

ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน:  
กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

นายสกล บุญสิน

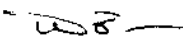
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
คณะรัฐประศาสนศาสตร์  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์


2550

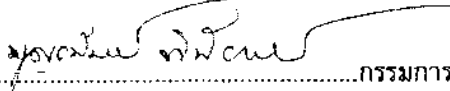
ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน:  
กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

สกล บุญสิน  
คณะรัฐประศาสนศาสตร์

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาแล้วเห็นสมควรอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของ  
การศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

ศาสตราจารย์..........ประธานกรรมการ  
(ดร. พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ)

ศาสตราจารย์..........กรรมการ  
(ดร. บุญทัน ดอกไธสง)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์..........กรรมการ  
(ดร. บุญอนันต์ พินัยทรัพย์)

## บทคัดย่อ

ชื่อวิทยานิพนธ์	ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน: กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
ชื่อผู้เขียน	นายสกล บุญสิน
ชื่อปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2550

---

การศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 2) ศึกษาตัวแปรหรือปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 3) ศึกษาว่าตัวแปรหรือปัจจัยใดมีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมา จนถึงไม่มีความสัมพันธ์เลย

วิธีการศึกษา ใช้การสำรวจโดยการสุ่มตัวอย่าง (Sample Survey) ประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 4,545 คน สุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความน่าจะเป็น ด้วยวิธีการสุ่มอย่างมีระบบ (Systematic Selection) จำนวน 368 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล และประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ความแตกต่างของร้อยละ ไค-สแควร์ (Chi-Square) Gamma (G) และ Multiple Regression ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ Good หรือสูงกว่ามาตรฐาน 2) ตัวแปรที่มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคือ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสุขภาพ เมื่อวัดด้วยสถิติที่ใช้วัดความแกร่งของความสัมพันธ์ G พบว่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานคือ สุขภาพ ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีค่าความแกร่งของความสัมพันธ์ คือ .68, .65, .65 และ .34 ตามลำดับ 3) ตัวแปรที่ใช้เป็นตัวพยากรณ์ในการอธิบายความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีเพียง 2 ตัวแปรที่มีผลกระทบบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 นั่นคือ เมื่อวัดจากค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุ ( $\beta$ ) ซึ่งพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงานได้ดีที่สุด และมีผลในทางบวกต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สุขภาพ และความผูกพันต่อองค์กร เรียงตามลำดับความสำคัญ การฝึกอบรม สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจในค่าตอบแทน และอายุงาน ไม่สัมพันธ์และไม่ช่วยในการอธิบายความสามารถใน

(4)

การปฏิบัติงาน / ตัวแปรอิสระทั้งหมดอธิบายความสามารถในการปฏิบัติงานประมาณร้อยละ 44.7 ( $R^2 = .447$ )

ข้อเสนอแนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคือ 1) ควรเลือกคนที่มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการมาทำงานมากขึ้น 2) ต้องปลูกฝังให้พนักงาน/ลูกเรือ สร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร รักแผนกการบินของตนเอง 3) มีการฝึกอบรมด้านภาษาเพิ่มเติม 4) มีหลักสูตรสำหรับฝึกสมาธิเพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสเรียนรู้และฝึกปฏิบัติ 5) ปรับค่าตอบแทนให้สูงขึ้นตามสภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป 6) ปรับปรุงอุปกรณ์การทำงานที่ชำรุด และ 7) ควรจัดเวลาพักผ่อนในแต่ละเที่ยวบินให้เหมาะสม เป็นต้น

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้คือ 1) ควรปรับค่านิยมของพนักงานให้สอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร 2) ควรจ่ายค่าตอบแทนให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้เป็นธรรมมากขึ้น 3) ควรปรับปรุงอุปกรณ์การทำงานที่ไม่เหมาะสม เช่น กากาแฟที่มีขนาดใหญ่ ควรมีการออกแบบให้เล็กลง ใช้วัสดุที่มีน้ำหนักเบาลง

## ABSTRACT

<b>Title of Thesis</b>	The Competency of The cabin attendants: A case study of the Thai Airways International Public Company Limited.
<b>Author</b>	Mr. Sakon Bunsin
<b>Degree</b>	Master of Public Administration
<b>Year</b>	2007

---

The objectives of the study are 1) to study the competency level of the cabin attendants, 2) to study factors that affect the competency of the cabin attendants, 3) to study factors that affect the competency the most, the less, and no relationship.

The researcher employed a sample survey and calculated a sample size from the total of 4,545 cabin attendants based on systematic selection which yields 368 people. The data was collected by questionnaire and employed the SPSS for window. Data calculation included a descriptive statistic such as percentage, mean, standard deviation, minimum value, maximum value in addition percentage different, Chi-square, Gamma and Multiple Regression. The result of the research showed that 1) the majority of the sample group has the competency at a better criteria standard or higher (good and excellent), 2) the factors that significant affected the competency of the cabin attendants are as follows: job satisfaction, organization commitment, working environment and healthy. When the researcher measured the association (G), it was found that the factors that affected the competency are healthy, organization commitment, job satisfaction and working environment with the relation strength at .68, .65, .65, and .34 respectively. Personal factor, training, compensation satisfaction factors are variable that do not affect the competency of the cabin attendants, 3) two factors based on the prediction study at the significant statistic at .000 level and has positively affected on the competency area from the most significant to the least significant are healthy and organization commitment. respectively. There are no relationship between training, working environment, compensation satisfaction, and working experience. All independent variables explain the competency at 44.7% ( $R^2 = .447$ )

(6)

Suggestions for the cabin attendants are 1) select more people with good service attitude, 2) build a good attitude to the cabin attendants, 3) training on more foreign language, 4) conduct meditation training so the staff can practice, 5) increase compensation as the economic change, 6) repair all the broken equipments, and 7) readjust a relax time to fit each flight.

Suggestions from the research are 1) employee value consists to the organization value, 2) increase the compensation to the cabin attendants and 3) replace the inappropriate equipments while provided service during the flight such as reduce the size of coffee pot and make it less heavy.

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่อง ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน: กรณีศึกษาบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สำเร็จลุล่วงด้วยดีเนื่องมาจากผู้เขียนได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลหลายท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญอนันต์ พนินัยทรัพย์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ศาสตราจารย์ ดร.พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และศาสตราจารย์ ดร.บุญทัน ดอกไธสง กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษา ให้ข้อชี้แนะ ข้อแนะนำ และข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์ในทุกขั้นตอน ตลอดจนให้กำลังใจแก่ผู้เขียนในการทำวิทยานิพนธ์ด้วยดีเสมอมา

ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายบริการบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ ตลอดจนคณะผู้บริหารและพนักงานฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกท่านที่กรุณาสละเวลา และอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ แก่ผู้เขียน และที่สำคัญขอขอบพระคุณพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกท่านที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม จนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบพระคุณคณาจารย์คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่ได้ถ่ายทอดองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการทำวิทยานิพนธ์นี้ และขอขอบพระคุณผู้เป็นเจ้าของแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยต่างๆ ที่ผู้เขียนนำมาใช้อ้างอิงในการศึกษาครั้งนี้

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่คณะรัฐประศาสนศาสตร์ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ เป็นอย่างดี รวมถึงเจ้าหน้าที่สำนักบรรณสารการพัฒนา ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือในการตรวจรูปเล่มวิทยานิพนธ์ และขอขอบพระคุณ คุณวรภรณ์ บุญสิน และคุณอรพินท์ บุญสิน ที่ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน และอำนวยความสะดวกในเรื่องต่างๆ แก่ผู้เขียนมาโดยตลอด และขอขอบคุณกำลังใจจากเพื่อนๆ ทุกคนที่มีส่วนทำให้วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลงได้

ผู้เขียนขอขอบพระคุณ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่ให้ทุนสนับสนุนในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

ท้ายสุด ผู้เขียนขอขอบพระคุณ และขอมอบความสำเร็จทั้งหมดจากการทำวิทยานิพนธ์นี้แต่คุณพ่อและคุณแม่ของผู้เขียนที่เป็นผู้ช่วยส่งเสริม สนับสนุน และเป็นกำลังใจที่สำคัญยิ่งของผู้เขียน จนทำให้การศึกษาครั้งนี้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

สกล บุญสิน

สิงหาคม 2550