



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9
The 9th STOU National Research Conference

รูปแบบการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของไทย

The Development Model of the Career Path of Thai Cabin Crews

อุรกฤษฎ์ ประชากุล (Urakrit Prachakul)¹ อภิรดา นามแสง (Apirada Namsang)²

วรารณ เต็มแก้ว (Waraporn Temkaew)³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อนำเสนอรูปแบบการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าในสายงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของไทย กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 ระดับผู้บริหาร และหัวหน้างานของสายการบินไทย และสายการบินไทยสมายล์ องค์กรละ 6 คน รวม 12 คน กลุ่มที่ 2 ระดับปฏิบัติการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินไทย จำนวน 357 คน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยสมายล์ จำนวน 162 คน เครื่องมือในการวิจัยได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก และแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า 1) รูปแบบการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแบ่งได้เป็น 3 สายงาน คือ สายงานบริหาร สายงานบริการ และสายงานวิชาการ ซึ่งในแต่ละสายงานสามารถโอนย้ายระหว่างสายงานได้ตรงกับรูปแบบทางก้าวหน้าในสายอาชีพ แบบเปิดหรือแบบเครือข่าย 2) ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าในสายงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของไทย ประกอบไปด้วยด้านบุคลากร ด้านองค์กร และด้านสภาพแวดล้อม โดยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสองลำดับแรกคือ ผลตอบแทน และรองลงมาคือสุขภาพ ด้านองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสองลำดับแรกคือขนาดขององค์กร และรองลงมาคือผลประโยชน์ขององค์กร ด้านสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงาน

คำสำคัญ รูปแบบการพัฒนาความก้าวหน้า สายงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของไทย

¹ นักศึกษา หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน beam_nora@hotmail.com

² ครูวิชาภาคพื้น กองวิชาอิเล็กทรอนิกส์การบิน สถาบันการบินพลเรือน jpirada747@gmail.com

³ ผู้อำนวยการกองวิชาการบริหารการบิน รักษาการ รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ สถาบันการบินพลเรือน waraporntung@gmail.com

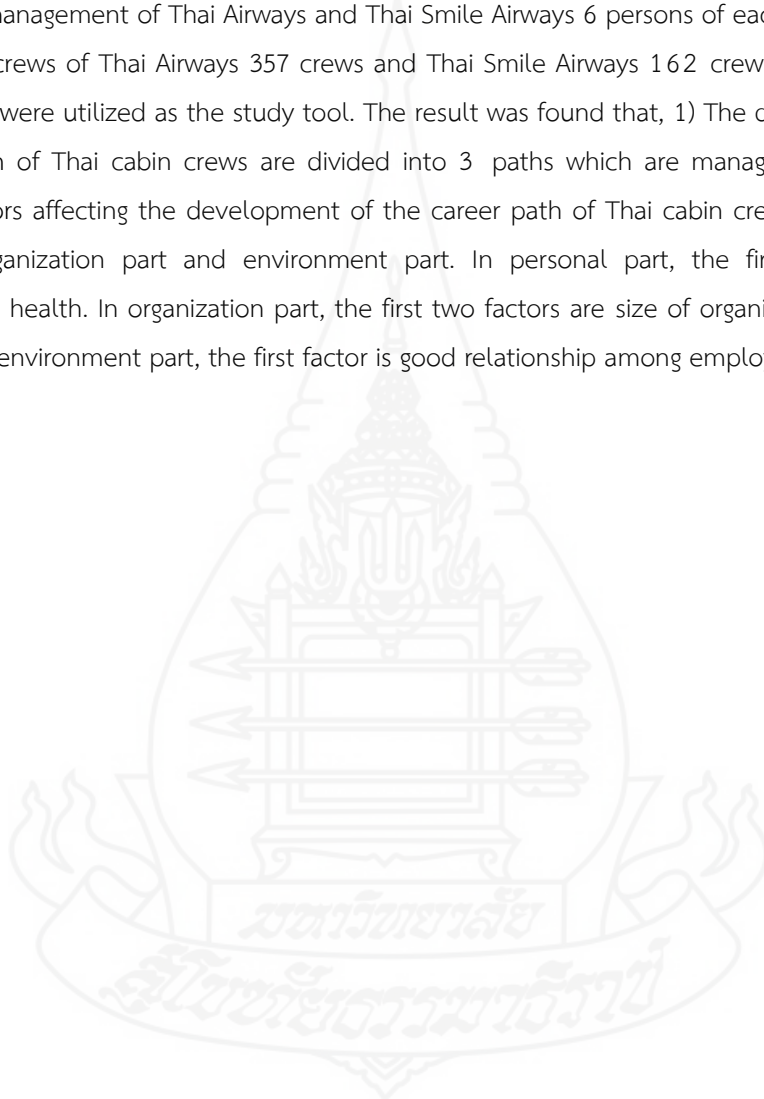


การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

Abstract

The purposes of research are 1) to present the development model of the career path of Thai cabin crews. 2) to study factors affecting the development of the career path of Thai cabin crews. The samples were 1) management of Thai Airways and Thai Smile Airways 6 persons of each Airline in total 12 persons. 2) cabin crews of Thai Airways 357 crews and Thai Smile Airways 162 crews. Indepth interview and questionnaire were utilized as the study tool. The result was found that, 1) The development model of the career path of Thai cabin crews are divided into 3 paths which are management, service and academic. 2) Factors affecting the development of the career path of Thai cabin crews are divided into personal part, organization part and environment part. In personal part, the first two factors are compensation and health. In organization part, the first two factors are size of organization and revenue of organization. In environment part, the first factor is good relationship among employees.



Keywords: Development model, Career paths of Thai cabin crews



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

บทนำ

อุตสาหกรรมการบิน เป็นอุตสาหกรรมภาคบริการที่มีขนาดใหญ่ และมีการขยายตัวขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีข้อมูลอ้างอิงจากรายงานประจำปี ของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย (2561) ซึ่งเป็นบริษัทที่ดูแลรับผิดชอบ 6 ท่าอากาศยานหลักของ ไทย ได้สรุปสถิติจำนวนเที่ยวบินที่ใช้บริการท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง ซึ่งมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในปี 2559 จำนวน 776,922 เที่ยวบิน ปี 2560 จำนวน 823,574 เที่ยวบิน และปี 2561 จำนวน 874,999 เที่ยวบิน

สายการบินที่เป็นสายการบินประจำชาติ ได้แก่ สายการบินไทย มีสายการบินลูก ได้แก่ สายการบินไทยสมายล์ ซึ่งในสายการบินประกอบด้วยทรัพยากรบุคคลหลายภาคส่วน ซึ่งสามารถแบ่งตามพื้นที่ปฏิบัติงานเป็น 2 ส่วนหลัก คือ พนักงานภาคพื้นดิน และพนักงานภาคอากาศ ซึ่งในที่นี่จะขอกล่าวถึงพนักงานภาคอากาศ ได้แก่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นอาชีพที่มีความสำคัญในฐานะที่เป็นบุคคลที่ให้บริการผู้โดยสารโดยตรง และเป็นผู้ใกล้ชิดกับผู้โดยสารมากที่สุด อีกทั้งเป็นอาชีพที่มีภาพลักษณ์ที่ดี ได้เดินทางท่องเที่ยว และมีค่าตอบแทนที่ดี แต่หลายคนเมื่อได้สัมผัสกับอาชีพนี้ก็พบข้อเสียบางประการ เช่น การทำงาน และการพักผ่อนไม่เป็นเวลา และส่งผลเสียต่อด้านสุขภาพ

การที่มีจำนวนสายการบินมากขึ้น ทำให้พนักงานมีตัวเลือกในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น อีกทั้งข้อเสียของอาชีพ ทำให้มีการลาออกของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หรือเพื่อเปลี่ยนอาชีพเพิ่มขึ้น ทำให้สูญเสียค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพนักงานขององค์กร

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า พบว่ามีข้อมูล และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความก้าวหน้าในสายอาชีพได้แก่ ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow, 1980 ซึ่งแบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ระดับ ได้แก่ ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ ความต้องการการยกย่อง และความต้องการความสำเร็จในชีวิต ทฤษฎีสองปัจจัย หรือทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg (1959) ซึ่งแบ่งออกเป็น ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค่าจ้าง หรือปัจจัยสุขศาสตร์ และจากสำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงานก.พ.(2556). ได้กล่าวว่ารูปแบบเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ แบ่งเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ แบบดั้งเดิม แบบเปิดหรือแบบเครือข่าย และแบบคู่ขนาน อีกทั้งมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้แก่ งานวิจัยเรื่องความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากประกรฤทธิญาติ (2558) พบว่าค่าสูงสุดคือความก้าวหน้าในเงินเดือนและค่าตอบแทน และเรื่องการพัฒนาอาชีพผ่านเส้นทางก้าวหน้าในสายอาชีพ จากจาก Jerry W. Hedge and Jennifer R. Rineer (2017) พบว่า รูปแบบเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพแบบดั้งเดิมลดลง โดยแทนที่ด้วยแผนภูมิอาชีพที่แตกต่างและพัฒนาออกไป ซึ่งจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่างานวิจัยที่ผ่านมา ยังไม่มีการเสนอรูปแบบการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพต่างๆ ที่ชัดเจน อีกทั้งสายงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นสายงานเฉพาะทางที่ยังไม่ได้เป็นที่รู้จักโดยทั่วไป

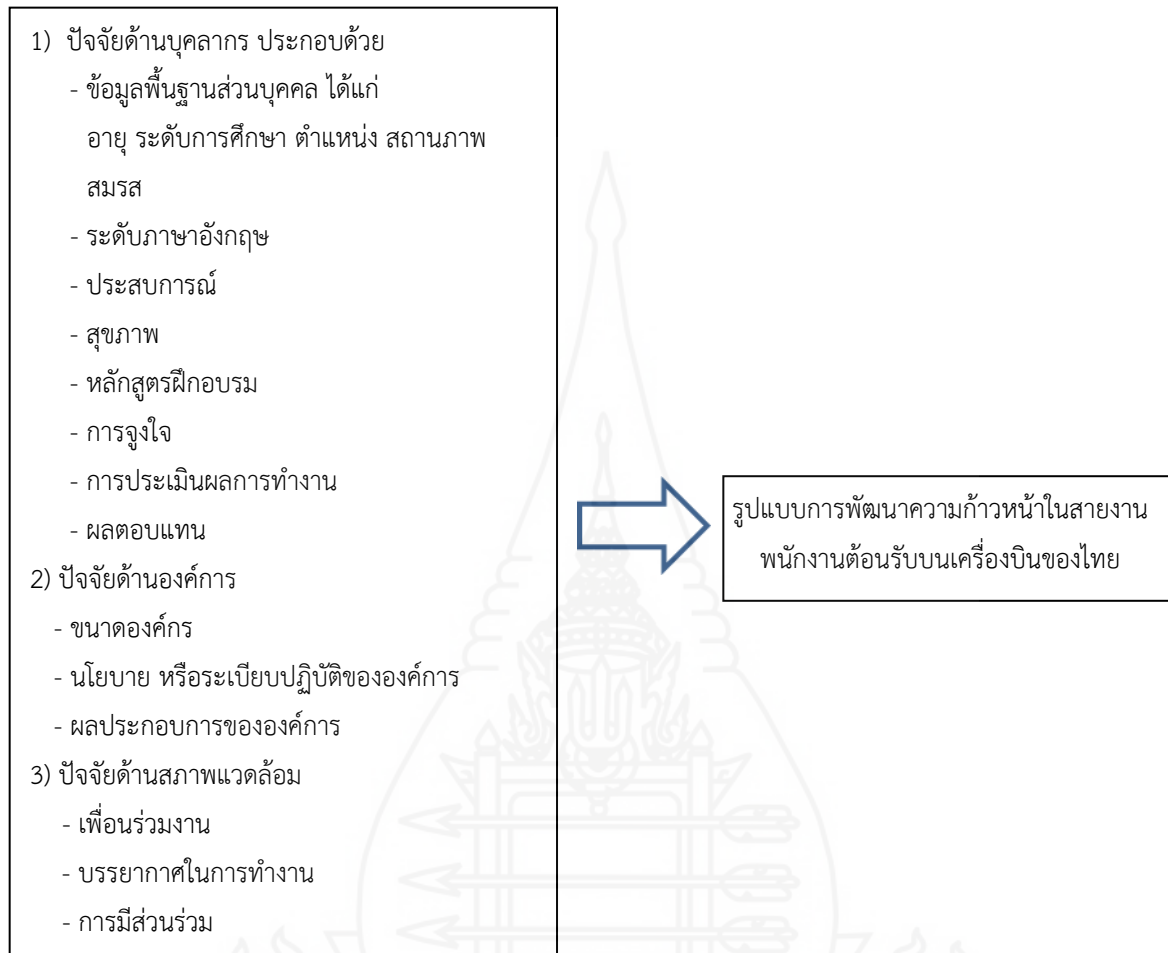
ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของไทย ซึ่งเส้นทางความก้าวหน้าในสายงานที่ชัดเจนอันจะช่วยสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร เกิดแรงจูงใจให้บุคลากรมีความขยันและตั้งใจปฏิบัติงานมากขึ้น มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานในสายงานนี้ภายในองค์กร รวมทั้งสามารถวางแผนการประกอบอาชีพ เพื่อความก้าวหน้าในสายงานนี้ได้ในระยะยาว เป็นประโยชน์แก่ทั้งสายการบินไทย สายการบินไทยสมายล์ และองค์กรอื่นๆ ซึ่งสามารถนำไปเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแนวทางการกำหนดความก้าวหน้าในสายงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อไป โดยผู้วิจัยได้กำหนดกรอบความคิดได้ดังนี้



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9
The 9th STOU National Research Conference

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อนำเสนอรูปแบบการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าในสายงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของไทย

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรได้แก่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 2 สายการบิน ได้แก่ สายการบินไทย จำนวน 5,000 คน และ สายการบินบินไทยสมายล์ 280 คน และแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ระดับหัวหน้างาน ของสายการบินไทย และสายการบินไทยสมายล์ ซึ่งเป็นผู้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และบริหารงาน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน องค์การละ 6 คน รวม 12 คน และกลุ่มที่ 2 ระดับปฏิบัติการ ผู้วิจัยได้ใช้ตารางของ Krejcie



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

และMorgan (1970) อ้างอิง โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินไทย จำนวน 357 คน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยสมายล์ จำนวน 162 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth interview) และแบบสอบถาม (Questionnaire)

2.1 แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นระดับหัวหน้างานของสายการบินไทย และสายการบินไทยสมายล์ โดยแบบสัมภาษณ์มีทั้งหมด 2 ชุด ได้แก่

ชุดที่ 1 เกี่ยวกับความคิดเห็นต่อรูปแบบการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทย ประกอบด้วยข้อมูล 2 ส่วน คือส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบ และส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของไทย

ชุดที่ 2 เกี่ยวกับการสำรวจความก้าวหน้าในสายงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ประกอบด้วยข้อมูล 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ และส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการสำรวจความก้าวหน้าในสายงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

2.2 แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของสายการบินไทย และสายการบินไทยสมายล์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วยข้อมูล 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และส่วนที่ 2 คือปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าในสายงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของไทย โดยมีค่าความสอดคล้องของเนื้อหาของแบบสอบถาม (Index of item-Objective Congruence: IOC) สูงกว่า 0.50 ทุกข้อ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการวิจัยนี้ มีการเก็บข้อมูล 2 ประเภท ได้แก่

3.1 ใช้เครื่องมือแบบสอบถาม โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของสายการบินไทย และสายการบินไทยสมายล์ ทั้งผ่านช่องทางออนไลน์ โดยส่งลิงค์แบบสอบถามออนไลน์ส่งไปทาง Line group และ facebook และเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามด้วยตนเองที่สำนักงานสายการบินไทยสมายล์ สนามบินสุวรรณภูมิ และที่ศูนย์ฝึกอบรมลูกเรือการบินไทยหลักสี่ รวมจำนวน 519 คน ในระหว่างเดือนพฤษภาคม 2561 - เดือนกรกฎาคม 2561

3.2 ใช้เครื่องมือแบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างระดับหัวหน้างานในสายงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทย และสายการบินไทยสมายล์ ทั้งการสัมภาษณ์โดยตรงที่สำนักงานสายการบินไทยสมายล์ และทางโทรศัพท์ รวมจำนวน 12 คน ระหว่างเดือนมิถุนายน 2561 - เดือนสิงหาคม 2561

4. การประมวลผลข้อมูล จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ประมวลผลข้อมูลดังนี้

4.1 ข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่รวบรวมจากแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้นทำการแปลงข้อมูล นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้คอมพิวเตอร์รวบรวม และประมวลผลข้อมูลที่ได้จากการจัดเก็บข้อมูล และใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์ข้อมูลสถิติจากแบบสอบถาม ซึ่งค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีการแปลผลระดับความคิดเห็น ตั้งแต่น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก จนถึงมากที่สุด

4.2 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา แล้วนำมาสรุปให้เป็นหมวดหมู่ และบรรยายเชิงพรรณนา



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ตามจุดประสงค์คือ

1) เพื่อนำเสนอรูปแบบการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (ข้อมูลเชิงคุณภาพ) แบ่งแบบการสัมภาษณ์เป็น 2 ชุด คือ

ชุดที่ 1 มี 5 ข้อ เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อความก้าวหน้าในสายงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของไทย โดยสัมภาษณ์ทั้งหมด 6 ท่าน แบ่งเป็นผู้ตอบแบบสัมภาษณ์จากสายการบินไทย 3 ท่าน และจากไทยสมายล์ 3 ท่าน คำถามข้อที่ 1 รูปแบบการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของไทยมีความสำคัญอย่างไร ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์กลุ่มใหญ่ตอบว่า รูปแบบการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของไทยมีความสำคัญ เนื่องจากเมื่อพนักงานทราบถึงรูปแบบการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานแล้ว ก็จะทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และสามารถวางแผนเส้นทางความก้าวหน้าในองค์กรได้ คำถามข้อที่ 2 ในองค์กร มีการกำหนดรูปแบบการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของไทยหรือไม่ อย่างไร และแบ่งเป็นความก้าวหน้าด้านใดบ้าง ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ของสายการบินไทยตอบว่ามีการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในสายงานที่ชัดเจนในตำแหน่งงาน แต่ยังขาดความชัดเจนในด้านคุณสมบัติและเกณฑ์การรับสมัครของพนักงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับนโยบายขององค์กรในแต่ละช่วง อีกทั้งพนักงานมีจำนวนมาก ซึ่งทำให้ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นไม่เพียงพอสำหรับทุกคน ทำให้พนักงานสามารถวางแผนปฏิบัติงานในองค์กรได้ในระยะยาว แต่อาจต้องใช้เวลาในการก้าวไปในแต่ละตำแหน่งที่สูงขึ้น ส่วนผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ของสายการบินไทยสมายล์ตอบว่ามีการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าที่ชัดเจน แต่มีข้อจำกัดของอายุที่จะปฏิบัติงานได้ถึงเพียงอายุ 35 ปี ทำให้พนักงานไม่สามารถวางแผนอนาคตในระยะยาวได้ คำถามข้อที่ 3 การมีส่วนร่วมในการกำหนด ปรับเปลี่ยน และพัฒนารูปแบบการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของไทยหรือไม่ อย่างไรบ้าง ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์กลุ่มใหญ่ตอบว่า พนักงานมีโอกาสร่วมแสดงความคิดเห็นบ้างผ่านตัวแทนในการประชุมแต่ละครั้ง แต่อาจยังไม่ได้รับการตอบรับจากองค์กรมากนัก คำถามข้อที่ 4 รูปแบบการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินขององค์กรในปัจจุบัน มีข้อดี และข้อเสียอย่างไรบ้าง ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ของสายการบินไทย ตอบว่า มีเส้นทางความก้าวหน้าที่ชัดเจน และสัญญาระยะยาว ทำให้พนักงานสามารถวางแผนชีวิตในอนาคตได้ ส่วนข้อเสีย คือ จำนวนพนักงานที่มีมาก ทำให้ระยะเวลาในการก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นอาจมีความล่าช้า และไม่แน่นอน ส่วนผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ของสายการบินไทยสมายล์ ตอบว่า ข้อดี คือ นอกจากจะรับสมัครหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากบุคคลภายนอกที่มีประสบการณ์มากกว่า 2 ปีแล้ว ปัจจุบันยังมีการสนับสนุนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินภายในองค์กรที่มีอายุงานมากกว่า 3 ปี ให้มีโอกาสร่วมสมัครเป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอีกด้วย ส่วนข้อเสียคือ ข้อจำกัดของอายุที่ปฏิบัติงานได้ถึงแค่เพียงอายุ 35 ปี คำถามข้อที่ 5 องค์กรควรปรับปรุง และพัฒนารูปแบบการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินขององค์กรไปในทิศทางใดบ้าง ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ของสายการบินไทย กล่าวว่าควรมีการเปิดอบรมพนักงาน เพื่อให้ทุกคนสามารถเตรียมความพร้อมในการก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น อีกทั้งองค์กรควรตั้งเป้าหมายให้พนักงานทุกคนเห็นว่าทุกคนสามารถก้าวขึ้นสู่ในตำแหน่งที่สูงขึ้นได้ โดยระบุเกณฑ์ความต้องการ คุณสมบัติของบุคคลแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน ส่วนผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ของสายการบินไทยสมายล์ ตอบว่า อาจมีการส่งเสริมพนักงานด้านสุขภาพ เพื่อให้พนักงานมีสุขภาพที่ดี และรูปลักษณ์ที่ดี และพิจารณาการขยายอายุของพนักงานที่จะปฏิบัติงานได้มากขึ้น



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

ชุดที่ 2 มี 7 ข้อ เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับการสำรวจความก้าวหน้าในสายงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของไทย โดยสัมภาษณ์ทั้งหมด 6 ท่าน แบ่งเป็น ให้สัมภาษณ์จากสายการบินไทย 3 ท่าน และจากไทยสมายล์ 3 ท่าน คำถามข้อที่ 1 ประวัติการทำงานในสายงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คำถามข้อที่ 2 ตำแหน่ง และหน้าที่ปัจจุบันที่รับผิดชอบ คำถามข้อที่ 3 คุณสมบัติ และระดับการศึกษาของตำแหน่งปัจจุบัน คำถามข้อที่ 4 ก่อนจะดำรงตำแหน่งปัจจุบัน เคยฝึกอบรมด้านใดบ้าง และหัวข้อฝึกอบรมเกี่ยวข้องกับหน้าที่ปัจจุบันอย่างไรบ้าง คำถามข้อที่ 5 เหตุผลที่ต้องการมีความก้าวหน้าในสายงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คำถามข้อที่ 6 จากตำแหน่งปัจจุบัน สามารถก้าวหน้าไปในด้านใดขององค์กรได้อีกบ้าง คำถามข้อที่ 7 มีแผนในอนาคตเกี่ยวกับอาชีพของตนเองอย่างไร หากยังคงอยู่ในสายงานคำตอบของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์แต่ละคนเริ่มจากการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และจนถึงปัจจุบัน

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์คนที่ 1 ของสายการบินไทย เริ่มจากเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้จัดการเที่ยวบิน ครูฝึกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หัวหน้างานกองพัฒนาและฝึกอบรมระดับก้าวหน้า และปัจจุบันเป็นรองผู้อำนวยการฝ่ายฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ดูแลรับผิดชอบด้านการประเมิน และดูแลพัฒนาหลักสูตรการอบรมทุกหลักสูตรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีคุณสมบัติคือผ่านการเป็นผู้จัดการเที่ยวบิน และครูฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้รับการฝึกอบรมด้านการวัดผล การประเมินผล และการอบรมด้านการพัฒนาหลักสูตร มีความต้องการความก้าวหน้า เพื่อเพิ่มความรู้ และทักษะในกระบวนการบริหารจัดการ และพัฒนาหลักสูตรต่อไป จากตำแหน่งปัจจุบัน สามารถก้าวหน้าไปในตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่ายฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ และมีแผนในอนาคตคือจะพัฒนาหลักสูตร และการจัดการเรียนการสอน รวมถึงการวัดและประเมินผลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์คนที่ 2 ของสายการบินไทย เริ่มจากเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้จัดการเที่ยวบิน หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้จัดการแผนก และปัจจุบันเป็นรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทำหน้าที่ดูแลบริหารลูกเรือ การวางแผนกำลังพล และการเลื่อนตำแหน่งของลูกเรือ มีคุณสมบัติคือ ผ่านการเป็นผู้จัดการเที่ยวบิน หัวหน้ากลุ่มงาน และผู้จัดการแผนก ได้รับการฝึกอบรมเรื่องการบริหารงานบุคคล และการงบประมาณ มีความต้องการความก้าวหน้า เพื่อความอยู่รอด และความมีตัวตนในองค์กรต่อไป จากตำแหน่งปัจจุบัน สามารถก้าวหน้าไปในตำแหน่งในตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และถัดไปเป็นผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายบริการบนเครื่องบินได้ และมีแผนในอนาคตคือคิดหลังจากเกษียณแล้ว จะกลับภูมิลำเนาที่ต่างจังหวัดเพื่อช่วยธุรกิจของครอบครัว โดยไม่ได้เกี่ยวกับสายงานลูกเรือแล้ว

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์คนที่ 3 ของสายการบินไทย เริ่มจากเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และปัจจุบันเป็นผู้จัดการประจำเที่ยวบิน มีหน้าที่ให้ข้อมูลต่างๆในการทำงานแก่ลูกเรือ ดูแลความปลอดภัยภายในห้องโดยสาร และประสานงานกับฝ่ายต่างๆ เช่น นักบิน และพนักงานภาคพื้น ซึ่งมีคุณสมบัติคือ ผ่านการเป็นผู้จัดการเที่ยวบิน และมีผลการทำงานที่ดี ได้รับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย การปฐมพยาบาลเบื้องต้น การบริการ ความเป็นผู้นำ กระบวนการคิดการทำงานร่วมกับผู้อื่น ภาษาอังกฤษในชั้นสูงขึ้นไป รวมถึงการอบรมด้านการประกาศบนเครื่องบิน มีความต้องการความก้าวหน้า เพื่อมีจุดมุ่งหมายในชีวิตมากขึ้น และมีความท้าทายที่จะทำงานมากขึ้น จากตำแหน่งปัจจุบัน สามารถก้าวหน้าไปในตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่าย และผู้อำนวยการได้ และมีแผนในอนาคตคือ การเป็นอาจารย์ หรือวิทยากรรับเชิญจากมหาวิทยาลัย ในคณะธุรกิจการบิน

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์คนที่ 4 ของสายการบินไทยสมายล์ เริ่มจากเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และปัจจุบันเป็นผู้ตรวจสอบพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทำหน้าที่ดูแลลูกเรือ และรักษามาตรฐาน



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

การทำงานให้อยู่ในระดับเดียวกัน ดูแลจัดการด้านความปลอดภัยในการทำงานของลูกเรือ มีคุณสมบัติคือผ่านการเป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และการทดสอบความรู้ด้านความปลอดภัย และการบริการ รวมถึงด้านกฎระเบียบ ผังองค์กร และด้านทัศนคติ ได้รับการฝึกอบรมเรื่องความเป็นผู้นำ งานเอกสาร ขั้นตอนในการบริหารดูแลลูกเรือในกรณีต่างๆ ต้องการมีความก้าวหน้า เนื่องจากการจำกัดด้วยอายุ และสัญญาการทำงาน จึงต้องพัฒนาตนเองเพื่อความก้าวหน้าไปในตำแหน่งที่สูงขึ้น และอยู่ในสายงานนี้ได้ยาวนานยิ่งขึ้น จากตำแหน่งปัจจุบัน สามารถ ก้าวหน้าไปในตำแหน่ง ผู้จัดการพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และ ผู้จัดการ/ผู้อำนวยการฝ่ายการบริการในเครื่องบิน หรือไปในสายงานที่ใกล้เคียงคือ ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ได้ และมีแผนในอนาคตคือ ถ้ามีโอกาสก็จะสมัครในตำแหน่งผู้จัดการลูกเรือ

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์คนที่ 5 ของสายการบินไทยสมายล์ เริ่มจากเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และปัจจุบันเป็นครูสอนด้านการบริการควบคู่ไปด้วย ซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลลูกเรือ และผู้โดยสารขณะปฏิบัติการบิน ควบคู่กับมีหน้าที่ให้การอบรม แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รวมถึงร่วมพัฒนาปรับปรุงหลักสูตร และคู่มือการเรียน มีคุณสมบัติคือ ผ่านการเป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และการสอบสอน ได้รับการอบรมหลักสูตรการเป็นวิทยากร มีความต้องการความก้าวหน้า เนื่องจากรูปแบบและข้อกำหนดของสายการบินในไทยปัจจุบันที่มีแนวทางการกำหนดอายุของลูกเรือที่น้อยเพียง 35 ปี และสัญญาระยะสั้นจากตำแหน่งปัจจุบัน สามารถก้าวหน้าไปในตำแหน่งครูอบรมที่สูงขึ้นในองค์กร หรือได้รับความรับผิดชอบขยายเนื้อหาการสอนที่มากขึ้น และมีแผนในอนาคตคือ ยังคงพัฒนาตนเองในด้านการสอนเพื่ออยู่ในสายงานนี้ต่อไปได้นานยิ่งขึ้น

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์คนที่ 6 เริ่มจากเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และปัจจุบันเป็น หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีหน้าที่กำกับดูแลลูกเรือ และผู้โดยสาร มีคุณสมบัติคือ มีประสบการณ์จากสายการบินต่างชาติมาไม่น้อยกว่า 2 ปี หรือได้รับการสอบคัดเลือกและเลื่อนตำแหน่งภายในองค์กรโดยปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมา 3 ปี ได้รับการฝึกอบรมทักษะการเป็นผู้นำ และวิธีการใช้ระบบการเขียนรายงานทางออนไลน์ มีความต้องการความก้าวหน้า เนื่องจากการทำงานไปได้ในระยะเวลา จากตำแหน่งปัจจุบัน สามารถก้าวหน้าไปในตำแหน่งผู้ตรวจสอบพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หรือครูผู้สอนได้ และมีแผนในอนาคตคือ อาจทำไปอีกประมาณ 10 ปี เพื่อเก็บทุนทรัพย์ในการจัดหาทุนที่จะเริ่มทำธุรกิจส่วนตัว

เมื่อพิจารณาจากตำแหน่งงานเริ่มต้น จนถึงตำแหน่งงานปัจจุบันของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์แต่ละคน สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสัมภาษณ์คนที่ 1 และคนที่ 5 มีความก้าวหน้าในสายงานวิชาการ ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์คนที่ 2 และคนที่ 4 มีความก้าวหน้าในสายงานบริหาร ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์คนที่ 3 และคนที่ 6 มีความก้าวหน้าในสายงานบริการ และเหตุผลที่ต้องการมีความก้าวหน้า เพื่อดำรงอยู่ในองค์กรต่อไปได้ในระยะยาว และเพื่อการมีจุดมุ่งหมายในชีวิต อีกทั้งหากมีข้อจำกัดต่างๆ ในตำแหน่งเดิม เช่น ด้านอายุ ก็ต้องพยายามพัฒนาตนเอง เพื่อก้าวไปในตำแหน่งที่สูงขึ้นที่ยังสามารถปฏิบัติงานได้ในองค์กรต่อไป

2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าในสายงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของไทย โดยได้ข้อมูลจากแบบสอบถาม (ข้อมูลเชิงปริมาณ)

ผลการวิจัยเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของไทยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 50.10 มีสถานภาพโสด จำนวน 398 คน คิดเป็นร้อยละ 76.69 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 460 คน คิดเป็นร้อยละ 88.63 ส่วนใหญ่ทำงานสายการบินไทย (Thai Airways) จำนวน 357 คน คิดเป็นร้อยละ 68.79 มีประสบการณ์ในสายงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมากกว่า 12 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 25.43



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 - 50,000 บาท จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 31.02 ด้านปัจจัยที่มีผลต่อรูปแบบการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของไทย ประกอบด้วย ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ซึ่งสรุปได้ว่า ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุดใน 2 ลำดับแรก ได้แก่ ผลตอบแทน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.37 รองลงมา ได้แก่ สุขภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.34 ด้านองค์กร ค่าเฉลี่ยสูงสุดใน 2 ลำดับแรก ได้แก่ ขนาดขององค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.00 รองลงมาได้แก่ ผลประกอบการขององค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.50 และด้านสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความสัมพันธ์ที่ีระหว่างพนักงานมีผลต่อการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของไทย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.24

อภิปรายผลการวิจัย

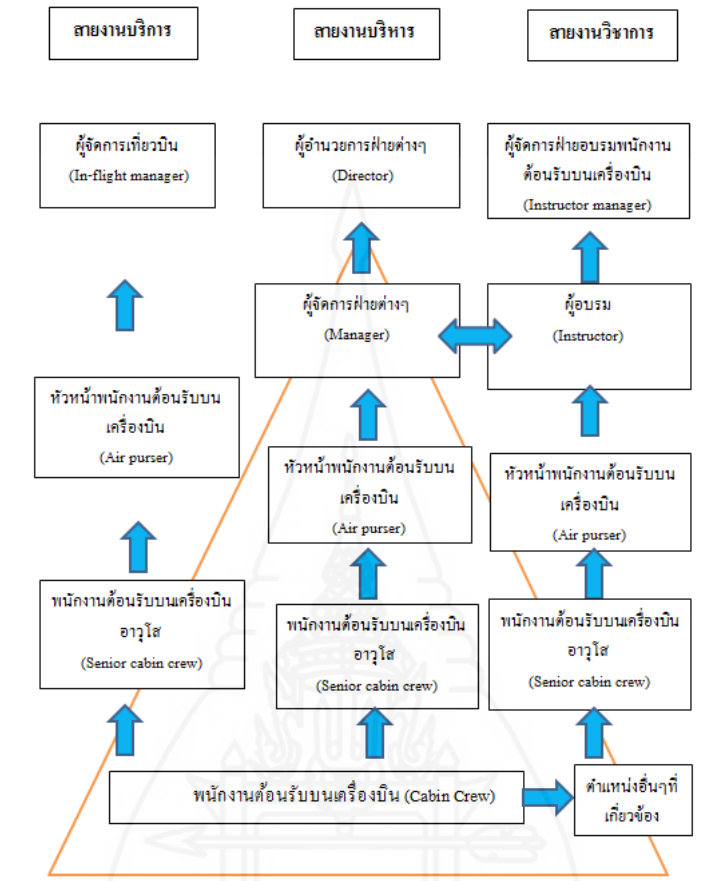
จากการวิจัยเรื่องรูปแบบการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของไทย สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับการนำเสนอรูปแบบการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของไทย

จากผลการวิจัยที่ได้สรุปรูปแบบการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้เป็น 3 สายงาน ได้แก่ 1) สายงานบริหาร เริ่มต้นจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอาวุโส หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จนเป็นผู้จัดการ และผู้อำนวยการฝ่ายต่างๆ 2) สายงานบริการ เริ่มต้นจากเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอาวุโส จนเป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และผู้จัดการเที่ยวบิน และ 3) สายงานวิชาการ เริ่มต้นจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จนเป็นผู้อบรม ในขณะเดียวกัน เมื่อเป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแล้ว ก็สามารถยังเติบโตไปได้ทั้งในสายงานบริการต่อไป หรือโอนย้ายไปสายบริหาร และสายวิชาการได้เช่นกัน ซึ่งมีความสอดคล้องกับรูปแบบทางก้าวหน้าในสายอาชีพ แบบเปิดหรือแบบเครือข่าย (Network career path) ซึ่งเป็นการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้า ทั้งในลักษณะแนวตั้งหรือแนวดิ่ง (Vertical) และแนวนอน (Horizontal) โดยพนักงานสามารถสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน โอนย้ายงานทั้งในหน่วยงานเดียวกัน และข้ามหน่วยงานได้ ดังภาพที่ 2 โดยเป็นการส่งเสริมการเรียนรู้งานด้านอื่น ทำให้บุคลากรมีความรู้ ทักษะ สมรรถนะและประสบการณ์ที่หลากหลายมากขึ้น



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9
The 9th STOU National Research Conference



ภาพที่ 2 รูปแบบการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานพนักงานต้อนรับเครื่องบิน

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอาวุโส (Senior cabin crew) หมายถึง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ทำงานมานานตามระยะเวลาที่สายการบินกำหนด รวมถึงพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นธุรกิจ และชั้นหนึ่ง ผู้จัดการฝ่ายต่างๆ (Manager) ได้แก่ ผู้จัดการฝ่ายบริหารลูกเรือ ผู้จัดการฝ่ายการบริการในเครื่องบิน ผู้จัดการฝ่ายการบริการลูกค้า ผู้จัดการฝ่ายเทคนิคและอุปกรณ์บนเครื่องบิน เป็นต้น ผู้อำนวยการฝ่ายต่างๆ (Director) ได้แก่ ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารลูกเรือ ผู้อำนวยการฝ่ายการบริการในเครื่องบิน ผู้อำนวยการฝ่ายการบริการลูกค้า ผู้อำนวยการฝ่ายเทคนิคและอุปกรณ์บนเครื่องบิน เป็นต้น และ ตำแหน่งอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ธุรการลูกเรือ (Cabin crew administrative) พนักงานต้อนรับภาคพื้น (Ground services) พนักงานอำนวยความสะดวกบิน (Flight operations officer/flight dispatcher) พนักงานจัดตารางการบิน (Crew scheduler) และพนักงานครัวการบิน (Catering) เป็นต้น

นอกจากนี้ ในแต่ละสายงานก็สามารถปฏิบัติหน้าที่ควบคู่กันไปได้อีกด้วย สอดคล้องกับหน้าที่ให้ผู้ให้สัมภาษณ์ปฏิบัติอยู่จริงในปัจจุบัน เช่น สายบริหารและสายวิชาการ โดยการเป็นทั้งผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีหน้าที่ในการบริหารจัดการหลักสูตร และเป็นผู้อบรม สายบริการและสายวิชาการ โดยเมื่อปฏิบัติงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมาถึงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งมีอายุงานและประสบการณ์เพียงพอตามคุณสมบัติที่สายการบินกำหนด ก็สามารถเป็นผู้



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

อบรมแก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ควบคู่ไปกับการปฏิบัติการบิน สายการบิน และสายการบินก็เช่นกัน เมื่อปฏิบัติงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินถึงอายุงานและมีประสบการณ์ตามคุณสมบัติที่สายการบินกำหนด ก็สามารถเป็นผู้ตรวจสอบพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ขณะเดียวกันก็ยังคงปฏิบัติการบินด้วยเช่นกัน

สำหรับการกำหนดอายุงานในแต่ละตำแหน่งนั้น ผู้ให้สัมภาษณ์ของสายการบินไทยได้กล่าวว่าไม่มีความชัดเจน โดยขึ้นกับนโยบายในแต่ละปี ซึ่งมีความสอดคล้องกับคู่มือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยที่ไม่มีการระบุถึงคุณสมบัติด้านอายุงานไว้ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ จากข้อมูลคู่มือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยสมายล์ และจากประสบการณ์ของผู้วิจัย สามารถสรุปได้ว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอาวุโส จะมีอายุการทำงานตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีอายุการทำงาน 3-10 ปีขึ้นไป ส่วนผู้จัดการ และผู้อำนวยการ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์เฉพาะด้านของฝ่ายนั้นๆ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อรูปแบบการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของไทย จากผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อรูปแบบการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของไทย พบว่าให้ความสำคัญกับปัจจัยในระดับมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านด้านบุคลากร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และรองลงมาคือปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย 3.46 และปัจจัยด้านองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.23

ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ได้แก่ ผลตอบแทน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจ ในเรื่องทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow ซึ่งกล่าวว่าเมื่อนมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับหนึ่งแล้ว ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นไป ซึ่งมีการนำมาประยุกต์ใช้ในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้พนักงานในองค์กรคือ ความต้องการทางด้านร่างกายในองค์กร ได้แก่ เงินเดือนพื้นฐานที่เพียงพอแก่การดำรงชีวิต และความต้องการความปลอดภัยในองค์กร ได้แก่สวัสดิการ การขึ้นเงินเดือนทั่วไป และงานที่มั่นคง สอดคล้องกับทฤษฎีของปัจจัย ในด้านปัจจัยค่าจ้าง หรือปัจจัยสุขศาสตร์ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ช่วยค่าจ้างให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานตลอดเวลา ได้แก่ เงินเดือน หรือสิ่งตอบแทนการปฏิบัติงานในรูปของเงิน รวมถึงการเลื่อนขั้นเงินเดือนใน เพื่อให้เป็นที่พอใจของพนักงาน รวมถึงสวัสดิการต่างๆ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประกร ฤทธิญาติ เรื่องความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่าค่าสูงสุดคือความก้าวหน้าในเงินเดือนและค่าตอบแทน และ งานวิจัยเรื่องอิทธิพลของการพัฒนาอาชีพ และแรงจูงใจต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กล่าวว่า แรงจูงใจมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน อันนำไปสู่ความก้าวหน้าต่อไปได้ ซึ่งสรุปได้ว่าการที่พนักงานได้รับเงินเดือน และสวัสดิการที่ดี เป็นผลตอบแทนที่จูงใจนำไปสู่การพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานได้ ค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคลากรรองลงมา ได้แก่ สุขภาพที่พร้อมต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับการบทความของ อภิญา เหมวรรณ เรื่องด้านสุขภาพที่อาจส่งผลในอนาคต โดยอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอาชีพที่ต้องทำงานในสภาพแวดล้อมที่ต่างจากอาชีพอื่น เช่น ความกดอากาศที่เปลี่ยนแปลงภายในเครื่องบิน สภาพภูมิอากาศที่ต่างกันในแต่ละจุดหมายที่เดินทางไป อีกทั้งการทำงาน ทานอาหาร และพักผ่อนที่ไม่เป็นเวลา ทำให้เกิดผลเสียต่อร่างกายในหลาย ๆ ด้าน ซึ่งพนักงานต้องได้รับการตรวจสุขภาพเป็นประจำทุกปี หากร่างกายมีความบกพร่อง หรือผิดปกติในส่วนใดไป ก็ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติการบินได้ และหากต้องหยุดกลางนบ่อยครั้ง หรือเป็นระยะเวลานาน ก็ย่อมส่งผลต่อการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานได้

ปัจจัยด้านองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกได้แก่ ขนาดขององค์กร และค่าเฉลี่ยรองลงมาได้แก่ ผลประกอบการขององค์กร ซึ่งได้ศึกษาการแบ่งขนาดของสายการบินได้จากบทความออนไลน์ เรื่อง 10 อันดับสายการบินที่ใหญ่ที่สุดในโลก เรียงตามรายได้-จำนวนผู้โดยสาร-ฝูงบิน ซึ่งได้กล่าวว่า การแบ่งขนาดของสายการบิน ไม่สามารถแบ่งได้อย่างชัดเจน เนื่องจาก



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

ขนาดสามารถอธิบายได้ในหลายมิติ และแต่ละสายการบินก็มีขนาดแตกต่างกันในแต่ละมิติการวัด โดยจากข้อมูลได้มีการแบ่งขนาดโดยใช้เกณฑ์การวัดจาก รายได้ (Revenue) หรือผลประกอบการ จำนวนผู้โดยสาร (Passenger) และจำนวนเครื่องบิน (Fleet size) ซึ่งในแต่ละเกณฑ์การแบ่ง การจัดอันดับขนาดของสายการบินก็ต่างกันไป โดยขึ้นกับมุมมองในด้านใด โดยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เกี่ยวกับขนาดขององค์กรนั้น มีความสอดคล้องกับแนวคิดจากบทความเรื่ององค์กรขนาดเล็กกับขนาดใหญ่ ทำงานในองค์กรไหนดีกว่ากัน โดยศึกษาในด้านความชัดเจนของโครงสร้างองค์กร ได้กล่าวว่า องค์กรที่มีขนาดใหญ่จะมีโครงสร้างองค์กรที่แน่นอน และในแต่ละตำแหน่งก็จะมีหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน โดยสำหรับพนักงานที่ต้องการความมั่นคง และต้องการวางแผนเส้นทางอาชีพที่เห็นได้ชัดเจน องค์กรขนาดใหญ่ก็อาจเป็นทางเลือกที่เหมาะสมกว่าองค์กรขนาดเล็ก และในด้านโอกาสในการเปลี่ยนย้ายงานภายในองค์กร ได้กล่าวว่าเมื่อพนักงานต้องการจะเปลี่ยนสายงาน การทำงานในองค์กรขนาดใหญ่อาจช่วยให้เปลี่ยนงานได้โดยที่ไม่ต้องลาออกจากบริษัทเดิม เนื่องจากในองค์กรขนาดใหญ่ มักมีแผนกและพนักงานจำนวนมาก ซึ่งหากพนักงานมีความสามารถเพียงพอกับสายงานนั้น และแผนกที่ต้องการย้ายไปนั้นกำลังต้องการพนักงาน อีกทั้งการย้ายไม่ส่งผลกระทบต่อบริษัท ก็มีโอกาสในการย้ายงานในองค์กรได้มากกว่าองค์กรขนาดเล็ก อย่างไรก็ตามเมื่อมองในด้านอื่นๆ องค์กรขนาดเล็กก็มีข้อดีเช่นเดียวกัน พนักงานจึงควรพิจารณาเลือกองค์กรตามความเหมาะสมของตนเอง ค่าเฉลี่ยที่มีค่าน้อยที่สุด และมีระดับความคิดเห็นของปัจจัย น้อย คือ การยอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งกล่าวว่าพนักงานจะรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และทุ่มเทการทำงานเพื่อองค์กร

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกได้แก่ ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับบทความออนไลน์ เรื่อง มนุษย์สัมพันธ์ในองค์กรจาก จุฬาลักษณ์ ส่องศรี และทิพารมย์ คงเพชร (2556) สถาบัน Impression (2561) และ เสมสิกขาลัย. (2561) ซึ่งสรุปได้ว่า ด้วยแต่ละบุคคลมาจากต่างที่ และมีพื้นฐานทางสังคมที่ต่างต่างกัน ฉะนั้นหากบุคคลมีเพียงความรู้ในการปฏิบัติงาน โดยขาดมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ก็ยากที่จะทำให้ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานได้ ดังนั้นจึงต้องอาศัยมนุษย์สัมพันธ์เป็นตัวขับเคลื่อนให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน เพื่อความสำเร็จตามเป้าหมาย และนำไปสู่ความก้าวหน้าตามนโยบายขององค์กร อีกทั้งยังทำให้เกิดความสุขในการอยู่ร่วมกันในองค์กรอีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากพบว่าสามารถสรุปรูปแบบการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของไทยได้เป็น 3 สายงาน ได้แก่ สายงานบริหาร สายงานบริการ และสายงานวิชาการ และสรุปปัจจัยที่มีผลต่อรูปแบบการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของไทย โดยปัจจัยที่มีค่ามากที่สุดคือ ปัจจัยด้านด้านบุคลากร ได้แก่ ผลตอบแทน และสุขภาพ ตามลำดับ และรองลงมาคือปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงาน และปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ ขนาดขององค์กร และผลประกอบการขององค์กร ตามลำดับ ดังนั้นข้อมูลที่ได้จากการวิจัย สามารถนำไปพิจารณาเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของไทยให้ดีขึ้น กล่าวคือ

1. องค์กรควรมีการกำหนดรูปแบบการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ชัดเจน และแจ้งให้พนักงานรับทราบโดยทั่วถึงกันผ่านสื่อต่างๆ เช่น ประกาศบริษัท หรือคู่มือพนักงาน พร้อมทั้งมีการส่งเสริมความรู้ และทักษะในด้านต่างๆ ผ่านทางการฝึกอบรม เพื่อให้พนักงานมองเห็นเป้าหมายในการทำงาน และดำเนินไปตามรูปแบบการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานที่กำหนดไว้ได้



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

2. องค์การควรมีผลตอบแทนที่เหมาะสมให้แก่พนักงาน ทั้งเงินเดือน และสวัสดิการ โดยมีเกณฑ์ที่เป็นธรรม ตามระดับตำแหน่งหน้าที่ และประสิทธิภาพของพนักงาน เพื่อเป็นขวัญ และกำลังใจให้พนักงานดำเนินไปตามรูปแบบการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานต่อไป

3. องค์การควรมีการส่งเสริมด้านสุขภาพของพนักงาน โดยนอกจากจะมีการตรวจสุขภาพประจำปี ตามกฎของเวชศาสตร์การบินแล้ว ควรมีการส่งเสริมในด้านอื่นๆ เช่น การให้ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ การอบรมให้ความรู้ ในด้านการดูแลสุขภาพ การออกกำลังกาย การโภชนาการ และการพักผ่อนให้เพียงพอ

4. องค์การควรส่งเสริมให้พนักงานมีความรักและผูกพันในองค์การ โดยอาจมีนโยบายการดูแลพนักงานที่ดีขึ้น การจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพัน และจงรักภักดีในองค์การ ทำงานได้อย่างมีความสุข และต้องการจะเติบโตไปพร้อมกับองค์การ มากกว่าการทำงานโดยหวังเพียงสิ่งตอบแทน

5. องค์การควรมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายต่างๆ เพื่อให้เกิดผลประโยชน์ที่ดี มีความมั่นคง และสร้างความมั่นใจให้แก่พนักงานที่จะเติบโต และก้าวหน้าไปกับองค์การ

เอกสารอ้างอิง

จุฬาลักษณ์ ส่งศรี และทิพารมย์ คงเพชร. มนุษย์สัมพันธ์ในองค์กร. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2561, จาก <https://goo.gl/o62cus>, 2556

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด มหาชน. รายงานประจำปี 2561, สืบค้นเมื่อ 10 พฤษภาคม 2561, จาก <https://bit.ly/2vleXm1> .

ประกร ฤทธิญาติ. (2558), (การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์). ความก้าวหน้าในอาชีพพนักงานส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. มหาวิทยาราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.

สถาบัน Impression. มนุษย์สัมพันธ์ สิ่งที่ขาดไม่ได้ในการทำงาน. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 4 ตุลาคม 2561, จาก <https://goo.gl/Rd5XR5>.

สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงานก.พ..(2556). การวางแผนทางก้าวหน้าในสายอาชีพ.นนทบุรี: บริษัท อัทพธูศรีเอทนิว จำกัด

เสมสิกขาลัย. ความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงานคือที่มาของความสำเร็จ. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 4 ตุลาคม 2561, จาก <https://goo.gl/DXU1zg>.

อภิญญา เหมวรรณ.ด้านสุขภาพที่อาจส่งผลในอนาคต. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 4 มิถุนายน 2561, จาก <https://bit.ly/2lQdLpw>.
10 อันดับสายการบินที่ใหญ่ที่สุดในโลก เรียงตามรายได้-จำนวนผู้โดยสาร-ฝูงบิน.[ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ11 กรกฎาคม 2561, จาก <https://goo.gl/eVkiih> fhwGV8.

Abraham H. Maslow. (1980). Theory of human motivation. New York: Harper and Rows Publisher.

Frederick Herzberg. (1959). The motivation of work. U.S.A.: Transaction Publishers.

Jerry W. Hedge and Jennifer R. Rineer. (2017), Improving career development opportunities through rigorous career pathways research. Available from www.rti.org as a public service of RTI international.

Robert V. Krejcie and Eayrle W. Morgan. Educational and Psychological Measurement, 1970