

การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

The Study on the Opinions of the Flight Attendants of Thai Airways International Public
Company Limited on the Factors Affecting Job Performance

วณิ ชลิตพงษ์สาธิต^{1*} และ พัทณี จันทร์น้อย²

Wanee Chalitpongsathit^{1*} and Patchanee Channoi²

^{1*} นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการบิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนครพนม
ถนนอภิบาลบัญชา ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม 48000

² อาจารย์ที่ปรึกษาประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการบิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนครพนม ถนนอภิบาล
บัญชา ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม 48000

^{1*} Graduate student in Master of Business Administration (Aviation Management), Nakhon Phanom University, Aphibanbancha Rd.,
Nai Mueang, Nakhon Phanom, Thailand 48000

² Lecturer in Master of Business Administration (Aviation Management), Nakhon Phanom University, Aphibanbancha Rd., Nai Mueang,
Nakhon Phanom, Thailand 48000

*Corresponding author, E-mail: plewut@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน 2) ศึกษาแนวทางการจัดการปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 362 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาความคิดเห็น พบว่า 1) ความรู้เพื่อการปฏิบัติงานคือประสิทธิภาพของการฝึกอบรมความรู้เพื่อการปฏิบัติงาน ที่ได้รับจากหน่วยงานฝึกอบรมศูนย์ลูกเรือ อยู่ในระดับมาก และพนักงานได้รับการส่งเสริมให้เข้ารับการฝึกอบรมร่วมกับกลุ่ม Star alliance อยู่ในระดับน้อยที่สุด 2) ทักษะเพื่อการปฏิบัติงาน คือมีการปฏิบัติงานเป็นทีมงานประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก และมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สำหรับการปฏิบัติงานบริการบนเครื่องบินรุ่น A380 , B787 , A320 อยู่ในระดับน้อย 3) คุณลักษณะของบุคคลเพื่อการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานต้อนรับได้รับการฝึกทักษะการควบคุมอารมณ์ เพื่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และพนักงานต้อนรับได้รับการฝึกทักษะการลดความเครียด หลังจากการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับน้อย 4) อุปกรณ์และเครื่องมือ ปัจจัยสำคัญคือขนาดและน้ำหนักของชุดพยาบาลเบื้องต้น และชุดสาธิตความปลอดภัยระหว่างปฏิบัติการบิน อยู่ในระดับปานกลาง และขนาดและน้ำหนัก ของเครื่องมืออุปกรณ์สำหรับการเตรียมอาหาร การเสิร์ฟอาหาร เครื่องดื่ม อยู่ในระดับปานกลาง 5) ผลประโยชน์ตอบแทน ปัจจัยที่ส่งผลคือ เบี้ยเลี้ยงจากการเดินทางเพื่อปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง และความก้าวหน้า

ในอาชีพเพื่อก้าวสู่ตำแหน่งงาน อยู่ในระดับน้อย ส่วนแนวทางการจัดการปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานคือ ฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ควรสนับสนุนเกี่ยวกับ 1) การส่งเสริมการฝึกอบรมร่วมกับกลุ่ม Star alliance 2) การฝึกอบรมความรู้ ความเชี่ยวชาญ เพื่อการปฏิบัติงานบริการบนเครื่องบินในทุกส่วนของบริษัท 3) การฝึกทักษะการลดความเครียด เพื่อปรับสภาพอารมณ์ 4) การมีเกณฑ์มาตรฐาน เรื่องขนาดและน้ำหนัก ของเครื่องมืออุปกรณ์เพื่อการปฏิบัติงาน และ 5) การกำหนดเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งงานที่สอดคล้องกับประสิทธิภาพการทำงาน

คำสำคัญ: ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน การปฏิบัติงาน

Abstract

The objectives of the study were: 1) to study the factors affecting job potential of the flight attendants working for Thai Airways International Public Company Limited and 2) to find guidelines for improving and adjusting these factors. The instrument for collecting data was a questionnaire. The samples of this study obtained by simple random sampling were 362 flight attendants of Thai Airways International Public Company Limited. Frequency, percentage and standard deviation were employed to analyze the data.

The findings of the opinions founded this study were as follows: The factors affecting job potential in terms of: 1) the knowledge derived from the in-house job training programs was at a high level, whereas the encouragement on attendance and participation of the joint training programs with the Star Alliance Airlines Members was the least. 2) The skill and the expertise on teamwork performance was at a high level, while the operational services training on the A380, B787 and A320 were at a low level. 3) The personal attribute in work performance resulted from the emotional temperament training skill for services operations was at the moderate level while the training for post-duty tension reduction was quite limited. 4) The equipment and tools, the affected factor was on sizes and weights of first aid kits, safety demonstration sets and also in-flight services devices was at a moderate level. 5) The benefit, welfare and salary with the flight per-diem taken into account was regarded as moderate while career path to a higher position was at a low one. For the guideline to improve and adjust the factors affecting the job potential in work performance of flight attendants comprise of :1) to enhance and promote the chances to participate in the joint training with the Star Alliance Members, 2) to effectively manage the knowledge and expertise of all aircraft types to flight attendants, 3) to provide sufficient and appropriate trainings for tension reduction and emotional temperament, 4) to standardize the weights and the sizes of in-flight tools, devices and equipment, and 5) to set up promotion criteria relevant to work efficiency.

Keywords: factors affecting work performance, flight attendants, operations

1. บทนำ

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม และเป็นบริษัทมหาชนจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ตั้งแต่ปี พ.ศ.2531 โดยกระทรวงการคลัง เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่เกินกว่าร้อยละ 50 บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจสายการบินที่ให้บริการขนส่งผู้โดยสาร สินค้า พัสดุภัณฑ์ และไปรษณียภัณฑ์ โดยทำการขนส่งเชื่อมโยงเมืองหลักของประเทศไปยังเมืองต่างๆ ทั่วโลกทั้งแบบเที่ยวบินประจำ เที่ยวบินเช่าเหมาลำ และส่งผ่านเครือข่ายพันธมิตรการบิน โดยมีท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นศูนย์กลางเครือข่ายเส้นทางการบิน ในบทบาทที่บริษัท เป็นสายการบินแห่งชาติ ได้กำหนดวิสัยทัศน์เพื่อกำหนดเป้าหมายสูงสุดให้ทราบและถือเป็นแนวทางที่ทุกฝ่ายมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย ได้แก่ การเป็นสายการบินที่ลูกค้าเลือกเป็นอันดับแรก ให้บริการดีเลิศด้วยเสน่ห์ไทย โดยมุ่งเน้นการสร้างค่านิยมร่วมให้เกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้เกิดคุณค่าหลัก ได้แก่ การมุ่งสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า การดำเนินงานภายใต้สถานะต้นทุนและการใช้งบประมาณอย่างเหมาะสม โดยมีความคล่องตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจ (www.Thaiairways.com) ดังนั้นการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้วยความเป็นไทย เป็นสิ่ง que สร้างความประทับใจให้กับผู้โดยสาร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญในทุกๆ รายละเอียดของการให้บริการ เพื่อสะท้อนเสน่ห์ที่เป็นอัตลักษณ์เฉพาะนั้นผ่านทุกๆ ประสบการณ์ที่ผู้โดยสารจะได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากการบริการด้วยความเป็นไทย ที่เป็นมาตรฐานในทุกเที่ยวบิน (ธีรพล โชติชนากิจบาล 2555)

ศักยภาพในการทำงาน เป็นเครื่องมือบริหารจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ผู้บริหาร

ทุกระดับสามารถนำมาใช้ในการ สรรหา รักษา และพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ และความสามารถ และบุคลิกลักษณะเฉพาะตรงตามที่ ตำแหน่งกำหนด เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ได้ตามผลตามที่คาดหวังไว้ ซึ่งศักยภาพในการทำงาน หมายถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ ของบุคคลที่จำเป็นต้องมี เพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ ให้ประสบผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้ (www.competency.rmup.ac.th)

จากความสำเร็จดังกล่าว พบว่า ปัจจัยสำคัญที่องค์กรให้ความสำคัญ คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ต้องปฏิบัติงานด้วยความอดทน ทุ่มเท เพื่อให้งานในการะหน้าที่สำเร็จลุล่วงด้วยดี จึงเป็นเหตุให้ผู้ศึกษามีความสนใจในการศึกษาเรื่องการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยเน้น ศึกษาด้านความรู้เพื่อการปฏิบัติงาน ด้านทักษะเพื่อการปฏิบัติงาน ด้านคุณลักษณะของบุคคลเพื่อการปฏิบัติงาน ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ และด้านผลประโยชน์ตอบแทน เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงศักยภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยงานต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 กลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติงานประจำในฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 6,350 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ด้วยตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970) ได้จำนวน 362 คน เทคนิคการสุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มที่ไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก โดยใช้วิธีการนำแบบสอบถามใส่ในกล่องรับข้อมูลประจำตัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งข้อมูล ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านความรู้เพื่อการปฏิบัติงาน ด้านทักษะเพื่อการปฏิบัติงาน ด้านคุณลักษณะของบุคคลเพื่อการปฏิบัติงาน ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ และด้านผลประโยชน์ตอบแทน ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะวิธีการควบคุมปัจจัยที่มีผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน พบว่า ในภาพรวม มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.924 ถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์มีความเชื่อมั่นสูง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการวิจัย ครั้งนี้ โดยการแจกแบบสอบถามในช่องรับข้อมูลของพนักงาน

ต้อนรับบนเครื่องบินที่สำนักงานท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ช่วงเวลา เดือนมิถุนายน พ.ศ.2557 – ตุลาคม พ.ศ. 2557 กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 362 คน

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ใช้สถิติอย่างง่ายประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมบรรยายสรุป

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติอย่างง่าย ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ใช้สถิติอย่างง่าย ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะวิธีการควบคุมปัจจัยที่มีผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน นำเสนอข้อมูลในรูปแบบบรรยายสรุปเชิงพรรณนา

4. ผลการวิจัย

จากการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 71.27 มีอายุ ระหว่าง 41 – 50 ปี ร้อยละ 64.09 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 72.93 มีจำนวนปีที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน มากกว่า 20 ปี ร้อยละ 93.65 ดำรงตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระดับผู้ปฏิบัติงาน ร้อยละ 65.19 มีรายได้ มากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 91.16 มากที่สุด แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านความรู้เพื่อการปฏิบัติงาน พบว่า ประสิทธิภาพของการฝึกอบรมความรู้เพื่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ได้รับจากหน่วยงานฝึกอบรมศูนย์ลูกเรือ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.84$, $SD = 0.77$) และพนักงานได้รับการส่งเสริมให้เข้ารับการฝึกอบรมร่วมกับกลุ่มพนักงานต้อนรับในสายการบินกลุ่ม Star alliance อยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{x} = 1.77$, $SD = 1.00$)
2. ด้านทักษะเพื่อการปฏิบัติงาน พบว่า การปฏิบัติงานเป็นทีมงานประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.75$, $SD = 0.76$) และความรู้ ความเชี่ยวชาญ สำหรับการปฏิบัติงานบริการบนเครื่องบินรุ่น A380, B787, A320 อยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.27$, $SD = 1.37$)
3. ด้านคุณลักษณะของบุคคลเพื่อการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานต้อนรับได้รับการฝึกทักษะการควบคุมอารมณ์เพื่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.15$, $SD = 1.14$) และพนักงานต้อนรับได้รับการฝึกทักษะการลดความเครียด หลังจากการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.52$, $SD = 1.05$)
4. ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ พบว่า ขนาดและน้ำหนักของชุดพยาบาลเบื้องต้น และชุดสาริตความปลอดภัยระหว่างปฏิบัติการบิน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.36$, $SD = 0.86$) และขนาดและน้ำหนัก ของเครื่องมือ อุปกรณ์สำหรับการเตรียมอาหาร การเสิร์ฟอาหาร เครื่องดื่มอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.64$, $SD = 0.99$)
5. ด้านผลประโยชน์ตอบแทน พบว่า ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินรายได้จากการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.10$, $SD = 0.81$) และผลตอบแทนการปฏิบัติงานที่ไม่ใช่ตัวเงินได้แก่ ระดับตำแหน่งงาน อยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.55$, $SD = 0.99$)

5. การอภิปรายผล

การอภิปรายผลในครั้งนี้ผู้วิจัยทำการอภิปรายผลในสิ่งที่ค้นพบดังต่อไปนี้

1. ด้านความรู้เพื่อการปฏิบัติงาน พบว่า ประสิทธิภาพของการฝึกอบรมความรู้เพื่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ได้รับจากหน่วยงานฝึกอบรมศูนย์ลูกเรือ อยู่ในระดับมาก และพนักงานได้รับการส่งเสริมให้เข้ารับการฝึกอบรมร่วมกับกลุ่มพนักงานต้อนรับในสายการบินกลุ่ม Star alliance อยู่ในระดับน้อยที่สุด สอดคล้องกับแนวคิด ของ ปรีชา สุวรรณภูมิ (2554) ทำการศึกษาเรื่องรูปแบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่างกลุ่มที่ 1 ประเทศไทย พบว่า สภาพปัญหาโดยรวมของการจัดการ คือ การจัดการความรู้ ส่งผลให้ประสิทธิภาพการบริหารจัดการขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ จากการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความรู้เพื่อการปฏิบัติงานปัจจัยสำคัญที่สามารถเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงาน คือ 1) การได้รับการฝึกภาคปฏิบัติการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์บนเครื่องบินรุ่นใหม่ๆ ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 2) การได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และ 3) การได้รับการส่งเสริมให้เข้ารับการฝึกอบรมร่วมกับกลุ่มพนักงานต้อนรับในสายการบินกลุ่ม Star alliance
2. ด้านทักษะเพื่อการปฏิบัติงาน พบว่า การปฏิบัติงานเป็นทีมงานประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก และความรู้ ความเชี่ยวชาญ สำหรับการปฏิบัติงานบริการบนเครื่องบินรุ่น A380 , B787 ,A320 อยู่ในระดับน้อย สอดคล้องกับแนวคิด ของ ชัชสรณ์ เอกแพทย์ (2552)

ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขางานเช่าซื้อรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวมคือ ระดับความสำเร็จของการติดต่อสื่อสาร ระดับการมีมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ในการทำงาน การทำงานเป็นทีม ความยืดหยุ่นในการทำงานด้านผลผลิต และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ จากการศึกษา ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านทักษะเพื่อการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สำหรับการปฏิบัติงานบริการบนเครื่องบินรุ่น A380 , B787 ,A320 อยู่ในระดับน้อย เนื่องจากเป็นเครื่องบินรุ่นใหม่ที่จะเข้าประจำการและยังมีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเข้ารับการฝึกการปฏิบัติการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์กับเครื่องบินรุ่น ดังกล่าวน้อย จึงเป็นเหตุให้มีความรู้ความชำนาญน้อย ดังนั้นการเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่สามารถเพิ่มได้จากการเข้ารับการฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติบนเครื่องบินรุ่น A380 , B787 ,A320 ทุกคนเพิ่มความสามารถปฏิบัติงานในเครื่องบินนั้นๆ ได้และเป็นการสร้างโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพอีกหนึ่งแนวทาง

3. ด้านคุณลักษณะของบุคคลเพื่อการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้รับการฝึกทักษะการควบคุมอารมณ์ เพื่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้รับการฝึกทักษะการลดความเครียด หลังจากการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับน้อย สอดคล้องกับแนวคิด ของ ชญานุดม กุสุโมทย์ (2550) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับบน

เครื่องบิน กรณีศึกษาสายการบินแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลางและมีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว-มั่นคง มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานคือ อายุ กับ การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน กล่าวคือ จากการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านคุณลักษณะของบุคคลเพื่อการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้รับการฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับทักษะการควบคุมอารมณ์ เพื่อการปฏิบัติงาน ทักษะการสร้าง ความเชื่อมั่นในตนเองเพื่อการปฏิบัติงาน ทักษะการมองโลกในแง่ดี สำหรับอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อยู่ในระดับปานกลาง และทักษะการลดความเครียด หลังจากการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับน้อย ดังนั้นจึงควรส่งเสริมให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสามารถในการฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับ 1) ทักษะการควบคุมอารมณ์ เพื่อการปฏิบัติงาน 2) ทักษะการสร้าง ความเชื่อมั่นในตนเองเพื่อการปฏิบัติงาน 3) ทักษะการมองโลกในแง่ดี และ 4) ทักษะการลดความเครียด หลังจากการปฏิบัติงาน เพื่อลดผลกระทบ ที่เป็นเหตุให้มีความเครียด

4. ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ พบว่า ขนาดและน้ำหนักของชุดพยาบาลเบื้องต้น และชุดสาธิตความปลอดภัยระหว่างปฏิบัติการบิน อยู่ในระดับปานกลาง และขนาดและน้ำหนัก ของเครื่องมืออุปกรณ์สำหรับการเตรียมอาหาร การเสิร์ฟอาหาร เครื่องดื่ม อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับแนวคิดของ วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539) เรื่ององค์ประกอบของคุณภาพการบริการที่สำคัญ พบว่า ปัจจัยที่เป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพการบริการในมุมมองของผู้รับบริการ คือ 1) ความน่าเชื่อถือ

หรือมาตรฐานการบริการ 2) ความน่าเชื่อถือ ความมั่นคงปลอดภัย กล่าวคือ จากการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ มีปัจจัยที่สำคัญคือ

1) ความเหมาะสมของขนาดและน้ำหนักของ ชุดพยาบาลเบื้องต้น และชุดสาธิตความปลอดภัยระหว่างปฏิบัติการบิน 2) ความพร้อมของจำนวน เครื่องมือ อุปกรณ์สำหรับการเตรียมอาหาร การเสิร์ฟอาหาร เครื่องดื่ม 3) คุณภาพ ของ เครื่องมืออุปกรณ์สำหรับการเตรียมอาหาร การเสิร์ฟอาหาร เครื่องดื่ม ชุดพยาบาลเบื้องต้น และชุดสาธิตความปลอดภัยระหว่างปฏิบัติการบิน และ 4) เครื่องมือ อุปกรณ์เพื่อการปฏิบัติงานบริการมีความสะดวก ใช้งาน และเหมาะสม 5. ด้านผลประโยชน์ตอบแทน พบว่า เบื้องต้นจากการเดินทางเพื่อปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง และ ความก้าวหน้าในอาชีพเพื่อก้าวสู่ตำแหน่งงาน อยู่ในระดับน้อย สอดคล้องกับแนวคิด ของ รจนา เวียงอินทร์ (2551) ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่าง กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับผลลัพธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ พบว่า กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับผลลัพธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่สำคัญคือ การกำหนดบทบาท หน้าที่ของบุคลากรในทุกกลุ่มให้เหมาะสมกับสถานการณ์ การวางแผนการ สืบทอดตำแหน่งงานทั้งระดับผู้บริหารและปฏิบัติงาน และการวางแผนความก้าวหน้าสายอาชีพให้บุคลากรมองเห็นถึงความก้าวหน้าในอาชีพ กล่าวคือ ปัจจัยด้าน ผลประโยชน์ตอบแทนที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จะมีผลต่อความพึงพอใจเพียงระดับปานกลางเนื่องจาก พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติหน้าที่เพื่อความสำเร็จของเป้าหมายการทำธุรกิจของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้วยความทุ่มเท แต่

ปัจจัยดังกล่าวส่งผลกระทบต่อเพียงระดับขวัญกำลังใจของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในบางครั้ง โดยไม่กระทบต่อความทุ่มเทในการปฏิบัติงานให้บริการ ผู้โดยสารแต่อย่างใด

6. บทสรุป

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และ 2) ศึกษาแนวทางการจัดการปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายบริหาร พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 362 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาความคิดเห็น พบว่า 1) ความรู้เพื่อการปฏิบัติงานคือ ประสิทธิภาพของการฝึกอบรมความรู้เพื่อการปฏิบัติงานที่ได้รับจากหน่วยงานฝึกอบรมศูนย์ลูกเรือ อยู่ในระดับมาก และพนักงานได้รับการส่งเสริมให้เข้ารับการฝึกอบรมร่วมกับกลุ่ม Star alliance อยู่ในระดับน้อยที่สุด 2) ทักษะเพื่อการปฏิบัติงาน คือมีการปฏิบัติงานเป็นทีมงานประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก และมีความรู้ความเชี่ยวชาญ สำหรับการปฏิบัติงานบริการบนเครื่องบินรุ่น A380 , B787 ,A320 อยู่ในระดับน้อย 3) คุณลักษณะของบุคคลเพื่อการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานต้อนรับได้รับการฝึกทักษะการควบคุมอารมณ์เพื่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และพนักงานต้อนรับได้รับการฝึกทักษะการลดความเครียด หลังจาก การปฏิบัติงาน อยู่ในระดับน้อย 4) อุปกรณ์และเครื่องมือ ปัจจัยสำคัญคือขนาดและน้ำหนักของชุดพยาบาลเบื้องต้น และชุดสาธิตความปลอดภัยระหว่างปฏิบัติการบิน อยู่ในระดับปานกลาง และขนาดและ

น้ำหนัก ของเครื่องมืออุปกรณ์สำหรับการเตรียมอาหาร การเสิร์ฟอาหาร เครื่องดื่ม อยู่ในระดับปานกลาง 5) ผลประโยชน์ตอบแทน ปัจจัยที่ส่งผลคือ เบี่ยงเบนจากการเดินทางเพื่อปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง และความก้าวหน้าในอาชีพเพื่อก้าวหน้าสู่ตำแหน่งงาน อยู่ในระดับน้อย ส่วนแนวทางการจัดการปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานคือ ฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ควรทำการส่งเสริม 1) การฝึกอบรมร่วมกับกลุ่ม Star alliance 2) การจัดการความรู้ ความเชี่ยวชาญ เพื่อการปฏิบัติงานบริการบนเครื่องบินในทุกส่วนของบริษัท 3) ทำการฝึกทักษะการลดความเครียด เพื่อปรับสภาพอารมณ์ และ 4) กำหนดเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งงานที่เป็นสอดคล้องกับประสิทธิภาพการทำงาน

7. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย คือ หน่วยงานควรให้การสนับสนุนในกิจกรรมที่มีความพร้อมเหมาะสม เพียงพอ มากที่สุดและควรทำการปรับปรุงเร่งด่วนในกิจกรรมที่มีความพร้อม เหมาะสม เพียงพอน้อยที่สุด ดังนี้

1. ด้านความรู้เพื่อการปฏิบัติงาน หน่วยงานควรให้การสนับสนุนในกิจกรรมเกี่ยวกับ การฝึกอบรมความรู้เพื่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ได้รับจากหน่วยงานฝึกอบรมศูนย์ลูกเรือให้ดำเนินกิจกรรมต่อไป และควรทำการปรับปรุงเร่งด่วนในเรื่องการส่งเสริมให้เข้ารับการฝึกอบรมร่วมกับกลุ่มพนักงานต้อนรับในสายการบินกลุ่ม Star alliance เพื่อเพิ่มประสบการณ์ ทัศนคติและศักยภาพการทำงาน
2. ด้านทักษะเพื่อการปฏิบัติงาน หน่วยงานควรให้การสนับสนุนในกิจกรรมเกี่ยวกับ การปฏิบัติงานเป็น

ทีมงานประสิทธิภาพ ให้ดำเนินกิจกรรมต่อไป และควรทำการปรับปรุงเร่งด่วนในเรื่องการจัดการความรู้ ความเชี่ยวชาญ สำหรับการปฏิบัติงานบริการบนเครื่องบินรุ่น A380 , B787 ,A320 เพื่อเพิ่มจำนวนผู้ปฏิบัติงานในทุกชนิดเครื่องบิน

3. ด้านคุณลักษณะของบุคคลเพื่อการปฏิบัติงาน หน่วยงานควรให้การสนับสนุนในกิจกรรมเกี่ยวกับการฝึกทักษะการควบคุมอารมณ์ เพื่อการปฏิบัติงาน ให้ดำเนินกิจกรรมต่อไป และควรทำการปรับปรุงเร่งด่วนในเรื่องการฝึกทักษะการลดความเครียด หลังจากการปฏิบัติงานเพื่อปรับสภาพอารมณ์ขณะอยู่ในช่วงเวลาที่พักผ่อน

4. ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ หน่วยงานควรให้การสนับสนุนในกิจกรรมเกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานของ ขนาด น้ำหนักของชุดพยาบาลเบื้องต้น และชุดสาธิตความปลอดภัยระหว่างปฏิบัติการบินให้ดำเนินการต่อไป และควรทำการปรับปรุงเร่งด่วนในเรื่องขนาดและน้ำหนัก ของเครื่องมืออุปกรณ์สำหรับการเตรียมอาหาร การเสิร์ฟอาหาร เครื่องดื่ม เพื่อความรวดเร็ว การควบคุม ความสะดวกในการใช้งานและความปลอดภัยในการให้บริการ

5. ด้านผลประโยชน์ตอบแทน หน่วยงานควรให้การสนับสนุนในกิจกรรมเกี่ยวกับการจัดการผลตอบแทนเกี่ยวกับเบี่ยงเบนจากการเดินทางเพื่อปฏิบัติงาน ให้ดำเนินการต่อไปและควรทำการปรับปรุงเร่งด่วนในเรื่องความก้าวหน้าในอาชีพเพื่อก้าวหน้าสู่ตำแหน่งงาน เพื่อการเพิ่มระดับความจงรักภักดี ขวัญกำลังใจในการทำงาน และศักยภาพในการทำงาน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยสนับสนุนการฝึกอบรมร่วมกับกลุ่มพนักงานต้อนรับในสายการบินกลุ่ม Star

alliance เพื่อเพิ่มประสบการณ์ ทัศนคติ และศักยภาพการทำงาน

2. ควรทำการศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ ความเชี่ยวชาญ สำหรับการปฏิบัติงานบริการบนเครื่องบิน รุ่น A380 , B787 , A320 เพื่อเพิ่มจำนวนผู้ปฏิบัติงานในทุกชนิดเครื่องบิน

3. ควรทำการศึกษาเรื่อง การจัดการความเครียด หลังการปฏิบัติการบิน

4. ควรทำการศึกษาเรื่องมาตรฐานของขนาด น้ำหนักของชุดพยาบาลเบื้องต้น และชุดสาริตความปลอดภัย เพื่อการใช้ประจำการบนเครื่องบิน

5. ควรทำการศึกษาเรื่อง ความก้าวหน้าในอาชีพเพื่อก้าวสู่ตำแหน่งงาน เพื่อการเพิ่มระดับความจงรักภักดี ขวัญกำลังใจในการทำงาน และศักยภาพในการทำงาน

8. กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความรู้และความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทัศนีย์ ประสานตรี อาจารย์ ดร.พัชนี จันทน์น้อย อาจารย์ ดร.พินันทา ไรจน์รัตน์ศิริกุล และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รพีพร ศรีจำปา ซึ่งเป็นประธานกรรมการและกรรมการควบคุมการศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่ให้คำปรึกษา แนะนำ พร้อมทั้งแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งตลอดมา จนงานสำเร็จ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้บริหารและพนักงานของฝ่ายบริหาร พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกท่านที่ให้คำปรึกษา แนะนำ และเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าตอบแบบสอบถาม รวมทั้งอาจารย์ผู้สอนสาขาวิชาการจัดการ การบินทุกท่าน ที่ให้ความรู้

ด้านต่างๆ และมหาวิทยาลัยรังสิตที่ให้ความอนุเคราะห์ในการนำบทความตีพิมพ์ลงวารสารของมหาวิทยาลัยรังสิต ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์

9. เอกสารอ้างอิง

ชญาคุณม์ กุสุโมทย์. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ

ความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษาสายการบินแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัย (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชัยสรณ์ เอกแพทย์. (2552). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สายงานเช่าซื้อรถยนต์ในเขต

กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย (การจัดการ). กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

ธีรพล โชติชนากิจบาล. (2555). The aerospace magazine. ฉบับที่ 77 /2012.

กรุงเทพมหานคร. บริษัท ฐานการพิมพ์ จำกัด.

ปรีชา สุวรรณภูมิ. (2554). รูปแบบการบริหาร

จัดการที่มีประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่างกลุ่มที่ 1 ประเทศไทย. บทความวิจัย. ปรัชญาคุณวุฒิบัณฑิต (การบริหารการพัฒนาองค์กร) นครสวรรค์. มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา.

รจนา เวียงอินทร์. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่าง

กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับผลลัพธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์.

วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพมหานคร.
มหาวิทยาลัยมหิดล.

วีรพงษ์ เณติมจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในการ
บริการ 1. กรุงเทพมหานคร. สำนักพิมพ์
ประชาชน

Krejcie and Morgan. (1970). (Online). Available.

< [http : www.thapra.lib.su.ac. th](http://www.thapra.lib.su.ac.th)>

Mar18, 2014.