

การจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยแห่งความสำเร็จสำหรับการฝึกอบรม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

Prioritizing the Critical Success Factors for the Cabin Crew's Training

ณัชชา มิตรสุโมได้ และนิศากร สมสุข

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยแห่งความสำเร็จของการฝึกอบรมหลักสูตรขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยใช้ระเบียบวิธีของกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ (Analytic Hierarchy Process; AHP) โดยกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญจำนวนสองกลุ่มคือ ครูฝึกอบรมที่มีประสบการณ์การฝึกอบรมไม่ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 15 คน และผู้ผ่านการฝึกอบรมซึ่งมีผลการประเมินระดับดีมาก จำนวน 15 คน จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องสามารถระบุดัชนีชี้วัดความสำเร็จเบื้องต้นจำนวน 4 ดัชนี และปัจจัยแห่งความสำเร็จเบื้องต้นจำนวน 12 ปัจจัย จากนั้นนำดัชนีชี้วัดความสำเร็จและปัจจัยแห่งความสำเร็จเบื้องต้นที่ได้มาประเมินความเหมาะสมในบริบทของประเทศไทย ก่อนที่จะนำมาสร้างตัวแบบเพื่อการตัดสินใจตามระเบียบวิธี AHP ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จที่มีความสำคัญสามลำดับแรกในมุมมองของกลุ่มครูฝึกอบรมคือ วิทยากรมีความรู้ความสามารถ การสร้างบรรยากาศที่ดีในการฝึกอบรม และการมุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ตามลำดับ ส่วนปัจจัยแห่งความสำเร็จที่มีความสำคัญสามลำดับแรกในมุมมองของกลุ่มผู้ผ่านการฝึกอบรมคือ วิทยากรมีความรู้ความสามารถ การสร้างบรรยากาศที่ดีในการฝึกอบรม และการคัดเลือกวิทยากร ตามลำดับ อย่างไรก็ตามผลของการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของลำดับความสำคัญที่จัดโดยผู้เชี่ยวชาญสองกลุ่ม ด้วยวิธีของสเปียร์แมน (Spearman) พบว่า ลำดับความสำคัญของปัจจัยแห่งความสำเร็จที่จัดโดยผู้เชี่ยวชาญสองกลุ่มมีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

คำสำคัญ: ปัจจัยแห่งความสำเร็จ, การฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน, กระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์

Abstract

The purpose of this research was to prioritize the critical success factors (CSFs) for the cable crew's initial training program by using the Analytic Hierarchy Process (AHP) approach. The decision makers comprised of two groups of experts; a group of 15 trainers with more than five years of experience and a group of 15 trainees with excellent results were selected to ensure a more accurate decision making process. Based on a literature review, four primary key performance indicators (KPIs) and 12 primary CSFs were determined. A questionnaire survey with key stakeholders was conducted to determine the applicability of the obtained primary KPIs and CSFs in the context of Thailand before developing a hierarchy model. The findings in this research revealed that according to the views of

the trainers, the three most important CSFs were the guest speakers with expertise, the training atmosphere, and the trainees' participation in training, respectively, and according to the views of the trainees, the three most important CSFs were the guest speakers with expertise, the outline of the course designed according to the airline's need, and the recruitment and selection process for the guest speakers, respectively. However, based on the correlation test of the relationship between the rankings from two expert groups, by using the Spearman rank correlation test, there was statistically significant difference between the rankings at level of 0.05.

Keywords: critical success factor, cabin crew's training, analytic hierarchy process



ความนำ

ปัจจุบัน ธุรกิจการบินในประเทศไทยมีการเจริญเติบโตเป็นอย่างมาก และอาชีพที่เกี่ยวข้องโดยตรงคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินซึ่งได้รับความนิยมสูงสุดทั้งในอดีตและปัจจุบัน สายการบินแต่ละสายมีการคัดเลือกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างพิถีพิถันเพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ตรงตามคุณลักษณะของสายการบิน และหลังจากได้รับการคัดเลือกแล้ว พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องเข้ารับการอบรมหลักสูตรขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อให้มีความรู้ความสามารถที่จะปฏิบัติหน้าที่ด้านการดูแลความปลอดภัยและการบริการบนเครื่องบินได้อย่างถูกต้อง ซึ่งทุกสายการบินจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของกรมการบินพลเรือนอย่างเคร่งครัด อย่างไรก็ตามการที่จะอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้ประสบความสำเร็จนั้นไม่ใช่เรื่องที่ทำได้ง่าย แต่จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยต่างๆ มาประยุกต์ร่วมกันเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด นอกจากนี้ การทราบปัจจัยจำนวนมากโดยปราศจากการเน้นปัจจัยสำคัญ จะทำให้ฝ่ายจัดการเสียเวลาในการวิเคราะห์ และผลที่ได้ยังนำไปสู่ข้อสรุปในการดำเนินการที่ผิดพลาดอีกด้วย

ดังนั้น งานวิจัยจึงได้ศึกษาและวิเคราะห์หาลำดับความสำคัญของปัจจัยแห่งความสำเร็จของหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อช่วยเพิ่มโอกาสแห่งความสำเร็จโดยการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดอย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อเป็นแนวทางให้สายการบินสามารถตัดสินใจเลือกพัฒนาปัจจัยแห่งความสำเร็จตามลำดับความสำคัญได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยแห่งความสำเร็จของหลักสูตรขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
2. เพื่อเป็นแนวทางให้สายการบินสามารถตัดสินใจเลือกพัฒนาปัจจัยแห่งความสำเร็จตามลำดับความสำคัญได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผลการตรวจเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ดังนี้

การฝึกอบรม (training) การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจมีทัศนคติและเกิดความชำนาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจนเกิดการเรียนรู้ หรือมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ส่งผลให้สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่การฝึกอบรมมีลักษณะดังนี้

1. เป็นกระบวนการ (process) อย่างหนึ่งในการพัฒนาองค์การโดยอาศัยการดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอน มีการวางแผนที่ดีและเป็นการกระทำที่ต่อเนื่องกันไปโดยไม่สิ้นสุด
2. เป็นการกระทำที่มุ่งจะเปลี่ยนพฤติกรรม 3 ด้าน คือ เพิ่มความรู้ (knowledge) พัฒนาทักษะ (skill) และปรับเปลี่ยนทัศนคติ (attitude) ในการทำงาน
3. เป็นกระบวนการที่จะช่วยเพิ่มพูนความสามารถประสิทธิภาพของบุคคลเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อหน่วย

งานเป็นสำคัญ (กริช อัมโภชน์, 2540)

ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ (Key Performance Indicators--KPI) เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดผลการปฏิบัติงานหรือประเมินผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ เพื่อสะท้อนประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เช่น ดัชนีชี้วัดระดับองค์กร ดัชนีชี้วัดระดับหน่วยงานและดัชนีชี้วัดระดับบุคคล เป็นต้น (Vasilakis, 2008)

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Critical Success Factors--CSF) เป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของการดำเนินงานหรือการบรรลุความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ขององค์กร (McLeod, 1992) สำหรับปัจจัยแห่งความสำเร็จของการฝึกอบรมนั้นได้มีผู้สนใจศึกษาจำนวนมาก ดังแสดงในตาราง 2

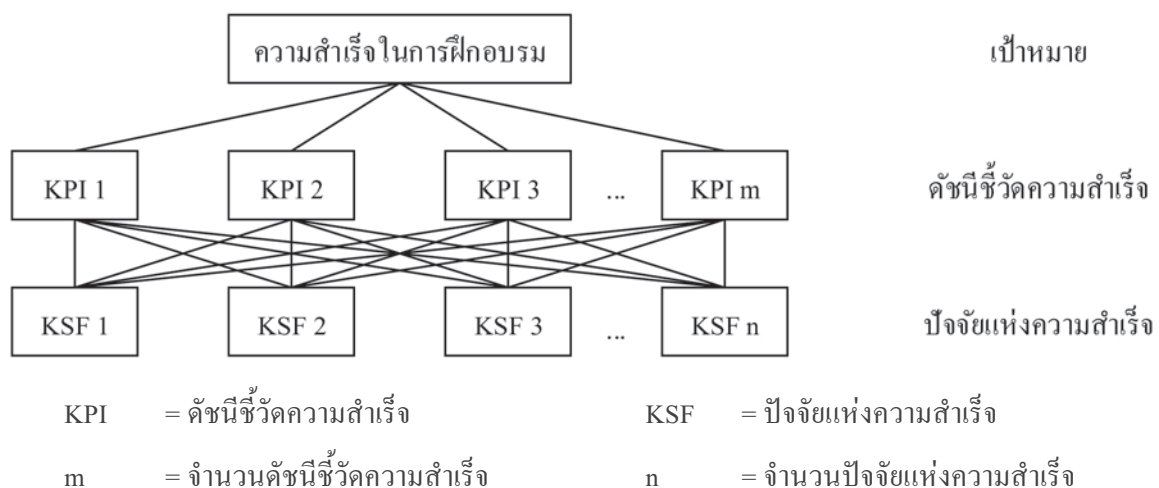
หลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ตามข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน ฉบับที่ 78 ว่าด้วยการเดินอากาศของอากาศยาน (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2551) ได้กำหนดให้ผู้ได้รับใบรับรองเป็นผู้ดำเนินการเดินอากาศจะต้องจัดให้มีแผนการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับในอากาศยานที่ได้รับความเห็นชอบจากกรมการขนส่งทางอากาศและให้ฝึกอบรมตามแผนดังกล่าวอย่างสมบูรณ์ก่อนที่จะมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่พนักงานต้อนรับในอากาศยาน

ตามประกาศของกรมการขนส่งทางอากาศ เรื่องหลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับพนักงานต้อนรับในอากาศยาน (กรมการขนส่งทางอากาศ, 2551) ได้กำหนด

ให้หลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแบ่งออกเป็น 3 หลักสูตร คือ หลักสูตร Initial training (เพื่อฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน) หลักสูตร Recurrent training (เพื่อฝึกทบทวนตามวาระ) และหลักสูตร Conversion/transition training (เพื่อการเปลี่ยนแบบเครื่องบินที่ปฏิบัติหน้าที่) โดยแต่ละหลักสูตรต้องมีจำนวนชั่วโมงรวมสำหรับการฝึกอบรมเนื้อหาประกอบด้วยหัวข้อวิชา เช่น ความรู้พื้นฐานด้านการบิน การปฏิบัติการของอากาศยาน การปฏิบัติหน้าที่และขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติ โดยผู้ฝึกอบรมในหลักสูตรจะต้องเป็นผู้ได้รับใบรับรองครูฝึกผู้ประจำหน้าที่ในอากาศประเภทครูฝึกภาคทฤษฎีจากกรมการขนส่งทางอากาศโดยในการฝึกอบรมต้องได้รับการรับรองแผนการฝึกอบรมและต้องยื่นแผนการฝึกอบรมและกระบวนการทดสอบแต่ละขั้นตอนก่อนเริ่มฝึกอบรมอย่างน้อย 10 วันทำการ นอกจากนี้ผู้ได้รับใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องปรับปรุงและพัฒนาแผนการฝึกอบรมให้เป็นปัจจุบันและสอดคล้องกับมาตรฐานความปลอดภัยที่กรมการขนส่งทางอากาศหรือองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศกำหนด

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้มีกรอบแนวคิดการวิจัยในการสร้างตัวแบบสำหรับกระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้นเพื่อจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยแห่งความสำเร็จ ดังแสดงในภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ดัชนีชี้วัดความสำเร็จหรือปัจจัยแห่งความสำเร็จที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องมีความเหมาะสมในการนำมาใช้กับการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในประเทศไทย
2. ลำดับปัจจัยความสำคัญของปัจจัยแห่งความสำเร็จที่ประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญสองกลุ่มมีความสัมพันธ์กัน

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณเป็นการศึกษาการจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยแห่งความสำเร็จสำหรับการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในหลักสูตร Initial training ซึ่งเป็นหลักสูตรขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้เชี่ยวชาญ 2 กลุ่ม คือครูฝึกอบรมที่มีประสบการณ์ด้านการฝึกอบรมหลักสูตรขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่ต่ำกว่า 5 ปี ที่ได้รับใบรับรองครูฝึกภาคทฤษฎีจากกรมการบินพลเรือน (กลุ่มครูฝึกอบรม) และกลุ่มที่สองคือผู้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีผลการประเมินระดับดีมาก (กลุ่มผู้ผ่านการฝึกอบรม) จำนวนกลุ่มละ 15 คน

งานวิจัยนี้ได้แบ่งวิธีดำเนินการวิจัยออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ศึกษาแนวทางและหลักการที่เกี่ยวข้องกับดัชนีชี้วัดความสำเร็จและปัจจัยแห่งความสำเร็จจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ และสรุปว่ามีดัชนีชี้วัดความสำเร็จเบื้องต้นและปัจจัยแห่งความสำเร็จเบื้องต้นอะไรบ้างที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม

ส่วนที่ 2 ประเมินว่าดัชนีชี้วัดความสำเร็จและปัจจัยแห่งความสำเร็จที่ได้ข้างต้นมีความเหมาะสมที่จะ

นำมาใช้กับการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในประเทศไทยหรือไม่ โดยได้ขอให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินความเหมาะสมของดัชนีชี้วัดความสำเร็จและปัจจัยแห่งความสำเร็จด้วยการใช้มาตราวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) (โดยที่ 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 2 = ไม่เห็นด้วย, 3 = ไม่แน่ใจ, 4 = เห็นด้วย และ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ผลการประเมินที่ได้นำมาคำนวณค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์สถิติ t-test เพื่อสืบให้แน่ใจว่าดัชนีชี้วัดความสำเร็จเบื้องต้นหรือปัจจัยแห่งความสำเร็จเบื้องต้นมีความเหมาะสมในการนำมาใช้กับการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (โดยกำหนดให้ $H_0: \mu = 4$ และ $H_1: \mu > 4$ หรือสมมติฐานหลัก (H_0) คือดัชนีชี้วัดความสำเร็จหรือปัจจัยแห่งความสำเร็จที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องไม่มีความเหมาะสมในการนำมาใช้กับการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในประเทศไทย และสมมติฐานอื่น (H_1) คือ ดัชนีชี้วัดความสำเร็จหรือปัจจัยแห่งความสำเร็จที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องมีความเหมาะสมในการนำมาใช้กับการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในประเทศไทย

ส่วนที่ 3 จัดลำดับความสำคัญของปัจจัยแห่งความสำเร็จโดยได้จัดทำตัวแบบการตัดสินใจตามระเบียบวิธี AHP ซึ่งเป็นกระบวนการตัดสินใจแบบหลายหลักเกณฑ์ (Saaty, 2008) โดยแบ่งองค์ประกอบของปัญหาออกเป็น ส่วน ๆ ในรูปของแผนภูมิตามลำดับชั้น แล้วกำหนดค่าของการวินิจฉัยเปรียบเทียบปัจจัยต่าง ๆ และนำค่าเหล่านั้นมาคำนวณเพื่อดูว่าปัจจัยใดมีค่าลำดับความสำคัญมากที่สุด (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2542)

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ผลทางสถิติถึงความแตกต่างในการจัดลำดับระหว่างผู้เชี่ยวชาญทั้งสองกลุ่ม โดยทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างลำดับที่จัดโดยผู้เชี่ยวชาญสองกลุ่มตามวิธีของสเปียร์แมน (Spearman Rank Correlation Coefficient) โดยที่สมมติฐานหลัก (H_0) คือ ลำดับที่จัดโดยผู้เชี่ยวชาญสองกลุ่มไม่มีความสัมพันธ์กัน และสมมติฐานอื่น (H_1) คือ ลำดับที่จัดโดยผู้เชี่ยวชาญสองกลุ่มมีความสัมพันธ์กัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถาม 2 ชุด ดังนี้

แบบสอบถามชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเพื่อประเมินความเหมาะสมของดัชนีชี้วัดความสำเร็จและปัจจัยแห่งความสำเร็จ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นคำถามข้อเท็จจริงเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับดัชนีชี้วัดความสำเร็จและปัจจัยแห่งความสำเร็จสำหรับการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการฝึกอบรมหรือไม่ จำนวน 17 ข้อ และตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นนอกเหนือจากแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามการจัดลำดับความสำคัญของดัชนีชี้วัดความสำเร็จและปัจจัยแห่งความสำเร็จสำหรับการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือตอนที่ 1 เป็นคำถามข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ และตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นด้านการลำดับความสำคัญของดัชนีชี้วัดความสำเร็จและปัจจัยแห่งความสำเร็จสำหรับการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 42 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ช่วงเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ ในช่วงเดือนมิถุนายน-สิงหาคม 2558 โดยใช้แบบสอบถามทั้งสองชุดที่พัฒนาขึ้น และทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญ 2 กลุ่มดังกล่าวข้างต้นจำนวน

กลุ่มละ 15 คน ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญที่ทำงานและเคยทำงานในองค์กรต่าง ๆ ดังนี้ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) บริษัท บิสซิเนสแอร์ เซ็นเตอร์ จำกัด บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด (มหาชน) บริษัท โอเรียนท์ไทยแอร์ไลน์ บริษัท ชีตแอร์เวย์ จำกัด บริษัท สายการบินเอเชียน จำกัด บริษัท แอลเวย์ จำกัด บริษัท เจ็ทเอเชียแอร์เวย์ จำกัด บริษัท เอเชียแอทแลนด์คิกแอร์ไลน์ส จำกัด และบริษัท สายการบิน นกสัปดาห์ จำกัด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการทดสอบความเหมาะสมของดัชนีชี้วัดความสำเร็จและปัจจัยแห่งความสำเร็จโดยใช้สถิติ t-test และทำการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของลำดับที่จัดโดยผู้เชี่ยวชาญสองกลุ่มโดยใช้วิธีของสเปียร์แมน

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ผลการวิจัยส่วนที่ 1 เป็นการศึกษาดัชนีชี้วัดความสำเร็จและปัจจัยแห่งความสำเร็จของการฝึกอบรมจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถระบุดัชนีชี้วัดความสำเร็จเบื้องต้นจำนวน 4 ดัชนี ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจของผู้โดยสาร การเรียนรู้และการพัฒนา และการสอบผ่านเกณฑ์ และปัจจัยแห่งความสำเร็จเบื้องต้นจำนวน 12 ปัจจัยซึ่งแบ่งเป็น 4 กลุ่มคือ หลักสูตรการฝึกอบรม วิทยากร ผู้เข้ารับการฝึกอบรมอุปกรณ์การฝึกอบรมและการประเมินผล โดยดัชนีชี้วัดความสำเร็จและปัจจัยแห่งความสำเร็จของการฝึกอบรมที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง แสดงรายละเอียดดังตาราง 1 และ 2

ตาราง 1

ดัชนีชี้วัดความสำเร็จของการฝึกอบรม

ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ	คำอธิบายโดยย่อ	เอกสารอ้างอิง
1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ประสิทธิภาพในการทำงานวัดได้การใช้ระยะเวลาในการทำงานน้อยลง ประสิทธิภาพของการอบรมวัดได้จากระดับที่ผู้เข้าอบรมสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะและมีทัศนคติที่ได้จากการบริบทการอบรมไปสู่บริบทการทำงาน	Schmeeckle (2003)
2) ความพึงพอใจของผู้โดยสาร	ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการที่ได้รับจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินผู้ผ่านการฝึกอบรม	สุริย์รัตน์ ผดุงสิทธิโชค (2545)
3) การเรียนรู้และการพัฒนา	การเรียนรู้และการพัฒนาซึ่งประกอบด้วย 1) ความรู้ทางด้านเทคนิค ความรู้ทางด้านการปฏิบัติงานเรื่องอาหารและเครื่องดื่ม การใช้อุปกรณ์ลูกเรือ ได้มาจากการเรียนรู้ 2) การมีทักษะสามารถได้มาจากการปฏิบัติจริง ซึ่งสามารถฝึกฝนให้เกิดความชำนาญและต้องสามารถทำงานภายใต้ความกดดันพร้อมทั้งแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน และ 3) ทักษะคือมีมุมมอง ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ค่านิยม และความคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์ซึ่งจะเป็นแรงจูงใจทำให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ	- Venkadasalam (2015) - Rhoden, et al. (2006) - สุพรรณิกา กัลยาณมิตร (2550) - กรณ์ ปลอดมณีและคณะ (2556)
4) การสอบผ่านเกณฑ์	เกณฑ์การสอบมีการวัดผลการสอบ ได้แก่ การทดสอบทางด้านทฤษฎีและการปฏิบัติเหตุฉุกเฉิน (ต้องสอบผ่านร้อยละ 90) ในกรณีที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจการสอนของวิทยากรมากขึ้นทำให้มีโอกาสสอบผ่านมากขึ้น	วิจิตร อมรณพกุล (2542)

ตาราง 2

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการฝึกอบรม

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ	คำอธิบายโดยย่อ	เอกสารอ้างอิง
1) หลักสูตรที่ออกแบบมีความสอดคล้องกับความต้องการของสายการบิน	การออกแบบหลักสูตรที่สอดคล้องกับความต้องการของสายการบินซึ่งจะต้องเป็นหลักสูตรที่มีความชัดเจน ง่าย และมีความสมบูรณ์ทั้งทักษะด้านความปลอดภัยและการบริการบนเครื่องบิน	วิยดา เหล่มตระกูล (2546)
2) เนื้อหาที่ออกแบบมีความเหมาะสมกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม	การออกแบบเนื้อหาที่เหมาะสมกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยจะต้องรู้ว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีลักษณะอย่างไร และต้องการอะไร แล้วจึงออกแบบเนื้อหาให้เหมาะสมกับกลุ่มที่เข้ารับการฝึกอบรม	- วิยดา เหล่มตระกูล (2546) - กรณ์ ปลอดมณีและคณะ (2556) - สุริย์รัตน์ ผดุงสิทธิโชค (2545) - สุพรรณิกา กัลยาณมิตร (2550) - โสภิต หนูนักดี (2537)
3) หลักสูตรมีการปรับปรุงให้ทันสมัยและได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง	มีการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัยและได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง	โสภิต หนูนักดี (2537)
4) วิทยากรมีความรู้ความสามารถ	วิทยากรหรือครูฝึกต้องมีประสบการณ์ในงานไม่ต่ำกว่า 5 ปี รวมทั้งต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ เช่น การให้บริการบนเครื่องบิน ความปลอดภัยบนเครื่องบิน และการรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน	- วิจิตร อมรณพกุล (2542) - โสภิต หนูนักดี (2537)

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ	คำอธิบายโดยย่อ	เอกสารอ้างอิง
5) การคัดเลือกวิทยากร	มีเกณฑ์การคัดเลือกวิทยากรที่เหมาะสม เช่น มีการกำหนดประสบการณ์ ความรู้ ความเชี่ยวชาญขั้นต่ำของวิทยากร รวมทั้งการกำหนดคุณสมบัติอื่น ๆ อาทิ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีความสามารถในการสื่อสาร เป็นต้น	- Cheng and Li (2002) - Susanty, et al. (2012) - Venkadasalam (2015) - กรณ์ ปลอดคมณีและคณะ (2556) - สุริย์รัตน์ ผดุงสิทธิโชค (2545)
6) การสร้างบรรยากาศที่ดีในการฝึกอบรม	วิทยากรจะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการจัดสภาพแวดล้อมหรือสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ที่ดี เช่น การจัดเนื้อหาในฝึกอบรมให้มีการเรียนรู้ได้ง่ายและจำได้ดี การจัดกิจกรรมในการอบรม มีการฝึกปฏิบัติอย่างกระตือรือร้นและต่อเนื่อง และการจัดบรรยากาศในการเรียนรู้ที่เป็นกันเองระหว่างผู้เข้ารับการฝึกอบรมกับวิทยากร	วิทยา เหล่มตระกูล (2546) สุพรรณิกา กัลยาณมิตร (2550) และโสภิต หนูนุกัคดี (2537)
7) การมุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีส่วนร่วมในการเรียนรู้	การมุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการคิด หรือพฤติกรรมผ่านประสบการณ์ตรงจากการปฏิบัติจริงด้วยกรณีศึกษา หรือกิจกรรมที่ได้รับการออกแบบมาให้สอดคล้องกับเนื้อหา เช่น การสาธิต การจำลองสถานการณ์ เป็นต้น	สุพรรณิกา กัลยาณมิตร (2550)
8) ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจวัตถุประสงค์และมีทัศนคติที่ดีต่อการฝึกอบรม	ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจวัตถุประสงค์ที่แท้จริงและมีทัศนคติที่ดีต่อการเข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งจะนำไปสู่ความตั้งใจ การปฏิบัติตนได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมตลอดโครงการฝึกอบรม	โสภิต หนูนุกัคดี (2537)
9) คุณลักษณะของผู้เข้ารับการฝึกอบรม	คุณลักษณะของผู้เข้าฝึกอบรม (ปัจจัยภายใน) ที่ช่วยให้กิจกรรมการฝึกอบรมมีประสิทธิภาพ เช่น ความรู้และประสบการณ์เดิมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม แรงจูงใจในการฝึกอบรม วิธีการเรียนรู้ ความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ และทักษะในด้านการติดต่อสื่อสาร และความอดทนอดกลั้นต่อสถานการณ์ต่าง ๆ เป็นต้น	- วิทยา เหล่มตระกูล (2546) - วิจิตร อมรณพกุล (2542) - สุพรรณิกา กัลยาณมิตร (2550) - สุชาติ วันสุทนต์ (2535)
10) อุปกรณ์การฝึกอบรมที่ครบถ้วนและเพียงพอ	การมีอุปกรณ์การฝึกอบรมต่าง ๆ ที่ใช้ประกอบการฝึกอบรมจะต้องมีความครบถ้วนและเพียงพอกับผู้เข้าร่วมฝึกอบรม เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้แก่ รูปภาพ วีดิโอ อุปกรณ์ฉุกเฉิน อุปกรณ์ดับเพลิงเมื่อเกิดเหตุการณ์ไฟไหม้ในอากาศยาน สไลด์ แพยาง เสื้อชูชีพ เครื่องบินแบบจำลอง เป็นต้น ซึ่งเหมาะในการสาธิตและวิธีการฝึกโดยใช้การบทบาทสมมุติ	- สุพรรณิกา กัลยาณมิตร (2550) - โสภิต หนูนุกัคดี (2537)
11) อุปกรณ์การฝึกอบรมที่ทันสมัยและพร้อมใช้งาน	การทำให้อุปกรณ์การฝึกอบรมมีความทันสมัยและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ซึ่งรวมถึงการลงทุนซื้อหรือทำให้ทันสมัย (update) และการบำรุงรักษาอุปกรณ์การฝึกอบรมให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ	-Cheng and Li (2002) -โสภิต หนูนุกัคดี (2537)

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ	คำอธิบายโดยย่อ	เอกสารอ้างอิง
12) การติดตามผลการประเมินและนำผลการประเมินมาพัฒนาให้ดีขึ้น	การติดตามการประเมินผลการฝึกอบรมจากการสัมภาษณ์และการสังเกตพฤติกรรมหลังการฝึกอบรมของผู้ที่ผ่าน การฝึกอบรมสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ในการทำงานและเกิดทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อองค์กรหรือไม่ อย่างไร พร้อมทั้งนำผลที่ได้รับมาปรับปรุงและพัฒนาการฝึกอบรมให้ดีขึ้นต่อไป	- Thiry (2004) - Kirkpatrick & Kirkpatrick (2006) - สุพรรณิกา กัลยาณมิตร (2550) - โสภิต หนูนุกดี (2537)

ผลการวิจัยส่วนที่ 2 เป็นการกำหนดปัจจัยที่เหมาะสมที่จะนำมาใช้กับการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการประเมินดัชนีชี้วัดความสำเร็จและปัจจัยแห่งความสำเร็จเบื้องต้นว่ามีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้กับการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในประเทศไทยหรือไม่นั้นกระทำโดยผู้ตัดสินใจที่ประกอบด้วยกลุ่มผู้เชี่ยวชาญจำนวนสองกลุ่มคือกลุ่มครูฝึกอบรมจำนวน 15 คน และกลุ่มผู้ผ่านการฝึกอบรม จำนวน 15 คน โดยให้ผู้ตัดสินใจประเมินแบบสอบถาม ซึ่งมีสมมติฐานการวิจัยไว้ดังนี้

H_0 : ดัชนีชี้วัดความสำเร็จหรือปัจจัยแห่งความสำเร็จที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมไม่มีความเหมาะสมในการนำมาใช้กับการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในประเทศไทย

H_1 : ดัชนีชี้วัดความสำเร็จหรือปัจจัยแห่งความสำเร็จ

สำเร็จ ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมมีความเหมาะสมในการนำมาใช้กับการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในประเทศไทย

ผลการประเมินค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของดัชนีชี้วัดความสำเร็จและปัจจัยแห่งความสำเร็จในเบื้องต้นเมื่อจำนวนตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 30 ตัวอย่าง พบว่าปัจจัยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยมากกว่า 4 และเมื่อทำการทดสอบสมมติฐานด้วย t-test พบว่าเมื่อนำค่า P-value ของแต่ละปัจจัยที่ได้ในตาราง 3 มาหารด้วยสองแล้วจะได้ค่าที่น้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 นั้นแสดงว่า ทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยมากกว่า 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่าดัชนีชี้วัดความสำเร็จและปัจจัยแห่งความสำเร็จทั้ง 12 ปัจจัยมีความเหมาะสมในการนำมาใช้กับการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในประเทศไทย ดังรายละเอียดในตาราง 3

ตาราง 3

ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยแห่งความสำเร็จสำหรับการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน $H_0: \mu = 4$ และ $H_1: \mu > 4$

ดัชนีชี้วัดหรือปัจจัยแห่งความสำเร็จ สำหรับการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	$H_0: \mu = 4$	$H_1: \mu > 4$
			P-value	ผลการทดสอบ
เนื้อหาที่ออกแบบมีความเหมาะสมกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม	4.80	0.48	6.61E-14	ปฏิเสธ H_0
การติดตามผลการประเมินและนำผลการประเมินมาพัฒนาให้ดีขึ้น	4.70	0.60	8.76E-15	ปฏิเสธ H_0
การคัดเลือกวิทยากร	4.70	0.53	2.03E-20	ปฏิเสธ H_0
การสอบผ่านเกณฑ์	4.63	0.56	1.54E-17	ปฏิเสธ H_0
อุปกรณ์การฝึกอบรมที่ทันสมัยและพร้อมใช้งาน	4.63	0.56	6.5E-13	ปฏิเสธ H_0
ความพึงพอใจของผู้โดยสาร	4.60	0.56	7.53E-17	ปฏิเสธ H_0
การเรียนรู้และการพัฒนา	4.60	0.50	1.54E-17	ปฏิเสธ H_0
อุปกรณ์การฝึกอบรมที่ครบถ้วนและเพียงพอ	4.60	0.56	1.04E-11	ปฏิเสธ H_0

ดัชนีชี้วัดหรือปัจจัยแห่งความสำเร็จ สำหรับการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	$H_0: \mu = 4$ $H_1: \mu > 4$	
			P-value	ผลการทดสอบ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	4.50	0.63	2.42E-17	ปฏิเสธ H_0
หลักสูตรมีการปรับปรุงให้ทันสมัยและได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง	4.50	0.51	2.19E-18	ปฏิเสธ H_0
วิทยากรมีความรู้ความสามารถ	4.50	0.57	2.42E-16	ปฏิเสธ H_0
คุณลักษณะของผู้เข้ารับการฝึกอบรม	4.50	0.63	2.16E-18	ปฏิเสธ H_0
การสร้างบรรยากาศที่ดีในการฝึกอบรม	4.47	0.57	6.71E-19	ปฏิเสธ H_0
ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจวัตถุประสงค์และมีทัศนคติที่ดี ต่อการฝึกอบรม	4.43	0.82	1.69E-17	ปฏิเสธ H_0
หลักสูตรที่ออกแบบมีความสอดคล้องกับความต้องการ ของสายการบิน	4.30	0.84	2.42E-17	ปฏิเสธ H_0

1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 2 = ไม่เห็นด้วย, 3 = ไม่แน่ใจ, 4 = เห็นด้วย และ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง

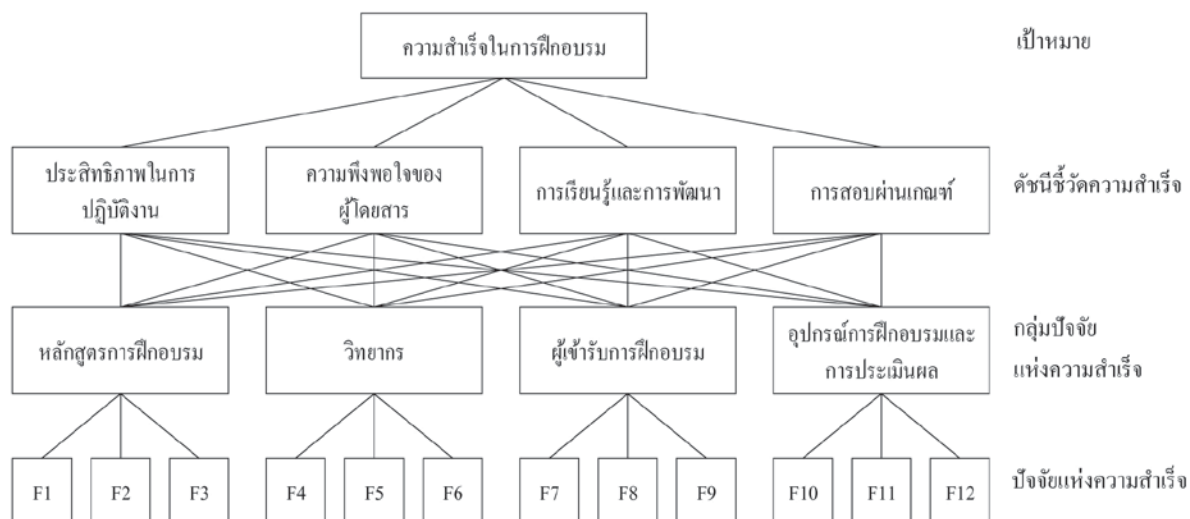
ถ้าคะแนนเฉลี่ยมากกว่า 4 บ่งชี้ว่าเป็นปัจจัยที่มีความเหมาะสมในการนำมาใช้กับการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แต่ถ้าคะแนนเฉลี่ยน้อยกว่าหรือเท่ากับ 4 บ่งชี้ว่าเป็นปัจจัยที่ไม่มีความเหมาะสมในการนำมาใช้กับการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ผลการวิจัยส่วนที่ 3 เป็นผลการจัดลำดับความสำคัญสำหรับปัจจัยแห่งความสำเร็จโดยวิธี AHP ดังต่อไปนี้

- การพัฒนาตัวแบบโครงสร้างลำดับชั้น

โดยนำดัชนีชี้วัดความสำเร็จและปัจจัยแห่งความสำเร็จที่มีความเหมาะสมทั้ง 12 ปัจจัยมาสร้างตัวแบบจำลองการตัดสินใจด้วย AHP ที่มีลักษณะเป็นแผนภูมิเชิงลำดับชั้นซึ่งเป็นตัวแบบโครงสร้างลำดับชั้น 4 ระดับ โดยระดับชั้นที่ 1 คือ เป้าหมายของการฝึกอบรม ระดับชั้นที่

2 เป็นดัชนีชี้วัดความสำเร็จ มี 4 ปัจจัย ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจของผู้โดยสาร การเรียนรู้และการพัฒนา และการสอบผ่านเกณฑ์ ระดับชั้นที่ 3 เป็นกลุ่มปัจจัยแห่งความสำเร็จมี 4 ปัจจัย ได้แก่ หลักสูตรการฝึกอบรม วิทยากร ผู้เข้ารับการฝึกอบรม อุปกรณ์การฝึกอบรมและการประเมินผล สำหรับระดับชั้นที่ 4 เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จ ซึ่งประกอบด้วย 12 ปัจจัย (F1-F12) ดังแสดงในภาพ 2



ภาพ 2 ตัวแบบโครงสร้างลำดับชั้นสำหรับศึกษาลำดับความสำคัญของปัจจัยแห่งความสำเร็จในการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

F1 = หลักสูตรที่ออกแบบมีความสอดคล้องกับความต้องการของสายการบิน

F2 = เนื้อหาที่ออกแบบมีความเหมาะสมกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม

F3 = หลักสูตรมีการปรับปรุงให้ทันสมัยและได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง

F4 = วิทยากรมีความรู้ความสามารถ

F5 = การคัดเลือกวิทยากร

F6 = การสร้างบรรยากาศที่ดีในการฝึกอบรม

F7 = การมุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีส่วนร่วมในการเรียนรู้

F8 = ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจวัตถุประสงค์และมีทัศนคติที่ดีต่อการฝึกอบรม

F9 = คุณลักษณะของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

F10 = อุปกรณ์การฝึกอบรมที่ครบถ้วนและเพียงพอ

F11 = อุปกรณ์การฝึกอบรมที่ทันสมัยและพร้อมใช้งาน

F12 = การติดตามผลการประเมินและนำผลการประเมินมาพัฒนาให้ดีขึ้น

ดังนั้นปัญหาที่ซับซ้อนสามารถเปลี่ยนเป็นระบบเชิงลำดับชั้นได้อย่างมีเหตุผลจากนั้นสร้างแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากการเปรียบเทียบเชิงคู่ โดยได้ขอให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินเปรียบเทียบปัจจัยที่ละคู่ และใช้แบบสอบถามเพื่อตัดสินใจว่าปัจจัยใดมีความสำคัญมากกว่ากัน พร้อมทั้งให้คะแนนความสำคัญของปัจจัยเพื่อให้ได้เมตริกซ์การเปรียบเทียบความสำคัญแบบเป็นคู่ กำหนดเมตริกซ์การเปรียบเทียบความสำคัญแบบเป็นคู่

หลังจากนั้นรวมความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญทุกคนโดยใช้ค่าเฉลี่ยเรขาคณิตและคำนวณหาค่าน้ำหนักในแต่ละลำดับชั้นโดยใช้วิธี AHP รวมทั้งได้คำนวณ (ซ้ำ) ค่าน้ำหนักในแต่ละลำดับชั้นในทุกระดับของโครงสร้างของ AHP และคำนวณหาค่าน้ำหนักความสำคัญในทุกระดับชั้นของแต่ละปัจจัย ทั้งนี้ค่าน้ำหนักความสำคัญในทุกระดับของแต่ละปัจจัย ซึ่งคำนวณโดยการคูณกันระหว่างค่าน้ำหนักในแต่ละระดับชั้นที่มีน้ำหนักที่สอดคล้องกันตามลำดับชั้น

หลังจากนั้นจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยแห่งความสำเร็จ โดยพิจารณาจากค่าน้ำหนักความสำคัญในทุกระดับชั้น

- สร้างแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากการเปรียบเทียบเชิงคู่

แบบสอบถามจะแยกเป็น 3 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 เปรียบเทียบความสำคัญของดัชนีชี้วัดความสำเร็จ

ประเด็นที่ 2 เปรียบเทียบความสำคัญของกลุ่มปัจจัยแห่งความสำเร็จซึ่งประกอบด้วย

1. แบบสอบถามเพื่อเปรียบเทียบกลุ่มปัจจัยแห่งความสำเร็จ เมื่อพิจารณาในมุมมองของดัชนีชี้วัดความสำเร็จด้าน “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน” โดยทำการเปรียบเทียบทีละคู่

2. แบบสอบถามเพื่อเปรียบเทียบกลุ่มปัจจัยแห่งความสำเร็จ เมื่อพิจารณาในมุมมองของดัชนีชี้วัดความสำเร็จด้าน “ความพึงพอใจของผู้โดยสาร” โดยทำการเปรียบเทียบทีละคู่

3. แบบสอบถามเพื่อเปรียบเทียบกลุ่มปัจจัยแห่งความสำเร็จ เมื่อพิจารณาในมุมมองของดัชนีชี้วัดความสำเร็จด้าน “การเรียนรู้และการพัฒนา” โดยทำการเปรียบเทียบทีละคู่

4. แบบสอบถามเพื่อเปรียบเทียบกลุ่มปัจจัยแห่งความสำเร็จ เมื่อพิจารณาในมุมมองของดัชนีชี้วัดความสำเร็จด้าน “การสอบผ่านเกณฑ์” โดยทำการเปรียบเทียบทีละคู่

ประเด็นที่ 3 เปรียบเทียบความสำคัญของปัจจัยแห่งความสำเร็จ ซึ่งประกอบด้วย

1. แบบสอบถามเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยแห่งความสำเร็จในกลุ่มหลักสูตรการฝึกอบรมโดยทำการเปรียบเทียบทีละคู่

2. แบบสอบถามเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยแห่งความสำเร็จในกลุ่มวิทยาการโดยทำการเปรียบเทียบทีละคู่

3. แบบสอบถามเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยแห่งความสำเร็จในกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรมโดยทำการเปรียบเทียบทีละคู่

4. แบบสอบถามเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยแห่งความสำเร็จในกลุ่มอุปกรณ์การฝึกอบรมประเมินผล

โดยผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ประเมินเปรียบเทียบปัจจัยทีละคู่ โดยใช้แบบสอบถามเพื่อตัดสินใจว่าปัจจัยใดมีความสำคัญมากกว่ากัน พร้อมทั้งให้คะแนนความสำคัญของปัจจัย เพื่อที่จะได้เมตริกซ์ความสำคัญแบบเป็นคู่ โดยผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามตอบกลับจากผู้เชี่ยวชาญที่เป็นผู้ประเมินทั้งสิ้นจำนวน 30 ชุดโดยผู้เชี่ยวชาญที่ประเมินมีคุณสมบัติดังตาราง 4

- กำหนดเมตริกซ์การเปรียบเทียบความสำคัญแบบเป็นคู่

จากนั้นได้กำหนดเมตริกซ์เปรียบเทียบความสำคัญแบบเป็นคู่ตามวิธีของ AHP โดยในระดับของดัชนีชี้วัดความสำเร็จ กำหนดตารางเมตริกซ์ได้ 1 ตาราง ระดับของกลุ่มปัจจัยแห่งความสำเร็จ กำหนดตารางเมตริกซ์ได้ 4 ตาราง และในระดับของปัจจัยแห่งความสำเร็จ กำหนดตารางเมตริกซ์ได้ 12 ตาราง

- รวบรวมความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญทุกคน โดยใช้ค่าเฉลี่ยเรขาคณิต

จากนั้นผู้วิจัยได้รวบรวมความคิดเห็นนำผลการประเมินแบบสอบถาม AHP จากผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์ผล

- คำนวณค่าน้ำหนักในแต่ละลำดับชั้นโดยใช้วิธี AHP

ผลการคำนวณค่าน้ำหนักในแต่ละลำดับชั้นโดยใช้วิธี AHP และคำนวณโดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel พบว่าตารางเมตริกซ์ทุกตารางของผู้ประเมินทุกคนสามารถประเมินเปรียบเทียบความสำคัญแบบเป็นคู่ได้อย่างสอดคล้อง โดยค่าความสอดคล้องกันของเหตุผล (Consistency Ratio--CR) ที่ได้ มีค่าน้อยกว่า 0.1

- คำนวณค่าน้ำหนักในแต่ละลำดับชั้น ในทุกระดับของโครงสร้างของ AHP

ผลการคำนวณ (ซ้ำ) ค่าน้ำหนักในแต่ละลำดับชั้นในทุกระดับของโครงสร้าง AHP ให้ครบตามตัวแบบโครงสร้างลำดับชั้นที่ได้ออกแบบไว้พบว่าผู้ประเมินทุกคนสามารถประเมินเปรียบเทียบความสำคัญแบบเป็นคู่ได้อย่างสอดคล้อง โดยค่า CR ที่ได้ มีค่าน้อยกว่า 0.1 จึงสามารถ

นำค่านำหนักความสำคัญไปใช้ในการจัดลำดับปัจจัยได้ ซึ่งผลการจัดลำดับความสำคัญจะแยกตามมุมมองของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้

ผลการจัดลำดับความสำคัญใน “มุมมองของผู้เชี่ยวชาญที่เป็นครูฝึกอบรม” โดยวิธี AHP ซึ่งการจัดลำดับความสำคัญจะพิจารณาจากค่านำหนักความสำคัญในทุกระดับชั้น (global weight) เช่น ถ้าปัจจัยใดมีค่านำหนักความสำคัญในทุกระดับชั้นสูงสุดจะจัดให้มีความสำคัญเป็นลำดับที่หนึ่ง เป็นต้น ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตาราง 4 ซึ่งสามารถอธิบายผลการจัดลำดับความสำคัญ ได้ดังนี้

การจัดลำดับความสำคัญของดัชนีชี้วัดความสำเร็จของการฝึกอบรม พบว่า กลุ่มครูฝึกอบรมให้ความสำคัญกับดัชนีชี้วัดโดยเรียงความสำคัญจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดดังนี้ความพึงพอใจของผู้โดยสารประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการเรียนรู้และการพัฒนาและการสอบผ่านเกณฑ์

การจัดลำดับความสำคัญของกลุ่มปัจจัยแห่งความสำเร็จ พบว่า กลุ่มครูฝึกอบรมให้ความสำคัญกับกลุ่มปัจจัยแห่งความสำเร็จ โดยเรียงความสำคัญจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดดังนี้กลุ่มวิทยากรกลุ่มหลักสูตรการฝึกอบรม กลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรม และกลุ่มอุปกรณ์การฝึกอบรมประเมินผล

การจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยแห่งความสำเร็จ พบว่า กลุ่มครูฝึกอบรมให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีความสำคัญสามลำดับแรกคือ วิทยากรมีความรู้ความสามารถ การสร้างบรรยากาศที่ดีในการฝึกอบรม

และการมุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ ตามลำดับ และปัจจัยที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือ คุณลักษณะของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ผลการจัดลำดับความสำคัญใน “มุมมองของผู้เชี่ยวชาญที่เป็นผู้ผ่านการฝึกอบรม” โดยวิธี AHP ซึ่งการจัดลำดับความสำคัญจะพิจารณาจากค่านำหนักความสำคัญในทุกระดับชั้นได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตาราง 5 ซึ่งสามารถอธิบายผลการจัดลำดับความสำคัญได้ดังนี้

การจัดลำดับความสำคัญของดัชนีชี้วัดความสำเร็จการฝึกอบรม พบว่า กลุ่มผู้ผ่านการฝึกอบรมให้ความสำคัญกับดัชนีชี้วัดโดยเรียงความสำคัญจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดดังนี้ ความพึงพอใจของผู้โดยสารประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการเรียนรู้และการพัฒนาและการสอบผ่านเกณฑ์

การจัดลำดับความสำคัญของกลุ่มปัจจัยแห่งความสำเร็จ พบว่า กลุ่มผู้ผ่านการฝึกอบรมให้ความสำคัญกับกลุ่มปัจจัยแห่งความสำเร็จโดยเรียงความสำคัญจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดดังนี้ กลุ่มวิทยากร กลุ่มหลักสูตรการฝึกอบรม กลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรม และกลุ่มอุปกรณ์การฝึกอบรมประเมินผล

การจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยแห่งความสำเร็จ พบว่า กลุ่มผู้ผ่านการฝึกอบรมได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีความสำคัญสามลำดับแรกคือ วิทยากรมีความรู้ความสามารถ การสร้างบรรยากาศที่ดีในการฝึกอบรม และการคัดเลือกวิทยากร ตามลำดับ และปัจจัยที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือคุณลักษณะของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ตาราง 4

ลำดับความสำคัญของปัจจัยแห่งความสำเร็จในมุมมองของผู้เชี่ยวชาญ“กลุ่มครูฝึกอบรม”

กลุ่มปัจจัย แห่งความ สำเร็จ	ค่าน้ำหนัก (Local weight)				ค่าน้ำหนัก ความ สำคัญใน ทุกระดับ (Global weight)	ปัจจัย แห่ง ความ สำเร็จ	ค่า น้ำหนัก (Local weight)	ค่าน้ำหนัก ความสำคัญ ในทุกระดับ (Global weight)	ลำดับ ความ สำคัญ
	ประสิทธิภาพ ในการ ปฏิบัติงาน	ความ พึงพอใจ ของผู้ โดยสาร	การ เรียนรู้ และการ พัฒนา	การ สอบ ผ่าน เกณฑ์					
	0.249	0.522	0.159	0.071					
หลักสูตร การฝึกอบรม						F1	0.439	0.086	4
	0.152	0.169	0.326	0.287	0.196	F2	0.419	0.082	5
						F3	0.141	0.028	10
วิทยากร						F4	0.667	0.345	1
	0.537	0.522	0.456	0.544	0.518	F5	0.146	0.075	6
						F6	0.187	0.097	2
ผู้เข้ารับ การฝึกอบรม						F7	0.585	0.094	3
	0.176	0.177	0.121	0.077	0.161	F8	0.329	0.053	8
						F9	0.086	0.014	12
อุปกรณ์การฝึก อบรมและการ ประเมินผล						F10	0.604	0.075	7
	0.136	0.132	0.096	0.092	0.125	F11	0.235	0.029	9
						F12	0.160	0.020	11

ตาราง 5

ลำดับความสำคัญของปัจจัยแห่งความสำเร็จในมุมมองของผู้เชี่ยวชาญ“กลุ่มผู้ผ่านการฝึกอบรม”

กลุ่มปัจจัยแห่งความสำเร็จ	ค่าน้ำหนัก (Local weight)				ค่าน้ำหนักความสำคัญในทุกระดับ (Global weight)	ปัจจัยแห่งความสำเร็จ	ค่าน้ำหนัก (Local weight)	ค่าน้ำหนักความสำคัญในทุกระดับ (Global weight)	ลำดับความสำคัญ
	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจของผู้โดยสาร	การเรียนรู้และการพัฒนา	การทดสอบผ่านเกณฑ์					
	0.249	0.522	0.159	0.071					
หลักสูตรการฝึกอบรม						F1	0.492	0.132	2
	0.209	0.271	0.335	0.312	0.269	F2	0.395	0.106	3
						F3	0.113	0.030	9
วิทยากร						F4	0.634	0.304	1
	0.518	0.461	0.458	0.517	0.479	F5	0.202	0.097	4
						F6	0.164	0.078	6
ผู้เข้ารับการฝึกอบรม						F7	0.563	0.085	5
	0.176	0.161	0.111	0.083	0.151	F8	0.343	0.052	8
						F9	0.094	0.014	12
อุปกรณ์การฝึกอบรมและการประเมินผล						F10	0.593	0.060	7
	0.096	0.108	0.095	0.088	0.101	F11	0.264	0.027	10
						F12	0.143	0.014	11

ผลการวิจัยส่วนที่ 4 เป็นการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของปัจจัย

สำหรับผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบสเปียร์แมนของปัจจัยแห่งความสำเร็จระหว่างลำดับที่จัดโดยผู้เชี่ยวชาญสองกลุ่ม ในการจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยแห่งความสำเร็จโดยตั้งสมมติฐาน

H_0 : ลำดับที่จัดโดยผู้เชี่ยวชาญสองกลุ่มไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1 : ลำดับที่จัดโดยผู้เชี่ยวชาญสองกลุ่มมีความสัมพันธ์กัน

ผลการวิเคราะห์ได้ความแตกต่างของการจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยแห่งความสำเร็จระหว่างผู้เชี่ยวชาญทั้งสองกลุ่ม ดังตาราง 6

ตาราง 6

ความแตกต่างของการจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยแห่งความสำเร็จระหว่างผู้เชี่ยวชาญทั้งสองกลุ่ม

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ	ลำดับความสำคัญ ที่จัดโดย		ความแตกต่าง ของลำดับ ความสำคัญ
	กลุ่มครู ฝึกอบรม	กลุ่มผู้ผ่าน การฝึกอบรม	
F1 หลักสูตรที่ออกแบบมีความสอดคล้องกับความต้องการของสายการบิน	4	2	2
F2 เนื้อหาที่ออกแบบมีความเหมาะสมกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม	5	3	2
F3 หลักสูตรมีการปรับปรุงให้ทันสมัยและได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง	10	9	1
F4 วิทยากรมีความรู้ความสามารถ	1	1	0
F5 การคัดเลือกวิทยากร	6	4	2
F6 การสร้างบรรยากาศที่ดีในการฝึกอบรม	2	6	-4
F7 การมุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีส่วนร่วมในการเรียนรู้	3	5	-2
F8 ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจวัตถุประสงค์และมีทัศนคติที่ดีต่อการฝึกอบรม	8	8	0
F9 คุณลักษณะของผู้เข้ารับการฝึกอบรม	12	12	0
F10 อุปกรณ์การฝึกอบรมที่ครบถ้วนและเพียงพอ	7	7	0
F11 อุปกรณ์การฝึกอบรมที่ทันสมัยและพร้อมใช้งาน	9	10	-1
F12 การติดตามผลการประเมินและนำผลการประเมินมาพัฒนาให้ดีขึ้น	11	11	0

ได้ผลการทดสอบ ค่า $r_s = 0.881$ ปฏิเสธ H_0 เนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของสเปียร์แมน (r_s) ที่ได้จากการคำนวณมีค่ามากกว่าค่าวิกฤตสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบสเปียร์แมน ($0.881 > 0.591$) ใช้การทดสอบแบบสองทาง (two-tail) แสดงว่าลำดับของปัจจัยแห่งความสำเร็จที่จัดโดยผู้เชี่ยวชาญสองกลุ่มมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

อภิปรายผล

ในการจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยแห่งความสำเร็จของการฝึกอบรมหลักสูตรขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนี้ ได้ใช้ระเบียบวิธีของกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ (AHP) ซึ่งเป็นกระบวนการตัดสินใจแบบหลายหลักเกณฑ์โดยแบ่งองค์ประกอบของปัญหาออกเป็น ส่วน ๆ ในรูปของแผนภูมิตามลำดับชั้น แล้วกำหนดค่าของการวินิจฉัยเปรียบเทียบปัจจัยต่าง ๆ จากผู้เชี่ยวชาญและนำค่าเหล่านั้นมาคำนวณเพื่อดูว่าปัจจัยใด

มีค่าลำดับความสำคัญมากที่สุด ซึ่งวิธีการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ได้เริ่มจากการทดสอบสมมติฐานเพื่อสืบให้แน่ใจว่าดัชนีชี้วัดความสำเร็จเบื้องต้นหรือปัจจัยแห่งความสำเร็จเบื้องต้นที่รวบรวมได้จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศนั้น (ดังตาราง 1 และ 2) มีความเหมาะสมในการนำมาใช้กับการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้แบบสอบถามชุดที่ 1 และวิเคราะห์ด้วยสถิติ t-test จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 30 คน ซึ่งผลการทดสอบ (ดังตาราง 3) สามารถสรุปได้ว่าดัชนีชี้วัดความสำเร็จและปัจจัยแห่งความสำเร็จทั้ง 12 ปัจจัยนั้นมีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้กับการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

จากนั้น นำดัชนีชี้วัดความสำเร็จและปัจจัยแห่งความสำเร็จที่มีความเหมาะสมทั้ง 12 ปัจจัยมาสร้างตัวแบบจำลองการตัดสินใจด้วย AHP (ดังภาพ 2) และใช้

แบบสอบถามชุดที่ 2 ที่พัฒนาขึ้นเพื่อสอบถามความคิดเห็นด้านการลำดับความสำคัญของดัชนีชี้วัดและปัจจัยแห่งความสำเร็จ จากผู้เชี่ยวชาญสองกลุ่มคือ กลุ่มครูฝึกอบรมที่มีประสบการณ์การฝึกอบรมไม่ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 15 คน และกลุ่มผู้ผ่านการฝึกอบรมซึ่งมีผลการประเมินระดับดีมาก จำนวน 15 คน

จากผลการลำดับความสำคัญของปัจจัยแห่งความสำเร็จในมุมมองของผู้เชี่ยวชาญ “กลุ่มครูฝึกอบรม” (ดังตาราง 4) และในมุมมองของผู้เชี่ยวชาญ “กลุ่มผู้ผ่านการฝึกอบรม” (ดังตาราง 5) ด้วยวิธี AHP สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จที่มีความสำคัญสามลำดับแรกในมุมมองของกลุ่มครูฝึกอบรมคือ วิทยากรมีความรู้ความสามารถ การสร้างบรรยากาศที่ดีในการฝึกอบรม และการมุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ตามลำดับ ส่วนปัจจัยแห่งความสำเร็จที่มีความสำคัญสามลำดับแรกในมุมมองของกลุ่มผู้ผ่านการฝึกอบรมคือ วิทยากรมีความรู้ความสามารถ การสร้างบรรยากาศที่ดีในการฝึกอบรม และการคัดเลือกวิทยากร ตามลำดับ

อย่างไรก็ตามผลของการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ดังตาราง 6) สรุปได้ว่า ลำดับความสำคัญของปัจจัยแห่งความสำเร็จทั้ง 12 ปัจจัยที่จัดโดยผู้เชี่ยวชาญสองกลุ่มมีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ข้อเสนอแนะ

การที่ทางบริษัทสายการบินได้มีการจัดฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นนโยบายหลักของแต่ละ

สายการบินอยู่แล้วนั้น ประกอบกับผลที่ได้จากงานวิจัยที่ว่า ทั้งในมุมมองของผู้เชี่ยวชาญที่เป็น “กลุ่มครูฝึกอบรม” และ “กลุ่มผู้ผ่านการฝึกอบรม” ต่างได้ให้ความสำคัญกับปัจจัย “วิทยากรมีความรู้ความสามารถ” มากที่สุด โดยจัดลำดับความสำคัญไว้เป็นลำดับที่ 1 ดังนั้นทางบริษัทควรจะมีนโยบายที่จะสร้างและพัฒนาวิทยากรของแต่ละสายการบินขึ้นมาเอง เพื่อให้การฝึกอบรมสอดคล้องกับความต้องการของแต่ละสายการบิน และสามารถเข้าถึงผู้เข้าฝึกอบรมได้มากกว่าการใช้วิทยากรของสายการบินอื่น และควรเพิ่มทักษะการฝึกอบรมด้านอื่นๆ ให้กับวิทยากร เช่น การอบรมภาวะความเป็นผู้นำ หลักการพูดในที่ชุมชน และวิธีการสอนด้วยเทคนิคใหม่ รวมทั้งให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีส่วนร่วมในการฝึกอบรม เพื่อให้การฝึกอบรมในแต่ละครั้งได้ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้ดี และส่งผลให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้จากวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถที่ดี

นอกจากนี้ ในการส่งเสริมความสำเร็จของการฝึกอบรมนั้น ทีมผู้บริหารควรจะต้องทุ่มเททรัพยากรและความพยายามที่จะตรวจ ติดตาม และบริหารจัดการปัจจัยแห่งความสำเร็จบางปัจจัยที่มีความสำคัญลำดับต้นๆ เช่น ปัจจัยที่มีความสำคัญสูงสุดสามลำดับแรก เป็นต้น

ท้ายที่สุด ความรู้เกี่ยวกับลำดับความสำคัญของปัจจัยแห่งความสำเร็จนี้จะนำไปสู่การจัดการเชิงกลยุทธ์ที่ดี และยังช่วยให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติสามารถกำหนดนโยบาย มุ่งเน้นความพยายามในลำดับที่ถูกต้อง ซึ่งเป็นการส่งเสริมความสำเร็จของการฝึกอบรมอีกด้วย



เอกสารอ้างอิง

- กรณ์ ปลอดคมณี เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ และสุพร เสียนสลาย. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดฝึกอบรมด้านช่างให้กับบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของกรมทางหลวงชนบท: กรณีศึกษาพื้นที่สำนักงานทางหลวงชนบทที่ 1 (ปทุมธานี). *วารสารบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 7(2), 1-15.
- กรมการขนส่งทางอากาศ. (2551). *ประกาศของกรมการขนส่งทางอากาศเรื่อง หลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับพนักงานต้อนรับในอากาศยาน*. ค้นจาก www.aviation.go.th/th/gov_law/53/562.html
- กริช อัมโภชน. (2540). *การฝึกอบรมหลักสูตรการบริหารงานฝึกอบรม*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิดา เหล่มตระกูล. (2546). *การพัฒนาวิธีการประเมินความสำเร็จของโครงการฝึกอบรมครูตามแนวคิดการประเมินที่ใช้ทฤษฎีเป็นฐาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการวัดและประเมินผลการศึกษา คณะครุศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิฑูรย์ สิมะโชติ. (2542). *TQM วิธีก่อสร้างคุณภาพยุค 2000* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุชาติ วันสุทนต์. (2535). *การฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และพนักงานฝ่ายช่าง กรณีศึกษา บริษัทการบินไทย จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุพรรณิกา กัลยาณมิตร. (2550). การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าทำงานตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน. *วารสารครุศาสตร์*, 35(4), 74-89.
- สุริย์รัตน์ ผดุงสิทธิโชค. (2544). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรตัวแทนประกันชีวิต*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาลผู้ใหญ่และการศึกษาต่อเนื่องบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2551). *ข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือนฉบับที่ 78 ว่าด้วยการเดินอากาศของอากาศยาน*. ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 125, ตอนพิเศษ 26 ง.
- โสภิต หนูหนักดี. (2541). *การประเมินหลักสูตรการอบรมขั้นพื้นฐานสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Cheng, E. W. & Li, H. (2002). Construction partnering process and associated critical success factors: quantitative investigation. *Journal of Management in Engineering*, 18(1), 194-202.
- Kirkpatrick, D. L. & Kirkpatrick, J. D. (2006). *Evaluating training programs: The four levels* (3rd ed.). San Francisco: Berrett-Koehler.
- McLeod, J. (1992). Issues in the evaluation of counselling skills training courses. *Employee Counselling Today*, 4(5), 14-19.
- Rhoden, S., Ralston, R. & Ineson, E. M. (2008). Cabin crew training to control disruptive airline passenger behavior: a cause for tourism concern?. *Tourism Management*, 29(1), 538-547.
- Schmeeckle, J. (2003). An evaluation of the effectiveness and efficiency of training law enforcement personnel over the internet. *Journal of Science Education and Technology*, 12(3), 205-260.

- Thiry, M. (2004). *The Wiley project management resource book*. New York: John Wiley and Sons.
- Vasilakis, A. G. (2008). Relative balanced measurement of trainee civil servants: a case example from Greece. *Benchmarking: An International Journal*, 15(6), 677-692.
- Venkadasalam, S. (2015). An analytic hierarchy process (AHP) approach to training typology selection based on student perspective: Empirical evidence from Malaysian Maritime Academy. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, 7(2), 140-146.

Translated Thai References

- Amornnoppakul, W. (1999). Training course analysis for Thai Airways's cabin crew. Bangkok: NIDA.
- Ampot, K. (1997). *Training course management*. Bangkok: NIDA.
- Department of Civil Aviation. (2008). *Department of civil aviation notice: Training courses for cabin crew*. Retrieved from www.aviation.go.th/th/gov_law/53/562.html
- Kanlayanamirt, S. (2007). Orientation development program for cabin crew. *Education Journal*, 35(4), 74-89.
- Lamtrakul, W. (2003). *A development of the evaluation method to assess the success of a teacher training project based on theory-based evaluation approach*. Master of Education Thesis, Chulalongkorn University.
- Nunpakdee, S. (1998). Training courses assessment for Thai Airways cabin crew. Master of Education Thesis, Kasetsart University.
- Office of the Council of State. (2008). Rules of civil aviation committee issue 78: Aircraft journey, government gazette, No. 125, Special part 263.
- Padungsittichok, S. (2001). Success factors affecting participants who join insurance agency training course. Master of Education Thesis, Mahidol University.
- Prodmanee, K., Boonyarattapan, T. & Seansalai, S. (2013). Success factors affecting technical training for local administration staffs at department of ruler roads: A case study in area of ruler road 1 Pathumthani. *Journal of Graduate Studies Valaya Alongkorn Rajabhat University*, 7(2), 1-15.
- Simachokdee, W. (1999). TQM for quality organization in 2000 (4th ed.). Bangkok: Chulalongkorn University.
- Wansutan, S. (1992). *Training for cabin crew and technician: A case study for Thai Airway Co., Ltd.* Master of Economics Thesis, NIDA.

