

ประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
กรณีศึกษา บริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน)

ปริญญานิพนธ์
ของ
กฤตยา บัวงาม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา
พฤษภาคม 2546

ประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
กรณีศึกษา บริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน)

ปริญญานิพนธ์
ของ
กฤษฎา บัวงาม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา
พฤษภาคม 2546
ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
กรณีศึกษา บริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน)

บทคัดย่อ
ของ
กฤษฎา บัวงาม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา
พฤษภาคม 2546

กฤตยา บัวงาม. (2546). *ประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน)*. ปริญญาโท
ศม.(เศรษฐศาสตร์การศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร
วิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม, ผู้ช่วย
ศาสตราจารย์ณัฐกา ตันสกุล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของ
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีความ
มุ่งหมายของการวิจัยเพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับ
บนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็น
เกี่ยวกับประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท
การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งผ่านการ
ฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี พ.ศ.2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานจำนวน 348 คน และ
หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 142 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น
แบ่งเป็น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี พ.ศ. 2545 และ
ปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานจำนวน 175 คน และหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
จำนวน 70 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล
โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for the Science) Version11.0
คำนวณหาค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การ
ทดสอบค่าที(T-Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ซึ่งผลการวิจัยพบว่า

1.ผู้ตอบแบบสอบถาม (พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี
2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีการศึกษาอยู่ในระดับ
ปริญญาตรี และมากกว่าครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์การทำงานสายการบิน

2.พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่
ระหว่างการทดลองงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมหรือประโยชน์ที่ได้รับจากการ
ฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก

3.หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถที่จะปฏิบัติ
อย่างมีคุณภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และ
ปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับปาน
กลาง

4.เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า

4.1 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.3 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานที่มีระดับประสบการณ์การทำงานสายการบินต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบงบประมาณต่อหัวจากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ปีปัจจุบันกับปี พ.ศ. 2544 พบว่า งบประมาณต่อหัวปีปัจจุบัน(28,868 บาท) น้อยกว่างบประมาณต่อหัวปี พ.ศ.2544 (32,324 บาท)

สรุปได้ว่า การฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในปี พ.ศ. 2545 มีความเหมาะสมหรือมีประโยชน์ต่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันที่อยู่ระหว่างการทดลองงานมาก ส่งผลให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพและเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับต่อหัวงบประมาณต่อหัวที่ลดลง แสดงให้เห็นว่าการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีประสิทธิภาพมาก

EFFICIENCY OF BASIC CABIN CREW TRAINING PROGRAM
:A CASE STUDY OF THAI AIRWAYS INTERNATIONAL PUBLIC COMPANY LIMITED

AN ABSTRACT
BY
KRITAYA BUANGAM

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Economics degree in Economics of education
at Srinakharinwirot University
May 2003

Kritaya Buangam. (2003). *Efficiency of Basic Cabin Crew Training Program : A Case Study of Thai Airways International Public Company Limited*. Master Thesis ,M.Econ. (Economics of Education). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Assist. Prof. Dr. Kittima Sungkasem , Assist. Prof. Nathaka Tanskul.

The purpose of this research was to study and compare the efficiency of the primarily training for flight attendants of Thai Airways International PLC, ("Thai Airways").

Populations of this research were comprised of 348 flight attendants who were completely trained during 2002 and who were currently on probation ("Trainees") and 142 supervisors. Samples were randomly selected by using stratified random sampling, which included 175 trainees and 70 supervisors. In this research, questionnaires were used for data collection and SPSS/PC (Statistical Package for the Science) Version 11.0 was an analytical tool for calculating mean, standard deviation, T-Test and one way ANOVA.

The results of this study were as follows:

1. Most respondents (trainees) were female and have completed bachelor degree. In addition, more than 50% had the experiences in the airline business.

2. Responses from trainees regarding the suitability and benefits of the primary training of Thai Airways were high.

3. Responses from supervisors regarding ability to work efficiently of trainees were medium.

4. The responses from trainees under selected variables were:

4.1 The attitudes of trainees who have different sex on primary training efficiency were not significant at 5 % level.

4.2 The attitudes of trainees who have different education levels on primary training efficiency were not significant at 5 % level.

4.3 Different experiences of trainees were significant at 5% level on primarily training.

5.As compared with the previous year (2001), the primary training budget per person in 2002 was lower than last year.

In conclusion, the primary training of flight attendants in 2002 was suitable and beneficial for both trainees and flight attendant employees' efficiency. The decrease of budget per person illustrated the primary training for flight attendants of Thai Airways International Public Co Ltd. had high efficiency

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง

ประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
กรณีศึกษา บริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน)

ของ
นางสาวกฤตยา บัวงาม

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร. นภาพร หะวานนท์)
วันที่ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2546

คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์

..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)
..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ญัฐกา ตันสกุล)
..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(รองศาสตราจารย์ ดร. ชำรงค์ อุดมไพจิตรกุล)
..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(อาจารย์ ไมตรี อภิพัฒน์มนตรี)

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
	ความสำคัญของการวิจัย	3
	ขอบเขตการวิจัย	3
	การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	3
	ตัวแปรที่ศึกษา	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ	4
	กรอบแนวความคิด	7
2	แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
	แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	9
	การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยกระบวนการฝึกอบรม	11
	แนวคิดเกี่ยวกับอรรถประโยชน์จากกระบวนการฝึกอบรม	14
	แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการฝึกอบรม	15
	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	19
	เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
3	วิธีดำเนินการ	33
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
	เครื่องมือในการศึกษา	34
	การสร้างเครื่องมือในการศึกษา	35
	การวิเคราะห์ข้อมูล	37
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
5	สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	66
	ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย	76
	ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	77

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม	79
ภาคผนวก.....	85
ประวัติย่อผู้วิจัย	103

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

- 1 จำนวนและคำร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม(พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน) จำแนกตามเพศ การศึกษา และประสบการณ์การทำงานสายการบิน 43
- 2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวม 44
- 3 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านหลักสูตร 45
- 4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านเนื้อหา 46
- 5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านครูฝึก 48
- 6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านสภาพแวดล้อม 49

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
7	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านสื่อและเทคโนโลยี.....	50
8	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านอื่นๆ.....	51
9	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกี่ยวกับความสามารถที่จะปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวม.....	52
10	ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ	55
11	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา.....	56
12	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษาที่ต่างกัน 3 กลุ่ม คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี	57

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
13 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามประสบการณ์การทำงานสายการบิน	59
14 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน และความคิดเห็นของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวม	60
15 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	61
16 ผลการเปรียบเทียบงบประมาณจากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	65

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
---	----------------------------	---

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงคมนาคม ดำเนินกิจการด้านการบินพาณิชย์ ในประเทศ และระหว่างประเทศ ในฐานะสายการบินแห่งชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นรัฐวิสาหกิจของประเทศ ที่ดำเนินกิจการแข่งขันกับต่างประเทศ ในธุรกิจสายการบินโลก และเป็นรัฐวิสาหกิจ ที่สามารถทำกำไรได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งยังได้รับการยกย่องในด้านต่างๆ ให้อยู่ในระดับสายการบินชั้นนำของโลกเสมอมา (บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).2545? ประวัติ.(Online)

เนื่องจากธุรกิจการบินพาณิชย์ เป็นธุรกิจที่ส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และการค้าระหว่างประเทศ ทำให้ทุกประเทศทุกสายการบินต่างมุ่งหวังที่จะสร้างและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้บรรลุตามศักยภาพของตนเอง ให้เป็นศูนย์กลางการคมนาคมและการขนส่ง เพื่อความเป็นผู้นำในธุรกิจการบินของโลก

ภายใต้สภาวะการแข่งขันอย่างรุนแรงของธุรกิจสายการบินของโลก ทำให้บริษัทต้องปรับกลยุทธ์ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป การพัฒนาและการเพิ่มประสิทธิภาพในด้านต่างๆของบริษัทจึงมุ่งเน้น ปรับปรุงให้เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน (รายงานประจำปีงบประมาณ บริษัท การบินไทย (มหาชน).2543 : 6) และเพื่อช่วยส่งเสริมเอกลักษณ์และวัฒนธรรมของไทยตามจุดมุ่งหมายที่บริษัทฯ ได้ยึดมั่นเสมอมา คือ การให้บริการผู้โดยสารบนเครื่องบินที่พิเศษสุด พร้อมกับเผยแพร่วัฒนธรรม ประเพณีของราชอาณาจักรไทย ซึ่งสอดคล้องตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.2540 : 66,93,121) ที่มีสาระบัญญัติว่า

- 1.ส่งเสริมการนำวัฒนธรรมผสมผสานเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวรวมทั้งการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศ
- 2.ให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวที่สำคัญในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้
- 3.ให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศในภูมิภาค จากการพัฒนาศักยภาพในการดำเนินการต่างๆ แม้จะมีการเพิ่มทุนหรือสร้างกลยุทธ์เพื่อรองรับการแข่งขันกับสายการบินอื่น แต่สิ่งที่สร้างความโดดเด่นและความประทับใจแก่ผู้โดยสาร ซึ่งต่างจากสายการบินอื่นมา

ตลอดระยะเวลา 40 ปี นั่นคือ ความสามารถในการให้บริการผู้โดยสารที่เน้นความเป็นไทย ซึ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคนได้รับการปลูกฝังมาตั้งแต่เด็ก อีกทั้งยังได้รับการฝึกอบรมเพิ่มจากบริษัทฯ ให้มีความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการ โดยบริษัทฯ ได้คัดเลือกผู้ที่จะทำหน้าที่บริการนี้ อย่างพิถีพิถันผ่านขั้นตอนอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้เพื่อเฟ้นหาผู้ที่มีใจรักในงานบริการอย่างแท้จริง รวมถึงการมีไหวพริบปฏิภาณที่ดี มีสติ สามารถควบคุมสถานการณ์ (รายงานประจำปีงบประมาณ บริษัท การบินไทย (มหาชน).2543 : 20) พนักงานทุกคนจึงต้องผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานก่อนที่จะปฏิบัติหน้าที่ เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ตามวัตถุประสงค์หลักของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานคือ ฝึกอบรมพนักงานต้อนรับใหม่ให้ได้มาตรฐานตามนโยบายของบริษัทฯ โดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญและมุ่งเน้นให้พนักงานใหม่สามารถนำมาปฏิบัติงานด้านบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมีความเข้าใจ ยอมรับในกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆของบริษัทฯ และมีเจตคติที่ดีต่องานบริการ และจากประสิทธิภาพการฝึกอบรมดังกล่าว ทำให้บริษัทฯ ได้รับการจัดอันดับเป็นที่หนึ่งทางด้านประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จากผลการสำรวจของสมาคมการขนส่งระหว่างประเทศ (International Air Transport Association) หรือ IATA ซึ่งจัดขึ้นเป็นประจำทุก 6 เดือน ในปี 2541 (รายงานประจำปีงบประมาณ บริษัท การบินไทย (มหาชน).2541 : 2) และได้รับการจัดอันดับให้เป็นสายการบินดีเด่นของโลก ด้านการพัฒนาคุณภาพและบริการยอดเยี่ยม จากผลการสำรวจของอินโฟลท์ รีเสิร์ช เซอร์เวย์ (Infliht Research Survey) หรือ IRS ในปี 2543 (รายงานประจำปีงบประมาณ บริษัท การบินไทย (มหาชน).2543 : 2)

การได้รับการยกย่องนี้ มิได้ทำให้บริษัทฯ ละเลยการฝึกอบรมลง เพราะการฝึกอบรมเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญที่จะเสริมสร้างให้บริษัทฯ มีการพัฒนาศักยภาพของตนเองให้มีประสิทธิภาพทัดเทียมกับสายการบินชั้นนำของโลกได้ อีกทั้งบริษัทฯ เคยไม่ได้รับการจัดอันดับให้เป็น 1 ใน 10 ของสายการบินชั้นนำของโลกมาแล้ว (โสภิต หนุณภักดี.2541 : 2) จึงเป็นบทเรียนและประสบการณ์ให้บริษัทฯ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเพื่อพัฒนาตนเองให้กลับมาเป็นหยดครองใจผู้โดยสารอีกครั้ง ดังนั้น ไม่ว่าจะได้รับการจัดอันดับหรือไม่ก็ตาม ผู้วิจัยเห็นว่า เป็นเพียงรางวัลแห่งความภาคภูมิใจเท่านั้น แต่การจะคงไว้ซึ่งความสำเร็จได้นั้น ควรจะมีการพัฒนาบุคลากรโดยการพัฒนาหลักสูตรและเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานจากการฝึกอบรม โดยเฉพาะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีความใกล้ชิดกับผู้โดยสารที่สุด เพื่อรองรับสถานการณ์และสิ่งแวดลอมที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อรักษาระดับและศักยภาพของพนักงานต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ความสำคัญของการวิจัย

ผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ สามารถนำไปเป็นข้อมูลสำหรับกองฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในอนาคต เพื่อให้ปฏิบัติงานด้านการฝึกอบรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสามารถนำไปเป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานอื่นๆ ในการวิเคราะห์การฝึกอบรมเพื่อให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมและหน่วยงานนั้นๆ

ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาถึงกระบวนการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่เป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาศักยภาพ ทักษะความรู้ความสามารถของพนักงานเข้าใหม่ก่อนปฏิบัติการ ซึ่งมีระยะเวลาการฝึกอบรม 13 สัปดาห์

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งผ่านการอบรมขั้นพื้นฐานในปี พ.ศ. 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานจำนวน 348 คน และหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 142 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินซึ่งผ่านการอบรมขั้นพื้นฐานในปี พ.ศ. 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน จำนวน 174 คน และหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 70 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน ซึ่งแบ่งเป็น

- 1.1 ความเหมาะสมหรือประโยชน์สูงสุดที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้รับจากกระบวนการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน ได้แก่ หลักสูตร เนื้อหา ครูฝึก สภาพแวดล้อม สื่อและเทคโนโลยีในการฝึกอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานจริง

1.1.1 เพศ

1.1.2 การศึกษา

1.1.3 ประสบการณ์การทำงานสายการบิน

2.2 ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหลังผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานตามความคิดเห็นของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

2.3 งบประมาณจากการฝึกอบรมปีปัจจุบันเปรียบเทียบกับปี พ.ศ.2544

นิยามศัพท์เฉพาะ

การบินไทย

หมายถึง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

พนักงาน

หมายถึง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ผู้โดยสาร

หมายถึง ผู้ที่เดินทางด้วยเครื่องบินโดยสารของสายการบินไทย เพื่อเดินทางไปยังอีกจุดหมายปลายทางหนึ่ง

ประสิทธิภาพของการฝึกอบรม

หมายถึง ความสามารถของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จากการใช้ทรัพยากรจากการฝึกอบรมที่เหมาะสมให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงาน และส่งผลให้พนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ ซึ่งพิจารณาจากระดับคะแนนที่ได้รับจากแบบสอบถาม ที่สอบถามความคิดเห็นจาก พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน ปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน และหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยใช้งบประมาณจากการฝึกอบรมที่ลดลงเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2544

ประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงาน

หมายถึง ประโยชน์สูงสุดที่ได้รับจากกระบวนการฝึกอบรมเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติจริง

ได้แก่ การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรต่างๆจากกระบวนการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือ หลักสูตร เนื้อหา ครูฝึก สภาพแวดล้อม สื่อและเทคโนโลยี ยกตัวอย่างเช่น ระยะเวลาที่ใช้ในหลักสูตรการฝึกอบรมเหมาะสมอย่างยิ่งต่อการเรียนรู้ของพนักงาน ทั้งนี้เพื่อไม่ต้องเสียเวลามาฝึกอบรมหรือเรียนรู้ใหม่และเป็นภาระของบริษัท ทำให้บริษัทเกิดการประหยัดเวลา ประหยัดงบประมาณ ตลอดจนประหยัดทรัพยากรต่างๆที่ใช้ในกระบวนการฝึกอบรมทั้งหมดในอนาคต,เนื้อหาในภาคทฤษฎีมีความเหมาะสมและเป็นประโยชน์แก่พนักงานสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี, อุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมคล้ายคลึงกับอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานจริงซึ่งช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้คล่องขึ้น ส่งผลให้ลดความสูญเสียในทรัพย์สิน และไม่เกิดการผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

คุณภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เหมาะสมตรงตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

เพศ

หมายถึง เพศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ทำการศึกษา มี 2 เพศ คือ ชายและหญิง

การศึกษา

หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ทำการศึกษา แบ่งเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. ปริญญาตรี
3. สูงกว่าปริญญาตรี

ประสบการณ์การทำงานสายการบิน

หมายถึง ช่วงเวลาที่พนักงานใช้ในการปฏิบัติงานในพื้นที่ของสายการบินใดๆในฐานะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ก่อนที่จะเข้าเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในปีปัจจุบัน ได้แก่

- 1.ผู้ที่มีประสบการณ์ทำงาน
- 2.ผู้ที่ไม่มีความประสบการณ์ทำงาน

หลักสูตร

หมายถึง เอกสารที่กำหนดแผนงาน โครงการรายวิชา สำหรับใช้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

เนื้อหา

หมายถึง รายละเอียดวิชาและเนื้อหากิจกรรมการเรียนการสอน สำหรับใช้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ครูฝึก

หมายถึง ผู้ให้การฝึกอบรมแก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

สภาพแวดล้อม

หมายถึง ลักษณะของสถานที่ อาคารเรียน และบรรยากาศ ที่ใช้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

สื่อและเทคโนโลยี

หมายถึง อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ที่เป็นสื่อการเรียนการสอน ตลอดจนเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

งบประมาณจากการฝึกอบรม

หมายถึง งบประมาณหรือค่าใช้จ่ายที่เป็นตัวเงินที่ใช้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

กรอบแนวความคิด
(Conceptual Framework)

ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

1.พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน ปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานแตกต่างกัน

2.พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน ปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานแตกต่างกัน

3.พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน ปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานแตกต่างกัน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำหรับการศึกษาในบทนี้จะกล่าวถึง แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาถึง ประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษา บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 1.แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- 2.การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยกระบวนการฝึกอบรม
- 3.แนวคิดเกี่ยวกับอรรถประโยชน์จากกระบวนการฝึกอบรม
- 4.แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการฝึกอบรม
- 5.บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
- 6.เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร

1.แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

1.1 ความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development-HRD) ถือเป็นการลงทุนในทุนมนุษย์ ซึ่งนักเศรษฐศาสตร์ได้ให้ความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ในฐานะที่เป็นปัจจัยสำคัญตัวหนึ่งในการผลิตสินค้าและบริการ นั่นคือแรงงานนั่นเอง คุณภาพของปัจจัยแรงงานที่เพิ่มขึ้นจะส่งผลให้การผลิตรายตัวไปอย่างรวดเร็วก่อให้เกิดรายได้ และการกระจายรายได้ซึ่งจะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงในการบริโภค และก่อให้เกิดการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจความสำเร็จในการพัฒนาเศรษฐกิจจึงต้องอาศัยการพัฒนาคนให้เป็นทรัพยากรที่มีคุณภาพ (พุทธชาด ลายประดิษฐ์. 2541:9)

1.2 ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

วัชร วัชรเสถียร(2539:3) ได้ให้ความหมายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่า เป็นกลยุทธ์ในการสร้างความสามารถในการแข่งขัน

อรุณ รักธรรม (2535:1) ได้ให้ความหมายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่า กระบวนการเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และความสามารถ (Capacities) ของบุคคลทั้งหมดในสังคมใดสังคมหนึ่ง

ดังนั้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงหมายถึง กรรมวิธีในการเสริมสร้างทักษะ ความรู้ ความสามารถให้บุคลากรมีความสามารถในการปฏิบัติงานต่างๆตามความพึงพอใจของตนเองและองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 วิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์หรือการพัฒนาบุคลากรนั้นโดยภาพรวม(สมชาติ กิจยรรยง. 2537 : 7) แบ่งเป็น 3 วิธีใหญ่ๆ คือ

1.3.1 การฝึกอบรม(Training) การฝึกอบรมแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1.3.1.1 การฝึกอบรมภายนอกสำนักงาน (Off The Job Training) หรือบางแห่งเรียกว่า การส่งอบรมภายนอก (Public Training) ร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ซึ่งมีรูปแบบต่างๆมากมาย

1.3.1.2 การฝึกอบรมภายในงาน (On The Job Training) ใช้คำย่อว่า OJT โดยให้หัวหน้างานเป็นผู้สอนงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งวิธีการสอนงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชานั้นสามารถกระทำได้หลายรูปแบบ หลายวิธีการ

ซึ่งไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรมนอกสำนักงานหรือการฝึกอบรมภายในงานก็ตาม การพัฒนาบุคลากรจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น

1.3.2.2.1 นโยบายของหน่วยงาน ซึ่งหมายถึงการเห็นความสำคัญสนใจใส่ใจจากผู้บริหารองค์กร

1.3.2.2.2 มีวิธีการคัดเลือกบุคลากรเข้าอบรมที่เหมาะสม

1.3.2.2.3องค์กรจะต้องมีการวิเคราะห์และวางแผนในทิศทางขององค์กรในระยะยาว

1.3.2.2.4 สามารถนำความรู้มาทำการฝึกอบรม หรือประยุกต์ใช้ต่อไปได้

1.3.2 การให้การศึกษาต่อเนื่อง(Continuing Education) เป็นโครงการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถของบุคลากรในองค์กรโดยให้การศึกษาเพิ่มเติม หรือต่อเนื่องทั้งในระยะยาว และระยะสั้น เช่น การเรียนต่อปริญญาโท มินิเอ็มบีเอ ฯลฯ โดยใช้งบประมาณของบริษัท ซึ่งองค์กรจะต้องมีวิธีการติดตามเอาใจใส่ในขณะที่เรียนหรือศึกษาโดยใช้วิธีการติดตามผล และวัดผลเมื่อเสร็จสิ้นการให้การฝึกอบรม/การศึกษา

1.3.3 การจัดกิจกรรมเสริม(Supplementary Activities) เป็นการให้ความรู้เพิ่มเติม เช่น การให้ข่าวสาร ข้อมูล กฎ ระเบียบ กติกา วัฒนธรรมองค์กร นโยบายใหม่ๆ การสร้างขวัญกำลังใจ การพัฒนาทีมงาน รวมถึงการจัดสวัสดิการต่างๆเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง

ซึ่งทั้ง 3 วิธีใหญ๋ดังกล่าวข้างต้นล้วนแต่เป็นวิธีการที่มีเป้าหมายเดียวกันคือ เพื่อพัฒนาบุคลากรโดยมีปัจจัยหรือขั้นตอนอื่นๆที่มีส่วนกระทบ ที่จะทำให้เกิดความสัมฤทธิ์ผลในการจัดฝึก

อบรมมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดนั้นเกี่ยวข้องอยู่ เช่น โครงสร้างองค์กร ระบบงาน เป็นต้น

2.การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยกระบวนการฝึกอบรม

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยกระบวนการฝึกอบรม เป็นกิจกรรมที่แตกต่างจากโครงการพัฒนาสังคม (Social development projects) และโครงการกายภาพ (Physical project) อื่นๆ เพราะเป็นโครงการที่มุ่งพัฒนาตัวบุคคล ในแง่มุมต่างๆ ตามที่กำหนดไว้เป็นวัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรมโดยมีความหวังว่าบุคคลในแง่มุมต่างๆตามที่กำหนดไว้เป็นวัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรม โดยมีความหวังว่าบุคคลที่ผ่านการฝึกอบรมจะมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น ซึ่งอาจจะเป็นทางด้านความรู้ ทักษะ ทักษะของตัวผู้เข้ารับการฝึกอบรมเอง และอาจจะหวังต่อไปว่า

ผู้ผ่านการฝึกอบรมจะสามารถนำการเปลี่ยนแปลงนั้นไปก่อให้เกิดประโยชน์กับองค์กรหรือหน่วยงานของตนหรือกับสังคมโดยรวมได้(สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์.2540 :39)

2.1 ความหมายของการฝึกอบรม

การฝึกอบรม(Training) เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้บุคคลมีความก้าวหน้าต่อสถานะการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และสามารถนำความรู้ที่ได้ไปพัฒนาศักยภาพในการทำงานเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรต่อไป ทั้งนี้ยังมีผู้ให้ความหมายต่อการฝึกอบรมไว้อย่างต่าง ๆ กันดังนี้

บุญคง หันจางสิทธิ์ (2540 : 229) ได้ให้ความหมายว่า การฝึกอบรม คือกรรมวิธีที่จะเพิ่มพูนสมรรถภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานให้พัฒนา ในด้านความคิด การกระทำ ความสามารถ ความรู้ ความชำนาญ และทัศนคติต่างๆ โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะยกระดับประสิทธิภาพในการทำงานและการผลิตในปัจจุบันและอนาคต หรือจะพูดเป็นภาษาเศรษฐศาสตร์ก็คือ เป็นกรรมวิธีที่จะเพิ่มพูนผลผลิตส่วนเพิ่ม (Marginal Product) ของแรงงานทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

บอยเดล (Boydell. 1979 : 27) ได้ให้ความหมายว่า การฝึกอบรม คือ วิธีการหนึ่งในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเฉพาะไปในทิศทางที่พึงประสงค์ โดยที่ทิศทางนี้จะต้องมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้นๆ

พรามเลย์(Pramley.1991 : 15) การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการวางแผน ควบคุม ให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลได้ปรับเปลี่ยนทัศนคติและเพิ่มทักษะให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประวัติ สมเป็น (2542 : 3) การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อพัฒนาบุคคลให้เพิ่มพูนความถนัด ความรู้ และเปลี่ยนแปลงทัศนคติต่องานหรือกิจกรรม จนกระทั่งเกิดเป็นนิสัย

เพื่อให้เกิดการกระทำที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้นเป็นการตอบสนองต่อเป้าประสงค์ของบุคคลและองค์กร

ทองฟู ชินะโชติ (2531 : 2) ได้กล่าวว่าการฝึกอบรมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาพนักงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อการทำงานโดยมุ่งพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ การฝึกอบรมจึงเป็นกรรมวิธีอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารใช้พัฒนาพนักงาน

2.2 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

แทงก์ (Tanke.1990 : 170) ได้แบ่งวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมไว้ ดังนี้

2.2.1 มุ่งเพิ่มทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการอบรม

2.2.2 มุ่งให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดทัศนคติที่ดี และเกิดความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ

2.2.3 มุ่งสร้างความพร้อม ปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

2.3 ประเภทของการฝึกอบรม

เบคเกอร์ (Becker. 1964 : 26) ได้แบ่งการฝึกอบรมไว้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1) การฝึกอบรมโดยทั่วไป เป็นการฝึกอบรมที่มีได้เจาะจงงานใดงานหนึ่งโดยเฉพาะแต่เป็นการฝึกอบรมเพื่อจะสร้างเสริมความรู้กว้างๆ และเป็นการสร้างประสบการณ์สำหรับงานทั่วไป ผู้รับการฝึกอบรมหรือพนักงานบริษัทสามารถนำเอาความรู้นั้นๆ ไปใช้เป็นประโยชน์แก่ตนเองได้ และสามารถนำไปใช้ในการทำงานในหน่วยธุรกิจอื่นๆ ได้อีกด้วย เช่น การฝึกอบรมแรงงานชนบท ก่อนเข้าทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม งานพิมพ์ดีด งานจัดแฟ้มหรือเอกสารการฝึกอบรมเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และการพูดในที่ชุมชนเพื่อสร้างบุคลิกภาพ เป็นต้น ความรู้ความชำนาญที่ได้จากการฝึกอบรมเช่นนี้จะนำไปใช้ที่ไหนก็ได้โดยทั่วไป

2) การฝึกอบรมเฉพาะอย่าง เป็นการฝึกอบรมที่จำเป็นสำหรับงานใดงานหนึ่งของบริษัทหรือหน่วยงานใดงานหนึ่งโดยเฉพาะ โดยปกติแล้วการฝึกอบรมประเภทนี้จะเป็นประโยชน์ต่อบริษัทหรือหน่วยงานมากกว่าตัวพนักงานเอง เพราะงานจะมีลักษณะเฉพาะ และใช้อยู่ในบริษัทหรือหน่วยงานเท่านั้น ถ้าพนักงานย้ายไปทำงานในบริษัทอื่นก็แทบจะไม่ได้ใช้ประโยชน์กับความรู้และความชำนาญที่ได้ฝึกอบรมมา การฝึกอบรมประเภทนี้มักจะเป็นการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานช่างเฉพาะอย่าง เช่น บริษัทผูกขาด(Pure Monopolist) อาจจะต้องฝึกอบรมพนักงานให้รู้จักใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์บางอย่างก่อนจะเข้าทำงาน เช่น การฝึกนักบินอวกาศ ของสหรัฐอเมริกาให้รู้จักใช้เครื่องมือสมัยใหม่ เพื่อไปทดลองในอวกาศ เป็นต้น การฝึกประเภทนี้ค่อนข้างจะหาตัวอย่างยาก

นอกจากนี้การฝึกอบรมยังสามารถแบ่งประเภทได้ตามลักษณะของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเป็นเกณฑ์ ดังนี้ (เสนาะ ดิยาวร. 2532 : 155-157)

การฝึกอบรมแบ่งตามลักษณะผู้เข้ารับการอบรม

1) การฝึกอบรมแบบปฐมนิเทศ เป็นการฝึกอบรมเพื่อแนะนำให้ผู้บุคลากรที่เข้าทำงานใหม่ให้ได้รับทราบเรื่องราวต่างๆ ขององค์กร

2) การฝึกอบรมโดยการให้ทำงาน เป็นการสอนให้ปฏิบัติงานจริงๆ โดยใช้สถานที่ สภาพแวดล้อม อุปกรณ์ต่างๆ ที่เหมือนกับการปฏิบัติงานจริง

3) การฝึกอบรมในห้องทดลองปฏิบัติงาน เป็นการฝึกอบรมที่จัดขึ้นในห้องเรียนมี ลักษณะคล้ายกับที่ทำงานจริงทั้งเครื่องมือและสภาพการทำงานเหมาะสำหรับการฝึกอบรมงาน ประเภทง่ายๆ ใช้ระยะเวลาสั้น ใช้ฝึกหัดกับคนจำนวนมาก ให้ทำงานในลักษณะเดียวกัน เวลา เดียวกัน

4) การฝึกหัดช่างฝีมือ จัดทำขึ้นเพื่อฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความชำนาญ อาจใช้ วิธีการฝึกอบรมโดยให้ปฏิบัติงาน หรือการฝึกอบรมในห้องเรียน

5) การฝึกงาน เป็นโครงการฝึกอบรมที่จัดขึ้นร่วมกันระหว่างสถาบันการศึกษา และ องค์กรต่างๆ เพื่อเป็นการนำความรู้ภาคทฤษฎีจากหลักสูตรที่ได้ศึกษามาใช้ฝึกปฏิบัติงานจริง

6) การฝึกอบรมพิเศษ องค์กรอาจจัดหลักสูตรพิเศษขึ้นเพื่อฝึกอบรมบุคลากร โดยมี จุดมุ่งหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยองค์กรจะเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายทั้งหมด หรืออาจส่งบุคลากรไป ฝึกอบรมยังองค์กรอื่นๆ ที่เห็นว่าเหมาะสม

การฝึกอบรมโดยยึดวัตถุประสงค์เป็นเกณฑ์

1) ฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการความรู้ มุ่งยกระดับความรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้ สูงขึ้น เป็นความรู้ที่กว้างขวางและลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น

2) การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทัศนคติ มุ่งพัฒนาให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีทัศนคติที่ดีขึ้น เกี่ยวกับหน่วยงาน การปฏิบัติงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมจึงมุ่งเน้น ไปทางการศึกษาพฤติกรรมศาสตร์

3) การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะ มุ่งให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความชำนาญเพิ่มขึ้นใน การปฏิบัติงานในหน้าที่

2.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม

บีช (Beach. 1980 : 358-359) ได้กล่าวถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไว้ดังนี้

2.4.1 การฝึกอบรมช่วยลดระยะเวลาในการเรียนรู้ที่จะทำให้ผลการปฏิบัติงานเป็นที่ ยอมรับ ตามสถานการณ์การเรียนรู้ที่มีการควบคุมอย่างระมัดระวังและมีผู้ให้คำแนะนำที่มีคุณภาพ

2.4.2 การฝึกอบรมช่วยปรับปรุงผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ให้มีความสามารถในการ ปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้สามารถประยุกต์ใช้กับบุคลากรที่เข้า มาปฏิบัติงานใหม่และยังสามารถเพิ่มพูนความรู้แก่บุคลากรทั่วไปให้มีประสบการณ์เพิ่มขึ้น

2.4.3 การฝึกอบรมช่วยเสริมสร้างทัศนคติที่ดี ทั้งนี้เนื่องจากการฝึกอบรมทั่วไปมี จุดประสงค์เพื่อปรับปรุง เปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคลากรให้สนับสนุนกิจกรรมขององค์กร และ ก่อให้เกิดการประสานงานที่ดีและมีความจงรักภักดีต่อองค์กร

2.4.4 การฝึกอบรมช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน โดยช่วยลดอัตราการออกจากงาน กลางคัน การขาดงาน การเกิดอุบัติเหตุในระหว่างการทำงาน การเกิดข้อขัดข้องใจในการปฏิบัติงาน ความไม่พอใจในผู้ร่วมงาน ขวัญและกำลังใจลดลง การสิ้นเปลืองในการปฏิบัติงาน และปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสม

2.4.5 การฝึกอบรมช่วยแก้ปัญหาเรื่องความต้องการบุคลากร สำหรับองค์กรที่กำลังประสบปัญหาขาดแคลนบุคลากรที่มีคุณภาพที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานย่อมไม่รับบุคลากรเข้ามาเพิ่ม แต่สามารถแก้ปัญหาโดยการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้และวิวัฒนาการใหม่ๆ ให้แก่บุคลากรให้สามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรได้อย่างเหมาะสม

2.4.6 การฝึกอบรมช่วยให้เกิดประโยชน์แก่บุคลากรเอง โดยทำให้บุคลากรได้รับทักษะ ความรู้และพัฒนาการใหม่ๆ ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และเสริมคุณค่าในตนเอง สามารถหารายได้ที่เพิ่มขึ้น นอกจากนี้การฝึกอบรมยังช่วยให้บุคลากรมีความมั่นคงในงาน และก่อให้เกิดคุณภาพในตนเองให้มีความรับผิดชอบต่องานที่การงานมากขึ้น

3.แนวคิดเกี่ยวกับอรรถประโยชน์จากกระบวนการฝึกอบรม

นราทิพย์ ชูติวงศ์ (2544 : 88-89) ได้กล่าวว่า อรรถประโยชน์ (Utility) หมายถึง ความพอใจที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภคจากการได้มา ได้ใช้ ได้บริโภค หรือได้ผลประโยชน์จากสินค้าและบริการ ดังนั้น อรรถประโยชน์จึงเป็นสิ่งที่มิได้อยู่ในตัวสินค้าและบริการ ในรูปของความสามารถในการบำบัดความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งที่มาและสาเหตุของการเกิดอรรถประโยชน์อาจมีได้ต่าง ๆ นานา อาทิ สุขภาพที่ดีขึ้น ความสวยงาม ความสะดวกสบาย รสชาติ ความทนทาน ความหรูหรา ความภาคภูมิใจ ความมั่นคง ความมีอำนาจ และอื่นๆ ซึ่งจะมีทั้งส่วนที่เป็นรูปธรรมและส่วนที่เป็นนามธรรม เรื่องของอรรถประโยชน์จึงเกี่ยวข้องกับ รสนิยม แผนความพอใจ และความนึกคิดส่วนบุคคล อย่างไรก็ตามในการศึกษาทฤษฎีอรรถประโยชน์เป็นสิ่งที่สามารถวัดออกมาเป็นหน่วยได้ (Measurable Quality) โดยเรียกหน่วยวัดว่า ยูทิล (util) ทฤษฎีอรรถประโยชน์ในบางครั้งจึงเรียกกันในอีกชื่อหนึ่งว่า Cardinal Utility Theory เพื่อระบุว่าเป็นการศึกษาทฤษฎีอรรถประโยชน์ในลักษณะของการกำหนดให้อรรถประโยชน์เป็นสิ่งที่วัดออกมาเป็นตัวเลขที่แน่นอน เช่น 9 12 15 หรืออื่นๆได้

โดยทั่วไปสินค้าหรือบริการชนิดหนึ่งๆ จะให้อรรถประโยชน์แก่ผู้บริโภคมากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับระดับความมากน้อยของความต้องการที่ผู้บริโภคมีต่อสินค้าและบริการชนิดนั้นๆ ในขณะนั้นๆ ดังนั้น สินค้าชนิดเดียวกันจำนวนเท่ากันจึงอาจให้อรรถประโยชน์ต่อผู้บริโภคแต่ละคนไม่เท่ากัน หรือสำหรับผู้บริโภคคนเดียวกัน แต่ต่างวาระกัน เมื่อระดับความต้องการในแต่ละเวลาแตกต่างกัน ก็อาจได้รับความพอใจจากสินค้าอันเดียวกันที่แตกต่างกันออกไปได้อีกเช่นกัน ตัวอย่างเช่น ส้มผลเดียวกันอาจให้อรรถประโยชน์ต่างกันสำหรับบุคคลต่างกันสำหรับบุคคลต่างกัน

ผู้ที่ชอบรับประทานส้มจะรู้สึกว่าคุณได้รับความพอใจจากการบริโภคส้มที่สูงกว่าผู้ที่ชอบน้อยกว่า หรือในผู้บริโภคคนเดียวที่มีความชอบส้มอยู่ในระดับหนึ่งก็อาจได้รับความพอใจจากการบริโภค ส้มผลนั้นในขณะที่กำลังหิวมากกว่าในขณะที่กำลังอิ่มจากการรับประทานสิ่งอื่น เป็นต้น ยิ่ง ผู้บริโภคมีความต้องการในสินค้าหนึ่งๆมากเท่าใด อรรถประโยชน์ที่จะได้รับจากการนำสินค้านั้นๆ ไปบำบัดความต้องการก็จะยิ่งสูงขึ้นเพียงนั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สินค้าที่จำเป็นแก่การดำรงชีวิต หน่วยแรกๆ อาจให้อรรถประโยชน์ที่สูงมาก เป็นต้นว่า น้ำแก้วแรกในทะเลทรายภายหลังจากการ เดินทางมาหลายวัน

นอกจากข้อสมมติที่ว่าอรรถประโยชน์สามารถวัดเป็นหน่วยที่แน่นอนได้แล้ว ทฤษฎี อรรถประโยชน์ยังมีข้อสมมติเพิ่มเติมอีกว่า อรรถประโยชน์จากการบริโภคสินค้าชนิดหนึ่งๆต่างเป็น อิสระต่อกัน กล่าวคือ อรรถประโยชน์ที่ผู้บริโภคได้รับจากการบริโภคสินค้าชนิดที่หนึ่งจะไม่ถูก กระทบจากจำนวนการบริโภคสินค้าชนิดที่สอง สาม และอื่นๆ ดังนั้น อรรถประโยชน์ทั้งหมดที่ ผู้บริโภคได้รับจากการบริโภคสินค้าแต่ละชนิดมารวมกัน และอรรถประโยชน์รวมของสังคม หรือ สวัสดิการของสังคม จึงหาได้จากการรวมอรรถประโยชน์ของบุคคลในสังคมเข้าด้วยกันเท่ากับเป็น การเพิ่มข้อสมมติอีกข้อหนึ่งว่า อรรถประโยชน์สามารถนำมารวมกันได้ (Additive Quality)

จากแนวคิดเกี่ยวกับ อรรถประโยชน์ เมื่อเรานำมาพิจารณาในเรื่องของการฝึกอบรม อรรถประโยชน์จากกระบวนการฝึกอบรม จึงหมายถึง ผลประโยชน์ที่ได้รับจากกระบวนการ ฝึกอบรม หรือหมายถึง ความพอใจที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับจากกระบวนการฝึกอบรม ซึ่ง สามารถวัดได้ในรูปของ Ordinal utility เป็นการวัดความพอใจหรืออรรถประโยชน์โดยจัดลำดับว่ามี ความพอใจมากหรือน้อยกว่ากัน

4.แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการฝึกอบรม

“ประสิทธิภาพ” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 มีความหมายว่า ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในงาน และประสิทธิผล มีความหมายว่า ผลสำเร็จ,ผลที่เกิดขึ้น (ราชบัณฑิตยสถาน. 2539 : 511)

พจนานุกรมของออกซ์ฟอร์ด (Oxford dictionary) (พระมหาพิณิต จันทน์เสนะ. 2540 : 5 อ้างอิงจาก Oxford dictionary.) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ (Efficiency) ไว้ว่า หมายถึง ความพร้อมและความสามารถในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และ ยังมีผู้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ ไว้ต่างๆดังนี้

กู๊ด (Good.1973 : 195) ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่จะ ทำให้เกิดเป็นผลสำเร็จตามความปรารถนาและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยใช้เวลาและความพยายาม เพื่อทำให้ผลของงานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย

สมชาติ กิจยรรยง (2537 : 13) ได้สรุปการดำเนินการจัดฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพไว้ดังนี้

1)อะไรคือ วัตถุประสงค์หลัก ความสำคัญ เหตุผล และเป้าหมายในการจัดให้มีการฝึกอบรม

2)จะจัดหลักสูตร หัวข้อเรื่องที่น่าสนใจได้อย่างไร

3)การประสานงานที่ดี ระหว่างผู้บรรยายและผู้เข้ารับการอบรมควรทำอย่างไร

4)การเตรียมการก่อนการอบรมในระหว่างและภายหลังการอบรมควรทำงานอย่างไร

5)จะวางแผนโครงการฝึกอบรมและนำเสนอต่อผู้บริหารได้อย่างไร

รุ่ง แก้วแดง (2539:9) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า คือ ความรวดเร็ว หมายถึง การลดต้นทุน ทรัพยากร และความรวดเร็ว หมายถึง การประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และคน

บัญชา แสนทวี (2539 : 17) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ เป็นการวัดว่าการจัดการนั้นมีขีดความสามารถมากน้อยเพียงใดในการเปลี่ยนแปลงปัจจัยเป็นผลผลิต

พระมหาพินิต จันทน์เสนะ (2540 : 8) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพว่า หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปโดยดีที่สุด โดยถ้าเป็นการบริหารในด้านธุรกิจ ความสำเร็จลุล่วงไปโดยดีที่สุด คือ ความสามารถในการค้า ความพึงพอใจให้กับประชาชน ผู้รับบริการได้สูงสุด และอะไรเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งมีอยู่ 2 กรณี คือ

1) ความสามารถในการผลิตผลงานทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของงานนั้น โดยพิจารณาเปรียบเทียบความสามารถในการประหยัดทรัพยากรทางการบริหาร อันได้แก่ คน เงิน และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินการ

2) ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้บริการได้อย่างเพียงพอเท่าเทียมกัน ต่อเนื่องกันทันต่อเวลาและความก้าวหน้า

พอยสเตอร์ (พระมหาพินิต จันทน์เสนะ.2540 : 7 ; อ้างอิงจาก Poister.) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพใน 2 ลักษณะ คือ

ลักษณะแรก ประสิทธิภาพทางเทคโนโลยี (Technological Efficiency) หมายถึง การสร้างผลผลิตหรือผลลัพธ์โดยใช้ความพยายามหรือค่าใช้จ่ายในอันต่ำสุด กล่าวอีกนัยหนึ่งประสิทธิภาพทางเทคโนโลยีเกี่ยวข้องกับการเพิ่มประสิทธิผล โดยจำกัดความพยายามด้านค่าใช้จ่าย

ลักษณะที่สอง ประสิทธิภาพทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Efficiency) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้จ่ายทั้งหมดกับผลประโยชน์ทั้งหมดของโครงการโดยให้ได้ความหมายของ ประสิทธิภาพไว้ ก็คือ อัตราส่วนความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์หรือสิ่งส่งออกของนโยบาย แผนงาน โครงการโดยมุ่งที่การเพิ่มผลลัพธ์ในระดับสูงต่อหน่วยของการลงทุน หรือ โดยมุ่งที่การลดการลงทุนต่ำสุดต่อหน่วยของผลลัพธ์ที่คงเดิม

ประสิทธิภาพ ถูกนำมาใช้เป็นเกณฑ์การวิจัยและประเมินด้วยความมุ่งหวังที่จุดลดความสูญเปล่าทางการบริหารและนำทรัพยากรที่มีค่ามาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด กล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพ

เกี่ยวกับการแสวงหามรรควิธีที่ดีกว่า เพื่อดำเนินงานให้ได้ผลลัพธ์เท่าเดิมดีกว่าในแง่ของการประหยัดงบประมาณ เวลา บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์

มิลเลท (พระมหาพิณิต จันท์เสนะ. 2540 : 6 อ้างอิงจาก Millet.) ได้ให้ทัศนะว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษยย์และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย

สำหรับทัศนะของมิลเลท ได้ให้ไว้อย่างละเอียดพอสมควรเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการที่ได้นั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่นั้น พิจารณาได้จากสิ่งต่าง ๆ ต่อไปนี้ คือ

- 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service)
- 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service)
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
- 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

ระพี แก้วเจริญ และทิตยา สุวรรณะชญ (พระมหาพิณิต จันท์เสนะ. 2540 : 6 ; อ้างอิงจาก ระพี แก้วเจริญ และทิตยา สุวรรณะชญ 2510.) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพของทางด้านธุรกิจกับทางด้านรัฐกิจนั้น จุดใหญ่อยู่ที่กำกับความพึงพอใจของประชาชน สำหรับทำไรนั้นเป็นสิ่งที่มองเห็นและนับกันได้ ส่วนความพึงพอใจนั้นเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นและค่อนข้างยากสำหรับการนับ ในการพิจารณาความพึงพอใจนั้น ได้มีบุคคลต่าง ๆ ให้ทัศนะไว้อย่างตามทัศนะของ Daniel Lerner ซึ่งได้ให้ไว้อย่างกว้าง ๆ นั้น หมายถึง ความสำเร็จ (Achievement) และความมุ่งมาดปรารถนา (Aspiration) ในงานนั้น ๆ ซึ่งอาจเขียนเป็นสูตร ได้ดังนี้

$$\text{Satisfaction} = \text{Achievement} : \text{Aspiration}$$

เอกวิทย์ ณ ถลาง (2530 : 1,2) ได้กล่าวว่า คุณภาพของการศึกษาวัดได้จาก ผลผลิตของการศึกษา และประสิทธิภาพของการศึกษาวัดได้จาก ความสามารถในการบริหาร การจัดการศึกษา และการจัดระบบการเรียนการสอนทั้งหมดของทุกคนที่เกี่ยวข้องกันทางการศึกษา ทั้งนี้ ประสิทธิภาพจะดีเลวประการใดต้องดูกระบวนการศึกษาทั้งหมด ตั้งแต่กลไกการบริหาร ความสามารถของครู อาจารย์ในระบบและปัจจัยทั้งหมดหรือปัจจัยการดำเนินงานว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

เทียนฉาย กิระนันท์ (2532 : 2) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการประเมินการใช้ทรัพยากรในการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ ดังนี้

- 1) การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่หรือที่ได้รับจัดสรรอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจัดว่าเป็นประสิทธิภาพภายนอก(External efficiency) ของระบบการศึกษา ได้แก่ การจัดการศึกษาให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ (Productivity) โดยพิจารณาจากผลผลิตเมื่อเทียบกับ

ทรัพยากรหรือค่าใช้จ่ายในการผลิต กล่าวคือ ความสามารถจัดการผลิตให้ได้ผลผลิตเท่าเดิม หรือมีคุณภาพดีขึ้นโดยใช้ต้นทุนการผลิตต่ำกว่าเดิมแล้วถือว่ามีผลิตภาพสูง

2) ประสิทธิภาพในระบบการศึกษา ที่แสดงความสามารถในการผลิตให้ได้ผลผลิตสูงสุดโดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด พิจารณาได้จากกระบวนการทางการศึกษา ตั้งแต่การรับเข้าเรียน (Enrollment) การเข้าเรียน (Attendance) การเลื่อนชั้น หรือการเลื่อนระดับชั้น (Retention) การตกชั้น (Repeat) และการพลตออกหรือการออกกลางคัน (Drop out) หรืออีกนัยหนึ่งคือ การลดความสูญเสียหรือความสูญเปล่าของการศึกษาให้น้อยที่สุด กับการพิจารณาจากอัตราผลตอบแทนภายในการลงทุน (Internal rate of return) ของการศึกษา

นอกจากนี้ วุฒิชัย จานงค์ (2530 :262-263) ได้กล่าวว่า คำว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) กับคำว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นคำที่ใช้อย่างกว้างขวาง ซึ่งในบางครั้งทำให้เกิดความสับสนและใช้ผิดความหมายได้ ในที่นี้จึงขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับความหมายของคำทั้งสอง เพื่อที่จะทำให้เกิดความชัดเจน และเข้าใจได้อย่างถูกต้องดังนี้ “ประสิทธิภาพ” หมายถึง การปฏิบัติการ (Performance) ที่ทำให้เกิดปริมาณและคุณภาพสูงสุด ทั้งนี้เพราะแต่ละกิจกรรมหรือกิจการจะมีวัตถุประสงค์เป้าหมาย ซึ่งการปฏิบัติการที่บรรลุถึงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพก็คือ การปฏิบัติการที่มีประสิทธิผลนั่นเอง ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาทั้งหลายจึงมีความปรารถนาที่จะได้รับหรือได้เห็นประสิทธิผลของกิจการก่อนสิ่งอื่นใด ส่วนคำว่า “ประสิทธิภาพ” นั้น จะต้องคำนึงถึงทรัพยากรที่มีอยู่สำหรับการปฏิบัติการนั้นด้วย ประสิทธิภาพและประสิทธิผลนี้ถ้าอยู่ในลักษณะสมดุลก็จะเกิดประสิทธิผลสูงพอดีกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แต่ถ้ามุ่งเน้นด้านประสิทธิผลมากเกินไปอาจต้องมีการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่มากเกินไปด้วย และทำให้ขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติการ ในทางตรงกันข้ามถ้ามุ่งเน้นประสิทธิภาพมากเกินไปอาจทำให้ประสิทธิผลลดลงได้

และได้มีผู้ให้คำความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ ไว้ดังต่อไปนี้

สเตียร์ส (Steers.1977 : 1-2) กล่าวว่า ประสิทธิภาพมีความสำคัญต่อการบริหารองค์การมากจนมีผู้กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นเป้าหมายสูงสุดของทุกองค์การ และเป็นตัวบ่งชี้ในขั้นสุดท้ายว่าการบริหารงานและองค์การประสบความสำเร็จหรือไม่ เพียงใด

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2529 : 51) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ เป็นการเปรียบเทียบผลลัพธ์ และผลกระทบของนโยบาย แผนงาน โครงการโดยเปรียบเทียบวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

พิทยา บวรวัฒนา (2530 : 68) มีความเห็นว่า ประสิทธิภาพขององค์การเป็นเรื่องของการพิจารณาว่าองค์การประสบความสำเร็จเพียงใดในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือสภาพขององค์การที่ตั้งใจหรือปรารถนาให้เกิดขึ้น

ธงชัย สันติวงษ์ (2536 : 3) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความมีประสิทธิภาพหรือการทำงานบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้

กรณี มหานคร (2538 : 4) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การที่องค์กรสามารถบรรลุถึงเป้าหมายทั้งหมด หรือ บรรลุถึงความสำเร็จในงานหลัก

สินีนาฏ วงศ์ถ่าน (2542 : 9) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานสำเร็จ บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้

ดังนั้น จากแนวคิดเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพดังกล่าว สามารถนำมาพิจารณาให้สอดคล้องกับการวิจัยครั้งนี้ว่า ประสิทธิภาพของการฝึกอบรม หมายถึง ความสามารถของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากการใช้ทรัพยากรจากการฝึกอบรมได้แก่ หลักสูตร เนื้อหา ครูฝึก สภาพแวดล้อม สื่อและเทคโนโลยีที่เหมาะสมในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)และทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงาน นั่นคือ การใช้ทรัพยากรจากกระบวนการฝึกอบรมที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง ยกตัวอย่างเช่น ระยะเวลาที่ใช้ในหลักสูตรการฝึกอบรมเหมาะสมอย่างยิ่งต่อการเรียนรู้ของพนักงาน ทั้งนี้เพื่อไม่ต้องเสียเวลามาฝึกอบรมหรือเรียนรู้ใหม่และเป็นภาระของบริษัท ทำให้บริษัทเกิดการประหยัดเวลา ประหยัดงบประมาณ ตลอดจนประหยัดทรัพยากรต่างๆที่ใช้ในกระบวนการฝึกอบรมทั้งหมดในอนาคต, เนื้อหาในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติมีความเหมาะสมและเป็นประโยชน์แก่พนักงาน ทำให้พนักงานสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี และอุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการฝึกอบรมคล้ายคลึงกับอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานจริง ซึ่งช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้คล่องขึ้น ส่งผลให้ลดความสูญเสียในทรัพย์สินและไม่เกิดการผิดพลาดในการปฏิบัติงาน เป็นต้น ดังนั้นความเหมาะสมและประโยชน์ดังกล่าวจะส่งผลให้พนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการวัดคุณภาพของผลผลิตวัดได้จาก ผลผลิตของการฝึกอบรมในครั้งนี้ โดยใช้พิจารณาประสิทธิภาพของการฝึกอบรมร่วมกับงบประมาณจากการฝึกอบรมเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา

5.บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

5.1 ประวัติและความเป็นมา

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงคมนาคม ดำเนินกิจการด้านการบินพาณิชย์ ในประเทศ และระหว่างประเทศ ในฐานะสายการบินแห่งชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นรัฐวิสาหกิจของประเทศ ที่ดำเนินกิจการแข่งขันกับต่างประเทศ ในธุรกิจสายการบินโลก และเป็นรัฐวิสาหกิจ ที่สามารถทำกำไรต่อเนื่องกันเรื่อยมา ทั้งยังได้รับการยกย่องในด้านต่างๆ ให้อยู่ในระดับสายการบินชั้นนำของโลกเสมอมา

การบินไทยก่อตั้งขึ้นในปีพุทธศักราช 2503 โดยบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด กับบริษัท สายการบินสแกนดิเนเวียนแอร์ไลน์ ซิสเต็ม (เอส เอ เอส) ได้ร่วมลงทุนกิจการด้วยทุนเพียง 2 ล้านบาท โดยเดินอากาศไทย ถือหุ้นร้อยละ 70 และ เอส เอ เอส ถือหุ้นร้อยละ 30 ซึ่งในเวลาต่อมาได้มีการเพิ่มทุนอย่างเป็นขั้นตอนตลอดมา จนถึงปีพุทธศักราช 2520 เดินอากาศไทยได้ซื้อหุ้นทั้งหมด

คืนจาก เอส เอ เอส ตามมติคณะรัฐมนตรีและโอนหุ้นที่ซื้อมานี้ ให้กระทรวงการคลัง ดังนั้น การบินไทย จึงเป็นสายการบินของคนไทยอย่างแท้จริง และมีเดินอากาศไทย กับกระทรวงการคลังเป็นผู้ร่วมถือหุ้น ต่อมาเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2531 เดินอากาศไทย และการบินไทย ได้รวมกิจการเข้าด้วยกัน โดยมติของคณะรัฐมนตรี เป็นผลให้เงินทุนของการบินไทยเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว จาก 1,400 ล้านบาท เป็น 2,230 ล้านบาท

เมื่อวันที่ 25 มิถุนายน 2534 มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินธุรกิจที่สำคัญเกิดขึ้น โดยคณะรัฐมนตรีมีมติให้ดำเนินการดังนี้

1. นำบริษัทฯ เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
2. เพิ่มทุนจดทะเบียนอีกจำนวน 3,000 ล้านบาท โดยนำหุ้นเพิ่มทุนส่วนแรกจำนวน 100 ล้านหุ้น ในราคาตามมูลค่าหุ้นที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท ออกจัดสรรก่อน
3. ให้จัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวน 5 ล้านหุ้น ขายให้พนักงานของบริษัทในราคาตามมูลค่าหุ้นที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท
4. จัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนส่วนที่เหลืออีกจำนวน 95 ล้านหุ้น เสนอขายประชาชนทั่วไป
5. แปลงกำไรสะสมเป็นทุน คิดเป็นเงินรวม 10,770 ล้านบาท ทั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อเป็นการระดมทุนจากภาคเอกชน อันจะทำให้การบินไทยมีศักยภาพ ในการแข่งขันด้านการบินพาณิชย์ รวมทั้งเป็นการให้ประชาชน และพนักงานได้มีส่วนร่วม เป็นเจ้าของสายการบินแห่งชาติด้วย

5.2 การพัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรม

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีนโยบายในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทุกสาขา (กองการพัฒนา และฝึกอบรมทรัพยากรบุคคล.2540 : 1) ทั้งทักษะในงานแต่ละประเภท ทักษะงานบริหารงานทุกระดับ และความเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์ ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างกันมีเจตคติที่ดีระหว่างกันเพื่อนร่วมงานและบริษัทฯ อันจะนำมาซึ่งการทุ่มเทในการทำงาน สร้างความสามัคคีและทีมงานที่มีประสิทธิภาพ บริษัทฯ ตระหนักดีว่าในองค์กรบริการซึ่งเต็มไปด้วยเทคนิคขั้นสูง และอยู่ในอุตสาหกรรมที่มีการเปลี่ยนแปลง และวิวัฒนาการรวดเร็วจำเป็นต้องมีการอุทิศทุ่มเท อย่างจริงจัง ในการฝึกอบรมทุกรูปแบบ เพื่อรักษาสมรรถนะให้สูงสุดอยู่เสมอ

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จึงได้จัดตั้งศูนย์อบรมการบินไทย มีหน้าที่รับผิดชอบงานฝึกอบรมพนักงานของบริษัทฯ โดยแบ่งประเภทการฝึกอบรม ดังนี้

- 1) อบรมนักบิน
- 2) อบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
- 3) อบรมวิชาธุรกิจการบิน
- 4) อบรมช่างเครื่องบิน

5) อบรมและพัฒนาส่วนบุคคล

6) อบรมพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น

5.3 หลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ความมุ่งหมาย

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้ตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์หรือบุคคลากรที่เป็นผู้ให้บริการเป็นอย่างมาก โดยมีการพัฒนาบุคลากรให้พนักงานได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะที่ตรงกับงานในหน้าที่ และความรับผิดชอบ เพื่อเสริมสร้างโลกทัศน์ของพนักงานให้กว้างขวาง และทันต่อสภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาอย่างต่อเนื่อง

บริษัทมีความตั้งใจที่จะพยายามปลูกฝังด้านจริยธรรมและเจตคติที่ดีให้แก่พนักงาน เพื่อให้มีความรักในองค์กร ส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านบริการอย่างดียเยี่ยม โดยมีการฝึกอบรมในด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาบุคลากรอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากว่าคนหรือผู้ให้บริการนั้นเป็นปัจจัยที่ค่อนข้างสำคัญที่จะทำให้งานบริการทุกอย่างออกมาดี (วัชร วัชรเสถียร.2539 :4)

การฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

การฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แบ่งความรับผิดชอบหลักในการฝึกอบรมพนักงานเป็น 3 หน่วยงานในระดับกอง โดยแต่ละกองมีหลักสูตรในความรับผิดชอบจำแนกตามลักษณะงานฝึกอบรมของกอง ดังต่อไปนี้ (จุฑามาศ สิดานุพันธ์.สัมภาษณ์.2545)

- 1) กองฝึกอบรมบริการระดับพื้นฐาน สำหรับพนักงานใหม่เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานบริการผู้โดยสารได้ทุกระดับชั้นตอน
- 2) กองฝึกอบรมบริการระดับก้าวหน้า เพื่อการทบทวนและให้พนักงานได้เรียนรู้สิ่งที่แปลกใหม่ขึ้นไปกว่าขั้นพื้นฐานที่เคยผ่านมาแล้ว ประกอบด้วย
 - แผนกฝึกอบรมบริการขั้นก้าวหน้า
 - แผนกฝึกอบรมบริการเปลี่ยนแบบเครื่องบิน
- 3) กองพัฒนาวิชาการและวิชาชีพ เพื่อพัฒนาพนักงานด้านวิชาการ มนุษย์และวิชาชีพ

5.4 หลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

รายละเอียดเกี่ยวกับ หลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (2535:3) ; วิจิตร อมรณพกุล (2542 : 19 ,25 ,26 ,27) ; บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).2545? ประวัติ.(Online) ได้บอกรายละเอียดต่างๆไว้ โดยได้รับการตรวจสอบจากกองฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ดังนี้

5.4.1 ความมุ่งหมายของหลักสูตร เพื่อฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินใหม่ ให้ได้มาตรฐานตามนโยบายของบริษัท โดยคำนึงถึงคุณภาพ มีความเข้าใจ และยอมรับในกฎระเบียบ ข้อบังคับ ของบริษัท ดังนี้

5.4.1.1 มีความรู้โดยรวมเกี่ยวกับนโยบายบริษัทและกฎระเบียบเฉพาะลูกเรือ (พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน)

5.4.1.2 มีความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญของงานบริการและสามารถตอบสนองลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.4.1.3 มีความรู้ ความเข้าใจในพฤติกรรมของสังคมหลายรูปแบบ และสามารถแสดงพฤติกรรมอย่างเหมาะสมและมีมารยาท

5.4.1.4 มีความมั่นใจในการสื่อสารและเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น

5.4.1.5 สามารถเรียนรู้หลักการพื้นฐานของการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ

5.4.1.6 มีความเข้าใจ ความรู้พื้นฐานของขั้นตอนการบริการบนเครื่องบิน และเข้าใจรูปแบบการทำงานต่างๆของเครื่องบินแต่ละแบบ

5.4.1.7 มีความรู้ในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

5.4.1.8 มีความตระหนักถึงความปลอดภัยและสามารถควบคุมสถานการณ์ต่างๆได้อย่างเหมาะสม

5.4.1.9 มีการพัฒนาด้านภาษาอังกฤษ และการใช้ວັນภาษาเพื่อการสื่อสาร

5.4.2 องค์ประกอบของหลักสูตร (กองฝึกอบรมพนักงานต้อนรับ.2545)

5.4.2.1 นโยบาย กฎ และระเบียบการของบริษัท

5.4.2.2 ความสัมพันธ์กับผู้โดยสาร

5.4.2.3 มารยาทในการบริการ

5.4.2.4 บุคลิกภาพที่น่าประทับใจ

5.4.2.5 มารยาททางสังคม และความสง่างาม

5.4.2.6 การฝึกความอยู่รอดโดยการละลายพฤติกรรม และการทำงานเป็นทีม

5.4.2.7 ขั้นตอนการบริการบนเครื่องบิน

5.4.2.8 กิจกรรมการเรียนรู้ด้วยตนเอง

5.4.2.9 กิจกรรมกลุ่ม

5.4.2.10 กิจกรรมการอภิปรายแบบกลุ่ม

5.4.2.11 การฝึกปฐมพยาบาลเบื้องต้น

5.4.2.12 การฝึกระบบความปลอดภัย

5.4.2.13 การฝึกทักษะภาษาอังกฤษ

5.4.2.14 การจัดการทรัพยากรบุคคล (ลูกเรือ)

5.4.2.15 ความรู้เรื่อง กลุ่มพันธมิตรทางการบิน

5.4.3 คุณสมบัติของผู้เข้ารับการอบรม บริษัทฯได้กำหนดรายละเอียดไว้ ดังนี้
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งชายและหญิงจะต้องมีสัญชาติไทย บุคลิกรูปร่างผิวพรรณดี สุขภาพ

แข็งแรง สายตาปกติ (หากสันอนุญาตให้ใส่เลนส์สัมผัสได้) มีกิริยามารยาท เรียบร้อย สามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นและสังคมได้ง่าย มีความเป็นมิตร หากเป็นหญิงควรมีความนุ่มนวล อ่อนหวาน มีความอดทนเป็นพิเศษ สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ เป็นผู้ตัดสินใจเองได้ ไม่มีปัญหาในเรื่องความเป็นอยู่ และอาหารการกิน ขณะไปพักแรมนอกประเทศ มีความรู้ภาษาอังกฤษดี หากรู้ภาษาอื่นด้วย จะมีโอกาสมากขึ้น สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิง จะต้องมียุระหว่าง 20-26 ปี โสถ ความสูงไม่ต่ำกว่า 160 ซม. น้ำหนักต้องได้สัดส่วนกับความสูง และสามารถว่ายน้ำในระยะ 50 เมตร รวดเดียวได้ โดยต้องมีท่าฟรีสไตล์ด้วย และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาย จะต้องมียุระหว่าง 21-28 ปี ผ่านการคัดเลือกทหารมาแล้ว ความสูงไม่ต่ำกว่า 165 ซม. น้ำหนักต้องได้สัดส่วนกับความสูง และสามารถว่ายน้ำในระยะ 100 เมตร รวดเดียวได้ โดยต้องมีท่าฟรีสไตล์ด้วย นอกจากนี้ จะต้องมีความรู้ไม่น้อยกว่า ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่าและผ่านการทดสอบข้อเขียน Test of English for International Communication (TOEIC) 550 คะแนนขึ้นไป หรือ Test of English as a Foreign Language (TOEFL) โดยได้รับคะแนนไม่น้อยกว่า 500 คะแนน หรือผ่านการทดสอบข้อเขียน International English Language Testing System (IELTS) โดยได้รับคะแนนไม่น้อยกว่า 5.5 คะแนน ผลการทดสอบข้อเขียนภาษาอังกฤษต้องไม่เกิน 2 ปี นับถึงวันที่ยื่นใบสมัคร สำหรับผู้ที่ทดสอบภาษาอังกฤษกับสถาบัน TOEIC ไว้ก่อนการประกาศรับสมัครต้องไปขอรับการยืนยันผลคะแนน โดยนำรูปถ่ายขนาด 2 นิ้ว 2 รูป ถ่ายไม่เกิน 6 เดือน ไปติดต่อสถาบัน TOEIC มีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี และหากมีความสามารถในการสื่อสารภาษาอื่นๆ ได้จะเป็นประโยชน์ใน การพิจารณาสุขภาพสมบูรณ์ ไม่สวมแว่นสายตา มีบุคลิก และมนุษยสัมพันธ์ดี

5.4.4 การรับสมัคร บริษัทจะเปิดการรับสมัครผู้ที่มีคุณสมบัติดังกล่าวตามวาระโดยจะประกาศในหนังสือพิมพ์ที่มีชื่อเสียง ทั้งฉบับภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

5.4.5 การสอบเข้าเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทได้กำหนดการสอบความรู้และความสามารถของผู้สมัครไว้ ดังนี้

5.4.5.1 การทดสอบทัศนคติและค่านิยม

5.4.5.2 การสอบสัมภาษณ์ภาษาไทยในเรื่องความรู้ทั่วไปโดยเน้นในเรื่องบุคลิกลักษณะ ไหวพริบ และอธยาศัย เพราะเป็นงานด้านบริการ

5.4.5.3 การสอบสัมภาษณ์ภาษาอังกฤษ เพื่อทดสอบความสามารถที่จะติดต่อสื่อสาร หรือแสดงความคิดเห็นเป็นภาษาอังกฤษได้

5.4.5.4 การทดสอบว่ายน้ำ ต้องว่ายน้ำได้ดี และว่ายน้ำได้ตามระยะทางที่กำหนด เพราะอาจจะต้องช่วยเหลือตนเองหรือผู้โดยสาร ยามฉุกเฉิน

5.4.5.5 ผู้ผ่านการคัดเลือกตามข้อดังกล่าว ต้องเข้ารับการตรวจร่างกายที่สถานเวชศาสตร์การบิน โรงพยาบาลภูมิพลเท่านั้น

5.4.6 การฝึกอบรม เมื่อผ่านการคัดเลือกเข้าเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแล้ว จะต้องเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นระยะเวลา 13 สัปดาห์ จึงจะได้รับประกาศนียบัตร เพื่อเป็นพนักงานฝึกหัดทดลองอีก 6 เดือน จึงจะได้รับการบรรจุเป็นพนักงานประจำต่อไป

5.4.7 ครูฝึก เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกระดับตำแหน่ง แต่ต้องมีประสบการณ์ในการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่ต่ำกว่า 10 ปี รวมทั้งผู้เชี่ยวชาญจากฝ่ายอื่นๆในบริษัทและวิทยากรพิเศษจากสถาบันต่างๆ สอนในเรื่องที่เกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้น, การฝึกในห้องปรับความดัน (Chamber) และคณะครูทหารจากโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ ในการฝึกภาคสนาม หลักสูตร Jungle survival team spirit ทำให้รู้จักวิธีช่วยเหลือตนเองและผู้โดยสารเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน

5.4.8 ตำรา และเอกสารการอบรม ทางฝ่ายฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นผู้จัดทำ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมใช้ประกอบการศึกษา โดยมุ่งสาระสำคัญให้หลักสูตรขั้นพื้นฐานมุ่งปรับแนวความคิด ทักษะของพนักงานบริการให้เป็นแนวทางของผู้ให้บริการ มีการสร้างพฤติกรรมแวดล้อมให้สอดคล้องกับเนื้อหาสาระในงานที่จะต้องปฏิบัติอยู่ด้วย ดังนั้นในขั้นพื้นฐาน เอกสาร ตำราเรียน และเอกสารประกอบการบรรยายต่างๆจึงมีการปรับปรุงแก้ไขเปลี่ยนแปลงไปตามนโยบายและกลยุทธ์ของบริษัทในการแข่งขันกับตลาด

เอกสารการฝึกอบรมที่ใช้ส่วนใหญ่เป็นภาษาต่างประเทศ เพื่อเน้นการใช้ภาษาอังกฤษเป็นพื้นฐานในการศึกษารวมทั้งเพื่อพัฒนาทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษและศัพท์เฉพาะต่างๆ ก่อให้เกิดความคุ้นเคยในการปฏิบัติงาน เอกสารการฝึกอบรมมีลักษณะเป็น Text Book โดยเรียงลำดับเรื่องที่จะทำการฝึกอบรม ตำราที่ใช้จะมีคำบรรยายโดยสอดแทรกภาพพร้อมคำอธิบาย เพื่อช่วยแก่พนักงานในการทำความเข้าใจในหลักสูตรต่างๆนอกจากนี้ยังมีคู่มือพนักงาน ที่ประกอบไปด้วย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆของบริษัท ประวัติความเป็นมาของบริษัท ตลอดจนสิทธิประโยชน์และสวัสดิการที่พนักงานได้รับจากบริษัท

5.4.9 การวัดผล

5.4.9.1 ทดสอบด้านทฤษฎีและปฏิบัติด้านการบริการบนเครื่องบิน รวมทั้งด้านการป้องกันอุบัติเหตุบนอากาศยาน การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และภาษาอังกฤษเบื้องต้น

5.4.9.2 ประเมินผลทั้งด้านการเรียนและพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ตลอดช่วงระยะเวลาการฝึกว่ามีความเหมาะสมต่ออาชีพหรือไม่ โดยครูฝึกเป็นผู้ประเมิน

5.4.10 เนื้อหาในหลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีจุดมุ่งหมายเพื่อ (ฝ่ายฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.2535 : 3)

5.4.10.1 เพื่อฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินใหม่ให้ได้มาตรฐานตามนโยบายของบริษัทฯ

5.4.10.2 เพื่อให้ได้คุณภาพเป็นสำคัญ โดยมุ่งเน้นด้านความปลอดภัยของ
ผู้โดยสาร และ การปฏิบัติงานด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

5.4.10.3 สร้างเจตคติที่ดีต่องานบริการ

5.4.10.4 สร้างความเข้าใจ และการยอมรับกฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆของ
บริษัทฯ

5.4.10.5 ให้เข้าใจถึงความหมายของการทำงานเป็นทีม
เนื้อหา รายวิชาในหลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบน
เครื่องบิน ประกอบด้วย

- 1) ความรู้และทักษะเกี่ยวกับหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
- 2) ความรู้เรื่องธุรกิจการบินพาณิชย์
- 3) การฝึกป้องกันอุบัติเหตุบนอากาศยาน
- 4) ความรู้เรื่องการปฐมพยาบาลเบื้องต้น
- 5) ภาษาอังกฤษเบื้องต้นสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
- 6) การสร้างบุคลิกภาพที่ประทับใจ
- 7) ความรู้ทั่วไป
 - สมรรถภาพทางกาย
 - ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับไวน์
 - ความรู้เรื่องศุลกากร
 - ภาษาการบิน
 - แบบฟอร์มและระเบียบการสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
 - วัฒนธรรมไทยและมารยาทในการบริการ
 - เสน่ห์ความเป็นไทย
- 8) คุณภาพ : การบริการลูกค้าโดยรวม ในเชิงปฏิบัติ
- 9) ลูกค้าสัมพันธ์
- 10) ลักษณะเฉพาะทางบุคลิกภาพ
- 11) การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม

5.4.11 สภาพแวดล้อม การฝึกอบรมจะปฏิบัติได้ดีจะต้องมีสภาพแวดล้อมที่ดี เอื้อต่อ
การฝึกอบรม ดังนั้นกองฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงมีสถานที่ใช้ฝึกอบรมทั้งภายใน
และภายนอกบริษัท โดยภายในบริษัทจะทำการฝึกอบรมที่อาคารศูนย์ลูกเรือ ซึ่งจะมีการฝึกทั้ง
ภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ที่มีความพร้อมด้านอุปกรณ์ อาคารเรียน สถานที่ ตลอดจน
ห้องปฏิบัติการที่อำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม และการฝึกนอกสถานที่หรือภายนอก
บริษัทจะเป็นการฝึกภาคสนาม ณ โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ ในหลักสูตร Jungle

survival and team spirit ใช้เวลา 5 วัน เพื่อปรับทัศนคติ สร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และวินัยในการอยู่ร่วมกัน รู้จักการทำงานเป็นทีม และสร้างความอดทนอดกลั้น

5.4.12 สื่อ และเทคโนโลยี การใช้สื่อ และเทคโนโลยีมาใช้ในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนรู้ นั้น บริษัทได้จัดสรรไว้อย่างครบครัน เช่น เครื่องฉายสไลด์ วีดิโอเทป เครื่องฉายข้ามศีรษะ CBT ตลอดจนห้องฝึกการบริการจำลอง (CST-Cabin service trainer) และห้องฝึกจำลองด้านความปลอดภัย (Ceet) เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้ศึกษาหาความรู้ และทำความเข้าใจในหลักสูตร สำหรับห้องฝึกการบริการจำลองนั้นมีไว้เพื่อฝึกพฤติกรรมด้านการบริการ ซึ่งจำลองมาจากเครื่องบินแบบ Airbus ทั้งนี้ได้มีการจัดอุปกรณ์การบริการต่าง ๆ รวมทั้งอาหารและเครื่องดื่ม โดยได้รับความร่วมมือจากครัวการบินไทย สำหรับห้องจำลองด้านความปลอดภัยจะประกอบด้วย อุปกรณ์การดับเพลิง และเครื่องช่วยชีวิตต่าง ๆ ใช้เพื่อฝึกเมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉินเกิดขึ้นทั้งทางน้ำและทางบก

5.4.13 งบประมาณ ในแต่ละปีงบประมาณจะได้รับงบประมาณในการฝึกอบรม หลักสูตรขั้นพื้นฐานสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างพอเพียง โดยงบประมาณในการจัดการฝึกอบรมจะพิจารณาจากอัตราการรับพนักงานในแต่ละปี โดยจำนวนการรับพนักงานในแต่ละปีจะไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับสภาพเศรษฐกิจและนโยบายของบริษัท เช่น อัตราการเกษียณอายุ อัตราการลาออก การขยายเที่ยวบิน และการซื้อเครื่องบินเพิ่ม เป็นต้น

6. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร

เพศ

อรรถัย ทองฤทธิ์ฤทธิ์ (2538:103) ได้ศึกษา ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการฝึกอบรมในโครงการพัฒนาบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ กระทรวงศึกษาธิการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และจินตนา พิงเจริญพงศ์ (2540:90) ได้ศึกษา การศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อโครงการอบรมนักลงทุนรุ่นเยาว์ ของบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมภาคกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์แตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีเพศหญิงมีความคิดเห็นสูงกว่าเพศชาย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเพศหญิงและเพศชายมีความสนใจแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อโครงการฝึกอบรมนักลงทุนรุ่นเยาว์ ในแง่ของการนำความรู้ที่ได้รับจากเนื้อหาหลักสูตรในการฝึกอบรมทั้ง 3 ด้าน ไปใช้ประโยชน์ในการทำงานตามหน้าที่ของตนแตกต่างกัน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรพบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อการฝึกอบรมแตกต่างกัน ซึ่งพอจะสรุปได้ว่า เพศของผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะนำไปใช้เปรียบเทียบประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษาต่อไป

การศึกษา

อรทัย ทองฤทธิฤทธิ์ (2538:103) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการฝึกอบรมในโครงการพัฒนาบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ กระทรวงศึกษาธิการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับประไพร์ คำพริกไทย (2539:145) ได้ศึกษา ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมครูผู้ควบคุมงานก่อสร้างโรงเรียน สังกัดกรมสามัญศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมครูผู้ควบคุมงานก่อสร้างโรงเรียนแตกต่างกัน และจินตนา พึ่งเจริญพงศ์ (2540:91) ได้ศึกษา การศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อโครงการอบรมนักกลุ่ทุนร่นเยาว์ ของบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ผลการวิจัย พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีต่างสาขาวิชากันกล่าวคือ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความเห็นว่า สามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการทำงานตามหน้าที่ของตนได้มากกว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่สำเร็จการศึกษาในสาขาวิทยาศาสตร์

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร พบว่า การศึกษาของผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความแตกต่างกันมีความเห็นต่อการฝึกอบรมต่างกัน ซึ่งพอจะสรุปได้ว่า การศึกษาของผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะนำไปใช้เปรียบเทียบประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษาต่อไป

ประสบการณ์การทำงาน

สุชาติ วันสุทนต์ (2534:141) ได้ศึกษา การฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และพนักงานฝ่ายช่าง กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาจากการฝึกอบรมที่เกิดจาก การที่ผู้เข้าฝึกอบรมไม่เชื่อตามตำรา เนื้อหาวิชาที่กองฝึกอบรมกำหนดเป็นมาตรฐานเอาไว้อซึ่งส่วนใหญ่มาจากผู้ที่มีประสบการณ์ แสดงให้เห็นว่า ผู้ที่มีประสบการณ์มีความคิดเห็นแตกต่างจากผู้ไม่มีประสบการณ์ สำหรับ อรทัย ทองฤทธิฤทธิ์ (2538:103) ได้ศึกษา ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการฝึกอบรมในโครงการพัฒนาบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์

กระทรวงศึกษาธิการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และประพีร์ คำพริกไทย (2539:145) ได้ศึกษา ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมครูผู้ควบคุมงานก่อสร้าง โรงเรียน สังกัดกรมสามัญศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีประสบการณ์ทางด้านการก่อสร้างต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมครูผู้ควบคุมงานก่อสร้างโรงเรียนแตกต่างกัน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร พบว่า ประสบการณ์ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่างกันมีความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมแตกต่างกัน ซึ่งพอจะสรุปได้ว่าประสบการณ์ของการฝึกอบรมน่าจะนำไปใช้เปรียบเทียบประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษาต่อไป

หลักสูตร

สิริวิลาส มณฑลโสภณ (2537:108) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์ต้นทุน/ผลตอบแทน โครงการพัฒนาทรัพยากรบุคคล : กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” ผลการวิจัยพบว่า แม้จะมีการปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรมอยู่เป็นระยะ แต่บางส่วนก็อาจตามไม่ทันต่อความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และหลายหลักสูตรยังขาดการมีส่วนร่วมในการกำหนดขอบเขตและเนื้อหาจากหัวหน้าหน่วยงานผู้รับผิดชอบทางปฏิบัติ จึงอาจทำให้ผลจากการฝึกอบรมบางด้านไม่สอดคล้องกับความต้องการเท่าที่ควร และ วิจิตร อมรณพกุล (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา การวิเคราะห์หลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า เพื่อให้เกิดเทคนิคการฝึกอบรมที่เหมาะสม หลักสูตรควรเน้นภาคปฏิบัติให้มากกว่าบรรยายเพราะถือว่าการฝึกปฏิบัติทำให้เกิดการเรียนรู้ได้รวดเร็ว และหลักสูตรที่ดีควรจะต้องตอบสนองวัตถุประสงค์ ช่วยให้ผู้ดำเนินการฝึกอบรมทราบวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม สะดวกแก่การปฏิบัติงานฝึกอบรม

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร พบว่า หลักสูตรของการฝึกอบรมมีความสำคัญต่อการฝึกอบรม ซึ่งพอจะสรุปได้ว่า หลักสูตรของการฝึกอบรมน่าจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษาต่อไป

เนื้อหา

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2540:95) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินผลโครงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่า ในการฝึกอบรมทั่วไปจุดเน้นจะอยู่ที่การใช้เนื้อหาสาระ (Subject content

usage) และการประยุกต์ (Applications) มากกว่าการจำ ทั้งนี้เพราะผู้เข้ารับการอบรมจะหาประโยชน์ได้จากสิ่งที่เป็นเนื้อหาของการอบรม ที่มีประโยชน์มากต่อประสิทธิผลของผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะขึ้นอยู่กับความสามารถที่คาดหวังจากผู้เข้ารับการอบรมในด้านการปฏิบัติงานบางอย่าง และการประยุกต์ใช้ความรู้ทางด้านเนื้อหาที่ได้มาจากการฝึกอบรม และ โสภิต หนูนุกัถิ (2541:191) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินหลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บ.การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัย พบว่า เนื้อหาสาระบางอย่างยังไม่เหมาะสมกับสภาพจริงที่ปฏิบัติ และซ้ำซ้อนกันในบางรายวิชา ทำให้ผู้เรียนเห็นว่าเนื้อหาวิชาที่สอนไม่ทันสมัย เพราะเวลาไปปฏิบัติจริงแล้วมีการประยุกต์ แต่ไม่ได้รับการอบรมควรเพิ่มภาคปฏิบัติในหลายรายวิชา

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร พบว่า เนื้อหาของการฝึกอบรมมีความสำคัญต่อการฝึกอบรม ซึ่งพอจะสรุปได้ว่า เนื้อหาของการฝึกอบรมน่าจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษาต่อไป

ครูฝึก

เตือนใจ เกตุษา (2527:60) ได้ศึกษา ประสิทธิภาพการสอนของอาจารย์ตามความเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า ประสิทธิภาพด้านการสอนของอาจารย์ทำให้เกิดปัญหาในการสอน เช่น การบอกรายละเอียดเกี่ยวกับเกณฑ์การตัดเกรด การบอกรายละเอียดล่วงหน้าเกี่ยวกับแนวการออกสอบ การตั้งปัญหาให้นักเรียนคิด การใช้อุปกรณ์การสอน โดย ศ.ศิริระ (2532:84) ได้กล่าวว่า การเรียนรู้ของผู้เรียนขึ้นอยู่กับความสามารถของครูในการผลิตและการใช้สื่ออย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจาก สื่อเป็นหนทางหนึ่งที่สามารถแก้ปัญหาเรื่องเวลาเรียน และ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนได้ พนาลี ทองประเสริฐ (2535:111) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความจำเป็นในการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาองค์กรพัฒนาเอกชนไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ถ้าบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้และทักษะการพูดในที่ชุมชน มีปัญหาการใช้เทคนิควิธีการพูดที่สามารถดึงดูดความสนใจจากผู้ฟัง การใช้ลีลาน่าสนใจ ท่าทาง ตลอดจนบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ อีกทั้งยังขาดความรู้และทักษะในการฝึกอบรม จะทำให้กลุ่มเป้าหมายเกิดความเบื่อหน่าย กู๊ด (ประยูร ศรีประสาธน์และนฤมล ดันธสุรเศรษฐ์.2535 : 5 ; อ้างอิงจาก Good 1973.) ได้ให้คำจำกัดความ ประสิทธิภาพของครู (teacher efficiency) ว่า หมายถึง ระดับความสำเร็จของครูในการปฏิบัติการสอนและหน้าที่อื่นๆตามที่ระบุไว้ในสัญญาจ้าง ตลอดจนหน้าที่ที่พึงกระทำตามตำแหน่งที่ได้รับ และอีกความหมายหนึ่ง และแอนดริว (ศิริกาญจน์ จันทร์เรือง.2543 : 7 ; อ้างอิงจาก Andrews 1987.) ได้กล่าวว่า ครูที่มีประสิทธิภาพควรที่จะสร้างบรรยากาศที่ผู้เรียนต้องการ และสามารถเข้ามามีส่วนร่วมและเรียนรู้ ควรจำแนกจุดประสงค์ของผู้เรียน ความต้องการและรูปแบบ

ของการเรียนรู้ สามารถจัดระบบและนำเสนอเอกสาร ตารางสอนในแนวที่จะสามารถช่วยเหลือผู้เรียนได้ และควรจำกัดพฤติกรรมที่คาดหวังของผู้เรียน ตลอดจนการวัดผลให้ชัดเจน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร พบว่า ครูผู้มีความสำคัญต่อการฝึกอบรมซึ่งพอจะสรุปได้ว่า ครูผู้ฝึกน่าจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษาต่อไป

สภาพแวดล้อม

นวลทิพย์ ควกุล (2527:142) ได้กล่าวว่าที่ตั้งโรงเรียน ท่าเลที่ตั้ง ระยะทางน่าจะเป็นปัจจัยสำคัญอีกปัจจัยหนึ่งต่อการไปเรียน และต่อการไปทำงานของครู ถ้าไม่สะดวกย่อมเป็นอุปสรรคต่อประสิทธิภาพการจัดการศึกษา นอกจากนี้สิ่งรบกวนบริเวณโรงเรียน สภาพแวดล้อมก็เป็นปัจจัยที่น่าจะมีผลต่อการเรียนการสอน ถ้ามีสิ่งรบกวนประเภทเสียงหรือกลิ่นย่อมทำให้ประสิทธิภาพการจัดการศึกษาลดลงและ โสภิต หนูนุกัต์ (2541:170,192) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การประเมินหลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของ บริษัท การบินไทย จำกัด

(มหาชน)” ผลการวิจัยพบว่า การฝึกอบรมขั้นพื้นฐานสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ควรปรับปรุงห้องผู้โดยสารจำลองให้มีสภาพเหมือนจริงที่สุด เนื่องจากพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมเห็นว่าห้องผู้โดยสารจำลองไม่เหมือนจริง อีกทั้งสถานที่ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมมีไม่เพียงพอ และไม่มีคุณภาพ นอกจากนี้ ทอช (ศิริกาญจน์ จันทรเรือง.2543 : 10 ; อ้างอิงจาก Tough 1979.) ได้กล่าวว่า การสร้างบรรยากาศที่สนับสนุนการเรียนการสอน ทำให้การเรียนรู้เป็นสิ่งที่สามารถนำไปใช้ได้จริง ทุกระดับให้มีการเข้ามามีส่วนร่วมตลอดกระบวนการเรียนรู้และเตรียมวิธีการให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างมีประสิทธิภาพต่อผู้เรียน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร พบว่า สภาพแวดล้อมของการฝึกอบรม เช่น อาคาร สถานที่ บรรยากาศ ล้วนมีความจำเป็นต่อการฝึกอบรม ซึ่งพอจะสรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมของการฝึกอบรมน่าจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษาต่อไป

สื่อและเทคโนโลยี

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2538:324) ได้กล่าวว่า เทคโนโลยีมีส่วนช่วยในงานไม่ว่าจะด้านเวลา ความรวดเร็ว ถูกต้อง และกระทบต่อการใช้กำลังคนที่น้อยลงในการปฏิบัติงาน โสภิต หนูนุกัต์ (2541:175) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินหลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานสำหรับพนักงาน

ต้อนรับบนเครื่องบิน ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนมาก มีความเห็นต่อการใช้อุปกรณ์การเรียนการสอนของผู้สอนว่า ช่วยให้เข้าใจสิ่งที่เรียนและฝึกชัดเจน และง่ายขึ้น และผู้สอนส่วนใหญ่ใช้ได้เหมาะสมพร้อมทั้งช่วยให้หายง่วงและเบื่อ วิจิตร อมรณพกุล (2542:บทคัดย่อ,7) ได้ศึกษา การวิเคราะห์หลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทยจำกัด ผลการวิจัยพบว่า การฝึกอบรมจะเกิดความราบรื่นสะดวกขึ้นอยู่กับ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการฝึกอบรม อีกทั้งยังควรใช้สื่อโสตทัศน์ ในการถ่ายทอดให้แก่ผู้รับการ ฝึกอบรมรู้ถึงจุดบกพร่องในการฝึกภาคปฏิบัติและนำมาแก้ไข เช่น การใช้วีดิทัศน์บันทึกภาพ แล้ว นำมาฉายซ้ำให้ผู้ฝึกอบรมได้รับรู้ถึงผลงานของตนเองในการฝึกปฏิบัติ

ซึ่งจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร พบว่า สื่อและเทคโนโลยีของการ ฝึกอบรมมีความสำคัญต่อการฝึกอบรม ซึ่งพอจะสรุปได้ว่า สื่อและเทคโนโลยีของการฝึกอบรม น่าจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขึ้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษาต่อไป

งบประมาณ

สุภมนัส ภารพบ (2528:40) ได้ศึกษา ประสิทธิภาพการจัดการศึกษาโดยประยุกต์จาก ทฤษฎีต้นทุน กล่าวว่า ต้นทุนในการจัดการศึกษาจะขึ้นอยู่กับจำนวนนักเรียนที่สำเร็จการศึกษา เมื่อสมมติให้คุณภาพของนักเรียนไม่แตกต่างกัน สถานศึกษาใดใช้ต้นทุนในการจัดการศึกษาต่ำสุด แสดงถึงการมีประสิทธิภาพในการจัดการศึกษามากที่สุด ซึ่งเทียนฉาย กิระนันท์ (2537:56) ได้ กล่าวว่า ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการที่ดีนั้นส่วนหนึ่งจะสะท้อนถึงการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายใน การบริหารจัดการ และพินิจดา วีระชาติ (2543:95) ได้กล่าวว่า การวัดความสำเร็จของโครงการ ฝึกอบรม สามารถวัดได้และดูได้หลายระดับ เช่น จากความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมและ จากการพิจารณาด้านค่าใช้จ่ายที่ลดลงหรือไม่ มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นหรือไม่ ระบบงานโดย ส่วนรวมได้ดำเนินไปอย่างดีขึ้นหรือไม่ เป็นต้น

ซึ่งจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร พบว่า งบประมาณของการ ฝึกอบรมมีความสำคัญต่อการฝึกอบรม ซึ่งพอจะสรุปได้ว่า งบประมาณของการฝึกอบรมน่าจะ ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขึ้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษาต่อไป

การฝึกอบรม เป็นการเพิ่มพูนทักษะ ความรู้และประสบการณ์ให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ให้สามารถสนองความต้องการของตนเองหรือต่อองค์กรอันจะเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานและ อื่นๆต่อไป ทั้งนี้การฝึกอบรมขึ้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกทักษะ วิชาชีพเพื่อเตรียมความพร้อมในการทำงานของ พนักงานต้อนรับที่เข้าใหม่ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการฝึกอบรมขึ้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับ

บนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาถึงประเด็นปัญหาเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม ได้แก่ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ หลักสูตร ครูฝึก สภาพแวดล้อม สื่อและเทคโนโลยี รวมถึงงบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และนำมาประกอบเป็นตัวแปรการวิจัยในครั้งนี้

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการ

ในการศึกษา ประสิทธิภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีรายละเอียดการดำเนินการดังต่อไปนี้

- 1.ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 2.เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.การสร้างเครื่องมือในการศึกษา
- 4.การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 5.การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งผ่านการอบรมขั้นพื้นฐานในปี พ.ศ. 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน จำนวน 348 คน และหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 142 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินซึ่งผ่านการอบรมขั้นพื้นฐานในปี พ.ศ. 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน จำนวน 175 คน และหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 70 คน โดยมีขั้นตอนในการเลือกกลุ่มตัวอย่างดังนี้

- 1.การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตรในการวิจัย ดังนี้ (Cochran.1977 : 75-76)

$$n = \frac{n_o}{1 + (n_o - 1) / N}$$

โดย N คือ ขนาดกลุ่มประชากรทั้งหมด

n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

n_0 คือ ค่ากะประมาณกลุ่มตัวอย่าง(เท่ากับ 350 ที่ $\alpha = 0.05$)

และ (เท่ากับ 140 ที่ $\alpha = 0.05$)

2.การสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้วิธีเลือกโดยสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) ซึ่งการเลือกแบบนี้จะทำให้กลุ่มตัวอย่างครอบคลุมทุกกลุ่มพวกในอัตราส่วนที่เท่าๆกัน (บุญชม ศรีสะอาด.2535:43)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือประกอบด้วยแบบสำรวจและแบบสอบถาม โดยแบบสำรวจใช้สำหรับสัมภาษณ์ผู้อำนวยการกองฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านงบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานระหว่างปี 2544 และ ปี 2545

และแบบสอบถามสำหรับการวิเคราะห์โดยผู้วิจัยได้สร้างขึ้น 2 ชุด สำหรับ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านหลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน และหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งแต่ละชุดมีลักษณะเลือกตอบและแบบปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อหลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

แบบสอบถามชุดที่ 1 สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านหลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ การศึกษา และประสบการณ์การทำงานสายการบิน ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ได้กำหนดน้ำหนักคะแนน ดังนี้

คะแนน 1 หมายถึง มีความคิดเห็นน้อยที่สุดต่อความเหมาะสมและประโยชน์สูงสุดที่ได้รับจากการฝึกอบรม

คะแนน 2 หมายถึง มีความคิดเห็นน้อยต่อความเหมาะสมและประโยชน์สูงสุดที่ได้รับจากการฝึกอบรม

คะแนน 3 หมายถึง มีความคิดเห็นปานกลางต่อความเหมาะสมและประโยชน์สูงสุดที่ได้รับจากการฝึกอบรม

คะแนน 4 หมายถึง มีความคิดเห็นมากต่อความเหมาะสมและประโยชน์สูงสุดที่ได้รับจากการฝึกอบรม

คะแนน 5 หมายถึง มีความคิดเห็นมากที่สุดต่อความเหมาะสมและประโยชน์สูงสุดที่ได้รับจากการฝึกอบรม

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะได้อย่างอิสระเกี่ยวกับการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

แบบสอบถามชุดที่ 2 สำหรับหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับความสามารถที่จะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ได้กำหนดน้ำหนักคะแนน ดังนี้

คะแนน 1 หมายถึง ระดับความสามารถน้อยที่สุด

คะแนน 2 หมายถึง ระดับความสามารถน้อย

คะแนน 3 หมายถึง ระดับความสามารถปานกลาง

คะแนน 4 หมายถึง ระดับความสามารถมาก

คะแนน 5 หมายถึง ระดับความสามารถมากที่สุด

ตอนที่ 2 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะได้อย่างอิสระเกี่ยวกับการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

การสร้างเครื่องมือในการศึกษา

1.ศึกษาค้นคว้า ตำรา บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาประมวลเป็นกรอบแนวความคิด กำหนดขอบเขตของการศึกษา และกำหนดเครื่องมือในการศึกษา

3.สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวความคิดให้ครอบคลุมขอบเขตของการศึกษา และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.1 กำหนดประเด็น เนื้อหา และโครงสร้างของแบบสอบถาม

3.2 กำหนดรูปแบบของคำถาม

3.3 สร้างแบบสอบถามแล้วนำเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาปริญญาวิทยานิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม ตลอดจนสำนวนที่ใช้ในแบบสอบถาม

3.4 ปรับปรุงแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามคำแนะนำของคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำแบบสอบถามที่ได้รับมาตรวจสอบความเข้าใจการตอบแบบสอบถาม และหาค่าอำนาจจำแนก

3.5 นำผลที่ได้จากการทดลองใช้ (Try out) จากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 50 คน มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้ง 2 ชุด โดยใช้วิธีการของครอนบาคแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาได้ค่าเท่ากับ 0.94 และ 0.95 ซึ่งความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านความรู้สึกและความคิดเห็นนั้นควรมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.75 ขึ้นไปเพราะจะมีความน่าเชื่อถือได้มาก (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2543,137)

3.6 นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้วมาปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาสำนวนภาษา และการใช้คำถามต่างๆให้ถูกต้องและเหมาะสม เสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาตรวจแบบสอบถามอีกครั้ง แล้วจึงจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

4.สร้างแบบสำรวจด้านงบประมาณจากการฝึกอบรมตามกรอบแนวคิดให้ครอบคลุมขอบเขตของการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1.ทำหนังสือเพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือเสนอต่อผู้อำนวยการฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

2.ทำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเสนอต่อผู้อำนวยการฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

3.ดำเนินการแจกแบบสอบถามแก่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน และหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้วยตนเองตามขั้นตอนของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

4.ติดตามเก็บแบบสอบถามคืนจาก พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน และหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้วยตนเอง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยเดินทางไปขอรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง ซึ่งจะทำการตรวจสอบแบบสอบถาม ติดตามข้อมูล เพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

5.ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

6.นำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนตามน้ำหนักของตัวเลือกที่กำหนดไว้และนำมาจำแนกตามตัวแปร

7. นำข้อมูลทั้งหมดไปวิเคราะห์ โดยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for the Social Science) Version 11.0

8. นำแบบสำรวจด้านงบประมาณจากการฝึกอบรมที่เปรียบเทียบระหว่างปีปัจจุบันกับปี พ.ศ. 2544 มาวิเคราะห์ โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{งบประมาณต่อหัว} = \frac{\text{งบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรม}}{\text{จำนวนพนักงานที่ฝึกอบรมทั้งหมด}}$$

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามชุดที่ 1 ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for the Social Science) Version 11.0 เพื่อคำนวณหาค่าสถิติต่อไปนี้

1.1 ในแบบสอบถามตอนที่ 1 ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับ ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์โดยใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำเสนอในรูปแบบ ตารางประกอบการบรรยาย

1.2 ในแบบสอบถามตอนที่ 2 ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับ ความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพ การฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทำ การวิเคราะห์ข้อมูลและตรวจให้คะแนนเป็นรายข้อ แล้วนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน มาแปลความหมายตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ ตามแนวความคิดของ เบสท์ (Best.1981:182) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพมาก

ค่าเฉลี่ย 4.49 – 5.00 หมายถึง การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพมากที่สุด

1.3 ในแบบสอบถามตอนที่ 2 ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ ข้อเสนอแนะได้อย่างอิสระเกี่ยวกับ การฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทำ การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) นำเสนอข้อมูลในการแจกแจง ความถี่ของคำตอบ

2. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามชุดที่ 2 ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for the Social Science) Version 11.0 เพื่อคำนวณหาค่าสถิติต่อไปนี้

2.1 ในแบบสอบถามตอนที่ 1 ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับ ความคิดเห็นที่เกี่ยวกับความสามารถที่จะปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและตรวจให้คะแนนเป็นรายข้อ แล้วนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มาแปลความหมายตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ตามแนวความคิดของ เบสท์ (Best, 1981:182) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพมาก

ค่าเฉลี่ย 4.49 – 5.00 หมายถึง การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพมากที่สุด

2.2 ในแบบสอบถามตอนที่ 2 ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะได้อย่างอิสระเกี่ยวกับ การฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) นำเสนอข้อมูลในรูปการแจกแจงความถี่ของคำตอบ

3. ทำการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากแบบสอบถามซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด (Open ended) โดยประมวลเป็นความเรียงสรุปเป็นข้อๆ และแจกแจงเป็นความถี่

4. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจด้านงบประมาณจากการฝึกอบรมที่เปรียบเทียบระหว่างปีปัจจุบันกับปีที่ พ.ศ. 2544 ดังนี้

$$\text{งบประมาณต่อหัว} = \frac{\text{งบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรม}}{\text{จำนวนพนักงานที่ฝึกอบรมทั้งหมด}}$$

5. นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลมาสรุปและอภิปรายผล

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตร

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนคำตอบ} \times 100}{\text{จำนวนผู้ตอบทั้งหมด}}$$

(Spiegel & Stephens.1999:438)

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทนค่าเฉลี่ย
 $\sum X$ แทนผลรวมคะแนนเฉลี่ย
 N แทนจำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

(Johnson & Bhattacharyya.2001:46)

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตร

$$S.D = \sqrt{\frac{N \sum fX^2 - (\sum fX)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทนค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน
 $\sum fx^2$ แทนผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 $(\sum fx)^2$ แทนผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 N แทนจำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

(Spiegel & Stephens.1999 :90-93)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เครื่องมือ

การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค โดยใช้สูตร

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[\frac{1 - \sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ α แทนค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
 K แทนจำนวนข้อคำถามทั้งหมด
 $\sum S_i^2$ แทนผลรวมของความแปรปรวนของแบบสอบถามแต่ละข้อ
 S_t^2 แทนคะแนนความแปรปรวนของเครื่องมือทั้งหมด

(Cronbach.1970:161)

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน ได้แก่

3.1 การทดสอบค่าที (T-Test) หรือ (T-distribution) โดยใช้สูตร

$$T = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{s^2}{n_1} + \frac{s^2}{n_2}}}$$

$$\sqrt{\frac{s_1^2}{N_1} + \frac{s_2^2}{N_2}}$$

เมื่อ	T	แทนค่าสถิติที่จะชี้ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม 2 กลุ่ม
	$\bar{x}_1$	แทนค่าเฉลี่ยของคะแนนของกลุ่มที่ 1
	$\bar{x}_2$	แทนค่าเฉลี่ยของคะแนนของกลุ่มที่ 2
	N_1	แทนจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มที่ 1
	N_2	แทนจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มที่ 2
	S_1^2	แทนค่าความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มที่ 1
	S_2^2	แทนค่าความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มที่ 2
	df	เท่ากับ $N_1 + N_2 - 2$

(Johnson & Bhattacharyya.2001:46)

3.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variace) หรือ (F-distribution)

$$F = \frac{MS_a}{MS_n}$$

เมื่อ	MS_a	แทนค่าเฉลี่ยของผลต่างกำลังสองระหว่างกลุ่ม
	MS_n	แทนค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองภายในกลุ่ม

(Spiegel & Stephens.1999:366)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนความหมายของข้อมูลและการแปลผล ตามลำดับดังนี้

N	แทนจำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทนค่าเฉลี่ย
S.D.	แทนค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
T	แทนค่าสถิติที่จะชี้ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม 2 กลุ่ม (T-distribution)
F	แทนค่าสถิติที่จะชี้ความแตกต่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม (F-distribution)
df	แทนค่าของขั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทนค่าผลบวกของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of square)
MS	แทนค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสอง (Mean of square)
*	แทนค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย แบ่งออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ความคิดเห็นของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกี่ยวกับประสิทธิภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานใน

ปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน และหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 6 วิเคราะห์ข้อมูลด้านงบประมาณจากการฝึกอบรมที่เปรียบเทียบระหว่างปีปัจจุบันกับปี พ.ศ. 2544

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน)

เป็นการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ การศึกษา และประสบการณ์การทำงานสายการบิน โดยการนำเสนอในรูปความถี่และร้อยละ ซึ่งมีผลการศึกษาดังปรากฏในตาราง 1 และข้อสรุป ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม(พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน) จำแนกตาม เพศ การศึกษา และประสบการณ์การทำงานสายการบิน

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	27	15.4
หญิง	148	84.6
รวม	175	100
การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	9	5.1
ปริญญาตรี	147	84.0
สูงกว่าปริญญาตรี	19	10.9
รวม	175	100
ประสบการณ์การทำงานสายการบิน		
มีประสบการณ์	97	55.4
ไม่มีประสบการณ์	78	44.6

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 84.6 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 15.4 ซึ่งส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 84.0 รองลงมา ได้แก่ระดับสูงกว่าปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10.9 และ 5.1 ตามลำดับ โดยมากกว่าครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์การทำงานสายการบิน คิดเป็นร้อยละ 55.4 และไม่มีประสบการณ์การทำงานสายการบิน คิดเป็นร้อยละ 44.6

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน)

เป็นการศึกษาในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหา ด้านหลักสูตร ด้านครูฝึก ด้านสภาพแวดล้อม ด้านสื่อและเทคโนโลยี และด้านอื่นๆ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีผลการศึกษาดังปรากฏผลในตาราง 2-8 และข้อสรุป ดังนี้

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานเกี่ยวกับความเหมาะสมหรือประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวม

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.ด้านหลักสูตร	3.76	.50	มาก
2.ด้านเนื้อหา	3.48	.47	ปานกลาง
3.ด้านครูฝึก	4.22	.60	มาก
4.ด้านสภาพแวดล้อม	4.12	.56	มาก
5.ด้านสื่อและเทคโนโลยี	3.82	.53	มาก
6.ด้านอื่นๆ	3.50	.57	มาก
รวม	3.75	.39	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมหรือประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของ บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.75 และมีการกระจายของข้อมูล (S.D.) เท่ากับ 0.39 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมาก ได้แก่ ด้านครูฝึก ด้านสภาพแวดล้อม ด้านสื่อและเทคโนโลยี ด้านหลักสูตร และด้านอื่นๆ ตามลำดับ ยกเว้นด้านเนื้อหาที่มีความคิดเห็นในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.48 และมีการกระจายของข้อมูล (S.D.) เท่ากับ 0.47

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานเกี่ยวกับความเหมาะสมหรือประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านหลักสูตร

ด้านหลักสูตร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.วัตถุประสงค์ของหลักสูตรครอบคลุมกับการปฏิบัติงาน	4.01	.63	มาก
2.ระยะเวลาในการฝึกอบรมเหมาะสมต่อการเรียนรู้	3.56	.82	มาก
3.ตารางการฝึกอบรมมีลำดับขั้นตอนยากง่ายสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่อง	3.56	.73	มาก
4.วิชาที่ทำการฝึกอบรมแบ่งออกเป็นหมวดหมู่ชัดเจน	3.92	.73	มาก
รวม	3.76	.50	มาก

จากตาราง 3 พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมหรือประโยชน์ที่ได้รับจากหลักสูตรของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของ บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.76 และมีการกระจายของข้อมูล (S.D.) เท่ากับ 0.50 โดยพนักงาน

ต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้วยมากในเรื่องวัตถุประสงค์ของหลักสูตรครอบคลุมกับการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.01 และมีการกระจายของข้อมูล (S.D.) เท่ากับ 0.63 รองลงมาได้แก่ เรื่องวิชาที่ทำการฝึกอบรมแบ่งออกเป็นหมวดหมู่ชัดเจน เรื่องตารางการฝึกอบรมมีลำดับขั้นตอนยากง่ายสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่อง เรื่องระยะเวลาในการฝึกอบรมเหมาะสมต่อการเรียนรู้ ตามลำดับค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานเกี่ยวกับความเหมาะสมหรือประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านเนื้อหา

ด้านเนื้อหา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
5.เนื้อหาในภาคปฏิบัติสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน	4.06	.77	มาก
6.เนื้อหาในภาคทฤษฎีสามารถประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน	3.66	.76	มาก
7.ประโยชน์จากความรู้และทักษะเกี่ยวกับหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	3.91	.76	มาก
8.ประโยชน์จากความรู้เรื่องธุรกิจการบินพาณิชย์	4.06	.79	มาก
9.ประโยชน์จากการฝึกป้องกันอุบัติเหตุบนอากาศยาน	2.97	1.05	ปานกลาง
10.ประโยชน์จากความรู้เรื่องการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.05	.91	ปานกลาง
11.ประโยชน์จากภาษาอังกฤษเบื้องต้นสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	3.36	.80	ปานกลาง
12.ประโยชน์จากการสร้างบุคลิกภาพที่ประทับใจ	3.54	.80	มาก
13.ความรู้เกี่ยวกับสมรรถภาพทาง	3.48	.65	ปานกลาง

กาย

ตาราง 4 (ต่อ)

ด้านเนื้อหา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
14. ความรู้เกี่ยวกับความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับวิน	3.27	.78	ปานกลาง
15. ความรู้เกี่ยวกับภาษาการบิน	3.28	.81	ปานกลาง
16. ความรู้เกี่ยวกับแบบฟอร์มและระเบียบการสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	3.74	.77	มาก
17. ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยและมารยาทในการบริการ	3.77	.72	มาก
18. ความรู้เกี่ยวกับเส้นห้ความเป็นไทย	3.70	.80	มาก
19. ประโยชน์จากคุณภาพ : การบริการลูกค้าโดยรวมในเชิงปฏิบัติ	3.81	.64	มาก
20. ประโยชน์จากลูกค้าสัมพันธ์	3.45	.78	ปานกลาง
21. ประโยชน์จากลักษณะเฉพาะทางบุคลิกภาพ	3.56	.71	มาก
รวม	3.48	.47	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมหรือประโยชน์ที่ได้รับจากเนื้อหาของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.48 และมีการกระจายของข้อมูล (S.D.) เท่ากับ 0.47 โดยเรื่องประโยชน์จากความรู้เรื่องธุรกิจการบินพาณิชย์ เรื่องเนื้อหาในภาคปฏิบัติสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานและเรื่องประโยชน์จากความรู้และทักษะเกี่ยวกับหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดเห็นด้วยในระดับมาก ตามลำดับค่าเฉลี่ยและการกระจาย

ของข้อมูล แต่เนื้อหาเรื่องการฝึกป้องกันอุบัติเหตุบนอากาศยานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}$) เท่ากับ 2.97 และมีการกระจายของข้อมูล (S.D.) เท่ากับ 1.05

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานเกี่ยวกับความเหมาะสมหรือประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านครูฝึก

ด้านครูฝึก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
22.การสอนของครูฝึกกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาตนเอง	4.06	.74	มาก
23.การสอนของครูฝึกกระตุ้นให้เกิดความเข้าใจและการเรียนรู้ที่ดี	4.10	.68	มาก
24.เป็นที่ปรึกษาคอยแนะนำเมื่อเกิดปัญหาด้านต่างๆจากการฝึกอบรม	4.34	.77	มาก
25.มีความรู้ ความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ต่างๆในการฝึกอบรม	4.29	.68	มาก
26.มีความเอาใจใส่ต่อผู้เข้าฝึกอบรม	4.29	.73	มาก
รวม	4.22	.60	มาก

จากตาราง 5 พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมหรือประโยชน์ที่ได้รับจากครูฝึกของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.22 และมีการกระจายของข้อมูล (S.D.) เท่ากับ 0.60 โดยส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยต่อเรื่องครูฝึกเป็นที่ปรึกษาคอยแนะนำเมื่อเกิดปัญหาด้านต่างๆจากการฝึกอบรม เรื่องครูฝึกมีความรู้ ความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ต่างๆในการฝึกอบรม และเรื่องครูฝึกมีความเอาใจใส่ต่อผู้เข้าฝึกอบรม มากที่สุดตามลำดับค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานเกี่ยวกับความเหมาะสมหรือประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านสภาพแวดล้อม

ด้านสภาพแวดล้อม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
27.สถานที่ฝึกอบรมเกื้อหนุนต่อการเรียนรู้	4.16	.67	มาก
28.สถานที่ฝึกอบรมมีความสะดวกสบายและปลอดภัย	4.31	.66	มาก
29.สถานที่ฝึกอบรมมีความสะอาดเรียบร้อย	4.31	.62	มาก
30.สภาพอากาศถ่ายเทได้ดีและไม่มีสิ่งใดมารบกวนสมาธิ	4.15	.70	มาก
31.บรรยากาศการฝึกปฏิบัติคล้ายคลึงกับการทำงาน	3.67	.80	มาก
รวม	4.12	.56	มาก

จากตาราง 6 พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมหรือประโยชน์ที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.12 และมีการกระจายของข้อมูล (S.D.) เท่ากับ 0.56 โดยส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยต่อเรื่องสถานที่ฝึกอบรมมีความสะอาดเรียบร้อย เรื่องสถานที่ฝึกอบรมมีความสะดวกสบายและปลอดภัย และเรื่องสถานที่ฝึกอบรมเกื้อหนุนต่อการเรียนรู้ มากที่สุดตามลำดับค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานเกี่ยวกับความเหมาะสมหรือประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านสื่อและเทคโนโลยี

ด้านสื่อและเทคโนโลยี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
32.อุปกรณ์การฝึกอบรมมีความทันสมัยช่วยให้เข้าใจง่าย	3.96	.73	มาก
33.อุปกรณ์ที่ใช้ในห้องบริการจำลองมีความคล้ายคลึงกับอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน	4.07	.66	มาก
34.อุปกรณ์ที่ใช้ในห้องจำลองด้านความปลอดภัยมีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน	3.92	.72	มาก
35.อุปกรณ์การฝึกอบรมมีความเพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าฝึกอบรม	3.33	.86	ปานกลาง
รวม	3.82	.53	มาก

จากตาราง 7 พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมหรือประโยชน์ที่ได้รับจากสื่อและเทคโนโลยีของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.82 และมีการกระจายของข้อมูล (S.D.) เท่ากับ 0.53 โดยส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยมากต่อเรื่องอุปกรณ์ที่ใช้ในห้องบริการจำลองมีความคล้ายคลึงกับอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน เรื่องอุปกรณ์การฝึกอบรมมีความทันสมัยช่วยให้เข้าใจง่าย และเรื่องอุปกรณ์ที่ใช้ในห้องจำลองด้านความปลอดภัยมีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน ตามลำดับค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล ยกเว้น เรื่องความเพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าฝึกอบรมที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานเกี่ยวกับความเหมาะสมหรือประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านอื่นๆ

ด้านอื่นๆ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
36.หลังฝึกอบรมสามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่ว	3.32	.68	ปานกลาง
37.ระหว่างปฏิบัติงานได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานและผู้โดยสารเป็นอย่างดี	3.68	.68	มาก
รวม	3.50	.57	มาก

จากตาราง 8 พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมหรือประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.50 และมีการกระจายของข้อมูล (S.D.) เท่ากับ 0.57 โดยระหว่างปฏิบัติงานได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานและผู้โดยสารในระดับมาก และหลังฝึกอบรมสามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่วในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ความคิดเห็นของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกี่ยวกับประสิทธิภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน)

เป็นการวิเคราะห์ความคิดเห็นของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม ซึ่งมีผลการศึกษาดังปรากฏในตาราง 9 และข้อสรุป ดังนี้

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกี่ยวกับความสามารถที่จะปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวม

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.ความรู้โดยรวมเกี่ยวกับนโยบายบริษัทและกฎระเบียบเฉพาะของลูกเรือ	3.47	.88	ปานกลาง
2.ความรู้ด้านภาษาอังกฤษ	3.34	.72	ปานกลาง
3.ความรู้ความเข้าใจพื้นฐานของขั้นตอนการบริการบนเครื่องบินที่ถูกต้อง	3.87	.72	มาก
4.ความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญของงานบริการและสามารถตอบสนองผู้โดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.54	.73	มาก
5.ความสามารถในการถ่ายทอดและการสื่อความหมาย	3.31	.73	ปานกลาง
6.ความรู้ความเข้าใจในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.02	.56	ปานกลาง
7.การเตรียมการในงานที่รับผิดชอบ	3.72	.67	มาก
8.ความพร้อมในการบริการผู้โดยสาร	3.71	.61	มาก
9.การแสดงพฤติกรรมอย่างเหมาะสมและมีมารยาทที่ดี	3.75	.69	มาก

ตาราง 9 (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
10.ความรู้ความเข้าใจในพฤติกรรมของคนในสังคมหลายรูปแบบ	3.31	.86	ปานกลาง
11.ความเข้าใจหลักพื้นฐานของการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ	3.60	.76	มาก
12.ความสามารถปรับสภาพร่างกายและจิตใจได้ทุกสถานการณ์	3.25	.86	ปานกลาง
13.ความเข้าใจรูปแบบการทำงานต่างๆของเครื่องบินแต่ละแบบ	3.34	.61	ปานกลาง
14.ความตระหนักถึงความปลอดภัยและสามารถควบคุมสถานการณ์ต่างๆได้อย่างเหมาะสม	3.40	.71	ปานกลาง
15.ความมั่นใจในการสื่อสารของพนักงาน	3.40	.59	ปานกลาง
16.ความรู้สึกภูมิใจที่ได้ช่วยเหลือผู้โดยสาร	3.85	.70	มาก
17.ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญขณะปฏิบัติงานในหน้าที่	3.62	.66	มาก
18.ความเชื่อมั่นในตนเอง	3.67	.65	มาก
19.ความมั่นคงทางอารมณ์และใช้เหตุผลในการตัดสินใจ	3.34	.81	ปานกลาง
20.การปรับตัวและปรับปรุงตนเอง	3.55	.65	มาก
21.ความสามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่วและถูกต้อง	3.57	.79	มาก
22.อุปกรณ์การปฏิบัติงานได้รับการดูแลอย่างเรียบร้อยและถูกวิธี	3.10	.99	ปานกลาง
23.พนักงานมีคุณสมบัติเหมาะสมแก่การเป็นพนักงานต้อนรับที่มีคุณภาพ	3.49	.58	ปานกลาง
รวม	3.49	.49	ปานกลาง

จากตาราง 9 พบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถที่จะปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรม

ชั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.49 และมีการกระจายของข้อมูล (S.D.) เท่ากับ 0.49 โดยส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยมากต่อเรื่องความรู้ความเข้าใจพื้นฐานของขั้นตอนการบริการบนเครื่องบินที่ถูกต้อง เรื่องความรู้สึกรักภูมิใจที่ได้ช่วยเหลือผู้โดยสาร และเรื่องการแสดงพฤติกรรมอย่างเหมาะสมและมีมารยาทที่ดีตามลำดับค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล โดยเรื่องความรู้ความเข้าใจในการปฐมพยาบาลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฯ หัวหน้าพนักงานฯ มีความคิดเห็นด้วยเฉลี่ยในระดับต่ำที่สุด ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.02 และมีการกระจายของข้อมูล (S.D.) เท่ากับ 0.56

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการฝึกอบรมชั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมชั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

เป็นการศึกษาประสิทธิภาพของการฝึกอบรมชั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในทุกๆด้าน ได้แก่ ด้านหลักสูตร ด้านเนื้อหา ด้านครูฝึก ด้านสภาพแวดล้อม และด้านสื่อและเทคโนโลยี จำแนกตามตัวแปรเพศ การศึกษา และประสบการณ์การทำงานสายการบิน เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ซึ่งมีผลการศึกษาดังปรากฏในตาราง 10-13 และข้อสรุป ดังนี้

4.1 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมชั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรมชั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแตกต่างกัน

ตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น						T	P-value
	ชาย (N=27)			หญิง (N=148)				
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล		
1.ด้านหลักสูตร	3.63	.47	มาก	3.78	.51	มาก	-1.415	.159
2.ด้านเนื้อหา	3.55	.36	มาก	3.47	.49	ปานกลาง	.984	.330
3.ด้านครูฝึก	4.04	.67	มาก	4.25	.58	มาก	-1.665	.098
4.ด้านสภาพแวดล้อม	3.98	.50	มาก	4.15	.57	มาก	-1.395	.165
5.ด้านสื่อและเทคโนโลยี	3.83	.48	มาก	3.81	.54	มาก	.126	.900
รวม	3.72	.35	มาก	3.75	.40	มาก	-.359	.720

*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตาราง 10 การคำนวณด้วยโปรแกรม SPSS จะให้ค่า P หรือค่าความน่าจะเป็น (Probability) ออกมา ถ้าค่า P-value ≤ 0.05 แล้ว แสดงว่า ปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 นั่นคือ สมมติฐานการวิจัยเป็นจริงดังค่าที่คิดไว้ แต่ถ้า P-value > 0.05 แสดงว่า ยอมรับ H_0 ซึ่งก็คือ สมมติฐานไม่เป็นตามที่คิดไว้ ดังนั้น ตาราง 10 พบว่า ค่า P-value โดยรวมและรายด้านมากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ นั่นคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน ดังปรากฏผลในตาราง 10

4.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมชั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรมชั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแตกต่างกัน

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมชั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการฝึกอบรมชั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น								
	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.ด้านหลักสูตร	3.66	.35	มาก	3.77	.51	มาก	3.73	.53	มาก
2.ด้านเนื้อหา	3.74	.28	มาก	3.46	.49	ปานกลาง	3.52	.37	มาก
3.ด้านครูฝึก	4.20	.64	มาก	4.21	.58	มาก	4.27	.75	มาก
4.ด้านสภาพแวดล้อม	4.11	.47	มาก	4.09	.56	มาก	4.35	.57	มาก
5.ด้านสื่อและเทคโนโลยี	3.88	.61	มาก	3.80	.51	มาก	3.88	.63	มาก
รวม	3.86	.30	มาก	3.73	.40	มาก	3.81	.38	มาก

จากตาราง 11 พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมชั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรมชั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.86 และมีการกระจายของข้อมูล (S.D.) เท่ากับ 0.30 ระดับปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.73 และมีการกระจายของข้อมูล (S.D.) เท่ากับ 0.40 ระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.81 และมีการกระจายของข้อมูล (S.D.) เท่ากับ 0.38

ตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษาที่ต่างกัน 3 กลุ่ม คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี

แหล่งความแปรปรวน		df	SS	MS	F-ratio	F-prob
1.ด้านหลักสูตร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.118	0.05912	0.227	0.797
	ภายในกลุ่ม	172	44.776	0.260		
	รวม	174	44.894			
2.ด้านเนื้อหา	ระหว่างกลุ่ม	2	0.728	0.364	1.629	0.199
	ภายในกลุ่ม	172	38.427	0.223		
	รวม	174	39.155			
3.ด้านครูฝึก	ระหว่างกลุ่ม	2	0.05983	0.02991	0.081	0.922
	ภายในกลุ่ม	172	63.578	0.370		
	รวม	174	63.637			
4.ด้านสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.162	0.581	1.832	0.163
	ภายในกลุ่ม	172	54.562	0.317		
	รวม	174	55.724			
5.ด้านสื่อและเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	2	0.131	0.06527	0.229	0.796
	ภายในกลุ่ม	172	49.102	0.285		
	รวม	174	49.232			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.248	0.124	0.778	0.461
	ภายในกลุ่ม	172	27.392	0.159		
	รวม	174	27.640			

*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตาราง 12 การคำนวณด้วยโปรแกรม SPSS จะให้ค่าความน่าจะเป็น (F-Prob) ออกมา ถ้าค่า $F\text{-Prob} \leq 0.05$ แล้วแสดงว่า ปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 นั่นคือ สมมติฐานการวิจัยเป็นจริง ดังที่คิดไว้ แต่ถ้าค่า $F\text{-Prob} > 0.05$ แสดงว่า ยอมรับ H_0 ซึ่งก็คือ สมมติฐานไม่เป็นตามที่คิดไว้ ดังนั้น จากตาราง 12 พบว่า ค่า F-Prob โดยรวมและรายด้าน มากกว่า 0.05 จึงสรุปว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ นั่นคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

4.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานที่มีประสบการณ์การทำงานสายการบินต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแตกต่างกัน

ตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรม
ขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการฝึกอบรม
ขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม
ประสบการณ์การทำงานสายการบิน

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น						T	P-value
	มีประสบการณ์			ไม่มีประสบการณ์				
	(N=97)			(N=78)				
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล		
1.ด้านหลักสูตร	3.66	.46	มาก	3.88	.53	มาก	-2.912	* .004
2.ด้านเนื้อหา	3.38	.45	ปานกลาง	3.60	.47	มาก	-2.990	* .003
3.ด้านครูฝึก	4.08	.65	มาก	4.38	.49	มาก	-3.434	* .001
4.ด้านสภาพแวดล้อม	4.10	.60	มาก	4.14	.51	มาก	-0.451	.652
5.ด้านสื่อและเทคโนโลยี	3.78	.55	มาก	3.86	.50	มาก	-0.980	.328
รวม	3.66	.37	มาก	3.85	.40	มาก	-3.127	* .002

*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตาราง 13 การคำนวณด้วยโปรแกรม SPSS พบว่า ค่า P- value โดยรวม น้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานที่มีประสบการณ์การทำงานสายการบินต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าข้อ 1,2,3 พบว่า ค่า P-value น้อยกว่า 0.05 เช่นกัน แสดงว่าด้านหลักสูตร ด้านเนื้อหา และด้านครูฝึกมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานที่มีประสบการณ์การทำงานสายการบินต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน และความคิดเห็นของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวม

ผู้ตอบแบบสอบถาม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน	3.75	.39	มาก
2. หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	3.49	.49	ปานกลาง

จากตาราง 14 พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมหรือประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.75 มีการกระจายของข้อมูล (S.D.) เท่ากับ 0.39 และหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถที่จะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.49 มีการกระจายของข้อมูล (S.D.) เท่ากับ 0.49 แสดงให้เห็นว่า การฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีประสิทธิภาพมากเมื่อเปรียบเทียบกับผลการวิเคราะห์ที่ได้รับ นั่นคือ กองฝึกอบรมฯ มีการจัดการฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากและส่งผลให้พนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพในระดับปานกลาง

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตาราง 15 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.หลักสูตร	
1.1 ควรเน้นภาคปฏิบัติให้มาก โดยเฉพาะเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน	36
1.2 ควรเน้นวิชาการป้องกันอุบัติเหตุทางอากาศให้มากขึ้น เข้าลักษณะปลอดภัยไว้ก่อน (Safty First)	30
1.3 ควรเพิ่มการฝึกในห้องบริการจำลอง (Mock up)	18
1.4 ควรจัดให้มีการทดลองการให้บริการบนเครื่องบิน (sn) เพิ่มมากขึ้น	12
1.5 ควรเพิ่มระยะเวลาการเรียนรู้ที่สำคัญ และลดวิชาที่มี ประโยชน์น้อยต่อการทำงาน	11
1.6 ควรจัดหมวดหมู่วิชาให้มีความสัมพันธ์กันอย่าง ต่อเนื่องโดยเรียงลำดับรายวิชาจากง่ายไปหายาก	6
2.เนื้อหา	
2.1 ควรลดเนื้อหาวิชาที่ให้ประโยชน์ต่อการทำงานน้อย ให้ลดน้อยลง	15
2.2 เอกสารประกอบการฝึกอบรมควรอ่านแล้วเข้าใจง่าย และใช้เวลาไม่มากนัก	13
2.3 ควรเน้นเนื้อหาที่สำคัญต่อการทำงาน เช่น การสื่อสาร อย่างมีประสิทธิภาพ ความรู้ด้านภาคพื้นดินพื้นฐาน เป็นต้น	12
2.4 ควรจัดเนื้อหาวิชาตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการบริการบนเครื่องบิน	10

ตาราง 15 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
3.ครูฝึก	
3.1 ควรจัดครูที่มีทักษะและประสบการณ์โดยมีมาตรฐานเดียวกัน	13
3.2 จำนวนครูฝึกมีน้อยไม่สัมพันธ์กับจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม ทำให้การดูแลโดยเฉพาะการฝึกปฏิบัติทำได้ไม่ทั่วถึง ซึ่งในบางครั้งอาจทำให้เกิดความเครียด และใช้วาจาไม่เหมาะสม	4
3.3 ครูควรเอาใจใส่ดูแลผู้เข้าฝึกอบรมในทุกด้าน แม้ในเรื่องส่วนตัว	2
4.สภาพแวดล้อม	
4.1 ห้องปรับอากาศ ควรให้มีสภาพพร้อมในการใช้เป็นห้องเรียน ไม่มีการติดขัดของเครื่องปรับอากาศ	6
4.2 ควรปรับปรุงบรรยากาศการเรียนในภาคปฏิบัติที่ตึงเครียด	4
4.3 ขจัดสิ่งรบกวนสมาธิของผู้เรียน เช่น การแก้ไขหรือจัดอุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องเรียนระหว่างการฝึกอบรม	3
4.1 ควรปรับปรุงห้องเรียนให้มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก	2
5.สื่อและเทคโนโลยี	
5.1 ควรใช้สื่อที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ สไลด์ เป็นต้น	11
5.2 อุปกรณ์ในห้องบริการจำลอง (Mock up) ไม่ครบครัน ทำให้ไม่ชัดเจน	9
5.3 อุปกรณ์ที่ใช้ฝึกกรณีฉุกเฉิน ควรให้มีการทดลองใช้มากกว่า มีไว้เพื่อการสาธิต	8
5.4 อุปกรณ์บางอย่างชำรุด ขาดการดูแลและซ่อมแซม	2
5.5 ควรเพิ่มทางเดินในห้องบริการจำลอง (Mock up) ให้ยาวขึ้น	2

ตาราง 15 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
6.อื่น ๆ	
6.1 ควรเพิ่มการอบรมจิตวิทยาการบริการ	22
6.2 ปรับทัศนคติการให้บริการเพื่อให้เป็นมืออาชีพมากกว่า เพื่อรายได้	14
6.3 ควรส่งเสริมให้ใช้อุปกรณ์การเรียนการสอน	2
6.4 ควรส่งเสริมการใช้ห้อง CBT (Computer base training)	1
6.5 ควรจัดทำแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรม ในทุกวิชาเพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตร	1
6.6 ควรมีการเพิ่มหลักสูตรด้านภาษาเพิ่มขึ้น เช่น ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาเกาหลี เป็นต้น	1

จากตาราง 15 พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในแต่ละด้าน โดยพิจารณาจากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีความถี่สูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

ด้านหลักสูตร คือ ควรควรเน้นภาคปฏิบัติให้มาก โดยเฉพาะเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ต่างๆ เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน อีกทั้งควรเน้นวิชาการป้องกันอุบัติเหตุทางอากาศให้มากขึ้นเข้าลักษณะปลอดภัยไว้ก่อน (Safty First) และควรเพิ่มการฝึกในห้องบริการจำลอง (Mock up) ให้เกิดความชำนาญก่อนการปฏิบัติงานจริง ซึ่งมีความถี่ 36,30,18 ตามลำดับ

ด้านเนื้อหา คือ ควรลดเนื้อหาวิชาที่ให้ประโยชน์ต่อการทำงานน้อยให้ลดน้อยลง อีกทั้งเอกสารประกอบการฝึกอบรมควรอ่านแล้วเข้าใจง่ายและใช้เวลาไม่มากนัก และควรเน้นเนื้อหาที่สำคัญต่อการทำงาน เช่น การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ความรู้ด้านภาคพื้นดินพื้นฐาน เป็นต้น ซึ่งมีความถี่ 15,13,12 ตามลำดับ

ด้านครูฝึก คือ ควรจัดครูที่มีทักษะและประสบการณ์โดยมีมาตรฐานเดียวกัน อีกทั้งจำนวนครูฝึกมีน้อยไม่สัมพันธ์กับจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมทำให้การดูแลโดยเฉพาะการฝึกปฏิบัติทำได้ไม่ทั่วถึงซึ่งในบางครั้งอาจทำให้เกิดความเครียดและใช้เวลาไม่เหมาะสม และครูควรเอาใจใส่ดูแลผู้เข้าฝึกอบรมในทุกด้านแม้ในเรื่องส่วนตัว ซึ่งมีความถี่ 13,4,2 ตามลำดับ

ด้านสภาพแวดล้อม คือ ห้องปรับอากาศควรให้มีสภาพพร้อมในการใช้เป็นห้องเรียน ไม่มีการติดขัดของเครื่องปรับอากาศ อีกทั้งควรปรับปรุงบรรยากาศการเรียนในภาคปฏิบัติที่ตึงเครียด และจัดสิ่งรบกวนสมาธิของผู้เรียน เช่น การแก้ไขหรือจัดอุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องเรียน ระหว่างการฝึกอบรม ซึ่งมีความถี่ 6,4,3 ตามลำดับ

ด้านสื่อและเทคโนโลยี คือ ควรใช้สื่อที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ สไลด์ เป็นต้น อีกทั้งอุปกรณ์ในห้องบริการจำลอง (Mock up) ไม่ครบครันทำให้ไม่ชัดเจน และอุปกรณ์ที่ใช้ฝึกกรณีฉุกเฉินควรให้มีการทดลองใช้มากกว่ามีไว้เพื่อการสาธิต ซึ่งมีความถี่ 11,9,8 ตามลำดับ

ด้านอื่นๆ คือ ควรเพิ่มการอบรมจิตวิทยาการบริการ ปรับทัศนคติการให้บริการเพื่อให้เป็นมืออาชีพมากกว่าเพื่อรายได้ และควรส่งเสริมให้ใช้อุปกรณ์การเรียนการสอน ซึ่งมีความถี่ 22,14,2 ตามลำดับ

ตอนที่ 6 วิเคราะห์ข้อมูลด้านงบประมาณจากการฝึกอบรมที่เปรียบเทียบระหว่างปีปัจจุบัน กับปี พ.ศ. 2544

$$\text{จากสูตร งบประมาณต่อหัว} = \frac{\text{งบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรม}}{\text{จำนวนพนักงานที่ฝึกอบรมทั้งหมด}}$$

$$\begin{aligned} \text{สมมติให้ งบประมาณต่อหัวปีปัจจุบัน} &= x \\ \text{งบประมาณต่อหัวปี พ.ศ.2544} &= y \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{จะได้ว่า งบประมาณต่อหัวปี 2544 (y)} &= \frac{7,176,000}{222} \\ &= 32,324 \end{aligned}$$

แสดงว่างบประมาณต่อหัวปี 2544 เท่ากับ 32,324 บาท

$$\begin{aligned} \text{และ งบประมาณต่อหัวปี 2545 (x)} &= \frac{10,046,400}{348} \\ &= 28,868 \end{aligned}$$

แสดงว่างบประมาณต่อหัวปี 2545 เท่ากับ 28,868 บาท

ดังนั้น จากการคำนวณ $28,868 < 32,324$ จะได้ว่า งบประมาณต่อหัวปีปัจจุบัน (x) น้อยกว่า งบประมาณต่อหัวปีที่แล้ว (y)

ตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบงบประมาณจากการฝึกอบรมชั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

	ปี 2544	ปี 2545
งบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรมฯ	7,176,000	10,046,400
จำนวนผู้เข้าฝึกอบรม	222	348
งบประมาณต่อหัว	32,324	28,868
อัตราเงินเฟ้อ*	1.6	0.7

*ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

จากตาราง 16 พบว่า ในปี พ.ศ.2544 บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีงบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรมชั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 7,176,000 บาท เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับปี พ.ศ.2545 มีงบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรมฯ 10,046,400 บาท แสดงว่า งบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรมฯเพิ่มขึ้น และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับจำนวนผู้เข้าฝึกอบรมทั้งสองปี พบว่า จำนวนผู้เข้าฝึกอบรมในปี พ.ศ.2545 เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ.2544 ด้วยเช่นกัน แต่เมื่อพิจารณาสัดส่วนงบประมาณต่อหัวพบว่า ปี พ.ศ.2545 มีงบประมาณต่อหัว (28,868 บาท) น้อยกว่า งบประมาณต่อหัว ปี พ.ศ. 2544 (32,324 บาท) เท่ากับ 3,462 บาท เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับอัตราเงินเฟ้อที่ลดลงร้อยละ 0.9 (1.6-0.7) นั่นคือ ถึงแม้งบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรมจะเพิ่มขึ้น แต่งบประมาณต่อหัวที่ใช้ในการฝึกอบรมมีสัดส่วนลดต่ำลง แสดงให้เห็นว่า การฝึกอบรมชั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีการลดต้นทุนในการผลิต หรือการฝึกอบรมนั่นเอง

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษา ประสิทธิภาพของฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ความสำคัญของการวิจัย

ผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ สามารถนำไปเป็นข้อมูลสำหรับกองฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในอนาคต เพื่อให้ปฏิบัติงานด้านการฝึกอบรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสามารถนำไปเป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานอื่นๆ ในการวิเคราะห์การฝึกอบรมเพื่อให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมและหน่วยงานนั้นๆ

ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาถึงกระบวนการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่เป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาศักยภาพ ทักษะความรู้ความสามารถของพนักงานเข้าใหม่ก่อนปฏิบัติการ ซึ่งมีระยะเวลาการฝึกอบรม 13 สัปดาห์

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งผ่านการอบรมขั้นพื้นฐานในปี พ.ศ. 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานจำนวน 348 คน และหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 142 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินซึ่งผ่านการอบรมขั้นพื้นฐานในปี พ.ศ. 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน จำนวน 174 คน และหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 70 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือประกอบด้วยแบบสำรวจและแบบสอบถาม โดยแบบสำรวจใช้สำหรับสัมภาษณ์ผู้อำนวยการกองฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านงบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานระหว่างปี 2544 และ ปี 2545

และแบบสอบถามสำหรับการวิเคราะห์โดยผู้วิจัยได้สร้างขึ้น 2 ชุด สำหรับ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านหลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน และหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งแต่ละชุดมีลักษณะเลือกตอบและแบบปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อหลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

แบบสอบถามชุดที่ 1 สำหรับ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านหลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ การศึกษา และประสบการณ์การทำงานสายการบิน ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งออกเป็นรายด้านคือ ด้านหลักสูตร จำนวน 4 ข้อ ด้านเนื้อหา จำนวน 17 ข้อ ด้านครูฝึกจำนวน 5 ข้อ ด้านสภาพแวดล้อมจำนวน 5 ข้อ ด้านสื่อและเทคโนโลยีจำนวน 4 ข้อ และด้านอื่นๆจำนวน 2 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะได้อย่างอิสระเกี่ยวกับการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

แบบสอบถามชุดที่ 2 สำหรับหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับความสามารถที่จะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งออกเป็นรายข้อจำนวน 23 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะได้อย่างอิสระเกี่ยวกับการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1.ทำหนังสือเพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือเสนอต่อผู้อำนวยการฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2.ทำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเสนอต่อผู้อำนวยการฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

3.ดำเนินการแจกแบบสอบถามแก่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน และหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้วยตนเองตามขั้นตอนของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

4.ติดตามเก็บแบบสอบถามคืนจาก พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน และหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้วยตนเอง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยเดินทางไปขอรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง ซึ่งจะทำให้การตรวจสอบแบบสอบถาม ติดตามข้อมูล เพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

5.ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

6.นำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนตามน้ำหนักของตัวเลือกที่กำหนดไว้และนำมาจำแนกตามตัวแปร

7.นำข้อมูลทั้งหมดไปวิเคราะห์ โดยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC(Statistical Package for the Social Science) Version 11.0

8.นำแบบสำรวจด้านงบประมาณจากการฝึกอบรมที่เปรียบเทียบระหว่างปีปัจจุบันกับปีที่แล้วมาวิเคราะห์ โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{งบประมาณต่อหัว} = \frac{\text{งบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรม}}{\text{จำนวนพนักงานที่ฝึกอบรมทั้งหมด}}$$

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยกระทำการประมวลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC(Statistical Package for the Social Science) Version 11.0 โดยดำเนินการตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน) โดยใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานเกี่ยวกับต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) โดยวิเคราะห์ข้อมูลและตรวจให้คะแนนเป็นรายข้อ แล้วนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มาแปลความหมายตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์ ตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพมาก

ค่าเฉลี่ย 4.49 – 5.00 หมายถึง การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพมากที่สุด

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ความคิดเห็นของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกี่ยวกับประสิทธิภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) โดยวิเคราะห์ข้อมูลและตรวจให้คะแนนเป็นรายข้อ แล้วนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มาแปลความหมายตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพมาก

ค่าเฉลี่ย 4.49 – 5.00 หมายถึง การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพมากที่สุด

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) จำแนกตามเพศ การศึกษา และประสบการณ์การทำงานสายการบิน ระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่าที (T-Test) และ

ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

ตอนที่ 6 วิเคราะห์ข้อมูลด้านงบประมาณจากการฝึกอบรมที่เปรียบเทียบระหว่างปีปัจจุบันกับปี พ.ศ. 2544 ดังนี้

$$\text{งบประมาณต่อหัว} = \frac{\text{งบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรม}}{\text{จำนวนพนักงานที่ฝึกอบรมทั้งหมด}}$$

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (84.6%) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี (84.0%) และมากกว่าครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์การทำงานสายการบิน (55.4%)

2. ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมหรือประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของ บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.75$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้าน เนื้อหาที่มีความคิดเห็นในระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X}=3.48$)

2.1 ด้านหลักสูตรพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมหรือประโยชน์ของหลักสูตรที่ได้รับจากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของ บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.76$) โดยถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประเด็นของระยะเวลาในการฝึกอบรมเหมาะสมต่อการเรียนรู้และตารางการฝึกอบรมมีลำดับขั้นตอนยากง่ายสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X}=3.56$) และประเด็นของวัตถุประสงค์ของหลักสูตรครอบคลุมกับการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}=4.01$)

2.2 ด้านเนื้อหาพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมหรือประโยชน์ของเนื้อหาที่ได้รับจากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของ บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.48$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากและปานกลางตามลำดับ ซึ่งเนื้อหาประเด็นเรื่อง การฝึกป้องกันอุบัติเหตุบนอากาศยาน มี

ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}=2.97$) และประเด็นของเนื้อหาในภาคปฏิบัติสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานและประโยชน์จากความรู้เรื่องธุรกิจการบินพาณิชย์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}=4.06$)

2.3 ด้านครูฝึกพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมหรือประโยชน์ของครูฝึกที่ได้รับจากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของ บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.22$) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประเด็นของการสอนของครูฝึกกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาตนเองมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X}=4.06$) และประเด็นของครูฝึกเป็นที่ปรึกษาคอยแนะนำเมื่อเกิดปัญหาด้านต่างๆจากการฝึกอบรมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}=4.34$)

2.4 ด้านสภาพแวดล้อมพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมหรือประโยชน์ของสภาพแวดล้อมที่ได้รับจากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของ บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.12$) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประเด็นของบรรยากาศการฝึกปฏิบัติคล้ายคลึงกับการทำงานมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X}=3.67$) และประเด็นของสถานที่ฝึกอบรมมีความสะดวกสบายปลอดภัยและมีความสะอาดเรียบร้อยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}=4.31$)

2.5 ด้านสื่อและเทคโนโลยีพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมหรือประโยชน์ของสื่อและเทคโนโลยีที่ได้รับจากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของ บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.82$) แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ยกเว้นประเด็นของอุปกรณ์การฝึกอบรมมีความเพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าฝึกอบรมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X}=3.33$) และประเด็นของอุปกรณ์ที่ใช้ในห้องบริการจำลอง มีความคล้ายคลึงกับอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}=4.07$)

2.6 ด้านอื่นๆพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานของ บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมหรือประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.50$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระหว่างปฏิบัติงานพนักงานได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานและผู้โดยสารอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ($\bar{X}=3.68$) แต่หลังฝึกอบรมพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่วอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.32$)

3. ความคิดเห็นของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกี่ยวกับความสามารถที่จะปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานของ บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) โดยรวมอยู่ใน

ระดับความคิดเห็นปานกลาง ($\bar{X}=3.49$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งประเด็นความรู้ความเข้าใจในการปฐมพยาบาลของพนักงานมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X}=3.02$)

4.เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน)

4.1 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ นั่นคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

4.2 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ นั่นคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

4.3 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานที่มีประสบการณ์การทำงานสายการบินต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าข้อ 1,2,3 คือ ด้านหลักสูตร ด้านเนื้อหา และด้านครูฝึกมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานที่มีประสบการณ์การทำงานสายการบินต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความแตกต่างกัน

5.เปรียบเทียบงบประมาณจากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) พบว่า งบประมาณต่อหัวปีปัจจุบัน (28,868 บาท) น้อยกว่างบประมาณต่อหัวปี พ.ศ. 2544 (32,324 บาท)

อภิปรายผล

1. จากการศึกษา ประสิทธิภาพของฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานเกี่ยวกับความเหมาะสมหรือประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมาก ยกเว้นด้านเนื้อหาที่มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ซึ่งแยกเป็นรายด้านดังนี้

1.1.1 ด้านหลักสูตรพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมหรือประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายข้อในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โสภิต หนูนภักดี (2541:95) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินหลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ความเหมาะสมของโครงสร้างหลักสูตรและรายวิชาการระหว่างภาคทฤษฎีและปฏิบัติตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตรครูฝึกและพนักงานมีความเห็นสอดคล้องกันว่า โครงสร้างหลักสูตรและรายวิชาการระหว่างภาคทฤษฎีและปฏิบัติส่วนใหญ่มีความเหมาะสมตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าหลักสูตรการฝึกอบรมมีความสำคัญต่อการฝึกอบรม

1.1.2 ด้านเนื้อหาพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมหรือประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก และปานกลางตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2540:95) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินผลโครงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์พบว่า ในการฝึกอบรมทั่วไปจุดเน้นจะอยู่ที่การใช้เนื้อหาสาระ (Subject content usage) และการประยุกต์ (Applications) มากกว่าการจำทังนี้เพราะผู้เข้ารับการอบรมจะทำประโยชน์ได้จากสิ่งที่เป็นเนื้อหาของการอบรมที่มีประโยชน์มากต่อประสิทธิผลของผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะขึ้นอยู่กับความสามารถที่คาดหวังจากผู้เข้ารับการอบรมในด้านการปฏิบัติงานบางอย่าง และการประยุกต์ใช้ความรู้ทางด้านเนื้อหาที่ได้มาจากการฝึกอบรม ซึ่งแสดงถึงการใช้เนื้อหาในการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ

1.1.3 ด้านครูฝึก พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมหรือประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานโดยรวมและ

รายช้อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เตื่อนใจ เกตุษา (2527:60) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการสอนของอาจารย์ตามความเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงพบว่า ประสิทธิภาพด้านการสอนของอาจารย์ต่ำทำให้เกิดปัญหาในการสอน เช่น การบอกรายละเอียดเกี่ยวกับเกณฑ์การตัดเกรด การบอกรายละเอียดล่วงหน้าเกี่ยวกับแนวการออกสอบ การตั้งปัญหาให้นักเรียนคิด การใช้อุปกรณ์การสอน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าถ้าครูฝึกมีประสิทธิภาพจะทำให้เกิดประโยชน์และไม่เกิดปัญหาในการฝึกอบรม

1.1.4 ด้านสภาพแวดล้อม พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมหรือประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานโดยรวมและรายช้อยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โสภิต หนูนุกัถิ (2541:111) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินหลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่าคุณภาพที่เรียนมีความเพียงพอและมีคุณภาพดี ซึ่งแสดงให้เห็นว่า สภาพแวดล้อมการฝึกอบรมมีความสำคัญต่อการฝึกอบรม

1.1.5 ด้านสื่อและเทคโนโลยี พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมหรือประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานโดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก แต่เมื่อพิจารณาในรายช้อยพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้น เรื่อง ความเพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าฝึกอบรมที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โสภิต หนูนุกัถิ (2541:111) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินหลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่าคุณภาพสื่อการเรียนการสอนและสถานที่ มีความเพียงพอและมีคุณภาพดี ซึ่งแสดงให้เห็นว่า สื่อและเทคโนโลยีการฝึกอบรมมีความสำคัญต่อการฝึกอบรม

1.1.6 ด้านอื่นๆ พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมหรือประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายช้อยพบว่า ระหว่างปฏิบัติงานได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานและผู้โดยสารในระดับมาก แต่หลังฝึกอบรมสามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่วในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ บุญคง หันจางสิทธิ์ (2540:229) ที่กล่าวว่า การฝึกอบรม เป็นกรรมวิธีที่จะเพิ่มพูนสมรรถภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานให้พัฒนาในด้านความคิด การกระทำ ความสามารถ ความรู้ ความชำนาญ และทัศนคติต่างๆ โดยมี

จุดมุ่งหมายที่จะยกระดับประสิทธิภาพในการทำงานและการผลิตในปัจจุบันและอนาคต หรือจะพูดเป็นภาษาเศรษฐศาสตร์ก็คือ เป็นกรรมวิธีที่จะเพิ่มพูนผลผลิตส่วนเพิ่ม (Marginal Product) ของแรงงานทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

1.2 ความคิดเห็นของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกี่ยวกับความสามารถที่จะปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ทองฟู ชินะโชติ (2531:2) ที่กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาพนักงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อการทำงานโดยมุ่งพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ

2.เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2.1 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรทัย ทองฤกษ์ฤทธิ์ (2538:103) ได้ศึกษา ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการฝึกอบรมในโครงการพัฒนาบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ กระทรวงศึกษาธิการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรทัย ทองฤกษ์ฤทธิ์ (2538:103) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการฝึกอบรมในโครงการพัฒนาบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ กระทรวงศึกษาธิการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานที่มีประสบการณ์การทำงานสายการบินต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประไพร์ คำพริกไทย (2539:145) ได้ศึกษา ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมครูผู้ควบคุมงานก่อสร้างโรงเรียน สังกัดกรมสามัญศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มี

ประสบการณ์ทางด้านการก่อสร้างต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมครูผู้ควบคุมงานก่อสร้างโรงเรียนแตกต่างกันที่ระดับ 0.05

3. ผลการเปรียบเทียบงบประมาณจากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า งบประมาณต่อหัวปีปัจจุบันน้อยกว่างบประมาณต่อหัวปี พ.ศ. 2544 แสดงว่า การฝึกอบรมขั้นพื้นฐานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นวลทิพย์ ควกุล (2537: 134) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการศึกษา เป็นการพิจารณาผลงานที่ทำลงไปว่าสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้ทุกประการ เสียต้นทุนต่ำ หรือประหยัดที่สุดนั่นเอง

จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานเกี่ยวกับความเหมาะสมหรือประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกี่ยวกับความสามารถที่จะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และงบประมาณของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อหัวปีปัจจุบันน้อยกว่างบประมาณต่อหัวปี พ.ศ. 2544 แสดงให้เห็นว่า การฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) นั้นมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องตามแนวคิดของ เทียนฉาย กิระนันท์ (2532:2) ที่กล่าวว่า การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่หรือที่ได้รับการจัดสรรอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจัดว่าเป็นประสิทธิภาพภายนอกของระบบการศึกษา ได้แก่ การจัดการศึกษาให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาจากผลผลิตเมื่อเทียบกับทรัพยากรหรือค่าใช้จ่ายในการผลิตกล่าวคือ ความสามารถจัดการผลิตให้ได้ผลผลิตเท่าเดิมหรือมีคุณภาพดีขึ้นโดยใช้ต้นทุนการผลิตต่ำกว่าเดิมแล้วถือว่าผลิตภาพสูง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่ากองฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ควรดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาการในด้านหลักสูตร เนื้อหา ครูฝึก สภาพแวดล้อม สื่อและเทคโนโลยี ดังนี้

1. ด้านหลักสูตร กองฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ควรดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาเรื่อง ระยะเวลาในการฝึกอบรมและการจัดลำดับขั้นตอนความยากง่ายของตารางการฝึกอบรมให้มีความสัมพันธ์กันมากขึ้น รวมทั้งควรเน้นภาคปฏิบัติให้มากโดยเฉพาะเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ต่างๆเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน

2.ด้านเนื้อหา กองฝึกอบรมชั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ควรดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาด้านเนื้อหาความรู้ในรายวิชาต่างๆ เช่น วิชาการ ฝึกป้องกันอุบัติเหตุบนอากาศยาน วิชาการปฐมพยาบาลเบื้องต้น วิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับไวน์ วิชาภาษาอังกฤษเบื้องต้นสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน วิชาลูกค้าสัมพันธ์ วิชาสมรรถภาพทางกาย ตามลำดับ อีกทั้งควรลดเนื้อหาวิชาที่ให้ประโยชน์ต่อการทำงานน้อยให้ลดน้อยลง

3.ด้านครูฝึก กองฝึกอบรมชั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ควรดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาในด้านวิธีการสอนของครูฝึกที่ควรกระตุ้นให้ผู้เข้าฝึกอบรมเกิดการพัฒนาตนเอง รวมทั้งควรจัดครูที่มีทักษะและประสบการณ์โดยมีมาตรฐานเดียวกัน

4.ด้านสภาพแวดล้อม กองฝึกอบรมชั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ควรดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาบรรยากาศของการฝึกปฏิบัติให้มีความคล้ายคลึงกับการปฏิบัติงานจริง ซึ่งจะทำให้ผู้เข้าฝึกอบรมมองสภาพบรรยากาศการปฏิบัติงานได้ชัดเจนขึ้น ทำให้เกิดความเข้าใจงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่วและรวดเร็ว รวมทั้งห้องปรับอากาศ ควรให้มีสภาพพร้อมการใช้เป็นห้องเรียน ไม่มีการติดขัดของเครื่องปรับอากาศ

5.ด้านสื่อและเทคโนโลยี กองฝึกอบรมชั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ควรดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาอุปกรณ์การฝึกอบรมให้เพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้ทดลองใช้อุปกรณ์อย่างทั่วถึงและไม่เกิดการติดขัดในการปฏิบัติงานจริง รวมทั้งควรใช้สื่อที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ สไลด์ เป็นต้น

6.ด้านอื่นๆ กองฝึกอบรมชั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ควรดำเนินการเพิ่มการอบรมจิตวิทยาการบริการ ปรับทัศนคติการให้บริการเพื่อให้เป็นมืออาชีพมากกว่าเพื่อรายได้ ควรส่งเสริมให้ใช้อุปกรณ์การเรียนการสอน ส่งเสริมการใช้ห้อง CBT (Computer base training) ควรจัดทำแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรมในทุกวิชาเพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตร และควรมีการเพิ่มหลักสูตรด้านภาษาเพิ่มขึ้น เช่น ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาเกาหลี เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1.ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งก่อนการฝึกอบรม ระหว่างการฝึกอบรมและหลังการฝึกอบรม เพื่อให้เห็นผลการวิจัยที่ชัดเจนขึ้น และสามารถวิเคราะห์ถึงประสิทธิผลของโครงการฝึกอบรม และเป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรต่อไป

2.ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการวิเคราะห์ด้านงบประมาณและผลตอบแทนจากการฝึกอบรมโดยพิจารณาจากงบกำไรขาดทุนในแต่ละปี เพื่อแสดงถึงความคุ้มค่าในการจัดการฝึกอบรมและแนวโน้มในการจัดการฝึกอบรมในอนาคต

3.ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเปรียบเทียบโครงการการฝึกอบรมอื่นๆภายในบริษัทหรือโครงการฝึกอบรมของหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรต่อไป

4.ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการเพิ่มกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้นหรือทำการวิจัยจากกลุ่มประชากร เพื่อให้ได้ผลที่มีความเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น

5.ในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาเจาะจงองค์ประกอบตัวแปรในการฝึกอบรมในแต่ละด้านในระดับลึก เพื่อให้การศึกษามีรายละเอียดมากขึ้นในการนำไปปรับปรุงรูปแบบการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กองฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.(2545) องค์ประกอบของหลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน. (เอกสารประกอบการฝึกอบรม).
- บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).(2545?) ประวัติ.(Online).แหล่งที่มา : www.thaiairways.com
- บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) : fpi-job-th.htm
- ฝ่ายฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.(2535) โครงสร้างหลักสูตรฝ่ายฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน. กรุงเทพฯ : ถ่ายเอกสาร.
- .(2540)รายงานประจำปี2540.กรุงเทพฯ : บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).
- .(2541)รายงานประจำปี2541.กรุงเทพฯ : บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).
- .(2543)รายงานประจำปี2543.กรุงเทพฯ :บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).
- กันตยา เพิ่มผล.(2541) การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน.กรุงเทพฯ : ฝ่ายเอกสารและตำราสถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- จินตนา พิงเจริญพงศ์.(2540) การศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อโครงการอบรมนักลงทุนรุ่นเยาว์ของบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (การศึกษาคณะศึกษาศาสตร์). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- จุฑามาศ สีดาพนธ์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์,กฤตยา บัวงาม เป็นผู้สัมภาษณ์,ที่ศูนย์ลูกเรือ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เมื่อ 10 กันยายน 2545.
- ทองฟู ชินะโชติ.(2531) การฝึกอบรมกับการพัฒนาบุคลากร. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เทียนฉาย กิระนันท์.(2532) การศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและปัญหาทางเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา. กรุงเทพฯ : องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- เทียนฉาย กิระนันท์.(2537) การเงินอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธงชัย สันติวงษ์.(2536) องค์การและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 8.กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช จำกัด
- ธนาคารแห่งประเทศไทย.(2546) อัตราเงินเฟ้อ.(Online).แหล่งที่มา :www.bot.or.th ธนาคารแห่งประเทศไทย : bothomepage/databank/EconData/Thai_Key/Thai_Key.asp
- เตือนใจ เกตุษา.(2527) ประสิทธิภาพการสอนของอาจารย์ตามความเห็นของนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- นวลทิพย์ ควกุล.(2527) เศรษฐศาสตร์การศึกษา.กรุงเทพฯ : คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นราทิพย์ ชุตินวงศ์.(2544) *ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์จุลภาค*. พิมพ์ครั้งที่ 5.กรุงเทพฯ : คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บัญชา แสนทวิ.(2538) *การศึกษารูปแบบเชิงเหตุผลของตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของครูผู้สอนในการจัดประสบการณ์ให้แก่เด็กระดับก่อนประถมศึกษา* สังกัด สำนักงานคณะกรรมการประถมศึกษาแห่งชาติ.ปริญญาการศึกษาดุสิตบัณฑิต สาขาการวิจัยและพัฒนาหลักสูตรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. กรุงเทพฯ : ถ่ายเอกสาร.

บุญคง พันจางสิทธิ์.(2541) *เศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์ : ประชากร แรงงาน การศึกษา ฝึกอบรม ศาสนธรรม สุขภาพอนามัย สิ่งแวดล้อม*.กรุงเทพฯ : คณะเศรษฐศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บุญชม ศรีสะอาด.(2535).*การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สุวิทย์สาส์น.

ประพีร์ คำพริกไทย.(2539) *ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมครูผู้ควบคุมงานก่อสร้างโรงเรียน สังกัดกรมสามัญศึกษา .หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการศึกษาผู้ใหญ่*.กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.

ประยูร ศรีประสาธน์และนฤมล ดันธสุเศรษฐ์.(2535) *การศึกษารายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของการศึกษา*.กรุงเทพฯ :โครงการวิจัยการพัฒนาคุณภาพโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตจังหวัดรอบกรุงเทพมหานคร.

ประวัติ สมเป็น.(2542) *หลักและวิธีการฝึกอบรมเกษตรกร*.กรุงเทพฯ : คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สถาบันราชภัฏสุรินทร์.

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์.(2529) *การวิจัยประเมินผล : หลักการและกระบวนการ*.กรุงเทพฯ : การพิมพ์พระนคร.

พนาลี ทองประเสริฐ.(2535) *ความจำเป็นในการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาองค์การพัฒนาเอกชนไทยในเขต กทม. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต*. กรุงเทพฯ :คณะสังคมสงเคราะห์ ม.ธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

พนิจดา วีระชาติ.(2543) *การฝึกอบรมกับการพัฒนาอาชีพ*.กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

พระมหาพินิต จันทน์เสนาะ.(2540) *ประสิทธิผลการฝึกอบรมคุณธรรมข้าราชการครู กทม. หลักสูตรผู้บริหารการศึกษาระดับสูง.พัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต(พัฒนาสังคม)*. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์บัณฑิต.ถ่ายเอกสาร.

พิทยา บวรวัฒนา.(2530) *ทฤษฎีและแนวการศึกษา ค.ศ.1887-1970*. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด เทพนมิตร การพิมพ์.

- พุทธชาด ลายประดิษฐ์.(2541) การฝึกอบรมนักบินการบินไทย:การวิเคราะห์ทางเศรษฐศาสตร์.
ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาการเศรษฐกิจ). กรุงเทพฯ : คณะ
พัฒนาการเศรษฐกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ภรณ์ มหามนต์.(2538) การประเมินประสิทธิผลขององค์การ.กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- วุฒิชัย จำรงค์.(2530,เมษายน). "การผลงานปฏิบัติการเพื่อผลิตภาพ",วารสารพัฒนบริหารศาสตร์ ปี
ที่ 27 ฉบับที่ 2
- วัชร วัชรเสถียร.(2539) การพัฒนาคุณภาพการบริการในด้านผู้ให้บริการ:ศึกษาเฉพาะกรณี
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด(มหาชน). ภาคนิพนธ์หลักสูตร
พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต.กรุงเทพฯ :โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากร
มนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วิจิตร อมรณพกุล.(2542) การวิเคราะห์หลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ
บริษัท การบินไทยจำกัด. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต.กรุงเทพฯ : คณะ
พัฒนาการเศรษฐกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ราชบัณฑิตยสถาน.(2539) พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525.พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพฯ :
อักษรเจริญทัศน์.
- รุ่ง แก้วแดง.(2539) รีเอ็นจิเนียริงระบบราชการไทย ภาค 2.กรุงเทพฯ : มติชน.
- ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ.(2543) การวัดด้านจิตพิสัย. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น
- ศ.ศิริระ.(2532, เมษายน-มิถุนายน). "การใช้สื่อเพื่อทำให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพมากขึ้น"
วารสาร เทคโนโลยีการศึกษา ปีที่ 1 ฉบับที่ 1
- ศิริกาญจน์ จันทร์เรือง.(2543) การเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ : คณะธุรกิจ
การเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้.ถ่ายเอกสาร.
- สิริวิลาส มณฑลโสภณ.(2537) การวิเคราะห์ต้นทุน/ผลตอบแทนโครงการพัฒนาทรัพยากรบุคคล:
กรณีศึกษาบริษัท การบินไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.ถ่ายเอกสาร.
- สินีนาง วังสาดาน.(2542) ความคิดเห็นของพนักงานกฏัยการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ต่อ
ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ :คณะพัฒนา
สังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.ถ่ายเอกสาร.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์.(2540) การประเมินผลโครงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.ถ่ายเอกสาร.
- สุชาติ วันสุทนต์.(2534) การฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และพนักงานฝ่ายช่าง
กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ :ถ่าย
เอกสาร.

- สุภมนัส ภารพบ.(2528) การเปรียบเทียบต้นทุนในการจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นสายสามัญของโรงเรียนรัฐบาลและเอกชน ศึกษาเฉพาะกรณีกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศ.ม.(เศรษฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.ถ่ายเอกสาร.
- โสภิต หนูนภักดี.(2541) การประเมินหลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : ม.เกษตรศาสตร์.ถ่ายเอกสาร.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.(2540) ม.ป.บ.แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 พ.ศ.2540-2544. กรุงเทพฯ : เม็ดทรายพรินติ้ง.
- เสนาะ ดีเยาว์.(2532) การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : พิมพ์ครั้งที่ 7 โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรทัย ทองฤกษ์ฤทธิ์.(2538) ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการฝึกอบรมในโครงการพัฒนาบุคคลทางด้านคอมพิวเตอร์ กระทรวงศึกษาธิการ. หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการศึกษาผู้ใหญ่. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.ถ่ายเอกสาร.
- อรุณ รักธรรม.(2535) การพัฒนาและการฝึกอบรมบุคคล : ศึกษาเชิงพฤติกรรม. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์.(2538) การบริหาร : ทักษะและการปฏิบัติ .พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : สนมสุภาพใจ.
- เอกวิทย์ ณ ถลาง.(2530) คุณภาพและประสิทธิภาพของการศึกษาไทยในปัจจุบัน. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Beach, Dale S.(1980). *Training. Personnel : The Management of People at Work* 4th ed., New York : Macmillan Publish Co., Inc.
- Becker,Gary S.(1964). *Investment in Human Capital : A Theoretical Analysis*. Columbia : Columbia University Press.
- Best,John W.(1981). *Research in Educations*. New Jersey : Prentice Hall
- Boydell, T.H.(1979). *A Guide to the Identification of Training Need*. Englad : The Priory Press
- Cochran, William G.(1977). *Sampling Techniques*.3rd ed. New York : John Wiley & Sons, Inc
- Cronbach, Lee J.(1970). *Essentials of Psychological Testing*.New York : Harper and Row,Publishers
- Good,C.V.(1973). *Dictionary of Education*.3rd ed.NewYork: McGraw-Hill

- Johnson, Richard A. & Bhattacharyya, Gouri K. (2001). *Statistics : principles and methods*. 4th ed. New York : John Wiley & Sons
- Pramley, Peter. (1991). *Evaluating Training Effectiveness : Translating Theory into Practice*. U.K.: The McGraw-Hill Book Company Ltd.
- Spiegel, Murray R. & Stephens, Larry J. (1999). *Schaum's outline of theory and problems of statistics*. 3rd ed. New York : McGraw –Hill
- Steers, Richard M. (1977). *Organizational Effectiveness a Behavioral View*. Santa Monica, California : Good Year Publishing Company, Inc.
- Tanke, Mary L. (1990). *Human Resource Management for the Hospitality Industry*. New York : Delmar Publishers Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

- 1.ชื่อ-สกุล รองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล
ตำแหน่ง อาจารย์ประจำภาควิชาเศรษฐศาสตร์
สังกัด ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- 2.ชื่อสกุล ดร. มนัส บุญประกอบ
ตำแหน่ง อาจารย์ประจำสำนักทดสอบทางจิตวิทยาและการศึกษา
สังกัด สำนักทดสอบทางจิตวิทยาและการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- 3.ชื่อสกุล ดร. เสรี ปรีดาศักดิ์
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน
สังกัด กองแผนงาน สำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาเอกชน กระทรวงการศึกษา
ศาสนา และวัฒนธรรม
- 4.ชื่อสกุล นางจุฑามาศ สีดานุพันธ์
ตำแหน่ง ผู้จัดการกองบริการฝึกอบรมระดับพื้นฐาน
สังกัด กองบริการฝึกอบรมระดับพื้นฐาน ฝ่ายฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
- 5.ชื่อสกุล นางสาวเสริมฉวี กรสินธุ์
ตำแหน่ง ผู้จัดการกองพัฒนาวิชาชีพและวิจัย
สังกัด กองพัฒนาวิชาชีพและวิจัย ฝ่ายพัฒนา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ภาคผนวก ค
แบบสอบถามในการทำวิจัย

สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

ปี 2545 และปัจจุบันอยู่ในระหว่างทดลองงาน

เรื่อง

ประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งจะเป็นแนวทางในการปรับปรุง และการพัฒนาการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)ในอนาคต รวมทั้งเป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานอื่นๆในการวิเคราะห์การฝึกอบรมเพื่อให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับ การฝึกอบรม และหน่วยงานอื่นๆ

จึงใคร่ขอให้ท่านได้โปรดกรอกแบบสอบถามให้ครบถ้วนทุกข้อ และขอขอบคุณในความ ร่วมมือมา ณ ที่นี้

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะได้อย่างอิสระ
เกี่ยวกับการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

นางสาวกฤตยา บัวงาม

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชา เศรษฐศาสตร์การศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

โปรดตอบแบบสอบถามดังต่อไปนี้ โดยใส่เครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงที่สุดให้ครบทุกข้อ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.เพศ () ชาย () หญิง

2.การศึกษา () ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี โปรดระบุ
สาขาวิชา.....

3. ประสบการณ์การทำงานสายการบิน () มีประสบการณ์ทำงาน.....ปี () ไม่มีประสบการณ์ทำงาน

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ปี 2545

ประเด็น	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสม หรือ ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ด้านหลักสูตร					
-วัตถุประสงค์ของหลักสูตรครอบคลุมกับการปฏิบัติงาน.....					
-ระยะเวลาในการฝึกอบรมเหมาะสมต่อการเรียนรู้.....					
-ตารางการฝึกอบรมมีลำดับขั้นตอนความยากง่ายสัมพันธ์กัน อย่างต่อเนื่อง.....					
-วิชาที่ทำการฝึกอบรมแบ่งออกเป็นหมวดหมู่ชัดเจน.....					
2.ด้านเนื้อหา					
-เนื้อหาในภาคปฏิบัติสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน.....					
-เนื้อหาในภาคทฤษฎีสามารถประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน...					
-ประโยชน์ที่ได้รับจากเรื่องต่างๆที่ได้รับจากการฝึกอบรม					
1) ความรู้และทักษะเกี่ยวกับหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน.....					
2) ความรู้เรื่องธุรกิจการบินพาณิชย์.....					
3) การฝึกป้องกันอุบัติเหตุภัยบนอากาศ.....					
4) ความรู้เรื่องการปฐมพยาบาลเบื้องต้น.....					
5) ภาษาอังกฤษเบื้องต้นสำหรับพนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน..					
6) การสร้างบุคลิกภาพที่ประทับใจ.....					
7) ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับ					
-สมรรถภาพทางกาย.....					
- ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับไวน์.....					
- ภาษาการบิน.....					

ประเด็น	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสม หรือ ประโยชน์ที่ได้รับการฝึกอบรม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
แบบฟอร์มและระเบียบการสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.....					
- วัฒนธรรมไทยและมารยาทในการบริการ.....					
- เสน่ห์ความเป็นไทย.....					
8) คุณภาพ : การบริการลูกค้าโดยรวม ในเชิงปฏิบัติ.....					
9) ลูกค้าสัมพันธ์.....					
10) ลักษณะเฉพาะทางบุคลิกภาพ					
3.ด้านครูฝึก					
-การสอนของครูฝึกกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาตนเอง.....					
-การสอนของครูฝึกกระตุ้นให้เกิดความเข้าใจและการเรียนรู้ที่ดี.....					
-เป็นที่ปรึกษาคอยแนะนำเมื่อเกิดปัญหาด้านต่างๆจากการฝึกอบรม.....					
-มีความรู้ ความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ต่างๆในการฝึกอบรม.....					
-มีความเอาใจใส่ต่อผู้เข้าฝึกอบรมอย่างทั่วถึง.....					
4.ด้านสภาพแวดล้อม					
-สถานที่ฝึกอบรมเอื้อหนุนต่อการเรียนรู้.....					
-สถานที่ฝึกอบรมมีความสะดวกสบายและปลอดภัย.....					
-สถานที่ฝึกอบรมมีความสะอาดเรียบร้อย.....					
-สภาพอากาศถ่ายเทได้ดีและไม่มีสิ่งใดมารบกวนสมาธิ.....					
-บรรยากาศการฝึกปฏิบัติคล้ายคลึงกับการทำงาน.....					
5.ด้านสื่อ และเทคโนโลยี					
-อุปกรณ์การฝึกอบรมมีความทันสมัยช่วยให้เข้าใจง่าย.....					
-อุปกรณ์ที่ใช้ในห้องบริการจำลองมีความคล้ายคลึงกับอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน.....					
-อุปกรณ์ที่ใช้ในห้องจำลองด้านความปลอดภัยมีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน.....					
-อุปกรณ์การฝึกอบรมมีความเพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าฝึกอบรม.....					
6.อื่นๆ					
-หลังฝึกอบรมสามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่วไม่ติดขัด.....					
-ระหว่างปฏิบัติงานได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานและผู้โดยสารเป็นอย่างดี.....					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ปี 2545

คำชี้แจง ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อควรปรับปรุง หรือข้อควรพัฒนาในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อย่างไร โปรดเขียนตอบตามประเด็นข้างล่างต่อไปนี้

1. หลักสูตร.....
.....
.....
.....
- 2.เนื้อหา.....
.....
.....
.....
- 3.ครูฝึก.....
.....
.....
.....
- 4.สภาพแวดล้อม.....
.....
.....
.....
- 5.สื่อและเทคโนโลยี.....
.....
.....
.....
- 6.อื่นๆ.....
.....
.....
.....

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบคำถามจนครบทุกข้อ

สำหรับหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน(IM)

เรื่อง

ประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งจะเป็นแนวทางในการปรับปรุง และการพัฒนาการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)ในอนาคต รวมทั้งเป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานอื่น ๆ ในการวิเคราะห์การฝึกอบรมเพื่อให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับ การฝึกอบรม และหน่วยงานนั้นๆ

จึงใคร่ขอให้ท่านได้โปรดกรอกแบบสอบถามให้ครบถ้วนทุกข้อ และขอขอบคุณในความ ร่วมมือมา ณ ที่นี้

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถที่จะปฏิบัติงานอย่างมี คุณภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน

ตอนที่ 2 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะได้อย่างอิสระ เกี่ยวกับการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

นางสาวกฤตยา บัวงาม

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชา เศรษฐศาสตร์การศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถที่จะปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรม
 ขึ้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างทดลองงาน

รายการ	ระดับความสามารถ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
หลังการฝึกอบรมในโครงการฝึกอบรมขึ้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทำให้พนักงานมีคุณภาพหรือคุณสมบัติต่อไปนี้ในระดับใด					
1.ความรู้โดยรวมเกี่ยวกับนโยบายบริษัทและกฎระเบียบเฉพาะของลูกเรือ					
2.ความรู้ด้านภาษาอังกฤษ.....					
3.ความรู้ความเข้าใจพื้นฐานของขั้นตอนการบริการบนเครื่องบินที่ถูกต้อง					
4.ความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญของงานบริการและสามารถตอบสนองผู้โดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
5..ความสามารถในการถ่ายทอดและการสื่อความหมาย.....					
6.ความรู้ความเข้าใจในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น.....					
7.การเตรียมการในงานที่รับผิดชอบ.....					
8.ความพร้อมในการบริการผู้โดยสาร.....					
9.การแสดงพฤติกรรมอย่างเหมาะสมและมีมารยาทที่ดี.....					
10.ความรู้ ความเข้าใจในพฤติกรรมของคนในสังคมหลายๆแบบ.....					
11. ความเข้าใจหลักพื้นฐานของการทำงานเป็นที่อย่างมีประสิทธิภาพ.					
12.ความสามารถปรับสภาพร่างกายและจิตใจได้ทุกสถานการณ์.....					
13.ความเข้าใจรูปแบบการทำงานต่างๆของเครื่องบินแต่ละแบบ.....					
14.ความตระหนักถึงความปลอดภัยและสามารถควบคุมสถานการณ์ต่างๆได้อย่างเหมาะสม.....					
15.ความมั่นใจในการสื่อสารของพนักงาน.....					
16.ความรู้สึกรู้สึกภูมิใจที่ได้ช่วยเหลือผู้โดยสาร.....					
17.ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญขณะปฏิบัติงานในหน้าที่.....					
18.ความเชื่อมั่นในตนเอง.....					
19.ความมั่นคงทางอารมณ์และใช้เหตุผลในการตัดสินใจ.....					
20.การปรับตัวและปรับปรุงตนเอง.....					
21.ความสามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่วและถูกต้อง.....					
22.อุปกรณ์การปฏิบัติงานได้รับการดูแลอย่างเรียบร้อยและถูกวิธี.....					
23.พนักงานมีคุณสมบัติเหมาะสมแก่การเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีคุณภาพ.....					

ตอนที่ 2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ปี 2545

คำชี้แจง ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อควรปรับปรุง หรือข้อควรพัฒนาให้พนักงานต้อนรับที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานให้เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีคุณภาพอย่างไร โปรดเขียนตอบคำถามข้างล่างต่อไปนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบคำถามจนครบทุกข้อ

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล

นางสาวกฤตยา บัวงาม

วันเดือนปีเกิด

6 มีนาคม 2519

สถานที่เกิด

จ.สุรินทร์

สถานที่อยู่ปัจจุบัน

28/430 ซ.มูลทรัพย์ ถ.รามคำแหง แขวงสวนหลวง

เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2541

ศ.บ. (เศรษฐศาสตร์การค้าระหว่างประเทศ)

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

พ.ศ. 2546

ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การศึกษา)

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร