

อุรกฤษฎ์ ประชากุล: รูปแบบการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ  
ไทย (THE DEVELOPMENT MODEL OF THE CAREER PATH OF THAI CABIN CREW)

อาจารย์ที่ปรึกษา: อ. ดร.อภิรดา นามแสง, 116 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวกับความก้าวหน้าในสายงาน  
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของไทย 2) นำเสนอรูปแบบความก้าวหน้าในสายงานพนักงาน  
ต้อนรับบนเครื่องบิน กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 ระดับปฏิบัติการของ  
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินไทย จำนวน 357 คน และพนักงานต้อนรับบน  
เครื่องบินของสายการบินไทยสมายล์ จำนวน 162 คน กลุ่มที่ 2 ระดับผู้บริหาร และหัวหน้างานของ  
สายการบินไทย และสายการบินไทยสมายล์ องค์กรละ 6 คน รวม 12 คน เครื่องมือในการวิจัย  
ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก สำหรับสถิติในการวิเคราะห์ ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย  
และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่เกี่ยวกับความก้าวหน้าในสายงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน  
ของไทย อันดับที่ 1 ได้แก่ ด้านบุคลากร ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลตอบแทนและปัจจัยด้านสุขภาพ  
เป็นปัจจัยย่อย อันดับที่ 2 ได้แก่ ปัจจัยด้านองค์กร โดยมีปัจจัยขนาดขององค์กร และปัจจัยด้านผล  
ประกอบการขององค์กร เป็นปัจจัยย่อย อันดับที่ 3 ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม โดยมีปัจจัย  
ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานเป็นปัจจัยย่อย 2) รูปแบบความก้าวหน้าในสายงานพนักงาน  
ต้อนรับบนเครื่องบิน ที่ได้สรุปจากการสัมภาษณ์และวิเคราะห์เอกสาร ประกอบด้วย 3 สายงาน  
ได้แก่ (1) สายงานบริหาร ประกอบด้วย พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอาวุโส หัวหน้าพนักงาน  
ต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้จัดการฝ่ายและผู้อำนวยการ (2) สายงานบริการ ประกอบด้วย  
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอาวุโส หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและผู้จัดการเที่ยวบิน  
(3) สายงานวิชาการ ประกอบด้วย พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอาวุโส หัวหน้าพนักงานต้อนรับ  
บนเครื่องบิน ผู้อบรมและผู้จัดการฝ่ายอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งในแต่ละสายงาน  
สามารถโอนย้ายระหว่างสายงานได้

สาขาวิชาการจัดการการบิน

ปีการศึกษา 2562

ลายมือชื่อนักศึกษา \_\_\_\_\_

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา \_\_\_\_\_

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม \_\_\_\_\_

URAKRIT PRACHAKUL: THE DEVELOPMENT MODEL OF THE CAREER PATH OF  
THAI CABIN CREW

ADVISOR: APIRADA NAMSANG, Ph.D., 116 PP

The purposes of research are 1) to study factors related to the development of the career path of Thai cabin crews. 2) to present the development model of the career path of Thai cabin crews. The samples were 1) cabin crews of Thai Airways 357 crews and Thai Smile Airways total 162 crews 2) Management of Thai Airways and Thai Smile Airways 6 persons of each Airline in total 12 persons. Questionnaire and in depth interview were utilized as the study tool. Data were analyzed by mean and standard deviation.

The result was found that, 1) Factors which related to the development of the career path of Thai cabin crews, the first one is personal part, which is compensation and health. The second one is organization part, which is size of organization and profit of organization. The third one is environment part, which is good relationship among staffs. 2) The development model of the career path of Thai cabin crews which is concluded from in depth interview and document analysis consists of three paths which are management (senior cabin crew, air purser, manager and director) , service (senior cabin crew, air purser and inflight manager,) and academic (senior cabin crew, air purser, instructor and training manager). Each path also transfer to one another which is accorded with network career path.

Aviation Management

Academic Year 2019

Student's Signature \_\_\_\_\_

Advisor's Signature \_\_\_\_\_

Co-Advisor's Signature \_\_\_\_\_