



บทความวิจัย

การศึกษาความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

ถมทอง บรรณรงค์* กุลทรัพย์ ทองประสิทธิ์ และ จุฑารัตน์ ปิณฑะแพทย์

ภาควิชาการพัฒนารัฐกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ คณะพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

*ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 09 8453 7609 อีเมล: tomtong.b@gmail.com

DOI: 10.14416/j.bid.2025.12.002

รับเมื่อ 17 กันยายน 2568 แก้ไขเมื่อ 21 ตุลาคม 2568 ตอรับเมื่อ 27 พฤศจิกายน 2568 เผยแพร่ออนไลน์ 30 ธันวาคม 2568

© 2025 King Mongkut's University of Technology North Bangkok. All Rights Reserved.

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย 2) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย 3) เปรียบเทียบระดับความต้องการฝึกอบรมและศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และ 4) ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการฝึกอบรมและศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย คือ สายการบินไทยแอร์เอเชีย สายการบินนกแอร์ สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ และสายการบินไทยเวียดเจ็ท จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยรวมอยู่ในระดับความต้องการมาก 2) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด 3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และสายการบินที่สังกัดที่แตกต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา และสายการบินที่สังกัดที่แตกต่างกัน มีศักยภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 4) ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการในการฝึกอบรมและศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: ความต้องการฝึกอบรม ศักยภาพในการปฏิบัติงาน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ธุรกิจการบิน

การอ้างอิงบทความ: ถมทอง บรรณรงค์ กุลทรัพย์ ทองประสิทธิ์ และ จุฑารัตน์ ปิณฑะแพทย์. (2568). การศึกษาความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย. *วารสารพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม*, 5(3), 16-31 .



Research Article

A Study of Training Need for Service Quality Development of Low Cost Airline Cabin Attendant in Thailand

Tomtong Bannarong*, Kunlasap Thongprasit and Jutharat Pinthapattaya

Industrial Business and Human Resource Development. King Mongkut's University of Technology North Bangkok, Bangkok, Thailand.

*Corresponding Author, Tel. 09 8453 7609, E-mail: tomtong.b@gmail.com

DOI: 10.14416/j.bid.2025.12.002

Received 17 September 2025; Revised 21 October 2025; Accepted 27 November 2025; Published online: 30 December 2025

© 2025 King Mongkut's University of Technology North Bangkok. All Rights Reserved.

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the demand of training need to improve the operational potential of flight attendants of low-cost airlines in Thailand, 2) to study the level of opinion on the performance potential of low-cost airline flight attendants in Thailand, 3) to compare the level of training need and operational potential of low-cost airline flight attendants in Thailand classified by demographic factors, and 4) to study the relationship between training needs and operational potential of low-cost airline flight attendants in Thailand. The sample population used in this study was 400 flight attendants of low-cost domestic airlines, namely Thai AirAsia, Nok Air, Thai Lion Air and Thai VietJet. The research tool for collecting data was a questionnaire. The statistics used to analyze data include frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way variance test and analysis of Pearson correlation coefficient. The results showed that 1) the demand for training need to improve the operational potential of flight attendants was at a high level overall 2) the level of opinion on the performance potential of flight attendants was at the highest level overall 3) employees with personal factors in terms of age, operational experience, and different airline affiliations had training needs differently with statistical significance at the level of 0.05, and employees with personal factors by gender, education level and different airline affiliations had the performance potential differently with statistical significance at the level of 0.05, and 4) the relationship between training needs and operational potential of flight attendants as a whole was moderate with statistical significance at a level of 0.01.

Keyword: Training Need, Work Performance Potential, Flight Attendants, Aviation Business

Please cite this article: Bannarong, T., Thongprasit, K., & Pinthapattaya, J. (2025). A Study of Training Need for Service Quality Development of Low Cost Airline Cabin Attendant in Thailand. *Journal of Business and Industrial Development*, 5(3), 16-31 .



1. บทนำ

ธุรกิจการบริการขนส่งทางอากาศของไทยเติบโตต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2551 ผลจากภาครัฐทยอยเปิดเสรีการบิน (Aviation Liberalization) เช่น การเปิดเสรีการขนส่งสินค้า และขนส่งผู้โดยสารระหว่างประเทศ ขณะที่การรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ทำให้มีการเปิดเสรีการบินระหว่างอาเซียนกับภูมิภาคอื่นเพิ่มขึ้น การเติบโตทางเศรษฐกิจหนุนให้ประชากรมีกำลังซื้อสูงขึ้น และการเติบโตของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Carriers) ทำให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงการบริการขนส่งทางอากาศได้ง่ายขึ้น [1] ปัจจัยข้างต้นส่งผลให้ภาวะการแข่งขันของธุรกิจสายการบินมีความรุนแรงขึ้นจากการเข้ามาของผู้ประกอบการรายใหม่ ทั้งสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ และสายการบินต้นทุนต่ำ จากข้อมูลส่วนแบ่งทางการตลาดของสายการบินในการขนส่งผู้โดยสารแสดงให้เห็นถึงการก้าวเข้ามามีบทบาทสำคัญในยุคของการเชื่อมโยงไร้พรมแดนในปัจจุบันของสายการบินต้นทุนต่ำ และถึงแม้ว่าผู้บริโภคสามารถเลือกเดินทางในสายการบินที่มีราคาประหยัดได้ แต่ผู้บริโภคยังคงคาดหวังกับการได้รับการบริการที่ดี มีความปลอดภัยจากสายการบินต้นทุนต่ำ จึงจำเป็นต้องพัฒนาพนักงานต้อนรับให้มีศักยภาพในการทำงานและการให้บริการ เพื่อให้องค์กรได้ดำเนินธุรกิจมีผลประกอบการที่ดี และสามารถแข่งขันทางธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

บุคลากรถือเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับทุกองค์กร และถือเป็นตัวแปรสำคัญที่จะทำให้องค์กรขับเคลื่อนและดำเนินธุรกิจไปสู่ความสำเร็จ เนื่องจากประสิทธิภาพขององค์กรขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของพนักงาน ดังนั้นแต่ละสายการบินจึงจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรของตนเอง ให้มีความพร้อมและประสิทธิภาพที่สุดอยู่เสมอ การฝึกอบรมจะเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้ทั้งพนักงานและองค์กร เป็นสิ่งสำคัญที่จะพัฒนาความสามารถของบุคลากรในองค์กร บุคลากรขององค์กรจึงเปรียบเสมือนทรัพยากรที่มีคุณค่า ทั้งยังเป็นสิ่งที่องค์กรต้องรักษาและต้องลงทุนเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะที่เหมาะสมกับความต้องการขององค์กรในระยะยาว การที่องค์กรต้องสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถไปด้วยสาเหตุใดก็ตาม ย่อมเท่ากับว่าองค์กรต้องสูญเสียทรัพยากรที่มีค่านั้นไป ในขณะที่เดียวกันกลับต้องลงทุนอีกหลาย ๆ ด้าน เพื่อที่จะสรรหา คัดเลือก ฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรเข้ามาทดแทน ทำให้องค์กรสูญเสียเวลาและประโยชน์ที่จะได้รับจากพนักงาน [2]

สำหรับตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน นับได้ว่าเป็นตำแหน่งที่มีความสำคัญในฐานะที่เป็นบุคคลที่ให้บริการผู้โดยสารโดยตรง และเป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับผู้โดยสารมากที่สุดซึ่งทำหน้าที่ดูแลความปลอดภัยบนเครื่องบินด้วยการตรวจเช็คอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้และดูแลให้ผู้โดยสารอยู่ในความปลอดภัยตลอดเวลา นอกจากนี้ยังเป็นตัวแทนสายการบินเพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีผ่านการให้บริการที่เป็นเลิศและด้านความปลอดภัย ดังนั้นบุคลิกลักษณะพื้นฐานสำหรับอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินก็คือ ต้องเป็นบุคคลที่มีความมั่นใจ การกล้าแสดงออก คล่องแคล่ว รวดเร็ว ช่างสังเกต รักการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ และที่สำคัญที่สุดอีกหนึ่งเรื่องก็คือการมีใจในเรื่องของการบริการ [3]

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความต้องการฝึกอบรมด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ซึ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินถือเป็นบุคลากรที่สำคัญในธุรกิจสายการบิน มีผลต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์กร การทำงานของพนักงานต้อนรับ

บนเครื่องบินจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ทั้งในเรื่องการดูแลรักษาความปลอดภัยและการให้บริการผู้โดยสาร ถือเป็น การสร้างมาตรฐานของคุณภาพการบริการ และส่งผลต่อภาพลักษณ์ของธุรกิจการบินอย่างยั่งยืนต่อไป

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

1.1.2 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

1.1.3 เพื่อเปรียบเทียบระดับความต้องการฝึกอบรมและศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

1.1.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการฝึกอบรมและศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

1.2 สมมติฐานการวิจัย

1.2.1 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.2.2 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีศักยภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.2.3 ความต้องการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยในเชิงบวก

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เพื่อศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยและสร้างกรอบแนวคิด ประกอบด้วยเนื้อหาที่สำคัญ ได้แก่ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับปัจจัยทางประชากรศาสตร์ [4] แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรม [5] ศักยภาพการปฏิบัติงาน [6] และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

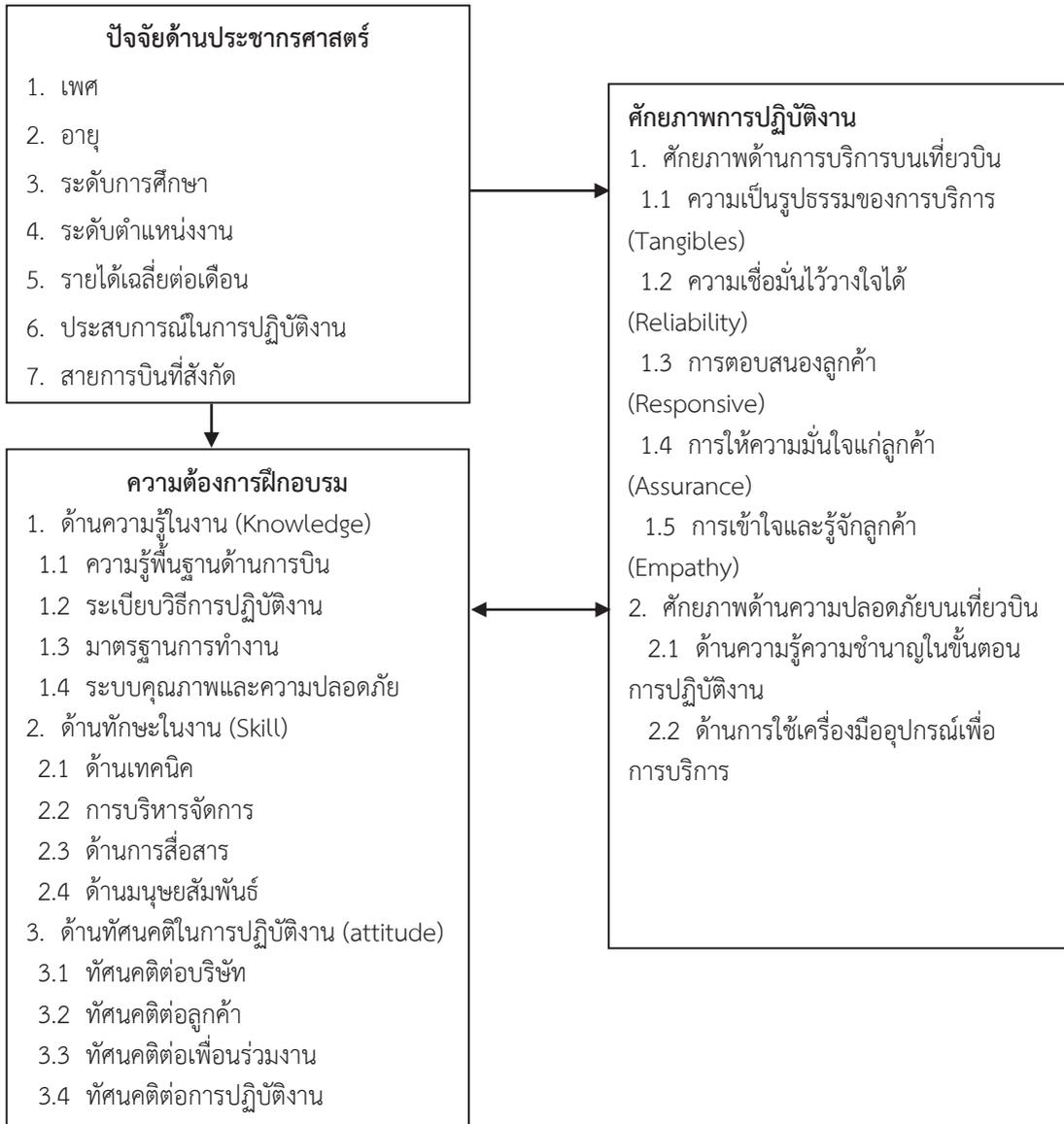
1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย จาก 4 สายการบิน ได้แก่ สายการบินไทยแอร์เอเชีย สายการบินนกแอร์ สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ และสายการบินไทยเวียตเจ็ท ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่ชัด จึงใช้วิธีการคำนวณโดยสูตร W.G. Cochran [7] รวมทั้งสิ้นจำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ในการวิจัย

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลเฉพาะสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยที่มีเส้นทางบินภายในประเทศเท่านั้น ได้แก่ สายการบินไทยแอร์เอเชีย สายการบินนกแอร์ สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ และสายการบินไทยเวียดเจ็ท

1.3.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2. วิธีดำเนินการวิจัย

2.1 ขั้นตอนในการวิจัย

2.1.1 ทำการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ต้องการศึกษาจากเอกสาร วารสาร หนังสือ สิ่งพิมพ์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาวางแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.1.2 นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมในการปฏิบัติงานและศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

2.1.3 นำแบบสอบถามที่ได้ไปตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ โดยมีผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่านเป็นผู้พิจารณาประเมินความสอดคล้องข้อคำถามในแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Index of Item-Objective Congruence: IOC)

2.1.4 แบบสอบถามที่แก้ไขและปรับปรุงแล้วไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยทดลองกับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง (Try Out) จำนวน 30 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่าแบบสอบถามทั้งฉบับมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 แสดงว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นสูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่ยอมรับได้ ซึ่งเกณฑ์ค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้อยู่ที่ 0.70 ขึ้นไป [8]

2.1.5 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และสายการบินที่สังกัด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ได้แก่ ด้านความรู้ในงาน ด้านทักษะในงาน และด้านทัศนคติในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ได้แก่ ด้านการบริการบนเที่ยวบิน และด้านความปลอดภัยบนเที่ยวบิน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม ดำเนินการเก็บข้อมูลกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยในช่วงระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 400 คน และตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ก่อนนำไปวิเคราะห์ผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

2.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

3. ผลการวิจัย

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 69.75 อายุส่วนมากอยู่ที่ 20-30 ปี จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 305 คน คิดเป็นร้อยละ 76.25 มีระดับตำแหน่ง Cabin Crew จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 35,001-45,000 บาท จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 62.25 มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยรวมและรายด้าน

ความต้องการฝึกอบรม	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ
1. ด้านความรู้ในงาน	4.40	0.30	มาก
2. ด้านทักษะในงาน	4.56	0.37	มากที่สุด
3. ด้านทัศนคติในการทำงาน	4.42	0.51	มาก
รวม	4.46	0.30	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.46) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านทักษะในงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.56) รองลงมา ด้านทัศนคติในการทำงาน อยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.42) และด้านความรู้ในงาน อยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.40) ตามลำดับ

3.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยรวมและรายด้าน

ศักยภาพในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการบริการบนเที่ยวบิน	4.63	0.33	มากที่สุด
2. ด้านความปลอดภัยบนเที่ยวบิน	4.78	0.26	มากที่สุด
รวม	4.71	0.27	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.71$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความปลอดภัยบนเที่ยวบิน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.78$) และด้านบริการบนเที่ยวบิน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=63$) ตามลำดับ

3.4 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความต้องการฝึกอบรมและศักยภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน

ตัวแปร	\bar{X}	S.D	t-Value	P-Value	แปลผล
เพศ	4.39	0.30	1.318	0.189	ไม่แตกต่าง
ระดับการศึกษา	4.46	0.32	0.188	0.851	ไม่แตกต่าง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีเพศ และระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ระหว่างกลุ่มที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.	แปลผล
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	1.051	2	0.525	5.259	0.006*	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	38.463	385	0.100			
	รวม	39.514	387				
ระดับตำแหน่งงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.567	3	0.189	1.862	0.135	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	38.947	384	0.101			
	รวม	39.514	387				
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	0.201	3	0.067	0.653	0.581	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	39.313	384	0.102			
	รวม	39.514	387				
ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.979	3	0.326	3.252	0.022*	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	38.535	384	0.100			
	รวม	39.514	387				
สายการบินที่สังกัด	ระหว่างกลุ่ม	4.136	3	1.379	14.965	0.000*	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	35.378	4	0.092			
	รวม	39.514	387				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันมีความต้องการฝึกอบรม ไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และสายการบินที่สังกัด แตกต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน

ตัวแปร	\bar{X}	S.D	t-Value	P-Value	แปลผล
เพศ	4.69	0.26	3.265	0.000	แตกต่าง

ตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน (ต่อ)

ตัวแปร	\bar{x}	S.D	t-Value	P-Value	แปลผล
ระดับการศึกษา	4.72	0.25	2.040	0.043	แตกต่าง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีเพศ และระดับการศึกษา แตกต่างกันมีศักยภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ระหว่างกลุ่มที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.	แปลผล
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	0.226	2	0.113	1.559	0.212	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	28.735	397	0.072			
	รวม	28.96	399				
ระดับตำแหน่งงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.368	3	0.123	1.700	0.167	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	28.592	396	0.072			
	รวม	28.96	399				
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	0.28	3	0.09	1.28	0.280	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	28.68	396	0.07			
	รวม	28.96	399				
ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.430	3	0.143	1.991	0.115	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	28.530	396	0.072			
	รวม	28.96	399				
สายการบินที่สังกัด	ระหว่างกลุ่ม	2.114	3	0.704	10.395	0.000*	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	26.846	396	0.067			
	รวม	28.96	399				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



จากตารางที่ 6 พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุ ระดับตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันมีศักยภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีสายการบินที่สังกัด แตกต่างกันมีศักยภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการฝึกอบรมและศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการฝึกอบรมและศักยภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม

ศักยภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม					
ความต้องการฝึกอบรม	r	Sig.	ความสัมพันธ์	ลำดับที่	ระดับ
ด้านความรู้ในงาน	0.378**	0.00*	มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก	2	ค่อนข้างต่ำ
ด้านทักษะในงาน	0.362**	0.00*	มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก	3	ค่อนข้างต่ำ
ด้านทัศนคติในการปฏิบัติงาน	0.470**	0.00*	มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก	1	ปานกลาง
รวม	0.503**	0.00*	มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก		ปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 7 พบว่า ความต้องการในการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.503$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านทัศนคติในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ด้านความรู้ในงานมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และด้านทักษะในงานมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ตามลำดับ

4. อภิปรายผลและสรุป

4.1 การอภิปรายและสรุป

4.1.1 ผลการศึกษาความต้องการฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านทักษะในงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านทัศนคติในการทำงาน และด้านความรู้ในงาน อยู่ในระดับมาก อันเนื่องมาจากสภาพเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีในปัจจุบันที่มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องและรวดเร็วในการปฏิบัติงานนอกเหนือจากความรู้ในงานแล้วยังรวมถึงทักษะ นอกจากนี้ทัศนคติในการปฏิบัติงาน ทัศนคติที่ดี อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นหนึ่งในงานบริการที่มีความเฉพาะ มีหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวก การดูแลความเรียบร้อย ตลอดจนถึงความปลอดภัยให้กับผู้โดยสารบนเครื่องบิน ความรู้ในงานถือเป็นสิ่งที่สำคัญ ตั้งแต่ความรู้พื้นฐานด้านการบิน การเรียนรู้อุปกรณ์ ระบบเทคโนโลยีต่าง ๆ รวมถึงการแก้ไขปัญหา จัดการปัญหาสถานการณ์ฉุกเฉินบนเครื่องบิน ตลอดจนทักษะด้านต่าง ๆ เช่น การแก้ไขปัญหาและตัดสินใจ การสื่อสาร

การทำงานเป็นทีม เป็นต้น เนื่องจากการฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้น จะต้องถูกให้กลับมารับการฝึกอบรมเป็นประจำทุกปี (Recurrent Training) เพราะถูกกำหนดให้เป็นมาตรฐานความปลอดภัยสากล ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานความปลอดภัยจาก IATA Operational Safety Audit ที่กำกับให้ทุกสายการบินจะต้องให้ความรู้ ทักษะ และความสามารถในการปฏิบัติงานขั้นพื้นฐานได้ ซึ่งจำเป็นที่ทุกสายการบินจะต้องจัดฝึกอบรมให้ความรู้ เพิ่มทักษะต่าง ๆ ให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ทัศนคติในการปฏิบัติงาน ถือว่ามีความสำคัญเช่นเดียวกัน ทัศนคติในการทำงานที่ดีจะนำมาซึ่งการทำงานอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับเรื่อง กลยุทธ์การฝึกอบรมและวิทยากรในยุคโลกาภิวัตน์ [9] ได้กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการ หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อพัฒนาทักษะ ความชำนาญ ความรู้อันจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และพฤติกรรมในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่จำกัดการศึกษา สถานที่ เพศ และโอกาสและเป็นการเรียนรู้ตลอดชีวิต การฝึกอบรมจะช่วยลดปัญหาการทำงานและป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ความต้องการฝึกอบรมของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ธรรมรักษ์อโต้พาร์ท จำกัด [10] พบว่า ความต้องการฝึกอบรมของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านรูปแบบการจัดฝึกอบรม ด้านแผนการพัฒนาบุคลากร ด้านความรู้ตามสายงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านการประเมินหลังการอบรม และงานวิจัยเรื่อง ความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี [11] พบว่า ความต้องการภาพรวมในการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายสนับสนุนอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านฝึกอบรม ด้านศึกษาต่อ ด้านศึกษาดูงาน ด้านการพัฒนา ด้านพัฒนาศักยภาพ และด้านความเชี่ยวชาญในการทำงาน อยู่ในระดับมากทุกด้าน และการเปรียบเทียบความต้องการ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน กับภาพรวมด้านการฝึกอบรมมีผลต่อความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายสนับสนุนไม่แตกต่างกัน

4.1.2 ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบิน ต้นทุนต่ำในประเทศไทย

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และรายด้าน พบว่า ด้านความปลอดภัยบนเที่ยวบินอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านบริการบนเที่ยวบินอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน เนื่องจากการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานคือการพัฒนาตนเอง ศักยภาพในการปฏิบัติงาน คือ พฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะเฉพาะบุคคล นอกเหนือจากการพัฒนาตนเองเพื่อองค์กรแล้วการพัฒนาตนเองของบุคลากรยังส่งผลต่อความสำเร็จหรือเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพอีกด้วย การพัฒนาตนเองนั้นถือเป็นการแข่งขันกับตัวเองเพื่อเป็นบันไดไปสู่ความก้าวหน้าในอนาคต และเป็นการเตรียมความพร้อมในการที่จะต้องแข่งขันกับคนอื่น ในโลกของการทำงานที่มีการแข่งขันสูงเวทีการทำงานจะเปิดโอกาสให้กับคนที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเสมอ เช่นเดียวกันคนที่มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงจากการพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่องในเรื่องต่าง ๆ มักจะมีความพร้อมเสมอสำหรับการแข่งขันไม่ว่าในเวทีหรือสถานการณ์ใดก็ตาม สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม [12] ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยราช



กฎหมายสารคามโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการติดต่อประสานงาน ด้านทักษะการปฏิบัติงาน ด้านรูปแบบ วิธีการและกิจกรรม และด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีการพัฒนาศักยภาพปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน

4.1.3 ผลการเปรียบเทียบระดับความต้องการฝึกอบรมและศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย เมื่อจำแนกปัจจัยด้านอายุ ด้านประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และด้านสายการบินที่สังกัด มีความต้องการฝึกอบรมมีความแตกต่างกัน และปัจจัยด้านเพศ ด้านระดับการศึกษา และด้านสายการบินที่สังกัด พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีศักยภาพในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน เนื่องจากการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยมีความคล้ายคลึงกัน ในหลายแง่มุม แต่ก็มีความแตกต่างกันในรายละเอียดบางประการ เช่น เนื้อหาการฝึกอบรม วิธีการฝึกอบรม และการประเมินผล โดยทั่วไปแล้วการฝึกอบรมมีเป้าหมายเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย และมีมาตรฐานสูงสุดในการให้บริการผู้โดยสาร จึงสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานในอุตสาหกรรมขุดเจาะสำรวจน้ำมันปิโตรเลียมและแก๊ส ในจังหวัดสงขลา [13] ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประเภทการจ้างงานที่แตกต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมของพนักงานในอุตสาหกรรมขุดเจาะสำรวจน้ำมันปิโตรเลียมและแก๊ส ในจังหวัดสงขลาแตกต่างกัน

4.1.4 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการฝึกอบรมและศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการฝึกอบรมและศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยรวมมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความต้องการในการฝึกอบรม ด้านทัศนคติในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่ในระดับปานกลาง และความต้องการในการฝึกอบรม ด้านความรู้ในงาน และด้านทักษะในงานมีความสัมพันธ์กับศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ เนื่องจากการฝึกอบรมมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงาน บุคคลทุกคนมีศักยภาพที่สามารถพัฒนาให้เพิ่มพูนขึ้นได้ ทั้งด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติในการทำงาน การพัฒนาตนเองเป็นกระบวนการที่ต้องทำด้วยตนเอง ขณะเดียวกันองค์กรจะต้องให้การสนับสนุน มอบโอกาส กระตุ้นให้พนักงานเกิดการพัฒนาร่วมกัน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ปฏิบัติงานอยู่บนเครื่องบินซึ่งเป็นงานเฉพาะด้าน มีข้อจำกัดในหลายปัจจัย เช่น สภาพแวดล้อมบนเครื่องบินที่ต้องทำงานบนความกดอากาศที่สูงกว่าปกติเป็นระยะเวลาอันยาวนาน การดูแลบริการผู้โดยสารที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด เป็นต้น รวมถึงการเปลี่ยนแปลงด้านระบบและเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่มีการพัฒนาอยู่เสมอ การจัดทำมีการฝึกอบรมที่จะเป็นอีกวิธีการหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารทุกคนล้วนมีความต้องการให้บุคลากรในองค์กรได้รับการพัฒนา และต้องการให้บุคลากรในองค์กรมีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา บุคคลที่มี

การพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลาอันจะมีความพร้อมต่อการแข่งขัน และจะเป็นบุคคลที่พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา หน่วยงานหรือองค์กรใดก็ตามที่บุคลากรมีการพัฒนาตนเอง ถือว่าเป็นผู้ที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานกับความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์ [14] จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานด้านทักษะ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดการและการใช้ทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย

4.2 ข้อเสนอแนะ

4.2.1 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

4.2.1.1 ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยอยู่ในระดับมาก โดยด้านทักษะในงานเป็นด้านที่พนักงานมีความต้องการมากที่สุด ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการฝึกอบรม ควรจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง โดยพิจารณาหลักสูตรให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน เพื่อให้พนักงานได้พัฒนาตนเองและพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ

4.2.1.2 ศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งด้านการบริการบนเที่ยวบิน และด้านความปลอดภัยบนเที่ยวบิน ดังนั้น องค์กรควรมีการกำหนดศักยภาพหลัก (Core Competency) ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่องค์กรคาดหวัง เพื่อใช้เป็นกุญแจสำคัญขับเคลื่อนให้พนักงานพัฒนาตนเอง โดยการจัดฝึกอบรมตามศักยภาพหลักอย่างต่อเนื่อง

4.2.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

4.2.2.1 ควรมีการศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ภายใต้อาสาสมัครที่สังกัดเดียวกัน เพื่อต่อยอดในการนำไปเป็นแผนการพัฒนาบุคลากรขององค์กร

4.2.2.2 ควรมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงอันนำมาซึ่งการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

4.2.2.3 ควรมีการเพิ่มปัจจัยอื่นมาวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาการฝึกอบรมสำหรับ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน เช่น มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายการบิน เป็นต้น

5. องค์ความรู้ใหม่

งานวิจัยเรื่องนี้นำเสนอองค์ความรู้ใหม่ที่สำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการบิน โดยชี้ให้เห็นถึงระดับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยซึ่งอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะด้านทักษะในงานซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อคุณภาพบริการและความปลอดภัยบนเที่ยวบิน อีกทั้งยังพบความ



แตกต่างของความต้องการฝึกอบรมและศักยภาพการปฏิบัติงานเมื่อจำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และสายการบินที่สังกัด มีความต้องการการฝึกอบรมที่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าสายการบินต้นทุนต่ำควรมีการจัดฝึกอบรมบุคลากรการบินให้ได้ในระดับเทียบเท่ากับสายการบินระดับพรีเมียม ดังนั้นสายการบินจึงควรให้ความสำคัญในประเด็นนี้ซึ่งเป็นผลการวิจัยที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ นอกจากนี้ผลการวิจัยยังแสดงความเชื่อมโยงเชิงบวกระดับปานกลางระหว่างความต้องการฝึกอบรมและศักยภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการจัดฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพสามารถยกระดับสมรรถนะของพนักงานต้อนรับได้อย่างมีนัยสำคัญ จึงนับเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ที่มีคุณค่าต่อการออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมทั้งในด้านการบริการและความปลอดภัยบนเที่ยวบิน รวมถึงการวางนโยบายการพัฒนาบุคลากรในสายการบินต้นทุนต่ำให้สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของผู้ปฏิบัติงานและมาตรฐานความปลอดภัยทางการบินสากล

เอกสารอ้างอิง

- [1] Piyanuch, S. (2023, March 2). *Business Industry Trends 2023–2025: Air Transport Services*. Krungsri Research. <https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/logistics/air-transport/io/air-transport-2023-2025> (in Thai)
- [2] Suthani, N. (2012). *A Study of Job Satisfaction Among Employees of Thai Airways International Public Company Limited, in the Case of Employees at Thai Airways International Head Office*. University of the Thai Chamber of Commerce. (in Thai)
- [3] Prachakul, U. (2019). *The Development Model of the Career Path of Thai Cabin Crews*. The 9th STOU National Research Conference, 140–152. (in Thai)
- [4] Serirat, S. (2007). *Consumer Behavior*. Theera Flim & Scitex Co., Ltd. (in Thai)
- [5] McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than “intelligence.” *American Psychologist*, 28(1), 1–14. <https://doi.org/10.1037/h0034092>
- [6] Juran, J. M. (1999). *How to Think About Quality*. McGraw-Hill.
- [7] Williams, Y. (2024, March 20). *What Is Test–Retest Reliability?* Study. <https://study.com/academy/lesson/test-retest-reliability-coefficient-examples-lesson-quiz.html>
- [8] Vanichbuncha, K. (2002). *Principles of Statistics* (7th ed.). Chulalongkorn University Press. (in Thai)
- [9] Nirachara et al. (2001). *Training Strategies and Trainers in the Era of Globalization* (1st ed.). Lincoln Promotions Company Limited. (in Thai)
- [10] Wetkama, S. (2019). *Training Needs of Employees at Thamaruk Auto Part Co., Ltd.* [Unpublished independent study]. Ramkhamhaeng University. (in Thai)



- [11] Yingme, T., & Polongsiri, M. (2019). *The Study of Needs for Self-Development of Support Employees of Rajamangala University of Technology Thanyaburi* [Unpublished independent study]. Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai)
- [12] Phooklang, N. (2019). *Development Practice of Administrative Officer in Rajabhat Maha Sarakham University* [Unpublished thesis]. Rajabhat Maha Sarakham University. (in Thai)
- [13] Faseen, W. (2016). *Training Demand of Employees in Oil and Natural Gas Industries in Songkhla Province* [Unpublished thesis]. Songkhla University. (in Thai)
- [14] Wutthipat, S. (2017). *The Relationship Between the Development of Performance Potential and the Work Success of Support Personnel. Journal of In-depth Knowledge Development in Support Work*, 3(1), 19–27. (in Thai)