



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ความแตกต่างของคุณสมบัติพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระหว่างสายการบินในทวีป ยุโรปและเอเชีย*

เสาวณี สุขขำมาศ

สาขาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา,
e-mail :saowanee.ssru@gmail.co

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างของคุณสมบัติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินในทวีปยุโรปและทวีปเอเชีย เนื่องจากปัจจุบันนี้สายอาชีพนี้เป็นที่ให้ความสนใจกับหนุ่มสาวที่มีความใฝ่ฝันอยากจะเป็นแอร์โฮสเตส บทความฉบับนี้เป็นประโยชน์แก่ผู้ที่ต้องการทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อช่วยในการตัดสินใจไปสมัครในสายการบินที่คิดว่าเหมาะสมกับตนเอง จุดมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาข้อมูลความแตกต่างของคุณสมบัติพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระหว่างสายการบินในทวีปยุโรปและเอเชีย เพื่อให้บรรลุเป้าหมายจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากการประกาศเปิดรับสมัครของสายการบินที่ได้รับความนิยมในทวีปยุโรปและเอเชียจาก 20 สายการบิน ผลของการวิจัยพบว่าสายการบินในเอเชียและยุโรปมีความใกล้เคียงกันของคุณสมบัติพื้นฐานที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีอย่างชัดเจน คือความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ซึ่งคุณสมบัตินี้สามารถทำให้ผู้ที่สนใจเกิดการกระตุ้นตัวเองให้พร้อมกับการไปสมัครสายการบินที่ตัวเองใฝ่ฝัน

คำสำคัญ : พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน, คุณสมบัติ, สายการบิน

* บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชาศึกษาเอกเทศ (ENL4911) ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ปีการศึกษา 2561



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2

วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Abstract

The purposes of this research were to study the difference of Flight Attendant's qualifications between Airlines in Europe and Asia. Nowadays this career is popular of adolescents who have ambition to become flight attendant, in order to be useful for them to decide, the purpose of this study is to investigate the difference of Flight Attendant's qualifications between Airlines in Europe and Asia. To achieve the purpose of this study, the research was analyzed data 20 announcement flight Attendant job advertisements airlines from two continents. The result came out the airlines in Asia and Europe have similar basic qualifications. Flight attendant supposed to qualification for excellence in English as well. This article reports will stimulate who interested this career to inspect yourselves for preparing to apply for airlines that you dream.

Keywords : Flight Attendant, qualifications, Airlines



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทนำ

ในปัจจุบันนี้หากจะจัดลำดับอาชีพที่คนให้ความสนใจมากที่สุด คือ อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin crew) หรือ แอร์โฮสเตส-สจ๊วต (Air hostess-steward) ก็เป็นอีกหนึ่งอาชีพที่ได้รับความนิยมในลำดับต้นๆ เพราะเสน่ห์ที่ดึงดูดให้คนสนใจเป็นจำนวนมาก คือ การได้มีโอกาสในการเดินทางไปสถานที่ต่าง ๆ ทั่วทุกมุมโลก การเก็บเกี่ยวประสบการณ์และได้เรียนรู้สิ่งแปลกใหม่และน่าตื่นตาตื่นใจอยู่ตลอดเวลาจึงทำให้อาชีพนี้จะเป็นที่ชื่นชอบของคนหลาย ๆ คน แต่เส้นทางการเป็นแอร์โฮสเตส หรือสจ๊วต นั้นไม่ใช่ง่ายอย่างที่หลาย ๆ คนคิด มีคุณสมบัติมากมายที่ทางสายการบินต้องการ

อุตสาหกรรมการบินเป็นอุตสาหกรรมที่แสดงถึงศักยภาพเศรษฐกิจของชาติหลายมิติ เช่น อุตสาหกรรมการบินขนส่ง อุตสาหกรรมสายการบิน อุตสาหกรรม การทำอากาศยาน อุตสาหกรรมการบริการจราจรทางอากาศ อุตสาหกรรมการซ่อมบำรุงเครื่องบิน อุตสาหกรรมโภชนาการสายการบิน และ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งทางตรงและทางอ้อมที่อาศัยการคมนาคมทางอากาศ เป็นต้น (พลอากาศโท วัชร วัฒนภาส กฤษณานันท์)

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จะมีหน้าที่หลัก ก็คือ การดูแลเรื่องความปลอดภัยบนเครื่องบิน ด้วยการตรวจเช็คอุปกรณ์ต่างๆ ให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้ และดูแลให้ผู้โดยสารอยู่ในความปลอดภัยตลอดเวลาตั้งแต่เครื่องขึ้นจนถึงเครื่องลงเป็นหลัก

คุณสมบัติพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ควรมี คือ มีสุขภาพร่างกายแข็งแรง สถานภาพโสด สายตาดี มีความอดทน มีความพร้อมของร่างกาย และจิตใจทางด้านบริการ ต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจกับวัฒนธรรมที่แตกต่างของผู้โดยสารแต่ละประเทศ การใช้ภาษาต่างประเทศภาษาที่ 3 นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ จึงอาจเป็นเรื่องจำเป็นพอสมควร

ในศตวรรษที่ 21 สายการบินได้เติบโตอย่างรวดเร็วนับว่ามีความเกี่ยวข้องกับหลายธุรกิจไม่ว่าจะเป็นทางโลจิสติกส์หรือธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่สามารถสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศหลายๆประเทศอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นจำเป็นต้องอาศัยธุรกิจการคมนาคมขนส่งทางอากาศ ก็คือ สายการบิน เป็นหลัก เพราะสะดวก รวดเร็วและเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง ซึ่งสายการบินแต่ละประเทศจะต้องสร้างภาพลักษณ์และความประทับใจให้กับผู้โดยสาร ดังนั้นการคัดเลือกบุคลากรผู้ที่จะมาให้บริการจึงจำเป็นต้องมีคุณสมบัติเหมาะสมที่สายการบินต้องการ ดร. ญุสรีนทร์ หลิมวิรัตน์ กล่าวว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Flight Attendant) ซึ่งเป็นบุคลากรที่เป็นกลุ่มแรก ๆ หรือเป็นพนักงานส่วนหน้า (Front Line Officer) ที่เป็นตัวแทนในการให้บริการแก่ผู้โดยสารให้เกิดความประทับใจและเป็นภาพลักษณ์ที่ดีต่อสายการบินและต่อประเทศนั้นและอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอาชีพที่ผู้คนที่ให้ความสนใจในการสมัครเป็นจำนวนมากปัจจัยและคุณสมบัติแต่ละทวีปแต่ละสายการบินต่างก็ไม่เหมือนกันทำให้เกิดการตัดสินใจในการเลือกศึกษาคุณสมบัติพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นสิ่งที่ผู้วิจัยสนใจ โดยศึกษาคุณสมบัติจากสายการบินที่ได้รับความนิยมและมีชื่อเสียงของทวีปเอเชีย ได้แก่ Qatar Airways, Singapore Airlines ,All Nippon Airways, emirates, EVA Airways, Oman Air, Garuda Indonesia, Bangkok Airways, Etihad Airways และHong Kong Airlines ในส่วนทวีปยุโรป ได้แก่ Lufthansa SWISS Austrian airlines, Turkish Airlines, KLM ROYAL DUTCH AIRLINES, Aeroflot ,Air France, Finn air, virgin Atlantic และ British Airways เป็นต้น



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาหาความแตกต่างของคุณสมบัติผู้ที่จะเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินในทวีปเอเชียและทวีปยุโรป

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยสำรวจข้อมูลจาก Job advertisement qualification of Cabin Crew จำนวน 40 ตัวอย่าง จาก 20 สายการบิน ผู้ทำวิจัยใช้เกณฑ์คัดเลือกสายการบินที่ได้รับความนิยมและสายการบินที่ผู้วิจัยสนใจในทวีปเอเชีย 10 สายการบิน ได้แก่ Qatar Airways, Singapore Airlines ,All Nippon Airways, emirates, EVA Airways, Oman Air, Garuda Indonesia, Bangkok Airways, Etihad Airways และ Hong Kong Airlines และ ทวีปยุโรป 10 สายการบิน ได้แก่ Lufthansa SWISS Austrian airlines, Turkish Airlines KLM ROYAL DUTCH AIRLINES Aeroflot Air France, Finn air, virgin Atlantic และ British Airways ซึ่งแบ่งแต่ละสายการบินละ 2 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้โปรแกรม Antconc ในการหาความถี่ นำค่าค่าสูงสุดของค่าที่ใช้ได้มาเป็นเกณฑ์ในการแบ่งคุณสมบัติหลังจากนั้นจึงเอาเฉพาะคำเนื้อหาที่ได้จากรายการคำศัพท์นี้ไปจำแนกต่อไป โปรแกรม AntConc เวอร์ชัน 3.4.3 พัฒนาโดย Anthony (2014) ใช้รวบรวมและแสดงตรรกะคำในปริบท (concordance) และใช้ในการวิเคราะห์คำศัพท์ในคลังข้อมูลภาษา นอกจากนี้ AntConc สามารถสร้างรายการ คำศัพท์ โดยการจัดเรียงตามลำดับตามความถี่ นักวิจัยภาษาศาสตร์ได้นำโปรแกรม AntConc มาใช้ในการวิเคราะห์ภาษาทั้งในระดับคำและประโยคอย่างแพร่หลายเพราะความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน Froehlich (2015) กล่าวว่า AntConc ยังสามารถแสดงเฉพาะคำหรือประโยคที่ต้องการวิเคราะห์ เพื่อหาความถี่หรือ โครงสร้างที่คำนั้น ๆ ปรากฏร่วม (วิรดา ปัญจานนท์,2016)

ตารางที่ 1 แสดงกลุ่มตัวอย่างสายการบินในเอเชียจำนวนทั้งหมด 10 สายการบิน

ลำดับ	สายการบินในเอเชีย
1	Qatar Airways
2	Singapore Airlines
3	All Nippon Airways
4	emirates
5	EVA Airways
6	Oman Air
7	Garuda Indonesia
8	Bangkok Airways
9	Etihad Airways
10	Hong Kong Airlines



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ตารางที่ 1 แสดงกลุ่มตัวอย่างสายการบินในยุโรปจำนวนทั้งหมด 10 สายการบิน

ลำดับ	สายการบินในยุโรป
1	Lufthansa
2	SWISS
3	Austrian airlines
4	Turkish Airlines
5	KLM ROYAL DUTCH AIRLINES
6	Aeroflot
7	Air France
8	Finn air
9	virgin Atlantic
10	British Airways

การเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1.ผู้วิจัยดำเนินการหาข้อมูลโดยพิมพ์ว่า Qualification of cabin crew ต่อด้วยชื่อสายการบิน หรือหาได้จากจากเว็บไซต์ th.jobsdb.com, www.jobtopgun.com และ th.indeed.com เป็นต้น
- 2.ทำการพิมพ์ใส่ Microsoft word จากนั้นแปลงไฟล์เป็น text เพื่อเอาไปใส่ใน โปรแกรม Antcone ทำการหาค่าความถี่ เพื่อนำมาเป็นเกณฑ์ ในการวิเคราะห์
- 3.ได้ทำการวิเคราะห์แต่ละสายการบินที่ได้ใช้เกณฑ์ในการจำแนกเพื่อหาข้อสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

- ผู้วิจัยใช้โปรแกรม Antcone และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัย โดยดำเนินการขั้นตอนดังนี้
- 1.วิเคราะห์คุณสมบัติพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในทวีปเอเชียและทวีปยุโรปโดยใช้โปรแกรม Antcone ในการหาค่าความถี่ของคำที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการจำแนกคุณสมบัติและใช้โปรแกรม Microsoft excel ในการคำนวณ หาข้อสรุป
 - 2.วิเคราะห์ข้อมูลในส่วน ทักษะความสามารถการสื่อสาร (people skills) และ คุณสมบัติที่จำเป็น (Essential Requirements) เพื่อหาความแตกต่างคุณสมบัติของ 2 ทวีป



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าคุณสมบัติ ในด้านทักษะความสามารถในทวีปเอเชียจะมีมากกว่าในทวีปยุโรปดังนี้

ตารางที่ 1

ทวีป	ทักษะความสามารถ			
	ทักษะการสื่อสาร	การทำงานเป็นทีม	ทัศนคติเชิงบวก	ภาษาที่3
ยุโรป	5	2	5	11
เอเชีย	7	6	9	12
รวม	12	8	14	23

1. ทักษะการสื่อสาร (People Skill) หมายถึง ความสามารถในการใช้คำพูดและภาษาท่าทางเพื่อแสดงความรู้สึกนึกคิดของตนอย่างเหมาะสมกับสภาพวัฒนธรรมและสถานการณ์ต่างๆ โดยสามารถที่จะแสดงความคิดเห็น ความปรารถนา ความต้องการ การขอร้อง การเตือน และการขอความช่วยเหลือ ซึ่งในตารางที่ 1 แสดงให้เห็นในทวีปเอเชียมี 7 ในยุโรปมี 5 ทวีปเอเชียมีความต้องการคุณสมบัติทางด้านทักษะการสื่อสารเป็นจำนวนที่มากกว่าในทวีปยุโรปเพราะคิดว่าคนเอเชียไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการพูดในชีวิตประจำวันหรืออาจไม่เข้าใจในความหมายภาษาอังกฤษอย่างทอ่งแท้ เช่น สำนวนภาษาอังกฤษที่ขอความช่วยเหลือ May I ask you a favor? ฉันทขอให้คุณช่วยอะไรหน่อยได้ไหม หรือจะบอกว่า Can you do me a favor? ให้ความช่วยเหลือเหมือนกัน favor แปลว่า ความช่วยเหลือ หรือ ความเอื้อเฟื้อ คำนี้อาจจะฟังดูเป็นทางการ อีกประโยคหนึ่งเป็นสำนวนขึ้นมาหน่อย คือ Could you give me a hand? แสดงให้เห็นว่าไม่ใช่มีแค่คำว่า help ที่แปลว่าช่วยเหลืออย่างเดียว มีสำนวนอีกมากมายที่ไม่ได้แปลตรงตัว หรือบางครั้งผู้โดยสารไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษได้และเขาได้ขอความช่วยเหลือด้วยการพูดหรือแสดงท่าทางที่ต้องขอความช่วยเหลือและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องแสดงท่าทางให้เขาเข้าใจในสิ่งที่เราจะสื่อสารถ้าผู้โดยสารฟังภาษาอังกฤษไม่ได้ ซึ่งการที่จะมาเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้นสำหรับคนเอเชียจะต้องตระหนักในการใช้ทักษะการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นการใช้ภาษาพูด ภาษากาย และความมีไหวพริบ เพื่อให้ผู้โดยสารเกิดความเข้าใจตรงกัน เนื่องจากผู้โดยสารมีหลากหลายเชื้อชาติทำให้ทักษะการสื่อสารมีความจำเป็นอย่างสูง ซึ่งจะแตกต่างกับคนยุโรปเพราะว่าทวีปยุโรปเป็นทวีปที่มีหลายเชื้อชาติมีการใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลในการสื่อสารกับคนทั่วไปในชีวิตประจำวัน แสดงให้เห็นว่ายุโรปไม่ได้ให้ความสำคัญมากในทักษะทางการสื่อสาร

2. ทักษะการทำงานเป็นทีม จะเห็นว่าทวีปเอเชียมี 6 และทวีปยุโรปมี 2 แสดงให้เห็นว่าการทำงานเป็นทีมสำคัญมากเพราะสายการบินในเอเชียและยุโรปจะมีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีหลากหลายเชื้อชาติมาจากคนละทวีปซึ่งแสดงถึงความเป็นอยู่ ภาษา วัฒนธรรม อาหารการกินที่แตกต่างกันทำให้ต้องเรียนรู้ซึ่งกันและกันเพราะการทำงานต้องพูดจาแสดงความคิดเห็นรับฟังเหตุผลกับเพื่อนร่วมงานซึ่งบางครั้งทำให้เราไม่



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาชั้นมัธยมศึกษาและสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

สามารถตัดสินใจคนเดียวได้จะต้องปรึกษาคู่คุยกับเพื่อนร่วมงานเพื่อหาทางออกที่ดีที่สุดและการทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น

3.ทัศนคติเชิงบวก (Positive Attitude) หมายถึง ทัศนคติของการมองของความคิดของบุคคลในทางบวก ในทางสร้างสรรค์ ในทางที่ดีต่อชีวิต รวมถึงครอบครัว ซึ่งไม่ใช่แค่การ คิดเท่านั้น แต่รวมไปถึง ความคิดของจิตใจสำนึกของบุคคลนั้นๆว่ามีการมองชีวิตในทิศทางที่ดีมีคุณภาพมากแค่ไหนซึ่งภาพรวมโดยพื้นฐานนั้นมีการสร้างหรือเปลี่ยนแปลงในทางที่ดี และมีความสามารถสร้างการต่อยอดทางความคิดได้ในอนาคตของบุคคลนั้นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากตารางแสดงให้เห็นว่าทวีปเอเชียมี 9 และทวีปยุโรปมี 5 เพราะว่าคนทวีปเอเชียต้องตระหนักในเรื่องของทัศนคติ ความคิด เนื่องจากการไปทำงานกับคนหลากหลายสัญชาติ หรือแม้กระทั่งเจอผู้โดยสารแสดงพฤติกรรมที่ไม่ดี คนที่เป็นพนักงานต้อนรับจะต้องคิดบวกเพื่อให้ตัวเองรับมือในสถานการณ์ที่คับขันได้และสามารถจัดการความรู้สึกตัวเองได้ เช่น ถ้าผู้โดยสารตะคอกใส่เรา เราจะต้องเจีบแสดงกริยาที่เป็นมิตรนั้นคือการทำงานสายบริการจะต้องทำให้ผู้โดยสารเกิดความประทับใจมากที่สุดและจะต้องคิดบวกว่าเขาอาจจะเจออะไรที่ไม่ดีมาก่อนหน้านี้ เป็นต้น รวมไปถึงคนเอเชียจะต้องเข้าใจถึงวัฒนธรรม ศาสนา ความเป็นอยู่ ของผู้โดยสารหรือเพื่อนร่วมงานด้วยกันเพราะบางครั้งการที่เราไม่เข้าใจทำให้เกิดการขัดแย้งได้ทำให้เราต้องเป็นคนคิดบวกมองโลกในแง่ดีเสมอในการทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

4.ทักษะการใช้ภาษาที่ 3 ที่นอกเหนือการใช้ภาษาอังกฤษ ส่วนนี้จะเห็นว่าผลรวมจำนวนมากที่สุดในทวีปเอเชียและทวีปยุโรปมีความต้องการภาษาที่ 3 ในการคัดเลือกผู้ที่มาทำหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพราะว่า ต้องการบุคลากรที่สามารถพูดภาษาแต่ละประเทศในพื้นที่นั้นได้ เช่น สายการบิน Hong Kong Airlines ต้องการพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่สามารถพูดสื่อสารภาษาไทยได้ เพราะสายการบิน Hong Kong Airlines อาจจะมีเที่ยวบินมาลงกรุงเทพมหานครจำนวนมากเลยจำเป็นต้องอาศัยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่พูดภาษาไทยได้ในการประสานงาน เป็นต้น

สายการบินที่ต้องการภาษาที่ 3 มีดังนี้

ตารางที่ 4.1 สายการบินในทวีปเอเชีย

สายการบิน	ภาษาที่ 3
All Nippon Airways	Japanese
EVA Airways	Taiwanese
Hong Kong Airlines	Japanese, Korean, Thai, Indonesian or Malay. European languages including French, German and Spanish

จากตาราง 4.1 ยกตัวอย่างสายการบิน All Nippon Airways เป็นสายการบินของประเทศญี่ปุ่น จึงต้องการบุคลากรที่สามารถสื่อสารภาษาประจำชาติของประเทศญี่ปุ่น เนื่องจากคนประเทศญี่ปุ่นไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาประจำชาติหรือภาษาที่ใช้ในชีวิตประจำวันดังนั้นการทำงานเป็นพนักงานต้อนรับของสายการบินประเทศญี่ปุ่นจะต้องพบเจอผู้โดยสารเป็นคนญี่ปุ่นเป็นส่วนใหญ่ซึ่งอาจจะไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษใน



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

การสื่อสารจึงจำเป็นที่จะต้องมีภาษาที่ 3 ในการทำงานเพื่อให้เกิดความประทับใจ การสื่อสารที่เข้าใจตรงกัน ทำให้สามารถทำงานได้อย่างราบรื่น เป็นต้น

ตารางที่ 4.2 สายการบินในทวีปยุโรป

สายการบิน	ภาษาที่ 3
Lufthansa	German
SWISS	French, Italian or Spanish
Austrian Airlines	German
KLM ROYAL DUTCH AIRLINES	Dutch
Air France	French
FINNAIR	Finnish

จากตาราง 4.2 สายการบินของแต่ละประเทศต้องการบุคลากรที่สามารถสื่อสารภาษาประจำชาติของแต่ละสายการบิน เช่น สายการบิน Lufthansa เป็นสายการบินประเทศเยอรมนี ดังนั้นจะต้องการบุคลากรที่สามารถสื่อสารภาษาเยอรมันได้ เพราะผู้โดยสารแต่ละประเทศไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษได้หมด เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินหรือต้องมีการบริการ หรือแม้อธิบายกฎต่างๆในการปฏิบัติตามกฎของสายการบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องสื่อสาร ชี้แจง ให้ผู้โดยสารเกิดความเข้าใจที่ตรงกัน โดยใช้ภาษาที่ 3 ในการสื่อสาร เป็นต้น

ส่วนสายการบินที่ไม่ได้กำหนด เช่น สายการบิน Qatar Airways และ สายการบิน Emirates เนื่องจากสายการบินมีบุคคลที่มีการใช้ภาษาแต่ละประเทศเป็นหลักในการสื่อสารกับผู้โดยสารของตัวเองกับบุคคลในพื้นที่หรือประเทศเดียวกัน หรือเรียกกันว่า native speaker นั้นเอง

ตารางที่ 2 แสดงถึงคุณสมบัติที่จำเป็นต่อการทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ทวีป	คุณสมบัติสำคัญ							
	จบการศึกษา	ประสบการณ์	ส่วนสูง	ไม่มีรอยสัก	สัญชาติ	ทักษะภาษาอังกฤษ	เอี่ยมเตะ	ทักษะการว่ายน้ำ
ยุโรป	16	5	13	10	6	16	4	11
เอเชีย	20	-	20	7	2	20	10	5
รวม	36	5	33	17	8	36	14	16

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าคุณสมบัติที่จำเป็นสำหรับในทวีปเอเชียและในทวีปยุโรปให้ความสำคัญทางด้านภาษาอังกฤษเพราะว่าภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลที่ทุกคนสามารถสื่อสารได้ อีกทั้งสำคัญมากในสายอาชีพนี้เพราะจะต้องเจอผู้คนหลากหลายประเทศหลากหลายสัญชาติทำให้ภาษามีความจำเป็นในการสื่อสาร



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาชั้นมัธยมศึกษาและสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

กับผู้โดยสารและเพื่อนร่วมงานในองค์กร และคุณสมบัติในการสำเร็จการศึกษาซึ่งแต่ละสายการบินจะกำหนดไม่เหมือนกัน เช่น สายในทวีปเอเชียโดยเฉพาะสายตะวันออกกลาง ต้องการบุคลากรจบวุฒิมัธยมศึกษาปีที่ 6 เป็นต้น ดังนั้นมีความจำเป็นเพราะเป็นการบ่งบอกถึงควมมีวุฒิภาวะ ความคิด ศักยภาพ รองลงมาคือความสูง มีความจำเป็นต่อการทำงานในสายอาชีพนี้ เพราะส่วนสูงมีความจำเป็นในการเอื้อมตะหียบอุปรณ์ฉุกฉินระหว่างมีเหตุการณ์คับขัน อุปกรณ์ฉุกฉินจะเก็บไว้ที่เก็บสัมภาระเหนือศีรษะผู้โดยสาร ซึ่งแตกต่างอย่างสิ้นเชิงกับทวีปยุโรป เนื่องจากคนยุโรปมีรูปร่างสูงกว่าคนเอเชียเป็นปกติจึงทำให้สายการบินในยุโรปไม่ได้กำหนดส่วนสูงอย่างชัดเจน ดังตาราง

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง คุณสมบัติพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระหว่างสายการบินในทวีปเอเชียและทวีปยุโรป สรุปผลวิจัยดังนี้

1. คุณสมบัติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในทวีปยุโรป ส่วนใหญ่จะใช้ภาษาอังกฤษและภาษาประจำชาติของแต่ละสายการบินและต้องการผู้ที่มีคุณสมบัติที่สามารถพูด อ่าน เขียน สื่อสารได้อย่างดี เต็มใจที่จะทำงาน มีความรับผิดชอบ ความแข็งแรง สามารถว่ายน้ำได้

2. คุณสมบัติพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในทวีปเอเชีย ต้องการคุณสมบัติที่สามารถพูด อ่าน เขียน สื่อสารภาษาอังกฤษ ได้เป็นอย่างดี ส่วนสูงและน้ำหนักต้องได้สัดส่วนตรงตามมาตรฐาน มีบุคลิกภาพที่ดี เพราะคำว่า บุคลิกภาพ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Personality ดังที่ ตำรศักดิ์กล้าวิทย์กิจ (2547) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ ทุกสิ่งทุกอย่างอันได้แก่ ลักษณะท่าทางการแสดงออก รูปร่าง หน้าตา ความรู้สึก ฯลฯ และพฤติกรรมต่างๆที่แสดงออกต้องมีความลงตัวสำหรับเป็นพฤติกรรมเฉพาะตัวอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้บ้างแต่ต้องใช้เวลาพอสมควรสำหรับอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้วย มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน เราต้องมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ ดังที่ สมิต สัจฉกร(2543) ให้ความหมายของคำว่า “การบริการ” ว่า หมายถึงการปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่างๆ ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่กล่าวถึง คือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือหรือดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น การบริการที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นการบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกร้องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน สามารถทำงานเป็นทีมได้ มีความรับผิดชอบ สามารถปรับตัวได้ และมีการกำหนดผลการสอบ TOEIC ซึ่งจะไมต่ำกว่า 550 คะแนน สายการบินที่ต้องการคะแนน TOEIC ได้แก่ สายการบิน Singapore Airlines, All Nippon Airways, EVA Airways และ Bangkok Airways เป็นต้น

3. ความแตกต่างระหว่างคุณสมบัติพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสายการบินทวีปเอเชียและทวีปยุโรป จะเห็นได้ว่าในด้านทักษะความสามารถในการสื่อสาร (People skills) ในทวีปเอเชียจะมีมากกว่าในทวีปยุโรป ซึ่งทวีปเอเชียต้องการคุณสมบัติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่สามารถใช้ทักษะการสื่อสารได้เป็นอย่างดี สามารถสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจในแบบเดียวกันได้ และยังให้เห็นถึงความสำคัญของทัศนคติในการทำงานเป็นทีม ในส่วน คุณสมบัติที่จำเป็น (Essential Requirements) ในทวีปเอเชียและในทวีปยุโรปให้ความสำคัญทางด้านภาษาอังกฤษ เนื่องจากภาษาอังกฤษมีความจำเป็นต่ออาชีพนี้และยังเป็นภาษาที่ทั่วโลกยอมรับ ดังนั้นสิ่งที่สำคัญสำหรับผู้สนใจในสายอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องมีความสามารถในการพูด อ่าน เขียน สื่อสารภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี การที่ได้พัฒนาทักษะภาษา นอกจากทำงานเป็นพ



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแล้ว ทำให้สามารถทำงานทางด้านสายอาชีพอื่นได้ด้วย เช่น มัคคุเทศก์ นักแปลภาษา นักธุรกิจ เลขานุการ โลจิสติกส์ เป็นต้น เมื่อเห็นถึงความแตกต่างของแต่ละสายการบิน ทำให้ผู้วิจัยทราบแนวทางการเตรียมตัวเพื่อไปสมัครงานสายการบินที่คิดว่าเหมาะสมกับตัวเอง ไม่ว่าจะเป็นการเตรียมพร้อมของร่างกาย น้ำหนักส่วนสูง สุขภาพ หรือแม้กระทั่งเตรียมพร้อมในเรื่องของทักษะการทำงาน เช่น ควรปฏิบัติตนอย่างไรเมื่อเข้าไปทำงานทางด้านงานบริการผู้โดยสาร รวมไปถึงความคิดทัศนคติ ในการใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่น เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าภาษาอังกฤษมีความจำเป็นในการทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และมีคุณสมบัติอื่นๆอีกมากมายที่ทางสายการบินต้องการ ดังนั้นควรศึกษาข้อมูลสายการบินรวมถึงคุณสมบัติที่ทางสายการบินกำหนดที่สามารถทำได้เมื่อจบการศึกษาและที่สำคัญการเตรียมความพร้อมไม่ว่าจะเป็นด้านภาษาอังกฤษ บุคลิกภาพ ทัศนคติที่ดี และสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง สิ่งเหล่านี้สำคัญมากในการทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
2. ผลการวิจัยครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในแต่ละทวีปมีความต้องการเลือกบุคลากรที่ใช้เกณฑ์คัดเลือกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่แตกต่างกัน วิจัยครั้งนี้ทำให้ผู้ที่สนใจสามารถช่วยประกอบการตัดสินใจในการเข้าไปสมัครแต่ละสายการบินที่คิดว่าตัวเราเหมาะสมและตรงตามคุณสมบัติที่สายการบินต้องการ
3. การวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปเป็นข้อมูลในการตัดสินใจเพื่อไปสมัครสายการบินที่เหมาะสมกับตัวเอง และสามารถนำไปวิจัยไปเป็นข้อมูลในการทำความเข้าใจแต่ละสายการบินว่าทำไมกำหนดส่วนสูงที่ไม่เท่ากัน หรือทำไมต้องใช้ภาษาที่ 3 ในการคัดเลือก เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไปควรมีบทความวิจัย ถึงการเตรียมตัวสมัครคัดเลือกและควรที่จะศึกษาวิธีการที่ปฏิบัติในการเตรียมตัวก่อนที่จะเข้าสมัครรับคัดเลือกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพราะในการเตรียมตัวต้องมีการฝึกฝนและเกิดการรักในงานบริการ
2. ศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการสมัครเข้ารับการคัดเลือกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสายการบินแต่ละทวีป
3. ควรมีการศึกษาโดยใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลอื่น เช่น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ใช้แบบสอบถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับอาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่ จะช่วยให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์มากขึ้น
4. ควรมีการศึกษาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินอื่นๆ ด้วยนอกเหนือจากทวีปเอเชีย และทวีปยุโรป



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2

วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณคณาจารย์ในสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ให้การสนับสนุนในการทำวิจัยและนำเสนอผลงานวิจัยในครั้งนี้ ตลอดจนขอขอบคุณ อาจารย์ ดร. อังค์วรา เหลืองนภา ที่ให้คำปรึกษาและช่วยชี้แนะแนวทางในการทำวิจัยจนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

ณัฐจักร เพ็งบุญตร.พินันทา โรจน์รัตน์ศิริกุลและ รศ.ปภัสสร ผลเพิ่ม.(2555). การเตรียมความพร้อมเข้ารับการคัดเลือกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน : กรณีศึกษาบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม, ปีที่ 2 ฉบับที่ 2, 98

Cabin crew HQ. KLM Royal Dutch Airlines Cabin Crew Requirements. สืบค้น 14 กันยายน พ.ศ 2561 จาก <http://cabincrewhq.com/klm-royal-dutch-requirements/>

Singapore Airlines Cabin Crew Recruitment August 2012. สืบค้น 14 กันยายน พ.ศ 2561 จาก <https://forumpramugari.wordpress.com/2012/08/03/singapore-airlines-cabin-crew-recruitment-august-2012/>

4emirates cabin crew recruitment 2018.. สืบค้น 14 กันยายน พ.ศ 2561 จาก <https://www.emiratesgroupcareers.com/cabin-crew/>

แอร์โฮสเตส,พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน. สืบค้น 4 พฤศจิกายน พ.ศ 2561 จาก <http://www.unigang.com/Article/82>

หน้าที่หลักของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน. สืบค้น 4 พฤศจิกายน พ.ศ 2561 จาก <https://www.achieve.org/information/>

มารู้จัก “ประโยชน์ของความช่วยเหลือ” ในภาษาอังกฤษกันหน่อยมัย. สืบค้น 4 พฤศจิกายน พ.ศ 2561 จาก <http://www.pasaangkit.com>