

**ทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
ต่อการนำหลักอริยบท 4 มาใช้ในการปฏิบัติงาน**

**Thai Airways International Flight Attendants' attitudes toward Application of Iddhipada 4
Principles to Their Job**

รฐา คุริยางกูร^{1*} และ ระพีพร ศรีจำปา²

Ratha Duriyangkoon^{1*} and Rapeeporn Srijumpa²

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน มหาวิทยาลัยนครพนม
ศูนย์บริการการศึกษากรุงเทพมหานคร อาคาร ณ นคร ชั้น 6 ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10240

²อาจารย์ประจำ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบินนานาชาติ สาขาวิชาการจัดการการบิน มหาวิทยาลัยนครพนม
แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210

^{1*}Student in Bachelor of Business administration in aviation management, College of International Aviation, Nakhon Phanom University
Education Service Center Bangkok, Na-na-khon Building, Floor 6, Chaeng Watthana Road, Lak Si Districts Bangkok 10240

²Lecturer in Master of Business Administration of International Aviation Management, Nakhon Phanom University,
Thongsonghong, Laksi, Bangkok, Thailand 10210

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

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการนำหลักอริยบท 4 มาใช้ในการปฏิบัติงาน และ 2) เพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างนโยบายด้านวัฒนธรรมองค์กรให้สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาบุคลากรขององค์กร เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานในฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 376 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย 1) ด้านหลักจันทะเพื่อตอบสนองความต้องการ พบว่า มีความรักในงานบริการ อยู่ในระดับมาก และมีผลตอบแทนด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง 2) ด้านหลักวิริยะเพื่อการบริการ พบว่า ความมีมนุษยสัมพันธ์ในทีมปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก และความสามารถในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก 3) ด้านหลักจิตตะเพื่อพัฒนาอารมณ์ พบว่า ความตั้งใจตรวจสอบความพร้อมด้านความปลอดภัยของผู้โดยสารก่อนการปฏิบัติการบิน อยู่ในระดับมากที่สุด และการตรวจสอบคุณภาพอาหารก่อนการให้บริการอยู่ในระดับมาก และ 4) ด้านหลักวิมังสาเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่า สามารถวิเคราะห์ความปลอดภัยของลูกเรือระหว่างปฏิบัติงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และสามารถวิเคราะห์สถานการณ์ประเทศปลายทาง อยู่ในระดับมาก และแนวทางในการเสริมสร้างนโยบายด้านวัฒนธรรมองค์กรให้สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาบุคลากรขององค์กร คือ ควรปรับปรุงเร่งด่วนเกี่ยวกับ 1) ความเป็นธรรมเกี่ยวกับผลตอบแทนด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ เพื่อขวัญกำลังใจในโอกาสการเติบโตในสายงานอาชีพ

2) การฝึกความสามารถในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์การบริการ ระบบให้บันเทิง และอุปกรณ์ความปลอดภัย เพื่อการให้บริการในเครื่องบินทุกแบบ 3) การตรวจสอบคุณภาพอาหารก่อนการให้บริการผู้โดยสาร โดยใช้หลักจิตตะคือความมุ่งมั่นตั้งใจให้ผู้โดยสารได้รับการบริการในทุกด้านที่เป็นเลิศ 4) เพื่อการวิเคราะห์สถานการณ์ประเทศปลายทาง สำหรับให้บริการข้อมูลผู้โดยสาร การวิเคราะห์อารมณ์ผู้โดยสาร การจัดการความไม่พอใจ ความโกรธ การฝึกเป็นผู้รับฟัง และยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล

คำสำคัญ: หลักอิทธิบาท 4 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน การปฏิบัติงาน

Abstract

The objective of this study was to promote the company culture to conform to the human development policy of the organization. The questionnaire is a method used for statistical data collection. The sample groups were 376 flight attendants. Statistical means used for this analysis were frequency, percentage, average and standard deviation. The findings of this study on the application of “The basis for success principle” taught by the Buddha by the Thai Airways International Co., Ltd flight attendants into their work were as follows: 1) Chanda (Aspiration - for response to needs) supported the passion in the service field career at very high level and maintained the satisfaction toward the return of career advancement at moderate level. 2) Viriya (Effort-for the service) supported perseverance by building relationship among the team and used the equipment to provide the service at high level. 3) Citta (Dedication - for emotional development) improved one’s attention prior to flight operation on safety checking at the highest level and food quality was at a high level. 4) Vimamsa (Reasoning - for work evaluation) improved the crews’ reasoning in safety analysis during their service at the highest level and analyzed the destination country situation at a high level. For the flight attendants’ attitude toward this principle and the direction in promoting the company culture to conform to the human development policy of the organization, the following activities that were sensitive to work performance should be given importance as follows: 1) Fairness in return for career advancement, 2) Training to improve the ability to use every equipment on every types of airplanes to achieve the greater work efficiency, 3) The standard criteria for checking the food quality before being served to the customer in order to protect the organization’s image and 4) Situation analysis of the destination country for servicing information to the customers.

Keywords: Iddhipada Principles, flight attendants’ attitudes, operation

1. บทนำ

หลักคำสอนสำคัญของพระพุทธศาสนาที่องค์สัมมาสัมพุทธเจ้าที่ได้ทรงตรัสรู้นั้นมีมากมาย ในที่นี้จะขอยกบทคำสอนในเรื่อง อิทธิบาท 4 หมายถึง

ข้อปฏิบัติให้ถึงความสำเร็จ มี 4 ประการ คือ 1. ฉันทะ ความพอใจในงานที่ทำ 2. วิริยะ ความเพียรพยายามในการประกอบการงาน 3. จิตตะ ความเอาใจใส่ในการทำงาน ตั้งใจทำงานอย่างสม่ำเสมอ ไม่ทอดทิ้งธุระ

4. วิมังสา ความคิดรอบคอบ ใช้ปัญญาพิจารณา ไตร่ตรองงานที่ทำว่ามีข้อบกพร่องอะไรที่ควรแก้ไข หรือควรเพิ่มเติม อะไรซึ่งจะทำให้งานนั้นดีขึ้น หลักธรรมทั้ง 4 ประการนี้ เป็นเหตุเป็นผลกัน การปฏิบัติตามหลักอริยบท 4 นั้น ผู้ปฏิบัติจะต้อง ปฏิบัติให้ครบทั้ง 4 ประการ จึงจะทำให้งานนั้น ๆ ประสบผลสำเร็จ (เอกรินทร์ สีมหาศาล และคณะ, 2555)

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอาชีพที่หลายคนต้องการจะเป็น การสร้างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างมืออาชีพ องค์การต้องคัดสรรบุคลากรที่มีคุณสมบัติ มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม สิ่งที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีเป็นอันดับแรก คือ การรักในงานบริการ มีความเข้าใจ และให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ มีความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และเอาใจใส่ต่อผู้โดยสารรวมถึง สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างดี และเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน ก็สามารถดูแลความปลอดภัยของผู้โดยสารตลอดเที่ยวบิน (น้ำเพชร อยู่สกุล, 2553)

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นสายการบินพาณิชย์ และเป็นสายการบินแห่งชาติ ที่มีการบริหารองค์การในรูปรัฐวิสาหกิจ มีการนำกลยุทธ์ทั้งในเรื่องของเทคโนโลยีที่ทันสมัย การบริการอย่างมีคุณภาพ ความปลอดภัยในการเดินทาง การเอาใจใส่ต่อความต้องการของผู้โดยสาร เพื่อนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้โดยสาร และเกิดความประทับใจในการบริการ (www.Thaiairways.com., 2014)

จากความสำคัญดังกล่าวเป็นเหตุให้ผู้วิจัยมีความสนใจ ทำการวิจัยเรื่องทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการนำหลักอริยบท 4 มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยเน้นศึกษาใน 4 ประเด็นสำคัญ คือ 1) หลักกัมมัตถะเพื่อตอบสนองความต้องการ 2) หลัก

วิริยะเพื่อการบริการ 3) หลักจิตตะเพื่อพัฒนาอารมณ์ และ 4) หลักวิมังสาเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อหลักอริยบท 4 และเพื่อเป็นแนวทางในการวางนโยบายด้านการส่งเสริมคุณธรรมและมโนธรรมให้สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาบุคลากร

2. วัตถุประสงค์

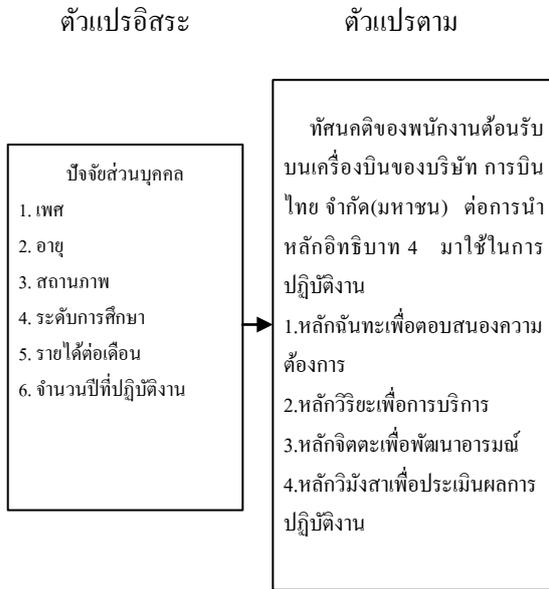
1. เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการนำหลักอริยบท 4 มาใช้ในการปฏิบัติงานใน 4 หลัก ประกอบด้วย หลักกัมมัตถะเพื่อตอบสนองความต้องการ หลักวิริยะเพื่อการบริการ หลักจิตตะเพื่อพัฒนาอารมณ์ และหลักวิมังสาเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน

2. เพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างนโยบายด้านวัฒนธรรมองค์การให้สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาบุคลากรขององค์การ

3. วิธีการวิจัย

3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การสังเคราะห์สร้างกรอบแนวคิดในครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการสังเคราะห์ข้อมูลจากทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ หลักอริยบท 4 ทฤษฎีความต้องการ ทฤษฎีความฉลาดทางอารมณ์ ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ และแนวคิดการพัฒนาจิตตะปัญญาในองค์การ นำมาสังเคราะห์สร้างเป็นประเด็นศึกษาในกรอบแนวคิดดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดเรื่องทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการนำหลักอิทธิบาท 4 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานประจำในฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 6,350 คน

กลุ่มตัวอย่าง ทำการคัดเลือกจากประชากรด้วยตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (1973) ใช้วิธีการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามรวบรวมข้อมูล ช่วงเวลาที่ใช้ในการศึกษาเดือนมิถุนายน พ.ศ.2557 – ตุลาคม พ.ศ.2557 และรับคืน ตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องของแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 376 ชุดคิดเป็นร้อยละ 100

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และจำนวนปีที่ปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการนำหลักอิทธิบาท 4 มาใช้ในการปฏิบัติงาน คือ หลักฉันท์เพื่อตอบสนองความต้องการ หลักวิริยะเพื่อการบริการ หลักจิตตะเพื่อพัฒนาอารมณ์ และหลักวิมังสาเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน จำนวน 40 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการนำหลักอิทธิบาท 4 มาใช้ในการปฏิบัติงาน จำนวน 1 ข้อ

ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน พบว่าแบบสอบถามในภาพรวม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.966 ถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์ที่มีความเชื่อมั่นสูง

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัย ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการนำหลักอิทธิบาท 4 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ใช้สถิติพรรณนา ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการนำหลักอิทธิบาท 4 มาใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน นำเสนอข้อมูลในรูปแบบบรรยาย

4. ผลการวิจัย

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.32 มีอายุต่ำกว่า 45 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 32.18 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 65.16 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 79.79 มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 50,001 – 60,000 บาท ร้อยละ 25.27 มีจำนวนปีที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานระหว่าง 5 – 10 ปี ร้อยละ 25.27 มากที่สุด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการนำหลักอิทธิบาท 4 มาใช้ในการปฏิบัติงาน จำแนกเป็นรายด้านดังนี้

ตารางที่ 1 ทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการนำหลัก อิทธิบาท 4 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านหลักันตะเพื่อตอบสนองความต้องการ

ด้านหลักันตะเพื่อตอบสนองความต้องการ	\bar{x}	SD	การแปลผล	อันดับที่
ความรักในงานบริการ	4.14	0.66	มาก	1
การมอบหมายงานตรงกับความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.82	0.67	มาก	2
การมอบหมายงานตรงตามความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม	3.80	0.74	มาก	3
ปฏิบัติงานตรงตามระดับตำแหน่งงาน	3.78	0.73	มาก	4
ปฏิบัติงานตรงตามความถนัดส่วนตัว	3.60	0.80	มาก	5
ความสำเร็จในเป้าหมายชีวิตจากการปฏิบัติงาน	3.46	0.82	มาก	6
คุณภาพชีวิตที่ได้จากการปฏิบัติงาน	3.42	0.81	มาก	7
ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน	3.38	0.84	มาก	8
ความมั่นคงในการประกอบอาชีพ	3.26	0.91	ปานกลาง	9
ผลตอบแทนด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ	2.92	0.96	ปานกลาง	10
เฉลี่ย	3.55	0.79	มาก	

1. ด้านหลักันตะเพื่อตอบสนองความต้องการ จากตารางที่ 1 พบว่า มีความรักในงานบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.14$, $SD = 0.66$) เป็นลำดับที่ 1 และมีผลตอบแทนด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.92$, $SD = 0.96$) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 2 ทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการนำหลักอิทธิบาท 4 มาใช้ในการปฏิบัติงานด้านหลักวิริยะเพื่อการบริหาร

ด้านหลักวิริยะเพื่อการบริหาร	\bar{x}	SD	การแปลผล	อันดับที่
ความมีมนุษยสัมพันธ์ในทีมปฏิบัติงาน	4.16	0.65	มาก	1
การสร้างไมตรีจิตระหว่างปฏิบัติงานบนเครื่องบิน	4.14	0.60	มาก	2
การสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงานบริการ	4.09	0.57	มาก	3
การจัดการความปลอดภัยระหว่างปฏิบัติงานบริการ	4.07	0.65	มาก	4
ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานบริการ	4.03	0.62	มาก	5
ความรู้ในขั้นตอนการบริการผู้โดยสาร	3.99	0.53	มาก	6
สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าระหว่างปฏิบัติงานบริการ	3.94	0.55	มาก	7
ความสนใจในพฤติกรรมผู้โดยสารระหว่างเดินทางบนเครื่องบิน	3.94	0.50	มาก	7
สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้	3.84	0.59	มาก	8
ความสามารถในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่อให้บริการ	3.82	0.59	มาก	9
เฉลี่ย	4.00	0.58	มาก	

2. ด้านหลักวิริยะเพื่อการบริหาร จากตารางที่ 2 พบว่า ความมีมนุษยสัมพันธ์ในทีมปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.16$, $SD = 0.65$) เป็นอันดับที่ 1 และความสามารถในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่อให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$, $SD = 0.59$) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 3 ทศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการนำหลักอิทธิบาท 4 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านหลักจิตตะเพื่อพัฒนาอารมณื

ด้านหลักจิตตะเพื่อพัฒนาอารมณื	\bar{x}	SD	การแปลผล	อันดับที่
ความตั้งใจตรวจสอบความพร้อมด้านความปลอดภัยของผู้โดยสารก่อนการปฏิบัติการบิน	4.32	0.62	มากที่สุด	1
สามารถตรวจสอบระบบความปลอดภัยภายในห้องโดยสารก่อนการปฏิบัติการบิน	4.26	0.67	มากที่สุด	2
สามารถกำกับดูแลผู้โดยสารในพื้นที่ มอบหมาย	4.21	0.61	มากที่สุด	3
สามารถควบคุมการใช้คำพูดระหว่างปฏิบัติงาน	4.20	0.58	มาก	4
ความตั้งใจในการปฏิบัติงานบริการระหว่างปฏิบัติการบิน	4.12	0.59	มาก	5
สามารถควบคุมการใช้สีหน้าระหว่างปฏิบัติงาน	4.09	0.64	มาก	6
ความตั้งใจในการตรวจสอบความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์เพื่อการปฏิบัติงาน	3.95	0.62	มาก	7
ความตั้งใจในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องดื่มก่อนการให้บริการ	3.88	0.65	มาก	8
ความตั้งใจในการตรวจสอบความพร้อมส่วนบุคคลเพื่อการปฏิบัติงาน	3.86	0.62	มาก	9
ความตั้งใจในการตรวจสอบคุณภาพอาหารก่อนการให้บริการ	3.77	0.75	มาก	10
เฉลี่ย	4.06	0.63	มาก	

3. ด้านหลักจิตตะเพื่อพัฒนาอารมณื จากตารางที่ 3 พบว่า ความตั้งใจตรวจสอบความพร้อมด้านความปลอดภัยของผู้โดยสารก่อนการปฏิบัติการบิน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.32$, $SD = 0.62$) เป็นอันดับที่ 1 และความตั้งใจในการตรวจสอบคุณภาพอาหารก่อนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.77$, $SD = 0.75$) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 4 ทศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการนำหลักอิทธิบาท 4 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านหลักวิมังสาเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน

ด้านหลักวิมังสาเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน	\bar{x}	SD	การแปลผล	อันดับที่
สามารถวิเคราะห์ความปลอดภัยของลูกเรือระหว่างปฏิบัติงานบริการ	3.94	0.63	มาก	1
สามารถวิเคราะห์ขั้นตอนการปฏิบัติงานบริการ	3.89	0.57	มาก	2
สามารถวิเคราะห์ผลกระทบจากการให้บริการ	3.82	0.59	มาก	3
สามารถวิเคราะห์ความสำเร็จของการปฏิบัติงาน	3.82	0.61	มาก	3
สามารถวิเคราะห์สภาพจิตใจของพนักงานต้อนรับหลังปฏิบัติงาน	3.78	0.60	มาก	4
สามารถวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเพื่อการปฏิบัติงาน	3.77	0.64	มาก	5
สามารถวิเคราะห์สภาพจิตใจของพนักงานต้อนรับก่อนปฏิบัติงาน	3.75	0.64	มาก	6
สามารถวิเคราะห์ความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์เพื่อการปฏิบัติงาน	3.74	0.63	มาก	7
สามารถวิเคราะห์ความสามารถของทีมงาน	3.67	0.59	มาก	8
สามารถวิเคราะห์สถานการณ์ประเทศปลายทาง	3.56	0.63	มาก	9
เฉลี่ย	3.77	0.61	มาก	

4. ด้านหลักวิมังสาเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน ตารางที่ 4 พบว่า สามารถวิเคราะห์ความปลอดภัยของลูกเรือระหว่างปฏิบัติงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.94$, $SD = 0.63$) เป็นอันดับที่ 1 และสามารถวิเคราะห์สถานการณ์ประเทศปลายทาง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.56$, $SD = 0.63$) เป็นอันดับสุดท้าย

5. การอภิปรายผล

การอภิปรายผลเรื่องทศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการนำหลักอิทธิบาท 4 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ในครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการอภิปรายผลโดยนำผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสนับสนุนยืนยันความเชื่อมั่นในสิ่งที่ผู้ศึกษาค้นพบ โดยระบุความสอดคล้องและอภิปรายความคิดเห็น โดยยึดหลักของอิทธิบาท 4 หมายถึง ข้อปฏิบัติที่ให้บรรลุถึงความสำเร็จหรือทาง

แห่งความสำเร็จ โดยจำแนกการอภิปรายเป็นรายด้านดังต่อไปนี้

5.1 ด้านหลักกันทะเลเพื่อตอบสนองความต้องการ

พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีทัศนคติต่อการนำหลักอิทธิบาท 4 ด้านหลักกันทะเลมาใช้คือทำให้มีความรักในงานบริการ อยู่ในระดับมาก และมีผลตอบแทนด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับแนวคิดของ มาริยาชุกิตติพงษ์ (2550) ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานอิทธิบาท 4 และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ผลิตภัณฑ์กรรมยานยนต์ พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง โดยระดับการยึดหลักการทำงานตามหลักอิทธิบาท 4 อยู่ในระดับสูง โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานคือ โอกาสในการก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน การได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเหมาะสม ส่งผลต่อระดับการยึดหลักอิทธิบาท 4 ด้านกันทะเล ความพอใจ ที่ส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร การนำหลักกันทะเลมาใช้เป็นเกณฑ์จูงใจในการทำงานส่วนบุคคลจะทำให้พนักงานมีความรัก หุ่เม และ สามารถช่วยให้สภาพจิตใจไปปล่อยวาง ลดความเครียดจากข้อจำกัดเรื่องผลตอบแทนด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพลงได้และผลการศึกษาศึกษาทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการนำหลักอิทธิบาท 4 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านหลักกันทะเลเพื่อตอบสนองความต้องการ พบว่า ความมั่นคงในการประกอบอาชีพ และผลตอบแทนด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง เป็นอันดับสุดท้าย กล่าวคือ กันทะเลหมายถึง ความพอใจรักใคร่ในสิ่งนั้น ความชอบ ความสนใจในสิ่งที่ทำ คือมีใจรักการทำงาน เมื่อมีหน้าที่รับผิดชอบในกิจการใดแล้ว ก็มีจิตใจรักในการทำงาน

นั้น มีความตั้งใจที่จะทำงาน รู้สึกพอใจที่มีโอกาสได้รับผิดชอบและปฏิบัติงานนั้น เป็นเหตุให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่ที่ยึดหลักกันทะเลเพื่อตอบสนองความต้องการแสดงความคิดเห็นดังกล่าว

5.2 ด้านหลักวิริยะเพื่อการบริการ

พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีทัศนคติต่อการนำหลักอิทธิบาท 4 ด้านหลักวิริยะ คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ในทีมปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก และความสามารถในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ น้ำเพชร อยู่สกุล (2553) ศึกษาเรื่อง ความเป็นเลิศในการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยของ คุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือ บุคลิกของพนักงาน การทำงานเป็นทีม ร่องลง ความภาคภูมิใจของพนักงาน ความรู้และทัศนคติที่ดีต่อการบริการ ความสามารถในการบริหารและความพร้อมในการทำงาน ซึ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มียุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป จึงเป็นกลุ่มที่มีความมุ่งมั่นรับผิดชอบ และมีเพื่อนร่วมงานมากดังนั้นจึงเป็นเหตุให้พนักงานส่วนใหญ่มีมนุษยสัมพันธ์ในทีมปฏิบัติงานและมีความสามารถในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่อการให้บริการในระดับมากซึ่งพร้อมที่จะเป็นที่เลี้ยงที่ดี และผู้แก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่ดี และผลการศึกษาทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการนำหลักอิทธิบาท 4 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านหลักวิริยะเพื่อการบริการ พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ และความสามารถในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับสุดท้าย เนื่องจากวิริยะ หมายถึง ความเพียรพยายามทำในสิ่งนั้น

ความขยันหมั่นเพียร พยายามกระทำในสิ่งนั้น มีความมุ่งมั่นพยายามปฏิบัติด้วยความอดทนอดทนทำงานอย่างเต็มความสามารถและอย่างสม่ำเสมอ และเนื่องจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นพนักงานกลุ่มแรกที่ต้องพบกับผู้โดยสารต่างชาติและประกอบกับต้องปฏิบัติงานบนเครื่องบินที่มีความทันสมัยจึงเป็นเหตุให้จำเป็นต้องรักษาระดับวิชาชีพเพื่อให้บริการ โดยเน้นให้ความสำคัญกับการให้บริการด้วยเสน่ห์ไทย และเป็นเหตุให้พนักงานให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าวเป็นอันดับสุดท้าย

5.3 ด้านหลักจิตตะเพื่อพัฒนาอารมณ์

พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีทัศนคติต่อการนำหลักอิทธิบาท 4 ด้านหลักจิตตะ คือ ความตั้งใจตรวจสอบความพร้อมด้านความปลอดภัยของผู้โดยสารก่อนการปฏิบัติการบิน อยู่ในระดับมากที่สุด และความตั้งใจในการตรวจสอบคุณภาพอาหารก่อนการให้บริการอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของปิยาภรณ์ ทองประดิษฐ์ (2552) ทำการศึกษาเรื่องอิทธิพลระหว่างปัจจัยคัตสรร คุณลักษณะที่สอดคล้องกับหลักอิทธิบาท 4 กับพฤติกรรมบริการของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน พบว่า คุณลักษณะด้านจิตตะ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมบริการระดับมาก และตัวแปรที่ส่งผลสำคัญคือการได้รับคำชมเชยจากผู้ใช้บริการเป็นลายลักษณ์อักษร กล่าวคือ จิตตะ หมายถึง การเอาใจใส่ในสิ่งนั้น การเอาใจใส่ในสิ่งที่ทำ หมั่นตรวจตราดูแลอยู่เสมอ ไม่ทอดธุระจนกว่างานนั้นจะบรรลุตามเป้าประสงค์ คือเมื่อพนักงานต้อนรับเป็นผู้ที่มีจิตใจยึดมั่นในความสำเร็จของการปฏิบัติงานจึงทำให้พนักงานมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนของความปลอดภัยอย่างเคร่งครัดด้วยความเอาใจใส่ และผลการศึกษาทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ต่อการนำหลักอิทธิบาท 4 มาใช้ในการปฏิบัติงานด้านหลักจิตตะเพื่อพัฒนาอารมณ์ พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจในการตรวจสอบความพร้อมส่วนบุคคลเพื่อการปฏิบัติงาน และความตั้งใจในการตรวจสอบคุณภาพอาหารก่อนการให้บริการอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับสุดท้าย เนื่องจาก จิตตะ หมายถึง การเอาใจใส่ในสิ่งนั้น การเอาใจใส่ในสิ่งที่ทำ หมั่นตรวจตราดูแลอยู่เสมอ ไม่ทอดธุระจนกว่างานนั้นจะบรรลุตามเป้าประสงค์ ดังนั้นสิ่งที่สร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงานคือ การให้ความสำคัญกับความปลอดภัยระหว่างปฏิบัติงาน มากและเป็นเหตุให้เรื่องความเอาใจใส่ในเรื่องดังกล่าวอยู่ในระดับมากเป็นอันดับสุดท้าย

5.4 ด้านหลักวิมังสาเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน

พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีทัศนคติต่อการนำหลักอิทธิบาท 4 ด้านหลักวิมังสา คือ สามารถวิเคราะห์ความปลอดภัยของลูกเรือระหว่างปฏิบัติงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และสามารถวิเคราะห์สถานการณ์ประเทศปลายทาง อยู่ในระดับมากสอดคล้องกับแนวคิดของรมย์ฤดี เวสน์ (2554) ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวทางการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเองเพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน พบว่า พนักงานสายการบินมีความต้องการเรียนรู้ด้านจิตบริการ อันประกอบด้วย ด้านความรู้ธุรกิจการบิน ด้านการพัฒนาศักยภาพการบริการ และด้านการพัฒนาตนเอง โดยหลักการ ประกอบด้วย 1) การตระหนักรู้และเข้าใจความต้องการของผู้โดยสาร 2) การปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ในการบริการ 3) การเห็นคุณค่าในตนเอง 4) การมีสุขภาพดีทั้งกายและใจ กล่าวคือ วิมังสา หมายถึง การพิจารณาใคร่ครวญหาเหตุผลในสิ่งนั้น การไตร่ตรองโดยใช้ปัญญา คิดหา

วิธีการแก้ไขปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้น คือผลสำเร็จของการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับและการร่วมปฏิบัติงานร่วมกันเป็นเวลาที่มาก ทำให้พนักงานมีความรู้ เข้าใจ และมีประสบการณ์ในการตัดสินใจโดยเกณฑ์สำคัญคือหลักวิม้งสา คือมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ได้อย่างเป็นระบบ และจากผลการศึกษาค้นคว้าของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการนำหลักอิทธิบาท 4 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านหลักวิม้งสาเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถวิเคราะห์ความสามารถของทีมงาน และความสามารถวิเคราะห์สถานการณ์ประเทศปลายทาง อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับสุดท้าย กล่าวคือ วิม้งสา หมายถึง การพิจารณาใคร่ครวญหาเหตุผลในสิ่งนั้น การไตร่ตรองโดยใช้ปัญญา คิดหาวิธีการแก้ไขปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เป็นเหตุให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ปลอดภัยมากกว่าเรื่องการให้ความสนในในการวิเคราะห์ความสามารถของทีมงานและสถานการณ์ประเทศปลายทางเนื่องจากก่อนปฏิบัติงานพนักงานทุกคนได้รับมอบหมายทั้งหน้าที่ประจำและข้อมูลเพื่อการทำงานอย่างทั่วถึงกันทุกครั้ง

6. บทสรุป

วิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาค้นคว้าของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการนำหลักอิทธิบาท 4 มาใช้ในการปฏิบัติงาน และ 2) เพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างนโยบาย ด้านวัฒนธรรมองค์กรให้สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาบุคลากรขององค์กร จากการวิจัยทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการนำหลัก

อิทธิบาท 4 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านหลักฉันทะเพื่อตอบสนองความต้องการ พบว่า มีความรักในงานบริการ อยู่ในระดับมาก และมีผลตอบแทนด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านหลักวิริยะเพื่อการบริการ พบว่า ความมีมนุษยสัมพันธ์ในทีมปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก และความสามารถในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ด้านหลักจิตตะเพื่อพัฒนาอารมณ์ พบว่า ความตั้งใจตรวจสอบความพร้อมด้านความปลอดภัยของผู้โดยสารก่อนการปฏิบัติการบิน อยู่ในระดับมากที่สุด และการตรวจสอบคุณภาพอาหารก่อนการให้บริการอยู่ในระดับมาก และด้านหลักวิม้งสาเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่า สามารถวิเคราะห์ความปลอดภัยของลูกเรือระหว่างปฏิบัติงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และสามารถวิเคราะห์สถานการณ์ประเทศปลายทาง อยู่ในระดับมาก และแนวทางในการเสริมสร้างนโยบาย ด้านวัฒนธรรมองค์กรให้สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาบุคลากรขององค์กร คือ ฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรปรับปรุงเร่งด่วนเกี่ยวกับ 1) ความเป็นธรรมเกี่ยวกับผลตอบแทนด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ เพื่อขวัญกำลังใจในโอกาสการเติบโตในสายงานอาชีพ 2) การฝึกความสามารถในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์การบริการ ระบบให้บันเทิง และอุปกรณ์ความปลอดภัย เพื่อการให้บริการในเครื่องบินทุกแบบ 3) การตรวจสอบคุณภาพอาหารก่อนการให้บริการผู้โดยสาร โดยใช้หลักจิตตะคือความมุ่งมั่นตั้งใจให้ผู้โดยสารได้รับการบริการในทุกด้านที่เป็นเลิศ 4) เพื่อการวิเคราะห์สถานการณ์ประเทศปลายทาง สำหรับให้บริการข้อมูลผู้โดยสาร การวิเคราะห์อารมณ์ผู้โดยสาร การจัดการความไม่พอใจ ความโกรธ การฝึกเป็นผู้รับฟัง และยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล

7. กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้รับความอนุเคราะห์จาก ดร.ระพีพร ศรีจำปา ดร.พัชนี จันทร์น้อย ดร.พินันทา ไรจน์รัตน์ศิริกุล ดร.เกรียงศักดิ์ ศิริพงษาโรจน์ และ พนักงานของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าตอบแบบสอบถาม และให้ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ตลอดจนอำนวยความสะดวกต่างๆ ทำให้การศึกษาค้นคว้าสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

8. เอกสารอ้างอิง

- น้ำเพชร อยู่สกุล. (2553). ความเป็นเลิศในการบริการ ของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต. กรุงเทพฯ. สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปิยาภรณ์ ทองประดิษฐ์. (2552). อิทธิพลระหว่างปัจจัย คัดสรร คุณลักษณะที่สอดคล้องกับหลักอิทธิ บบาท 4 กับพฤติกรรมบริการของพยาบาล วิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน. วิทยานิพนธ์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. นนทบุรี. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน. (2014) (Online). Available: www.Thaisphere.Thaiairways.co.th. (17 September 2014)
- มาริษา ชุกติพิงษ์. (2550). คุณภาพชีวิตในการทำงาน อิทธิบาท 4 และความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานบริษัท ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมยานยนต์. วิทยานิพนธ์. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รมย์ฤดี เวสน์. (2554). การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรม ตามแนวคิดการเรียนรู้ผู้การเปลี่ยนแปลง และ ทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง เพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสาย

การบิน. ศึกษาศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต. กรุงเทพฯ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เอกรินทร์ สีมหาศาล และคณะ. (2555).

พระพุทธศาสนา. กรุงเทพฯ. อักษรเจริญ ทัศน์.

Yamane, Taro. (1973). Statistics: An Introductory Analysis. Third editio. Newyork : Harper and Row Publication.