ความต้องการและการใช้ข้อสนเทศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด

นางสาวจุฑาลักษณ์ โพชนุกูล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต
ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
พ.ศ.2530

ISBN 974-568-022-2

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

012602

CABIN ATTENDANTS' INFORMATION NEEDS AND USES IN THAI AIRWAYS INTERNATIONAL LTD.

Miss Chutaluck Pochanukul

Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts
Department of Library Science
Graduate School
Chulalongkorn University
1987

ISBN 974-568-022-2

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความต้องการและการใช้ข้อสนเทศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด

โดย นางสาวจุฑาลักษณ์ โพชนุกูล

ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชลทิชา สุทธินิรันดร์กุล

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ ดร. ถาวร วัชราภัย)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ประภาวดี สืบสนธิ์)

.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชลทิชา สุทธินิรันดร์กุล)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศจี จันทวิมล)

.....กรรมการ
(นายสุธัน หงษ์มานพ)

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความต้องการและการใช้ข้อสนเทศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด
ชื่อนิสิต นางสาวจุฑาลักษณ์ โพชนุกูล
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชลทิชา สุทธินิรันดร์กุล
ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์
ปีการศึกษา 2529

หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการและการใช้ข้อสนเทศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด เกี่ยวกับสาขาวิชา ภาษา และรูปแบบของข้อสนเทศ ตลอดจนแหล่งข้อสนเทศที่ใช้ โดยกำหนดแนวเหตุผลไว้ดังนี้คือ ความต้องการและการใช้ข้อสนเทศของพนักงานต้อนรับ ฯ บริษัทการบินไทย จำกัด จะแตกต่างไปตามตำแหน่งงานและวัตถุประสงค์ของการใช้ข้อสนเทศ

ในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามแก่พนักงานต้อนรับ ฯ อันได้แก่ แอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต หัวหน้างานประจำเที่ยวบิน ครูผู้ฝึก และผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน จำนวน 285 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืน 178 ชุด คิดเป็นร้อยละ 62.46 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามได้นำมาวิเคราะห์ตามแนวเหตุผลที่ตั้งไว้ โดยการวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยตามแนวเหตุผล สรุปได้ดังนี้

เกี่ยวกับสาขาวิชาขั้นพื้นฐานและขั้นพัฒนาทางการบินกับตำแหน่งงาน และวัตถุประสงค์ของการใช้ ปรากฏว่าสาขาวิชาขั้นพื้นฐานทางการบินที่พนักงานต้อนรับ ฯ ทุกระดับตำแหน่งมีความต้องการในระดับมากมี 4 สาขาวิชาได้แก่ ภาคทฤษฎี/ปฏิบัติทางด้านบริการและจิตวิทยาการบริการ ความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม มนุษยสัมพันธ์และการปรับปรุงบุคลิกภาพ ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติและการออกคำสั่งเมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉิน ส่วนสาขาวิชาขั้นพัฒนาทางการบิน ที่ทุกระดับตำแหน่งต้องการใช้มากได้แก่ การเป็นผู้นำ การตัดสินใจ จิตวิทยาการแก้ปัญหาและเทคนิคการแก้แก้สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานต้อนรับ ฯ ที่มีระดับตำแหน่งสูงขึ้นจะมีความต้องการมากในหลายสาขาวิชาเพิ่มขึ้นด้วย ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการปฏิบัติงานเป็นส่วนใหญ่ รองลงมาคือเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ส่วนครูผู้ฝึกมีวัตถุประสงค์ในการใช้หลายประการคือเพื่อการปฏิบัติงาน เพิ่มพูนความรู้ และประกอบการสอน

นอกเหนือจากสาขาวิชาขั้นพื้นฐานและขั้นพัฒนาทางการบินแล้ว พนักงานต้อนรับ ฯ

ยังมีความต้องการใช้สาขาวิชาอื่น ๆ ด้วย โดยต้องการใช้อยู่ในระดับปานกลาง และระดับน้อยเท่านั้น สาขาวิชาที่แอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต หัวหน้างานประจำเที่ยวบิน และครูผู้ฝึกมีความต้องการและใช้ในระดับปานกลางได้แก่ สาขาวิชาภาษาศาสตร์ ภูมิศาสตร์/การท่องเที่ยวและประวัติศาสตร์ ส่วนผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินมีความต้องการและการใช้สาขาวิชาสังคมศาสตร์ด้วยนอกเหนือจากภูมิศาสตร์/การท่องเที่ยวและประวัติศาสตร์ และภาษาศาสตร์ ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อเพิ่มพูนความรู้เป็นส่วนใหญ่

ภาษาของข้อสนเทศที่ต้องการและที่ใช้จริงกับตำแหน่งงาน ปรากฏว่าพนักงานต้อนรับฯ มีความต้องการและใช้ข้อสนเทศภาษาอังกฤษและภาษาไทยสูงกว่าภาษาอื่น ๆ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษซึ่งทุกระดับตำแหน่งมีความต้องการและใช้มาก สำหรับข้อสนเทศที่เป็นภาษาไทยปรากฏว่ามีความต้องการและการใช้แตกต่างกันตามระดับตำแหน่ง กล่าวคือ แอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต และหัวหน้างานประจำเที่ยวบิน ต้องการใช้ในระดับปานกลาง ส่วนครูผู้ฝึกต้องการใช้ภาษาไทยในระดับมากเท่ากับภาษาอังกฤษ ในขณะที่ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินต้องการใช้ภาษาไทยในระดับมากกว่าภาษาอังกฤษ

ความต้องการและการใช้รูปแบบของข้อสนเทศในลักษณะวัสดุตีพิมพ์ วัสดุที่ไม่ตีพิมพ์ และการสื่อสารด้วยวาจากับตำแหน่งงาน ปรากฏว่าข้อสนเทศในรูปแบบวัสดุตีพิมพ์ที่แอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต และหัวหน้างานประจำเที่ยวบิน ต้องการใช้ในระดับปานกลางได้แก่ คู่มือ หนังสือและตำรา และวารสาร ส่วนครูผู้ฝึกต้องการใช้หนังสือและตำรา คู่มือ และพจนานุกรมในระดับมาก ในขณะที่ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินต้องการใช้คู่มือในระดับมาก สำหรับข้อสนเทศในรูปแบบวัสดุที่ไม่ตีพิมพ์ที่แอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต หัวหน้างานประจำเที่ยวบิน และผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน ต้องการใช้ในระดับปานกลางได้แก่ ภาพยนตร์ เทปโทรทัศน์ และสไลด์ ส่วนครูผู้ฝึกต้องการใช้มากในรูปแบบสไลด์ ภาพยนตร์ เทปโทรทัศน์ สำหรับรูปแบบของข้อสนเทศในลักษณะการสื่อสารด้วยวาจา แอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต หัวหน้างานประจำเที่ยวบิน และผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินต้องการใช้ความรู้ที่ได้จากการประชุม สัมมนาและอภิปรายกับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในระดับปานกลาง ในขณะที่ครูผู้ฝึกต้องการใช้มาก ส่วนความรู้ที่ได้จากการสนทนาอย่างไม่เป็นทางการกับเพื่อนร่วมงาน ปรากฏว่าพนักงานต้อนรับ ฯ ในทุกระดับตำแหน่งต้องการใช้ในระดับปานกลาง

เกี่ยวกับแหล่งข้อสนเทศที่ใช้กับตำแหน่งงาน พบว่ามีความแตกต่างกันโดยแอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต และผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินใช้แหล่งข้อสนเทศที่ได้จากการสนทนา/อภิปรายกับเพื่อนหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในขณะที่หัวหน้างานประจำเที่ยวบินใช้จากสื่อมวลชน ส่วนครูผู้ฝึกใช้แหล่งข้อสนเทศแผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอันดับ 1

จากการสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการแหล่งข้อสนเทศแผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับ

บนเครื่องบิน ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ปรากฏว่าหัวหน้างานประจำเที่ยวบิน และผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินเข้าใช้แหล่งข้อสนเทศแผนกฝึกอบรมหลายเดือนต่อครั้ง ในขณะที่แอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วตจะใช้เมื่อมีเวลาว่างจากการปฏิบัติงาน และเมื่อมีการสอบเลื่อนตำแหน่ง ส่วนครูผู้ฝึกจะเข้าใช้เมื่อว่างจากการปฏิบัติงาน และมีงานต้องค้นคว้า ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการปฏิบัติงาน และเพื่อเพิ่มพูนความรู้เป็นส่วนใหญ่

ในด้านจำนวนสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ ปรากฏว่าส่วนใหญ่ของแอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต หัวหน้างานประจำเที่ยวบิน และครูผู้ฝึกมีความเห็นว่าจำนวนสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการ ส่วนผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินมีความเห็นว่าเพียงพอกับความต้องการ เกี่ยวกับสถานที่ให้บริการ ปรากฏว่าแอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต หัวหน้างานประจำเที่ยวบิน และครูผู้ฝึกส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานที่ให้บริการข้อสนเทศของแผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่เหมาะสม ในขณะที่ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินส่วนใหญ่เห็นว่าเหมาะสม

ในด้านความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ พนักงานต้อนรับ ฯ มีความเห็นว่าข้อสนเทศแผนกฝึกอบรม ฯ ควรมีลักษณะเป็นห้องสมุดโดยแยกเป็นสัดส่วนจากที่ทำงานของผู้จัดการแผนกฝึกอบรม ฯ มีบรรณารักษ์ เพิ่มจำนวนสิ่งพิมพ์ให้มากขึ้น และมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ทราบด้วย

<u>ข้อเสนอแนะ</u>

แผนกฝึกอบรม ฯ ควรมีห้องสมุดแยกเป็นสัดส่วน และอยู่ในบริเวณที่พนักงานต้อนรับ ฯ ในทุกระดับตำแหน่งสามารถมาใช้บริการได้สะดวก พร้อมกันนี้ก็ควรจัดหาสิ่งพิมพ์ในสาขาวิชาทางการบิน และสาขาวิชาอื่น ๆ ที่ตรงกับความต้องการของพนักงานต้อนรับ ฯ เพิ่มขึ้น ทั้งนี้โดยคำนึงถึงภาษา และรูปแบบของข้อสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการประกอบด้วย

Thesis Title Cabin Attendants' Information Needs and Uses in Thai Airways International Ltd.

Name Miss Chutaluck Pochanukul

Thesis Advisor Assistant Professor Chonticha Suthinirunkul

Department Library Science

Academic Year 1986

Abstract

This research aims to study the information needs and uses of cabin attendants in Thai Airways International Ltd., in the field of subject area, language, format of the information including with the use of information sources. The hypothesis of this study is : information needs and uses are different according to users' position and their objectives.

Questionnaires were used as the research tool to the 285 cabin attendants of Thai Airways International Ltd. (Air Hostesses and Air Stewards, Air Pursers, Instructors and Inflight Managers). 178 questionnaires or 62.46 per cent of the questionnaires returned. The obtained data were analyzed according to the hypothesis through the percentage distribution, arithmatic mean and standard deviation.

The results are as follow :

First, information about the fundamental and progressive knowledge of inflight service together with the positions and the objectives of information used, it is found that the cabin attendants require the fundamental knowledge in 4 fields : inflight service procedures/practice and inflight service psychology, food and beverage knowledge, human relation and manner etiquette, and emergency training. For the progressive knowledge, all positions require 1 field : leadership; matter of judgement; psychological and situational teaching techniques to solve problems. Furthermore high

position of the cabin attendants require in more fields than that of lower one as they will use that information to satisfy the success of their works and accumulating their knowledges. For the Instructors, they use information for their works on board, accumulating their knowledges and for instructing.

Apart form knowledge of inflight service, the cabin attendants also require other subjects. For Air Hostesses&Air Stewards, Air Pursers and Instructors need linquistics and general geography/ travel and history. However, requirement in these fields are less than knowledge of inflight service. It is notice that the Inflight Managers need social science in addition to linquistics, general geography/travel and history since it is useful for enlarging their knowledges.

As for language together with positions, the cabin attendants require and use English and Thai language more than others, especially English language that all position required and used at the high level whereas Thai language is fairly required and used by Air Hostesses&Air Stewards and Air Pursers. For the Instructors, they require and use Thai language at the same level of English language. But the Inflight Managers require and use more Thai language.

About the format of information together with the positions, the format of information were classified into printing, non printing and verbal communication. For printing information, Air Hostesses& Air Stewards and Air Pursers require and use manuals, textbooks and journals in the middle level. But for Instructors, they require and use textbooks, manuals and dictionaries in the high level. Meanwhile the Inflight Managers require and use only manuals in the high level. For non-printing information, Air Hostesses& Air Stewards, Air Pursers and Inflight managers require and use films; video-tapes, and slides in the middle level. The Instructors require and use slides,

film; video-tape at the high level. For verbal communication Air Hostesses&Air Stewards, Air Pursers and Inflight Managers require and use conferences; seminars and specialists in the middle level while the Instructors require and use in the high level. And all cabin attendants require and use information from their colleagues in the middle level.

For the information sources together with the positions, Air Hostesses&Air Stewards and the Inflight Managers use information from their colleagues and specialists as the first information source whereas the Air Pursers use mass media and the Instructors use information from Cabin Attendants Training Division source.

At last, the Cabin Attendants are asked about the use and service of Cabin Attendants Training Division source. The findings revealed that the Air Pursers and Inflight Managers use this source seldom. However, Air Hostesses&Air Stewards use it during their leisure and promotion test. The Instructors use only when they have leisure and for preparing their teaching materials. In sum, all cabin attendants use information from the Cabin Attendants Training Division source for their works and accumulating their knowledges.

For the quantity of publications of the Cabin Attendants Training Division source, Air Hostesses&Air Stewards, Air Pursers and Instructors also suggest that the number of publications is not enough. Furthermore, Air Hostesses&Air Stewards, Air Pursers and Instructors also suggest that the office of the information service is inappropriate which is contradict to the Inflight Managers' views.

For their views towards the Cabin Attendats Training Division source, the cabin attendants suggest that this source should be organized as a library by separating the room, having full-time librarian, increasing numbers of publications and publicize the information about the library to the cabin attendants.

As for the recommendations : Cabin Attendants Training

Division should have the library located in the area where all cabin attendants are convenient to use its service. Additional publications relating to inflight services and other requested subjects should be provided by considering both type of language and the format of information.

หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเพราะบุคคลหลายท่าน ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชลทิชา สุทธินิรันดร์กุล อาจารย์ที่ปรึกษาผู้ได้กรุณาให้คำแนะนำ แก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการเรียบเรียงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ประภาวดี สืบสนธิ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศจี จันทวิมล และคุณสุธน หงษ์มานพ ที่ได้สละเวลาเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และขอขอบพระคุณคุณอุษณีย์ พึ่งปาน ผู้ให้คำแนะนำในเรื่องสถิติ

ที่สุดนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ "ชินัษบดี" ทุกคน ที่ให้กำลังใจในการศึกษาขั้นปริญญาโท ให้ความห่วงใย อาทรในเรื่องสุขภาพตลอดระยะเวลาในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

จุฑาลักษณ์ ไพชนกูล

หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... ช
กิตติกรรมประกาศ ..... ฎ
สารบัญตาราง ..... ฑ
สารบัญแผนภูมิ ..... ฒ

บทที่

1. บทนำ 1
ความเป็นมาของปัญหา 1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย 2
แนวเหตุผล 3
ขอบเขตของการวิจัย 3
วิธีดำเนินการวิจัย 3
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย 9
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย 10

2. แผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด 11
พัฒนาการ 11
นโยบายและวัตถุประสงค์ 13
การจัดหน่วยงานและการบริหารงาน 15
แผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 19
หลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 19
ประเภทของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 21
การให้บริการข้อสนเทศของแผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 24

หน้า

3. วิธีดำเนินการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล.....25
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....25
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....26
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....27
การวิเคราะห์ข้อมูล.....27

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและข้อเสนอแนะ.....30
ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม.....30
ตอนที่ 2 ความต้องการและการใช้ข้อสนเทศตลอดจนแหล่งข้อสนเทศที่ใช้...33
1. ความต้องการและการใช้ข้อสนเทศตลอดจนวัตถุประสงค์ในการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาขั้นพื้นฐานและขั้นพัฒนาทางการบิน.....33
2. ความต้องการและการใช้ข้อสนเทศตลอดจนวัตถุประสงค์ในการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาอื่น ๆ.....51
3. ภาษาของข้อสนเทศที่ต้องการและที่ใช้จริง.....64
4. รูปแบบของข้อสนเทศที่ต้องการและที่ใช้จริง.....68
5. แหล่งข้อสนเทศที่ใช้.....77

5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....96
สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล.....96
ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติต่อแผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน...109
ข้อจำกัดในการวิจัย.....110
แนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคต.....110

เอกสารอ้างอิง.....111

ภาคผนวก.....114

ประวัติผู้เขียน.....127

สารบัญตาราง

ตารางที่ หน้า

1. จำนวนกลุ่มตัวอย่างประชากรจำแนกตามระดับตำแหน่ง 26
2. จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 30
3. จำนวนปีที่ทำงานจำแนกตามระดับตำแหน่ง 31
4. วุฒิการศึกษาสูงสุดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำแนกตามระดับตำแหน่ง .. 32
5. ค่าเฉลี่ยความต้องการและการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาขั้นพื้นฐานและขั้นพัฒนาทางการบินของแอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต 34
6. วัตถุประสงค์ในการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาขั้นพื้นฐานและขั้นพัฒนาทางการบินของแอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต 36
7. ค่าเฉลี่ยความต้องการและการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาขั้นพื้นฐานและขั้นพัฒนาทางการบินของหัวหน้างานประจำเที่ยวบิน 38
8. วัตถุประสงค์ในการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาขั้นพื้นฐานและขั้นพัฒนาทางการบินของหัวหน้างานประจำเที่ยวบิน 40
9. ค่าเฉลี่ยความต้องการและการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาขั้นพื้นฐานและขั้นพัฒนาทางการบินของครูผู้ฝึก 42
10. วัตถุประสงค์ในการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาขั้นพื้นฐานและขั้นพัฒนาทางการบินของครูผู้ฝึก 44
11. ค่าเฉลี่ยความต้องการและการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาขั้นพื้นฐานและขั้นพัฒนาทางการบินของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน 46
12. วัตถุประสงค์ในการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาขั้นพื้นฐานและขั้นพัฒนาทางการบินของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน 48
13. ค่าเฉลี่ยความต้องการและการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาอื่น ๆ ของแอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต 51
14. วัตถุประสงค์ในการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาอื่น ๆ ของแอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต 53

ตารางที่ หน้า

15. ค่าเฉลี่ยความต้องการและการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาอื่น ๆ ของหัวหน้างานประจำเที่ยวบิน..... 54
16. วัตถุประสงค์ในการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาอื่น ๆ ของหัวหน้างานประจำเที่ยวบิน56
17. ค่าเฉลี่ยความต้องการและการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาอื่น ๆ ของครูผู้ฝึก..... 57
18. วัตถุประสงค์ในการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาอื่น ๆ ของครูผู้ฝึก..... 59
19. ค่าเฉลี่ยความต้องการและการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาอื่น ๆ ของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน..... 60
20. วัตถุประสงค์ในการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาอื่นๆ ของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินน62
21. ค่าเฉลี่ยความต้องการด้านภาษาของข้อสนเทศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 65
22. ค่าเฉลี่ยการใช้ภาษาของข้อสนเทศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน..... 67
23. ค่าเฉลี่ยความต้องการและการใช้รูปแบบของข้อสนเทศของแอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต..... 69
24. ค่าเฉลี่ยความต้องการและการใช้รูปแบบของข้อสนเทศของหัวหน้างานประจำเที่ยวบิน..... 71
25. ค่าเฉลี่ยความต้องการและการใช้รูปแบบของข้อสนเทศของครูผู้ฝึก..... 73
26. ค่าเฉลี่ยความต้องการและการใช้รูปแบบของข้อสนเทศของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน..... 75
27. การใช้แหล่งข้อสนเทศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน..... 78
28. การจัดอันดับการใช้แหล่งข้อสนเทศของแอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต..... 80
29. การจัดอันดับการใช้แหล่งข้อสนเทศของหัวหน้างานประจำเที่ยวบิน..... 82
30. การจัดอันดับการใช้แหล่งข้อสนเทศของครูผู้ฝึก..... 84
31. การจัดอันดับการใช้แหล่งข้อสนเทศของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน..... 86
32. อัตราความถี่ในการใช้แหล่งข้อสนเทศแผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำแนกตามระดับตำแหน่ง..... 89
33. วัตถุประสงค์ในการใช้แหล่งข้อสนเทศแผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำแนกตามระดับตำแหน่ง..... 91
34. ความคิดเห็นต่อจำนวนสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการจำแนกตามระดับตำแหน่ง.....
35. ความคิดเห็นต่อสถานที่ให้บริการของแหล่งข้อสนเทศ แผนกฝึกอบรมพนักงานต้อน93
รับบนเครื่องบิน..... 94

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่ หน้า

1. การจัดหน่วยงานของบริษัทการบินไทย จำกัด..... 15
2. การจัดหน่วยงานของฝ่ายปฏิบัติการบิน..... 18