



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 10
"Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward"

ทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ส่งผลต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพ Attitudes of Flight Attendants Contributing to Their Quality Service Provision

ประภัสสร หนูพรหม¹, ผศ.ดร. รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์²

¹ นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการท่องเที่ยวและบริการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

² อาจารย์ประจำหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและบริการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ส่งผลต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพ โดยการใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากผู้ประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน ผู้ใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง ร่วมกับวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบกอนทิมะ เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ร่วมกับการสัมภาษณ์กลุ่ม และการสังเกตแบบมีส่วนร่วม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์แบบแก่นสาระ ผลการวิจัย พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย มีทัศนคติต่อการให้บริการที่มีคุณภาพ ตามแนวคิดทัศนคติของ Ajzen & Fishbein (1980) ซึ่งประกอบด้วย (1) มิติด้านความเชื่อและการรับรู้ (2) มิติด้านอารมณ์ ความรู้สึก และ (3) มิติด้านพฤติกรรม โดยในมิติด้านความเชื่อและการรับรู้ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมองว่าการให้บริการที่มีคุณภาพ หมายถึง ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดีและการบริการเป็นงานที่น่าภูมิใจ เพราะสามารถทำให้ผู้โดยสารเกิดความสะดวกสบายในระหว่างการเดินทางได้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สำหรับทัศนคติในด้านอารมณ์ และความรู้สึก มี 2 ประการ ได้แก่ ความรู้สึกภูมิใจในงานและการมีความสุขในการทำงาน และทัศนคติในด้านพฤติกรรม ประกอบด้วยพฤติกรรม หรือ การแสดงออก 2 ด้านด้วยกัน คือการพัฒนาบุคลิกภาพให้ดีขึ้น และการฝึกฝนด้านภาษาต่างประเทศ

คำสำคัญ ทัศนคติ, คุณภาพการบริการ, พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

Abstract

The objective of this research was to examine attitudes of Thai flight attendants that contribute to their quality of service provision. This research employed a qualitative research method., Data were collected from 15 informants who were flight attendants with a minimum of 2 years experiences. . They were selected by a combination of purposive sampling and snowball sampling. Semi-structured interviews, focus group and participant were utilized as means of data collection. Data were then analyze by thematic analysis. The findings of the study showed that three main dimensions of attitudes according to the concept of Ajzen & Fishbein (1980) were identified including: (1) cognitive dimension; (2) affective dimension; and (3) behavioral dimension. In terms of the cognitive dimension, the



data analysis showed that the informants believed that in order to provide high quality service, flight attendants needed to have problem-solving skills and believed that service was a kind of job that they should be proud of. As for the affective dimension, it was found that pride of being flight attendant and being happy in the job were significant factors. Lastly, the informants perceived that to provide high quality service, they needed to keep developing themselves and learn foreign language.

Keywords: Attitudes, Quality of Service, Flight Attendants

บทนำ

ในการเดินทางสู่จุดหมายปลายทางในแต่ละเส้นทางด้วยการโดยสารเครื่องบินนั้น แนนอนยอมประกอบไปด้วยบุคลากรจำนวนมากทั้งที่พบปะกับผู้โดยสารโดยตรงและส่วนที่ไม่ได้พบปะกับผู้โดยสารโดยตรง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นส่วนที่ต้องพบปะกับผู้โดยสารโดยตรงและนับว่าบุคลากรที่มีความใกล้ชิดกับผู้โดยสาร ทำหน้าที่ดูแลผู้โดยสาร ที่เลือกการเดินทางทางอากาศด้วยเครื่องบิน มีหน้าที่ดูแลในเรื่องของความปลอดภัยและบริการในสิ่งที่สามารถเอื้ออำนวยให้ผู้โดยสารเกิดความสะดวกสบายในระหว่างการเดินทางให้ได้อย่างดีที่สุดในแต่ละประเภทของตัวโดยสารของผู้โดยสารที่ได้เลือกสรรมา ลักษณะธรรมชาติของงานบริการมักจะมาพร้อมกับการตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าผู้มาใช้บริการอยู่แล้ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ความคาดหวังของผู้มาใช้บริการยังต้องมีส่วนมากกว่างานบริการโดยทั่วไป เนื่องจากเป็นลักษณะงานบริการที่มีคุณภาพสูงในสายตาของผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการการเดินทางด้วยเครื่องบิน ด้วยเหตุนี้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องเข้าใจในลักษณะธรรมชาติของต้องมีการปรับตัวและปรับทัศนคติให้เข้าใจในลักษณะของงาน จะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพและสามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้โดยสารที่มาใช้บริการได้ ด้วยเหตุนี้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำเป็นต้องเข้าใจทัศนคติของตนเอง ทัศนคติที่มีต่องานบริการ ทัศนคติที่มีต่อผู้โดยสาร และอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เนื่องจากทัศนคติมีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งสำหรับงานบริการโดยเฉพาะงานบริการที่ผู้ให้บริการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ปัจจุบันนี้สายการบินต่างๆมีกลยุทธ์ในการจัดการที่แตกต่างกันไป เพื่อให้เป็นทางเลือกที่ดีที่สุดให้กับผู้โดยสาร มีการแข่งขันกันสูง มีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้โดยสารที่มาใช้บริการของทางสายการบินเกิดความพึงพอใจสูงสุด ดังนั้นทักษะในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำเป็นต้องได้รับการฝึกฝนเพื่อให้เกิดการให้บริการที่น่าประทับใจแก่ผู้โดยสาร มีทักษะในการสื่อสารโดยเฉพาะการใช้ภาษาอังกฤษและภาษาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง การให้ข้อมูลเพื่อการบริการในฐานะเครื่องมือสมัยใหม่สนองความต้องการผู้โดยสาร ตลอดจนมีความแม่นยำในการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ความเข้าใจในผู้โดยสารต้องสร้างความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง สามารถให้บริการอย่างแตกต่างเป็นรายบุคคลได้ เป็นแนวโน้มการบริการยุคใหม่ มีความพยายามสร้างบริการแบบเจาะจงตรงใจ การตอบสนองอย่างเต็มที่และรวดเร็ว ทำให้ผู้โดยสารรู้สึกว่าการให้บริการคือเพื่อนที่ดีทุก ๆ จุดการให้บริการมีประสบการณ์ดีเสมอ ตลอดจนมีความเอาใจใส่ดูแลสม่ำเสมอ ความเข้มแข็งในงานบริการ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องเข้มแข็งทั้งร่างกายและจิตใจ มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งเพื่อการขับเคลื่อนที่เป็นเลิศ และสร้างความเข้มแข็งเกี่ยวกับการบริการ



ภายใน ดังนั้นทัศนคติที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ หรือ คุณภาพของการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกภายในของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง อันเป็นผลมาจากประสบการณ์การเรียนรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้น และความรู้สึกดังกล่าวเป็นตัวกำหนดให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรม หรือแนวโน้มของการตอบสนองต่อสิ่งนั้นในทางใดทางหนึ่ง อาจเป็นทางสนับสนุนหรือโต้แย้งคัดค้าน (ไพศาล หวังพานิช, 2543) อีกทั้งยังหมายถึง ความรู้สึกพอใจ ไม่พอใจ ชอบ หรือไม่ชอบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (สงบ ลักษณะ, 2540) อาจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกอย่างมั่นคงต่อบุคคลหรือสถานการณ์ใด ๆ ที่อาจเป็นไปได้ ขัดแย้งหรือเป็นกลางก็ได้ ซึ่งเป็นผลของการรับรู้เกี่ยวกับลักษณะที่ดีหรือเลวของบุคคล หรือสถานการณ์นั้น ๆ (ดวงเดือน พันธุมนาวิน, 2538) และอาจหมายถึงพฤติกรรมหรือความรู้สึกทางด้านจิตใจที่มีต่อสิ่งเร้าสิ่งหนึ่งสิ่งใดทางสังคม รวมทั้งเป็นความรู้สึกที่เกิดจากการเรียนรู้เกี่ยวกับสิ่งเร้าหรือเกี่ยวกับประสบการณ์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง (ธีระวุฒิ เอกะกุล, 2549)

Ajzen & Fishbein (1980) ได้อธิบายถึง องค์ประกอบของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติมีความซับซ้อนประกอบด้วย ความรู้สึกและความเชื่อของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งและการกระทำของบุคคลซึ่งมี แนวโน้มในการตอบสนองต่อสิ่งดังกล่าว ซึ่งได้แบ่งองค์ประกอบของทัศนคติออกเป็น 3 มิติ ดังต่อไปนี้ (1) องค์ประกอบด้านความคิดและความเชื่อเป็นองค์ประกอบเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจ รวมทั้งความเชื่อของบุคคลนั้นที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (2) องค์ประกอบด้านอารมณ์และความรู้สึกเป็นองค์ประกอบทางด้านความรู้สึกของบุคคลซึ่งมีอารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เป็นการแสดงความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคลที่มีทัศนคติต่อสิ่งนั้น และ (3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรมเป็นองค์ประกอบของทัศนคติ ที่เป็นแนวโน้มในการแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งทีบุคคลมีทัศนคติ ซึ่งได้รับอิทธิพลจากความเชื่อและความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับสิ่งนั้น

จากการทบทวนวรรณกรรมด้านงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งได้แก่ ผลงานวิจัยของ นายิกา มาธุพันธ์ (2550) และงานวิจัยของ สุวนิชย์ ปทุมเหลาภิบาล (2550) พบว่า ทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความเห็นต่อการให้บริการบนเครื่องบินด้วยเสน่ห์แบบไทย และคุณค่าของวัฒนธรรมไทยโดยเห็นด้วยมาก

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

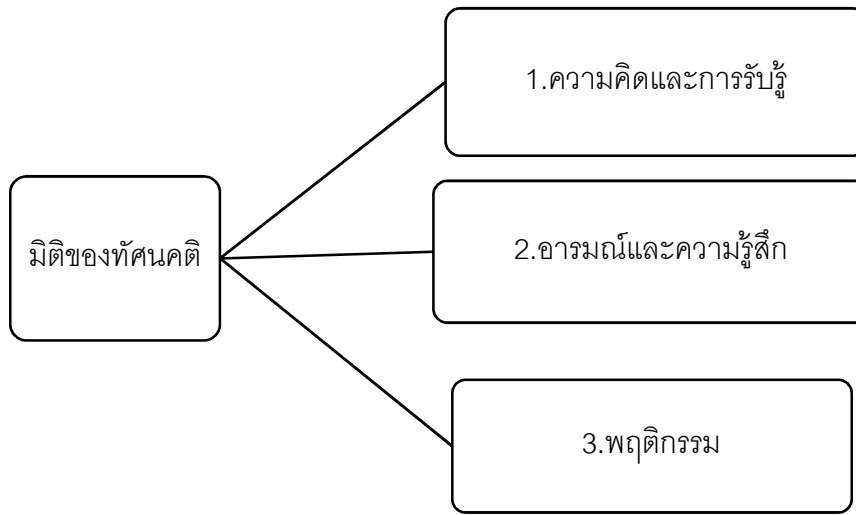
เพื่อศึกษาทัศนคติที่ส่งผลต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 10
 "Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward"

กรอบแนวคิดของงานวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้มุ่งศึกษาใน ประเด็นหลักคือ ทักษะคิดที่ส่งผลต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยใช้กรอบแนวคิดด้านมิติของทัศนคติของ Ajzen & Fishbein (1980) โดย แบ่งออกเป็น 3 ด้านด้วยกันได้แก่ (1) ด้านความเชื่อ การรับรู้ (2) ด้านอารมณ์ ความรู้สึก และ (3) ด้าน พฤติกรรม ดังมีรายละเอียดดังแผนภูมิดังนี้



แผนภูมิตี 1: มิติของทัศนคติ
 ที่มา: Ajzen & Fishbein (1980)

วิธีการดำเนินการวิจัย

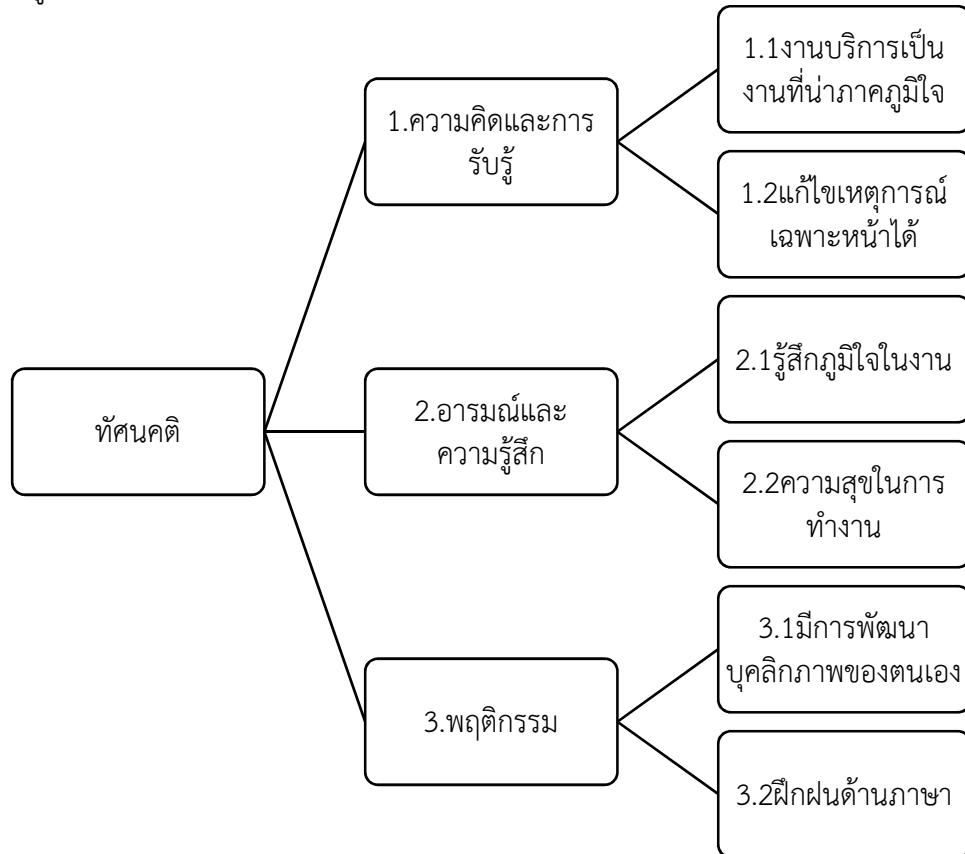
งานวิจัยนี้ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เป็นแนวทางในการดำเนินงานวิจัย โดย คัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลซึ่งคือ พนักงานต้อนรับบนสายการบินที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน โดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจงร่วมกับการคัดเลือกแบบกอนหิมะ ใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วย การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interviews) ร่วมกับการสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus group) และการสังเกตแบบผู้วิจัยมีส่วนร่วมในกิจกรรม (The participant as observer) ดำเนินการตั้งแต่ สิงหาคม 2561 ถึง กุมภาพันธ์ 2562 โดยการใช้วิธีการทั้งสามอย่างร่วมกันนี้สามารถทดสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล และยังถือเป็นการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) อีกด้วย โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิง คุณภาพแบบที่เรียกว่าการวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic analysis) ซึ่ง Braun and Clarke (2006) ได้สรุป ขั้นตอนในการทำการวิเคราะห์แบบนี้ไว้ประกอบด้วย 6 ขั้นตอนได้แก่ (1) ทบทวนทำความเข้าใจกับข้อมูล (2) กำหนดรหัส จัดระเบียบเป็นชุดข้อมูล (3) รวมรหัสชุดข้อมูลจัดตั้งประเด็นหลัก (4) รวมประเด็นหลักจัดทำ แผนผัง (5) กำหนดและตั้งชื่อประเด็น และ (6) การเขียนรายงานวิจัย

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่า ทักษะคิดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ส่งผลต่อการให้บริการอย่างมี คุณภาพ โดยใช้กรอบแนวคิดทางด้านมิติของทัศนคติโดย Ajzen & Fishbein (1980) มีดังนี้ (1) ด้านความ



เชื่อ และการรับรู้ได้แก่ การมีโอกาสท่องเที่ยวและมีความสุข มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
 หน้า (2) ด้านอารมณ์ และความรู้สึก ได้แก่ ความภาคภูมิใจในหน้าที่การงาน มีความสุขในการในการทำงาน
 และ (3) ด้านพฤติกรรม ได้แก่ มีการพัฒนาบุคลิกภาพของตนเอง และฝึกฝนด้านภาษาเพิ่มเติม โดยมี
 รายละเอียดตามแผนภูมิดังต่อไปนี้



แผนภูมิที่ 2: ทัศนคติที่ส่งผลต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตามที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น ผลการวิจัยที่เกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดด้านมิติของทัศนคติได้ดังนี้

1. ความเชื่อ และการรับรู้

1.1) งานบริการเป็นงานที่น่าภาคภูมิใจ ถือเป็นงานที่คุณค่าในอาชีพนี้พบว่า ได้มีโอกาสให้บริการผู้โดยสารที่มีความหลากหลายแตกต่างกันไป ทำให้ได้เรียนรู้ลักษณะนิสัยของผู้คนจากที่ต่างๆกัน ทั้งในด้านเชื้อชาติ วัฒนธรรมที่ต่างกัน ได้มีโอกาสดูแลผู้โดยสารในช่วงระยะเวลาหนึ่งช่วงสั้นที่ได้ให้ความไว้วางใจให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ให้บริการตลอดการเดินทางในเที่ยวบินนั้นๆ หลังจากผ่านการทำงานในเริ่มต้นที่ได้ดูแลผู้โดยสารในชั้นประหยัดและก็ได้ได้รับความก้าวในงาน ได้รับการเลื่อนขั้นให้ดูแลผู้โดยสารในชั้นธุรกิจซึ่งมีรายละเอียดในการทำงานมากกว่า ดังคำกล่าวของ P2 ที่ว่า “...ผ่านไปประมาณ 2ปีได้ไปบินบิสซิเนสคลาส...รู้สึกเหมือนเป็นการยกระดับเราในจุดๆหนึ่ง ที่เรารู้สึกเหมือนกับการก้าวหน้ามากขึ้น...ตอนแรกที่มาเทรนรู้สึกแบบ...เป็นคนหนึ่งที่ถูกละทิ้งที่ได้ไปเทรน...”



1.2) ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ นั้นอาจกล่าวได้ว่าด้วยลักษณะของอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอาชีพที่ต้องทำงานแข่งกับเวลา ในการให้บริการต่อผู้โดยสารให้ได้รับความพึงพอใจ และปราศจากข้อบกพร่อง อีกทั้งท่ามกลางสภาวะการณ์ที่เร่งรีบและด้วยข้อจำกัดหลายประการ อาทิ เช่น จำนวนของอาหารแต่ละรายการ ความแตกต่างทางวัฒนธรรม และลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้โดยสาร เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยให้เกิดเหตุการณ์ไม่คาดฝัน ปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งเป็นหน้าที่ของพนักงานต้อนรับในการแก้ไขปัญหาเหล่านั้นให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภา โดประเสริฐ (2552) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านอายุ การศึกษา อาชีพที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่แตกต่างกัน ดังนั้นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงรับรู้ได้ถึง ความจำเป็นในการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าซึ่งมักเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้บ่อยครั้งในการทำงาน ดังคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่ระบุว่า “อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องเป็นคนคิดไวแก้ไขสถานการณ์เก่งและต้องใจเย็น ...”

2.อารมณ์และความรู้สึก

2.1) รู้สึกภูมิใจในงาน เนื่องจากเป็นอาชีพในฝันของหญิงสาวหลายคน จะเห็นได้ว่าการรับสมัครพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้นได้รับความสนใจจากหญิงสาวจำนวนมาก ทำให้เกิดการแข่งขันในด้านต่างๆ อาทิเช่น บุคลิกภาพ ทักษะทางภาษา ตลอดจนความรู้ทั่วไป และแน่นอนว่าผู้ที่ผ่านการคัดเลือกนั้นย่อมมีความดีใจ และภูมิใจในความสามารถของตน อีกทั้งหากได้รับการคัดเลือกไปปฏิบัติงานในระดับที่สูง ย่อมแสดงให้เห็นว่าเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ได้รับความไว้วางใจ ย่อมทำให้เกิดความปลื้มปิติ และยิ่งภาคภูมิใจมากยิ่งขึ้นอีกด้วย ดังคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่ว่า “รู้สึกว่าเป็นการยกระดับในจุดจุดหนึ่งที่เรารู้สึกเหมือนกับมีความก้าวหน้ามากขึ้นเป็น หากถูกเลือกให้ไปเทรนในชั้นนักธุรกิจเหมือนมีทางเลือกมากขึ้นมีความภูมิใจจะ”

2.2) มีความสุขในการทำงาน เป็นคนที่รักในงานบริการ อาจกล่าวได้ว่า อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินถือเป็นงานทางด้านการบริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้ผู้โดยสาร ดังนั้นคุณสมบัติที่สำคัญประการหนึ่งคือ ต้องเป็นผู้ที่มีจิตใจรักงานบริการ โดยหากบุคคลทำในสิ่งที่ตนรักแล้วย่อมสามารถทำได้ดีที่สุด ดังคำกล่าวที่ว่า ทำสิ่งที่ตนรักและรักในสิ่งที่ตนทำ

3 .ด้านพฤติกรรม

3.1) มีการพัฒนาบุคลิกภาพ โดยจากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า โดยทั่วไปในการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับนั้นจำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดี เพื่อสื่อสารถึงภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรสายการบินทั้งในขณะปฏิบัติหน้าที่ และนอกเวลางาน นอกจากนี้แล้วบุคลิกภาพยังมีความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานด้านบริการในหลายมิติ ได้แก่ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ช่วยกำหนดทิศทางการทำงาน มีผลต่อความน่าเชื่อถือ และมีอิทธิพลต่อการปรับตัวให้เข้ากับคนอื่น (รวิวรรณ โประรุ่งโรจน์, 2551)

3.2) ฝึกฝนด้านภาษา โดยทั่วไปแล้วลักษณะงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้น ย่อมต้องติดต่อสื่อสารกับผู้โดยสาร เพื่อนร่วมงาน และบุคคลอื่นๆอยู่แล้ว ด้วยถือว่าเป็นพนักงานส่วนหน้า (Frontline employees) มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับผู้เกี่ยวข้อง ดังนั้นทักษะทางด้านภาษาจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง อีกทั้งหากปฏิบัติงานกับสายการบินต่างชาติด้วยแล้ว ทักษะทางด้านภาษาที่ 3 ถือว่ามีความจำเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพื่อให้ได้รับการยอมรับและเป็นส่วนหนึ่งในสังคมนั้น ดังนั้นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงต้องฝึกฝนทักษะ



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 10
"Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward"

ทางด้านภาษา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ภาษาที่ 3 โดยสายการบินบางแห่งได้ใช้เกณฑ์ทางด้านนี้ในการพิจารณาความก้าวหน้าในหน้าที่การงานอีกด้วย

สรุปผลการวิจัย

จากผลของงานวิจัยสามารถสรุปได้ว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่รับรู้ทัศนคติที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของตน โดยมีทั้งส่วนที่เป็นทางกายภาพ เช่นในด้านของบุคลิกภาพ และในด้านของจิตใจ ทั้งนี้เพื่อพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศทางด้านบริการ และ ทัศนคติบางประการยังส่งผลต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของพวกเขาอีกด้วย

บรรณานุกรม

- กฤษณา ศักดิ์ศรี. (2534). *มนุษย์สัมพันธ์ เล่ม 1*. กรุงเทพฯ: อักษรพิทยา .
- ชาย โพธิ์ลีตา. (2552). *ศาสตร์และศิลปะแห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ*. (พิมพ์ครั้งที่ 4) กรุงเทพมหานคร: อมรินทร์พริ้นติ้ง แลนด์ พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน).
- รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2558). *พฤติกรรมนักท่องเที่ยว*. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์
- รัตนะ บัวสนธ์. (2560). *วิจัยเชิงคุณภาพการศึกษา*. (พิมพ์ครั้งที่ 5) กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2550). *มนุษย์สัมพันธ์ : พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมศักดิ์ ขาวลาภ. (2544). *ภาวะผู้นำ การจูงใจ และทีมงาน*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สุนิษฐ์, ปทุมเทวาภิบาล. (2550). *ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับต่อการให้บริการบนเครื่องบินด้วยเสน่ห์แบบไทย*. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อรุณ รักธรรม. (2537). *ทฤษฎีองค์การและพฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: สถาบัน
- Ajzen, I. & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall.
- Braun, V and Clarke, V. (2006) "Using Thematic Analysis in Psychology" *Qualitative Research in Psychology* 3(2) pp. 77-101.
- Lincoln Y.S, and Guba, E.G. (1985) *Naturalistic Inquiry*. Newbury Park CA: Sage Publications.
- Lyons, E and Coyle, A (2016) *Analysis Qualitative Data in Psychology* California: SAGE Publications Ltd.
- Sharpley, R. (2003). *Tourism, tourists & society (3 rd (revised) ed.)*. Huntingdon, England: ELM.