล. (2561). *การฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย. การประชุมวิชาการด้านการบินระดับชาติ ครั้งที่ 1, 11 มิถุนายน 2561.*

- วันชัย แก้วศิริโกมล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ. (2562). *คุณวุฒิวิชาชีพการบิน*. สืบค้นเมื่อ 9 ตุลาคม 2559 จาก <https://tpqi-net.tpqi.go.th>
- สมยศ วัฒนากมลชัย. (2557). *ธุรกิจการบิน*. (พิมพ์ครั้งที่ 19). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Chaplin, J.P. (1968). *Dictionary of Psychology*. London: Penguin Book.
- Michael, B. (1965). *Human Resource Management: a General Manager's Perspective: Text and Case*. New York: Free Press.
- Vroom, W.H. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Wiley and Sons Inc.