

## บทที่ 4

### ผลการวิจัยและการวิเคราะห์

การวิจัยเรื่อง ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน: กรณีศึกษา บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นการวิจัยเพื่อทดสอบในเรื่องของปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน ที่กำหนดขึ้นเป็นกรอบในการวิเคราะห์ว่าจะมีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานหรือไม่ เพียงใด ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้พรรณนา อธิบาย และวิเคราะห์ปัจจัยดังกล่าว โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- 4.1 การพรรณนาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านต่างๆ และความสามารถในการปฏิบัติงาน
- 4.2 ตัวแปรหรือปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน
- 4.3 ตัวแปรหรือปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานตามลำดับความสำคัญ
- 4.4 ข้อเสนอแนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

#### 4.1 การพรรณนาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านต่าง ๆ และความสามารถในการปฏิบัติงาน

ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 1 สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด และค่าสูงสุด ดังนี้

##### 4.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลในการศึกษาได้เก็บรวบรวมจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่เป็นตัวอย่าง จำนวน 326 คน ได้แก่ เพศ ตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นหญิง ร้อยละ 69.9 รองลงมาเป็นชาย ร้อยละ 30.1 อายุ ตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ ส่วนใหญ่ มีอายุ 26-30 ปี ร้อยละ 45.4 รองลงมา มีอายุระหว่าง 31-35 ปี ร้อยละ 25.5 อายุระหว่าง 36-40 ปี ร้อยละ 20.2 อายุ 41 ปีขึ้นไป ร้อยละ 4.6 และน้อยที่สุดอายุต่ำกว่า 25 ปี ร้อยละ 4.3 ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 31.86 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 4.82 ค่าต่ำสุด 23 ค่าสูงสุด 45 ระดับการศึกษา ตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 85.3

รองลงมาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 11.0 และน้อยที่สุดมีระดับการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 3.7 สถานภาพสมรส ตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นโสด ร้อยละ 67.2 รองลงมาสมรสแล้ว ร้อยละ 31.6 และน้อยที่สุดหย่าร้างร้อยละ 1.2 อายุงาน ตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ส่วนใหญ่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 49.1 รองลงมาอายุงานระหว่าง 6-10 ปี ร้อยละ 23.0 อายุงานระหว่าง 11-15 ปี ร้อยละ 16.9 และน้อยที่สุดอายุงานตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป ร้อยละ 11.0 ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 7.59 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 4.84 ค่าต่ำสุด 1 ค่าสูงสุด 19 ดูตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวน)
เพศ	
ชาย	30.1 ( 98 )
หญิง	69.9 (228)
รวม	100.0 (326)
อายุ	
ต่ำกว่า 25 ปี	4.3 (14 )
26-30 ปี	45.4 (148)
31-35 ปี	25.5 ( 83 )
36-40 ปี	20.2 ( 66 )
41 ปีขึ้นไป	4.6 ( 15 )
รวม	100.0 (326)
$\bar{X} = 31.86$	S.D.= 4.82
	Min = 23
	Max = 45
ระดับการศึกษา	
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.7 ( 12 )
ปริญญาตรี	85.3 (278)
สูงกว่าปริญญาตรี	11.0 ( 36 )
รวม	100.0 (326)
สถานภาพสมรส	
โสด	67.2 (219)
สมรส	31.6 (103)
หย่าร้าง	1.2 ( 4 )
รวม	100.0 (326)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวน)			
อายุงาน				
ต่ำกว่า 5 ปี	49.1 (160)			
6-10 ปี	23.0 ( 75 )			
11-15 ปี	16.9 ( 55 )			
16 ปีขึ้นไป	11.0 ( 36 )			
รวม	100.0 (326)			
$\bar{X} = 7.59$	S.D.= 4.84	Min = 1	Max = 19	

#### 4.1.2 ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน

ในการวัดความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยได้ถามคำถาม 5 ข้อในเรื่องความกระตือรือร้นอยู่กับงาน ความน่าสนใจของงาน ความสนุกสนานในการทำงาน การทำงานมากเสียกว่าใช้เวลาว่าง และการฝืนตัวเองให้ไปทำงาน เพื่อวัดความพึงพอใจในงานพอจะสรุปได้ว่า ตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้มีความพึงพอใจในงาน (วัดจากคำตอบที่ว่า เห็นด้วยอย่างยิ่ง, เห็นด้วย) ที่ตอบว่าพอใจมากที่สุดคือการทำงานโดยไม่ต้องฝืนตัวเองให้ไปทำงาน ร้อยละ 84.0 รองลงมาได้แก่ความสนุกสนานในการทำงาน ร้อยละ 82.6 ความกระตือรือร้นอยู่กับงาน ร้อยละ 81.0 งานน่าสนใจที่จะทำให้ไม่รู้สึกเบื่อ ร้อยละ 70.3 และที่พอใจน้อยที่สุดแต่ก็ยังคงอยู่ระดับสูงคือ ร้อยละ 68.4 คือเรื่องทำงานมากกว่าใช้เวลาว่าง ดูตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ร้อยละของความเห็นในเรื่องความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่แน่ใจ/ ไม่ทราบ	รวม
การฝืนตัวเองให้ไป ทำงาน	0.9	10.7	50.0	34.0	4.4	100.0 (326)
				84.0		
ความสนุกสนานใน การทำงาน	16.0	66.6	12.3	1.8	3.3	100.0 (326)
	82.6					
กระตือรือร้นอยู่กับ งาน	20.6	60.4	14.7	0.9	3.4	100.0 (326)
	81.0					

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ความพึงพอใจในงาน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่แน่ใจ/ ไม่ทราบ	รวม
งานน่าสนใจที่จะทำ ให้ไม่รู้สึกเบื่อ	12.3	58.0	22.4	2.5	4.8	100.0 (326)
	70.3					
ทำงานมากกว่าใช้ เวลาว่าง	11.7	56.7	25.8	2.8	3.0	100.0 (326)
	68.4					

นอกจากการถามทางอ้อมแล้ว ผู้วิจัยยังได้ถามคำถามโดยตรงว่า โดยสรุปท่านมีความพึงพอใจในงานมากน้อยเพียงใด คำตอบที่ได้ก็ยืนยันคำตอบคำถาม 5 ข้อข้างต้น (วัดจากที่ตอบว่า มากที่สุด, มาก, ปานกลาง) นั่นคือ ร้อยละ 97.2 ตอบว่าพอใจ มีเพียงร้อยละ 2.8 ที่ตอบว่าไม่พอใจ ดูตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ร้อยละของความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม
โดยสรุปความพึงพอใจ ในงาน	13.8	56.1	27.3	2.8	100.0 (326)
		97.2			

นอกจากนี้ได้ขอให้ผู้ตอบให้คะแนนความพึงพอใจในงาน 0-10 ตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ส่วนใหญ่ให้คะแนนความพึงพอใจในงาน 8 คะแนน ร้อยละ 43.6 รองลงมาคือ 7, 9 คะแนน ร้อยละ 23.3 และ 18.4 และน้อยที่สุดคือ 2, 3 คะแนน ร้อยละ 0.3 คะแนนความพึงพอใจในงานโดยเฉลี่ยเท่ากับ 7.72 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.22 ค่าต่ำสุด 2 ค่าสูงสุด 10 ดูตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในงาน

คะแนน	ร้อยละ (จำนวน)
2	0.3 ( 1 )
3	0.3 ( 1 )
4	1.5 ( 5 )

#### ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

คะแนน	ร้อยละ (จำนวน)		
5	4.0 ( 13 )		
6	4.6 ( 15 )		
7	23.3 ( 76 )		
8	43.6 (142)		
9	18.4 ( 60 )		
10	4.0 ( 13 )		
รวม	100.0 (326)		
	$\bar{X} = 7.72$	S.D. = 1.22	Min = 2      Max = 10

#### 4.1.3 ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร

ในการวัดความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยได้ถามคำถาม 5 ข้อในเรื่องการทุ่มเทในการทำงานมากกว่าปกติ การมีค่านิยมที่ใกล้เคียงกับองค์กร การจะประชาสัมพันธ์หน่วยงานให้เป็นที่รู้จักต่อคนภายนอก ความรู้สึกห่วงใยต่ออนาคตขององค์กร การไม่ย้ายออกจากองค์กรแม้ว่าองค์กรอื่นจะให้เงินเดือนสูงกว่า เพื่อวัดความผูกพันต่อองค์กรพอจะสรุปได้ว่า ตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้มีความผูกพันต่อองค์กรแทบทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่องการมีค่านิยมที่ใกล้เคียงกับองค์กร นั่นคือร้อยละ 37.7 ที่ตอบว่า เห็นด้วยอย่างยิ่งและเห็นด้วย และยังมีผู้ตอบไม่แน่ใจถึงร้อยละ 16.6 เรื่องที่ตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ เห็นด้วยมากที่สุดคือเรื่อง ความรู้สึกห่วงใยต่ออนาคตขององค์กร นั่นคือร้อยละ 94.5 รองลงมาได้แก่ การจะประชาสัมพันธ์หน่วยงานให้เป็นที่รู้จักต่อคนภายนอก ร้อยละ 82.2 การทุ่มเททำงานมากกว่าปกติ ร้อยละ 66.8 การไม่ย้ายออกจากองค์กรแม้ว่าองค์กรอื่นจะให้เงินเดือนสูงกว่า ร้อยละ 58.6 และยังมีผู้ตอบไม่แน่ใจถึงร้อยละ 17.2 ดูตารางที่ 4.5

#### ตารางที่ 4.5 ร้อยละของความเห็นในเรื่องความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อ องค์กร	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่แน่ใจ/ ไม่ทราบ	รวม
ความรู้สึกห่วงใยต่อ อนาคตของ องค์กร	57.1	37.4	2.5	0.6	2.4	100.0 (326)

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ความผูกพันต่อ องค์กร	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่แน่ใจ/ ไม่ทราบ	รวม
ท่านอยากจะประชา- สัมพันธ์หน่วยงาน ให้เป็นที่รู้จักต่อ ภายนอก	19.9 82.2	62.3	8.9	1.2	7.7	100.0 (326)
การทุ่มเททำงาน มากกว่าปกติ	10.1 66.8	56.7	23.0	2.8	7.4	100.0 (326)
การไม่ย้ายออกจาก องค์กรแม้ว่า องค์กรอื่นให้ เงินเดือนสูงกว่า	16.3 58.6	42.3	19.9	4.3	17.2	100.0 (326)
การมีค่านิยมที่ ใกล้เคียงกับ องค์กร	3.7 37.7	34.0	35.9	9.8	16.6	100.0 (326)

นอกจากการถามทางอ้อมแล้ว ผู้วิจัยยังได้ถามคำถามโดยตรงว่า โดยสรุปท่านมีความผูกพันต่อองค์กรมากน้อยเพียงใด คำตอบที่ได้ก็ยืนยันคำตอบคำถาม 4 ข้อข้างต้น (วัดจากที่ตอบว่า มากที่สุด, มาก, ปานกลาง) นั่นคือ ร้อยละ 95.4 ตอบว่าผูกพันต่อองค์กร มีเพียงร้อยละ 4.6 ที่ตอบว่าไม่ผูกพันต่อองค์กร ดูตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ร้อยละของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม
โดยสรุปความผูกพันต่อ องค์กรของท่าน	7.7	50.0 95.4	37.7	4.6	100.0 (326)

นอกจากนี้ได้ขอให้ผู้ตอบให้คะแนนความผูกพันต่อองค์กร 0-10 ตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ส่วนใหญ่ให้คะแนนความผูกพันต่อองค์กร 8 คะแนน ร้อยละ 35.6 รองลงมาคือ 7, 9 คะแนน ร้อยละ 27.3 และ 13.8 และน้อยที่สุดคือ 3 คะแนน ร้อยละ 0.9 คะแนนความผูกพันต่อ

องค์การโดยเฉลี่ยเท่ากับ 7.38 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.36 ค่าต่ำสุด 3 ค่าสูงสุด 10 ดูตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ร้อยละของคะแนนความผูกพันต่อองค์การ

คะแนน	ร้อยละ (จำนวน)
3	0.9 ( 3 )
4	2.5 ( 8 )
5	8.0 ( 26 )
6	8.6 ( 28 )
7	27.3 ( 89 )
8	35.6 (116)
9	13.8 ( 45 )
10	3.4 ( 11 )
รวม	100.0 (326)
$\bar{X} = 7.38$	S.D. = 1.36
	Min = 3      Max = 10

#### 4.1.4 ปัจจัยด้านการฝึกอบรม

ในการวัดการฝึกอบรม ผู้วิจัยได้ถามคำถาม 4 ข้อในเรื่องการจัดฝึกอบรมของบริษัท ให้กับพนักงาน การได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ทักษะใหม่ๆ จากการฝึกอบรม การทำงานได้อย่างถูกต้อง เมื่อผ่านการฝึกอบรม และความเพียงพอของความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรม เพื่อวัดการได้รับการฝึกอบรม พอจะสรุปได้ว่า ตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ส่วนใหญ่ได้รับการฝึกอบรม (วัดจากคำตอบที่ว่า มากที่สุด, มาก, ปานกลาง) ที่ตอบว่ามากที่สุดคือเรื่องการฝึกอบรมทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง นั่นคือร้อยละ 85.5 รองลงมาได้แก่ ความเพียงพอของความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมเพื่อนำไปใช้งาน ร้อยละ 80.4 การจัดฝึกอบรมของบริษัท ให้กับพนักงาน ร้อยละ 75.7 และที่น้อยที่สุดแต่ก็ยังคงอยู่ระดับสูงคือ ร้อยละ 73.3 คือเรื่องการเรียนรู้สิ่งใหม่ ทักษะใหม่ๆ จากการฝึกอบรม

นอกจากการถามทางอ้อมแล้ว ผู้วิจัยยังได้ถามคำถามโดยตรงว่า โดยสรุปท่านได้รับการฝึกอบรมมากน้อยเพียงใด คำตอบที่ได้ก็ยืนยันคำตอบคำถาม 4 ข้อข้างต้น นั่นคือ ร้อยละ 78.2 ตอบว่าได้รับการฝึกอบรม มีเพียงร้อยละ 21.8 ที่ตอบว่าไม่ค่อยได้รับการฝึกอบรม ดูตารางที่ 4.8

**ตารางที่ 4.8** ร้อยละของความเห็นในเรื่องการได้รับการฝึกอบรม

การฝึกอบรม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
เมื่อผ่านการฝึกอบรม ทำให้ปฏิบัติงานได้ อย่างถูกต้อง	5.8	33.7	46.0	13.2	1.3	100.0 (326)
ความรู้ที่ได้จากการ ฝึกอบรมเพียงพอต่อ การนำไปใช้งาน	4.3	25.8	50.3	17.2	2.4	100.0 (326)
บริษัทฯ มักจะจัด ฝึกอบรมให้กับท่าน อยู่เสมอ	1.5	19.9	54.3	21.8	2.5	100.0 (326)
การฝึกอบรมทำให้ได้ เรียนรู้สิ่งใหม่ ทักษะ ใหม่ๆ	2.8	24.5	46.0	20.2	6.5	100.0 (326)
โดยสรุป การได้รับการ ฝึกอบรมของท่าน	1.8	19.3	57.1	20.2	1.6	100.0 (326)

นอกจากนี้ได้ขอให้ผู้ตอบให้คะแนนการได้รับการฝึกอบรม 0-10 ตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ส่วนใหญ่ให้คะแนนการได้รับการฝึกอบรม 5 คะแนน ร้อยละ 26.4 รองลงมาคือ 7, 6 คะแนน ร้อยละ 23.3 และ 19.9 และน้อยที่สุดคือ 1, 10 คะแนน ร้อยละ 0.6 คะแนนการได้รับการฝึกอบรมโดยเฉลี่ยเท่ากับ 5.98 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.63 ค่าต่ำสุด 1 ค่าสูงสุด 10 ดูตารางที่ 4.9

**ตารางที่ 4.9** ร้อยละของคะแนนการได้รับการฝึกอบรม

คะแนน	ร้อยละ (จำนวน)
1	0.6 ( 2 )
2	2.8 ( 9 )
3	3.1 ( 10 )
4	7.4 ( 24 )
5	26.4 ( 86 )

#### ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

คะแนน	ร้อยละ (จำนวน)		
6	19.9 ( 65 )		
7	23.3 ( 76 )		
8	10.7 ( 35 )		
9	5.2 ( 17 )		
10	0.6 ( 2 )		
รวม	100 (326)		
$\bar{X} = 5.98$	S.D. = 1.63	Min = 1	Max = 10

#### 4.1.5 ปัจจัยด้านความพึงพอใจในคำตอบแทน

ในการวัดความพึงพอใจในคำตอบแทน ผู้วิจัยได้ถามคำถาม 5 ข้อในเรื่องความพึงพอใจในคำตอบแทนกับปริมาณงานที่ปฏิบัติ การได้รับคำตอบแทนมากกว่าเพื่อนร่วมงานคนอื่นที่มีประสบการณ์เท่าๆ กัน ความเหมาะสมของคำตอบแทนกับความรู้ความสามารถ ความเพียงพอในการใช้จ่าย และคำตอบแทนที่ได้รับยุติธรรม เพื่อวัดความพึงพอใจในคำตอบแทนพอจะสรุปได้ว่า ตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้มีความพึงพอใจในคำตอบแทนแทบทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่องคำตอบแทนที่ได้รับยุติธรรม และการได้รับคำตอบแทนมากกว่าเพื่อนร่วมงานคนอื่นที่มีประสบการณ์เท่าๆ กัน นั่นคือร้อยละ 40.2 และ 19.3 ที่ตอบว่า เห็นด้วยอย่างยิ่งและเห็นด้วย และยังมีผู้ตอบไม่แน่ใจถึงร้อยละ 18.7 และ 15.0 ตามลำดับ เรื่องที่ตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้พอใจมากที่สุดคือเรื่อง คำตอบแทนที่ได้รับเพียงพอต่อการใช้จ่าย นั่นคือร้อยละ 78.0 รองลงมาได้แก่ คำตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ร้อยละ 64.7 คำตอบแทนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ปฏิบัติ ร้อยละ 61.1 ดูตารางที่ 4.10

#### ตารางที่ 4.10 ร้อยละของความเห็นในเรื่องความพึงพอใจในคำตอบแทน

ความพึงพอใจในคำตอบแทน	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่แน่ใจ/ไม่ทราบ	รวม
คำตอบแทนที่ได้รับเพียงพอต่อการใช้จ่าย	16.3	61.7	13.8	4.6	3.6	100.0 (326)
	78.0					

## ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ความพึงพอใจใน คำตอบแทน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่แน่ใจ/ ไม่ทราบ	รวม
คำตอบแทนที่ได้รับ เหมาะสมกับ ความรู้ ความสามารถ	8.3	56.4	20.6	10.1	4.6	100.0 (326)
	64.7					
คำตอบแทน เหมาะสมกับ ปริมาณงานที่ ปฏิบัติ	8.3	52.8	22.1	8.0	8.8	100.0 (326)
	61.1					
คำตอบแทนที่ได้รับ ยุติธรรม	5.2	35.0	26.1	15.0	18.7	100.0 (326)
	40.2					
ได้รับคำตอบแทน มากกว่าเพื่อน ร่วมงานคนอื่นๆ ที่ มีประสบการณ์ เท่าๆ กัน	2.1	17.2	35.0	30.7	15.0	100.0 (326)
	19.3					

นอกจากการถามทางอ้อมแล้ว ผู้วิจัยยังได้ถามคำถามโดยตรงว่า โดยสรุปท่านมีความพึงพอใจในคำตอบแทนมากน้อยเพียงใด คำตอบที่ได้ก็ยืนยันคำตอบคำถาม 3 ข้อข้างต้น (วัดจากที่ตอบว่า มากที่สุด, มาก, ปานกลาง) นั่นคือ ร้อยละ 82.9 ตอบว่าพอใจ มีเพียงร้อยละ 17.1 ที่ตอบว่าไม่พอใจ ดูตารางที่ 4.11

## ตารางที่ 4.11 ร้อยละของความพึงพอใจในคำตอบแทน

ความพึงพอใจใน คำตอบแทน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
โดยสรุปความพึงพอใจใน คำตอบแทน	2.5	31.3	49.1	14.4	2.7	100.0 (326)
	82.9					

นอกจากนี้ได้ขอให้ผู้ตอบให้คะแนนความพึงพอใจในคำตอบแทน 0-10 ตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ส่วนใหญ่ให้คะแนนความพึงพอใจในคำตอบแทน 7 คะแนน ร้อยละ 26.4 รองลงมาคือ 8, 5 คะแนน ร้อยละ 19.0 และ 16.0 และน้อยที่สุดคือ 0 คะแนน ร้อยละ 0.3 คะแนนความพึงพอใจในคำตอบแทนโดยเฉลี่ยเท่ากับ 6.42 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.81 ค่าต่ำสุด 0 ค่าสูงสุด 10 ตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคำตอบแทน

คะแนน	ร้อยละ (จำนวน)
0	0.3 ( 1 )
1	0.6 ( 2 )
2	0.9 ( 3 )
3	4.0 ( 13 )
4	9.8 ( 32 )
5	16.0 ( 52 )
6	12.6 ( 41 )
7	26.4 ( 86 )
8	19.0 ( 62 )
9	8.0 ( 26 )
10	2.5 ( 8 )
รวม	100.0 (326)
$\bar{X} = 6.42$	S.D. = 1.81
Min = 0	Max = 10

#### 4.1.6 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ในการวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้วิจัยได้ถามคำถาม 5 ข้อในเรื่องความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ความเหมาะสมของเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ความเหมาะสมของพื้นที่ที่ใช้ในการจัดเตรียมงาน ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน และความเหมาะสมของชั่วโมงการทำงาน เพื่อวัดความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมในการทำงาน พอจะสรุปได้ว่า ตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้เห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานเหมาะสมเพียง 2 เรื่องเท่านั้น (วัดจากคำตอบที่ว่า เห็นด้วยอย่างยิ่ง, เห็นด้วย) ที่ตอบว่าเหมาะสมมากที่สุดคือเรื่องความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน นั่นคือ ร้อยละ 91.8 รองลงมาได้แก่ ชั่วโมงการทำงานมีความเหมาะสม ร้อยละ 64.4 ส่วนที่เหลืออีก 3 เรื่อง พนักงานเห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่

เหมาะสม คือเรื่อง พื้นที่ที่ใช้ในการจัดเตรียมงานเพื่อให้บริการผู้โดยสาร ร้อยละ 27.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ร้อยละ 13.5 และความเหมาะสมของเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ร้อยละ 7.4 ดูตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ร้อยละของความเห็นในเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อม ในการทำงาน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่แน่ใจ/ ไม่ทราบ	รวม
เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่เป็นมิตร	25.8	66.0	4.0	1.8	2.4	100.0 (326)
ชั่วโมงการทำงานมีความเหมาะสม	6.1	58.3	19.0	11.0	5.6	100.0 (326)
พื้นที่ที่ใช้ในการจัดเตรียมงานมีความเหมาะสม	5.2	22.1	36.8	29.1	6.8	100.0 (326)
อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานมีเพียงพอ	-	13.5	44.2	41.1	1.2	100.0 (326)
อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ได้รับการออกแบบที่เหมาะสมกับการทำงาน	-	7.4	37.7	53.1	1.8	100.0 (326)

นอกจากการถามทางอ้อมแล้ว ผู้วิจัยยังได้ถามคำถามโดยตรงว่า โดยสรุปสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด คำตอบที่ได้ก็ยืนยันคำตอบคำถาม 2 ข้อข้างต้น (วัดจากที่ตอบว่า มาก, ปานกลาง) นั่นคือ ร้อยละ 70.3 ตอบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความเหมาะสม และอีกร้อยละ 29.7 ที่ตอบว่าไม่เหมาะสม ดูตารางที่ 4.14

**ตารางที่ 4.14** ร้อยละของความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม
โดยสรุปความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมในการทำงาน	12.6	57.7	25.8	3.9	100.0 (326)
		70.3			

นอกจากนี้ได้ขอให้ผู้ตอบให้คะแนนความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมในการทำงาน 0-10 ตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ส่วนใหญ่ให้คะแนนความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมในการทำงาน 6 คะแนน ร้อยละ 26.7 รองลงมาคือ 5, 7 คะแนน ร้อยละ 19.9 และ 19.6 และน้อยที่สุดคือ 1 คะแนน ร้อยละ 2.5 คะแนนความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยเฉลี่ยเท่ากับ 5.54 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.73 ค่าต่ำสุด 1 ค่าสูงสุด 9 ดูตารางที่ 4.15

**ตารางที่ 4.15** ร้อยละของคะแนนความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

คะแนน	ร้อยละ (จำนวน)
1	2.5 ( 8 )
2	3.1 ( 10 )
3	8.0 ( 26 )
4	10.1 ( 33 )
5	19.9 ( 65 )
6	26.7 ( 87 )
7	19.6 ( 64 )
8	7.1 ( 23 )
9	3.1 ( 10 )
รวม	100.0 (326)
$\bar{X} = 5.54$	S.D. = 1.73
	Min = 1
	Max = 9

**4.1.7 ปัจจัยด้านสุขภาพ**

ในการวัดสุขภาพ ผู้วิจัยได้ถามคำถาม 6 ข้อในเรื่องท้องผูกหรือท้องเสีย มีนงงหรือเวียนศีรษะ การรู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ การนอนหลับไม่สนิท สมาธิในการทำงาน การเหน็ดเหนื่อยจากการทำงาน เพื่อวัดสุขภาพ พอจะสรุปได้ว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีสุขภาพดี (วัดจากคำตอบที่ว่า ไม่เคยเลย, เป็นครั้งคราว) ที่ตอบว่าดีที่สุดคือไม่ค่อยมีอาการท้องผูก

หรือท้องเสีย ร้อยละ 86.2 รองลงมาคือ ไม่ค่อยมีอาการมึนงงหรือเวียนศีรษะ ร้อยละ 83.4 ไม่ค่อยรู้สึกหงุดหงิดรำคาญใจ ร้อยละ 81.6 ไม่ค่อยมีอาการนอนหลับไม่สนิท ร้อยละ 78.2 ก่อนข้างมีสมาธิในการทำงาน ร้อยละ 75.5 และน้อยที่สุด แต่ก็ยังคงอยู่ในระดับสูงคือร้อยละ 63.5 คือเรื่องไม่ค่อยเหน็ดเหนื่อยจากการทำงาน ดูตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ร้อยละของปัจจัยด้านสุขภาพ

สุขภาพ	ไม่เคยเลย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อยๆ	เป็นประจำ	รวม
ท้องผูกหรือ	35.0	51.2	9.8	4.0	100.0 (326)
ท้องเสีย		86.2			
มึนงงหรือเวียน	22.1	61.3	12.6	4.0	100.0 (326)
ศีรษะ		83.4			
รู้สึกหงุดหงิด	16.3	65.3	12.9	5.5	100.0 (326)
รำคาญใจ		81.6			
นอนหลับไม่สนิท	10.4	67.8	16.0	5.8	100.0 (326)
		78.2			
รู้สึกว่าตนเองไม่มี	12.0	63.5	16.9	7.6	100.0 (326)
สมาธิทำงาน		75.5			
เหน็ดเหนื่อยจาก	5.2	58.3	29.8	6.7	100.0 (326)
การทำงาน		63.5			
มากกว่าปกติ					

นอกจากการถามทางอ้อมแล้ว ผู้วิจัยยังได้ถามคำถามโดยตรงว่า โดยสรุปสุขภาพของท่านเป็นอย่างไร คำตอบที่ได้ก็ยืนยันคำตอบคำถาม 6 ข้อข้างต้น (วัดจากที่ตอบว่า ดีมาก, ดี, ปานกลาง) นั่นคือ ร้อยละ 89.3 ตอบว่าสุขภาพดี มีเพียงร้อยละ 10.7 ที่ตอบว่าสุขภาพไม่ดี ดูตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ร้อยละของสุขภาพ

สุขภาพ	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ไม่ค่อยดี	รวม
โดยสรุป สุขภาพของท่าน	8.0	50.3	31.0	10.7	100.0 (326)
		89.3			

นอกจากนี้ได้ขอให้ผู้ตอบให้คะแนนสุขภาพ 0-10 ตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ส่วนใหญ่ให้คะแนนสุขภาพ 8 คะแนน ร้อยละ 39.0 รองลงมาคือ 7, 9 คะแนน ร้อยละ 25.2, 12.0 และน้อยที่สุดคือ 2, 3 คะแนน ร้อยละ 0.3 คะแนนสุขภาพโดยเฉลี่ยเท่ากับ 7.25 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.31 ค่าต่ำสุด 2 ค่าสูงสุด 10 ดูตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 ร้อยละของคะแนนสุขภาพ

คะแนน	ร้อยละ (จำนวน)
2	0.3 ( 1 )
3	0.3 ( 1 )
4	1.8 ( 6 )
5	11.3 ( 37 )
6	9.2 ( 30 )
7	25.2 ( 82 )
8	39.0 (127)
9	12.0 ( 39 )
10	0.9 ( 3 )
รวม	100.0 (326)
$\bar{X} = 7.25$	S.D. = 1.31      Min = 2      Max = 10

#### 4.1.8 ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน\*

ในการวัดความสามารถในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้ถามคำถาม 19 ข้อ พอจะสรุปได้ว่า ตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ส่วนใหญ่มีความสามารถในการปฏิบัติงานสูงกว่ามาตรฐานแทบทุกเรื่อง (วัดจากที่ตอบว่า Good, Excellent) ยกเว้นเรื่อง การให้บริการหลังจากให้บริการอาหาร และความเข้าใจระเบียบต่างๆ ของเส้นทาง นั่นคือร้อยละ 49.4 และ 31.9 เรื่องที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสามารถในการปฏิบัติงานสูงที่สุดคือ การตรงต่อเวลา ร้อยละ 90.2 และรองลงมาคือ ร้อยละ 81.3 จนถึงร้อยละ 53.4 ในเรื่องกิริยา มารยาท และทักษะในการติดต่อสื่อสาร

นอกจากการถามทางอ้อมแล้ว ผู้วิจัยยังได้ถามคำถามโดยตรงว่า โดยสรุปท่านมีความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใด คำตอบที่ได้ก็ยืนยันคำตอบคำถาม 17 ข้อข้างต้น

\* เป็นคำถาม คำตอบที่การบินไทยใช้ในการวัด

(วัดจากที่ตอบว่า Good, Excellent) นั่นคือ ร้อยละ 65.6 ตอบว่ามีความสามารถอยู่ในระดับสูง และอีกร้อยละ 34.4 ตอบว่ามีความสามารถในระดับปานกลาง คูตารางที่ 4.19

**ตารางที่ 4.19 ร้อยละของความสามารถในการปฏิบัติงาน**

ความสามารถในการปฏิบัติงาน	Excellent	Good	Average	Poor	Very Poor	รวม
การตรงต่อเวลา	46.0	44.2	9.2	0.6	-	100.0 (326)
	90.2					
กิริยา มารยาท	13.5	67.8	17.8	0.9	-	100.0 (326)
	81.3					
ทัศนคติและจิตสำนึก ที่ดีในการให้บริการ	26.4	50.0	21.5	1.5	0.6	100.0 (326)
	76.4					
ความร่วมมือประสาน งาน	19.3	56.7	22.4	0.9	0.7	100.0 (326)
	76.0					
บุคลิกภาพส่วนตัว	10.4	65.3	22.1	2.2	-	100.0 (326)
	75.7					
การควบคุมอารมณ์	19.6	51.2	26.4	2.2	0.6	100.0 (326)
	70.8					
การแสดงออกต่องาน ในหน้าที่	14.1	55.5	28.2	2.2	-	100.0 (326)
	69.6					
ขั้นตอนในการบริการ เครื่องดื่ม	13.2	55.8	29.1	1.9	-	100.0 (326)
	69.0					
ขั้นตอนในการบริการ อาหาร	16.9	50.9	29.8	2.4	-	100.0 (326)
	67.8					
การใส่ใจในความ ปลอดภัย	15.3	50.3	32.8	1.3	0.3	100.0 (326)
	65.6					
การช่วยเหลือเอาใจใส่ ต่อผู้โดยสารขณะ ขึ้น-ลงเครื่องบิน	12.0	53.1	34.9	-	-	100.0 (326)
	65.1					

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ความสามารถในการปฏิบัติงาน	Excellent	Good	Average	Poor	Very Poor	รวม
ความเหมาะสมของร่างกายต่อการทำงาน	14.7	48.8	34.0	1.3	1.2	100.0 (326)
	63.5					
การวางแผนและกำหนดขั้นตอนบริการ	12.3	50.3	35.3	2.1	-	100.0 (326)
	62.6					
ความรู้ในงานปัจจุบัน	9.8	51.8	35.9	2.5	-	100.0 (326)
	61.6					
ความตื่นตัวในการทำงาน	12.3	46.6	35.9	5.2	-	100.0 (326)
	58.9					
การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	10.4	43.6	43.9	1.8	0.3	100.0 (326)
	54.0					
ทักษะในการติดต่อสื่อสาร	8.3	45.1	44.8	1.2	0.6	100.0 (326)
	53.4					
การให้บริการหลังจากให้บริการอาหาร	9.8	39.6	45.1	5.5	-	100.0 (326)
	49.4					
ความเข้าใจระเบียบต่างๆ ของเส้นทาง	6.7	25.2	59.8	8.3	-	100.0 (326)
	31.9					
โดยสรุป ท่านมีความสามารถในการปฏิบัติงานระดับใด	2.1	63.5	34.4	-	-	100.0 (326)
	65.6					

นอกจากนี้ได้ขอให้ผู้ตอบให้คะแนนความสามารถในการปฏิบัติงาน 0-10 ตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ส่วนใหญ่ให้คะแนนความสามารถในการปฏิบัติงาน 8 คะแนน ร้อยละ 44.5 รองลงมาคือ 7, 9 คะแนน ร้อยละ 31.6 และ 16.0 และน้อยที่สุดคือ 10 คะแนน ร้อยละ 1.8 ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 7.73 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.92 ค่าต่ำสุด 5 ค่าสูงสุด 10 ดูตารางที่ 4.20

#### ตารางที่ 4.20 ร้อยละของคะแนนความสามารถในการปฏิบัติงาน

คะแนน	ร้อยละ (จำนวน)
5	2.5 ( 8 )
6	3.7 ( 12 )
7	31.6 (103)
8	44.5 (145)
9	16.0 ( 52 )
10	1.8 ( 6 )
รวม	100.0 (326)
$\bar{X} = 7.73$	S.D. = 0.92
	Min = 5
	Max = 10

#### 4.2 ตัวแปรหรือปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน

ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2 สถิติที่ใช้คือ ความแตกต่างของร้อยละ,  $\chi^2$ -test เพราะตัวแปรตามและตัวแปรอิสระมีการวัดอยู่ที่ระดับกลุ่มหรืออันดับเท่านั้น ซึ่งตัวแปรที่นำมาหาความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร การฝึกอบรม ความพึงพอใจในค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสุขภาพ

##### 4.2.1 เพศกับความสามารถในการปฏิบัติงาน

ผลจากตาราง 4.21 พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานวิจัย นั่นคือ ชายมีความสามารถสูง ร้อยละ 67.3 มากกว่าหญิงที่มีความสามารถระดับเดียวกันนี้ ร้อยละ 64.9 ซึ่งแตกต่างกันร้อยละ 2.4 ความแตกต่างนี้ เมื่อทดสอบด้วย  $\chi^2$ -test พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าเพศไม่มีผล ไม่มีอิทธิพล หรือไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์แทบจะไม่มีเลย ค่า  $G = -.05$  ดูตารางที่ 4.21

##### 4.2.2 อายุกับความสามารถในการปฏิบัติงาน

ผลจากตาราง 4.21 พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานวิจัย นั่นคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุมาก (36-40 ปี) มีความสามารถสูง ร้อยละ 66.7 มากกว่าพนักงานที่อายุน้อยกว่า (26-30 ปี) ร้อยละ 62.8 ซึ่งแตกต่างกันร้อยละ 3.9 ความแตกต่างนี้ เมื่อทดสอบด้วย  $\chi^2$ -

test พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าอายุไม่มีผล ไม่มีอิทธิพล หรือไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์แทบจะไม่มีเลย ค่า  $G = .09$  ดูตารางที่ 4.21

#### 4.2.3 ระดับการศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงาน

ไม่สามารถอธิบายได้ว่าพนักงานที่มีการศึกษาสูง จะมีความสามารถสูงกว่าพนักงานที่มีการศึกษาที่ต่ำกว่า และมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ เนื่องจากตัวแปรไม่มีความแตกต่างในตัวเอง

#### 4.2.4 สถานภาพกับความสามารถในการปฏิบัติงาน

ผลจากตาราง 4.21 พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานวิจัย นั่นคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เป็นโสด มีความสามารถสูง ร้อยละ 66.2 มากกว่าพนักงานที่สมรสแล้วที่มีความสามารถระดับเดียวกันนี้ ร้อยละ 64.5 ซึ่งแตกต่างกันร้อยละ 1.7 ความแตกต่างนี้ เมื่อทดสอบด้วย  $\chi^2$ -test พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าสถานภาพไม่มีผล ไม่มีอิทธิพล หรือไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์แทบจะไม่มีเลย ค่า  $G = -.04$  ดูตารางที่ 4.21

#### 4.2.5 อายุงานกับความสามารถในการปฏิบัติงาน

ผลจากตาราง 4.21 พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานวิจัย นั่นคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุงานมาก (16 ปีขึ้นไป) มีความสามารถสูง ร้อยละ 75.0 มากกว่าพนักงานที่อายุงานน้อยกว่า (ต่ำกว่า 5 ปี) ร้อยละ 65.6 ซึ่งแตกต่างกันร้อยละ 9.4 ความแตกต่างนี้ เมื่อทดสอบด้วย  $\chi^2$ -test พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าอายุงานไม่มีผล ไม่มีอิทธิพล หรือไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์แทบจะไม่มีเลย ค่า  $G = .01$  ดูตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 ร้อยละของความสามารถในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับความสามารถในการปฏิบัติงาน		รวม
	Average	Good and Excellent	
เพศ			
ชาย	32.7	67.3	100.0 ( 98 )
หญิง	35.1	64.9	100.0 (228)
รวม	34.4 (112)	65.6 (214)	100.0 (326)
	$\chi^2 = .180$	df. = 1	p = .671 G = -.05

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับความสามารถในการปฏิบัติงาน		รวม
	Average	Good and Excellent	
อายุ			
ต่ำกว่า 25 ปี	28.6	71.4	100.0 ( 14 )
26-30 ปี	37.2	62.8	100.0 (148)
31-35 ปี	34.9	65.1	100.0 ( 83 )
36-40	33.3	66.7	100.0 ( 66 )
41 ปีขึ้นไป	13.3	86.7	100.0 ( 15 )
รวม	34.4 (112)	65.6 (214)	100.0 (326)
	$\chi^2 = 3.707$	df. = 4	p = .447      G = .09
สถานภาพ			
โสด	33.8	66.2	100.0 (219)
สมรสและหย่าร้าง	35.5	64.5	100.0 (107)
รวม	34.4 (112)	65.6 (214)	100.0 (326)
	$\chi^2 = .095$	df. = 1	p = .758      G = -.04
อายุงาน			
ต่ำกว่า 5 ปี	34.4	65.6	100.0 (160)
6-10 ปี	33.3	66.7	100.0 ( 75 )
11-15 ปี	41.8	58.2	100.0 ( 55 )
16 ปีขึ้นไป	25.0	75.0	100.0 ( 36 )
รวม	34.4 (112)	65.6 (214)	100.0 (326)
	$\chi^2 = 2.790$	df. = 3	p = .425      G = .01

#### 4.2.6 ความพึงพอใจในงานกับความสามารถในการปฏิบัติงาน

ผลจากตาราง 4.22 พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานวิจัย นั่นคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่พึงพอใจในงานมาก มีความสามารถสูง ร้อยละ 72.1 มากกว่าพนักงานที่พึงพอใจในงานน้อยกว่า ร้อยละ 22.2 ซึ่งแตกต่างกันร้อยละ 49.9 ความแตกต่างนี้ เมื่อทดสอบด้วย  $\chi^2$ -test พบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 แสดงว่าความพึงพอใจในงานมีผล มีอิทธิพล หรือมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน และเป็นความสัมพันธ์ที่มากพอสมควร ค่า G = .65 ดูตารางที่ 4.22

#### 4.2.7 ความผูกพันต่อองค์การกับความสามารถในการปฏิบัติงาน

ผลจากตาราง 4.22 พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานวิจัย นั่นคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผูกพันต่อองค์การมาก มีความสามารถสูง ร้อยละ 78.5 มากกว่าพนักงานที่ผูกพันต่อองค์การน้อยกว่า ร้อยละ 13.3 ซึ่งแตกต่างกันร้อยละ 65.2 ความแตกต่างนี้ เมื่อทดสอบด้วย  $\chi^2$ -test พบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 แสดงว่าความผูกพันต่อองค์การมีผล มีอิทธิพล หรือมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน และเป็นความสัมพันธ์ที่มากพอสมควร ค่า  $G = .65$  ดูตารางที่ 4.22

#### 4.2.8 การฝึกอบรมกับความสามารถในการปฏิบัติงาน

ผลจากตาราง 4.22 พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ นั่นคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ได้รับการฝึกอบรมมาก มีความสามารถสูง ร้อยละ 65.2 มากกว่าพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมน้อยกว่า ร้อยละ 59.2 ซึ่งแตกต่างกันร้อยละ 6.0 ความแตกต่างนี้ เมื่อทดสอบด้วย  $\chi^2$ -test พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าการฝึกอบรมไม่มีผล ไม่มีอิทธิพล หรือไม่มี ความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์แทบจะไม่มีเลย ค่า  $G = .08$  ดูตารางที่ 4.22

#### 4.2.9 ความพึงพอใจในค่าตอบแทนกับความสามารถในการปฏิบัติงาน

ผลจากตาราง 4.22 พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานวิจัย นั่นคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่พึงพอใจในค่าตอบแทนมาก มีความสามารถสูง ร้อยละ 69.6 มากกว่าพนักงานที่พึงพอใจในค่าตอบแทนน้อยกว่า ร้อยละ 68.1 ซึ่งแตกต่างกันร้อยละ 1.5 ความแตกต่างนี้ เมื่อทดสอบด้วย  $\chi^2$ -test พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าความพึงพอใจในค่าตอบแทนไม่มีผล ไม่มีอิทธิพล หรือไม่มี ความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์แทบจะไม่มีเลย ค่า  $G = .08$  ดูตารางที่ 4.22

#### 4.2.10 สภาพแวดล้อมในการทำงานกับความสามารถในการปฏิบัติงาน

ผลจากตาราง 4.22 พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานวิจัย นั่นคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ทำงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมมาก มีความสามารถสูง ร้อยละ 85.4 มากกว่าพนักงานที่ทำงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมน้อยกว่า ร้อยละ 53.6 ซึ่งแตกต่างกันร้อยละ 31.8 ความแตกต่างนี้ เมื่อทดสอบด้วย  $\chi^2$ -test พบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .005 แสดงว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผล มีอิทธิพล หรือมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน และเป็นความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ค่า  $G = .34$  ดูตารางที่ 4.22

#### 4.2.11 สุขภาพกับความสามารถในการปฏิบัติงาน

ผลจากตาราง 4.22 พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานวิจัย นั่นคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่สุขภาพดี มีความสามารถสูง ร้อยละ 81.1 มากกว่าพนักงานที่สุขภาพดีน้อยกว่า ร้อยละ 28.6 ซึ่งแตกต่างกันร้อยละ 52.5 ความแตกต่างนี้ เมื่อทดสอบด้วย  $\chi^2$ -test พบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 แสดงว่าสุขภาพมีผล มีอิทธิพล หรือมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน และเป็นความสัมพันธ์ที่มากพอสมควร ค่า  $G = .68$  ดูตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 ร้อยละของความสามารถในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยต่างๆ

ปัจจัยต่างๆ	ระดับความสามารถในการปฏิบัติงาน		รวม
	Average	Good and Excellent	
<b>ความพึงพอใจในงาน</b>			
น้อย	77.8	22.2	100.0 ( 9 )
ปานกลาง	57.3	42.7	100.0 ( 89 )
มาก	27.9	72.1	100.0 (183)
มากที่สุด	6.7	93.3	100.0 ( 45 )
รวม	34.4 (112)	65.6 (214)	100.0 (326)
	$\chi^2 = 47.018$	df. = 3	p = .000 G = .65
<b>ความผูกพันต่อองค์กร</b>			
น้อย	86.7	13.3	100.0 ( 15 )
ปานกลาง	50.4	49.6	100.0 (123)
มาก	21.5	78.5	100.0 (163)
มากที่สุด	8.0	92.0	100.0 ( 25 )
รวม	34.4 (112)	65.6 (214)	100.0 (326)
	$\chi^2 = 51.947$	df. = 3	p = .000 G = .65
<b>การฝึกอบรม</b>			
น้อยที่สุดและน้อย	40.8	59.2	100.0 ( 71 )
ปานกลาง	31.7	68.3	100.0 (186)
มากและมากที่สุด	34.8	65.2	100.0 ( 69 )
รวม	34.4 (112)	65.6 (214)	100.0 (326)
	$\chi^2 = 1.904$	df. = 2	p = .386 G = .08

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ปัจจัยต่างๆ	ระดับความสามารถในการปฏิบัติงาน		รวม
	Average	Good and Excellent	
<b>ความพึงพอใจในค่าตอบแทน</b>			
น้อยที่สุด	55.6	44.4	100.0 ( 9 )
น้อย	31.9	68.1	100.0 ( 47 )
ปานกลาง	36.3	63.7	100.0 (160)
มาก	30.4	69.6	100.0 (102)
มากที่สุด	37.5	62.5	100.0 ( 8 )
รวม	34.4 (112)	65.6 (214)	100.0 (326)
	$\chi^2 = 2.918$	df. = 4	p = .572      G = .08
<b>ความเหมาะสมของสภาพ</b>			
<b>แวดล้อมในการทำงาน</b>			
น้อยที่สุด	38.5	61.5	100.0 ( 13 )
น้อย	46.4	53.6	100.0 ( 84 )
ปานกลาง	33.0	67.0	100.0 (188)
มาก	14.6	85.4	100.0 ( 41 )
รวม	34.4 (112)	65.6 (214)	100.0 (326)
	$\chi^2 = 12.755$	df. = 3	p = .005      G = .34
<b>สุขภาพ</b>			
ไม่ค่อยดี	71.4	28.6	100.0 ( 35 )
ปานกลาง	53.5	46.5	100.0 (101)
ดี	18.9	81.1	100.0 (164)
ดีมาก	7.7	92.3	100.0 ( 26 )
รวม	34.4 (112)	65.6 (214)	100.0 (326)
	$\chi^2 = 63.246$	df. = 3	p = .000      G = .68

### 4.3 ตัวแปรหรือปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานตามลำดับ ความสำคัญ

ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 3 สถิติที่ใช้คือ Multiple Regression ซึ่งมีหลักการที่สำคัญประการหนึ่งคือ ทดสอบว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเองมากน้อยเพียงใด (Multicollinearity) เพื่อลดความไม่น่าเชื่อถือของค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุ พบว่า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติต่ำกว่า .05 มีตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กัน คือ อายุ งานกับอายุ สุขภาพกับความสามารถในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กรกับการความสามารถในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงานกับความสามารถในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กรกับการความพึงพอใจในงาน สุขภาพกับความผูกพันต่อองค์กร สุขภาพกับความพึงพอใจในงาน การได้รับการฝึกอบรมกับอายุ การได้รับการฝึกอบรมกับอายุงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร สุขภาพ กับสภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานกับค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับความสามารถในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับการได้รับการฝึกอบรม การได้รับการฝึกอบรมกับความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในค่าตอบแทนกับการได้รับการฝึกอบรม การได้รับการฝึกอบรมกับความผูกพันต่อองค์กร สุขภาพกับการได้รับการฝึกอบรม สุขภาพกับความพึงพอใจในค่าตอบแทน และความพึงพอใจในค่าตอบแทนกับความผูกพันต่อองค์กร โดยมีค่าความสัมพันธ์ เท่ากับ .894, .575, .552, .513, .484, .428, .415, -.365, -.365, .324, .295, .273, .271, .254, .244, .225, .194, .188, .138, .125, .114 ตามลำดับ ซึ่ง อายุ กับ อายุงาน มีความสัมพันธ์กันสูงคือ .894 ผู้วิจัยจึงขอใช้อายุงานมาวิเคราะห์ เนื่องจากอายุงาน น่าจะมีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานมากกว่าอายุตัว และยังพบว่าความพึงพอใจในงาน กับ ความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กันสูงคือ .484 ผู้วิจัยจึงตัดความพึงพอใจในงานออก เนื่องจากมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานน้อยกว่า ดูตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 Correlation Matrix

ตัวแปร	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9
ความสามารถ (V1)	1								
อายุ (V2)	.039	1							
อายุงาน (V3)	-.012	.894 <sup>**</sup>	1						
พอใจในงาน (V4)	.513 <sup>**</sup>	.030	-.022	1					
ผูกพันต่อองค์กร (V5)	.552 <sup>**</sup>	.022	-.039	.484 <sup>**</sup>	1				
การฝึกอบรม (V6)	.091	-.310 <sup>**</sup>	-.365 <sup>**</sup>	.225 <sup>**</sup>	.188 <sup>**</sup>	1			
ค่าตอบแทน (V7)	.102	-.022	-.045	.103	.114 <sup>*</sup>	.194 <sup>**</sup>	1		
สภาพแวดล้อม (V8)	.254 <sup>**</sup>	.044	.035	.271 <sup>**</sup>	.324 <sup>**</sup>	.244 <sup>**</sup>	.273 <sup>**</sup>	1	
สุขภาพ (V9)	.575 <sup>**</sup>	.028	-.027	.415 <sup>**</sup>	.428 <sup>**</sup>	.138 <sup>*</sup>	.125 <sup>*</sup>	.295 <sup>**</sup>	1

หมายเหตุ: <sup>\*</sup> p < .01

<sup>\*\*</sup> p < .05

ผลจากตาราง 4.24 ตัวแปรที่ใช้เป็นตัวพยากรณ์ในการอธิบายความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีเพียง 2 ตัวแปรที่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 นั่นคือเมื่อวัดจากค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุ ( $\beta$ ) ซึ่งพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด และมีผลในทางบวกต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สุขภาพ และความผูกพันต่อองค์กร เรียงตามลำดับความสำคัญ การฝึกอบรม สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจในค่าตอบแทน และอายุงาน ไม่สัมพันธ์และไม่ช่วยในการอธิบายความสามารถในการปฏิบัติงาน / ตัวแปรอิสระทั้งหมดอธิบายความสามารถในการปฏิบัติงานประมาณร้อยละ 44.7 ( $R^2 = .447$ ) ดูตารางที่ 4.24

**ตารางที่ 4.24** สรุปตัวแปรอิสระที่อธิบายและพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยใช้ Multiple Regression

ปัจจัย	B	Beta	t	p
สุขภาพ	.289	.412	8.790	.000
ความผูกพันต่อองค์กร	.255	.377	7.926	.000
การฝึกอบรม	-2.486E-02	-.044	-.934	.351
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	9.406E-03	.018	.374	.708
ความพึงพอใจในค่าตอบแทน	5.740E-03	.011	.259	.796
อายุงาน	-5.327E-04	-.003	-.062	.951

$R^2 = .447$

#### 4.4 ข้อเสนอแนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ผู้วิจัยได้ถามคำถามปลายเปิดอีก 1 ข้อ คือ ท่านคิดว่าบริษัทฯ จะต้องทำอะไรที่ทำให้ท่านมีความสามารถในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น คำตอบที่ได้รับส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับตัวแปรหรือปัจจัยที่ผู้วิจัยทำการศึกษาแทบทั้งสิ้น ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

##### 4.4.1 ด้านความพึงพอใจในงาน

เลือกคนที่มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการมาทำงานมากขึ้น มีใจรักในงานที่ทำ และเลือกคนที่มีจิตวิญญาณในงานบริการ จะทำให้การทำงานดีขึ้น

##### 4.4.2 ด้านความผูกพันต่อองค์กร

จะต้องปลูกฝังให้พนักงาน/ลูกเรือ สร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร รักแผนกการบินของตนเอง ให้ความสำคัญกับบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ ให้ลูกเรือมีอำนาจในการแก้ไขปัญหา และสร้างความภาคภูมิใจในการบริการที่องค์กรให้ความสำคัญ เล็งเห็น สนับสนุน เพิ่มความรอบรู้ให้บุคลากรในวิชาชีพของตนเอง โดยองค์กรต้องมีความเห็นอกเห็นใจพนักงาน มีความเป็นอิสระ/เอกราช ในทางความคิดของหน่วยงาน และที่สำคัญต้องทำให้พนักงานรักองค์กร

##### 4.4.3 ด้านการฝึกอบรม

4.4.3.1 มีการฝึกอบรมด้านภาษาเพิ่มเติม เพราะบ่อยครั้งที่พูดกับเจ้าของภาษาไม่รู้เรื่องแล้วต้องสื่อสารกันโดยท่าทาง มีการอบรมด้านภาษาที่สนใจ จะได้พูดคุยถามอาหาร

เครื่องเต็ม และช่วยเหลือผู้โดยสารได้มากขึ้น เช่น การอบรม Course ภาษาดังกล่าว ควรจ้างคนจากข้างนอกที่เป็น Native จริงๆ มาสอน ไม่ควรใช้คนในบริษัท ซึ่งหาได้ยาก ทำให้ Course อบรมต่างๆ ที่พนักงานต้องการ เปิดอบรมได้ช้าไม่ทันเวลา นอกจากนี้การจัดฝึกอบรมบางอย่างไม่ก่อให้เกิดประโยชน์และเสียเวลา ดังนั้นรูปแบบการฝึกอบรมต้องมีความที่น่าสนใจและใช้ประโยชน์ได้จริง เช่น เปิดการอบรมเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ โดยให้พนักงานสมัครเรียนตามความสนใจของพนักงานแต่ละคน

4.4.3.2 จัดการเรียนรู้รูปแบบใหม่ นอกเหนือจากการฝึกอบรมที่ทำอยู่ เช่น Knowledge Management และ Learning Organization เพื่อให้พนักงานสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และนำประสบการณ์การแก้ไขปัญหาของพนักงานมาแบ่งปันกัน ตลอดจนพัฒนาแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้ลดน้อยลง เพื่อให้พนักงานจะได้มีเวลาในการเพิ่มมูลค่าการบริการด้านอื่นๆ ให้แก่ลูกค้าได้มากขึ้น นอกจากนี้ควรมีการเปิด Course ฝึกอบรมร่วมกับแผนกต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น Check-in, Cargo เพื่อตอบปัญหาให้กับผู้โดยสาร และให้เข้าใจว่าแต่ละแผนกมีหน้าที่งานอะไร ทำงานอย่างไร จะมีความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน

4.4.3.3 มีการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติเกี่ยวกับพระพุทธศาสนา เช่น มีคอร์สสำหรับฝึกสมาธิ จะทำให้พนักงานได้มีโอกาสเรียนรู้และฝึกปฏิบัติ เพราะงานบริการบางครั้งก็เกิดความเครียด การฝึกสมาธิก็น่าจะช่วยได้

4.4.3.4 ควรให้ข้อมูลที่ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา และข้อมูลนั้นควรเป็นข้อมูลทันสมัยกับสถานการณ์อยู่เสมอ

4.4.3.5 จัดอบรม Course ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำ หรือแจกเอกสารให้ความรู้ต่างๆ เกี่ยวกับเส้นทางการบินนั้นๆ ให้พนักงานทุกคนมีความเข้าใจตรงกัน

4.4.3.6 อยากให้ครู BQ อบรมมารยาทให้รุ่นน้องมากกว่านี้ เพื่อการทำงานที่ดีขึ้นสนองต่อความต้องการของผู้โดยสาร

#### 4.4.4 ด้านค่าตอบแทน

4.4.4.1 ปรับปรุงค่าตอบแทนให้สูงขึ้นตามสถานะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปให้ทันกับสถานการณ์ปัจจุบัน และปรับเบี้ยเลี้ยงบางเที่ยวบินที่ไม่เหมาะสมเพื่อขวัญและกำลังใจในการทำงานมากขึ้น และยังทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานเพิ่มขึ้น สืบเนื่องจาก Flight ไหนที่เพิ่มเงิน คนก็อยากมาบิน บางเที่ยวบินสบายแต่เงินเยอะ ควรเฉลี่ยตามความเหมาะสม

4.4.4.2 เพิ่มค่าตอบแทนเที่ยวบินภายในประเทศบ้าง หรือเที่ยวบินที่ Land หลายครั้งควรปรับขึ้นตามความเหมาะสม

#### 4.4.5 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

4.4.5.1 ปรับปรุงอุปกรณ์การทำงานให้เหมาะสม เพียงพอ สอดคล้องกับการทำงานมากกว่านี้ เพราะแม้จะอยากทำงานหรือรักงานแค่ไหน แต่ถ้าอุปกรณ์ไม่เอื้อ จะทำให้รู้สึกหงุดหงิดตั้งแต่เริ่มต้นบริการ ทำให้เกิดความรำคาญใจต่อเนื่องได้ อุปกรณ์ควรปรับให้ใช้งานง่าย และทันสมัยมากขึ้น อุปกรณ์ที่เสียไม่ควรนำกลับมาใช้งาน ควรซ่อมก่อนนำมาใช้ จะทำงานราบรื่นมากขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น จัดเปลี่ยนอุปกรณ์บางอย่างที่ไม่เหมาะสม เช่น ชั้นล้อของ Business Class และควรออกแบบผลิตภัณฑ์ที่ใช้บริการผู้โดยสารให้สามารถใช้งานได้จริง เช่น จานรองภาชนะอาหารในชั้นธุรกิจ (Business Class) มีลักษณะสั้น ทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องวางกระดาษกันเปื้อนเพื่อรองกันลื่นก่อนการวางภาชนะ และอุปกรณ์บางอย่างยังหนักไป เช่น Drink or Meal Cart, Unit กาแฟ นอกจากนี้รถคาร์ปบางคัน ล้อไม่สามารถขึ้นได้ ทำให้พนักงานต้องใช้แรงในการเข็น และ Unit บางอันไม่สามารถล็อกได้ ทำให้ต้องใช้แรงในการดัน Unit อย่างมาก อีกทั้งเล็ก Load อุปกรณ์ที่สร้างความลำบากในการทำงาน เช่น กาแฟถุง แทน Coffee Tin

4.4.5.2 จัดตารางบินให้เหมาะสม ลดเที่ยวบินให้น้อยลง เพราะการปรับตารางบิน ทำให้รายได้บางคนน้อยลง ออกทำงานบ่อยขึ้น อยากให้บริษัทช่วยทำตารางบินลูกเรือให้ดีขึ้น จะทำให้ปริมาณลูกเรือที่มีอยู่เพียงพอกับจำนวนเที่ยวบิน เพราะพนักงานบางคนโดนตัดตารางบินบ่อยมากๆ โดน Flight ใหญ่เป็นประจำแทบทุกเดือน

4.4.5.3 จัดอุปกรณ์ที่ใช้งานได้ไม่เสียหาย หรือ Load ของให้ครบตามสมควร เพื่อการปฏิบัติงานง่ายขึ้น หาที่เก็บอุปกรณ์ต่างๆ ให้ได้ตาม Load ไม่ใช่กองไว้แล้วหาที่เก็บเอง เป็นการสร้างความไม่สะดวกในการทำงาน

4.4.5.4 การบริหาร Stock ของที่ใช้บริการผู้โดยสารไม่ควรขาดมือ และเครื่องมือนอกอุปกรณ์ไม่ให้ขาดมือ การเช็คสต็อกของใช้เพื่อการบริการควรจะมีการเช็คสต็อกที่แน่นอน ไม่ใช่หมดตลอดเวลา นั้นหมายถึงภาพลักษณ์ของบริษัท ปรับปรุงงาน Stock ของที่ต้องแจกให้ผู้โดยสารไม่ควรหมด Stock เพราะต้องใช้อยู่ทุกวัน ยังเป็นการทำให้ผู้โดยสารเสียความรู้สึกกับบริษัทการบินไทย เช่น พลาสเตอร์ยา, Eye-Mask, Ear.Plug, Travel Kit, ผ้าร้อน เป็นต้น

4.4.5.5 อุปกรณ์ต่างๆ ที่จัดมาใช้บนเครื่องบิน ควรให้มีการทดลองใช้ก่อนประมาณ 1-2 เดือน แล้วถามความเห็นในแต่ละ Flight ว่าเหมาะสมดี ไม่ดี ประการใด แล้วจึงนำมาใช้จริง ควรถามพนักงานที่ใช้อุปกรณ์เหล่านั้นก่อน ไม่ใช่เน้นที่ความสวยงามเพียงอย่างเดียว แต่ใช้งานได้

#### 4.4.6 ด้านสุขภาพ

4.4.6.1 มีเวลาพักผ่อนที่เพียงพอในแต่ละเที่ยวบินที่แตกต่างกัน เช่น เที่ยวบินไป New York ใช้เวลานานกว่าก็ต้องการพักผ่อนมากกว่าเที่ยวยุโรป ยังไม่ทันหายเหนื่อยก็ต้องทำงานในเที่ยวกลับแล้ว ให้เวลาพักผ่อน At Base Station มากกว่านี้ เพื่อพักฟื้นร่างกาย ดูแลสุขภาพและมีเวลาไปหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อใช้ในการทำงานมากกว่านี้ เมื่อร่างกาย จิตใจแจ่มใส ความพร้อมและใจในการทำงานจะสูงขึ้น โดยควรลดเที่ยวบินประเภทพักผ่อนน้อย (ถึงดึกออกแต่เช้า) เพราะพักผ่อนไม่เพียงพอ รวมถึงจัดวันหยุดให้พนักงานได้รับการพักผ่อนมากขึ้นที่กรุงเทพฯ

4.4.6.2 การตัดลูกเรือออก 1 คนในแต่ละ Flight ทำให้เหนื่อย และทำงานไม่เต็มที่ จะเป็นการเพิ่มความเหนื่อยล้าให้กับลูกเรือมากขึ้น มีมาตรการป้องกันการทดแทนการขาดแคลนลูกเรือ จะได้ไม่มีปัญหาการตัดลูกเรืออย่างที่เป็นอย่างในปัจจุบัน

#### 4.4.7 ด้านอื่นๆ

4.4.7.1 ใช้ระบบคุณธรรมแทนระบบอุปถัมภ์ ใช้ความสามารถเป็นหลัก อาวุโสเป็นรอง ควรให้ความเท่าเทียมกันของพนักงานทุกคนให้เป็นธรรมและความเท่าเทียมกันระหว่างพนักงาน ใช้ผู้บริหารมืออาชีพ มีประสบการณ์ด้านการบริหาร

4.4.7.2 อยากให้บริษัท เปิดโอกาสให้พนักงานเลื่อนตำแหน่งโดยจัดสอบวัดความสามารถเป็นหลักโดยเลิกระบบการเลื่อนตำแหน่งตามระบบอาวุโส การที่คนรุ่นใหม่มีโอกาสได้เลื่อนขั้นมากขึ้นจะช่วยให้บริษัท ไม่ล่าหลังและทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

4.4.7.3 การประสานงานระหว่างหน่วยงาน ควรให้ความร่วมมือเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร และผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับพนักงานระดับปฏิบัติการให้มากกว่านี้ รวมถึงนโยบายการกำหนดทิศทาง การกำหนดของบริษัท ที่มีต่อพนักงาน จะต้องไม่ขัดแย้งกันเอง เช่น การบริการกับเรื่องความปลอดภัย บางครั้งสวนทางกัน

4.4.7.4 ประกาศต่างๆ ควรมีการกำหนดวัน เวลา ที่ให้ปฏิบัติหรือเลิกปฏิบัติให้ชัดเจนเพื่อป้องกันความสับสนในการทำงาน

4.4.7.5 เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นอย่างจริงจัง เพราะในองค์กรยังมีคนที่มีความคิดที่ไม่ดีอยู่ พนักงานอาวุโสน้อยที่แสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา องค์กรยังไม่สามารถเปิดรับความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมาได้

4.4.7.6 ลดกฎระเบียบที่ไม่จำเป็นไม่เหมาะสม

4.4.7.7 การวางแผนงานอาชีพให้ลูกเรือมีโอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพที่ดีกว่านี้

4.4.7.8 ให้กำลังใจในการทำงาน เพราะงานบริการต้องใช้ใจ ถ้ามีกำลังใจจะทำได้ดีมาก เพราะมีความสุขกับงานกับองค์กร ปัญหาต่างๆ ของการบริหารจัดการที่บนทอนกำลังใจให้คนมีใจทำงาน อาจเป็นสิ่งที่สะท้อนต่อการบริการได้