

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ในยุคของโลกไร้พรมแดนการเดินทางด้วยวิธีการต่างๆ โดยเฉพาะทางอากาศเป็นทางเลือกหนึ่งที่มีบทบาทสูงในชีวิตปัจจุบัน เนื่องจากการเติบโตและขยายตัวอย่างต่อเนื่องของธุรกิจการค้า และการลงทุนระหว่างประเทศรวมถึงอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ผู้คนต้องการความรวดเร็ว สะดวกสบาย และประหยัดเวลาในการเดินทาง ดังนั้นการเดินทางโดยเครื่องบินจึงเป็นทางเลือกหนึ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการดังกล่าวได้

การแข่งขันของธุรกิจการบินในปัจจุบันเป็นการแข่งขันที่รุนแรงและจะยิ่งเข้มข้นขึ้นในอนาคตข้างหน้า สืบเนื่องจากการที่รัฐบาลได้นำนโยบายการเปิดเสรีทางการบินมาปฏิบัติอย่างจริงจัง ทั้งภายในและต่างประเทศ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐบาล ทำให้สายการบินหลายสายต้องการบินเข้าประเทศไทยและผ่านไปประเทศอื่นเพิ่มขึ้น (วสิษฐ์, 2547) นอกจากนี้ยังมีการเกิดขึ้นของสายการบินต้นทุนต่ำไม่ว่าทั้งในและนอกประเทศ ซึ่งมีการเปิดตัวคิด ๆ กันหลายสายการบินทำให้สายการบินต่าง ๆ ต่างพากันปรับกลยุทธ์เพื่อความอยู่รอด ให้ความแตกต่างไปจากเดิมเพื่อจูงใจให้ลูกค้าอยากเลือกใช้บริการสายการบินของตนมากที่สุด

บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นหนึ่งในสายการบินชั้นนำของโลกและเป็นสายการบินแห่งชาติของประเทศไทยที่ต้องเผชิญกับการแข่งขันสูงดังกล่าว นอกจากการปรับตัวทางด้านราคา บริการ เทคโนโลยีความทันสมัยต่าง ๆ แล้ว บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับกลยุทธ์และยุทธศาสตร์ โดยเน้นไปที่การบริการผู้โดยสารในทุกจุดที่ผู้โดยสารเข้าถึง มีการปรับเปลี่ยน และปรับปรุงบริการ หาแนวทางการแก้ไขให้เหมาะสม เพื่อให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ ซึ่งจะสามารถทำให้บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความแตกต่างและเหนือกว่าคู่แข่งโดยการให้บริการแบบไทยด้วยความเป็นไทย และต้องเป็นสายการบินแรกที่ลูกค้าเลือกเดินทาง ดังวิสัยทัศน์ของบริษัทที่ว่า “The First Choice Carrier with Touches of Thai ” (วสิษฐ์, 2547) และเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายของที่กล่าวมา จึงต้องอาศัยทรัพยากรบุคคลที่มีความสามารถ มีการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ ร่วมมือร่วมใจและปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในหน่วยงานที่พนักงานต้องให้บริการกับลูกค้าโดยตรง ต้องมีพื้นฐานเข้าใจเรื่องการบริการ มีความอดทน ใส่ใจ เข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของตน และมีใจรักงานบริการที่ต้องคอยดูแลเอาใจใส่ผู้อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับผู้โดยสารหรือลูกค้า

การบริการถือเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจทุกประเภท โดยเฉพาะการบินไทยหรืองานสายการบินเท่านั้น ยังรวมไปถึงอุตสาหกรรมบริการอื่นๆ เช่น โรงพยาบาล โรงแรม ร้านอาหาร ธนาคาร การขนส่ง การท่องเที่ยว ฯลฯ การให้บริการอย่างมืออาชีพ ต้องใช้เวลาฝึกฝนและตั้งใจเรียนรู้งานจนได้มาตรฐาน การบริการเป็นเรื่องที่ต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษ เพราะเมื่ออยู่บนเครื่องบินพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเปรียบเสมือนตัวแทนของบริษัท และเป็นส่วนหนึ่งในการผูกใจผู้โดยสาร สร้างความพึงพอใจในการบริการ และการบริการที่ดีเลิศและพิเศษเหนือกว่าคู่แข่งเท่านั้นจึงจะสามารถชนะใจลูกค้าได้ (นิคม, 2547)

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นผู้ที่มีหน้าที่โดยตรงในการส่งมอบบริการให้กับลูกค้า ถือเป็นพนักงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับลูกค้ามากที่สุด และลูกค้าย่อมมีความคาดหวังที่จะได้รับบริการที่ดี โดยอยากกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ซึ่งบทบาทหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากคู่มือปฏิบัติงาน (บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน), 2537) มีดังนี้

1. สร้างความเชื่อมั่นและความมั่นใจในการเดินทางแก่ผู้โดยสารว่าจะสามารถให้ความช่วยเหลือผู้ที่มาใช้บริการได้ในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุฉุกเฉินขึ้น
2. สร้างความเป็นกันเองและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้โดยสารที่มาใช้บริการในทุกกรณี เท่าที่จะสามารถทำได้ตลอดระยะเวลาที่ให้บริการ นับตั้งแต่ผู้โดยสารขึ้นมาบนเครื่องบินจนกระทั่งถึงจุดหมายปลายทาง
3. นำเสนอบริการในเรื่องอาหารและเครื่องดื่มตลอดเที่ยวบินตามที่บริษัทได้กำหนด ซึ่งรวมไปถึงรูปแบบของการให้บริการในแต่ละเที่ยวบินด้วย
4. ทำหน้าที่รักษาภาพพจน์ (Image) ที่ดีของความเป็นคนไทยในสายตาของชาวต่างชาติที่มาใช้บริการ และสามารถให้ความกระจ่างแก่ชาวต่างชาติได้อย่างดีในเรื่องของขนบธรรมเนียมประเพณีในฐานะเป็นคนไทยคนหนึ่ง นอกจากนี้ยังทำหน้าที่เป็นเสมือนตัวแทนขององค์กรในการประชาสัมพันธ์ และสร้างภาพลักษณ์ของความเป็นคนไทยและสายการบินแห่งชาติ

จากหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สุเทพ (2540) กล่าวถึงพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินว่าจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ มีความอดทน อดกลั้น และในขณะเดียวกันก็ต้องมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีความรับผิดชอบ มีน้ำใจ และมีจิตสำนึกในการให้บริการ

ในอันที่จะสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับลูกค้าที่มาใช้บริการไปพร้อม ๆ กัน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับ ชุตินทร (2539) ที่กล่าวถึงพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินว่าเป็นบุคคลที่มีบทบาทอย่างยิ่งในการให้บริการ และสร้างความประทับใจให้กับผู้โดยสารไม่ว่าชาวไทย และชาวต่างประเทศ ซึ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถในงานด้านบริการ อีกทั้งต้องได้รับการอบรมเรื่องความปลอดภัย คอยอำนวยความสะดวกให้บริการ และความช่วยเหลือแก่ผู้โดยสารและเป็นไปตามนโยบายที่บริษัทกำหนด คือ การดำเนินงานในฐานะเป็นสายการบินแห่งชาติ และเป็นตัวแทนของประเทศไทยในการดำรงรักษาและเพิ่มพูนสิทธิด้านการบิน ร่วมส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว แสวงหาและเพิ่มพูนรายได้ทั้งในรูปแบบเงินบาทและเงินต่างประเทศ นอกจากนี้ยังส่งเสริมพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบริษัทให้มีทักษะ และวิชาชีพที่เป็นมาตรฐานสากล รวมถึงการส่งเสริมพัฒนาเทคโนโลยีทุกสาขาที่เกี่ยวข้องในการบินพาณิชย์ของโลก ทั้งนี้บริษัทฯ ยังมุ่งเผยแพร่วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี และเอกลักษณ์ของประเทศไทยสู่สายตาชาวโลกอย่างต่อเนื่อง (บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน), ม.ป.ป)

ดังนั้นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคน จึงเปรียบเสมือนเป็นตัวแทนของบริษัทที่ต้องแสดงถึงความเป็นเจ้าบ้านที่ดี ยินดีที่ให้บริการทันทีที่ผู้โดยสารก้าวขึ้นมานบนเครื่องบิน มีความกระตือรือร้นและเต็มใจที่จะคอยดูแลเอาใจใส่ และช่วยเหลือผู้โดยสารเป็นรายบุคคล สร้างความพอใจและความประทับใจให้เกิดขึ้นกับผู้โดยสารตลอดการเดินทาง ให้คำแนะนำต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้โดยสาร ยิ้มแย้มแจ่มใส แสดงถึงความนุ่มนวล อ่อนน้อม กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม ให้บริการด้วยใจ สามารถทำให้ผู้โดยสารรับรู้ถึงความเป็นไทยอย่างแท้จริง ทั้งจากท่าทาง คำพูด การแสดงออก มีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ ไม่ใช้อารมณ์ในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยังต้องมีจิตสำนึกในด้านความปลอดภัย ได้แก่ การดูแลให้ผู้โดยสารเก็บสัมภาระให้ถูกต้องเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ การเตือนให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดนิรภัย ดูแลเด็กและคนชราเป็นพิเศษ ดูแลห้องโดยสาร หรือแม้กระทั่งในห้องน้ำให้มีความสะอาดเรียบร้อย ไม่ให้มีสิ่งแปลกปลอมที่อาจทำให้เกิดอันตรายในระหว่างเที่ยวบินได้

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงเป็นหัวใจสำคัญของสายการบิน เพราะสิ่งสำคัญของงานในสายการบินคือ การบริการ และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีหน้าที่สำคัญที่ต้องบริการผู้โดยสารสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้โดยสาร และที่ผ่านมามีการบริการของบริษัท การบินไทยเป็นที่เลื่องลือในเรื่องที่ทำให้ผู้โดยสารประทับใจ และผูกพันเป็นลูกค้าอย่างเหนียวแน่นเช่น การได้รับรางวัลชนะเลิศด้านการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin Staff Service Excellence) ประจำปี 2549 จากสกายแทร็ค การได้รับรางวัลเดนิส แทรเวล อวอร์ด (Danish Travel Award) สายการบินระหว่าง

ทวีปยอดเยี่ยมประจำปี 2547 จากผลการสำรวจความคิดเห็นของตัวแทนท่องเที่ยวและจำหน่ายบัตรโดยสารเป็นปีที่ 5 ติดต่อกัน ซึ่งรางวัลดังกล่าวสำรวจความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการครอบคลุมทั้งการบริการบนเครื่องบินและภาคพื้น เป็นต้น เพราะหากจะไปแข่งขันเรื่องของความสะดวกสบายบนเครื่องบิน โดยเฉพาะเรื่องของที่นั่งของผู้โดยสารแล้ว เป็นที่ทราบกันว่ายังเป็นรองสายการบินอื่น นอกจากนี้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้นมีความแตกต่างจากพนักงานในโรงแรมเพราะไม่เพียงแต่ต้องมีทักษะภาษาอังกฤษและจิตบริการ แต่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้นจะต้องได้รับการฝึกอบรมมาเพื่อให้การบริการที่อิงกับความปลอดภัยอย่างเข้มงวดเป็นไปด้วยดี ประทับใจผู้โดยสาร รวมทั้งต้องมีไหวพริบปฏิภาณในการแก้ปัญหาต่าง ๆ โดยเฉพาะเมื่อเกิดวิกฤตบนเครื่องบิน (มดิชน, 2548) จากลักษณะงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่กล่าวมาในข้างต้น นอกจากตัวพนักงานจะทำหน้าที่ดังกล่าวได้อย่างสมบูรณ์แล้ว ยังต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์รอบข้างที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาด้วย ได้แก่ หัวหน้าและเพื่อนร่วมงานที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละเที่ยวบิน สภาพอากาศในแต่ละประเทศที่ต้องทำการพัก ลูกค้าหรือผู้โดยสารในแต่ละเที่ยวบินก็มีความแตกต่างทั้งภาษาและวัฒนธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันราคาค่าโดยสารเครื่องบินมีราคาถูกลง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงมีโอกาสนในการให้บริการแก่ผู้โดยสารหลากหลายอาชีพ ซึ่งส่งผลให้เกิดความต้องการที่หลากหลายเช่นเดียวกัน

ดังนั้นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องปรับตัวมากขึ้นในการจัดการปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นบนเครื่องบิน ยกตัวอย่างเช่น ผู้โดยสารต้องการรับประทานอาหารที่เป็นพิเศษกว่าอาหารปกติ ซึ่งตามปกติแล้วต้องมีการสั่งเตรียมล่วงหน้าเป็นอย่างน้อย 72 ชั่วโมง ผู้โดยสารบางท่านส่งเสียงดังรบกวนผู้โดยสารท่านอื่น หรือมีอาการเมาจนอาจสร้างความรำคาญให้แก่คนรอบข้าง การทำผิดกฎของความปลอดภัยบนเครื่องบิน สูบบุหรี่ในที่ห้ามสูบ ไม่พอใจการบริการอาหาร การนำกระเป๋าใหญ่กว่ากำหนดขึ้นเครื่องบิน ไม่พอใจที่เครื่องบินไม่ตรงเวลา และต้องการเปลี่ยนที่นั่งแม้ว่าเที่ยวบินนั้นจะเต็ม ฯลฯ นอกจากนี้ยังต้องดูแลช่วยเหลือ ผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือ เช่น เด็ก คนชรา คนพิการ คนป่วย และในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินต่าง ๆ ดังนั้นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องใช้ปฏิภาณไหวพริบส่วนตัวรวมถึงการฝึกฝน และประสบการณ์ที่ผ่านมามีว่าต้องปฏิบัติเช่นไรกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นให้ผ่านพ้นวิกฤตไปได้ก่อนจะถึงจุดหมายปลายทาง ซึ่งปัญหาดังกล่าวย่อมมีความแตกต่างกันออกไปในแต่ละวันหรือแต่ละเที่ยวบิน ซึ่งตัวพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องสร้างความพึงพอใจโดยการตอบสนองต่อความต้องการของผู้โดยสาร ให้ความช่วยเหลือ การตัดสินใจแก้ปัญหา หาแนวทางที่ดีที่สุดและให้ความพอใจแก่คนรอบข้าง ซึ่งได้แก่ ผู้โดยสาร หัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้งานเป็นไปอย่างราบรื่น

พฤติกรรมการณ์แก้ปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง โดยเฉพาะการตอบสนองความต้องการที่มีความแตกต่างในแต่ละบุคคล สร้างความประทับใจให้กับผู้โดยสารเพื่อเป็นสิ่งที่ช่วยจูงใจให้ผู้โดยสารเลือกเดินทาง และใช้บริการกับสายการบินในคราวต่อไป นอกจากนี้พฤติกรรมการณ์แก้ปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในแต่ละบุคคลนั้นมีความแตกต่างกันออกไปเช่นกัน ดังที่สุบิน (ม.ป.ป.) กล่าวว่าสถานการณ์ตรงหน้าจะเป็นตัวที่ช่วยบอกว่าเราควรทำอย่างไรกับเหตุการณ์นั้นจึงจะเหมาะสมที่สุด เพราะนอกจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีไหวพริบปฏิภาณในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างดีเยี่ยมแล้ว การฝึกฝนอบรมจากสายการบิน ย่อมเป็นส่วนสำคัญหนึ่ง ที่ขัดเกลาให้มีความพร้อมในการรับกับปัญหาได้อย่างดีที่สุด

คนส่วนใหญ่มักจะพยายามหลบหลีกจากปัญหามากกว่าที่จะเผชิญหน้ากับปัญหา แต่เมื่อพิจารณาให้ดีจะเห็นว่าปัญหาต่าง ๆ นั้นเปิดโอกาสให้คนมีความเจริญเติบโตในการสร้างสติปัญญามากขึ้น เพราะปัญหาต่าง ๆ มักท้าทายให้บุคคลต้องใช้ความคิดในการแก้ปัญหา และท้าทายให้บุคคลมีการเปลี่ยนแปลงคำตอบ โดยการหาทางเลือกใหม่ในการแก้ปัญหาที่มีอยู่เดิม และปัญหาที่บุคคลพยายามคิดหาคำตอบนั้นจะช่วยขยายจินตนาการของบุคคลให้กว้างขึ้น ช่วยให้มีอาหารบำรุงความคิด และได้ออกกำลังฝึกหัดคิด ดังนั้นถ้าบุคคลได้เรียนรู้การจัดการกับปัญหาอย่างสร้างสรรค์แล้ว จะทำให้ชีวิตมีความสุขสำราญ ร่าเริง ทำการงานใดก็จะประสบความสำเร็จมากขึ้น (นิพาดา, 2544)

พฤติกรรมการณ์แก้ปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินย่อมมีความแตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคลตามปัจจัยต่าง ๆ เช่น เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน การเลี้ยงดู และนอกจากนี้ บุคลิกภาพของแต่ละบุคคลอาจมีส่วนทำให้พฤติกรรมการณ์แก้ปัญหาแตกต่างกันไปเช่นกัน ดังนั้นการมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างมากต่องานต้อนรับบนเครื่องบิน เพราะนอกจากจะสร้างความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจจากหัวหน้าเพื่อนร่วมงานแล้ว ผู้โดยสารจะมีความรู้สึกพอใจ ประทับใจในการบริการ นิยมชมชอบก็ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพที่แสดงออกมามีเห็นอย่างเหมาะสมของพนักงานต้อนรับ เนื่องจากบุคลิกภาพที่แสดงออกมานั้นมีอิทธิพลต่อความรู้สึก อารมณ์และทัศนคติของผู้พบเห็น

สมชาติ (2521) กล่าวว่า บุคลิกภาพหรือลักษณะเฉพาะของบุคคลนี้จะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับบุคคล เพราะแม้จะมองเห็นคนนั้นแต่ไกลหรือแค่ได้ยินน้ำเสียง หรือแค่มีคนบอกลักษณะเด่นออกมา เราก็อาจคาดเดาว่าบุคคลนั้นคือใคร และการพัฒนาบุคลิกภาพนั้นสามารถกระทำขึ้นเพื่อปรับปรุงให้มีบุคลิกภาพที่น่ามอง น่านิยมนับถือ นำเข้าใกล้ และน่าประทับใจจากผู้ทำการติดต่อในฐานะผู้ให้การต้อนรับ ซึ่งบุคลิกภาพของผู้ต้อนรับที่ดีได้แก่ การให้การต้อนรับผู้ที่มาติดต่ออย่างเหมาะสมกับเพศ วัย ตำแหน่ง และกาลเทศะ มีความมั่นใจในตนเอง และมีความคล่องตัว มีลักษณะสุภาพ ไม่เหยียดหยามผู้อื่น มีความจริงใจ เรียบง่ายเป็นธรรมชาติ สะอาดสวยงาม สร้างบรรยากาศ

ที่แจ่มใสชวนมอง และแม้ว่าการพัฒนาบุคลิกภาพเป็นเรื่องที่ดี แต่สิ่งประกอบเป็นบุคลิกภาพของบุคคล บางส่วนก็ติดตัวกับตัวบุคคลนั้นมาตั้งแต่กำเนิด ยากที่จะเปลี่ยนแปลง แต่ควรมีการพัฒนาบุคลิกภาพเฉพาะส่วนนั้น ๆ เพื่อไม่ให้แปลกแตกต่าง หรือขัดตาจากบุคคลที่พบเห็น

คุณสมบัติทางบุคลิกภาพเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุดในการพิจารณารับสมัครตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพราะลักษณะของบุคลิกภาพจะปรากฏให้เห็นตั้งแต่ครั้งแรกที่สมัคร ซึ่งในการคัดเลือกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเข้าทำงาน บุคคลที่มีบุคลิกภาพที่ดีแสดงถึงความอ่อนน้อม น่าเชื่อถือย่อมสร้างความประทับใจให้แก่ผู้พบเห็น พนักงานต้อนรับที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมย่อมเป็นจุดเริ่มต้นในการทำงานที่ดี เนื่องจากบุคลิกภาพเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงลักษณะเฉพาะตัวของบุคคล ในแง่ของการทำงานบุคลิกภาพมีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมและการปฏิบัติงานของบุคคล (Miner, 1992) ซึ่งสอดคล้องกับสมฤดี (2544) กล่าวว่า บุคลิกภาพมักเป็นคุณสมบัติประการหนึ่งที่องค์กรหลายแห่งนิยมใช้ในการทำนายพฤติกรรมและความสำเร็จในการทำงานของบุคคลได้ ดังนั้นถ้าเราทราบถึงบุคลิกภาพของบุคคลว่ามีลักษณะเช่นไร ย่อมสามารถทำนายถึงพฤติกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลนั้นจะแสดงออกได้ และสามารถที่จะทำให้บุคคลที่มีบุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสมเปลี่ยนแปลงไปในแนวทางที่เหมาะสม และเป็นประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป

นอกจากการมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมแล้ว การทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยังมีส่วนเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยทางอารมณ์ เนื่องจากต้องทำงานร่วมกับบุคคลอื่น หรือผู้โดยสารที่มีความแตกต่างกันไป ดังนั้นการศึกษาถึงความปลอดภัยทางอารมณ์ซึ่งเป็นความสามารถของบุคคลในการที่จะตระหนักถึงความรู้สึก ความคิด และอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น จะช่วยให้พนักงานบริการเกิดการทำความรู้จักลูกค้า การรับฟังความต้องการของลูกค้า และสามารถตอบสนองได้ดี (วีระวัฒน์, 2542) จะเห็นว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีความปลอดภัยทางอารมณ์ในระดับที่เหมาะสม ไม่เช่นนั้นนอกจากจะเกิดปัญหาในการทำงานร่วมกับผู้อื่นแล้ว ยังอาจจะส่งผลไปถึงผู้โดยสารที่ได้รับการบริการที่ขาดคุณภาพ เกิดความเสียหายต่อชื่อเสียง และภาพลักษณ์ขององค์กร ขาดความเชื่อถือและความไว้วางใจในการกลับมาเลือกใช้บริการอีก

ด้วยเหตุที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าการบริการเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญต่องานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยการบริการที่พนักงานมอบให้อาจต้องเผชิญปัญหาที่หลากหลายและแตกต่างกันออกไป การแก้ปัญหาที่ถูกต้องและเหมาะสมจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องทำให้ได้ดี และให้เกิดความพอใจแก่ทุกฝ่าย โดยเฉพาะกับผู้โดยสาร ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่าปัจจัยใด ซึ่งได้แก่ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพและความฉลาดทางอารมณ์ว่าจะสามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการแก้

ปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) หรือไม่ เพื่อเป็นแนวทางในการคัดเลือกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสม และเพื่อปรับปรุงพัฒนาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน ประทับใจผู้โดยสาร และสอดคล้องกับนโยบายขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษานุคลิกภาพ ความฉลาดทางอารมณ์ และพฤติกรรมการแก้ปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการแก้ปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาว่าปัจจัยใดได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล นุคลิกภาพและความฉลาดทางอารมณ์ที่สามารถทำนายพฤติกรรมการแก้ปัญหาของพนักงานบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เมื่อได้ผลวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ อาจเป็นประโยชน์ในการนำผลการศึกษาวิจัยที่ได้ไปเป็นข้อมูลสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาบุคลากรที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้มีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ อันเป็นผลส่งเสริมให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร และเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ที่ศึกษาเรื่องบุคลิกภาพ ความฉลาดทางอารมณ์ และพฤติกรรมการแก้ปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และงานบริการอื่นที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล นุคลิกภาพ และความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อพฤติกรรมการแก้ปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยทำการศึกษากับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งชายและหญิงของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน

4,283 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ.2548) โดยทำการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 – 28 กุมภาพันธ์ 2549 โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพสมรสและระดับการศึกษา

1.2 บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Five-Factor Personality) ของ Costa and McCrae ได้แก่

1.2.1 บุคลิกภาพด้านความหวั่นไหว (Neuroticism)

1.2.2 บุคลิกภาพด้านการแสดงออก (Extraversion)

1.2.3 บุคลิกภาพด้านการเปิดกว้าง (Openness)

1.2.4 บุคลิกภาพด้านการยอมรับผู้อื่น (Agreeableness)

1.2.5 บุคลิกภาพด้านการมีจิตสำนึก (Conscientiousness)

1.3 ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) ตามทัศนะของ Mayer and Salovey ซึ่งมี 4 องค์ประกอบ ได้แก่

1.3.1 การรับรู้อารมณ์ (Emotional Perception)

1.3.2 การใช้อารมณ์เกื้อหนุนความคิด (Emotional Facilitation of Thought)

1.3.3 การเข้าใจอารมณ์ (Emotional Understanding)

1.3.4 การจัดการกับอารมณ์ (Emotional Management)

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือพฤติกรรมการแก้ปัญหา (Coping Behavior) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

2.1 พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา (Problem-Focus Coping)

2.2 พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ (Emotional-Focus Coping)

นิยามศัพท์

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่คอยให้การต้อนรับ และช่วยเหลือดูแลผู้โดยสารในระหว่างเที่ยวบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งในเรื่องการบริการอาหาร เครื่องดื่ม ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงทางด้านความปลอดภัย ทั้งเพศชายและเพศหญิงเฉพาะที่มีสัญชาติไทย

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะตัวต่าง ๆ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งประกอบด้วย

1. เพศ ประกอบด้วยเพศชาย และเพศหญิง
2. อายุ หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่วันที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกิดจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม มีหน่วยนับเป็นปี
3. อายุงาน หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่วันที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเริ่มเข้าทำงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
4. สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพด้านชีวิตคู่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในปีที่ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ
 - 4.1 โสด
 - 4.2 สมรส
5. ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาชั้นสูงสุดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในปีที่ตอบแบบสอบถาม

บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะที่มีเอกลักษณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลทั้งส่วนที่มองเห็นได้จากภายนอก และภายในที่ไม่สามารถมองเห็น ซึ่งเป็นผลมาจากพันธุกรรม การเรียนรู้ และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ด้านตามแนวคิดของ Costa และ McCrae ดังนี้

1. บุคลิกภาพด้านความหวั่นไหว (Neuroticism) หมายถึง การเป็นผู้ที่มีความวิตกกังวล (Worry) เป็นคนโกรธง่าย (Anger) มีความท้อแท้ (Discouragement) คำนึงถึงแต่ตนเอง (Self Consciousness) มีความหุนหันพลันแล่น (Impulsiveness) และมีอารมณ์เปราะบาง (Vulnerability)

2. บุคลิกภาพด้านการแสดงออก (Extraversion) หมายถึง การเป็นผู้ที่มีความอบอุ่น (Warmth) ชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น (Gregariousness) มีการแสดงออกอย่างเหมาะสม (Assertiveness) ชอบทำกิจกรรม (Activity) ชอบแสวงหาความตื่นเต้น (Excitement-Seeking) และมีอารมณ์ในด้านบวก (Positive-Emotions)

3. บุคลิกภาพด้านการเปิดกว้าง (Openness) หมายถึง การเป็นผู้ช่างฝัน (Fantasy) ช่างซึ่งในความงาม (Aesthetics) เปิดเผยความรู้สึก (Feelings) ชอบปฏิบัติ (Actions) มีความคิด (Ideas) และยอมรับค่านิยมใหม่ ๆ (Values)

4. บุคลิกภาพด้านการยอมรับผู้อื่น (Agreeableness) หมายถึง การเป็นผู้ไว้วางใจผู้อื่น (Trust) ตรงไปตรงมา (Straightforwardness) เอื้อเฟื้อ (Altruism) ยอมตามผู้อื่น (Compliance) สุภาพ (Modesty) และมีจิตใจอ่อนโยน (Tender-Mindedness)

5. บุคลิกภาพด้านการมีจิตสำนึก (Conscientiousness) หมายถึง การมีความสามารถ (Competence) มีระเบียบ (Order) มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ (Dutifulness) ต้องการสัมฤทธิ์ผล (Achievement Striving) มีวินัยในตนเอง (Self-Discipline) และมีความคิดที่ใช้ปฏิบัติงาน (Deliberation)

ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการรับรู้และเข้าใจถึงความรู้สึก และอารมณ์ ทั้งของตนเองและผู้อื่น รวมทั้งมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ตนเองให้แสดงออกได้อย่างเหมาะสม สามารถปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น และสภาพแวดล้อมได้เป็นอย่างดีซึ่งมีองค์ประกอบ 4 ด้าน ตามแนวคิดของ Mayer and Salovey ดังนี้

1. การรับรู้อารมณ์ (Emotional Perception) หมายถึง ความสามารถในการบ่งบอกสภาวะทางอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิดที่เกิดขึ้นกับตนเองได้โดยผ่านทางสภาพร่างกาย ภาษาน้ำเสียง การกระทำ และสามารถบ่งบอกถึงสภาวะอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น โดยผ่านทางน้ำเสียง สีหน้า ท่าทาง และพฤติกรรมการแสดงออก การออกแบบหรืองานศิลปะต่าง ๆ ได้ รวมถึงความสามารถในการแสดงอารมณ์ได้อย่างถูกต้อง และแสดงความต้องการได้ตรงกับความรู้สึกได้อย่างเหมาะสม ถูกต้องตาม

กาลเทศะ และสามารถแยกแยะระหว่างความถูกต้อง และไม่ถูกต้อง หรือความจริงใจหรือไม่จริงใจของการแสดงออกทางอารมณ์ได้

2. การใช้อารมณ์เกื้อหนุนความคิด (Emotional Facilitation of Thought) หมายถึง การใช้อารมณ์ช่วยจัดลำดับความสำคัญ โดยการจูงใจข้อมูลที่สำคัญก่อน และการมีอารมณ์ที่ชัดเจน จริงจัง พร้อมทั้งจะเพิ่มเพื่อสนับสนุนให้แก่การตัดสินใจ และการจดจำความรู้สึกต่าง ๆ ได้ดี และการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ สามารถเปลี่ยนความคิดเห็นของบุคคลจากการมองโลกในแง่ดี เป็นการมองโลกในแง่ร้าย กระตุ้นให้เกิดการพิจารณามุมมองที่หลากหลาย สภาวะของอารมณ์ต่าง ๆ ก่อให้เกิดการหาวิธีแก้ปัญหาที่แตกต่างกันเช่น ความสุขช่วยให้จิตใจเปิดกว้างรับฟังเหตุผล และมีความคิดสร้างสรรค์

3. การเข้าใจอารมณ์ (Emotional Understanding) หมายถึง ความสามารถในการบ่งบอกอารมณ์ และรู้จักความสัมพันธ์ระหว่างคำพูดกับอารมณ์ต่าง ๆ ของตนได้ สามารถอธิบายความหมายของอารมณ์ ซึ่งบอกให้รู้ถึงสิ่งที่สัมพันธ์กัน สามารถเข้าใจอารมณ์ที่ซับซ้อนซึ่ง เกิดความรู้สึกหลายอย่างในเวลาใกล้เคียงกัน และความสามารถในการจดจำ การถ่ายโอนของอารมณ์ต่าง ๆ

4. การจัดการกับอารมณ์ (Emotional Management) หมายถึง ความสามารถในการเปิดใจรับต่อความรู้สึกทั้งทางบวกและลบ สามารถรับหรือปลดปล่อยตนเองจากภาวะอารมณ์อันใดอันหนึ่งได้โดยพิจารณาจากข้อมูลที่ได้รับและเป็นประโยชน์ สามารถติดตามอารมณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตนเองและผู้อื่นเช่น จดจำ และเล็งเห็นได้ว่าความรู้สึกเหล่านั้นชัดเจน คงอยู่ มีเหตุผล และส่งผลต่อการปฏิบัติของตนเช่นไร และสามารถบริหารจัดการภาวะอารมณ์ของตนและคนอื่นได้ โดยลดความรุนแรงของอารมณ์ทางลบ และแสดงอารมณ์ทางบวกโดยไม่บิดเบือน หรือขยายข้อมูลที่อารมณ์ที่ต้องการจะบอก

พฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหา หมายถึง ความพยายามทางปัญญาและการกระทำที่จะจัดการกับปัญหา หรือบรรเทาความวิตกกังวล ความไม่สบายใจ และความคับข้องใจต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อให้เกิดความสมดุลย์ทางจิตใจและทำให้สามารถปฏิบัติตัวได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมในสภาวะการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา (Problem-Focus Coping) หมายถึง การกระทำที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเลือกใช้ในการเผชิญกับปัญหาที่เกิดขึ้นโดยตรง ซึ่งอาจเป็นการจัดการที่ตัวปัญหา และมุ่งแก้ไขตนเอง หรือปรับสิ่งแวดล้อมให้สถานการณ์ดีขึ้นได้แก่ การหา

ข้อมูลเพิ่มเติม หาสาเหตุและวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น โดยการหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาหลาย ๆ แบบ การมองปัญหาอย่างตรงไปตรงมา การเผชิญหน้ากับปัญหาอย่างท้าทาย ยอมรับสถานการณ์ และปัญหาที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง การนำประสบการณ์ที่ใช้ได้ผลในอดีตมาร่วมแก้ไขปัญหารวมทั้งการขอความช่วยเหลือ และหาสิ่งสนับสนุนจากสังคม

2. พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ (Emotional-Focus Coping) หมายถึง การกระทำที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแสดงออก เพื่อพยายามลดหรือบรรเทาสถานการณ์ โดยไม่ได้แก้ไขที่ตัวปัญหา หรือสาเหตุของปัญหาโดยตรง เช่น การหลีกเลี่ยง และหนีปัญหา การปฏิเสธความจริง การแยกตัวเองออกจากสถานการณ์ที่เกิดปัญหาหรือไม่สบายใจ การฝืนกลางวันหรือการเพื่อฝืน การพึ่งพาหรือสิ่งเสพติด การระบายความโกรธไปสู่ผู้อื่น การเลี่ยงปัญหาโดยการนอนหลับ เพื่อที่จะได้ไม่ต้องรับรู้เหตุการณ์ใด ๆ รวมทั้งการโทษโชคชะตา