

ปัจจัยที่ตอบสนองความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบนเครื่องบินรุ่น A380
ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

Factor Affecting Inflight Duties Satisfaction of Flight Attendants on Aircraft A380 of
Thai Airways International Public Company Limited

ณฐา ดาววิ^{1*} และ ระพีพร ศรีจำปา²

Natha Daowee^{1*} and Rapeeporn Srijumpa²

^{1*} นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการบิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนครพนม ถนนอภิบาล
บัญชา 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: niddy98@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่ตอบสนองความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบนเครื่องบินรุ่น A380 และ 2) ศึกษาแนวทางในการปรับปรุงปัจจัยที่ตอบสนองความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบน เครื่องบินรุ่น A380 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานในฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 175 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา ปัจจัยที่ตอบสนองความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบนเครื่องบินรุ่น A380 พบว่า 1) ด้านเครื่องบิน ได้แก่ ความทันสมัยของเครื่องบิน อยู่ในระดับมาก และความสวยงามภายในห้องโดยสาร อยู่ในระดับปานกลาง 2) ด้านสภาพแวดล้อมเพื่อการทำงาน คือ ความพร้อมใช้ของเครื่องมือ อุปกรณ์ เพื่อการบริการอยู่ในระดับมาก และระดับอุณหภูมิภายในห้องโดยสาร อยู่ในระดับปานกลาง 3) ด้านการจัดรูปแบบภายในเครื่องบิน ได้แก่ ความเพียงพอของพื้นที่บริการ อยู่ในระดับมาก และความเพียงพอของห้องน้ำ อยู่ในระดับมาก 4) ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ได้แก่ ความพร้อมของเครื่องมือในส่วนครัวบนเครื่องบิน และความพร้อมของระบบบันเทิงประจำที่นั่งผู้โดยสาร อยู่ในระดับมาก และความพร้อมในเรื่องอุปกรณ์ เพื่อความปลอดภัยระหว่างปฏิบัติการบิน อยู่ในระดับมาก 5) ด้านเส้นทางบิน ได้แก่ เส้นทางบินระหว่าง กรุงเทพฯ - ปารีส - กรุงเทพฯ อยู่ในระดับมาก และกรุงเทพฯ - สิงคโปร์

- กรุงเทพฯ อยู่ในระดับปานกลาง 6) ด้านผลตอบแทนการปฏิบัติงาน ได้แก่ ค่าประกันภัยระหว่างปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง และผลตอบแทนการขายสินค้าบนเครื่องบิน อยู่ในระดับปานกลาง แนวทางในการปรับปรุงปัจจัยที่ตอบสนองความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบน เครื่องบินรุ่น A380 โดยฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ควรปรับปรุงดังนี้ 1) ควรนำเสนอการสร้างความสวยงามภายในห้องโดยสาร เพื่อความภาคภูมิใจของบริษัทและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่เกิดจากความภาคภูมิใจ 2) ควรกำหนดเกณฑ์มาตรฐานของระดับอุณหภูมิภายในห้องโดยสาร ระหว่างการเดินทางเพื่อคุณภาพชีวิตของพนักงานระหว่างปฏิบัติงานบนเครื่องบิน 3) ควรกำหนดแบ่งพื้นที่การให้บริการของห้องน้ำให้สอดคล้องกับชั้นการให้บริการผู้โดยสาร 4) ควรทำการเตรียมความพร้อมในเรื่องอุปกรณ์ เพื่อความปลอดภัยระหว่างปฏิบัติการบิน ในทุกเที่ยวบิน 5) ควรทำการปรับปรุงสิทธิสวัสดิการในเส้นทางกรุงเทพฯ – สิงคโปร์ - กรุงเทพฯ เพื่อการจูงใจให้พนักงานมีความสุขในการปฏิบัติงาน 6) ควรทำการปรับปรุงผลตอบแทนการขายสินค้าบนเครื่องบิน เพื่อการจูงใจและสร้างขวัญกำลังใจในรางวัลเล็กน้อยที่ได้จากการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: ปัจจัยตอบสนอง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ความพึงพอใจ

Abstract

The objective of study 1) The factor affecting inflight duties satisfaction of flight attendants on aircraft A380 of Thai Airways international public company limited. 2) The factor not affecting inflight duties satisfaction of flight attendants on aircraft A380. Tool used for data collection are questionnaire, sample groups are flight attendants 175 people. Statistical means used for analysis are frequency, percentage, average and standard deviation. The result of this study, Found 1) The airplane is equipped with air first, and comfortable interior, the last 2) environment for practice is the availability of equipment to service first, and the temperature inside the cabin is. Finally, 3) formatting within the plane is the adequacy of the service area first. And the adequacy of the bathroom is last. 4) the tools and facilities is the availability of tools in the kitchen on the plane. And availability of entertainment for passengers as well as the first and the availability of the device. For the safety of flight operations, the last 5) the flight path is Bangkok - Paris - Bangkok first and Bangkok - Singapore - Bangkok, the last 6) the yield performance of the insurance operations. Was moderate First And return on sales on the plane. Was moderate The last one. The factors that do not meet the satisfaction of working on it. A380 aircraft models are: 1) the beautiful interior 2) the temperature inside the cabin 3) the adequacy of bathrooms 4) the availability of the device. Safety during flight operations 5) routes Bangkok - Singapore - Bangkok and 6), the return on sales on the plane. Was moderate.

Keywords: the factor affecting, flight attendants, satisfaction

1. บทนำ

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม และเป็นบริษัทมหาชนจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 โดยมีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่เกินกว่าร้อยละ 50 บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจการบินให้บริการขนส่งผู้โดยสาร สินค้า พัสดุภัณฑ์ และไปรษณียภัณฑ์ โดยทำการขนส่งเชื่อมโยงเมืองหลักของประเทศไทยไปยังเมืองต่าง ๆ ทั่วโลก (www.thaiairways.com) พ.ศ. 2555 บริษัท การบินไทย ได้รับมอบเครื่องบินรุ่น A380 เข้าประจำฝูงบินซึ่งเครื่องบินแอร์บัสรุ่น A380 เป็นเครื่องบินพาณิชย์ที่มีขนาดใหญ่และมีเทคโนโลยีทันสมัยที่สุดในโลก ได้เข้าร่วมฝูงบินกับการบินไทย ซึ่งเครื่องบินแต่ละลำได้สะท้อนให้เห็นถึงเอกลักษณ์แห่งความเป็นการบินไทยได้อย่างดีเยี่ยมของบริการเหนือระดับของการบินไทยที่ให้บริการผู้โดยสารด้วยจำนวนที่นั่งเพียง 507นั่ง เมื่อเปรียบเทียบกับความจุของจำนวนที่นั่งจากบริษัทผู้ผลิตที่รองรับได้ถึงจำนวน 525-853 ที่นั่ง เพื่อให้ห้องโดยสารมีพื้นที่กว้างขวางสะดวกสบายในทุกชั้นโดยสาร ยิ่งไปกว่านั้น ยังมีบริการในระดับการให้บริการชั้นหนึ่ง รอยัล เฟิร์สท เป็นห้องโดยสารที่หรูหรา กว้างขวางและสะดวกสบาย ด้วยจำนวนที่นั่งขนาดกว้างและสามารถปรับเอนแบบนอนราบได้และมีบริการ Wi-Fi พร้อมเพลิดเพลินกับความบันเทิงส่วนตัวที่มีให้เลือกมากมาย (www.thaiairways.co.th) สิ่งสำคัญที่จะส่งเสริมความสำเร็จในการให้บริการได้คือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีประสิทธิภาพ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคือ บุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบิน หน้าที่รับผิดชอบ เกี่ยวกับการตรวจเช็คอุปกรณ์ประจำเครื่องตามจุดต่างๆ การให้บริการการ

เตรียมอาหาร การบริการอาหารและเครื่องดื่ม ตลอดจนการตรวจเช็คและอำนวยความสะดวกด้านอื่นๆ ที่แก่ผู้โดยสาร และคุณสมบัติพื้นฐานของพนักงานต้อนรับเป็นผู้มีความรู้ภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี มีใจรักในงานให้บริการอย่างจริงใจ และพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้โดยสารด้วยความสุภาพอ่อนโยน และเป็นมิตร มีความอดทนต่อปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา (www.thaisquare.thaiairways.co.th) และมีความสามารถในการทำงานเป็นทีม ทำงานร่วมกันด้วยความผูกพันกัน และใช้ทรัพยากรร่วมกัน มีความรับผิดชอบร่วมกัน และมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน (อนิวัช แก้วจำนงค์, 2554)

การปฏิบัติงานบนเครื่องบินเป็นการปฏิบัติงานในสถานะที่จำกัดทั้งในด้าน เวลา พื้นที่การทำงาน วัฒนธรรมการบริการข้ามชาติ และภายใต้เงื่อนไขการแข่งขันทางธุรกิจการบิน จากความสำคัญของการเข้าประจำฝูงบินของเครื่องบินแอร์บัสรุ่น A380 ซึ่งเป็นเครื่องบินพาณิชย์ที่มีขนาดใหญ่และมีเทคโนโลยีทันสมัยที่สุดในโลก สิ่งสำคัญที่จะส่งเสริมความสำเร็จ ในการให้บริการได้คือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพที่ดีจะเกิดจากการทุ่มเททำงานของทรัพยากรมนุษย์ที่จากความสำคัญดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาเรื่องปัจจัยที่ตอบสนองความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบนเครื่องบินรุ่น A380 ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยเน้นศึกษาในด้านเครื่องบิน ด้านสภาพแวดล้อมเพื่อการปฏิบัติงาน การจัดรูปแบบภายในเครื่องบิน ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ด้านเส้นทางบินและด้านผลตอบแทนการปฏิบัติงาน เพื่อสังเคราะห์ข้อดี ข้อด้อย นำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างความพึงพอใจ ขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ต่อไป (เครื่องบินแอร์บัสรุ่น A380 อ้างอิงเว็บไซต์ www.thaiairways.co.th)

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ตอบสนองความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบนเครื่องบินรุ่น A380 ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2. เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงปัจจัยที่ตอบสนองความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบนเครื่องบินรุ่น A380

3. ระเบียบวิธีการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ด้านประชากร คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานประจำเครื่องบินรุ่น A380 ฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ดำรงตำแหน่งตั้งแต่ระดับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ขึ้นไป จำนวน 320 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ทำโดยคัดเลือกจากกลุ่มประชากรจำนวน 320 คน โดยตารางการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ของ Krejcie และ Morgan (Krejcie and Morgan 1970) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 175 คน

3.1.3 แผนการสุ่มตัวอย่างใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างที่ไม่คำนึงถึงความเป็นวิธีการแบบบังเอิญ โดยแจกให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่พบระหว่างเดินทางมาปฏิบัติงาน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นประกอบด้วยข้อคำถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา สถานภาพ ประสบการณ์ทำงานและรายได้

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยตอบที่สนองความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบนเครื่องบินรุ่น A380 ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ใน 6 ด้านประกอบด้วย ด้านเครื่องบิน ด้านสภาพแวดล้อมเพื่อการปฏิบัติงาน ด้านการจัดรูปแบบภายในเครื่องบิน ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ด้านเส้นทางบินและด้านผลตอบแทนการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการกำหนดปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามปัจจัยที่ตอบสนองความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบนเครื่องบินรุ่น A380 ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน พบว่า ในภาพรวม มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.939 ถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์มีความเชื่อมั่นสูง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 175 คน ตามข้อกำหนดการศึกษามีขั้นตอนโดยแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยนำไปส่งในกล่องเอกสารส่วนบุคคล ในห้องประชุมก่อนปฏิบัติการบินและรวบรวมเก็บคืน จนครบจำนวน

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัย ได้แบ่งขั้นตอนการวิเคราะห์ ออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ใช้วิธีการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ตอนที่ 2 ใช้วิธีการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ตอนที่ 3 ใช้การบรรยายสรุปข้อมูลเชิงพรรณนา

4. ผลการวิจัย

เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยดังนี้

ตอนที่ 1 จากการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 69.71 มีอายุ ระหว่าง 36 – 40 ปี ร้อยละ 29.71 มีสถานภาพโสดร้อยละ 56.00 ดำรงตำแหน่งงานระดับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ร้อยละ 88.57 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 93.71 มีประสบการณ์ทำงาน ระหว่าง 11 – 15 ปี ร้อยละ 58.29 มีระดับรายได้ สูงกว่า 50,000 บาท ขึ้นไปร้อยละ 54.86 มากที่สุด

ตอนที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยตอบที่สนองความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบนเครื่องบินรุ่น A380 จำแนกเป็นรายด้านดังนี้

4.1 ด้านเครื่องบิน พบว่า ความทันสมัยของเครื่องบิน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$, $SD = 0.79$) และความสวยงามภายในห้องโดยสาร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$, $SD = 0.89$)

4.2 ด้านสภาพแวดล้อมเพื่อการปฏิบัติงาน พบว่า ความพร้อมใช้ของเครื่องมือ อุปกรณ์ เพื่อการบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$, $SD = 0.75$) และระดับอุณหภูมิภายในห้องโดยสาร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$, $SD = 0.89$)

4.3 ด้านการจัดรูปแบบภายในเครื่องบิน พบว่า ความเพียงพอของพื้นที่บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$, $SD = 0.74$) และความเพียงพอของห้องน้ำ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$, $SD =$)

4.4 ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก พบว่า ความพร้อมของเครื่องมือในส่วนครัวบนเครื่องบิน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, $SD = 0.72$) และความพร้อมในเรื่องอุปกรณ์ เพื่อความปลอดภัย

ระหว่างปฏิบัติการบิน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.49$, $SD = 0.80$)

4.5 ด้านเส้นทางบิน พบว่า กรุงเทพฯ - ปารีส - กรุงเทพฯ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, $SD = 0.78$) และกรุงเทพฯ - สิงคโปร์ - กรุงเทพฯ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$, $SD = 1.03$)

4.6 ด้านผลตอบแทนการปฏิบัติงาน พบว่า ค่าประกันภัยระหว่างปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$, $SD = 0.72$) และผลตอบแทนการขายสินค้าบนเครื่องบิน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.89$, $SD = 1.02$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการกำหนดปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่าไม่มีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเนื่องจากเห็นว่าข้อคำถามครอบคลุมข้อเสนอแนะครบทุกด้านแล้ว

5. การอภิปรายผล

อภิปรายผลเรื่องปัจจัยตอบที่สนองความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบนเครื่องบินรุ่น A380 ในครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการอภิปรายผลโดยนำผลเฉลี่ยมากที่สุดกับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มาหาความสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสนับสนุน ยืนยันความเชื่อมั่นในสิ่งที่ผู้วิจัย ค้นพบโดยระบุความสอดคล้อง จำแนกเป็นรายด้านดังนี้

5.1 ด้านเครื่องบิน พบว่า ความทันสมัยของเครื่องบิน อยู่ในระดับมาก และความสวยงามภายในห้องโดยสาร อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับแนวคิดของ ศศิธร เฉลพรหม (2554) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อสภาพสิ่งจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข เทศบาลนครนนทบุรี พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อสภาพสิ่งจูงใจในงานทั้ง 9 ด้าน ได้แก่ 1) การได้รับการ

ยอมรับนับถือ 2) ลักษณะงานที่ทำ 3) ความก้าวหน้า 4) ผลประโยชน์แก่กุล 5) สภาพการทำงาน 6) การปกครองบังคับบัญชา 7) ความมั่นคงในงาน 8) นโยบายบริษัท และ 9) ความรับผิดชอบ กล่าวคือ ปัจจัยที่ตอบสนองความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบนเครื่องบินรุ่น A380 ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านเครื่องบิน คือความทันสมัยของเครื่องบิน เนื่องจากเป็นความภาคภูมิใจส่วนตัวที่สามารถเข้าปฏิบัติงานได้กับเครื่องบินรุ่นใหม่ ๆ ซึ่ง และสอดคล้องตามทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ข้อที่ 3 คือการได้รับการยอมรับทางสังคม ส่วนปัจจัยที่มีความสามารถสูงใจระดับปานกลาง คือรูปแบบการจัดแบ่งโซนผู้โดยสารที่ซ้อนพื้นที่กันบนชั้นบนของเครื่องบิน และความสวยงามภายในห้องโดยสาร

5.2 ด้านสภาพแวดล้อมเพื่อการปฏิบัติงาน พบว่า ความพร้อมใช้ของเครื่องมือ อุปกรณ์ เพื่อการบริการอยู่ในระดับมาก และระดับอุณหภูมิภายในห้องโดยสาร อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับแนวคิดของชันญาผลอนันต์ (2552) แนวคิดเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่กระทบต่อความผาสุก และความพึงพอใจของพนักงานโดยตรง ดังนั้นสภาพแวดล้อมที่ดี เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานจะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีคุณภาพตามสภาพแวดล้อมขณะนั้น สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ อุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสงสว่าง เสียง ตารางเวลาการทำงาน ความสะอาดของสถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้บริเวณรอบๆ อาคาร และสถานที่ โดยธรรมชาติพนักงานมีความต้องการสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เพราะต้องการความสะดวกสบายทางร่างกาย และสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลกระทบต่อชีวิตนอกเวลาทำงานของพนักงานด้วย เป็นต้น กล่าวคือ ปัจจัยที่ตอบสนองความพึงพอใจในการ

ปฏิบัติงานบนเครื่องบินรุ่น A380 ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านสภาพแวดล้อมเพื่อการปฏิบัติงาน คือ ความพร้อมใช้ของเครื่องมือ อุปกรณ์ เพื่อการบริการ ส่วนปัจจัยที่ตอบสนองความพึงพอใจระดับปานกลางคือระดับอุณหภูมิภายในห้องโดยสาร เนื่องจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นผู้ที่มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่การบริการตามที่ได้รับมอบหมายและคาดหวังกับการเตรียมพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์เพื่อการบริการต้องมีความพร้อมเพื่อการปฏิบัติงาน

5.3 ด้านการจัดรูปแบบภายในเครื่องบิน พบว่า ความเพียงพอของพื้นที่บริการ อยู่ในระดับมาก และความเพียงพอของห้องน้ำ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับทฤษฎีของ Parasuraman และคณะ (1991) เรื่องปัจจัยความสำเร็จของการบริการ 10 ประการ ประกอบด้วย 1) ความเชื่อถือได้ (reliability) 2) การตอบสนอง (Responsive) 3) ความสามารถ (competency) 4) การเข้าถึงบริการ (access) 5) ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) 6) การสื่อสาร (communication) 7) ความซื่อสัตย์ (Credibility) 8) ความมั่นคง (security) ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์ 9) ความเข้าใจ (understanding) และ 10) การสร้างสิ่งจับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดเตรียมสถานที่ให้บริการสวยงาม กล่าวคือ ปัจจัยที่ตอบสนองความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบนเครื่องบินรุ่น A380 ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านการจัดรูปแบบภายในเครื่องบิน คือ ความเพียงพอของพื้นที่บริการ ส่วนความเพียงพอของห้องน้ำ เป็นอันดับสุดท้ายเนื่องจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเห็นว่าปัจจัยที่จะทำให้การบริการมีประสิทธิภาพและ

ปลอดภัยมากที่สุดคือการมีพื้นที่ปฏิบัติงานที่เพียงพอสามารถปฏิบัติงานได้ครบ ถูกต้องและทันเวลาส่วนการมีจำนวนห้องน้ำที่เพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสารนั้นเป็นปัจจัยการบริการเรื่องการเข้าถึงบริการ

5.4 ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกพบว่า ความพร้อมของเครื่องมือในส่วนครัวบนเครื่องบิน อยู่ในระดับมาก และความพร้อมในเรื่องอุปกรณ์ เพื่อความปลอดภัยระหว่างปฏิบัติการบิน อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ จรินทร์ คือวม (2553) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริหารอาคารของภัตตาคารภัตตาคารที่สำคัญคือ 1) ปัจจัยด้านคุณภาพของผู้ให้บริการ 2) ปัจจัยด้านคุณภาพการประชาสัมพันธ์ 3) ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบงานและเทคโนโลยี และ 4) ด้านคุณภาพของทรัพยากร เป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความพึงพอใจ กล่าวคือ ปัจจัยที่ตอบสนองความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบนเครื่องบินรุ่น A380 ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก คือ การมีความพร้อมของเครื่องมือในส่วนครัวบนเครื่องบิน และความพร้อมของอุปกรณ์เพื่อความปลอดภัย ระหว่างปฏิบัติการบิน เนื่องจาก พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความต้องการสนับสนุนการปฏิบัติงานหลักคือการบริการอาหารและเครื่องดื่มที่ต้องเสร็จสิ้นในเวลาที่กำหนด ดังนั้นจึงมุ่งให้ความสำคัญกับความพร้อมเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในส่วนครัว เพื่อความสะดวก รวดเร็วและปลอดภัยในการปฏิบัติงานบนเครื่องบิน

5.5 ด้านเส้นทางบิน พบว่า กรุงเทพฯ - ปารีส - กรุงเทพฯ อยู่ในระดับมาก และกรุงเทพฯ - สิงคโปร์ - กรุงเทพฯ อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับแนวคิดของ ชัยวัฒน์ ไพนุพงศ์ (2551) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

กลุ่ม Gen Y พบว่า ปัจจัยที่ทำให้พนักงาน Gen Y ตัดสินใจให้ค่าความสำคัญต่อความพึงพอใจสูงคือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและเติบโต ปัจจัยด้านหัวหน้างานและทีมงาน ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และสาเหตุที่ทำให้พนักงาน Gen Y อยากเปลี่ยนงานคือ ความต้องการค่าตอบแทนที่ดีกว่า ต้องการตำแหน่งงานที่สูงกว่า งานที่ทำท้าทายความสามารถ ความต้องการเวลาในการทำงานที่ยืดหยุ่น ความสะดวกในการเดินทาง และปัญหาเพื่อนร่วมงาน กล่าวคือ ปัจจัยที่ตอบสนองความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบนเครื่องบินรุ่น A380 ด้านเส้นทางบินคือ ปัจจัยด้านเส้นทางบิน โดยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสนใจปฏิบัติงานในเส้นทาง กรุงเทพฯ - ปารีส - กรุงเทพฯ ระดับมาก เนื่องจากเป็นเส้นทางที่เดินทางระยะยาวมีช่วงเวลาในการพักและสวัสดิการโรงแรมที่ดีซึ่งเป็นการตอบสนองความพึงพอใจตามแนวคิดของ Gen y คือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและเติบโต ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ส่วนเส้นทางบินที่พนักงานต้อนรับให้ความสนใจปานกลางคือ กรุงเทพฯ - ฮองกง - กรุงเทพฯ และกรุงเทพฯ - สิงคโปร์ - กรุงเทพฯ เนื่องจากเป็นเส้นทางระยะสั้นและไม่สอดคล้องกับความพึงพอใจตามแนวคิดของ Gen y คือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน กับปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

5.6 ด้านผลตอบแทนการปฏิบัติงาน พบว่า ค่าประกันภัยระหว่างปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง และผลตอบแทนการขายสินค้าบนเครื่องบิน อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับแนวคิดของชัยวัฒน์ ไพนุพงศ์ (2551) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y พบว่า ปัจจัย 5 อันดับแรกที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Gen Y คือ ค่าตอบแทน

การปรับเงินเดือนประจำปีตามผลการปฏิบัติงาน การส่งเสริมพัฒนาให้มีความรู้ ความสมดุลในชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมส่วนตัว ส่วนปัจจัยที่ทำให้พนักงาน Gen Y ตัดสินใจให้ค่าความสำคัญต่อความพึงพอใจสูงคือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและเติบโต ปัจจัยด้านหัวหน้างานและทีมงาน ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และสาเหตุที่ทำให้พนักงาน Gen Y อยากเปลี่ยนงานคือ ความต้องการค่าตอบแทนที่ดีกว่า ต้องการตำแหน่งงานที่สูงกว่า งานที่ท้าทายความสามารถ ความต้องการเวลาในการทำงานที่ยืดหยุ่น ความสะดวกในการเดินทาง และปัญหาเพื่อนร่วมงาน กล่าวคือ ปัจจัยที่ตอบสนองความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบนเครื่องบินรุ่น A380 ด้านผลตอบแทนการปฏิบัติงาน คือค่าประกันภัยระหว่างปฏิบัติงาน การมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ระดับค่าเดินทางเพื่อการปฏิบัติงาน ระดับเงินเดือนสำหรับผู้ปฏิบัติงาน บนเครื่องบิน รุ่น A380 ซึ่งระดับความสามารถในการจูงใจจะผูกพันกับความพึงพอใจตามแนวคิดความต้องการจากการปฏิบัติงานของพนักงาน Gen Y คือ ค่าตอบแทน การปรับเงินเดือนประจำปีตามผลการปฏิบัติงาน การส่งเสริมพัฒนาให้มีความรู้ ความสมดุลในชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมส่วนตัว

6. บทสรุป

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่ตอบสนองความพึงพอใจและ 2) แนวทางการปรับปรุงปัจจัยที่ตอบสนองความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 175 คน สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา ปัจจัยที่ตอบสนองความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 1) ด้าน

เครื่องบิน ได้แก่ ความทันสมัยของเครื่องบิน และความสวยงามภายในห้องโดยสาร 2) ด้านสภาพแวดล้อมเพื่อการปฏิบัติงาน คือ ความพร้อมใช้ของเครื่องมืออุปกรณ์ เพื่อการบริการ และระดับอุณหภูมิภายในห้องโดยสาร 3) ด้านการจัดรูปแบบภายในเครื่องบิน ได้แก่ ความเพียงพอของพื้นที่บริการ และความเพียงพอของห้องน้ำ 4) ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ได้แก่ ความพร้อมของเครื่องมือในส่วนครัวบนเครื่องบิน และความพร้อมในเรื่องอุปกรณ์ เพื่อความปลอดภัยระหว่างปฏิบัติการบิน 5) ด้านเส้นทางบิน ได้แก่ เส้นทางบินระหว่าง กรุงเทพฯ – ปารีส – กรุงเทพฯ และ กรุงเทพฯ – สิงคโปร์ – กรุงเทพฯ 6) ด้านผลตอบแทนการปฏิบัติงาน ได้แก่ ค่าประกันภัยระหว่างปฏิบัติงาน และผลตอบแทนการขายสินค้าบนเครื่องบิน ส่วนแนวทางในการปรับปรุงปัจจัยที่ตอบสนองความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ควรปรับปรุงดังนี้ 1) การสร้างความสวยงามภายในห้องโดยสาร 2) กำหนดเกณฑ์มาตรฐานของระดับอุณหภูมิภายในห้องโดยสาร 3) กำหนดแบ่งพื้นที่การให้บริการของห้องน้ำให้สอดคล้องกับชั้นการให้บริการผู้โดยสาร 4) เตรียมความพร้อมในเรื่องอุปกรณ์ เพื่อความปลอดภัยระหว่างปฏิบัติการบิน 5) ปรับปรุงสิทธิสวัสดิการในเส้นทางให้มีความสอดคล้องกับคุณภาพชีวิต 6) ปรับปรุงผลตอบแทนการขายสินค้าบนเครื่องบิน เพื่อการจูงใจและสร้างขวัญกำลังใจที่ได้จากการปฏิบัติงาน

7. ข้อเสนอแนะ

เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ผู้วิจัยนำเสนอข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย ดังนี้ 1) ด้านเครื่องบิน ฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ควรใช้ความ

ทันสมัยของเครื่องบินเป็นปัจจัยสูงใจในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน 2). ด้านสภาพแวดล้อมเพื่อการปฏิบัติงาน ฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ควรรักษาความพร้อมใช้ของเครื่องมือ อุปกรณ์ เพื่อการบริการให้เป็นปัจจัยสูงใจให้พนักงานมีความมั่นใจและพึงพอใจในการขึ้นปฏิบัติงาน 3) ด้านการจัดรูปแบบภายในเครื่องบิน ฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ควรรักษาระดับมาตรฐานของพื้นที่บริการในส่วนบริการให้มีความเพียงพอ เหมาะสมต่อการเข้าปฏิบัติงาน บนเครื่องบินไว้ 4) ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ควรรักษาความพร้อมของเครื่องมือในส่วนครัวบนเครื่องบิน เพื่อความมั่นใจและพึงพอใจในการขึ้นปฏิบัติงาน 5) ด้านเส้นทางบิน ฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ควรกำหนดสิทธิ สวัสดิการให้มีความสอดคล้องกับเส้นทางบินเพื่อรักษาระดับความพึงพอใจในสิทธิสวัสดิการ และ 6) ด้านผลตอบแทนการปฏิบัติงาน ฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ควรรักษาเกณฑ์ค่าประกันภัยระหว่างปฏิบัติงานในระดับมาตรฐานต่อไป

แนวทางในการปรับปรุงปัจจัยที่ตอบสนองความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบน เครื่องบินรุ่น A380 มีดังนี้ 1) ด้านเครื่องบิน ฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ควรนำเสนอการสร้างความสะดวกสบายภายในห้องโดยสาร เพื่อความภาคภูมิใจของบริษัทและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่เกิดจากความภาคภูมิใจ 2) ด้านสภาพแวดล้อมเพื่อการปฏิบัติงาน ฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ควรกำหนดเกณฑ์มาตรฐานของระดับอุณหภูมิภายในห้องโดยสารระหว่างการเดินทางเพื่อคุณภาพชีวิตของพนักงานระหว่างปฏิบัติงานบนเครื่องบิน 3) ด้านการจัดรูปแบบภายในเครื่องบิน ฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบน

เครื่องบิน ควรกำหนดแบ่งพื้นที่การให้บริการของห้องน้ำให้สอดคล้องกับชั้นการให้บริการผู้โดยสาร 4) ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ควรทำการเตรียมความพร้อมในเรื่องอุปกรณ์ เพื่อความปลอดภัยระหว่างปฏิบัติการบิน ในทุกเที่ยวบิน 5) ด้านเส้นทางบิน ฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ควรทำการปรับปรุงสิทธิสวัสดิการในเส้นทางกรุงเทพฯ – สิงคโปร์ - กรุงเทพฯ เพื่อการจูงใจให้พนักงานมีความสุขในการปฏิบัติงานในเส้นทางบินดังกล่าว 6) ด้านผลตอบแทนการปฏิบัติงาน ฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ควรทำการปรับปรุงผลตอบแทนการขายสินค้าบนเครื่องบิน เพื่อการจูงใจและสร้างขวัญกำลังใจในรางวัลเล็กน้อยที่ได้จากการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการวิจัยเรื่อง

1. รูปแบบภาพลักษณ์ภายในที่สร้างความพึงพอใจในการใช้บริการบนเครื่องบินรุ่น A380 ของผู้โดยสารต่างชาติ
2. เกณฑ์มาตรฐานของระดับอุณหภูมิภายในห้องโดยสาร ระหว่างการเดินทางเพื่อคุณภาพชีวิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
3. มาตรฐานสัดส่วนการแบ่งพื้นที่การให้บริการของห้องน้ำที่สอดคล้องกับชั้นการให้บริการผู้โดยสาร
4. ปัจจัยสนับสนุนการเตรียมความพร้อมในเรื่องอุปกรณ์ เพื่อความปลอดภัยระหว่างปฏิบัติการบิน
5. มาตรฐานของสิทธิสวัสดิการเพื่อการจูงใจให้พนักงานมีความสุขในการปฏิบัติงาน
6. การสร้างแรงจูงใจด้วยผลตอบแทนการขายสินค้าบนเครื่องบิน

8. กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้ว่าอิสระฉบับนี้ สำเร็จ สมบูรณ์ได้ด้วยความรู้และความช่วยเหลือเป็นอย่างดียิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ระพีพร ศรีจำปา อาจารย์ ดร.พัชนี จันทน์น้อย อาจารย์ ดร.พินันทา โรจนรัตน์ศิริกุล และอาจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ศิริพวงษา โรจน์ ซึ่งเป็นประธานกรรมการและกรรมการควบคุม การศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่ให้คำปรึกษา แนะนำ พร้อมทั้งแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆด้วยความเอาใจใส่อย่างยิ่ง ตลอดมา จนงานสำเร็จ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ เป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้บริหารและพนักงานของฝ่ายบริหาร พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกท่านที่กรุณาเสียสละ เวลาอันมีค่าตอบแบบสอบถาม รวมทั้งอาจารย์ผู้สอน สาขาวิชาการจัดการ การบิน ทุกท่าน ที่ให้ความรู้ด้าน ต่างๆ และมหาวิทยาลัยรังสิตที่ให้ความอนุเคราะห์ใน การนำบทความตีพิมพ์ลงเอกสารงานประชุมวิชาการ ระดับชาติ ของมหาวิทยาลัยรังสิต ทำให้สารนิพนธ์ ฉบับนี้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์

9. เอกสารอ้างอิง

จรินทร์ ดีอ่วม. (2553). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความ

พึงพอใจในการบริหารอาคารของบริษัทรับ
บริหารอาคาร. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชัยวัฒน์ ไพนุพงศ์. (2551). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความ

พึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
กลุ่ม Gen Y. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธัญญา ผลอนันต์. (2552). การมุ่งเน้นทรัพยากร

บุคคล แนวทางสร้างความพึงพอใจแก่

พนักงาน. พิมพ์ครั้งที่ 5 . กรุงเทพฯ.:

บริษัท อินโนกราฟฟิกส์ จำกัด.

ศศิธร เดชพรหม. (2554). ความพึงพอใจต่อสภาพ

สิ่งจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่

สาธารณสุขเทศบาลนครนนทบุรี.

วิทยานิพนธ์. ศศ.ม.(รัฐประศาสนศาสตร์)

กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.

อนิวัช แก้วจางค์. (2554). การจัดการทรัพยากร

มนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บริษัท

นำศิลป์โฆษณา จำกัด.

Krejcie, R. V. and Morgan, D.W. (1970).

Determining Sample.

Educational and Psychological

Measurement. (Online). Available.

< <http://www.httpopa.uprrp.edu.>>

July10, 2014.

Parasuraman, B. and Zeithaml, (1991)

Understanding Customer expectations

of Service, Sloan Management

Review, Spring 1991.

เครื่องบินแอร์บัสรุ่นA380. (Online) . Available.

< <http://www.thaiairways.co.th.>>

July17, 2014.

ฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน. (Online) .

Available. < <http://www.thaisphere.>

thaiairways.co.th.> July10, 2014.