การเตรียมความพร้อมด้านบุคลิกภาพของนักศึกษาสาขาธุรกิจการบิน เพื่อทำงานในอุตสาหกรรมการบิน

The Preparation of Personality Development for Airline Business Students to Pursue Careers in the Aviation Industry

สรัฐ ฤทธิ์รณศักดิ์[1] วาสนา จักร์แก้ว[2]
Sarat Ritronsak[1] Wassana Chakkaew[2]
[1] สาขาวิชาธุรกิจการบิน โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ลำปาง
Airline Business Major School of Tourism and Hospitality Management, Suan Dusit University Lampang Center
[2] มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษาลำปาง
Suan Dusit University Lampang Center
Email: ratritron@yahoo.com

บทคัดย่อ

การเตรียมความพร้อมด้านบุคลิกภาพและองค์ความรู้ให้นักศึกษาสาขาธุรกิจการบินก่อนเข้าสู่กระบวนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านอุตสาหกรรมการบินเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นการพัฒนาให้นักศึกษาสามารถดำรงชีวิตและยืนหยัดในโลกอนาคตได้อย่างมีความสุขทั้งด้านการดำเนินชีวิตและด้านหน้าที่การงาน สามารถปรับตัวให้รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นในศตวรรษนี้ให้สามารถเอาตัวรอด เป็นนักศึกษาที่มีคุณสมบัติพร้อมและประสบความสำเร็จในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพและการทำงานในอนาคต จึงเป็นความจำเป็นที่อาจารย์ผู้สอนต้องมีการวางแผนในการจัดการเรียนการสอนให้นักศึกษาได้เรียนรู้ข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้องและทันสมัย นอกจากนั้นต้องมีการฝึกปฏิบัติให้กับนักศึกษาเกิดทักษะในการปฏิบัติงานนก่อนเข้าสู่กระบวนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานการณ์จริง บทความนี้จึงเป็นบทความวิชาการที่ต้องการนำเสนอเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมด้านพัฒนาบุคลิกภาพของนักศึกษาสาขาธุรกิจการบิน แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ คุณสมบัติของการเป็นพนักงานต้อนรับและการแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่นักศึกษาอาจต้องพบในขณะฝึกประสบกาณ์วิชาชีพ ทั้งนี้เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อม และตั้งรับกับสิ่งที่จะเกิดขึ้นในกระบวนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพอย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: การเตรียมความพร้อม บุคลิกภาพ ธุรกิจการบิน

Abstract

The preparation of personality development for students is essential to prepare airline business students for personality and explicit knowledge before entering the aviation industry professional experience training process. Therefore, developing students to be able to live and stand in the future with happiness in their life and work can adapt to the changes necessary in this century to survive and become qualified and successful students to practice professional experience and future career. Therefore, teachers must have a plan in teaching and learning so that students can learn clear and accurate as well as updated information. In addition, there must be practical training for students to gain practical skills before entering the process of practicing professional experience in real situations. This article would serve as a comprehensive guide in preparing the personality development of aviation business students, the concept of personality theories, features of being a receptionist, and problem-solving in various situations that students may encounter while practicing their professional experience. This is to prepare and effectively respond to what will happen in the process of professional experience training.

Keywords: Preparation Personality Airline Business

บทนำ

การมีบุคลิกภาพที่ดีเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นสำหรับทุกคนเพราะหากใครเกิดมาพร้อมมีหน้าตาดีนั้นถือเป็นเพียงข้อได้เปรียบที่ทำให้มีความดึงดูด และน่าสนใจมากกว่าคนอื่นที่หน้าตาธรรมดา ๆ หรือหน้าตาไม่ดี การเกิดมามีหน้าตาดีถือเป็นการมีพื้นฐานหรือการเริ่มต้นที่ดีหากนำความได้เปรียบตรงนี้มาต่อยอดหรือพัฒนาเพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพ (Personality development) ให้ดียิ่งขึ้นแล้วก็จะเป็นเสน่ห์ และเกิดประโยชน์กับตัวเอง แต่ถ้าคิดว่าการมีรูปร่างหน้าตาที่ดีนั้นเพียงพอแล้ว เป็นการเข้าใจผิดเป็นอย่างมาก เพราะคนที่มีบุคลิกภาพที่ดีเป็นที่สนใจของคนรอบข้างที่ได้พบปะพูดคุยด้วยไม่จำเป็นต้องเป็นคนหน้าตาดีรูปร่างดีเสมอไป แต่สิ่งที่ทำให้ใครสักคนมีบุคลิกภาพที่ดีเหนือกว่าคนอื่นได้นั้น เกิดจากองค์ประกอบหรือคุณสมบัติหลาย ๆ อย่างรวมกัน และเป็นคุณสมบัติที่สามารถพัฒนาฝึกฝนให้เกิดขึ้นได้จนกลายเป็นสิ่งที่คนทั่วไปเรียกว่าความมีเสน่ห์นั่นเอง ดังนั้นบุคลิกภาพที่ดีสามารถพัฒนาได้ โดยจะต้องทำความรู้จักกับตนเองก่อนเป็นประการแรก เราควรทราบว่าเราเป็นบุคคลประเภทใด มีคุณลักษณะอย่างไร มีข้อดี ข้อเสีย รู้จักหลักในการดำเนินชีวิตประจำวัน ในการทำงาน และการเข้าสังคมอย่างไร สิ่งสำคัญที่เป็นพื้นฐานในการพัฒนาบุคลิกภาพคือ ความเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพดี ต้องมีส่วนประกอบที่สำคัญทางภายนอกและภายใน โดยภายในต้องอาศัยสุขภาพที่ดี กล่าวคือ มีร่างกายแข็งแรง รูปร่างสมส่วน มีความคล่องตัว ว่องไว

ปรับตัวได้ง่าย (วิมลมาศ ประชากุล, 2557) ซึ่งทฤษฎีของ John L. Holland เชื่อว่าบุคลิกภาพของคนจะสะท้อนผ่านการเลือกอาชีพของตน โดยเหตุผลในการเลือกอาชีพนั้นเกิดจากการผสมผสานความคิดต่อตัวเอง และความเข้าใจต่ออาชีพที่เลือก นั่นคือ คนที่เลือกอาชีพได้สอดคล้องกับบุคลิกภาพของตนเองมากที่สุด จะมีความพึงพอใจในอาชีพและส่งผลให้ประสบความสำเร็จในอาชีพนั้น ๆ ได้ (Tom Stauanton, 2015) อาชีพที่เป็นที่ยอมรับว่ามีบุคลิกภาพเป็นเลิศอย่างชัดเจนคืออาชีพที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมบริการ โดยเฉพาะอุตสาหกรรมการบิน

อุตสาหกรรมการบินมีความต้องการบุคลลากรการบินสูงเพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจแต่บริษัทต่าง ๆ ในธุรกิจสายการบิน ต่างกำหนดคุณสมบัติที่พึงมีของผู้สมัครและเกือบทุกแห่งต้องการผู้ที่มีคุณสมบัติในเรื่องของบุคลิกภาพที่ดี ตัวอย่างเช่นบริษัท วิงสแปนเซอร์วิสเซส จำกัด ซึ่งทำหน้าที่คัดสรรบุคลากรให้กับบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ประกาศรับสมัครพนักงานบริการภาคพื้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กำหนดคุณสมบัติที่ต้องประสงค์ของผู้สมัคร ในเรื่องของบุคลิกภาพเป็นสำคัญด้วย (Wingspan, 2019) และประกาศรับสมัครงานบนเว็บไซต์ ในตำแหน่งพนักงานสำรองที่นั่งสายการบินเช่นเดียวกันผู้สมัครต้องมีคุณสมบัติในเรื่องของการมีบุคลิกภาพที่ดี (JobTH.com, 2019) มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ลำปางเป็นสถาบันการศึกษาที่ทำหน้าที่ผลิตนักศึกษาสาขาธุรกิจการบินที่มีคุณสมบัติพึงประสงค์ต่อธุรกิจอุตสาหกรรมการบินหลักสูตรของสถาบันฯ ได้บรรจุวิชาบุคลิกภาพไว้เป็นหนึ่งในหลายวิชาที่สำคัญ เพื่อที่จะสร้างบุคลากรการบินป้อนสู่ตลาดอุตสาหกรรมการบินยังสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติในข้อยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ (สำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ, 2562) ผู้เขียนจึงได้ศึกษาข้อมูลต่าง ๆ ในหัวข้อบุคลิกภาพ และการปรับตัวเพื่อเข้าสู่กระบวนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เป็นการสำรวจความพร้อมของคุณสมบัติด้านบุคลิกภาพนักศึกษา เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา ระบบการเรียนการสอนตามแนวทางยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนา และเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ และการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ต่อไป

แนวคิดทฤษฎี

แนวคิดทฤษฎีด้านบุคลิกภาพ

การศึกษาบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ (Big Five) เกิดขึ้นในปี ค.ศ. 1980 ถูกพัฒนาให้เป็นรูปแบบบุคลิกภาพ (Model) ให้เป็นกรอบพื้นฐานในการวิจัยบุคลิกภาพ ซึ่งมีองค์ประกอบทั้งหมด 5 บุคลิก ได้แก่ บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) บุคลิกภาพแบบเปิดเผย (Extraversion) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) ที่สร้างโดย Costa and McCrae (1992) ลักษณะของบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบในแต่ละองค์ประกอบ (Big Five) จะประกอบด้วยชุด (SET) ของคุณลักษณะ (Trait) ย่อยประจำตัวของมนุษย์ที่สามารถปรากฏขึ้นได้พร้อม ๆ กันอีก 6 ลักษณะ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) คือ องค์ประกอบบุคลิกภาพของบุคคลด้านอารมณ์ในการตอบสนองสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งบุคคลที่มีลักษณะด้านนี้สูงเรียกว่า ผู้ที่มีลักษณะโต้ตอบทันที (Reactive) คนพวกนี้เป็นคนที่มีอารมณ์ทางลบมากกว่าคนอื่น ๆ ปราศจากเหตุผล ควบคุมแรงกระตุ้นของตนเองได้ยาก จัดการกับความเครียดได้ไม่ดี และมีความพึงพอใจในชีวิตน้อยกว่าคนอื่น ส่วนบุคคลที่มีลักษณะด้านนี้ต่ำเรียกว่า ผู้ที่มีลักษณะยืดหยุ่น (Resilient) คนพวกนี้เป็นคนที่มีเหตุผลมากกว่าคนอื่น

2. บุคลิกภาพแบบเปิดเผย (Extraversion) คือ องค์ประกอบบุคลิกภาพของบุคคลด้านสัมพันธภาพของบุคคลนั้นกับบุคคลอื่น ซึ่งบุคคลที่มีลักษณะด้านนี้สูงเรียกว่า ผู้ที่มีลักษณะแสดงตัว (Extravert) คนพวกนี้มักจะชอบแสดงความเป็นผู้นำ พูดเก่ง มีความเป็นมิตร เข้าสังคมได้ดีกระตือรือร้น รวมไปถึงมีพฤติกรรมกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม (Assertive) ซึ่งลักษณะเหล่านี้ถูกพบใน พนักงานขาย นักการเมือง นักสังคมสงเคราะห์เป็นต้น ส่วนบุคคลที่มีลักษณะด้านนี้ต่ำเรียกว่า ผู้มีลักษณะเก็บตัว (Introvert) คนพวกนี้ชอบความเป็นส่วนตัว ชอบความสงบ

3. บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) คือ องค์ประกอบของบุคลิกภาพของบุคคลด้านการตอบสนองต่อสิ่งรอบตัวเพื่อรับประสบการณ์ใหม่ ๆ บุคคลที่มีลักษณะด้านนี้ต่ำเรียกว่า นักอนุรักษ์ (Preserver) มองโลกแบบอนุรักษ์นิยม แต่ไม่ถึงกับใช้อำนาจเผด็จการลักษณะเหล่านี้มักพบในผู้จัดการด้านการเงิน ผู้ปฏิบัติงาน หัวหน้าโครงการ นักวิทยาศาสตร์ เป็นต้น

4. บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) คือ องค์ประกอบของบุคลิกภาพของบุคคลด้านการกำหนดบรรทัดฐานในการดำเนินชีวิต หรือการทำงานของบุคคล ซึ่งบุคคลที่มีลักษณะด้านนี้เรียกว่า นักปรับตัว (Adapter) คนกลุ่มนี้จะเป็นผู้ที่คล้อยตามบรรทัดฐานของคนอื่น ๆ เช่น คู่สมรส เพื่อน เจ้านาย ผู้นำศาสนา มีแนวโน้มทำตามความต้องการของกลุ่มมากกว่าความต้องการของตน เห็นอกเห็นใจผู้อื่น และกระตือรือร้นที่จะให้ความช่วยเหลือ ลักษณะนี้มักพบในกลุ่มครู ผู้ที่ทำงานเพื่อสังคม นักจิตวิทยา และบุคคลที่มีลักษณะด้านนี้ต่ำ เรียกว่า นักท้าท้าย (Challenger)

5. บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) คือบุคลิกภาพของบุคคลด้านการมุ่งสู่เป็นเป้าหมายที่ต้องการ ตรงต่อเวลา แสดงการควบคุมตนเองให้อยู่ที่เป้าหมาย และการทำงาน และมีความมุ่งมั่นสูง ลักษณะด้านนี้มักมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จทางการศึกษา และการทำงาน ซึ่งพบได้ในผู้นำ ผู้บริหาร ซึ่งหากบุคคลที่มีลักษณะด้านนี้ต่ำ เรียกกว่า ผู้ปรับตัวได้ง่าย (Flexible) พวกเขาจะใช้ความพยายามน้อยกว่าในการทำงาน ลักษณะ “ผู้ปรับตัวได้ง่าย” นี้พบได้ในพวก นักวิจัย ผู้ตรวจ และที่ปรึกษา

6. บุคลิกภาพแบบกล้าคิดกล้าทำ (Enterprising) ลักษณะโดยทั่วไปจะมีลักษณะของความเป็นผู้นำ มีความคิดริเริ่ม มีความเชื่อมั่นในตัวเอง กล้าโต้แย้ง กล้าได้กล้าเสีย พร้อมที่จะทดลอง มีความเป็นอิสระ มีความสนใจอำนาจ มีความก้าวร้าวทางวาจา มีทักษะในการเจรจา มักหลีกเลี่ยงสภาพการณ์ที่ต้องใช้กำลังทางปัญญาอันยาวนาน ไม่ชอบกิจกรรมที่เป็นระเบียบแบบแผนลักษณะเด่นของบุคลิกภาพกล้าคิดกล้าทำ ชอบวางแผน ชอบสมาคม มีอำนาจเหนือผู้อื่น ร่าเริง สนุกสนาน ทำตามอารมณ์ ไม่ชอบใช้กำลังความคิดอันยาวนานการประเมินตนเอง มีความเป็นผู้นำ ชอบการสมาคม มีความก้าวร้าว มีความเข้าใจตนเอง

จากการศึกษาบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบในกลุ่มตัวอย่างชาวอังกฤษพบว่าสามารถเทียบเคียงกับกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันได้อย่างกว้าง ๆ แต่พบว่าองค์ประกอบด้านการเปิดรับประสบการณ์ และการเปิดเผยตนเองแสดงความไม่คงที่ในขณะที่องค์ประกอบด้านความมั่นคงทางอารมณ์ การประนีประนอม และความรับผิดชอบแสดงค่าว่าเป็นองค์ประกอบหลัก (Egan, Deary, & Austin, 2000)

ข้อมูลอุตสาหกรรมการบิน

สภาวะอุตสาหกรรมการบิน และแนวโน้มการเติบโตของอุตสาหกรรมการบินโลกอุตสาหกรรมการบินทั่วโลกมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยจากรายงาน ICAO World Civil Aviation 2016 พบว่าปริมาณการขนส่งผู้โดยสาร (RPK) ทั่วโลกในช่วง 20 ปีข้างหน้าว่าจะเติบโตร้อยละ 4.6 สอดคล้องกับการประมาณการของบริษัท โบอิ้ง จำกัด และบริษัท แอร์บัส จำกัด ได้คาดการณ์ปริมาณการขนส่งผู้โดยสารทั่วโลกในช่วง 20 ปีข้างหน้าว่า จะมีอัตราการขยายตัวร้อยละ 4.4 และ 4.7ต่อปี สำหรับภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกมีการคาดการณ์ว่า จะมีอัตราการขยายตัวของปริมาณการขนส่งผู้โดยสาร เฉลี่ยร้อยละ 5.7 และ 6 ต่อปี ซึ่งสูงกว่าอัตราการเติบโตของโลก ส่วนสภาวะอุตสาหกรรมการบินและแนวโน้มการเติบโตอุตสาหกรรมการบินของไทยในปี 2560 มีผู้ถือใบอนุญาตประกอบกิจการการค้าขายการเดินอากาศ (AOL) จำนวนทั้งสิ้น 49 ราย(ยังให้บริการ 38 ราย) เมื่อพิจารณาสถิติการขนส่งผู้โดยสารภาพรวม 10 ปีที่ผ่านมาพบว่า มีผู้โดยสารเพิ่มขึ้นประมาณ 3 เท่าจาก ปี 2551 คิดเป็นอัตราการเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 11.7 ต่อปีแบ่งเป็นผู้โดยสารระหว่างประเทศเติบโตร้อยละ 10 และผู้โดยสารภายในประเทศเติบโตร้อยละ 13.6 และเมื่อพิจารณาสัดส่วนระหว่างผู้โดยสารทั้งสองกลุ่มพบว่า สัดส่วนผู้โดยสารภายในประเทศมีเพิ่มมากขึ้นซึ่งสอดคล้องกับทิศทางการเติบโตของโลกปริมาณผู้โดยสารทั้งประเทศ ในปี 2560 มีจำนวนทั้งสิ้น 154.52 ล้านคน เพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปีที่ผ่านมา โดยท่าอากาศยานอู่ตะเภา มีอัตราการเติบโตของผู้โดยสารสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71 ส่วนสายการบินที่มีส่วนแบ่งการตลาดในประเทศสูงที่สุดคือ สายการบินไทยแอร์เอเชีย สายการบินนกแอร์ และสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ มีส่วนแบ่งการตลาดร้อยละ 29 19 และ 18 ตามลำดับ การขาดบุคลิกภาพเชิงรุกอาจสูญเสียทางเลือกในการทำงานที่ดี และเป็นที่ต้องการอีกด้วยหากจะจัดลำดับอาชีพที่คนให้ความสนใจมากที่สุด อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หรือแอร์โฮสเตส-สจ๊วต ก็เป็นอีกหนึ่งอาชีพที่ได้รับความนิยมในลำดับต้น ๆ อย่างแน่นอน เพราะเสน่ห์ที่ดึงดูดให้คนสนใจเป็นจำนวนมาก คือ การได้รับโอกาสในการเดินทางไปสถานที่ต่าง ๆ ทั่วทุกมุมโลก การเก็บเกี่ยวประสบการณ์และได้เรียนรู้สิ่งแปลกใหม่และน่าตื่นตาตื่นใจอยู่ตลอดเวลาจึงไม่แปลกที่อาชีพนี้จะเป็นสุดยอดของคนหลาย ๆ คน หากแต่หนทางหรือเส้นทางการเป็นแอร์โฮสเตส หรือสจ๊วต นั้นไม่ง่ายอย่างที่หลาย ๆ คนคิด แค่หล่อ สวย เรียนเก่ง ก็คงไม่พอ คุณลักษณะนั้นมีมากมาย

คุณสมบัติที่ดีและการเตรียมความพร้อมของการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

คุณสมบัติของผู้ที่จะเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย ต้องมีร่างกายที่สมส่วน (BMI) มีอายุ 22-28 ปี เพศชายต้องสูง 165 เซนติเมตรขึ้นไป เพศหญิงต้องสูง 160 เซนติเมตรขึ้นไป จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาใดก็ได้ มีคะแนนการสอบภาคภาษาอังกฤษ (ผล TOEFL 550 คะแนน หรือ IELTS 5.5 ขึ้นไป นอกจากนี้คุณสมบัติทั่วไปที่ควรมี คือ มีสุขภาพร่างกายแข็งแรง สถานภาพโสด สายตาดี มีความอดทน มีความพร้อมของร่างกาย และจิตใจทางด้านบริการ ต้องเรียนรู้ และทำความเข้าใจกับวัฒนธรรมที่แตกต่างของผู้โดยสารแต่ละประเทศ มีทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศภาษาที่ 3 นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ จึงอาจเป็นเรื่องจำเป็นพอสมควร ผู้ที่จะประกอบอาชีพนี้ ควรเตรียมความพร้อมดังต่อไปนี้ ติดต่อเพื่อหาข้อมูลกับสายการบินต่าง ๆ ที่ต้องการสมัคร เพราะแต่ละสายการบินมีข้อกำหนดคุณสมบัติด้านการศึกษาข้อผู้สมัครแตกต่างกันและควรเรียนภาษาอังกฤษ ในสถาบันที่มีการสอบเทียบคะแนน ทั้ง TOEIC และ TOFEL ตามที่ทาง สายการบินกำหนดไว้ ถ้ามีปัญหาด้านสายตาควรทำการศัลยกรรมช่วย เพราะบางสายการบินระบุในการประกาศรับสมัครไว้เช่นนั้น บางสายการบินอาจประกาศรับสมัครแต่พนักงานต้อนรับหญิงเท่านั้น และการกำหนดส่วนสูงอาจแตกต่างกันโอกาสในการมีงานทำ ปัจจุบันสายการบินหลายสายรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นคนไทย นอกเหนือจากบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) และสายการบิน แองเจิลแอร์ไลนส์ ซึ่งมีพนักงานต้อนรับ รวมทั้งหมดประมาณกว่า 4,000 คน นอกจากนี้ ยังมีสายการบินต่างชาติ เช่น JAL, CATHEY PACIFIC, QANTAS เป็นต้น สายการบินเหล่านี้จะรับสมัครพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกปี โอกาสความก้าวหน้าในอาชีพสำหรับผู้ปฏิบัติงานอาชีพนี้จะมีโอกาสได้รับการพัฒนาคุณภาพด้านความปลอดภัย (Safety) ซึ่งจัดเป็นประจำทุกปี เช่น การอบรมการปฐมพยาบาล (First Aid) และการกู้ชีพด้วยการทำ CPR (Cardiopulmonary Resuscitation), อบรมการดับเพลิงเมื่อเกิดเพลิงไหม้บนเครื่องบิน, การฝึกอพยพผู้โดยสารเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Evacuation) ทั้งบนบก (Crash) และในน้ำ (Ditching) ส่วนคุณภาพด้านการบริการ (Service) จะได้รับการอบรมเพิ่มเติมจากการบริการพื้นฐาน เช่น การบริการในชั้นธุรกิจ การบริการในชั้นหนึ่ง การคัดเลือกไวน์เพื่อการบริการบนเครื่องบิน การอุ่นอาหารที่ถูกต้องเพื่อการบริการบนเครื่องบิน เป็นต้น

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถสอบเพื่อเลื่อนชั้นในการบริการจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นประหยัด (EY) ชั้นธุรกิจ (BC) ชั้นหนึ่ง (FC) หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (AIR PURSER) ไปสู่ตำแหน่งผู้จัดการเที่ยวบิน (Inflight Manager) ตามลำดับ นอกจากนั้นยังสามารถสอบคัดเลือกเพื่อเป็นเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin Crew Instructor) ผู้กำหนดตารางปฏิบัติงานการบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Flight Planner) อาชีพที่เกี่ยวเนื่องเมื่อผู้ประกอบอาชีพนี้ต้องการเปลี่ยนงานสามารถเปลี่ยนสายการทำงานตามความสามารถของตนในภาคพื้นได้ และจะมีโอกาสที่ดีกว่าหากต้องการทำงานในบริษัทเดิมแต่เปลี่ยนแผนกที่ตรงกับความรู้ความสามารถของตนและความต้องการกำลังพลของแผนก เช่น เดิมเป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแต่ต้องการย้ายลงไปทำงานส่วนภาคพื้นในแผนกจัดกองกำลังการบิน(OD) โดยจัดตารางการบิน

ให้แก่ลูกเรือ จากประสบการณ์ในการเป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินก็จะทำให้สามารถทำงานจัดตารางการบินได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีตวามเข้าใจในงานและสามารถเข้าใจพนักงานและปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างลึกซึ้ง

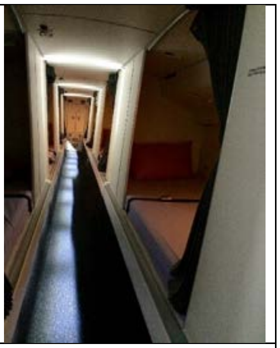
นอกจากนั้นก็จะมีการสอบสัมภาษณ์ทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษและภาษาที่สาม เช่น จีนกลาง ญี่ปุ่น ฝรั่งเศส หรือเยอรมัน การทดสอบความพร้อมด้านร่างกาย มีการสอบสมรรถภาพในการว่ายน้ำโดยกำหนดให้ชายว่าย 100 เมตร หญิง 50 เมตร (ว่ายแบบต่อเนื่องแต่ไม่จำกัดท่าในการว่าย) การตรวจสุขภาพเพื่อตรวจว่ามีสภาพร่างกายและสภาพจิตปกติด้วยการพบแพทย์เป็นรายบุคคล มีการวัดความดัน การตรวจเลือดเพื่อตรวจความสมดุลในร่างกาย การตรวจปัสสาวะเพื่อตรวจสารเสพติด การเอกซเรย์ปอดเพื่อดูความปกติของปอดและช่องอก การตรวจสายตาว่าปกติ ตาไม่บอดสี วัดความดันในลูกตา การตรวจสภาวะการได้ยินของหูทั้งสองข้าง การตรวจสุขภาพช่องปากและฟัน การตรวจความผิดปกติของร่างกาย เช่น อกไก่ ขาโก่ง และโรคติดต่ออื่นๆ เป็นต้น ดังนั้นสิ่งที่สำคัญคือ จะต้องมีบุคลิกภาพที่เหมาะสำหรับการทำงานบริการมีความสุภาพอ่อนน้อม มีใจรักงานบริการ และควรจะเป็นคนที่แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี มีความสามารถในการทำงานเป็นทีม เพราะพวกลูกเรือ ต้องทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่แปลกหน้าและเปลี่ยนไปตลอดเวลา หลังจากที่ผ่านกระบวนการสอบคัดเลือกทั้งหมดแล้ว ทางบริษัทก็มีการอบรม BASIC COURSE เป็นเวลา 3 เดือน โดยแบ่งเป็นการอบรมพื้นฐานด้านภาษาอังกฤษ อบรมงานการบริการบนเครื่องบิน (Inflight Service) อบรมเกี่ยวกับระบบงานต่าง ๆ (Working Routine) อบรมเกี่ยวกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน ที่เป็นข้อมูลพื้นฐานที่ลูกเรือทุกคนต้องทราบเพื่อเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานอบรมเรื่องความปลอดภัย เกี่ยวกับวิธีการใช้อุปกรณ์ฉุกเฉินบนเครื่องบิน (Safety Equipment) และขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินบนเครื่องบิน (Safety Procedure) เช่น การเกิดเพลิงไหม้บนเครื่องบิน การจี้เครื่องบิน การพบวัตถุระเบิดบนเครื่องบิน อบรมการปฐมพยาบาล ซึ่งจะเน้นการอบรมเรื่องความปลอดภัย การบริการ และมุ่งสร้างทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับงานอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน งานนี้ทำให้มีโอกาสได้พบเห็นและสัมผัสโลกกว้างได้จริง มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล เข้าใจและยอมรับในความแตกต่างทั้งด้านภาษา ขนมธรรมเนียม ประเพณีและวัฒนธรรม ความประพฤติ ทำให้เรารู้จักตัวเองได้ดี มีเวลาอยู่กับตัวเองทั้งในขณะที่บินอยู่ในต่างประเทศและอยู่ในบ้าน เป็นงานที่ทำให้เรามีโอกาสได้ทำในสิ่งที่เราต้องการได้มากกว่า หากเราทำงานอื่น การมองโลกของเรา ก็จะเป็นไปในอีกลักษณะข้อแนะนำสำหรับบุคคลที่สนใจจะประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ควรสำรวจตัวเองให้ดีว่า ชอบและรักงานบริการหรือไม่ เพราะหากไม่ชอบงานบริการ จะทำเกิดความรู้สึกอคติต่องานที่ทำ เวลาเกิดปัญหาก็จะไม่สามารถแก้ไขงานนั้นให้ลุล่วงได้ ส่งผลทำให้เราไม่มีความสุขกับการทำงาน ซึ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีลักษณะงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบทั้งในด้านการรักษาความปลอดภัย (Safety and Security) และการบริการ (Services) ที่พอสรุปได้ดังนี้

1. การเตรียมตัวภาคพื้น (On Ground Preparation)

พนักงานต้อนรับทั้งชายและหญิงมีหน้าที่ต้องขึ้นเครื่องบินก่อนเวลาเครื่องออก (Departure Time) 2 ชั่วโมงในเที่ยวบินระหว่างประเทศและ 1:30 ชั่วโมงในเที่ยวบินในประเทศ เมื่อเก็บกระเป๋าและสัมภาระส่วนตัวเข้าที่แล้วลูกเรือทุกคนจะทำการตรวจเช็คอุปกรณ์ฉุกเฉิน (Safety Equipment Check) บนเครื่องบินตามตำแหน่ง (Position) ที่ตนได้รับมอบหมายในเที่ยวบินนั้น (Cabin Crew Safety Check) การตรวจเช็คอุปกรณ์จะทำพร้อมกับเอกสารคู่มืออุปกรณ์ฉุกเฉิน (Safety Equipment card) ลูกเรือมีหน้าที่ตรวจว่าในเอกสารคู่มือมีอุปกรณ์อะไรบ้างในตำแหน่งที่นั่ง เช่น เครื่องดับเพลิง ถังออกซิเจนและหน้ากาก ไฟฉาย โดยตรวจว่าอุปกรณ์เก็บอยู่ในตำแหน่งที่ระบุไว้หรือไม่ ดูวันหมดอายุ ดูความพร้อมในการใช้งาน เมื่อทุกอย่างถูกต้องลูกเรือก็จะแจ้งให้หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Air purser) ทราบโดยการประกาศผ่าน โทรศัพท์ติดต่อภายในเครื่องบิน (Interphone) ที่ตำแหน่งที่นั่งของตน [เช่น ประตูหนึ่งซ้าย (1L) หรือประตูสี่ขวา (4R)] ด้วยรูปแบบประโยคที่เหมือนกันเปลี่ยนเฉพาะตำแหน่งว่า “Station 1L safety equipment check completed” ในกรณีที่มีความผิดพลาดหรือขาดหายลูกเรือก็จะประกาศผ่าน interphone เลยจากนั้นช่างประจำเครื่องบิน (Mechanic) จะทำการแก้ไขหรือเปลี่ยนอุปกรณ์ให้ในทันที เมื่อเครื่องบินพร้อมที่จะให้การต้อนรับผู้โดยสารขึ้นเครื่องบิน (Boarding) ลูกเรือทุกคนมีหน้าที่ในการทำตรวจเช็คความเรียบร้อยและปลอดภัยของเครื่องบินก่อนต้อนรับผู้โดยสาร (Pre-Flight Security Check) อีกครั้งเพื่อตรวจดูความเรียบร้อยของห้องโดยสารในบริเวณที่ตนรับผิดชอบเพื่อดูว่าไม่มีสิ่งแปลกปลอมที่จะก่อให้เกิดอันตรายให้กับผู้โดยสารในระหว่างการเดินทางได้ เช่น ไม่มีสิ่งแปลกปลอมในห้องน้ำ, ในถังขยะ, ในกระเป๋าหน้าที่นั่ง, หรือในที่เก็บสัมภาระเหนือที่นั่งของผู้โดยสาร เป็นต้น เมื่อตรวจสอบความเรียบร้อยแล้วลูกเรือจะแจ้งให้หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทราบผ่าน Interphone ประจำที่นั่งของตนด้วยประโยคที่เหมือนกันเปลี่ยนเฉพาะตำแหน่งว่า “Station 1L pre-flight security check completed” จากนั้นหัวหน้าพนักงานต้อนรับจะรายงานให้กัปตันผู้คุมเที่ยวบิน (PIC :Pilot in Command) ทราบต่อไปก่อนอนุญาตให้หัวหน้าพนักงานต้อนรับภาคพื้น (FM) ทำการนำผู้โดยสารขึ้นเครื่องบินได้เป็นลำดับต่อไป

<table>
<tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr>
<tr><td>ที่เก็บสัมภาระเหนือที่นั่ง
(Over Head Bin)</td><td>โทรศัพท์ภายใน
(Inter-phone)</td><td>อุปกรณ์สำหรับลูกเรือ
(EM Equipment of Crew)</td></tr>
<tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr>
<tr><td>ออกซิเจน
(Portable Oxygen)</td><td>(ไฟฉาย)
(Flash-light)</td><td>ดับเพลิง
(Fire Extinguisher)</td></tr>
</table>

รูปภาพที่ 1: ลูกเรือตรวจเช็คอุปกรณ์ที่ใช้เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน
(Cabin Crew Safety Equipment Check)

			
ห้องโดยสาร (Cabin area)	ที่นั่งลูกเรือ (Crew seat area)	บริเวณห้องครัว (Galley area)	ห้องพักลูกเรือ (Crew rest area)

รูปภาพที่ 2 : ลูกเรือตรวจเช็คความเรียบร้อยและปลอดภัยของเครื่องบินก่อนต้อนรับผู้โดยสาร
(Cabin Crew Pre-Flight Security Check)

1.1 พนักงานต้อนรับชาย (Air Steward)

ทำหน้าที่จัดการงานในครัว (Gally) เช่น ตรวจสอบคุณภาพและจำนวนอาหาร (Meal on Board) และอาหารพิเศษ (Special Meal) ให้ครบและตรงกับประเภทและจำนวนของผู้โดยสาร ตรวจสอบ คุณภาพและความสะอาดของอุปกรณ์การบริการ เช่น ที่คีบน้ำแข็ง ที่เปิดไวน์ แก้วพลาสติก หม้อกาแฟ เป็นต้น ตรวจสอบเครื่องอุ่นอาหาร (Oven) ตรวจสอบเครื่องทำความเย็น (Chiller) เพื่อรักษาอุณหภูมิอาหาร เครื่องทำกาแฟ หม้อต้มน้ำร้อน ฯลฯ ดังรูปภาพ

หม้อต้มกาแฟ (Coffee Maker)	เตาอุ่นอาหาร (Oven)	หม้อต้มน้ำ (Boiler)	รถบริการ (Services Cart)	ถาดอาหาร (Meal Tray)

รูปภาพที่ 3 ลูกเรือทำหน้าที่จัดการงานในครัว (Gally)

1.2 พนักงานต้อนรับหญิง (Air Hostess)

มีหน้าที่ในการตรวจสอบความสะอาดและอุปกรณ์ในห้องน้ำ ตรวจสอบเครื่องดับเพลิง (Fire Extinguisher Lavatory) และเครื่องตรวจจับควันในห้องน้ำ (Lavatory Smoke Detector) ตรวจสอบระบบกำจัดของเสียในห้องน้ำ (Flushing System) ตรวจสอบความเรียบร้อยและจำนวนของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ระหว่างการเดินทางบนเครื่องบิน เช่น เครื่องเล่นวิดีโอ นิตยสาร หนังสือพิมพ์ หูฟัง ถุงเท้า แปรงสีฟัน ผ้าห่มและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่ต้องบริการแก่ผู้โดยสารเมื่อผู้โดยสารขึ้นเครื่องและนั่งประจำที่เรียบร้อย หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปิดประตูเครื่องบิน ลูกเรือทำหน้าที่แจ้งและสาธิตให้ผู้โดยสารทราบถึงการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยในภาวะฉุกเฉิน (Safety Equipment Demonstration) ลูกเรือตรวจดูความเรียบร้อยและความปลอดภัยของห้องโดยสารและผู้โดยสารก่อนเครื่องขึ้น (Cabin Clear)

โถส้วม (Toilet Seat)	ห้องน้ำ (Toilet Room)	อุปกรณ์ดักควัน (Lavatory Smoke Detector)	อุปกรณ์ดับเพลิงในถังขยะ (Fire Extinguisher Lavatory)

รูปภาพที่ 3 : ความเรียบร้อยและความปลอดภัยของห้องโดยสารและผู้โดยสารก่อนเครื่องขึ้น (Cabin Clear)

2. ระหว่างการเดินทางบนเครื่องบิน (During Flight)

ระหว่างเที่ยวบินหากเป็นเที่ยวบินที่มีชั่วโมงบินยาวทางสายการบินจะบริการอาหารและเครื่องดื่ม โดยพนักงานต้อนรับหญิงมีหน้าที่บริการเครื่องดื่ม (Drink Services) พนักงานต้อนรับชายและหญิงร่วมกันบริการอาหาร (Meal Service) และชา-กาแฟ (Tea-Coffee Services) ตลอดจนรักษาความสะอาดบนเครื่องบินให้สะอาดเรียบร้อยอยู่เสมอ ในการบริการขั้นตอนต่าง ๆ พนักงานต้อนรับชายจะคอยให้ความช่วยเหลือเสมอ เช่น การเข็นรถบริการอาหาร (Meal Cart) รถบริการเครื่องดื่ม (Drink Cart) รถสินค้าปลอดภาษี (Duty-Free Cart)

รถอาหาร (Meal Cart)	บริการกาแฟ (Coffee Services)	บริการอาหาร (Meal Services)	บริการเครื่องดื่ม (Drink Services)	บริการสินค้าปลอดภาษี (Duty Free Services)

รูปภาพที่ 4 : พนักงานต้อนรับชายและหญิงร่วมกันบริการอาหารและเครื่องดื่ม

3. เมื่อเครื่องบินถึงที่หมาย (After Flight)

เมื่อถึงที่หมาย (Destination) ลูกเรือทุกคนมีหน้าที่ในการส่งผู้โดยสารลงจากเครื่องบิน (disembarking) เมื่อผู้โดยสารหมดแล้ว ลูกเรือทุกคนจะทำตรวจความปลอดภัยและเรียบร้อยของเครื่องบินหลังจากผู้โดยสารลงจากเครื่องบิน (Post-flight Security Check) เพื่อตรวจดูความไม่ปกติบนเครื่องบิน เช่น สิ่งแปลกปลอม สิ่งของที่ผู้โดยสารลืมไว้ (Left Behind) สิ่งของต้องสงสัย (ระเบิด) จากนั้นประกาศให้หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทราบด้วยประโยคที่เหมือนกันเปลี่ยนเฉพาะตำแหน่งของผู้ประกาศว่า “Station 1L post-flight security check completed” เพื่อรายงานต่อกัปตัน (Pilot In Command : PIC) ก่อนที่จะอนุญาตให้พนักงานทำความสะอาด (Cleaner) ขึ้นมาบนเครื่องบินได้ จากนั้นลูกเรือจะเก็บสัมภาระส่วนตัวแล้วเดินออกจากเครื่องบินตามลำดับ

จากลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ทั้งกลางวันและกลางคืนตามกำหนดตารางการบิน (Flight Schedule) ต้องทำงานร่วมกับคนแปลกหน้า ในสภาวะการณ์ที่ไม่แน่นอนสภาพการทำงานจึงมีความกดดันสูง พนักงานต้องปรับตัวให้เกิดความคุ้นชินกับงานที่ต้องปฏิบัติโดยมีพื้นฐานคือความปลอดภัยและความสะดวกสบายของผู้โดยสารเป็นหลักในการปฏิบัติงาน ลูกเรือต้องมีความตื่นตัวและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือเพื่อตอบสนองความต้องการที่ไม่แน่นอนของผู้โดยสารตลอดเวลา ดังนั้นฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource : HR) ของสายการบินแต่ละแห่งจึงให้ความสำคัญในการคัดสรร ทดสอบ ตรวจสอบบุคลิกภาพและความสามารถของพนักงานอย่างละเอียด และพร้อมที่จะจัดการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพของพนักงานต้อนรับเป็นระยะ ๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น การอบรม (Emergency Training) ที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องรับการอบรมและผ่านการทดสอบเป็นประจำทุกปี

การอพยพลงแพ (Ditching Training)	ดับเพลิง (Fire Fighter Procedure)	อพยพออกจากเครื่องบิน (Evacuation Training)	ป้องกันควัน (Smoke Protection)

รูปภาพที่ 5 : พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องรับการอบรมและผ่านการทดสอบเป็นประจำทุกปี

คุณสมบัติที่ดีและการเตรียมความพร้อมของการเป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้น

หน้าที่และการปฏิบัติงานของฝ่ายงานการบริการผู้โดยสารภาคพื้น (Passenger Ground Service) ที่สนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิ ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 1 แสดงลักษณะงานของหน่วยงานและสถานที่ปฏิบัติของฝ่ายงานการบริการผู้โดยสารภาคพื้น

ลักษณะงาน	**หน่วยงาน**	**สถานที่ปฏิบัติงาน**	**ภาพประกอบ**
-แจกบัตรโดยสาร -ตรวจเช็ดเอกสารการเดินทาง -ชั่งน้ำหนักกระเป๋า -ตรวจสิ่งของต้องห้าม -รับฝากสัมภาระใต้ท้องเครื่อง -ขอรับการบริการพิเศษต่างๆโดยการประสานกับแผนก LP เช่น รถเข็นผู้ป่วย (Wheel Chair)	**KP-Landside** กองบริการผู้โดยสารสายการบินไทย TG PASSENGER SERVICES DELIVERY DEPARTMENT	เคาเตอร์เช็คอินของสายการบินอยู่บริเวณห้องโดยสารขาออก (Departure) ของสนามบิน	

ลักษณะงาน	หน่วยงาน	สถานที่ปฏิบัติงาน	ภาพประกอบ
- เรียกผู้โดยสารขึ้นเครื่อง - ตรวจบัตรโดยสาร, บัตรประชาชนหรือหนังสือเดินทาง - นำทางให้ผู้โดยสารต่อเครื่อง (Transit Passenger) - แยกผู้โดยสาร C.I.Q. Passenger ที่จะต้องต่อเครื่องเพื่อไปยังจุดหมายปลายทาง	**KP-Airside** กองบริการผู้โดยสารสายการบินไทย TG PASSENGER SERVICES DELIVERY DEPARTMENT	-เคาเตอร์ตรวจบัตรโดยสารหน้าประตูทางออกเพื่อขึ้นเครื่องบิน (Departure Gate) -บริเวณด้านในสนามบินตั้งแต่หลังการตรวจหนังสือเดินทางจากกองตรวจคนเข้าเมือง (Immigration)จนถึงหน้าประตูขึ้นเครื่องบิน (Boarding Gate)	
- ตรวจบัตรโดยสารว่าผู้โดยสารมีสิทธิใช้ห้องรับรอง (Lounge) หรือไม่ - ดูแลความเรียบร้อยของอาหารและเครื่องดื่มที่บริการผู้โดยสาร - ดูแลจำนวนและความเรียบร้อยของหนังสือพิมพ์และนิตยสารในห้องรับรอง	**KW** กองบริการห้องรับรองพิเศษ (ROYAL ORCHID LOUNGE SERVICES DEPARTMENT)		
- การดูแลผู้โดยสารพิเศษ VVIP, VIP, CIP, WHRC, WCHR, WCHS, UM, YP,MAAS, LANG, BLID, DEPT, STRC	**LP** กองบริการพิเศษ (Special Services Department)	เมื่อผู้โดยสารแจ้งความจำนงพนักงานจะไปพบที่จุดบริการ	

ลักษณะงาน	หน่วยงาน	สถานที่ปฏิบัติงาน	ภาพประกอบ
- ดูแลกระเป๋าผู้โดยสารที่เดินทางมาถึงตั้งแต่ใบแรกจนใบสุดท้าย -ติดตามกะเป๋าให้ผู้โดยสาร - อำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสารในกรณีที่กระเป๋าหายหรือชำรุด	LL ติดตามสัมภาระสูญหาย (Lost And Found)	บริเวณสายพานกระเป๋าขาเข้า(Arrival Area)	
- ช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสารกรณีที่เกิดความผิดปกติในเที่ยวบิน (Irregularity Flight) - เที่ยวบินช้า (Delayed Flight) - ยกเลิกเที่ยวบิน (Cancelled Flight) - ลดระดับชั้นที่นั่ง (Down Grade) - ต่อเครื่องในเวลาจำกัด (Short Connecting flight)	KN กองสนับสนุนการบริการ SERVICES DELIVERY SUPPORT DEPARTMENT	บริเวณหน้าเครื่องบิน (Gate)	
- ทำงานร่วมกับ REDCAP - ดูแลด้านเอกสารต่าง ๆ ที่สายการบินต้องใช้ในแต่ละเที่ยวบิน เช่น - รายชื่อ และหมายเลขที่นั่งของผู้โดยสาร - จำนวน และน้ำหนักของผู้โดยสารและสัมภาระในห้องขนส่ง	KL กองควบคุมการบรรทุก (LOAD CONTROL SERVICES DEPARTMENT)	สำนักงาน KL ที่สนามบิน	

ลักษณะงาน	หน่วยงาน	สถานที่ปฏิบัติงาน	ภาพประกอบ
สินค้าใต้ท้องเครื่อง เพื่อนำไปคำนวนน้ำมันที่ต้องเติมในเที่ยวบินนั้น ๆ - จำนวนน้ำมันที่เติมไปในแต่ละเที่ยวบิน - รายชื่อผู้ปฏิบัติการบินในเที่ยวบินนั้น ๆทั้งนักบินและลูกเรือ			
- แจกบัตรโดยสาร - ตรวจเช็ดเอกสารการเดินทาง - ชั่งน้ำหนักกระเป๋า - ตรวจสิ่งของต้องห้าม - ฝากสัมภาระใต้ท้องเครื่อง - ขอรับการบริการพิเศษต่างๆ เช่น รถเข็นผู้ป่วย (Wheel Chair) - เรียกผู้โดยสารขึ้นเครื่อง - ตรวจบัตรโดยสาร, บัตรประชาชนหรือหนังสือเดินทาง - นำทางให้ผู้โดยสารต่อเครื่อง (Transit Passenger) - แยกผู้โดยสาร C.I.Q. Passenger ที่จะต้องต่อเครื่องเพื่อไปยังจุดหมายปลายทาง	KX กองบริการผู้โดยสารสายการบินลูกค้า CUSTOMER AIRLINES PASSENGER SERVICES DELIVERY DEPARTMENT	เป็นการบริการผู้โดยสารภาคพื้นของสายการบินต่างชาติที่ใช้พนักงานของบ.การบินไทยในการดูแล **เนื่องจากมีขั้นตอนการบริการที่มีระเบียบปฏิบัติและไม่สามารถผิดพลาดได้ จึงไม่อนุญาตให้นักศึกษาเข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพในแผนกนี้	

ลักษณะบุคลิกที่ดีของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

คุณลักษณะของพนักงานบริการภาคพื้นที่เกี่ยวกับลักษณะท่าทาง อากัปริยาต่าง ๆ ที่แสดงออกทางร่างกาย เกี่ยวกับการแต่งกาย การมีสุขภาพสมบูรณ์ ความสุภาพ อ่อนโยน การเป็นผู้นำและผู้ตาม กล้าในการตัดสินใจ กระตือรือร้นในการทำงาน ความสุขุม รอบคอบในการปฏิบัติงาน ความเชื่อมั่นในตัวเอง มีสุขภาพจิตที่ดี และใช้ภาษาที่ถูกต้อง เหมาะสม สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Hilgard, 1962 : 447) ซึ่งสามารถสรุป ได้ดังนี้

1. สุขภาพดี มีความสะอาด มีหน้าตาสดใสและร่าเริงเบิกบานอยู่เสมอ สุขทั้งกายและจิตใจ มีอารมณ์สดชื่นมั่นคง และมองโลกในแง่ดีอยู่เสมอ

2. ภาพลักษณ์ดี เป็นสิ่งที่สะท้อนจากการที่มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพของพนักงานบริการภาคพื้นสายการบิน เป็นสิ่งหนึ่งที่ควรให้ความภูมิใจกับตนเองกับสิ่งที่ประกอบประกอบอาชีพนั้น ๆ ต้องมีใจในการรักในงานที่ทำเพราะการพัฒนาที่มาจากงานที่เราทำนั้นจะดีขึ้นเรื่อย ๆ และพร้อมให้ความใส่ใจอย่างจริงจัง เพื่อสร้างความแม่นยำ ความชำนาญ ความรอบรู้ คือ ความพร้อมใน ความสำเร็จในการทำงาน ดังนั้นการสร้างทัศนคติเชิงบวกกับงานบริการเป็นสิ่งสำคัญมาก เลือกคิด เลือกมองในมุมดี ๆ ย่อมส่งผลต่อภาพลักษณ์ของตัวเราเอง และองค์กร การที่สามารถปฏิบัติได้จนเป็นธรรมชาติของตัวเองได้ยิ่งยอดเยี่ยมมาก เพราะความสำเร็จของลูกค้า ย่อมเป็นความสำเร็จของผู้ให้บริการและเริ่มสะสมความภูมิใจกับความสุขของลูกค้าที่มีความสุขจากการให้บริการของเราและกลับมาใช้บริการอีก

3. กิริยาท่าทางดี การมีบุคลิกภาพที่ดีมีการแสดงออกที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่ต้องกระทำก่อนการมีบุคลิกภาพที่ดีนั้น ต้องดีทั้งภายนอกและภายในหัวใจบริการ มีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการด้วยนความยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่นต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ (มหาวิทยาลัยราชมงคล กรุงเทพ, 2556)

4. มีความมั่นใจ การมีความเชื่อมั่นในตนเองการกล้าตัดสินใจในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยความมั่นใจ กล้าแสดงออก สามารถทำสิ่งต่าง ๆได้ด้วยตนเอง พึ่งพาตนเอง และสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ใหม่ ๆ เป็นคุณสมบัติที่สำคัญของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

5. มีมนุษยสัมพันธ์ โดยใช้หลักปฏิบัติที่ว่าเมื่อเราต้องการสิ่งใด ผู้อื่นก็มีความต้องการสิ่งนั้นในส่วนด้านจิตใจก็ให้ยึดหลักเอาใจเขามาใส่ใจเรา และจะทำให้การทำงานอยู่ได้โดยมีความสุข (ศรีเพ็ญ เทนอิสสระ, 2553)

6. ให้เกียรติผู้อื่น พฤติกรรมต่าง ๆ ที่ปรากฏแก่สายตาของผู้โดยสาร เพื่อนร่วม งาน รุ่นพี่รวมถึงผู้อื่น การมีมารยาทเป็นเรื่องสำคัญของมนุษย์ที่อยู่ร่วมในสังคมเดียวกัน เป็นการแสดงความเคารพให้เกียรติ มารยาทในสังคมจึงยังเป็นสิ่งสำคัญต่อพนักงานบริการภาคพื้นสายการบินเป็นอย่างยิ่ง (ชุติมา นิวไธสง และวรรณวิศา เหมพบชม, 2560)

7. มีมารยาท การปฏิบัติหรือการแสดงวาจา ภาษา ท่าทางและพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมาให้ปรากฏแก่สายตาของผู้อื่นสามารถบ่งบอกถึงอุปนิสัยส่วนตัว และถ้ามีกริยามารยาทที่อ่อนโยน สุภาพอ่อนน้อมถ่อมตนยอมเป็นที่ประทับใจของผู้อื่น

8. มีความกระตือรือร้น เป็นผู้มีความกระตือรือร้นขณะที่ให้บริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงถึงศักยภาพการทำงานด้วยความตั้งใจที่สุดของความเพียรของพนักงาน และยังเป็นคุณสมบัติที่มาคู่กับความเพียร การมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเองเพื่อตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน การแข่งขันย่อมทำให้มีมานะมากกว่าปกติและพยายามทำให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น (นงลักษณ์ วัฒนธรรม, 2553)

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบคุณสมบัติของพนักงานที่สายการบินกำหนด

บริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน	**พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มา: Thaiairways.com (2019)**		**พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มา :Wingspan.com (2019)**	
เพศ	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
วัย	ไม่เกิน 24	ไม่เกิน 24	ต่ำกว่า 26	ต่ำกว่า 26
สัญชาติ	ไทย	ไทย		
สถานภาพ	โสด	โสด		
ส่วนสูง	ไม่ต่ำกว่า 165	ไม่ต่ำกว่า 160	ไม่ต่ำกว่า 160	ไม่ต่ำกว่า 155
น้ำหนัก	สัมพันธ์กับส่วนสูง	สัมพันธ์กับส่วนสูง		
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาตรี
ผลการสอบภาษาอังกฤษ				
TOEIC	600	600	500	500
TOEFL Paper-based test	500	500	---	---
Computer-based	173	173	---	---
Internet-based	61	61	---	---
IELTS	5.5	5.5	---	---
THAI-TEP	59	59	มากกว่า 50	มากกว่า 50
ภาษาที่ 3				
จีน(แมนดาริน)				
ญี่ปุ่น				
เกาหลี				
ฝรั่งเศส				
เยอรมัน				
พันธะทางทหาร	พ้น	----	สด.8/สด.43	-----

บริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน	**พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มา: Thaiairways.com (2019)**		**พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มา :Wingspan.com (2019)**	
ว่ายน้ำ	ต่อเนื่อง 100 เมตร	ต่อเนื่อง 50 เมตร	----	-----
ความรู้ด้านคอมพิวเตอร์	-----	-----	ต้องการ	ต้องการ
ประวัติอาชญากรรม	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
สุขภาพ	ดี	ดี	ดี	ดี
โรคติดต่อ/โรคปอด	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
แว่นสายตา	ไม่อนุญาต	ไม่อนุญาต		

สรุป

ในการเตรียมความพร้อมด้านบุคลิกภาพของนักศึกษาสาขาธุรกิจการบินเพื่อเตรียมความพร้อมและเสริมสร้างทักษะในการเรียนรู้และการใช้ชีวิตในการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่พร้อมจะการออกฝึกประสบการณ์ในอุตสาหกรรมการบิน รวมถึงการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข และมีประสิทธิภาพนั้น จะต้องพัฒนาทั้งระบบเพื่อให้นักศึกษาได้ปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาเตรียมพร้อมที่จะท้าทายจากกระแสโลกปัจจุบัน ปัจจัยที่ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายคือคุณภาพของคน การเตรียมความพร้อมและการพัฒนานักศึกษาให้มีคุณภาพ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะสะท้อนถึงคุณภาพและประสิทธิภาพของหลักสูตรในกระบวนการพัฒนานักศึกษาจะต้องบูรณาการกับบทเรียนสภาพจริง ของธรรมชาติและชุมชน สังคม การปรับเปลี่ยนวิธีการพัฒนาให้เหมาะสมกับยุคสมัยและสภาพการณ์ที่เปลี่ยนไป จึงเป็นสิ่งที่เตรียมพร้อมและต้องตระหนัก รวมถึงการให้ความสำคัญ เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพการศึกษา การเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ซึ่งเป็นการเตรียมความพร้อมเพื่อให้นักศึกษามีทักษะ (Skill) ในการดำรงชีวิต และการทำงานในอนาคต นับว่าเป็นความท้าทายที่สุดต่อการเปลี่ยนแปลงของกระแสสังคมโลก ที่เต็มไปด้วยข้อมูลข่าวสารแบบไร้ขีดจำกัด และช่องทาง Social Network ที่ทำให้คนเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา จึงเป็นความท้าทายในการพัฒนานักศึกษาในยุคนี้ที่จะต้องเตรียมความพร้อม ด้านทักษะ และคุณลักษณะที่สำคัญสำหรับยุคปัจจุบันที่มีความต้องการคุณลักษณะของบัณฑิตที่เด่นชัดและสูงกว่าในอดีต สมรรถนะในตนเองของบัณฑิตจะมีความสำคัญมากยิ่งขึ้นในโลกอนาคตในปัจจุบันสังคมไทยอยู่ท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ที่มีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการไหลเวียนของข้อมูลข่าวสาร ทำให้เกิดการเรียนรู้ซึ่งนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงความคิดความเชื่อและรูปแบบการดำเนินชีวิตของคนในสังคม การพัฒนานักศึกษาให้มีคุณลักษณะตามที่สังคมต้องการ มีความเชี่ยวชาญในสาขาที่ศึกษาและเป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพเพราะฉะนั้นการเตรียมความพร้อมจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นและสำคัญยิ่งการพัฒนานักศึกษาให้มีความสมบูรณ์พร้อม ทั้งความรู้ด้านวิชาการวิชาชีพ หรือวิชาชีวิตและสามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขได้

บรรณานุกรม

ชุติมา นิวไธสง และวรรณวิศา เหมพลชม. (2560). **คุณลักษณะที่พึงประสงค์สำหรับพนักงานบริการภาคพื้นสายการบิน.** คณะศิลปะศาสตร์ สาขาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสยาม.

นงลักษณ์ วัฒนธรรม. (2553). **มีความกระตือรือร้นขณะบริการ.** [ม.ป.ท.].

วิมลมาศ ประชากุล. (2557). **บุคลิกภาพที่ดีมีชัยไปกว่าครึ่ง.** [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก https://th.job sdb.com/th

ศรีเพ็ญ เทนอิสสระ. (2553). **จิตบริการและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี.** [ม.ป.ท.].

สำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ. (2562). **ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 – 2580**. สำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ, สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

มหาวิทยาลัยราชมงคล. (2556). **ความรู้ด้านการบริการผู้โดยสาร.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชมงคล.

Egan, V., Deary, I., & Austin, E. (2000). **The NEO-FFI: Emerging British norms and an item-level analysis suggest N, A, and C are more reliable than O and E**. Personality and Individual Differences, 29, 907–920

Hilgard, E.R. (1962). **Introduction to Psycholoty**. 4thed. Oriando: the Dryer Press.

Costa, P. T. Jr., & McCrae, R. R. (1992). **Revised NEO Personality Inventory (NEO-PI-R) and NEO Five-Factor Inventory (NEO-FFI) professional manual**. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.

Tom Stauanton. (2015). **John Holland's Theory Of Career Choice – Theories Every Careers Adviser Should Know**. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก https://runninginaforest.wordpress.com/ 2 0 1 5 / 0 1 / 1 4 / john-hollands-theory-of-career-choice-theories-every-careers- advisershould-know/