

Integration of Psychological and Situational Antecedents of In-flight Service Behavior in Cabin Crew¹

Dinh Supasamut²
Duchduen Bhanthumnavin³

Received: June 3, 2015

Accepted: July 5, 2015

Abstract

This correlational study aimed at investigating the important predictor of the situational and psychological factors on in-flight service behavior. The sample of 411 cabin crew consisted of 165 males (40.1%) and 246 females (59.9%), with the average age of 39.10 years. It was obtained by the technique of Multi-stage Sampling from Thai Airways International Public Company Limited. Multiple regression analysis results revealed that the situational factor, the psychological trait and the psychological state can be operated for prediction on in-flight service behavior 42.50%. The predictor found that the need for achievement was the highest level and in addition, the researcher found the at-risk group such as male cabin crew, regional/domestic route cabin crew and young cabin crew. In order to enhance in-flight service behavior, the following factors need to be increased. They are need for achievement, future orientation and low work stress. These results have important implications for further research and promoting interventions.

Keywords: integration of psychological and situational, in-flight Service behavior, cabin crew, Multiple Regression Analysis, Three-way Analysis of Variance

¹ The research report was funded by The Graduate School of Social and Environmental Development, National Institute of Development Administration.

² Crew Resource Management Instructor at Thai Airways International Public Company Limited
Email: dinh4242@gmail.com Tel: 085 782 4242

³ Associate professor at The Graduate School of Social and Environmental Development, National Institute of Development Administration, Email: db719nida@yahoo.com Tel: 02 727 3109

ปัจจัยเชิงเหตุแบบบูรณาการทางด้านจิตลักษณะและสถานการณ์ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมบริการบนเครื่องบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน¹

ดิษฐ์ ศุภสมุทร์²

ดุจเดือน พันธมนาวิน³

บทคัดย่อ

การวิจัยความสัมพันธ์นี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาตัวทำนายและปริมาณการทำนายของปัจจัยด้านสถานการณ์และจิตลักษณะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมบริการบนเครื่องบิน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 411 คน ประกอบด้วยเพศชาย 165 คน (40.1%) เพศหญิง 246 (59.9%) ซึ่งมีอายุเฉลี่ย 39.10 ปี ใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอนจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิเคราะห์หัตถดถอยแบบพหุคูณ พบว่า ปัจจัยด้านสถานการณ์ จิตลักษณะเดิม และ จิตลักษณะตามสถานการณ์ สามารถทำนายพฤติกรรมบริการบนเครื่องบินได้ 42.50% ในกลุ่มรวม โดยมีตัวทำนายสำคัญที่สุดคือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และพบว่า กลุ่มเสี่ยง ได้แก่ พนักงานเพศชาย พนักงานที่บินเส้นทางภูมิภาคในประเทศเป็นหลัก และ พนักงานที่อายุน้อย โดยมีปัจจัยปกป้องสำคัญ ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน และ ความเครียดในงานน้อย ผลการวิจัยนี้ได้ชี้แนะถึงแนวทางการวิจัยและแนวทางในการจัดการพัฒนาที่สำคัญ เพื่อเสริมสร้างพฤติกรรมบริการบนเครื่องบินต่อไป

คำสำคัญ: ปัจจัยเชิงเหตุแบบบูรณาการทางจิตลักษณะและสถานการณ์ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน การวิเคราะห์หัตถดถอยแบบพหุคูณ พฤติกรรมบริการบนเครื่องบิน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทาง

¹ รายงานการวิจัย ได้รับทุนจากคณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

² ครูฝึกการจัดการทรัพยากรการบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน), email: dinh4242@gmail.com Tel: 085 782 4242

³ รองศาสตราจารย์ ประจำคณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ email: db719nida@yahoo.com Tel: 02-7273109

ที่มาและความสำคัญของปัญหาวิจัย

โลกยุคแห่งการสื่อสารและคมนาคมกำลังเติบโตและขยายตัวไปสู่ธุรกิจการค้า การท่องเที่ยว การเดินทางโดยเครื่องบินจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการตอบสนองต่อความต้องการและให้ประโยชน์ได้สูงสุด ในปี 2557 สถิติการเดินทางโดยเครื่องบินพาณิชย์ในประเทศไทยสูงถึง 60,342,046 คน ขยายตัวเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา 4.2% คิดเป็น 419,363 เที่ยวบิน เพิ่มขึ้น 13.2% เช่นเดียวกับอัตราการเติบโตของผู้โดยสารเฉลี่ยของท่าอากาศยานทั่วโลก มีอัตราเติบโต 4.5-5% ขณะที่เอเชีย แปซิฟิก มีอัตราเติบโตประมาณ 6.5% (บริษัทการทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2557) การบริการของสายการบินเหล่านี้ก็เพื่อให้การเดินทางไปยังประเทศต่างๆทั่วโลก เป็นไปได้อย่างสะดวกสบายและปลอดภัยทั้งผู้โดยสาร พนักงานบนเครื่องบิน และสินค้าที่บรรทุกไป บทบาทการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงถูกคาดหวังสูงในสายตาของผู้เกี่ยวข้อง และขณะเดียวกันธุรกิจการบินทั่วโลกต้องประสบกับการแข่งขันอย่างรุนแรง บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในฐานะสายการบินแห่งชาติของคนไทยที่เริ่มก่อตั้งมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2503 ต้องเผชิญกับปัจจัยทั้งภายนอกและภายในที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินธุรกิจ เช่น ภาวะวิกฤตทางการเมือง เศรษฐกิจโลกที่ยังไม่ฟื้นตัว รวมถึงการเปิดเสรีทางการบิน ล้วนส่งผลต่อความสามารถในการทำกำไรใน 5-6 ปีที่ผ่านมา สอดคล้องกับข้อมูลของสำนักคณะ กรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง (2557) ที่ระบุว่า ผลการดำเนินงานอยู่ในระดับวิกฤต และเสนอให้มีการควบคุมค่าใช้จ่าย แต่ให้คงประสิทธิภาพการบริการและความปลอดภัย ดังนั้น นโยบายปฏิรูปของ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จึงกำหนดให้

คุณภาพการบริการและมาตรฐานความปลอดภัยมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น (บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน), 2558) สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศิวัตรา พิพัฒน์ไชยศิริ (2555) พบว่า ผู้โดยสารให้ความสำคัญด้านสินค้าและบริการอยู่ในระดับมาก โดยชื่อเสียงที่ดีด้านความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุด

อย่างไรก็ตาม นโยบายบางอย่างที่บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ต้องปรับให้มีความสอดคล้องกับทิศทางธุรกิจในอนาคตดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทั้งนี้ ข้อมูลของการจัดอันดับสายการบินทั่วโลกระหว่าง ปี 1997-2012 (เช่น Business Traveller (Asia-Pacific)/Best Asia Pacific Award, Business Traveller (Asia-Pacific)/Best Airline Award, Travel & Leisure, Conde Nast Traveller) แสดงถึงอันดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยเฉลี่ยตกต่ำลง (กองวิจัยและวิเคราะห์ ความพึงพอใจลูกค้า บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน), 2556; Skytrax, 2013) ขณะที่ ข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัย พบว่า อัตราความถี่ของการบาดเจ็บจากการทำงาน (Injury Frequency Rate/IFR) ที่รวมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแล้ว คิดเป็น 7.02 ราย ต่อ 1 ล้านชั่วโมงการทำงาน ถึงแม้จะมีปริมาณไม่มาก แต่ถ้าคิดเป็นปริมาณค่าใช้จ่ายกลับสูงถึง 5,111,816.29 บาท และค่าทดแทนการหยุดงานเป็นเงิน 2,213,354.54 บาท (กองความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน), 2556) ซึ่งทำให้องค์การต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่มสูงขึ้น

ปรากฏการณ์ของปัญหาดังกล่าวอาจถูกตั้งข้อสังเกตได้ถึงพฤติกรรมกรรมการบริการบนเครื่องบินที่ไม่

พึงปรารถนาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวนหนึ่ง ที่อาจทำให้เกิดความพึงพอใจน้อยของผู้โดยสาร หรืออาจทำให้เกิดการบาดเจ็บทั้งกับตนเองและผู้อื่น ขณะที่ยังมีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอีกจำนวนไม่น้อย ที่มีพฤติกรรมบริการบนเครื่องบินด้วยความเสียสละและเต็มใจ ต้องการให้บริการที่ดี และมีความปลอดภัยตลอดการเดินทาง ดังนั้น การวิจัยนี้จึงศึกษาปัจจัยเชิงเหตุแบบบูรณาการทางด้านจิตลักษณะและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมบริการบนเครื่องบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการจัดการพัฒนา และเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานและคุณภาพชีวิตไปพร้อมกัน

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อบ่งชี้ตัวทำนายสำคัญและอำนาจการทำนายของสถานการณ์และจิตลักษณะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมบริการบนเครื่องบิน และ 2) เพื่อระบุกลุ่มเสี่ยงของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อพฤติกรรมบริการบนเครื่องบินและปัจจัยปกป้อง

การประมวลเอกสาร

การวิจัยนี้ใช้พื้นฐานรูปแบบทฤษฎีปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism Model) (Magnusson & Endler, 1977) เป็นกรอบแนวความคิดหลักในการกำหนดความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปรต่างๆ ทั้งนี้ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับว่าการศึกษาสาเหตุพฤติกรรมของบุคคลในสาขาจิตพฤติกรรมศาสตร์ สมควรศึกษาสาเหตุทั้งทางด้านจิตใจและสถานการณ์ไปพร้อมกัน จะช่วยให้เข้าใจระบบพฤติกรรมของมนุษย์ได้มากกว่า

การศึกษานี้ศึกษาเฉพาะด้านเดียว (ดูจเดือน พันธุมนาวิณ, 2550)

พฤติกรรมบริการบนเครื่องบิน : ตัวแปรความหมาย และวิธีวัด

พฤติกรรมการทำงานของคุณคนเป็นพฤติกรรมที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาประเทศสังคม องค์การ และ ตัวบุคคล Davison (2003) เห็นว่า บุคลากรเป็นหน่วยสำคัญต่อธุรกิจ พฤติกรรมการทำงานของคุณคนจึงเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยหรือความอยู่รอดขององค์การ ผลการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานส่วนหนึ่งแสดงถึงความสำคัญของความปลอดภัย เช่น พฤติกรรมความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Chen & Chen, 2014) หรือพฤติกรรมการทำงานการบินอย่างปลอดภัย (ศุภินธาม ม่วงศรีงาม, 2552) ขณะที่ การวิจัยอีกส่วนหนึ่งให้ความสำคัญกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ เช่น ทักษะที่ดีและความพร้อมในการบริการ (น้ำเพชร อยู่สกุล, 2553) การบริการเหนือความคาดหวัง (ธนพร วัฒนศรานนท์, 2555) การส่งมอบบริการ ความรวดเร็วในการช่วยเหลือ และ อัจฉริยะไม่ตรี (ศิวัตรา พิพัฒน์ไชยศิริ, 2555) Gould-William (1999) เห็นว่า การบริการที่เป็นเลิศ สามารถทำให้ดียิ่งขึ้นได้ เพียงแค่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพิ่มความใส่ใจพิเศษเพียงเล็กน้อยต่อผู้โดยสาร พฤติกรรมความสามารถในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยังครอบคลุมถึง การช่วยเหลือเอาใจใส่ผู้โดยสารขณะขึ้นลงเครื่องบิน การวางแผนและขั้นตอนการบริการ ขั้นตอนการบริการอาหารเครื่องดื่ม ทักษะในการสื่อสาร ความรู้ในงานปัจจุบัน และ ความเข้าใจระเบียบต่างๆของเส้นทางการบิน (สกล บุญสิน, 2550) ผลการวิจัยของ ชินโซติ เทียมเมธี (2556)

พบว่า ภาพลักษณ์ด้านบริการและความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความประทับใจในการบริการ อย่างไรก็ตาม Rhoden, Ralston and Ineson (2008) ตั้งข้อสังเกตว่า คุณภาพด้านการบริการเป็นจุดเด่นของธุรกิจการบิน ขณะที่ด้านความปลอดภัยก็เป็นสิ่งสำคัญที่สุดในอุตสาหกรรมการบิน แต่บทบาทเกี่ยวกับความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลับไม่ค่อยได้รับความสนใจเท่าที่ควร ทั้งที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องรับผิดชอบต่อผู้โดยสารเป็นล้านต่อปี

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นถึงพฤติกรรมบริการและความปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับบทบาทการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่กำหนดไว้ในคู่มือการให้บริการผู้โดยสาร (Passenger Service Manual, 2013) ทั้งด้านการบริการ เช่น การบริการอาหารและเครื่องดื่ม การอำนวยความสะดวก การใช้อุปกรณ์ การบริการด้วยความสุภาพและเต็มใจ และด้านความปลอดภัย เช่น การแนะนำการใช้อุปกรณ์ช่วยชีวิต การตัดเตือนผู้โดยสารที่ทำผิดกฎความปลอดภัย เป็นต้น ดังนั้น พฤติกรรมบริการบนเครื่องบินจึงเป็นตัวแปรตามสำคัญซึ่งหมายถึง การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ หรือ ตามที่ได้รับมอบหมาย โดยแบบวัดพฤติกรรมบริการบนเครื่องบินนี้ ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้น โดยแปลและสร้างประโยชน์จากคู่มือการให้บริการผู้โดยสารของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ดังกล่าวข้างต้น มี 2 องค์ประกอบ คือ ด้านการบริการ และ ด้านความปลอดภัย รวม 12 ข้อ เป็นแบบวัดมาตราปรมาณรวมค่า 6 ระดับ จาก "จริงที่สุด" ถึง "ไม่จริงเลย"

ปัจจัยเชิงเหตุด้านสถานการณ์กับจิตลักษณะตามสถานการณ์และพฤติกรรมบริการบนเครื่องบิน และสังคมแห่งชาติ. ฉบับที่ 11. 2554) หรือแม้แต่ในสหรัฐอเมริกาเอง

ในส่วนนี้ได้ประมวลเอกสารเกี่ยวกับกลุ่มตัวแปรสถานการณ์ 3 ตัวแปร ได้แก่ ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว การสนับสนุนทางสังคม และ บรรยากาศองค์การ ที่มีความเกี่ยวข้องกับจิตลักษณะตามสถานการณ์ และพฤติกรรมบริการบนเครื่องบิน ดังนี้

ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว (Work and Family Conflict) เป็นรูปแบบของความขัดแย้งในบทบาท เนื่องจากความจำเป็นหรือความต้องการของบทบาทการทำงานและครอบครัวไม่สามารถเข้ากันได้ (Frone, Russell, & Cooper, 1992) ถือเป็น การขาดความสมดุลในบทบาท (Greenhaus & Beutell, 1985) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางลบกับทัศนคติ ด้านความพึงพอใจในชีวิต (อรพินทร์ ชูชม และ คณะ, 2553) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงาน แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความทุ่มเทในงาน (ปรเมศวร์ ธรรมชาติ, 2553) นอกจากนั้น ยังมี ความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน (นภภรณ์ อุทัยจรส์ศรี, 2554) ดังนั้นจึงคาดได้ว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวน้อย เป็นผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่องานมากกว่า มีความเครียดในงานน้อยกว่า หรือมีพฤติกรรมบริการบนเครื่องบินมากกว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่รับรู้ว่ามี ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวมาก

การสนับสนุนทางสังคม (Social Support) เป็นการแลกเปลี่ยนทรัพยากรระหว่างบุคคล ถูกรับรู้โดยผู้ให้หรือผู้รับการสนับสนุนนั้นๆ ทำให้เกิดความรู้สึกมีความสุข และยังมีบทบาทช่วยป้องกันผลเสียจากความเครียดและพฤติกรรมบุคคล (Shumaker & Browell, 1984) ผลการวิจัยที่ผ่านมาแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน ความพึงพอใจหรือความสุข โดยพบว่า การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน (ลักษมี สุนดี และ ยุพิน อังสุโรจน์, 2555) และเมื่อร่วมกับตัวทำนายอื่นๆ ยังสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานได้สูง (สุกันยา พุนเดช, 2552) ดังนั้น จึงคาดได้ว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมสูง มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานมากกว่า มีความเครียดในงานน้อยกว่า หรือมีพฤติกรรมการบริการบนเครื่องบินมากกว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมน้อย

องค์ประกอบสภาพแวดล้อมขององค์การในเชิงบรรยากาศองค์การ (Organizational Climate) ถูกรับรู้โดยบุคลากรทั้งทางตรงและทางอ้อม มีอิทธิพลต่อการตั้งใจ และการปฏิบัติงาน (Litwin & Stringer, 1968; Stringer, 2002) ผลการวิจัยที่ผ่านมาแสดงถึงความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างบรรยากาศองค์การกับทัศนคติต่องาน เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน (รัชชู เรื่องโอชา, 2554) ความเครียดในงาน (เจษฎา คุณามมาก, 2555)

นอกจากนั้นผลการวิจัยยังแสดงถึงมิติด้านต่างๆของบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เช่น สามารถทำนายประสิทธิภาพการทำงานได้สูง (หทัยรัตน์ ต้นสุวรรณ, 2550) บรรยากาศองค์การยังเกี่ยวข้องกับการเพิ่มผลผลิต

การขาดงาน และการลาออกจากงาน (รจนา อธิทิเทพนา, 2551) ดังนั้น จึงคาดได้ว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อยู่ในบรรยากาศองค์การดีมาก เป็นผู้มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานมากกว่า มีความเครียดในงานน้อยกว่า หรือมีพฤติกรรมการบริการบนเครื่องบินมากกว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อยู่ในบรรยากาศองค์การดีน้อย

ปัจจัยเชิงเหตุด้านจิตลักษณะเดิมกับพฤติกรรมการบริการบนเครื่องบิน

ส่วนนี้ได้ประมวลเอกสารเกี่ยวกับกลุ่มตัวแปรจิตลักษณะเดิม 4 ตัวแปรคือ การประเมินแก่นแห่งตน ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และ บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ ดังนี้

การประเมินแก่นแห่งตน (Core Self-evaluation) เป็นการประเมินที่บุคคลยึดถือไว้เป็นของตนเอง 4 ประการ ได้แก่ การเห็นคุณค่าตนเอง การรับรู้ความสามารถโดยทั่วไปของตน ความเชื่ออำนาจในตน และ ความมั่นคงทางอารมณ์ (Judge, Van, & De Pater, 2004) ตัวอย่างผลการวิจัยที่แสดงถึงความสัมพันธ์ของการประเมินแก่นแห่งตนกับการรับรู้ถึงความเครียด หรือความมั่นคงทางอารมณ์ (Sheykhshabani, 2011) ความพึงพอใจในงาน (Srivastava, Locke, Judge, & Adams, 2010) และเมื่อบุคคลมีการประเมินแก่นแห่งตนสูง มักจะมีความสำเร็จในการทำงานสูงด้วย (Judge & Hurst, 2008) และเมื่อบุคคลมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (พิชามญช์ ปฐมศิริกุล, 2555) ดังนั้น จึงคาดได้ว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีการประเมินแก่นแห่งตนสูง เป็นผู้มีพฤติกรรมการบริการบนเครื่องบินมากกว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีการประเมินแก่นแห่งตนน้อย

ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน (Future Orientation and Self-control) เป็นความสามารถในการมองการณ์ได้ไกลถึงผลดีผลเสียที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และยังสามารถในการบังคับตนให้ดำเนินการไปสู่เป้าหมายได้ (ดวงเดือน พันธมนาวิน, 2537) ผลการวิจัยแสดงว่าลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานในบุคคลหลายสาขาอาชีพ สามารถเป็นตัวทำนายสำคัญของพฤติกรรมซื่อสัตย์ในการทำงาน (สุชาติ ชลานุเคราะห์, 2552) มีความสัมพันธ์ทางบวกและมีอิทธิพลกับพฤติกรรมการทำงาน (อัจฉนา เตมีย์, 2554) ดังนั้น จึงคาดได้ว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนมาก เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมบริการบนเครื่องบินที่มากกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนน้อย

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Need for Achievement) เป็นความปรารถนา หรือความพยายามฝ่าฟันต่ออุปสรรค เพื่อกระทำให้สิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วง (McClelland, 1961) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการทำงานของบุคคลในอาชีพต่างๆ และสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม (อัจฉนา เตมีย์, 2554) นอกจากนี้ ยังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานที่พึงปรารถนา เช่น พฤติกรรมการทำงานอย่างรับผิดชอบ (จุฑารัตน์ กิตติเขมากร, 2553) ผลการวิจัยยังแสดงด้วยว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นตัวทำนายประสิทธิผลหรือประสิทธิภาพการทำงาน (อำพร อัครโรจนกุลชัย, 2553) ดังนั้น จึงคาดได้ว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง เป็นผู้ที่มี

พฤติกรรมบริการบนเครื่องบินมากกว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์น้อย

บุคลิกภาพ เป็นตัวตนและจิตภายในของบุคคลที่กำหนดการแสดงออกตามแบบฉบับของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อม หรือเป็นระบบพลวัตภายในตัวบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจ เป็นตัวกำหนดลักษณะพฤติกรรมและความคิด (Allport, 1961) ความสนใจในอาชีพแสดงให้เห็นถึงบุคลิกภาพ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Holland, 1959; Holland, 1997) การเลือกอาชีพของบุคคลส่วนใหญ่ประกอบด้วยลักษณะบุคลิกภาพ 6 ประเภท มีตัวย่อว่า RIASEC ตั้งชื่อตามนิสัย ความสนใจ และพฤติกรรมเฉพาะ (Holland, 1959, 1997; Nauta, 2010) ได้แก่ 1) ยึดความเป็นจริง (Realistic: R) 2) ชอบสำรวจ (Investigative: I) 3) ชอบงานศิลป์ (Artistic: A) 4) ชอบเข้าสังคม (Social: S) 5) กล้าได้ กล้าเสีย (Enterprising: E) และ 6) ยึดระเบียบแบบแผน (Conventional: C) ดังนั้น ความเหมาะสมของบุคลิกภาพและสภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงมีความสอดคล้องกับบุคลิกภาพแบบชอบเข้าสังคม (Social) ในงานวิจัยนี้ บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ (Service Vocational Personality) จึงเป็นบุคลิกภาพแบบชอบเข้าสังคมของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบิน ได้แก่ 1) การชอบทำงานเป็นทีม 2) ชอบการสอนหรือการฝึกอบรม 3) ชอบช่วยแก้ไขปัญหา 4) ชอบดูแลผู้ป่วย 5) ชอบเรียนรู้วัฒนธรรมที่แตกต่าง 6) ชอบการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และ 7) ชอบให้ความช่วยเหลือ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าบุคลิกภาพมีผลต่อทัศนคติต่างๆ เช่น ความพึงพอใจในงาน (Judge, Heller, & Mount, 2002) การจูงใจในงาน (ทัศนีย์ ศรีกิตติศักดิ์, 2554) ค่านิยมในการ

ทำงาน (ธรรมรัตน์ อยู่พรต, 2556) นอกจากนั้น บุคลิกภาพของบุคคล ยังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบอาชีพและประสิทธิภาพ (อุบลวรรณ ภาวานันท์, 2555) บุคลิกภาพยังสามารถทำนายได้ถึงผลการปฏิบัติงาน (Hurtz & Donouan, 2000) ดังนั้น จึงคาดได้ว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ยังมีบุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการมาก เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการบริการบนเครื่องบินมากกว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีบุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการน้อย

จากการประมวลเอกสารในส่วนนี้จึงสรุปได้ว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีการประเมินแก่นแห่งตนสูงกว่า มีลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนสูงกว่า มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงกว่า และมีบุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการสูงกว่า เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการบริการบนเครื่องบินสูงมากด้วย

ปัจจัยเชิงเหตุด้านจิตลักษณะตามสถานการณ์กับพฤติกรรมการบริการบนเครื่องบิน

ส่วนนี้จะได้ประมวลเอกสารพอสังเขปเกี่ยวกับปัจจัยด้านจิตลักษณะตามสถานการณ์ 2 ตัวแปร ได้แก่ ทักษะที่ต่องาน และ ความเครียดในงาน ดังนี้

ทัศนคติ เป็นจิตลักษณะประเภทหนึ่งของบุคคล เป็นความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้เชิงประเมินค่าของบุคคลเกี่ยวกับสิ่งนั้น คือรู้ว่ามีประโยชน์หรือโทษมากน้อยเพียงใด บุคคลจะพร้อมกระทำในแนวทางที่สอดคล้องกับความชอบหรือไม่ชอบในสิ่งนั้น (Eagle & Chaiken, 1993) ผลการวิจัยที่ผ่านมาชี้ให้เห็นว่า ทัศนคติมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่พึงปรารถนา และยังพบด้วยว่า บุคคลที่มีทัศนคติต่องาน (Work Attitude) ที่ดีมาก จะเป็นบุคคลที่มีพฤติกรรมการทำงาน หรือมีประสิทธิผลในการทำงานมากกว่า

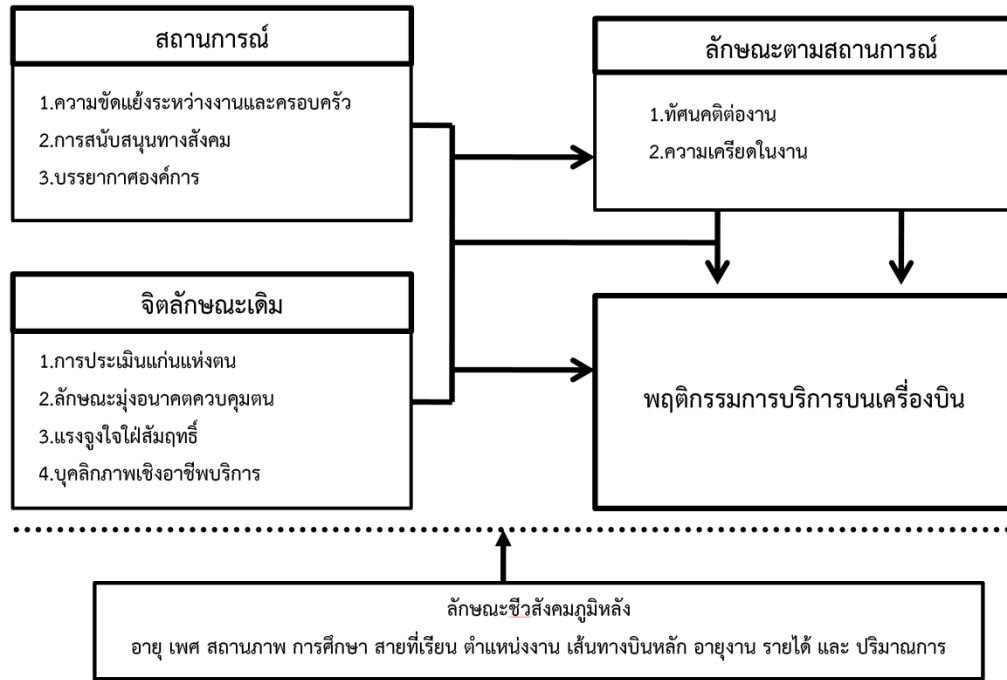
(จุฑารัตน์ กิตติเชมากร, 2553) และยังสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงอีกด้วย (พิชามญช์ ปฐมศิริกุล, 2555) ดังนั้น จึงคาดได้ว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีทัศนคติที่ดีต่องานมาก เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการบริการบนเครื่องบินมากกว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีทัศนคติที่ดีต่องานน้อย

ความเครียดในงาน (Work Stress) เป็นปริมาณความวิตกกังวล หรือความไม่สบายใจ เป็นความเครียดที่เกิดในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งในการทำงาน (บังอร โสฬส และ อัจฉรา วงศ์วัฒนา มงคล, 2539; ดวงเดือน พันธุมนาวิณ และ คณะ, 2540) เป็นภาวะทางจิตใจที่เป็นเหตุให้มีการเสื่อมลงของการกระทำ หรือการปฏิบัติงาน (อมร แสงสุพรรณ, 2538) ผลการวิจัยที่ผ่านมาชี้ให้เห็นว่า ความเครียดเป็นสาเหตุสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและผลการปฏิบัติงาน (Geuna & Brunelli, 1996) ความเครียดสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงาน (สุภาพร บุญมี, 2556) ความเครียดมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน (อำพร อัสวโรจนกุลชัย, 2553) ดังนั้น จึงคาดได้ว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีความเครียดในงานน้อย เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการบริการบนเครื่องบินมากกว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีความเครียดในงานมาก

จากการประมวลเอกสาร และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆที่คาดการณ์ไว้ และสามารถกำหนดเป็นสมมติฐานได้ว่า "ตัวแปรชุดที่ 3 ประกอบด้วยชุดตัวทำนายที่ 1 กลุ่มสถานการณ์และกลุ่มจิตลักษณะเดิมรวม 7 ตัวแปร คือ ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว การสนับสนุนทางสังคม บรรยากาศองค์กร การประเมินแก่นแห่งตน ลักษณะมุ่งอนาคต

ควบคุมตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และบุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ ตัวทำนายชุดที่ 2 กลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ อีก 2 แปร คือ ทักษะติดต่องาน และความเครียดในงาน รวมเป็น 9 ตัวแปร สามารถทำนายพฤติกรรมบริการบนเครื่องบินได้มากกว่าตัวทำนายชุดใดชุดหนึ่ง เพียงลำพังอย่างน้อย 5%"

และทำให้สามารถเสนอกรอบแนวคิดการวิจัยดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวความคิดการวิจัย

วิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 411 คน เป็นเพศชาย 165 คน เพศหญิง 246 คน และอายุเฉลี่ยเท่ากับ 39.10 ปี ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายชั้น ตอน (Multi-stage Sampling Method) คือ 1) ตำแหน่งงาน แบ่งออกเป็น 3 ตำแหน่ง คือ (1) ผู้จัดการเที่ยวบินและหัวหน้าเที่ยวบิน (In-flight Manager and Air Purser) (2) พนักงานบริการชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจ (Royal First Class and Royal Silk Class) และ (3) พนักงานชั้นประหยัด (Economy Class) 2) เส้นทางการบินหลัก

แบ่งออกเป็น 2 เส้นทาง คือ (1) เส้นทางระหว่างทวีป (2) เส้นทางภูมิภาคและภายในประเทศ 3) อายุงาน แบ่งออกเป็น 2 ช่วงคือ (1) อายุงานน้อย (2) อายุงานมาก 4) เพศชาย และ เพศหญิง 5) จำนวนเพศละ 20 คน ($3 \times 2 \times 2 \times 2 \times 20 = 480$) ทั้งนี้ สามารถเก็บได้ทั้งสิ้นจำนวน 511 คน ส่วนเครื่องมือวัด เป็นแบบวัดชนิดมาตราประเมินรวมค่า โดยแต่ละข้อจะประกอบด้วย 6 ระดับ ตั้งแต่ "จริงที่สุด" ถึง "ไม่จริงเลย" ทำการทดสอบกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวน 100 คน และทำการวิเคราะห์คุณภาพรายข้อของแบบวัดทั้ง 10 ตัวแปร และทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตามรายละเอียดในตาราง 1

แบบวัดกลุ่มตัวแปรสถานการณ์

ประกอบด้วยตัวแปรสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ 1) แบบวัดความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว หมายถึง ปริมาณการรับรู้ถึงความขัดแย้ง หรือการขาดความสมดุลในบทบาทการทำงานและครอบครัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นแบบวัดชนิดมาตรา

ประเมินรวมค่า โดยปรับปรุงจาก สุชาติดา ชลาณุเคราะห์ (2552) จำนวน 12 ประโยค พนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดนี้มาก เป็นผู้ที่มีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวน้อย 2) แบบวัดการสนับสนุนทางสังคม หมายถึง ปริมาณการสนับสนุนทางสังคมจาก

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (ค่า t), ค่า Item-total correlation (ค่า r),

ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัด (ค่า α) และ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) (n=100)

ชื่อตัวแปร	ข้อที่เริ่มต้น	ข้อที่ใช้อย่างจริง	พิสัยค่า**	พิสัยค่า r	ค่าความเชื่อมั่น (α)	การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis)							
						ค่า χ^2	df	p value	RMSEA (≤ 0.06)	CFI (≥ 0.90)	GFI (≥ 0.90)	SRMR (≤ 0.08)	AGFI (≥ 0.9)
1.พฤติกรรมบริการบนเครื่องบิน*	24	12	3.881 ถึง 9.166	0.239 ถึง 0.601	0.817	49.21	47	0.384	0.022	0.98	0.92	0.071	0.87
2.การประเมินแก่นแห่งตน	12	10	5.428 ถึง 9.246	0.416 ถึง 0.591	0.822	34.30	28	0.191	0.048	0.99	0.94	0.058	0.87
3.ทัศนคติต่องาน	12	11	4.549 ถึง 7.828	0.206 ถึง 0.646	0.846	43.73	34	0.122	0.054	0.99	0.93	0.063	0.86
4.ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน	10	10	3.907 ถึง 9.774	0.346 ถึง 0.718	0.828	27.60	24	0.277	0.039	0.99	0.95	0.100	0.88
5.ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว	12	11	3.677 ถึง 9.931	0.246 ถึง 0.773	0.860	45.66	38	0.183	0.045	0.99	0.92	0.074	0.87
6.บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ	15	11	2.423 ถึง 6.303	0.171 ถึง 0.501	0.635	48.68	38	0.114	0.053	0.95	0.92	0.099	0.86
7.การสนับสนุนทางสังคม	20	18	2.791 ถึง 9.662	0.291 ถึง 0.636	0.880	120.53	99	0.069	0.047	0.98	0.88	0.087	0.79
8.แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	15	15	2.743 ถึง 9.347	0.331 ถึง 0.705	0.839	80.42	66	0.109	0.047	0.98	0.90	0.093	0.82
9.ความเครียดในงาน	20	20	2.912 ถึง 8.461	0.304 ถึง 0.806	0.919	151.79	128	0.074	0.043	0.98	0.87	0.075	0.78
10.บรรยากาศองค์การ	26	16	3.256 ถึง 15.129	0.325 ถึง 0.808	0.906	101.04	82	0.07543	0.048	0.99	0.89	0.064	0.81

หมายเหตุ * เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

** ในงานวิจัยนี้ให้ความสำคัญกับค่า t มากกว่า ค่า r โดยเกณฑ์การคัดเลือกข้อคือ ค่า t ≥ 1.96 และ ค่า r ≥ 0.20 ; CFA ใช้เกณฑ์ผ่าน 4 ดัชนี จาก 6 ดัชนีขึ้นไป โดยเฉพาะเมื่อค่า χ^2 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ปฏิสัมพันธ์ในสถานการณ์การทำงานจากบุคคลหรือกลุ่ม คือ 1) หัวหน้างาน และ 2) เพื่อนร่วมงาน ซึ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รายงานการได้รับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานอย่างน้อย 3 ด้าน คือ ด้านอารมณ์ ด้านข้อมูลข่าวสาร และ ด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ และงบประมาณ เป็นแบบวัดชนิดมาตราประเมินรวมค่า โดยปรับปรุงจาก ดุจเดือน พันธุนาวิน (2547) จำนวน 20 ประโยค พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดนี้

มาก เป็นผู้ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมมาก และ 3) แบบวัดบรรยากาศองค์การ หมายถึง ปริมาณการรับรู้ถึงลักษณะ หรือองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมองค์การทั้งทางตรงหรือทางอ้อม เป็นความรู้สึกเกี่ยวกับการทำงาน ความสัมพันธ์ทางสังคม และลักษณะเฉพาะขององค์การ มีอิทธิพลต่อการจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างองค์การ 2) ด้านมาตรฐานการทำงาน 3) ด้านความ

รับผิดชอบและการมีส่วนร่วม 4) ด้านรางวัลและการชมเชย 5) ด้านการสนับสนุนและความอบอุ่น และ 6) ด้านความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร เป็นแบบวัดมาตรฐานประเมินรวมค่า ปรับปรุงจาก (Stringer, 2002 อ้างใน ลัดดา พัชรวินาส, 2550) จำนวน 26 ประโยค พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดนี้มาก เป็นผู้ที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์กรที่ดีมาก

แบบวัดกลุ่มตัวแปรจิตลักษณะเดิม ประกอบด้วยตัวแปรสำคัญ 4 ประการ 1) แบบวัดการประเมินแก่นแห่งตน หมายถึง จิตลักษณะสำคัญ 4 องค์ประกอบหลัก คือ 1) การเห็นคุณค่าตนเอง 2) การรับรู้ความสามารถทั่วไปของตน 3) ความเชื่ออำนาจในตน และ 4) ความมั่นคงทางอารมณ์ เป็นแบบวัดมาตรฐานประเมินรวมค่า ปรับปรุงจาก Judge, Erez, Bono & Thoresen (2003) จำนวน 12 ประโยค พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดนี้มาก เป็นผู้ที่มีการประเมินแก่นแห่งตนสูง 2) แบบวัดลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน หมายถึง การรายงานความสามารถในการคาดการณ์ได้ไกลถึงผลดีผลเสียที่เกิดจากความสามารถ หรือ จากการกระทำของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเอง และยังเป็นการให้ความสำคัญของผลที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เป็นแบบวัดมาตรฐานประเมินรวมค่า ปรับปรุงจาก ดุจเดือน พันธุนาวิน (2547) ประกอบด้วย 10 ประโยค พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดนี้มาก เป็นผู้มีลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนสูง 3) แบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง การรายงานถึงความเพียรพยายามกระทำสิ่งที่ตั้งใจไว้ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จนสามารถสำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ โดยไม่ล้มเลิกวันประกันพรุ่ง และถึงแม้ว่าจะพบอุปสรรค แต่ไม่ย่อท้อ เป็นแบบวัดมาตรฐานประเมิน

รวมค่า ปรับปรุงจาก ดุจเดือน พันธุนาวิน (2547) ประกอบด้วย 15 ประโยค พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดนี้มาก เป็นผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง และ 4) แบบวัดบุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ หมายถึง การรายงานถึงการรับรู้ในบุคลิกลักษณะต่อตนเองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แบ่งเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ เช่น การทำงานเป็นทีม การขอเสนอหรือให้คำแนะนำ การขอช่วยเหลือผู้อื่นแก้ปัญหา การใส่ใจดูแลผู้อื่น การขอขอบคุณ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือการขอเรียนรู้อื่นๆ เป็นแบบวัดมาตรฐานประเมินรวมค่า แปลจาก Holland (1996) ประกอบด้วย 15 ประโยค พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดนี้มาก เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการอย่างเหมาะสมมาก

แบบวัดกลุ่มตัวแปรจิตลักษณะตามสถานการณ์ ประกอบด้วยตัวแปรสำคัญ 2 ประการ 1) แบบวัดทัศนคติต่องาน หมายถึง ปริมาณการประเมินค่าการมองเห็นประโยชน์ ความรู้สึกพึงพอใจ และการมีความพร้อมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการทำงาน เป็นการวัด 3 องค์ประกอบสำคัญของทัศนคติ ได้แก่ 1) ด้านเชิงประเมินค่า 2) ด้านความรู้สึก และ 3) ด้านการมุ่งกระทำ เป็นแบบวัดมาตรฐานประเมินรวมค่า ปรับปรุงจาก สุชาติา ชลาญเคราะห์ (2552) จำนวน 12 ประโยค พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดนี้มาก เป็นผู้ที่มีทัศนคติต่องานดี และ 2) แบบวัดความเครียดในงาน หมายถึง ปริมาณความวิตกกังวลและความเครียดในการทำงาน ตลอดจนเรื่องต่างๆไปของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อองค์ประกอบ 4

ด้าน ได้แก่ 1) ด้านผู้โดยสาร 2) ด้านเพื่อนร่วมงาน 3) ด้านหัวหน้างาน และ 4) ด้านสถานการณ์การทำงานบนเครื่องบิน โดยปรับปรุงจาก บังอร โสฬส (2546) จำนวน 20 ประโยค พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ได้คะแนนมากจากแบบวัดนี้ เป็นผู้มีความเครียดในงานน้อย

แบบวัดตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการบริการบนเครื่องบิน หมายถึง การทำงานบนเครื่องบินของพนักงานต้อนรับในองค์ประกอบสำคัญ 2 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการ เช่น การบริการอาหารและเครื่องดื่ม การอำนวยความสะดวก การแนะนำบริการและการใช้อุปกรณ์เกี่ยวกับความบันเทิง การบริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม และเต็มใจ และ 2) ด้านความปลอดภัย ทั้งในสภาวะปกติหรือเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน เช่น การแนะนำการใช้อุปกรณ์ช่วยชีวิต การตัดเตือนผู้โดยสารที่ทำผิดกฎความปลอดภัย เป็นต้น วิธีการวัดพฤติกรรมการบริการบนเครื่องบินนี้ วัดจากแบบวัดมาตรฐานประเมินรวมค่าที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการประมวลเอกสารงานวิจัยและปรับปรุงจากคู่มือการให้บริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) (Passenger Service Manual, 2013) จำนวน 12 ประโยค พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดนี้มาก เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการบริการบนเครื่องบินเหมาะสมมาก

วิธีเก็บข้อมูล

แบบวัดในงานวิจัยนี้มีทั้งสิ้น 11 ชุด ได้แจกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เข้ารับการอบรมประจำปี จำนวนห้องละประมาณ 25 คน โดยอธิบายถึงรายละเอียด และ ตอบข้อสงสัยของการทำแบบวัดเพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน เมื่อเสร็จแล้วจึงนำแบบวัด

ทั้งหมดมาตรวจสอบ เพื่อทำการคัดเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ และนำมาวิเคราะห์ผลทางสถิติต่อไป

สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิจัยมี 2 ประเภท คือ 1) สถิติสำหรับการหาคุณภาพของแบบวัด ได้แก่ การหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อด้วย t-test การหาความสัมพันธ์รายข้อกับแบบวัด ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) และ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นแบบอัลฟา รวมทั้งสถิติเบื้องต้น เช่น ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าพิสัย (Range) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้วิเคราะห์ลักษณะเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง 2) สถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทาง (Three-Way Analysis of Variance) โดยปฏิเสธสมมติฐานที่ไม่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะนำไปสู่การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe'

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 411 คน พบผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สรุปได้ว่า (ตาราง 2) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับ ทักษะคติต่องาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด เท่ากับ 0.600 ขณะที่บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ กับ ความเครียดในงาน เป็นคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์น้อยที่สุดเท่ากับ

0.042 ส่วน ค่าพิสัยที่เหลือเท่ากับ 0.154 ถึง 0.552 ทั้งนี้พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริการบนเครื่องบินสูงสุด ($r=.522$) ส่วน บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริการบนเครื่องบินต่ำที่สุด ($r=.209$)

ผลการทำนายพฤติกรรมการบริการบนเครื่องบิน โดยใช้กลุ่มตัวแปรสถานการณ์ จิตลักษณะเดิม และ จิตลักษณะตามสถานการณ์ เป็นตัวทำนาย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบถดถอยพหุคูณแบบมาตรฐานและแบบเป็นขั้นโดยมีตัวทำนายชุดที่ 3 คือ การรวมชุดตัวทำนายที่ 1 (สถานการณ์และจิตลักษณะเดิม) รวมกับชุดตัวทำนายที่ 2 (จิตลักษณะตามสถานการณ์) รวมเป็น 9 ตัวแปร (ตาราง 3) ผลการวิเคราะห์ในกลุ่มรวม พบว่า ตัวทำนายทั้ง 9 ตัวแปรสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการบริการบนเครื่องบินได้ 42.50% โดยมีตัวทำนายสำคัญเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ในกลุ่มรวม

ตัวแปร	Mean	S.D	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. พฤติกรรมการบริการบนเครื่องบิน	53.715	7.305									
2. ทักษะคิดทำงาน	52.434	7.208	.475**								
3. ความเครียดในงาน	125.607	41.602	.282**	.215**							
4. ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว	50.450	8.349	.340**	.327**	.290**						
5. การสนับสนุนทางสังคม	76.639	10.407	.375**	.399**	.315**	.318**					
6. บรรยากาศองค์การ	69.092	10.208	.373**	.552**	.232**	.239**	.552**				
7. การประเมินแก่ตนเอง	44.472	6.090	.438**	.494**	.393**	.394**	.386**	.395**			
8. ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน	41.340	7.287	.453**	.324**	.332**	.361**	.285**	.198**	.427**		
9. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	68.917	8.304	.522**	.600**	.235**	.382**	.459**	.399**	.528**	.374**	
10. บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ	47.956	4.873	.209**	.442**	.042	.173**	.234**	.169**	.223**	.154**	.321**

หมายเหตุ ระดับนัยสำคัญ * $p<.05$, ** $p<.01$

ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน ทักษะคิดทำงาน และการประเมินแก่ตนเอง ซึ่งมีสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานตามลำดับ คือ .282, .270, .151 และ .129 และยังพบว่า กลุ่มที่ตัวทำนายชุดที่ 3 สามารถทำนายได้มากกว่า ตัวทำนายชุดที่ 1 หรือชุดที่ 2 อย่างน้อย 5% เพียงกลุ่มย่อยเดียว คือ กลุ่มเพศหญิง

ตัวทำนาย ตัวที่ 1 คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ตัวที่ 2 คือ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน ตัวที่ 3 คือ การประเมินแก่ตนเอง และ ตัวที่ 4 คือ ทักษะคิดทำงาน

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทางของพฤติกรรมการบริการบนเครื่องบิน ตามลักษณะชีวสังคมภูมิหลังที่สำคัญ

ลักษณะเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะชีวสังคมภูมิหลัง ดังนี้ 1) อายุ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ หนึ่ง กลุ่มอายุน้อย โดยน้อยกว่าหรือเท่ากับ 39.10 ปี มีจำนวน 206 คน (50.2%) สอง กลุ่มอายุมาก (มากกว่า 39.10 ปี) มีจำนวน 204 คน (49.8%) 2) เพศ แบ่งเป็น เพศชาย จำนวน 165 คน (40.1%) และ เพศหญิง จำนวน 246 (59.9%) และ 3) เส้นทางบินหลัก แบ่งเป็น (1) เส้นทางระหว่างทวีป

225 คน (55.1%) (2) เส้นทางในภูมิภาคและภายในประเทศ 183 คน (44.9%) และมีผู้ไม่ตอบ 3 คน (.7%) สรุปได้ว่า (ตาราง 4) 1) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศหญิง มีพฤติกรรมบริการบนเครื่องบินมากกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 54.744 และ 51.808 ตามลำดับ) 2) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินในเส้นทางระหว่างทวีปเป็นหลัก มีพฤติกรรมบริการ

บนเครื่องบินมากกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินเส้นทางภูมิภาค/ในประเทศเป็นหลัก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 54.279 และ 52.272 ตามลำดับ) และ 3) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุมาก มีพฤติกรรมการบริการบนเครื่องบินมากกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 55.448 และ 51.286 ตามลำดับ)

ตาราง 3 ผลการทำนายพฤติกรรมบริการบนเครื่องบิน โดยใช้กลุ่มสถานการณ์ กลุ่มจิตลักษณะเดิม และกลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ เป็นตัวทำนาย

กลุ่ม	จำนวนคน	ชุดที่ 1 สถานการณ์และจิตลักษณะเดิม (1-7)			ชุดที่ 2 จิตลักษณะตามสถานการณ์ (8-9)			ชุดที่ 3 สถานการณ์ จิตลักษณะเดิม และจิตลักษณะตามสถานการณ์ (1-9)			%แตกต่าง
		R ²	ตัวทำนาย	ค่าเบต้า	R ²	ตัวทำนาย	ค่าเบต้า	R ²	ตัวทำนาย	ค่าเบต้า	
รวม	411	38.8	6,5,3,4	.307, .264, .158, .103	26.3	8,9	.438, .190	42.5	6,5,8,4	.282, .270, .151, .129	3.7
อายุน้อย	206	39.9	6,5	.485, .255	16.8	8	.406	40.8	6,5,2	.412, .252, .131	0.9
อายุมาก	204	40.3	3,4,5,6	.295, .243, .149, .141	35.9	8,9	.495, .251	45.3	8,4,3,9,5	.255, .191, .188, .133, .133	5
ชาย	165	49.6	6,5,1	.427, .326, .136	32.9	8,9	.423, .297	51.3	6,5,9	.446, .296, .163	1.7
หญิง	246	31.4	6,5,4,3	.272, .191, .171, .138	21.0	8,9	.406, .141	37.6	6,5,4,8	.231, .226, .177, .170	6.2*
ระหว่างทวีป	225	39.5	6,5,3	.312, .270, .249	32.5	8,9	.502, .180	44.3	5,6,8,3	.255, .246, .218, .154	4.8
ภูมิภาค/ในประเทศ	183	39.5	6,5,1	.396, .251, .189	19.2	8,9	.341, .216	42.6	6,5,1	.393, .283, .179	3.1

หมายเหตุ ค่าเบต้าทุกตัวมีระดับนัยสำคัญที่ 0.5 และ * แสดงว่ามีความแตกต่างเกิน 5%

ตัวทำนาย ตัวที่ 1 คือ ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว (น้อย) ตัวที่ 2 คือ การสนับสนุนทางสังคม ตัวที่ 3 คือ บรรยากาศองค์การ ตัวที่ 4 คือ การประเมินแก่ตนเอง ตัวที่ 5 คือ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน ตัวที่ 6 คือ แรงจูงใจไม่สัมฤทธิ์ ตัวที่ 7 คือ บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ ตัวที่ 8 คือ ทักษะที่ต้องการ ตัวที่ 9 คือ ความเครียดในงาน (น้อย)

ตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทางของพฤติกรรมการบริการบนเครื่องบินตามลักษณะชีวสังคมภูมิหลังสำคัญ

ตัวแปรตาม	จำนวน	ค่า F						%ทำนาย	
		(ก)	(ข)	(ค)	กข*	กค*	ขค*		
พฤติกรรมการบริการบนเครื่องบิน	411	เพศ	เส้นทางบิน	ฝึกรอบรม					
		15.969***	7.464**	1.452	.030	3.021	.981	1.246	6.8
พฤติกรรมการบริการบนเครื่องบิน	411	เพศ	สถานภาพ	อายุ					
		12.753***	.002	24.504***	1.706	.292	1.420	.625	11.7

จากผลการวิเคราะห์ (ตาราง 4) พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เป็นกลุ่มเสี่ยง คือผู้ที่มีพฤติกรรมบริการบนเครื่องบินเหมาะสมน้อย ได้แก่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชาย พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินในเส้นทางภูมิภาค/ในประเทศเป็นหลัก และ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุน้อย โดยพบด้วยว่ามีปัจจัยปกป้องที่สำคัญตามลำดับจากมากไปน้อย เช่น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน และ ความเครียดในงาน (ตารางที่ 3)

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยนี้ พบว่า สันนิษฐานสมมติฐานที่ว่า จิตลักษณะ และ สถานการณ์ร่วมกันทำนายพฤติกรรม ได้มากกว่า จิตลักษณะ หรือ สถานการณ์เพียงอย่างเดียว ผลเช่นนี้ ปรากฏอย่างชัดเจนเฉพาะในกลุ่มย่อย คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศหญิง โดยมี แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นตัวแปรสำคัญที่สามารถทำนายพฤติกรรมบริการบนเครื่องบินได้สูงสุดในกลุ่มรวม ผลเช่นนี้สอดคล้องกับ (เช่น อภิรัตน์ โสภางค์, 2547; จุฑารัตน์ กิตติเชมากร, 2553; อังคินันท์ อินทรกำแหง และ วรธรรม เนตรทิพย์, 2554; เกรียงศักดิ์ อุบลไทร, 2555; Shahzadi, Javed, Pirzada, Nasreen and Khanam, 2014; Tezergil, Kose, and Karabay, 2014; Alalade and Oguntodu, 2015) รองลงมาได้แก่ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน ทัศนคติต่องาน และ การประเมินแก่นแห่งตน ตามลำดับ เป็นที่น่าสังเกตว่า ทุกตัวเป็นตัวแปรในกลุ่มจิตลักษณะเท่านั้น จึงสามารถกล่าวได้ว่า พฤติกรรมบริการบนเครื่องบิน มีจิตลักษณะเป็นตัวทำนายสำคัญ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ

จุฑารัตน์ กิตติเชมากร (2553) ที่พบว่า พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวแปรที่มีอำนาจในการอธิบายความแปรปรวนสูงสุด คือ กลุ่มตัวแปรจิตลักษณะเดิม (38.70%) ดังนั้น ในการจัดการพัฒนาพฤติกรรมบริการบนเครื่องบิน จึงต้องจัดฝึกอบรมด้าน จิตลักษณะ มากกว่าด้านสถานการณ์ โดยสามารถจัดการพัฒนาตามลำดับความสำคัญก่อนหลัง ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน ทัศนคติต่องาน และ การประเมินแก่นแห่งตน ขณะที่กลุ่มจิตลักษณะเดิมเป็นตัวทำนายสูงสุดข้างต้น แต่กลุ่มสถานการณ์ สามารถทำนายพฤติกรรมบริการบนเครื่องบินได้ในกลุ่มย่อย โดยตัวที่เข้าสมการได้ ประกอบด้วย การสนับสนุนทางสังคม บรรยากาศองค์กร และ ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ผลการวิจัยนี้จึงสนับสนุนแนวความคิด ทฤษฎีปฏิสัมพันธ์นิยม

ผลการวิจัยยังตั้งข้อสังเกตถึงการไม่พบว่ามีตัวแปรด้านทัศนคติต่องานเป็นลำดับแรก เช่น ผลการศึกษาของ วันทนา วัฒนธรรม (2557) ซึ่งที่ผ่านมาส่วนใหญ่นักปฏิบัติมักจะมีแนวโน้มการพัฒนาในมิติด้านทัศนคติของพนักงานเป็นหลัก แต่ผลการวิจัยนี้กลับแสดงให้เห็นว่า จิตลักษณะเดิม ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน มีความสำคัญมากกว่าทัศนคติต่องาน นอกจากนั้น ผลการวิจัยยังพบว่ากลุ่มเสี่ยงหรือกลุ่มที่มีพฤติกรรมที่พึงปรารถนาในปริมาณน้อย และสมควรจัดการพัฒนา คือกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชาย ถ้าสามารถพัฒนาปัจจัยปกป้องเพิ่มเติมให้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนสูง และความเครียดในงานน้อย ก็จะทำให้มีพฤติกรรมบริการบนเครื่องบินสูงมากขึ้นด้วย

และเป็นที่น่าสังเกตว่าในกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศหญิง พบว่ามีเปอร์เซ็นต์การทำนายน้อยกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชาย คือมีเพียง 37.6%

อย่างไรก็ตาม การศึกษาครั้งนี้พบข้อจำกัดบางประการ เนื่องจากในช่วงเวลาการเก็บข้อมูลเป็นช่วงที่องค์การกำลังเผชิญกับวิกฤต ผลการดำเนินงานตกต่ำและจำเป็นต้องเข้าสู่แผนการฟื้นฟูองค์การจึงต้องใช้นโยบายต่างๆ เพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่าย ปัญหาเหล่านี้ย่อมอาจกระทบกับกลุ่มตัวอย่างไม่มากนักน้อย อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างได้ประเมินตนเองเพียงอย่างเดียว นอกจากนั้น การศึกษาครั้งนี้เป็นลักษณะเชิงความสัมพันธ์เปรียบเทียบที่แสดงถึงความสัมพันธ์และอิทธิพลระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม แต่ยังไม่ได้มีการพิสูจน์เพื่อยืนยันถึงความ เป็นสาเหตุและผลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน ดังนั้น ในโอกาสต่อไปถ้าเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในช่วงสถานการณ์ปกติอาจทำให้ได้ผลการวิจัยที่มีความแตกต่าง และควรพิจารณาการใช้เกณฑ์การวัดอื่นๆเพื่อเปรียบเทียบกัน เช่น ใช้การประเมินจากหัวหน้า หรือ เพื่อนร่วมงาน นอกจากนั้น อาจทำการวิจัยในระยะที่สอง เพื่อยืนยันความเป็นสาเหตุของปัจจัยต่างๆที่พบในการศึกษานี้ เพื่อใช้ในการกำหนดเป็นนโยบาย และการฝึกอบรมต่อไป

เอกสารอ้างอิง

เกรียงศักดิ์ อุบลไทร . 2555 .ปัจจัยเชิงเหตุด้านจิตลักษณะและสถานการณ์ในการทำงานของครูที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการปลูกฝังอบรมนักเรียนตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและผลที่มีต่อเจตคติของนักเรียน

ต่อพฤติกรรมการปลูกฝังอบรมตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของครู. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

จุฑารัตน์ กิตติเชมากร. 2553. ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานและด้านการมีส่วนร่วม ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

เจษฎา คุณามมาก. 2555. ความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ชินโชติ เทียมเมธี .2556 .ภาพลักษณ์พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและเจตคติของผู้โดยสารต่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เป็นบุคคลรักเพศเดียวกันที่พยากรณ์ความประทับใจในการบริการของสายการบิน. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*. 5 (1): 722-736.

ดวงเดือน พันธุมนาวิณ และ เพ็ญแข ประจันปัจจนิก. 2537. ทฤษฎีต้นไม้อัจฉริยะธรรมกับพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการไทย. *วารสารจิตวิทยา*. 1 (มกราคม): 81-98.

ดวงเดือน พันธุมนาวิณ, เพ็ญแข ประจันปัจจนิก และ งามตา วนิทานนท์. 2540. รายงานการวิจัยความเชื่อและการปฏิบัติทางพุทธศาสนาของคนไทย: การปลูกฝังอบรมและคุณภาพชีวิต. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

- ดุจเดือน พันธมนาวิน. 2547. ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการสนับสนุนทางสังคมของหัวหน้าในสถานีนามัยตำบล. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ดุจเดือน พันธมนาวิน. 2550. รูปแบบทฤษฎีปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism Model) และแนวทางการตั้งสมมติฐานในการวิจัยสาขาจิตพฤติกรรมศาสตร์ในประเทศไทย. วารสารพัฒนาสังคม 9 (1): 85-117.
- ทัศนีย์ ศรีกิตติศักดิ์. 2554. เจนเนอเรชันในองค์กร บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และปัจจัยจูงใจในการทำงาน: กรณีศึกษาพนักงานบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธนพร วัฒนศรานนท์ .2555. ปัจจัยด้านการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ และด้านบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธรรมรัตน์ อยู่พรต. 2556. ค่านิยมในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของเจนเนอเรชันต่างๆ. วารสารบริหารธุรกิจ. 36 138 (เมษายน-มิถุนายน): 40-62.
- นภาพรณ อุตัยจรศรีสมิ. 2554. ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาพนักงานในโรงงานทำกรอบรูปเอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- น้ำเพชร อยู่สกุล. 2553. ความเป็นเลิศในการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญา ดุษฎีบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บริษัทการทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). 2557. รายงานประจำปี. กรุงเทพฯ: บริษัทการทำ อากาศยานไทย จำกัด (มหาชน).
- บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). 2556ก. กองวิจัยและวิเคราะห์ความพึงพอใจลูกค้า. กรุงเทพฯ: บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)
- บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). 2556ข. กองความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อม. กรุงเทพฯ: บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน).
- บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). 2558. เอกสารการประชุมใหญ่สามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2557. กรุงเทพฯ: บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน).
- บังอร โสฬส และ อัจฉรา วงศ์พัฒนามงคล. 2539. รายงานการวิจัยเรื่องการศึกษาความเครียดในการทำงานของผู้บริหารในวงราชการไทย: วิเคราะห์ปัจจัยสาเหตุและผลของความเครียด. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บังอร โสฬส และ อัจฉรา วงศ์พัฒนามงคล. 2546. รายงานการวิจัยเรื่องการศึกษาข้ามวัฒนธรรมด้านปัจจัยทางจิตสังคมที่

เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในการทำงานใน
หัวหน้าธนาคารไทยและอเมริกัน.

กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการ วิจัย
แห่งชาติ (วช.).

- ปรเมศวร์ ธรรมชาติ. 2553. ความขัดแย้งระหว่าง
งานกับครอบครัว ความเหนื่อยหน่ายใน
งาน และความทุ่มเทในงาน ของพนักงาน
กลุ่มปฏิบัติการและกลุ่มสำนักงานโรงงาน
อุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัด
ลำพูน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิชามณูช ปฐมศิริกุล. 2555. ปัจจัยทางจิตสังคมที่
เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานจัดซื้อ
อย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อ
ในบริษัทกลุ่มวิสาหกิจการผลิตอาหารและ
อาหารสำเร็จรูป. วิทยานิพนธ์ปริญญา
โทบริหาร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิ
โรฒ.
- รจนา อธิเทพพนา. 2551. ความสัมพันธ์ระหว่าง
บรรยากาศองค์การกับพฤติกรรม
การทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนใน
กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รัชฎา เรืองโอชา. 2554. ความสัมพันธ์ระหว่าง
การรับรู้บรรยากาศองค์การ การเสริมสร้าง
พลังอำนาจในงานเชิงโครงสร้างและความ
พึงพอใจในงานของบุคลากรศูนย์
เทคโนโลยีโลหะและวัสดุแห่งชาติ.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ลักขมี สุดดี และ ยุพิน อังสุโรจน์. 2555. แรงจูงใจ
ในการทำงานการสนับสนุนทางสังคม

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ กับความสุข
ในการทำงานของพยาบาลประจำการ
โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง. ค้น
วันที่ 12 มกราคม 2557 จาก
[http://www.kcn.ac.th/KCN-
Journal/Journal/22555/Job%20201
3011104.pdf](http://www.kcn.ac.th/KCN-Journal/Journal/22555/Job%202013011104.pdf).

- ลัดดา พัชรวิภาส. 2550. บรรยากาศองค์การ ที่มีผล
ต่อแรงจูงใจในการทำงาน และ
ประสิทธิภาพในการทำงานกรณีศึกษา:
พนักงานชั่วคราว บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น
จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์.
- วันทนา วัฒนธรรม. 2557. ปัจจัยทางจิตลักษณะ
และสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม
การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของ
พนักงานเครือข่ายมออลส์กรุ๊ป.
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิวัตรา พิพัฒน์ไชยศิริ. 2555. ปัจจัยในการเลือกใช้
บริการสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทาง
ภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย.
วารสารวิจัย มช. ฉบับสาขามนุษยศาสตร์
และสังคมศาสตร์ (ฉบับธุรกิจและ
เศรษฐกิจ). 11 (2): 154-167.
- ศุภินธา ม่วงศรีงาม. 2552. ปัจจัยทางจิตสังคมที่
เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการบินอย่าง
ปลอดภัยของนักบินอากาศยานปีกหมุน
สังกัดศูนย์การบินทหารบก. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทบริหาร มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.

- สกล บุญสิน. 2550. *ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน: กรณีศึกษาบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ. 2557. *การประเมินของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (ไตรมาสที่หนึ่ง 2557)*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการคลัง.
- สุกันยา พูนเดช. 2552. *ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมของวิศวกรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค*. สารนิพนธ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุชาติดา ชลานุเคราะห์. 2552. *ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมของหัวหน้าสถานีอนามัย*. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุภาพร บุญมี. 2556. *ปัจจัยด้านความเครียดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานี*. สารนิพนธ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- หทัยรัตน์ ต้นสุวรรณ. 2550. *ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร และบรรยากาศในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่*. สารนิพนธ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อภิรติ โสภางค์. 2547. *ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อมร แสงสุพรรณ. 2538. *มนุษย์กับการบิน*. กรุงเทพฯ: สถาบันเวชศาสตร์การบิน กรมการแพทย์ทหารอากาศ.
- อรพินทร์ ชูชม, อัจฉรา สุขารมณ์ และ อังศิรินทร์ อินทรกำแหง. 2553. *การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัว-งาน กับคุณภาพชีวิต*. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์*. 16 (2): 32-49.
- อังศิรินทร์ อินทรกำแหง และ วรสรณ์ เนตรทิพย์. 2554. *รูปแบบความสัมพันธ์เชิงเหตุด้านสภาพแวดล้อมและแรงจูงใจในงานที่มีต่อพฤติกรรมบริการงานสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรคของบุคลากรทางการแพทย์*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อัจฉนา เตมีย์. 2554. *การถ่ายทอดทางสังคมในองค์การ จิตลักษณะ คุณภาพชีวิตการทำงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อำพร อัสวโรจนกุลชัย. 2553. *ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนสอนภาษาจีน*. วิทยานิพนธ์ปริญญา ดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- อุบลวรรณ ภาภานันท์. 2555. ปัจจัยทางจิตวิทยาของความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและย่อม ธุรกิจการท่องเที่ยวและที่พัก: ความรู้ระยะที่ 3: สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ กลยุทธ์ในการดำเนินการ ภูมิความรู้ความชำนาญ บุคลิกภาพการเป็นผู้ประกอบการ และแบบจำลองความสำเร็จในการประกอบการ. *HRi: Journal of Human Resource Intelligence*. 7,2 (กรกฎาคม-ธันวาคม): 28-40.
- Alalade, S. Y. and Oguntodu, J. A. 2015. *Motivation and Employees' Performance in the Nigerian Banking Industry a Survey of Selected Banks*. Retrieved May 21, 2015 from <http://ijecm.co.uk/wp-content/uploads/2015/04/3443.pdf>
- Allport, G. W. 1961. *Pattern and Growth in Personality*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Chen, C. and Chen, S. 2014. Investigating the Effects of Job Demands and Job Resources on Cabin Crew Safety Behaviors. *Tourism Management*. 41: 45-52.
- Davidson, M. C. G.; Manning, M.; Timo, N. and Ryder, P. A. 2001. The Dimensions of Organizational Climate in Four and Five-star Australian Hotels. *Journal of Hospitality & Tourism Research*. 25 (4): 444-461.
- Eagly, A.H., & Chaiken, S. 1993. *The psychology of attitudes*. Fort Wort: Harcourt Brace Tovanovich College Publishers.
- Frone, M. R.; Russell, M. and Cooper, M. L. 1992. Antecedents and Outcomes of Work-family Conflict: Testing a Model of the Work-family Interface. *Journal of Applied Psychology*. 77 (1): 65-78.
- Geuna, S. and Brunelli, F. 1996. Stressors, Stress and Stress Consequences during Long-duration Manned Space Missions: A Descriptive Model. *Acta Astronautica*. 36 (6): 347-356.
- Gould-Williams, J. 1999. The Impact of Employee Performance Cues on Guest Loyalty, Perceived Value and Service Quality. *The Service Industries Journal*. 19 (3): 97-118.
- Greenhaus, J. H. and Beutell, N. J. 1985. Sources of Conflict between Work and Family Roles. *Academy of Management Review*. 10 (1):76-88.
- Holland, J. L. 1959. A Theory of Occupational Choice. *Journal of Counseling Psychology*. 6: 35-45.
- Holland, J. L. 1996. Exploring Careers with a Typology. *American Psychologists*. 51 (4): 379-406.

- Holland, J. L. 1997. *Making Vocational Choices: A Theory of Vocational Personalities and Work Environments*. 3rd ed. Odessa, Fl: Psychological Assessment Resource.
- Hurtz, M. G. and Donovan, J. J. 2000. Personality and Job Performance: The Big Five Revisited. *Journal of Applied Psychology*. 85 (6): 875.
- Judge, T. A. and Hurst, C. 2008. How the Rich (and Happy) Get Richer (and Happier): Relationship of Core Self-evaluation to Trajectories in Attaining Work Success. *Journal of Applied Psychology*. 93 (4): 849-863.
- Judge, T. A.; Erez, A.; Bono, J. E. and Thoresen, C. J. 2003. The Core Self-evaluations Scale: Development of a Measure. *Personnel Psychology*. 56 (2): 303-331.
- Judge, T. A.; Heller, D. and Mount, M. K. 2002. Five-Factor Model of Personality and Job Satisfaction: Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*. 87 (3): 530-541.
- Judge, T. A.; van Vianen, A. E. M. and de Pater, I. E. 2004. Emotiona; Stability, Core Self-Evaluation, and Job Outcomes: A Review of the Evidence and an Agenda for Future Research. *Human Performance*. 17 (3): 325-346
- Litwin, G. H. and Stringer, R. A. 1968. *Motivation and Organizational Climate*. Boston: Harvard University.
- Magnusson, D. and Endler, N. S. 1977. *Interactional Psychology and Personality*. New York: Wiley.
- McClelland, D. C. 1961. *The Achieving Society*. New York: Free Press.
- Nauta, M. M. 2010. The Development, Evolution, and Status of Holland's Theory of Vocational Personalities: Reflections and Future Directions for Counseling. *Journal of Counseling Psychology*. 57: 11-22.
- Rhoden, S.; Ralston, R. and Ineson, E. 2008. Cabin Crew Training to Control Disruptive Airline Passenger Behavior: A Cause for Tourism Concern?. *Tourism Management*. 29 (3): 538-547.

- Shahzadi, I.; Javed, A.; Pirzada, S. S.; Nasreen, S. and Khanam, F. 2014. Impact of Employee Motivation on Employee Performance. *European Journal of Business and Management*. 6 (23): 77-85.
- Sheykhshabani, S. H. 2011. Validity and Reliability of Core Self-Evaluations Scale in Iranian Employees. *Social and Behavioral Sciences*. 15: 1561-1565.
- Shumaker, S. A. and Browell, A. 1984. Toward a Theory of Social Support: Closing Conceptual Gaps. *Journal of Social Issues*. 40 (4): 11-36.
- Srivastava, A.; Locke, E. A.; Judge, T. A. and Adams, J. W. 2010. Core Self-evaluations as Causes of Satisfaction: The Mediating Role of Seeking Task Complexity. *Journal of Vocational Behavior*. 77 (2): 255-265.
- Skytrax. 2013. *Airlinequaility*. Retrieved Jul 20, 2013 from <http://www.airlinequaility.com>
- Stringer, R. 2002. *Leadership and Organizational Climate: The Cloud Chamber Effect*. New York: Prentice Hall.
- Tezergil, S. A.; Kose, A. and Karabay, M. E. 2014. *Investigating the Effect of Trust, Work-Involvement, Motivation and Demographic Variables on Organizational Commitment: Evidence from IT Industry*. Retrieved June 12, 2014 from <http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ijbm/article/view/40013> International.
- Thai Airways International Public Company Limited. 2013. *Passenger Service Manual: PSM*. Bangkok: Thai Airways International Public Company Limited.