

| | |
|----------------------|--|
| หัวข้อ | ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านความปลอดภัย กรณีศึกษา: บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) |
| อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก | ดร. วิลาศ ดวงกำเนิด |
| ชื่อผู้เขียน | นางสาวสุกัญญา หรุสักษณ์านนท์ |
| ชื่อปริญญา | ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน |
| ปีการศึกษา | 2559 |

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ สถานภาพการสมรส อายุ ระดับการศึกษา และอายุงานในการปฏิบัติงาน และ 3) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการฝึกอบรมหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านความปลอดภัย กรณีศึกษา บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 132 ชุด และการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานการทดสอบค่า (t-test) และ (One-Way ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่า 1) ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านความปลอดภัย กรณีศึกษาบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)พบว่า โดยรวมทุกด้านหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งหัวหน้าพนักงานมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในด้านแผนการฝึกอบรม และอุปกรณ์การสอน เป็นอันดับสูงสุด รองลงมามีความพึงพอใจใน ด้านหลักสูตรการฝึกอบรมหัวหน้าพนักงานต้อนรับในอากาศยาน ด้านวิทยากรผู้ฝึกอบรมให้ความรู้ ด้านเกณฑ์ และมาตรฐานในการทดสอบ ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม ด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม และด้านสถานที่ฝึกอบรม ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านความปลอดภัย กรณีศึกษา บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า หัวหน้าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา และอายุงานในการปฏิบัติงานมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยภาพรวม และความพึงพอใจในรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ยกเว้นปัจจัย ด้าน เพศ หัวหน้าพนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในภาพรวม และรายด้านทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และ3) ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการฝึกอบรมหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านความปลอดภัย กรณีศึกษาบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)พบว่า จากการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างกับหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 5 คน พบว่า โดยรวมไม่พบปัญหาอุปสรรคในการเข้ารับการฝึกอบรมหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านความปลอดภัย กรณีศึกษา บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และโดยรวมมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมร้อยละ 90

| | |
|-----------------------|--|
| Title | The Satisfaction toward the Flight Purser with Safety Training |
| Course | A Case Study of Bangkok Airways Public Company Limited |
| Advisor | Vilas Duangkumnerd, Ph. D. |
| Author | Miss Sukanya Rhoolucksananon |
| Project degree | Master of Arts (Aviation Industry) |
| Academic year | 2016 |

Abstract

The purposes of this study were 1) to examine the satisfaction Flight purser safety training course a case study of Bangkok Airways Public Company Limited, 2) to make a comparison of satisfaction toward the flight purser safety training course a case study of Bangkok Airways Public Company Limited categorized by genders, marital status, ages, educational stage, duration of work experience and 3) to explore problems and challenges found in the safety training regarding the procedure during the unusual occurrence on the aircraft of the flight purser safety training course a case study of Bangkok Airways Public Company Limited. The instrument for data collection were 132 copies of questionnaires and in-depth interviews. Data were analyzed by descriptive statistical analysis through percentage, mean, standard deviation, t-test, and One-Way ANOVA.

The results of the study were as follows: 1) the overall aspects of satisfaction toward the flight purser safety training course a case study of Bangkok Airways Public Company Limited have the highest satisfaction degree. The Flight Purser expresses the highest satisfaction toward the training lesson plan and teaching materials. The following satisfactions were toward the curriculum of an improvement training programme for flight purser in the aircraft, the instructors, the training evaluation criteria, the trainers and the training venue, which gained highest satisfaction degree, 2) the findings of comparative study on satisfaction toward the flight purser safety training course a case study of Bangkok Airways Public Company Limited indicated that the overall difference among flight purser regarding the marital status, ages, educational stage and duration of work experience was statistically significant at 0.05 level which consistent with the hypothesis except in the aspect of gender where the overall satisfaction toward the training of both male and female participants was statistically indifferent and 3) the study results on problems and challenges found in the safety training regarding the procedure during the unusual occurrence on the aircraft of the flight purser safety training course a case study of

(3)

Bangkok Airways Public Company Limited revealed that, from the in-depth interviews with flight purser of Bangkok Airways Public Company Limited, showed that in the overall aspects there are no challenges during the training participation and the flight purser have the overall satisfaction toward the safety training at 90 percent.

Keywords: Training, Flight Purser, Bangkok Airways Public Company Limited