**Integration of Psychological and Situational**

**Antecedents of In-flight Service Behavior in Cabin Crew[[1]](#footnote-2)**

Dinh Supasamut[[2]](#footnote-3)

Duchduen Bhanthumnavin[[3]](#footnote-4)

*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, reginal/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

**ปัจจัยเชิงเหตุแบบบูรณาการทางด้านจิตลักษณะและสถานการณ์**

**ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการบริการบนเครื่องบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน[[4]](#footnote-5)**

ดิณห์ ศุภสมุทร[[5]](#footnote-6)

ดุจเดือน พันธุมนาวิน[[6]](#footnote-7)

**บทคัดย่อ**

การวิจัยความสัมพันธ์นี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาตัวทำนายและปริมาณการทำนายของปัจจัยด้านสถานการณ์และจิตลักษณะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการบริการบนเครื่องบิน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 411 คน ประกอบด้วยเพศชาย 165 คน (40.1%) เพศหญิง 246 (59.9%) ซึ่งมีอายุเฉลี่ย 39.10 ปี ใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอนจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ พบว่า ปัจจัยด้านสถานการณ์ จิตลักษณะเดิม และ จิตลักษณะตามสถานการณ์ สามารถทำนายพฤติกรรมการบริการบนเครื่องบินได้ 42.50% ในกลุ่มรวม โดยมีตัวทำนายสำคัญที่สุด คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และพบด้วยว่า กลุ่มเสี่ยง ได้แก่ พนักงานเพศชาย พนักงานที่บินเส้นทางภูมิภาคในประเทศเป็นหลัก และ พนักงานที่อายุน้อย โดยมีปัจจัยปกป้องสำคัญ ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน และ ความเครียดในงานน้อย ผลการวิจัยนี้ได้ชี้แนะถึงแนวทางการวิจัยและแนวทางในการจัดการพัฒนาที่สำคัญ เพื่อเสริมสร้างพฤติกรรมการบริการบนเครื่องบินต่อไป

*คำสำคัญ:* ปัจจัยเชิงเหตุแบบบูรณาการทางจิตลักษณะและสถานการณ์ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ พฤติกรรมการบริการบนเครื่องบิน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทาง

**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% ขณะที่เอเชียแปซิฟิค มีอัตราเติบโตประมาณ 6.5% (บริษัทการท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2557) การบริการของสายการบินเหล่านี้ก็เพื่อให้การเดินทางไปยังประเทศต่างๆทั่วโลก เป็นไปได้อย่างสะดวกสบายและปลอดภัยทั้งผู้โดยสาร พนักงานบนเครื่องบิน และ สินค้าที่บรรทุกไป บทบาทการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงถูกคาดหวังสูงในสายตาของผู้เกี่ยวข้อง และขณะเดียวกันธุรกิจการบินทั่วโลกต้องประสบกับการแข่งขันอย่างรุนแรง บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในฐานะสายการบินแห่งชาติของคนไทยที่เริ่มก่อตั้งมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2503 ต้องเผชิญกับปัจจัยทั้งภายนอกและภายในที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินธุรกิจ เช่น ภาวะวิกฤตทางการเมือง เศรษฐกิจโลกที่ยังไม่ฟื้นตัว รวมถึงการเปิดเสรีทางการบิน ล้วนส่งผลต่อความสามารถในการทำกำไรใน 5-6 ปีที่ผ่านมา สอดคล้องกับข้อมูลของสำนักคณะกรรมการ นโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง (2557) ที่ระบุว่า ผลการดำเนินงานอยู่ในระดับวิกฤต และเสนอให้มีการควบคุมค่าใช้จ่าย แต่ให้คงประสิทธิภาพการบริการและความปลอดภัย ดังนั้น นโยบายปฎิรูปของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จึงกำหนดให้คุณภาพการบริการและมาตรฐานความปลอดภัยมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน), 2558) สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศิวัตรา พิพัฒน์ไชยศิริ (2555) พบว่า ผู้โดยสารให้ความสำคัญด้านสินค้าและบริการอยู่ในระดับมาก โดยชื่อเสียงที่ดีด้านความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่………………………………

**วัตถุประสงค์การวิจัย**

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อบ่งชี้ตัวทำนายสำคัญและอำนาจการทำนายของสถานการณ์และจิตลักษณะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการบริการบนเครื่องบิน และ 2) เพื่อระบุกลุ่มเสี่ยงของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อพฤติกรรมการบริการบนเครื่องบินและปัจจัยปกป้อง

**การประมวลเอกสาร**

การวิจัยนี้ใช้พื้นฐานรูปแบบทฤษฎีปฎิสัมพันธ์นิยม (Interactionism Model) (Magnusson & Endler, 1977) เป็นกรอบแนวความคิดหลักในการกำหนดความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปรต่างๆ ทั้งนี้ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับว่าการศึกษาสาเหตุพฤติกรรมของบุคคลในสาขาจิตพฤติกรรมศาสตร์ สมควรศึกษาสาเหตุทั้งทางด้านจิตใจและสถานการณ์ไปพร้อมกัน จะช่วยให้เข้าใจระบบพฤติกรรมของมนุษย์ได้มากกว่าการศึกษาสาเหตุเพียงด้านเดียว (ดุจเดือน พันธุมนาวิน, 2550)

**พฤติกรรมการบริการบนเครื่องบิน : ตัวแปร ความหมาย และวิธีวัด**

พฤติกรรมการทำงานของบุคคลเป็นพฤติกรรมที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาประเทศ สังคม องค์การ และ ตัวบุคคล Davison (2003) เห็นว่า บุคลากรเป็นหน่วยสำคัญต่อธุรกิจ พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรจึงเกี่ยวข้องกับความล่มสลายหรือความอยู่รอดขององค์การ ผลการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานส่วนหนึ่งแสดงถึงความสำคัญของความปลอดภัย เช่น พฤติกรรมความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Chen & Chen, 2014) หรือพฤติกรรมการทำงานการบินอย่างปลอดภัย (ศุภินธา ม่วงศรีงาม, 2552) ขณะที่ การวิจัยอีกส่วนหนึ่งให้ความสำคัญกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ เช่น ทัศนคติที่ดีและความพร้อมในการบริการ (น้ำเพชร อยู่สกุล, 2553) การบริการเหนือความคาดหวัง (ธนพร วัฒนศรานนท์, 2555) การส่งมอบบริการ ความรวดเร็วในการช่วยเหลือ และ อัธยาศัยไมตรี (ศิวัตรา พิพัฒน์ไชยศิริ, 2555) Gould-William (1999) เห็นว่า การบริการที่เป็นเลิศ สามารถทำให้ดียิ่งขึ้นได้ เพียงแค่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพิ่มความใส่ใจพิเศษเพียงเล็กน้อยต่อผู้โดยสาร พฤติกรรมความสามารถในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยังครอบคลุมถึง การช่วยเหลือเอาใจใส่ผู้โดยสารขณะขึ้นลงเครื่องบิน การวางแผนและ……………………….

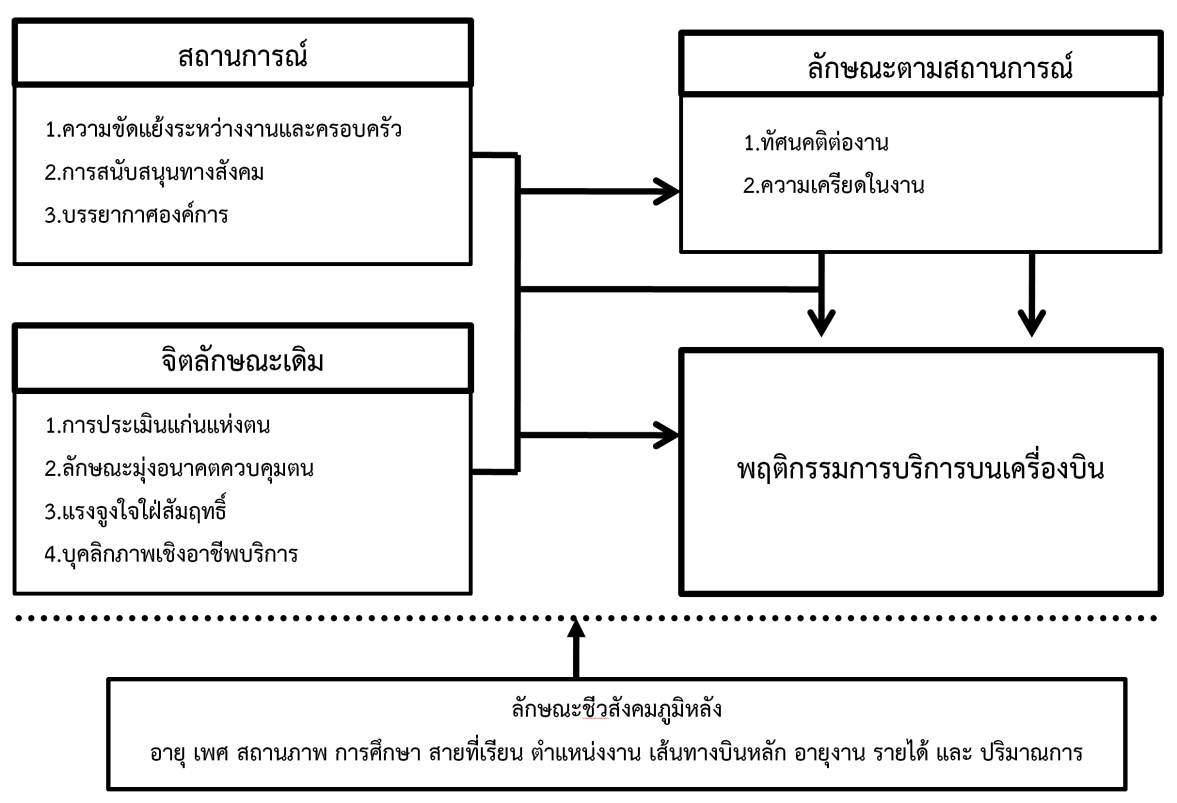
**ปัจจัยเชิงเหตุด้านจิตลักษณะเดิมกับพฤติกรรมการบริการบนเครื่องบิน**

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 หรือ……………………….

ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน (Future Orientation and Self-control) เป็นความสามารถในการมองการณ์ได้ไกลถึงผลดีผลเสียที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และยังมีความสามารถในการบังคับตนให้ดำเนินการไปสู่เป้าหมายได้ (ดวงเดือน พันธุมนาวิน, 2537) ผลการวิจัยแสดงว่า…………………………………

จากการประมวลเอกสาร และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆที่คาดการณ์ไว้ และสามารถกำหนดเป็นสมมติฐานได้ว่า "ตัวแปรชุดที่ 3 ประกอบด้วยชุดตัวทำนายที่ 1 กลุ่มสถานการณ์และกลุ่มจิตลักษณะเดิม รวม 7 ตัวแปร คือ ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว การสนับสนุนทางสังคม บรรยากาศองค์การ การประเมินแก่นแห่งตน ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และบุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ ตัวทำนายชุดที่ 2 กลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ อีก 2 แปร คือ ทัศนคติต่องาน และความเครียดในงาน รวมเป็น 9 ตัวแปร สามารถทำนายพฤติกรรมการบริการบนเครื่องบินได้มากกว่า ตัวทำนายชุดใดชุดหนึ่ง เพียงลำพังอย่างน้อย 5%" และทำให้สามารถเสนอกรอบแนวความคิดการวิจัยดังภาพประกอบ 1



**ภาพประกอบ 1** แสดงกรอบแนวความคิดการวิจัย

**วิธีการวิจัย**

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 411 คน เป็นเพศชาย 165 คน เพศหญิง 246 คน และอายุเฉลี่ยเท่ากับ 39.10 ปี ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (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 (3x2x2x2x20=480) ทั้งนี้ สามารถเก็บได้ทั้งสิ้นจำนวน 511 คน ส่วนเครื่องมือวัด เป็นแบบวัดชนิดมาตรประเมินรวมค่า โดยแต่ละข้อจะประกอบด้วย 6 ระดับ ตั้งแต่ "จริงที่สุด" ถึง "ไม่จริงเลย" ทำการทดสอบกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวน 100 คน และทำการวิเคราะห์คุณภาพรายข้อของแบบวัดทั้ง 10 ตัวแปร และทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตามรายละเอียดในตาราง 1

**ตาราง 1** ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (ค่า t), ค่า Item-total correlation (ค่า r), ค่าความเชื่อมั่น ของแบบวัด (ค่า α) และ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) (n=100)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ชื่อตัวแปร | จำนวนข้อ | พิสัยค่าt\*\* | พิสัยค่า r | ค่าความ  เชื่อมั่น (α) | การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) | | | | | | | |
| ค่าχ2 | df | p value | RMSEA  (≤0.06) | CFI  (≥0.90) | GFI  (≥0.90) | SRMR  (≤0.08) | AGFI  (≥0.9) |
| 1.พฤติกรรมการบริการบนเครื่องบิน\* | 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 | 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 | 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 | 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 | 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 | 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 | 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 | 2.743 ถึง 9.347 | 0.331 ถึง0.705 | 0.839 | 80.42 | 66 | 0.109 | 0.047 | 0.98 | 0.90 | 0.093 | 0.82 |
| 9.ความเครียดในงาน | 20 | 2.912 ถึง 8.461 | 0.304 ถึง 0.806 | 0.919 | 151.79 | 128 | 0.074 | 0.043 | 0.98 | 0.87 | 0.75 | 0.78 |
| 10.บรรยากาศองค์การ | 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 χ2 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

**แบบวัดกลุ่มตัวแปรจิตลักษณะตามสถานการณ์** ประกอบด้วยตัวแปรสำคัญ 2 ประการ 1) แบบวัดทัศนคติต่องาน หมายถึง ปริมาณการประเมินค่าการมองเห็นประโยชน์ ความรู้สึกพึงพอใจ และการมีความพร้อมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการทำงาน เป็นการวัด 3 องค์ประกอบสำคัญของทัศนคติ ได้แก่…….

**แบบวัดตัวแปรตาม** คือ พฤติกรรมการบริการบนเครื่องบิน หมายถึง การทำงานบนเครื่องบินของพนักงานต้อนรับในองค์ประกอบสำคัญ 2 ด้าน ได้แก่…………

**วิธีเก็บข้อมูล**

แบบวัดในงานวิจัยนี้มีทั้งสิ้น 11 ชุด ได้แจกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เข้ารับการอบรมประจำปี จำนวนห้องละประมาณ 25 คน โดยอธิบายถึงรายละเอียด และ ตอบข้อสงสัยของการทำแบบวัด เพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน เมื่อเสร็จแล้วจึงนำแบบวัดทั้งหมดมาตรวจสอบ เพื่อทำการคัดเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ และนำมาวิเคราะห์ผลทางสถิติต่อไป

**สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิจัยมี 2 ประเภท คือ 1) สถิติสำหรับการหาคุณภาพของแบบวัด ได้แก่ การหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อด้วย t-test การหาความสัมพันธ์รายข้อกับแบบวัด ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) และ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นแบบอัลฟ่า 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) โดยปฎิสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะนำไปสู่การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe'

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

จากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 411 คน พบผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สรุปได้ว่า (ตาราง 2) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับ ทัศนคติต่องาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด เท่ากับ 0.600 ขณะที่………..

**ผลการทำนายพฤติกรรมการบริการบนเครื่องบิน โดยใช้กลุ่มตัวแปรสถานการณ์ จิตลักษณะเดิม และ จิตลักษณะตามสถานการณ์ เป็นตัวทำนาย**

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบถดถอยพหุคูณแบบมาตรฐานและแบบเป็นขั้นโดยมีตัวทำนายชุดที่ 3 คือ การรวมชุดตัวทำนายที่ 1 (สถานการณ์และจิตลักษณะเดิม) รวมกับชุดตัวทำนายที่ 2 (จิตลักษณะตามสถานการณ์) รวมเป็น 9 ตัวแปร (ตาราง 3) ผลการวิเคราะห์ในกลุ่มรวม พบว่า ตัวทำนายทั้ง 9 ตัวแปร สามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการบริการบนเครื่องบินได้ 42.50% โดยมีตัวทำนายสำคัญเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน ทัศนคติต่องาน และ การประเมินแก่นแห่งตน ซึ่งมีสัมประสิทธิ์ถดถอย

**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. ทัศนคติต่องาน | 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. การประเมินแก่นแห่งตน | 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

มาตรฐานตามลำดับ คือ .282, .270, .151 และ .129 และยังพบด้วยว่า กลุ่มที่ตัวทำนายชุดที่ 3 สามารถทำนายได้มากกว่า ตัวทำนายชุดที่ 1 หรือชุดที่ 2 อย่างน้อย 5% เพียงกลุ่มย่อยเดียว คือ กลุ่มเพศหญิง ตัวทำนายตัวที่ 1 คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ตัวที่ 2 คือ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน ตัวที่ 3 คือ การประเมินแก่นแห่งตน และ ตัวที่ 4 คือ ทัศนคติต่องาน

**ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทางของพฤติกรรมการบริการบนเครื่องบิน ตามลักษณะชีวสังคมภูมิหลังที่สำคัญ**

ลักษณะเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะชีวสังคมภูมิหลัง ดังนี้ 1) อายุ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 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 มีพฤติกรรมการบริการบนเครื่องบินมากกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 54.744 และ 51.808 ตามลำดับ) 2) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินในเส้นทางระหว่างทวีปเป็นหลัก มีพฤติกรรมการบริการบนเครื่องบินมากกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินเส้นทางภูมิภาค/ในประเทศเป็นหลัก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 54.279 และ 52.272 ตามลำดับ) และ 3) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุมาก มีพฤติกรรมการบริการบนเครื่องบินมากกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 55.448 และ 51.286 ตามลำดับ

**อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยนี้ พบว่า สนับสนุนสมมติฐานที่ว่า จิตลักษณะ และ สถานการณ์ร่วมกันทำนายพฤติกรรม ได้มากกว่า จิตลักษณะ หรือ สถานการณ์เพียงอย่างเดียว ผลเช่นนี้ปรากฏอย่างชัดเจนเฉพาะในกลุ่มย่อย คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศหญิง โดยมี แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นตัวแปรสำคัญที่สามารถทำนายพฤติกรรมการบริการบนเครื่องบินได้สูงสุดในกลุ่มรวม ผลเช่นนี้สอดคล้องกับ (เช่น อภิรดี โสภาพงศ์, 2547; จุฑารัตน์ กิตติเขมากร, 2553; อังศินันท์ อินทรกำแหง และ วรสรณ์ 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 พฤติกรรมการบริการบนเครื่องบิน มีจิตลักษณะเป็นตัวทำนายสำคัญ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จุฑารัตน์ กิตติเขมากร (2553) ที่พบว่า พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวแปรที่มีอำนาจในการอธิบายความแปรปรวนสูงสุด คือ กลุ่มตัวแปรจิตลักษณะเดิม (38.70%) ดังนั้น ในการจัดการพัฒนาพฤติกรรมการบริการบนเครื่องบิน จึงต้องจัดฝึกอบรมด้านจิตลักษณะมากกว่าด้านสถานการณ์ โดยสามารถจัดการพัฒนาตามลำดับความสำคัญก่อนหลัง ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน ทัศนคติต่องาน และ การประเมินแก่นแห่งตน ขณะที่......................................

อย่างไรก็ตาม การศึกษาครั้งนี้พบข้อจำกัดบางประการ เนื่องจากในช่วงเวลาการเก็บข้อมูล เป็นช่วงที่องค์การกำลังเผชิญกับวิกฤต ผลการดำเนินงานตกต่ำและจำเป็นต้องเข้าสู่แผนการฟื้นฟู องค์การจึงต้องใช้นโยบายต่างๆ เพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่าย ปัญหาเหล่านี้ย่อมอาจกระทบกับกลุ่มตัวอย่างไม่มากก็น้อย อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างได้ประเมินตนเองเพียงอย่างเดียว นอกจากนั้น การศึกษาครั้งนี้เป็นลักษณะเชิงความสัมพันธ์เปรียบเทียบที่แสดงถึงความสัมพันธ์และอิทธิพลระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม แต่ยังไม่ได้มีการพิสูจน์เพื่อยืนยันถึงความเป็นสาเหตุและผลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน ดังนั้น ในโอกาสต่อไปถ้าเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในช่วงสถานการณ์ปกติอาจทำให้ได้ผลการวิจัยที่มีความแตกต่าง และควรพิจารณาการใช้เกณฑ์การวัดอื่นๆเพื่อเปรียบเทียบกัน เช่น ใช้การประเมินจากหัวหน้า หรือ เพื่อนร่วมงาน นอกจากนั้น อาจทำเป็นการวิจัยในระยะที่สอง เพื่อยืนยันความเป็นสาเหตุของปัจจัยต่างๆที่พบในการศึกษานี้ เพื่อใช้ในการกำหนดเป็นนโยบาย และการฝึกอบรมต่อไป

**เอกสารอ้างอิง**

เกรียงศักดิ์ ศรีสมบัติ. (2551). *รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อโรงเรียนและความผูกพันต่อวิชาชีพของครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, บัณฑิตวิทยาลัย.

ดุจเดือน พันธุมนาวิน. (2550). รูปแบบทฎษฎีปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism model) และแนวทางการตั้งสมมติฐานในการวิจัยสาขาจิตพฤติกรรมศาสตร์ในประเทศไทย. *วารสารพัฒนาสังคม, 9*(1), 85-117.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2545). สมองไหลจากระบบราชการไทย. ใน กมลพรรณ แสงมหาชัย (บรรณาธิการ), *วิกฤติอุดมศึกษาของไทยและทางออกของปัญหา*. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย.

Addae, H. M., Parboteeah, K. P. & Davis, E. E. (2006). Organizational commitment and intentions to quit: An examination of the moderating effects of psychological contract breach in Trinidad and Tobago. *International Journal of Organizational Analysis, 14*(3), 225–238. DOI:10.1108/19348830610823419

Allen, D. G., Shore, L. M. & Griffeth, R. W. (2003). The role of perceived organizational support and supportive human resource practices in the turnover process. *Journal of Management, 29*(1), 99–118.

Baotham, S., Hongkhuntod, W. & Rattanajun, S. (2010). The effects of job satisfaction and organizational commitment on voluntary turnover intentions of Thai employees in the new university. *Review of Business Research, 10*(1), 73-82.

**Translated Thai References (ส่วนที่แปลรายการอ้างอิงภาษาไทย)**

Bhanthumnavin, D. (2007). Interactionism model and the hypothesis construction approaches for the psycho-behavioral science research in Thailand. *Social Development Journal, 9*(1), 85-117.

Prasithrathsin, S. (2002). The brain drain from the Thai bureaucracy. In S, Kamolpan (Ed.), *Thailand Crisis of Higher Education and the Solution of Problems*. Bangkok: Ministry of University Affairs.

Srisombut, K. (2008). *A structural equation model of factors affecting school commitment and professional commitment of teachers in northeast.* (Doctoral dissertation). Khon Kaen University, Graduated School.

1. The research report was funded by The Graduate School of Social and Environmental Development, National Institute of Development Administration. [↑](#footnote-ref-2)
2. Crew Resource Management Instructor at Thai Airways International Public Company Limited Email: dinh4242@gmail.com [↑](#footnote-ref-3)
3. Associate Professor at The Graduate School of Social and Environmental Development, National Institute of Development Administration, Email: db719nida@yahoo.com [↑](#footnote-ref-4)
4. รายงานการวิจัย ได้รับทุนจากคณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ [↑](#footnote-ref-5)
5. ครูฝึกการจัดการทรัพยากรการบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) Email: dinh4242@gmail.com [↑](#footnote-ref-6)
6. รองศาสตราจารย์ ประจำคณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ Email: db719nida@yahoo.com [↑](#footnote-ref-7)