

คณะจิตวิทยา

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอายุการทำงานและเพศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) กับคะแนนการมีจิตสำนึกในการให้บริการ

นายวิชรพล แสงสุวรรณ

โครงการทางจิตวิทยานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยา
คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2550

The Association of Work Experience and Gender on Service Mind of Flight Attendants of
the Thai Airways International Public Company Limited.

Mister Watcharapol Saengsuwan

A Senior Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
For the Degree of Bachelor of Science in Psychology
Faculty of Psychology
Chulalongkorn University
Academic Year 2007

4737445638 วัชรพล แสงสุวรรณ: การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอายุการทำงานและเพศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) กับคะแนนการมีจิตสำนึกในการให้บริการ (The Association of Work Experience and Gender on Service Mind of Flight Attendants of the Thai Airways International Public Company Limited)

อ.ที่ปรึกษา: ผศ.ดร. พรรณระพี สุทธิวรรณ, 30 หน้า

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอายุการทำงานและเพศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับคะแนนการมีจิตสำนึกในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) จำนวน 200 คน แบ่งเป็น 4 กลุ่ม กลุ่มละ 50 คน คือ กลุ่มที่ 1 พนักงานชายอายุการทำงานต่ำกว่า 3 ปี กลุ่มที่ 2 พนักงานหญิงอายุการทำงานต่ำกว่า 3 ปี กลุ่มที่ 3 พนักงานชายอายุการทำงานตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป และกลุ่มที่ 4 พนักงานหญิงอายุการทำงานตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป แบบวัดที่ใช้ คือ แบบวัดการมีใจให้บริการของชนัตรา ร่อนพิบูลย์ (2550) ให้ ใช้สถิติ Two-way ANOVA ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 3 ปีมีจิตสำนึกในการให้บริการโดยรวม สูงกว่าผู้ที่มีอายุการทำงานตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F(1,195) = 716.423, p < .05$) แต่ไม่พบความแตกต่างระหว่างเพศ และไม่พบความสัมพันธ์ร่วมระหว่างอายุการทำงานและเพศในการมีจิตสำนึกในการให้บริการโดยรวมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

หลักสูตร วิทยาศาสตร์บัณฑิต
สาขาวิชา จิตวิทยา
ปีการศึกษา 2550

ลายมือชื่อนิติ.....วัชรพล แสงสุวรรณ
ลายมือชื่ออ.ที่ปรึกษา.....

4737445638 Watchapol Saengsuwan: The Association of Work Experience and Gender on Service Mind of Flight Attendants of the Thai Airways International Public Company Limited.

Advisor: Assist. Prof. Panrapee Suttiwan, Ph.D. 30 pp.

The purpose of this study was to investigate the association of work experience and gender on service mind of flight attendants of the Thai Airways International Public Company Limited. Participants were 200 flight attendants, equally divided into 4 groups; Group 1. Fifty air stewards (male) with less than 3 years of work experience, Group 2. Fifty air hostesses (female) with less than 3 years of work experience, Group 3. Fifty air stewards (male) with 3 years and over of work experience, Group Fifty 4. Fifty air hostesses (female) with 3 years and over of work experience. The instrument used in the study was the Service Mind Questionnaire (Chanattra Ronpiboon, 2007). The data was analyzed by Two-way ANOVA.

The results showed that the flight attendants with less than 3 years of work experience had significantly higher scores of total service mind than the ones with 3 years and over of work experience ($F (1,195) = 716.423, p < .05$). The effect of gender and the interaction effect between gender and work experience on service mind were not found in this study.

Program: Bachelor of Science
Field of Study: Psychology
Academic Year 2007

Student's Signature.....*Watchapol Saengsuwan*
Advisor's Signature.....*[Signature]*

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	III
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	IV
สารบัญ.....	V
สารบัญตาราง.....	VI
บทที่	
1. บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
แนวความคิดและการศึกษาที่เกี่ยวข้อง.....	5
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	15
ขอบเขตของการวิจัย.....	15
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	15
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	16
2. วิธีดำเนินการวิจัย.....	17
กลุ่มตัวอย่าง.....	17
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	17
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	18
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	19
4. อภิปรายผลการวิจัย.....	23
5. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	24
รายการอ้างอิง.....	26
ภาคผนวก.....	27

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. แสดงจำนวนและการแบ่งกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ตามเงื่อนไขกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้.....	19
2. แสดงรายละเอียดเรื่องจำนวนเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของกลุ่ม ตัวอย่างอันประกอบไปด้วยอายุ การศึกษา และชั้นที่ทำการบริการ จำแนกตามกลุ่ม.....	19
3. แสดงค่าสถิติจากการประมวลผลข้อมูลที่ได้จากขั้นรวบรวมข้อมูล โดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 15.0 ด้วยค่าสถิติ Two-Way ANOVA.....	20
4. ตาราง 4 แสดงการเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยขององค์ประกอบย่อย แต่ละด้านระหว่างเพศหญิงและเพศชาย.....	20
5. แสดงการเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยขององค์ประกอบย่อยแต่ ละด้านระหว่างกลุ่มที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 3 ปี และ ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป.....	21

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การคมนาคมขนส่งในปัจจุบันเจริญรุดหน้าไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพที่ดีเยี่ยมสำหรับการดำรงชีวิตของมนุษย์ หนึ่งในวิธีของการเดินทางที่ได้รับความนิยมในเรื่องของความรวดเร็ว, ความสะดวกสบาย และมีความปลอดภัยสูงสุดได้แก่การเดินทางทางอากาศหรือการโดยสารเครื่องบินนั่นเอง (Well, 1984) จึงไม่น่าแปลกใจที่ธุรกิจการบินจะเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วตามไปด้วย ในปัจจุบันพบว่ามีสายการบินทั่วโลกทั้งสิ้นไม่ต่ำกว่า 120 สายการบิน (www.icao.int) ณ สนามบินสุวรรณภูมิ สนามบินประจำชาติแห่งใหม่ของประเทศไทย สามารถรองรับการขึ้นลงของอากาศยานได้มากกว่า 76 เที่ยวบินต่อชั่วโมง ซึ่งเป็นเที่ยวบินของสายการบินพาณิชย์ไม่น้อยกว่า 102 สายการบินและให้บริการผู้โดยสารได้มากกว่า 45 ล้านคนต่อปี (www.airportthai.co.th) เนื่องจากความนิยมและกำลังซื้อของผู้โดยสารที่มีต่อการเดินทางด้วยเครื่องบินโดยสารมีสูง ผู้ประกอบการธุรกิจการบินของสายการบินต่าง ๆ จึงพยายามสรรหายุทธวิธีต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ในการจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการสายการบินของตนมากยิ่งขึ้น (Doganis, 2006) หนึ่งในยุทธวิธีเหล่านั้นที่ทุกสายการบินต่างให้ความสำคัญ นอกเหนือจากความทันสมัยของตัวเครื่อง และความสะดวกสบายของชั้นโดยสารแล้ว ได้แก่การให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแบบประทับใจไม่รู้ลืม (Shaw, 1999)

การให้บริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งชายและหญิง หรือที่มักถูกเรียกว่า "แอร์โฮสเตส" และ "สจ๊วต" นั้นจึงกลายเป็นจุดสำคัญที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของผู้โดยสารและความมุ่งหมายใจที่จะกลับมาใช้บริการกับสายการบินเดิมในครั้งถัดไป (พรทิพย์ สาทิสรัตน์, 2548) คุณสมบัติหลักที่พนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่นี้ควรมีได้แก่ ความสามารถในการใช้ภาษาในการสื่อสาร, เรียนรู้สิ่งใหม่ได้เร็ว, ทำงานเป็นทีมได้ดีและมีสุขภาพแข็งแรง (www.thaicabincrew.com) นอกจากนี้คุณสมบัติที่สำคัญมากอีกประการหนึ่งที่จะช่วยสร้างความประทับใจให้กับผู้โดยสารและทำให้บุคคลผู้อยู่ในตำแหน่งหน้าที่นี้ประสบความสำเร็จ มีความสุขทุกครั้งที่ออกปฏิบัติงานได้แก่ การมีใจให้บริการหรือ Service Mind นั่นเอง (ปิโย จันทราภรณ์, 2546)

การมีใจให้บริการหรือ Service Mind นั้นเป็นคุณลักษณะทางจิตวิทยา มีความคงทนผ่านช่วงเวลาและสามารถวัดได้ (McCrae et al., 2000) บุคคลผู้มีใจให้บริการหรือ Service Mind (Service Orientation) สูงมีแนวโน้มที่จะเป็นผู้ชอบช่วยเหลือ ช่างคิด ช่างคำนึงถึงผู้อื่นและยินดีให้ความร่วมมือ (Hogan et al., 1984) ซึ่งเป็นคุณสมบัติสำคัญที่มีอยู่ในตัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคน (สามารถ เกิดผล, 2547) ทั้งยังมีความสำคัญเทียบเท่ากับความสามารถในการควบคุมกำกับตนเอง (Self Monitoring) ที่ลูกเรือทุกคนควรมีด้วยเช่นกัน (www.thaicabincrew.com)

อย่างที่ทราบกันว่าลักษณะงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้นมักได้รับความกดดันสูงทั้งจากปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า, การทำงานบนที่สูงซึ่งมีความดันอากาศผิดปกติอยู่เป็นประจำ, การพักผ่อนนอนหลับที่ผิดเวลาและการทำงานแข่งกับเวลาในเที่ยวบินที่มีเวลาในการทำการบินต่ำมาก สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่นำมาซึ่ง และความเบื่อหน่ายในงาน (ขจิตพรรณ จันทรสาขา, 2547) แต่ด้วยหน้าที่แล้ว พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่สามารถแสดงอาการเบื่อหน่ายหรือระบายความเครียด ความคับข้องใจไปยังผู้โดยสารโดยตรงได้ (พิชญา ฟักกระจ่างดาว, 2547) หากแต่ต้องปรับตัวให้เข้ากับลักษณะงาน และมีความสุขกับทำงานให้ได้มากที่สุด ณ จุดนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่า การที่ต้องประสบกับสาเหตุของความเครียดซึ่งมาจากลักษณะงานอยู่เป็นประจำ เมื่อเวลาผ่านไปหรือเมื่ออายุการทำงานเพิ่มมากขึ้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะมีคุณลักษณะของการมีใจให้บริการเพิ่มขึ้นหรือลดลง อย่างไร โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชายและหญิง จากบริษัทการบินไทยจำกัด(มหาชน) ซึ่งเป็นสายการบินประจำชาติและมีมาตรฐานสากล

ประวัติความเป็นมาของบริษัทการบินไทยจำกัด(มหาชน)

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงคมนาคม ดำเนินกิจการในด้านการบินพาณิชย์ในประเทศ และระหว่างประเทศ ในฐานะสายการบินแห่งชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เป็นรัฐวิสาหกิจของชาติ ที่ดำเนินกิจการแข่งขันกับต่างประเทศ ในธุรกิจการบินโลก และเป็นรัฐวิสาหกิจที่สามารถทำกำไรต่อเนื่องเรื่อยมา ทั้งยังได้รับการยกย่องในด้านต่างๆ ให้อยู่ในระดับสายการบินชั้นนำของโลกเสมอมา

การบินไทยเริ่มก่อตั้งขึ้นโดยการทำสัญญาร่วมทุนระหว่าง บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด กับสายการบินสแกนดิเนเวียน แอร์ไลน์ ซิสเต็ม หรือใช้ชื่อย่อว่า เอส เอ เอส เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม 2502 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินธุรกิจการบินระหว่างประเทศ และได้จดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัด เมื่อวันที่ 29 มีนาคม 2503 ด้วยทุนจดทะเบียน 2 ล้านบาท โดยบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด ถือหุ้นร้อยละ 70 และ เอส. เอ. เอส. ถือหุ้นร้อยละ 30 ของทุนจดทะเบียน ซึ่งในเวลาต่อมาได้มีการเพิ่มทุนอย่างเป็นทางการขึ้นตอนตลอดมาจนถึงวันที่ 30 มีนาคม 2520 เอส. เอ. เอส. ได้โอนหุ้นที่มีอยู่ทั้งหมดให้แก่ บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด และถือเป็นการยกเลิกสัญญาร่วมทุน บริษัท เดินอากาศไทย ได้ซื้อหุ้นทั้งหมดคืนจาก เอส เอ เอส ตามมติ คณะรัฐมนตรี และมอบโอนหุ้นที่ซื้อมาให้กระทรวงการคลัง ดังนั้น การบินไทย จึงเป็นสายการบินของคนไทยอย่างแท้จริง และมี บริษัทเดินอากาศไทยกับกระทรวงการคลัง เป็นผู้ร่วมถือหุ้นต่อมาเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2531 คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้ดำเนินการรวมกิจการการบินภายในประเทศที่ดำเนินการ โดยบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด เข้ากับกิจการของบริษัทฯ เป็นผลให้เงินทุนจดทะเบียนของบริษัทฯ เพิ่มขึ้นเป็น 2,230 ล้านบาท โดยมีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ดังนั้นบริษัทฯ จึงเป็นสายการบินแห่งชาติที่รับผิดชอบกิจการการบินพาณิชย์ ทั้งเส้นทางบินระหว่างประเทศและเส้นทางบินภายในประเทศทั้งหมด และเมื่อวันที่ 25 มิถุนายน 2534 มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินธุรกิจที่สำคัญเกิดขึ้นโดยคณะรัฐมนตรีมีมติให้ดำเนินการดังนี้

1. นำบริษัท ฯ เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
2. เพิ่มทุนจดทะเบียนอีกจำนวน 3,000 ล้านบาท โดยนำหุ้นเพิ่มทุนส่วนแรกจำนวน 100 ล้านหุ้น ในราคาตามมูลค่าหุ้นที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท ออกจัดสรรก่อน
3. ให้จัดหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวน 5 ล้านหุ้น ขายให้พนักงานเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ ในราคาตามมูลค่าหุ้นที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท
4. จัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนส่วนที่เหลืออีกจำนวน 95 ล้านหุ้น เสนอขายประชาชนทั่วไป

ทั้งนี้ มีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อเป็นการระดมทุนจากภาคเอกชน อันจะทำให้การบินไทย มีศักยภาพในการแข่งขันด้านการพาณิชย์ รวมทั้งเป็นการให้ประชาชนและพนักงาน ได้มีส่วนร่วมเป็นเจ้าของสายการบินแห่งชาติด้วย บริษัทฯ เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม 2534 โดยได้ทำการแปลงกำไรสะสมให้เป็นหุ้นเพิ่มทุน ทำให้บริษัทฯ มีทุนจดทะเบียนเป็น 13,000 ล้านบาท และทำการเพิ่มทุนจดทะเบียนใหม่อีกจำนวน 3,000 ล้านบาท รวมเป็นทุนจดทะเบียน 16,000 ล้านบาท เป็นทุนชำระแล้ว 14,000 ล้านบาท โดยกระทรวงการคลังถือหุ้นร้อยละ 79.5 และธนาคารออมสินถือหุ้นร้อยละ 13.4 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 7.1 กระจายสู่นักลงทุนทั่วไป ทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งพนักงานของบริษัทฯ และในวันที่ 20-21 พฤศจิกายน 2546 บริษัทฯ ได้เสนอขายหุ้นสามัญแก่ประชาชนทั่วไปจำนวน 442.75 ล้านหุ้น ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2543 วันที่ 20 สิงหาคม 2545 และวันที่ 16 กันยายน 2546 โดยหุ้นที่เสนอดังกล่าว เป็นหุ้นเพิ่มทุน 285,000,000 หุ้น และหุ้นเดิมของกระทรวงการคลัง 157,750,000 หุ้น โดยเงินที่ได้จากการเสนอขายหุ้นครั้งนี้ บริษัทฯ จะนำไปใช้ในการลงทุนในโครงการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ การปรับปรุงผลิตภัณฑ์บนเครื่องบิน และเป็นเงินทุนหมุนเวียนของบริษัทฯ ตั้งแต่เดือนกันยายน 2547 บริษัทฯ ได้จำหน่ายหุ้นให้กับพนักงานจำนวน 13,896,150 หุ้น ในราคาหุ้นละ 15 บาท ภายใต้โครงการจัดสรรหลักทรัพย์ให้พนักงาน (Employee Securities Option Plan) โดยบริษัทฯ จะยังคงจำหน่ายหุ้นให้กับพนักงานที่ถือใบสำคัญแสดงสิทธิในการซื้อหุ้นภายใต้โครงการดังกล่าวจนกระทั่งสิ้นสุดโครงการในเดือนเมษายน 2549

วิสัยทัศน์ของบริษัทฯ

เป็นสายการบินที่ลูกค้าเลือกเป็นอันดับแรก ให้บริการดีเลิศด้วยเสน่ห์ไทย

ภารกิจของบริษัทฯ

1. ให้บริการขนส่งทางอากาศอย่างครบวงจร ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ โดยใส่ใจในเรื่องความปลอดภัย ความสะดวกสบาย และ การบริการที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อลูกค้า

2. มีการบริหารธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใสด้วยความซื่อสัตย์สุจริตตามแนวทางปฏิบัติที่เป็นสากล และมีผลประกอบการเป็นที่น่าพอใจเพื่อสร้างผลประโยชน์สูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้น
3. สร้างสิ่งแวดล้อมในการทำงานและให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม เพื่อจูงใจให้พนักงานเรียนรู้และทำงานอย่างเต็มศักยภาพ และภูมิใจที่เป็นส่วนร่วมในความสำเร็จของบริษัทฯ
4. มีความรับผิดชอบต่อประเทศชาติ ในฐานะเป็นสายการบินแห่งชาติ

นโยบายของบริษัทฯ

ดำเนินงานในฐานะที่เป็นสายการบินแห่งชาติ เป็นตัวแทนของประเทศไทย ในการดำรงรักษาและเพิ่มพูนสิทธิด้านการบิน ร่วมส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว แสวงหาและเพิ่มพูนรายได้ ทั้งในรูปแบบเงินบาท และเงินตราต่างประเทศ นอกจากนี้ ยังดำเนินการส่งเสริมพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบริษัทฯ ให้มีทักษะ และวิชาชีพที่เป็นมาตรฐานสากล รวมถึงส่งเสริมพัฒนาเทคโนโลยีทุกสาขาที่เกี่ยวข้อง ในการบินพาณิชย์ของโลก ทั้งนี้ บริษัทฯ ยังมุ่งเผยแพร่วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี และเอกลักษณ์ของประเทศไทย สู่สายตาชาวโลกอย่างต่อเนื่อง

ผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงานของการบินไทยมีกำไรต่อเนื่องมาตั้งแต่ปีงบประมาณ 2507/2508 จนถึงปัจจุบัน แม้ว่าธุรกิจการบินเป็นธุรกิจที่ต้องมีการลงทุนและค่าใช้จ่ายที่สูงมาก แต่การบินไทย ก็คงสถานะเป็นสายการบินที่ทำกำไรและผ่านวิกฤติการณ์ ที่กระทบกระเทือนธุรกิจการบินโลกมาด้วยดี และส่งรายได้สู่รัฐ ทั้งในรูปแบบของเงินปันผลภาษีและอื่นๆ ซึ่งในปีงบประมาณ 2547/48 (เริ่มเดือนตุลาคม 2547-สิ้นเดือนกันยายน 2548) มีรายได้จากการดำเนินงาน 162,488 ล้านบาท โดยมีกำไรสุทธิจำนวน 6,777 ล้านบาท โดยมีกำไรสุทธิต่อหุ้นเท่ากับ 4.00 บาท นอกจากผลการดำเนินการด้านกำไร การบินไทยยังได้ชื่อว่าเป็นผู้ร่วมบุกเบิกจุดบินใหม่ๆ จนได้เป็นที่รู้จักกันทั่วโลก เช่น กาฐมาณฑุ เดนปาซาร์ และโกตากีนาบาลู ริเริ่มการบินเส้นทางตรงสู่ยุโรป รวมทั้งเปิดเส้นทางบินใหม่ๆ ในภูมิภาคนี้เพื่อใช้กรุงเทพฯ เป็นศูนย์กลางการบิน และได้ร่วมกำหนดแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติในด้าน กิจการบิน ดำเนินการพัฒนาการบินภายในประเทศ รวมถึงดำเนินการศูนย์ซ่อมเครื่องบิน ลำตัวกว้างจนได้รับความไว้วางใจจากทั่วโลก

จรรยาบรรณของบริษัทฯ

ดำเนินงานหรือประกอบธุรกิจบนพื้นฐานของความเป็นธรรมและจรรยาบรรณตลอดจนปกป้องรักษาผลประโยชน์อันชอบธรรมของบริษัทฯ และตระหนักในคุณค่าของพนักงาน โดยยึดหลักว่าพนักงานทุกคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญและเป็นตัวแทนของบริษัทฯ พนักงานทุกคนจึงมีส่วนร่วม และสนับสนุนความสำเร็จของ

บริษัทฯ

เพื่อบรรลุจุดประสงค์ดังกล่าวบริษัทฯได้กำหนดข้อพึงปฏิบัติต่างๆเพื่อเป็นหลักในการปฏิบัติงาน ของพนักงานทุกระดับรวมทั้งกำหนดจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจโดยทั่วไปดังนี้

1. ปฏิบัติต่อลูกค้าและผู้เกี่ยวข้องทางธุรกิจด้วยความเป็นธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต และรักษามลประโยชน์ของลูกค้าทุกคน
2. ไม่ฝักใฝ่ทางการเมือง โดยวางตัวเป็นกลางเพื่อสร้างประโยชน์ให้สังคมและประเทศชาติ
3. ดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของการแข่งขันที่เป็นธรรม
4. สนับสนุนการใช้ทรัพยากรภายในประเทศอย่างมีประสิทธิภาพโดยคำนึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

แนวความคิดและการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

การมีใจให้บริการ (Service Mind) หรือจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Orientation)

การมีใจให้บริการนั้นไม่ได้มีนิยามที่แน่นอนตายตัว เนื่องจากยังไม่มีผู้ตั้งฤษฎีและอธิบายความหมายของคำ ๆ นี้ไว้อย่างแน่ชัด แต่จากการตีความที่ยึดถือตามค่านิยมของนักวิชาการและนักการตลาดในแวดวงธุรกิจการบริการพอจะทำให้ได้นิยามของ Service Mind ที่เด่นชัดขึ้นซึ่งก็คือการเป็นผู้มีใจมุ่งมั่นในการให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความประทับใจสูงสุด และเป็นการให้บริการที่มากกว่าการร้องขอ หากพิจารณาให้ดีจะพบว่า Service Mind มีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า Service orientation หรือจิตสำนึกในการให้บริการที่ถูกใช้โดยนักวิชาการในการวิจัยงานทางด้านบริการต่าง ๆ

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีใจให้บริการพบว่า นักวิชาการส่วนใหญ่นิยมใช้คำว่า Service Orientation มากกว่า Service Mind ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น เนื่องจาก Service Mind เป็นภาษาพูดที่ใช้ในทางธุรกิจ บทความ หรือ การบรรยายเกี่ยวกับการบริการเสียมากกว่า (ฤกษ์ณ อริยพุทธิพงษ์ และ อานนท์ ศักดิ์วีระวิชัย, 2548)

Service Orientation คือแนวโน้มที่บุคคลจะเป็นผู้ที่ชอบช่วยเหลือ ช่างคิดช่างคำนึงถึงผู้อื่น และยินดีให้ความร่วมมือ (Hogan et al., 1984) Hogan มองว่า Service Orientation เป็นกลุ่มของลักษณะทางบุคลิกภาพ ซึ่งต่างจาก Coote (2000) ที่เสนอว่า Service Orientation มีไขกลุ่มของลักษณะทางบุคลิกภาพ เพราะไม่ได้เน้นที่ปัจเจกบุคคล หากแต่เป็นมุมมองของการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อเหตุการณ์ นโยบายและการปฏิบัติงานขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริการต่างหาก (ฤกษ์ณ อริยพุทธิพงษ์ และ อานนท์ ศักดิ์วีระวิชัย, 2548)

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของการมีใจให้บริการที่ผ่านมา ทำให้เชื่อได้ว่าคุณลักษณะของการมีใจให้บริการหรือจิตสำนึกในการให้บริการนี้มีอยู่จริงและสามารถวัดได้ จึงเป็นที่มาของการพัฒนาแบบวัด

จิตสำนึกในการให้บริการ(Service Orientation) โดยชนัตรา ร่อนพิบูลย์ (2550) ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้นำแบบวัดดังกล่าวมาใช้เป็นเครื่องมือเพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะนำมาทำการพิจารณาอันเกี่ยวข้องกับเรื่อง Service Mind และ Service Orientation โดยตรงเพื่อเป็นการต่อยอดการศึกษาในเรื่องนี้ให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

แม้ว่าคำว่า Service mind และ Service Orientation จะมีรายละเอียดปลีกย่อยที่แตกต่างกันไปบ้าง แต่โดยส่วนตัวของผู้วิจัยนั้น จะถือว่่าคือสิ่งเดียวกันในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ได้มุ่งเน้นที่การวัดความพร้อม ความเต็มใจ และความสม่ำเสมอในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อผู้โดยสารทุกคน และขอให้องค์ประกอบจากคำจำกัดความตามความหมายของผู้พัฒนาแบบวัดที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้เพื่อให้ผลที่ได้จากการใช้เครื่องมือในครั้งนี้ตรงตามจุดประสงค์ที่ต้องการ และเพื่อเป็นการช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพของแบบวัดให้สอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการศึกษามากที่สุด โดยองค์ประกอบจากคำจำกัดความของคำว่า การมีใจให้บริการ หรือจิตสำนึกในการให้บริการแบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบดังนี้

- (1) ความเข้าใจในความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
 - (2) การเสนอบริการที่สร้างความพึงพอใจและความประทับใจของลูกค้า
 - (3) การแสดงกิริยาและพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสม
- (ชนัตรา ร่อนพิบูลย์, 2550)

คุณลักษณะทางจิตวิทยาที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีและมักได้รับการทดสอบนอกเหนือจากการมีจิตสำนึกในการให้บริการ

1. ทฤษฎีการกำกับการแสดงออกของตน

การคัดเลือกบุคคลเข้ารับตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในปัจจุบันนั้น นิยมทำการวัดค่าคะแนนการกำกับการแสดงออกของตนควบคู่ไปกับการวัดจิตสำนึกในการให้บริการ และทัศนคติที่มีต่องานบริการอย่างกว้างขวาง (www.thaicabincrew.com) ฉะนั้นเมื่อกล่าวถึงงานด้านบริการและ Service Mind จึงหลีกเลี่ยงที่จะกล่าวถึงทฤษฎีการกำกับการแสดงออกของตนไม่ได้

กระบวนการกำกับการแสดงออกของตนถูกเสนอขึ้นครั้งแรกโดย Mark Snyder ที่มหาวิทยาลัย แสตนฟอร์ด (Stanford University) (Shaw & Costanzo, 1982 อ้างถึงใน นิตยา รัตนพิชิต, 2534) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับทฤษฎีการทำตนให้เป็นที่ขึ้นชอบ (Ingratiation Theory) และทฤษฎีการจัดการความประทับใจ (Impression Management Theory) เพราะมีรากฐานมาจากทฤษฎีบทบาท (Role Theory) Snyder สนใจศึกษาธรรมชาติของตนเองและพบว่ามนุษย์จะแสดงความแตกต่างระหว่างการปรากฏตัวในที่สาธารณะกับความเป็นตัวตนที่แท้จริง โดยการปรากฏตัวในที่สาธารณะเป็นการแสดงออกทางคำพูดและการกระทำของบุคคล ซึ่งเป็นผลของการจงใจที่จะสร้างภาพพจน์ที่เหมาะสมในสถานการณ์นั้น ๆ ในสังคมซึ่งอาจ

แตกต่างจากตัวตนที่แท้จริงของบุคคล ตัวตนใน 2 กรณีนี้มีความแตกต่างกันและความแตกต่างขึ้นอยู่กับความสามารถหรือแรงจูงใจที่จะควบคุมการแสดงออกของตน (นิตยา รัตนพิชิต, 2534)

Snyder (1997) สรุปว่า แนวคิดทางทฤษฎีเรื่องตัวตน ซึ่งมีผลต่อการกำกับการแสดงออกของตนมี 5 ประเด็นคือ

1. ตัวตนในฐานะความจริงกับนิยาย (Fact vs. Fiction)
2. ตัวตนในฐานะผู้รู้กับสิ่งที่รู้ (Knower vs. Know)
3. ตัวตนในฐานะโครงสร้างกับกระบวนการ (Structure vs. Process)
4. ตัวตนในฐานะเดียวกับหลากหลาย (Single vs. Multiple)
5. ตัวตนในฐานะคงเส้นคงวากับไม่คงเส้นคงวา (Consistency vs. Inconsistency)

การกำกับการแสดงออกของตน มีภาวะสันนิษฐานทางจิตวิทยาสังคม 2 ด้าน คือด้านการสังเกตตนเอง (Self-Observation) และด้านการควบคุมตนเอง (Self-Control) ซึ่งถูกชี้แนะโดยสิ่งชี้แนะด้านความเป็นที่

ต้องการในสังคม (Snyder, 1974) ผู้ที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่างกัน จึงมีลักษณะที่แตกต่างกัน คือ

ผู้ที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง (High Self Monitoring ; HSM) มีลักษณะที่ไวต่อสิ่งชี้แนะด้านบรรทัดฐานของสังคม ต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ และการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเพื่อเป็นแนวทางในการแสดงออกของตนเอง มีการควบคุมภาพพจน์ตนเองตามเหตุการณ์อยู่เสมอ เมื่อประสบกับเหตุการณ์ใหม่ ๆ คนกลุ่มนี้จะสนใจสังเกตดูว่าคนอื่นมีความคิดเห็นกับเหตุการณ์นั้นอย่างไร แล้วแสดงออกตามความต้องการของคนกลุ่มใหญ่ในสังคม (Snyder, 1979) มีทักษะในการเข้าสังคมสูงกว่าคนที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ (Ickes & Bernes, 1977 อ้างถึงใน Fiske & Taylor, 1991) มีความยืดหยุ่นไปตามเหตุการณ์ต่าง ๆ มากกว่า สามารถจดจำเรื่องราวหรือข้อมูลเกี่ยวกับสิ่ง ต่าง ๆ ในสังคมได้มากกว่า เพื่อประกอบการตัดสินใจในการแสดงออกของตน คนที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูงมีทักษะในการแสดงออกทางอารมณ์และมักถูกควบคุมโดยเหตุการณ์ ดังนั้นจึงสามารถแสดงออกได้อย่างเหมาะสมกับเหตุการณ์มากกว่าที่จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่แท้จริงของตน และคนที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง รายงานสาเหตุของการเกิดพฤติกรรมไปที่ปัจจัยภายนอกหรือเหตุการณ์มากกว่า

บุคคลที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำมีลักษณะที่สนใจต่อสิ่งชี้แนะทางสิ่งแวดล้อมน้อย แสดงออกอย่างเป็นตัวของตัวเองมากที่สุดเมื่อพบกับเหตุการณ์ใหม่ ๆ (Snyder, 1979) ไม่ให้ความสำคัญกับบรรยากาศรอบตัวในการแสดงออกมากนัก ไม่สนใจว่าคนอื่นจะประทับใจในการแสดงออกของตนเองอย่างไร มีความคงเส้นคงวาและยึดถือสิ่งต่าง ๆ ตามหลักการเดิมของตนมากกว่าคนที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง มีแนวโน้มที่จะแสดงออกถึงอารมณ์และความรู้สึกของตนโดยไม่ใส่ใจต่อเหตุการณ์หรือสิ่งชี้แนะทางสังคมใด ๆ มีการแสดงออกที่สอดคล้องกับเจตคติของตนมากกว่า มีการระบุสาเหตุการแสดงพฤติกรรมของตนไปที่ปัจจัยภายในมากกว่า

2. พฤติกรรมเอื้อสังคม (Altruism & Prosocial Behavior)

การให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารเป็นหน้าที่หลักของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จึงไม่น่าแปลกใจที่การคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในตำแหน่งนี้มักคัดสรรผู้ที่มีแนวโน้มว่าน่าจะมีลักษณะของการมีพฤติกรรมเอื้อสังคมอยู่ในตัว ซึ่งจะเป็นคุณสมบัติที่ช่วยส่งเสริมการมีใจให้บริการที่เข้มข้นขึ้นไปอีก

มีผู้ให้ความหมายพฤติกรรมเอื้อสังคมไว้หลายคน ดังนี้

มูสเซน และ ไอเซนเบิร์ก (Mussen & Eisenberg, 1977) ได้ริเริ่มนิยามพฤติกรรมเอื้อสังคมว่าเป็นการกระทำที่ตั้งใจที่จะช่วยหรือเป็นประโยชน์กับบุคคลอื่นหรือกลุ่มบุคคลโดยไม่ได้คาดหวังรางวัลภายนอก โดยที่ความเอื้ออาทร (altruism) ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมเอื้อสังคม เพราะพฤติกรรมเอื้อสังคมสามารถสังเกตได้โดยที่มีหรือไม่มีรางวัล ระยะเวลา ไอเซนเบิร์ก และคณะ (Eisenberg & Fabes, 1998) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมเอื้อสังคมโดยรวมเอาการกระทำต่าง ๆ ดังนี้คือการช่วยเหลือ (helping) หมายถึงความพยายามที่จะแบ่งเบาหรือบรรเทาความต้องการของผู้อื่นโดยไม่มีอารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้อง รวมทั้งการช่วยเหลือ ให้ผู้อื่นบรรลุถึงเป้าหมาย ให้ข้อมูลหรือสิ่งของที่ไม่ใช่ของตนเองกับผู้อื่น

การแบ่งปัน (sharing donating) หมายถึงการที่บุคคลยอมสละหรือให้ยืมสิ่งของที่เป็นของตนเอง หรือสิ่งของของตนเองเคยครอบครอง เช่น เครื่องเล่น ของใช้ ของกิน เป็นต้น ให้กับผู้อื่น การปลอบโยน (comforting) หมายถึง ความพยายามที่จะบรรเทาหรือผ่อนคลายความทุกข์ของผู้อื่น การใช้คำพูดหรือการกระทำ เพื่อให้ผู้อื่นคลายความกังวล หรือความไม่สบายใจ เกรสแฮม และ อีเลียท (Gresham & Elliot, 1990) นิยามพฤติกรรมเอื้อสังคมเป็นเรื่องการให้ความร่วมมือ (พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น แบ่งปันวัสดุอุปกรณ์ ปฏิบัติตามกฎระเบียบ) การกล้าแสดงออก (การริเริ่มแสดงพฤติกรรม เช่น การขอข้อมูลข่าวสาร การแนะนำตนเองและการตอบสนองต่อการกระทำของคนอื่น) ความรับผิดชอบ (พฤติกรรมที่แสดงถึงความสามารถที่จะสื่อสารกับผู้อื่น และเคารพในสมบัติหรือการทำงาน) และความเข้าอกเข้าใจ (พฤติกรรมที่แสดงความห่วงใย และคำนึงถึงความรู้สึกและมุมมองของผู้อื่น)

คาร์โล และ แรนดัลล์ (Carlo & Randall, 2002) นิยามพฤติกรรมเอื้อสังคมสำหรับวัยรุ่นตอนปลายว่าเป็นพฤติกรรมที่ตั้งใจทำประโยชน์ให้ผู้อื่น โดยแบ่งออกเป็น 6 ประเภทดังนี้คือ

(1) พฤติกรรมเอื้อสังคมที่เอื้ออาทร (altruism prosocial behaviors) เป็นการช่วยเหลือโดยสมัครใจ ซึ่งได้รับการจูงใจจากการคำนึงถึงความต้องการและสวัสดิภาพของผู้อื่น มักประกอบด้วยความเห็นอกเห็นใจด้วย

(2) พฤติกรรมเอื้อสังคมที่คล้อยตาม (compliant prosocial behaviors) เป็นการช่วยเหลือผู้อื่นเพื่อตอบสนองการขอร้องทั้งที่ใช้วาจาหรือไม่ใช้วาจา

(3) พฤติกรรมเอื้อสังคมทางอารมณ์ (emotional prosocial behaviors) เป็นการช่วยเหลือผู้อื่น

ภายใต้สถานการณ์ที่มีการกระตุ้นทางอารมณ์

(4) พฤติกรรมเชื้อสังคมทางสาธารณะ (public prosocial behaviors) เป็นการช่วยเหลือผู้อื่นที่มาจากแรงจูงใจที่ต้องการยอมรับและยกย่องจากผู้อื่นและต้องการส่งเสริมความมีคุณค่าของตนเอง

(5) พฤติกรรมเชื้อสังคมที่เป็นความลับ (anonymous prosocial behaviors) เป็นการช่วยเหลือผู้อื่นโดยปราศจากความรู้ว่าผู้ที่ได้รับการช่วยเหลือเป็นใคร และมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมนี้เมื่ออยู่ต่อหน้าผู้อื่น

(6) พฤติกรรมเชื้อสังคมที่วิกฤติ (dilemma prosocial behaviors) เป็นการช่วยเหลือผู้อื่นในสถานการณ์ที่วิกฤติหรือฉุกเฉิน

พฤติกรรมเชื้อสังคมได้รับการศึกษาในหลายมุมมองทั้งแนวคิดคุณลักษณะทางจิตใจ (dispositional approach) แนวคิดสถานการณ์ (situational approach) และรูปแบบหลายองค์ประกอบ (multifaceted model) หรือรูปแบบบูรณาการ (integrative model of prosocial behavior) นักวิจัยที่อาศัยแนวคิดคุณลักษณะทางจิตใจเห็นว่าพฤติกรรมเชื้อสังคมเป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพ โดยผู้ที่ศึกษาวิจัยตามแนวนี้ได้กำหนดตัวแปรส่วนบุคคลที่เป็นปัจจัยด้านการรู้คิดและอารมณ์ที่มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเชื้อสังคม ผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า วัยรุ่นมีความเข้าใจสูง มีการใช้เหตุผลจริยธรรมสูง และมีความเห็นอกเห็นใจสูง มีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมเชื้อสังคมสูงตามด้วย (Eisenberg & Fabes, 1998)

สำหรับรูปแบบบูรณาการของพฤติกรรมเชื้อสังคมเห็นว่า พฤติกรรมเชื้อสังคมเป็นผลลัพธ์ของพหุปัจจัยส่วนบุคคลและสถานการณ์ รูปแบบบูรณาการของพฤติกรรมเชื้อสังคมเป็นทั้งกระบวนการการรู้คิดและความรู้สึก เช่นเดียวกับปัจจัยทางบุคลิกภาพ การถ่ายทอดทางสังคม และสถานการณ์ มีส่วนเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเชื้อสังคมของบุคคล โดยเน้นให้เห็นถึงความสำคัญของปฏิสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของบุคคลและวิธีการถ่ายทอดทางสังคมของกลุ่มบุคคลต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชื้อสังคม

นักจิตวิทยาสังคมกลุ่มหนึ่งมีความเชื่อว่าพฤติกรรมช่วยเหลือของมนุษย์นั้นส่วนใหญ่เป็นไปตามทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Social Exchange Theory) กล่าวคือพฤติกรรมมนุษย์เป็นการกระทำเพื่อแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ตอบแทนระหว่างกัน (Thebaut & Kelly, 1959) มนุษย์มีการคำนวณว่าเมื่อช่วยเหลือแล้วผลตอบแทนที่กลับมาสนองตนเองนั้นจะมีค่าอย่างไร ถ้าหากคำนวณแล้วผลตอบแทนมีค่าสูง มนุษย์เราจะยินดีช่วยเหลือมากกว่าเมื่อผลตอบแทนมีค่าทำให้ตนเองเสียหายหรือขาดทุน

อย่างไรก็ตามมีนักจิตวิทยาทั้งหมดจะเชื่อถือตามแนวความคิดของ Social Exchange Theory ไปเสียทั้งหมด นักจิตวิทยาสังคมชื่อแดเนี่ยล แบทสัน (Batson, 1991) เป็นผู้เสนอประเด็นว่าการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นเกิดจากแรงจูงใจที่จะทำดีด้วยใจจริงก็มีเช่นเดียวกันกับการช่วยเหลือผู้อื่นในลักษณะของการคำนวณว่าผลตอบแทนจะมากกว่าการลงทุน เขาอธิบายว่าขึ้นอยู่กับตัวผู้ให้ความช่วยเหลือนั้นมีความเห็นใจ

(Empathy) ผู้ที่เขาจะช่วยเหลือหรือไม่ ถ้าเขาเห็นใจ (Empathy) เขาย่อมที่จะช่วยเหลือโดยไม่หวังผลตอบแทนใด ๆ ทั้งสิ้น แม้ว่าจะต้องลงทุนมากกว่าที่จะได้รับผลตอบแทนกลับมาก็ตาม

Prosocial Behavior คือพฤติกรรมใด ๆ ที่เอื้อประโยชน์ให้เกิดแก่ผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นการแบ่งปันสิ่งต่าง ๆ แก่บุคคลผู้ขาดแคลน, การช่วยให้ผู้ที่ประสบเคราะห์กรรมหรือความเศร้าโศกได้ผ่อนคลายความไม่สบายใจนั้นลง, การให้ความร่วมมือเพื่อให้บุคคลบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ หรือแม้กระทั่งการชมเชยผู้อื่นในความสำเร็จของบุคคลนั้น ๆ ทั้งนี้พฤติกรรมดังที่ได้กล่าวมาต้องเกิดจากความสมัครใจอันปราศจากการหวังผลตอบแทนใด ๆ ของผู้ปฏิบัติ

Altruism คือหลักปฏิบัติเพื่อให้เกิดความสุข, ความสบายทั้งกายและใจแก่บุคคลอื่นโดยจะแสดงออกมาในรูปแบบของพฤติกรรมเอื้อสังคมเช่น การแบ่งปัน, การร่วมมือ และการให้ความช่วยเหลืออันเกิดจากความเต็มใจและมีได้หวังผลตอบแทน (Shaffer, 2005)

การให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารเป็นหน้าที่หลักของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จึงไม่น่าแปลกใจที่การคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในตำแหน่งนี้มักคัดสรรผู้ที่มีแนวโน้มว่าน่าจะมีลักษณะของการมีพฤติกรรมเอื้อสังคมอยู่ในตัว ซึ่งจะเป็นคุณสมบัติที่ช่วยส่งเสริมการมีใจให้บริการที่เข้มข้นขึ้นไปอีก

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ Service Mind และ Service Orientation

John R. Dienhart, Mary B. Gregoire, Ronald G. Downey และ Patrick K. Knight (1992) ทำการศึกษาเรื่องจิตสำนึกในการให้บริการกับพนักงานบริการในร้านอาหารโดยวัตถุประสงค์มุ่งที่การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับจิตสำนึกในการให้บริการของพนักงานและผู้จัดการร้านพิซซา พร้อมทั้งต้องการพิจารณาคุณลักษณะของจิตสำนึกในการให้บริการตามข้อเสนอของ Hogan และคณะ (1984) และ Schneider และคณะ (1980) โดยมีความเชื่อเบื้องต้นที่ว่าจิตสำนึกในการให้บริการต้องแสดงถึงคุณลักษณะของการช่วยเหลือ (Helpful), การเอาใจใส่ (Thoughtful), การเอาอกเอาใจ (Considerate), และการให้ความร่วมมือลูกค้าเป็นอย่างดี (Co-operative) ผลการวิจัยพบว่าจิตสำนึกในการให้บริการขึ้นอยู่กับคุณลักษณะ 3 ประการคือ การสนับสนุนจากองค์กร (Organization Support), การยึดลูกค้าเป็นหลักในการให้บริการ (Customer focus) และการให้บริการภายใต้แรงกดดัน (Service under pressure) นอกจากนี้ยังพบว่าความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction), ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งกับองค์กร (Job Involvement) และความมั่นคงในงาน (Job Security) เป็นคุณสมบัติที่ช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีจิตสำนึกในการให้บริการมากขึ้น

Woo Gon Kim, Jerrold K. Leong และ Yong-Ki Lee (2005) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างจิตสำนึกในการให้บริการซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้านได้แก่ การสนับสนุนจากองค์กร (Organization Support), การยึดลูกค้าเป็นหลักในการให้บริการ (Customer focus) และการให้บริการภายใต้แรงกดดัน (Service under pressure) กับความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction), ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) และความตั้งใจที่จะลาออกจากรางาน (Intention of leaving) ผลการศึกษาพบว่า

- 1) การยึดลูกค้าเป็นหลักในการให้บริการ (Customer focus) มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) แต่มีความสัมพันธ์บวกกับความรู้สึกรักผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)
- 2) การสนับสนุนจากองค์กร (Organization Support) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)
- 3) ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความรู้สึกรักผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจางาน (Intention of leaving)
- 4) ความรู้สึกรักผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจางาน (Intention of leaving)

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการมีใจให้บริการ (Service Mind) และ จิตสำนึกในการให้บริการ (Service Orientation) ไม่ได้หยุดอยู่เพียงในแวดวงการตลาด หรือธุรกิจการบริการเท่านั้น Stephen J. O'Connor, Hanh Q. Trinh และ Richard M. Shewchuk (2000) เชื่อว่าการมีจิตสำนึกในการให้บริการระหว่างแพทย์และคนไข้ เป็นทัศนคติและพฤติกรรมที่ส่งผลให้การมีปฏิสัมพันธ์นั้นมีคุณภาพและเป็นไปในทางที่ดีขึ้น ทั้งยังได้ ทำการศึกษาคุณลักษณะการมีจิตสำนึกในการให้บริการในกลุ่มนักศึกษาแพทย์ ผลการศึกษาพบว่าผู้ที่มี คุณลักษณะการมีจิตสำนึกในการให้บริการสูงเป็นนักศึกษาแพทย์ที่มีอายุสูงกว่าบุคคลอื่น ๆ ในกลุ่ม, เพศหญิง , แต่งงานแล้ว, มุ่งหวังรายได้ในอนาคต และรับรู้ความคาดหวังของคนไข้จากการให้บริการของตน

Bartholomew E. Clark และ Jeanine K. Mount ทำการศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรในกลุ่มของ เภสัชกร โดยมุ่งเน้นที่จะประเมินความมีจิตสำนึกในการให้บริการ เปรียบเทียบระหว่างเภสัชกรฝึกหัด และเภสัชกรที่ประกอบอาชีพแล้ว และศึกษาถึงปัจจัยที่สามารถใช้เป็นตัวทำนายแนวโน้มของการมีจิตสำนึกในการ ให้บริการในอนาคตภายในกลุ่มเภสัชกร ผลการศึกษาพบว่าในสถานที่ฝึกงานที่มีความร่วมมือต่ำจะส่งผลให้ เภสัชกรมีจิตสำนึกในการให้บริการสูงกว่าในสถานที่ฝึกงานที่มีความร่วมมือสูง ส่วนระดับปริญญาของเภสัชกร ไม่สามารถใช้ในการทำนายคุณลักษณะการมีจิตสำนึกในการให้บริการในอนาคตได้

จากงานวิจัยที่ผ่านมาทำให้ทราบว่า ประเด็นเรื่องการมีใจให้บริการ (Service Mind) และ จิตสำนึกใน การให้บริการ (Service Orientation) ได้รับความสนใจอย่างกว้างขวาง ไม่เฉพาะแต่ในธุรกิจการบริการแต่ยัง รวมถึงงานทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ และด้านอื่น ๆ อีกด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

สุระ ศิริมหาวรรณ (2546) ศึกษา การรับรู้ความหมายของคำว่า "ความเกรงใจ" ของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินชาวไทย เพื่อสำรวจการรับรู้ค่านิยมเรื่องความเกรงใจ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ชาวต่างชาติต่อความหมายของคำว่า "ความเกรงใจ" ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย และบทบาท

ของค่านิยมความเกรงใจต่อการปฏิบัติงาน และต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย จำนวน 225 คน และจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติคือ ชาวจีน เกาหลีและญี่ปุ่น รวมจำนวน 120 คน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความหมายของคำว่า "เกรงใจ" ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย และของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ มีการรับรู้ความหมายที่ไม่ตรงกัน กล่าวคือ ความหมายของ "ความเกรงใจ" ตามทัศนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยที่มีผู้ระบุมากที่สุดคือ พฤติกรรมที่แสดงออกเนื่องจากไม่ต้องการรบกวนผู้อื่น ถึงแม้ว่าความคิดกับกระทำนั้นจะไม่สอดคล้องกันก็ตาม โดยต้องแสดงออกมากจะอยู่ในรูปแบบของการเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และไม่แสดงความรู้สึกในด้านลบของตนเองออกมา สำหรับ "ความเกรงใจ" ตามทัศนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติคือ การยิ้มเสมอและไม่บ่น รวมไปถึงการแสดงความคิดเห็นใจผู้อื่นด้วย บทบาทของความเกรงใจจะส่งผลในทางที่ดี สำหรับการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลภายนอก ทำให้เกิดการถ้อยทีถ้อยอาศัยกัน ช่วยลดความขัดแย้งในการทำงาน ช่วยสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ดีขึ้น ช่วยทำให้ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและกับเพื่อนร่วมงานดีขึ้น เป็นต้น แต่ในทางกลับกัน ผลของการวิจัยได้ชี้ให้เห็นว่า ความเกรงใจไม่ได้ส่งผลในทางที่ดีกับบุคคลซึ่งแสดงความเกรงใจ ทำให้รู้สึกอึดอัด ลำบากใจ เมื่อต้องกระทำบางอย่างที่ไม่ตรงกับความต้องการ หรือการที่ต้องทำงานหนักขึ้นเนื่องมาจากความเกรงใจ ไม่กล้าขอความช่วยเหลือ ค่านิยมเรื่องความเกรงใจ มีบทบาทต่อการปฏิบัติงาน และต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างมาก ด้วยลักษณะอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำเป็นต้องให้ความสำคัญอย่างมากต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยเฉพาะการต้องทำงานเป็นทีมอย่างใกล้ชิดกันภายในเนื้อที่การทำงานที่จำกัด

ศรินทิพย์ พวงสอาด (2546) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจด้านสวัสดิการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล เป็นการวิจัยเชิงสำรวจกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็น หัวหน้าและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 365 คน ผลการศึกษาพบว่า

- 1). หัวหน้าและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 30 - 40 ปี โสด การศึกษาระดับปริญญาตรี มีชั่วโมงการทำงานเฉลี่ยต่อเที่ยวบินมากกว่า 8 ชั่วโมง มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท อายุงานระหว่าง 5-10 ปี ปัญหาที่เกิดจากการทำงาน คือ ไม่พอใจรายได้
- 2). สวัสดิการในรูปตัวเงินที่กลุ่มตัวอย่างได้รับและเคยใช้มาก คือ ภาษีเงินได้ สวัสดิการ ในรูปที่ไม่มีตัวเงินที่กลุ่มตัวอย่างได้รับและเคยใช้มาก คือ การลาอุปสมบท ภาพรวมของความพึงพอใจด้าน สวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง จึงควรตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของพนักงาน โดยมีการจัดสวัสดิการที่จำเป็น สวัสดิการเพื่ออำนวยความสะดวก และ สวัสดิการเพื่อเป็นการจูงใจ ตลอดจนควรมีการขยายขอบเขตการจัดสวัสดิการให้ครอบคลุมถึงครอบครัวพนักงาน

3). ความคิดเห็นทั่วไปของพนักงานเกี่ยวกับสวัสดิการ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจสวัสดิการว่ามีความจำเป็นอย่างไร รวมถึงเข้าใจบทบาทของนายจ้างและลูกจ้างที่มีต่อสวัสดิการดี นอกจากนี้พนักงานได้เสนอเกี่ยวกับวิธีการจัดสวัสดิการว่าอาจจัดในรูปแบบสวัสดิการแบบยืดหยุ่นโดยจัดให้มีสวัสดิการหลักและสวัสดิการเสริม เพื่อให้ตรงกับความต้องการจำเป็น ความพึงพอใจ และสอดคล้องกับลักษณะงานของพนักงานมากขึ้น

กิตติพงษ์ เขียวรุ่งโรจน์ (2548) ศึกษาความชุกของความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 403 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 5 ส่วน ได้แก่ แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน แบบทดสอบบุคลิกภาพ แบบสอบถามวัดแรงสนับสนุนทางสังคม และแบบสอบถามความเครียดจากการทำงาน ซึ่งอาจนำไปสู่ภาวะเบื่องาน ผลการวิจัยพบว่า ความชุกของความเครียดจากการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เท่ากับร้อยละ 21.1 ความชุกของภาวะเบื่องานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เท่ากับ ร้อยละ 8.5 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $P < 0.01$ ได้แก่ การมีบุคลิกภาพแบบ อารมณ์อ่อนไหว การมีโรคประจำตัว การใช้ยาหรือสารออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท เหตุการณ์ชีวิตที่ก่อให้เกิดความเครียด ภายใน 3 เดือนที่ผ่านมา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $P < 0.05$ ได้แก่ รายได้ต่อเดือนรายได้ครอบคลุมรายเดือน ฐานะเศรษฐกิจที่พอใช้ และภาวะครอบครัว ปัจจัยการปฏิบัติงานที่มีความเกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $P < 0.01$ ได้แก่ ปริมาณงานที่รับผิดชอบเวลาที่ต้องเสียไปเนื่องจากอุปกรณ์ชำรุด ความมั่นคงของงาน การช่วยเหลือในการทำงาน สามารถปรึกษากับเพื่อนร่วมงานได้ ความช่วยเหลือที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา การแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชา ความยุติธรรมในการเลื่อนขั้นเงินเดือน นโยบายต่างๆ ของบริษัท วันหยุดที่ได้รับต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $P < 0.05$ ได้แก่ ความรู้ความสามารถที่ต้องใช้ในงาน ความเหมาะสมของตารางบิน ปัจจัยทางสังคมที่มีความเกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $P < 0.01$ ได้แก่ การออกกำลังกาย ปัจจัยที่สามารถทำนายความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องาน

ชุตินธร สุตานนท์ (2539) ศึกษาปัจจัยประชากรของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับความพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อศึกษาพฤติกรรมการสื่อสาร ระหว่างหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กับความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 130 คนและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า 1. เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยส่วนใหญ่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ยกเว้น พฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในเรื่องการติดตามงาน ที่

พบว่า เพศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการสื่อสาร และระดับ การศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบิน 2. พฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับความพึง พพอใจในการสื่อสาร และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 3. ความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 4. เพศ อายุ ระยะเวลาทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดย ส่วนใหญ่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงาน ยกเว้นพฤติกรรม การสื่อสารในการรับฟังคำสั่ง ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่พบว่า อายุของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร และพบว่า ระดับการศึกษาของหัวหน้าพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานของ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 5. พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 6. ความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบน เครื่องบินมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการ ทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ณภัทรวรรต บัวทอง (2546) ศึกษาคุณภาพการนอนหลับ สุขภาพจิต และปัจจัยที่เกี่ยวข้องของพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งประเภทของตัวอย่างและมี ระบบ จำนวน 261 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลและ แบบสอบถามปัจจัยด้านการทำงาน แบบสอบถามปัจจัยรบกวนการนอนหลับด้านสิ่งแวดล้อมและกายภาพ แบบประเมินคุณภาพการนอนหลับ PSQI (The Pittsburg Sleep Quality Index) แบบสอบถามอาการนอนไม่ หลับและแบบวัดสุขภาพจิต SCL-90 (Symptom Checklist-90 ผลการศึกษาพบว่า พนักงานต้อนรับบน เครื่องบินมีคุณภาพการนอนหลับไม่ดี 57.9% พบอาการนอนไม่หลับ 60.2% มีปัญหาสุขภาพจิต 18.8% ปัจจัย ที่มีความเกี่ยวข้องกับคุณภาพการนอนหลับ ได้แก่ เพศชาย สถานภาพสมรสโสด ความไม่เพียงพอของรายได้ การลาป่วย การสูบบุหรี่ การดื่มเครื่องดื่มคาเฟอีน การใช้นานอนหลับและสารที่ออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท การ ปฏิบัติงานในเที่ยวบินระยะไกลระหว่างเวลา 12.00-18.00 น ปัญหาการนอนหลับจากการปฏิบัติงานใน เที่ยวบินระยะไกล ในเส้นทางขากลับจากทวีปยุโรป และทวีปออสเตรเลีย ปัจจัยรบกวนการนอนหลับด้าน สิ่งแวดล้อมและกายภาพ จากแสงสว่างที่บ้าน ความหิวที่บ้าน ความกระหายน้ำที่บ้านและโรงแรม และปัญหา สุขภาพจิตทั้ง 9 ด้าน โดยคุณภาพการนอนหลับมีความสัมพันธ์กับปัญหาสุขภาพจิตทั้ง 9 ด้าน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01-0.05 ปัจจัยที่สามารถให้พยากรณ์คุณภาพการนอนหลับได้อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ได้แก่ การดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ความวิตกกังวล ความรู้สึกไม่เป็นมิตร ความหนาวเย็นที่โรงแรม ความไม่เพียงพอของรายได้

Ching-Fu Chen (2006) ทำการศึกษาผลกระทบของความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) และความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ที่มีต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากรางาน (Turnover Intentions) ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ Chen เลือกกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินซึ่งเป็นสายการบินสัญชาติไต้หวัน ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) และความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) แสดงความสัมพันธ์ทางลบต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากรางาน (Turnover Intentions) ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ส่วนค่าจ้างหรือเงินเดือน นั้นสามารถใช้เป็นตัวทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากรางาน (Turnover Intentions) ได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอายุการทำงาน และเพศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับคะแนนการมีจิตสำนึกในการให้บริการ

ขอบเขตของการวิจัย

ผลการวิจัยครอบคลุมคุณลักษณะของการมีจิตสำนึกในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชายและหญิง สัญชาติไทยที่อายุการทำงานต่างกัน

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

การมีใจให้บริการและจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind & Service Orientation) หมายถึงความเข้าใจในความต้องการและความคาดหวังของผู้โดยสาร (Need and Expectation) เพื่อเสนอบริการ (Service Delivery) ที่สร้างความพึงพอใจและความประทับใจแก่ผู้โดยสาร (Passenger's Satisfaction) โดยการแสดงกิริยาและพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสม (Behavior) ซึ่งการศึกษานี้ผู้วิจัยเลือกใช้แบบวัดซึ่งได้รับการพัฒนาโดยชนัตรา ร่อนพิบูลย์ (2550) อันมีพื้นฐานมาจากแนวคิดของ Lytle et al. (1998) และกฤษณ์ อริยะพุทธิพงษ์ และอานนท์ ศักดิ์วีระวิทย์ (2548) ประกอบด้วย 9 องค์ประกอบดังนี้

1. ความเข้าใจในความต้องการและความคาดหวังของผู้โดยสาร หมายถึงการศึกษาและทำความเข้าใจในความต้องการและความคาดหวังของผู้โดยสารโดยให้ความสำคัญกับรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อสามารถนำเสนอได้ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้โดยสาร
2. การเสนอบริการที่มีคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับผู้โดยสาร หมายถึงการเสนอบริการที่ตรงความต้องการและเกินการคาดหวังของผู้โดยสาร ซึ่งสามารถสร้างความพึงพอใจและความประทับใจจากการใช้บริการดังกล่าว ทำให้ผู้โดยสารปรารถนาที่จะกลับมาใช้บริการอีกในภายหลัง

3. การแสดงกิริยาและพฤติกรรมในการให้บริการได้อย่างเหมาะสม หมายถึงลักษณะการแสดงกิริยาท่าทาง พฤติกรรม การแต่งการ รวมถึงการแสดงออกทางอารมณ์ที่เหมาะสมในงานบริการ
4. การใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อการให้บริการที่มีคุณค่าและดีเยี่ยม หมายถึงการศึกษาเรียนรู้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ใหม่ ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการบริการที่มีคุณภาพ
5. การป้องกันและแก้ไขความผิดพลาดในการบริการ หมายถึง การเรียนรู้ถึงความผิดพลาด และการวิเคราะห์หาสาเหตุของความผิดพลาดที่เกิดขึ้น เพื่อหาแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดซ้ำอีก รวมถึงการแก้ไขปัญหาเมื่อมีความผิดพลาดเกิดขึ้น
6. การฝึกอบรมทักษะการให้บริการที่ดี หมายถึงการสนใจเข้าร่วมการฝึกอบรมและสัมมนาต่าง ๆ รวมถึงการค้นคว้าหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานของตน เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น
7. การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและทักษะในการเข้าสังคม หมายถึงการมีบุคลิกภาพที่สามารถเข้ากับผู้อื่นได้ง่ายและเรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมในสังคมได้ดี
8. การมีความมั่นคงทางอารมณ์และควบคุมตนเองได้ หมายถึงการมีบุคลิกภาพที่สามารถควบคุมความรู้สึกและอารมณ์ได้ดีภายใต้สถานการณ์หรือความกดดันจากสิ่งรอบตัว
9. การเป็นมิตร เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และขอความช่วยเหลือผู้อื่น หมายถึงการมีบุคลิกภาพที่ขอความช่วยเหลือผู้อื่น มีน้ำใจ ใจกว้าง และเป็นมิตรกับผู้อื่น

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หมายถึง ผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการผู้โดยสารบนเครื่องบินเพศชายและหญิง เน้นการให้บริการด้านการอำนวยความสะดวกต่างๆตลอดการเดินทางบนเครื่องบิน ให้การดูแลความปลอดภัยขณะโดยสารเครื่องบิน ให้บริการข้อมูลในการเดินทาง รวมถึงการบริการอาหารและเครื่องดื่มระหว่างเที่ยวบินด้วย ในงานวิจัยนี้กลุ่มตัวอย่างได้แก่พนักงานต้อนรับจากบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ทั้งสิ้น 200 คน ทำการบินในชั้นประหยัด ซึ่งแบ่งกลุ่มตามเพศและอายุในการทำงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงแนวโน้มการเพิ่มขึ้น-ลดลง ของคุณลักษณะการมีใจให้บริการ/จิตสำนึกในการให้บริการ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสัญชาติไทยเมื่ออายุการทำงานมากขึ้น
2. เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพพนักงานในการให้บริการแก่องค์กรที่เกี่ยวข้อง
3. ส่งเสริมให้มีการค้นคว้า วิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะการมีใจให้บริการ/จิตสำนึกในการให้บริการชัดเจนมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวนทั้งสิ้น 200 คนจากการบินไทย (บริษัทการบินไทยจำกัดมหาชน, Thai Airways International Public Company Limited) ทำการบินประจำในชั้นประหยัด (Economy Class) แบ่งกลุ่มตามเพศและอายุการทำงานดังนี้

1. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชายที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 3 ปี จำนวน 50 คน
2. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศหญิงที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 3 ปี จำนวน 50 คน
3. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชายที่มีอายุการทำงานตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป จำนวน 50 คน
4. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศหญิงที่มีอายุการทำงานตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป จำนวน 50 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบวัดการมีใจให้บริการ (Service Mind Test) ของชนิดรา ร่อนพิบูลย์ (2550) ในฉบับที่สมบูรณ์แล้ว มีการปรับปรุงแก้ไขให้เหลือเพียง 8 องค์ประกอบ บรรยายด้วย 50 ข้อกระทง ค่า Cronbach alpha เท่ากับ .91 สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 54.36 ได้แก่

- 1) ความใส่ใจในรายละเอียดและความต้องการของผู้รับบริการ บรรยายด้วย 4 ข้อกระทง ค่า alpha = .78
- 2) การแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการให้บริการด้วยความมั่นคงทางอารมณ์และความอดทนอดกลั้น บรรยายด้วย 8 ข้อกระทงค่า alpha = .87
- 3) การใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อการบริการที่ดี บรรยายด้วย 8 ข้อกระทง ค่า alpha = .85
- 4) การป้องกันและแก้ไขข้อผิดพลาดในการบริการ บรรยายด้วย 8 ข้อกระทง ค่า alpha = .79
- 5) การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและทักษะในการเข้าสังคม บรรยายด้วย 8 ข้อกระทง ค่า alpha = .87
- 6) ความสนใจและการพัฒนาตนเองในด้านทักษะการให้บริการ บรรยายด้วย 4 ข้อกระทงค่า alpha = .90
- 7) ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และขอความช่วยเหลือผู้อื่น บรรยายด้วย 5 ข้อกระทง

ค่า $\alpha = .69$

8) ความเป็นมิตรและมีน้ำใจต่อผู้อื่น บรรยายด้วย 5 ข้อกระทงค่า $\alpha = .73$

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามให้บริษัทของกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง และขอความร่วมมือบริษัทของกลุ่มตัวอย่างแจกจ่ายแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ และเก็บกลับคืนเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลภายหลังจากที่กลุ่มตัวอย่างได้ตอบแบบสอบถามจนครบถ้วนแล้ว แต่จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีดังกล่าว ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์ไม่ครบตามจำนวนที่ต้องการ จึงได้ขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามานั่งพักผ่อน ใน Crew lounge ให้ช่วยตอบแบบสอบถามให้จนครบถ้วนตามจำนวนที่ต้องการ

บทที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการมีทั้งหมด 4 กลุ่ม ดังที่ได้ตั้งเงื่อนไขไว้ในตอนแรก ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนและการแบ่งกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามเงื่อนไขกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

		อายุการทำงาน	
		ต่ำกว่า 3 ปี	3 ปี ขึ้นไป
เพศ	ชาย	แอร์สจ๊วต 50 คน (กลุ่ม 1)	แอร์สจ๊วต 50 คน (กลุ่ม 3)
	หญิง	แอร์โฮสเตส 50 คน (กลุ่ม 2)	แอร์โฮสเตส 50 คน (กลุ่ม 4)

กลุ่มตัวอย่างโดยรวมมีอายุตั้งแต่ 22-45 ปี มีอายุเฉลี่ย 29.81 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และปริญญาโท ทำการบริการในชั้นประหยัด (Y Class หรือ Economy Class) ชั้นธุรกิจ (J Class หรือ Business Class) และชั้นหนึ่ง (F Class หรือ First Class) โดยรายละเอียดเรื่องจำนวนดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 แสดงรายละเอียดเรื่องจำนวนเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างอันประกอบไปด้วยอายุ การศึกษา และชั้นที่ทำการบริการ จำแนกตามกลุ่ม

	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 3	กลุ่มที่ 4
อายุ	23 - 29 ปี M = 25.50 ปี	22 - 26 ปี M = 24.14 ปี	26 - 44 ปี M = 35.16	27 - 45 ปี M = 34.44
การศึกษา	ปริญญาตรี 50 คน	ปริญญาตรี 50 คน	ปริญญาตรี 44 คน ปริญญาโท 6 คน	ปริญญาตรี 45 คน ปริญญาโท 5 คน
ชั้นที่ทำการบริการ	ชั้นประหยัด 50 คน	ชั้นประหยัด 50 คน	ชั้นประหยัด 32 คน ชั้นธุรกิจ 17 คน ชั้นหนึ่ง 1 คน	ชั้นประหยัด 22 คน ชั้นธุรกิจ 22 คน ชั้นหนึ่ง 6 คน

คะแนนการมีจิตสำนึกในการให้บริการโดยรวมของแต่ละบุคคลที่ได้จากชั้นรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติ Two-Way ANOVA ในการวิเคราะห์ข้อมูล และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 15.0 พบว่า

1. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 3 ปีมีจิตสำนึกในการให้บริการโดยรวม สูงกว่าผู้ที่มีอายุการทำงานตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < .05$
 2. ไม่พบความแตกต่างระหว่างเพศ ในการมีจิตสำนึกในการให้บริการโดยรวมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
 3. ไม่พบความสัมพันธ์ร่วมระหว่างอายุการทำงานและเพศ ในการมีจิตสำนึกในการให้บริการโดยรวมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
- ค่าสถิติที่ได้ ดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 แสดงค่าสถิติจากการประมวลผลข้อมูลที่ได้จากชั้นรวบรวมข้อมูล โดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 15.0 ด้วยค่าสถิติ Two-Way ANOVA

ตัวแปรในการวิจัย	df	F	p.
เพศ	1	.621	.432
อายุการทำงาน	1	716.423*	.000
เพศ X อายุการทำงาน	1	3.674	.057

* $P < .05$

เพื่อให้เห็นถึงความชัดเจน และรายละเอียดมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามองค์ประกอบย่อยทั้ง 8 ด้านของแบบวัด เปรียบเทียบในเพศ และอายุการทำงาน ได้ผลดังนี้

ตาราง 4 แสดงการเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยขององค์ประกอบย่อยแต่ละด้านระหว่างเพศหญิงและเพศชาย

องค์ประกอบต่าง ๆ	เพศ		คะแนนเต็ม	F
	ชาย	หญิง		
ด้านที่ 1 ความใส่ใจในรายละเอียดและความต้องการของผู้รับบริการ	14.96	15.24	20	1.409

ด้านที่ 2 การแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการให้บริการด้วยความมั่นคงทางอารมณ์และความอดทนอดกลั้น	28.00	27.87	40	0.134
ด้านที่ 3 การใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อการบริการที่ดี	19.42	18.39	40	2.807
ด้านที่ 4 การป้องกันและแก้ไขความผิดพลาดในการบริการ	29.70	30.07	40	1.297
ด้านที่ 5 การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและทักษะในการเข้าสังคม	29.22	29.60	40	1.403
ด้านที่ 6 ความสนใจและการพัฒนาตนเองในด้านทักษะการให้บริการ	15.31	15.18	20	0.326
ด้านที่ 7 ความเชื่อเพื่อเผื่อแผ่และชอบช่วยเหลือผู้อื่น	17.30	18.31	25	13.925*
ด้านที่ 8 ความเป็นมิตรและมีน้ำใจต่อผู้อื่น	18.62	19.14	25	5.299
รวม	172.53	173.8	250	0.621

* $P < .05$

ตาราง 5 แสดงการเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยขององค์ประกอบย่อยแต่ละด้านระหว่างกลุ่มที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 3 ปี และ ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป

องค์ประกอบต่าง ๆ	อายุการทำงาน		คะแนนเต็ม	F
	ต่ำกว่า 3 ปี	3 ปีขึ้นไป		
ด้านที่ 1 ความใส่ใจในรายละเอียดและความต้องการของผู้รับบริการ	16.92	13.28	20	238.127*
ด้านที่ 2 การแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการให้บริการด้วยความมั่นคงทางอารมณ์และความอดทนอดกลั้น	32.23	23.64	40	584.078*
ด้านที่ 3 การใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อการบริการที่ดี	21.91	15.90	40	95.568*
ด้านที่ 4 การป้องกันและแก้ไขความผิดพลาดในการบริการ	33.06	26.71	40	382.026*
ด้านที่ 5 การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและทักษะในการเข้าสังคม	32.92	25.90	40	478.811*

ด้านที่ 6 ความสนใจและการพัฒนาตนเองในด้านทักษะการให้บริการ	17.40	13.09	20	358.203*
ด้านที่ 7 ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และชอบช่วยเหลือผู้อื่น	19.29	16.32	25	120.407*
ด้านที่ 8 ความเป็นมิตรและมีน้ำใจต่อผู้อื่น	21.01	16.75	25	355.665*
รวม	194.74	151.59	250	716.423*

* $p < .05$

จากตาราง 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศหญิงมีจิตสำนึกในการให้บริการสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชายในองค์ประกอบย่อยด้านที่ 7 ด้านเดียว คือความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และชอบช่วยเหลือผู้อื่น ส่วนในด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างระหว่างเพศในการมีจิตสำนึกในการให้บริการ

และ จากตาราง 5 พบว่าอายุการทำงานมีผลต่อการมีจิตสำนึกในการให้บริการในกลุ่มตัวอย่างทุกองค์ประกอบย่อย โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 3 ปี มีจิตสำนึกในการให้บริการมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงานตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป

บทที่ 4

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยที่พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 3 ปี มีจิตสำนึกในการให้บริการโดยรวมสูงกว่าผู้ที่มีอายุการทำงานมากกว่า 3 ปี นั้นผู้วิจัยได้พยายามหาข้อมูลจากงานวิจัยที่ผ่านมาเพื่อนำมาเป็นเหตุผลสนับสนุนในการอธิบายผลการวิจัยดังกล่าว แต่ไม่พบงานวิจัยก่อนหน้าที่ทำการศึกษาในเรื่องนี้ ผู้วิจัยจึงได้ไปทำการขอสัมภาษณ์พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้ที่มีอายุการทำงานเกิน 3 ปี จำนวน 5 คน เพศชาย 2 คน และเพศหญิง 3 คน ถึงความคิดเห็นที่มีต่อผลการวิจัย

จากการสัมภาษณ์ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้ง 5 คน รายงานว่าตนไม่ได้ละเอียดหน้าที่ หรือทำงานอย่างบกพร่องลงแต่ประการใด ในทางตรงกันข้าม กลับจัดการความเครียดได้ดีขึ้น และสามารถปรับตัวเข้ากับสภาวะแวดล้อมที่มีความกดดันทางอารมณ์ได้ดี แต่ก็ยอมรับว่ารู้สึกเบื่อกับความจำเจของลักษณะงาน และในความรู้สึกส่วนลึกแล้วก็อยากอยู่ฉลองกับครอบครัวในช่วงเทศกาลหรือวันหยุด รวมทั้งยังรู้สึกว่าสุขภาพเสื่อมโทรมลงเรื่อย ๆ เมื่อเป็นเช่นนี้ผลของความเปลี่ยนแปลงเรื่องการมีจิตสำนึกในการให้บริการจึงเปลี่ยนแปลงไป และแสดงออกให้ทราบได้ทางแบบวัด แต่คุณภาพในการปฏิบัติงานไม่ได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม

การมีจิตสำนึกในการให้บริการเป็นคุณลักษณะทางจิตวิทยา อยู่ภายใต้จิตใจของบุคคลไม่สามารถสังเกตเห็นได้โดยตรง โดยทั่วไปจึงนิยมวัดผ่านผลของการปฏิบัติงานหรือ Performance โดยมีความเชื่อพื้นฐานที่ว่าเมื่อบุคคลมีคุณลักษณะจิตสำนึกในการให้บริการสูง ย่อมจะแสดงออกซึ่งการให้บริการที่เปี่ยมไปด้วยคุณภาพอย่างเต็มใจและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้สูงสุด แต่จากผลของการวิจัยในครั้งนี้และการสัมภาษณ์ในภายหลังพบว่าแม้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุการทำงานมากขึ้นจะมีจิตสำนึกในการให้บริการน้อยลง แต่คุณภาพในการปฏิบัติงานไม่ได้เปลี่ยนแปลงไปในทางลดลง เนื่องจากมีประสบการณ์ในการทำงานสูง สามารถจัดการกับปัญหาเฉพาะหน้าต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ทุกรูปแบบ ฉะนั้นบุคคลจึงไม่รู้สึกถึงความเปลี่ยนแปลงในการทำงานของตน

การวิจัยในครั้งนี้แม้จะพบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 3 ปี มีจิตสำนึกในการให้บริการโดยรวมสูงกว่าผู้ที่มีอายุการทำงานมากกว่า 3 ปี แต่ในความแตกต่างนี้ไม่ได้หมายความว่าอายุการทำงานที่มากขึ้นจะเป็นสาเหตุที่ทำให้จิตสำนึกในการให้บริการต่ำลง อาจเนื่องมาจากสาเหตุอื่น ๆ ก็เป็นไปได้ เช่น บุคคลที่ทำงานนานขึ้นบางคนแต่งงานมีครอบครัว มีภาระมากขึ้น อยากใช้เวลาอยู่กับครอบครัว แต่เมื่อลักษณะงานไม่เอื้ออำนวย จึงอาจมีความรู้สึกในทางลบต่อลักษณะงานมากขึ้นอีกทั้งการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาแบบ Cross-sectional study จึงยังอาจมีปัจจัยอื่น ๆ อีกมากมายที่เป็นสาเหตุทำให้จิตสำนึกในการให้บริการพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุการทำงานมากกว่า 3 ปี ลดลง ซึ่งเป็นที่น่าสนใจในการศึกษาต่อไป

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอายุการทำงาน และเพศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับคะแนนการมีจิตสำนึกในการให้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ใช้แบบวัดการมีใจให้บริการ (Service Mind Test) ของชนิดรา ร่อนพิบูลย์ (2550) ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ บรรยายด้วย 50 ข้อกระทง ค่า Chronbach alpha เท่ากับ .91 สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 54.36 แจกให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ซึ่งเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวนทั้งสิ้น 200 คนจากการบินไทย (บริษัทการบินไทยจำกัดมหาชน, Thai Airways International Public Company Limited) ทำการบินประจำในชั้นประหยัด (Economy Class) แบ่งกลุ่มตามเพศและอายุการทำงานดังนี้
 - 1) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชายที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 3 ปี จำนวน 50 คน
 - 2) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศหญิงที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 3 ปี จำนวน 50 คน
 - 3) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชายที่มีอายุการทำงานตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป จำนวน 50 คน
 - 4) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศหญิงที่มีอายุการทำงานตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป จำนวน 50 คน
2. เก็บรวบรวมแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำมาวิเคราะห์ผลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ศึกษาลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพบว่ากลุ่มตัวอย่างโดยรวมมีอายุตั้งแต่ 22-45 ปี มีอายุเฉลี่ย 29.81 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และปริญญาโท ทำการบินบริการในชั้นประหยัด (Y Class หรือ Economy Class) ชั้นธุรกิจ (J Class หรือ Business Class) และชั้นหนึ่ง (F Class หรือ First Class)
2. ผู้วิจัยเลือกใช้ สถิติ Two-Way ANOVA ในการวิเคราะห์ข้อมูล คะแนนการมีจิตสำนึกในการให้บริการโดยรวมของแต่ละบุคคลที่ได้จากชั้นรวบรวมข้อมูล และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 15.0
3. ผู้วิจัยเลือกใช้ สถิติ Two-Way ANOVA ในการวิเคราะห์ข้อมูล คะแนนการมีจิตสำนึกในการให้บริการแยกตามองค์ประกอบย่อย 8 องค์ประกอบและประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 15.0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 3 ปีมีจิตสำนึกในการให้บริการโดยรวม สูงกว่าผู้ที่มีอายุการทำงานตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < .05$
2. ไม่พบความแตกต่างระหว่างเพศ ในการมีจิตสำนึกในการให้บริการโดยรวมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
3. ไม่พบความสัมพันธ์ร่วมระหว่างอายุการทำงานและเพศ ในการมีจิตสำนึกในการให้บริการโดยรวมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ควรศึกษาหาสาเหตุที่แท้จริงที่ทำให้จิตสำนึกในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินลดต่ำลงเมื่ออายุการทำงานมากขึ้น
2. หากเป็นไปได้ควรออกแบบการวิจัยให้เป็นแบบ Longitudinal Study เพื่อควบคุมผลกระทบจากตัวแปรแทรกซ้อนต่าง ๆ

รายการอ้างอิง

- Brady & Cronin (2001) M.K. Brady and J.J. Cronin. Customer orientation: Effects on customer service perceptions and outcome behaviors, *Journal Service Research* 3 (2001), pp. 241–251.
- Chen & Chang (2005) F.Y. Chen and Y.H. Chang, Examining airline service quality from a process perspective, *Journal of Air Transport Management* 11 (2005), pp. 79–87.
- Chathoth (2007) P.K. Chathoth. The impact of information technology on hotel operations, service management and transaction costs: A conceptual framework for full-service hotel firms, *International Journal of Hospitality Management* 26 (2007), pp. 395–408.
- Chow, Lo, Sha, & Hong (2006) H.S. Chow, W.C. Lo, Z. Sha and J. Hong, The impact of developmental experience, empowerment, and organizational support on catering service staff performance, *International Journal of Hospitality Management* 25 (2006), pp. 478–495.
- Crosby, Evans, & Cowles (1990) L.A. Crosby, K.R. Evans and D. Cowles, Relationship quality in services selling: An interpersonal influence perspective, *Journal of Marketing* 54 (1990), pp. 68–81.
- Doganis (2001) R. Doganis, *The airline business in the twenty-first century*, Routledge, New York (2001).
- Driver (2001) J.C. Driver, Airline marketing in regulatory context, *Marketing Intelligence and Planning* 19 (2001), pp. 125–131.
- Gilbert & Wong (2003) D. Gilbert and R.K.C. Wong, Passenger expectations and airline services: A Hong Kong based study, *Tourism Management* 24 (2003), pp. 519–532.
- Jarach (2002) D. Jarach, The digitalization of market relationships in the airline business: The impact and prospects of e-business, *Journal of Air Transport Management* 8 (2002), pp. 115–120.
- Kotler, Bowen, & Makens (1996) P. Kotler, J. Bowen and J. Makens, *Marketing for hospitality and tourism*, Prentice-Hall, Upper Saddle River, New Jersey (1996).
- Maxham (2001) J.G. Maxham III, Service recovery's influence on consumer satisfaction, positive word-of-mouth, and purchase intentions, *Journal of Business Research* 54 (2001), pp. 11–24.

ภาคผนวก

มาตรฐานสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการ

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบ

ส่วนที่ 2 มาตรฐานลักษณะของบุคคล

แบบสอบถามชุดนี้ไม่มีข้อใดถูกหรือผิด เป็นการประเมินลักษณะของบุคคลโดยทั่วไป โปรดตอบแบบสอบถามชุดนี้ทุกข้อตามความเป็นจริง และตรงกับตัวคุณมากที่สุด ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะถูกเก็บเป็นความลับและนำไปใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ลงใน หรือ เติมข้อความในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริง

1. อายุ.....ปี
2. เพศ ชาย
 หญิง
3. สถานภาพสมรส
 โสด
 สมรส
4. ระดับการศึกษา
 ต่ำกว่าปริญญาตรี
 ปริญญาตรี
 ปริญญาโท
 สูงกว่าปริญญาโท
5. ประสบการณ์การทำงาน.....ปี.....เดือน
6. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน.....

ส่วนที่ 2 มาตรฐานวัดลักษณะของบุคคล

มาตรฐานวัดลักษณะของบุคคลมีลักษณะเป็นมาตรฐานประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

มากที่สุด หมายถึง ตรงกับพฤติกรรมหรือลักษณะของคุณมากที่สุด

มาก หมายถึง ตรงกับพฤติกรรมหรือลักษณะของคุณมาก

ปานกลาง หมายถึง ตรงกับพฤติกรรมหรือลักษณะของคุณปานกลาง

น้อย หมายถึง ตรงกับพฤติกรรมหรือลักษณะของคุณน้อย

น้อยที่สุด หมายถึง ตรงกับพฤติกรรมหรือลักษณะของคุณน้อยที่สุด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องที่ ตรงกับพฤติกรรมหรือลักษณะของคุณ

ข้อความ	ตรงกับพฤติกรรมหรือลักษณะของคุณ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. คุณคำนึงถึงรายละเอียดเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่สำคัญซึ่งคนอื่นมักหลงลืม	5	4	3	2	1
2. แม้จะเหนื่อย คุณยังคงข้มยิ้มแจ่มใสและร่าเริงได้	5	4	3	2	1
3. คุณใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงานและในชีวิตประจำวัน	5	4	3	2	1
4. คุณกำหนดระดับมาตรฐานและคุณภาพของงานที่คุณทำด้วยตนเอง	5	4	3	2	1
5. คุณมีเพื่อนหลายกลุ่ม	5	4	3	2	1
6. คุณชอบทำงานบริการ	5	4	3	2	1
7. คุณยินดีให้เงินช่วยเหลือกับคนที่ขาดแคลน	5	4	3	2	1
8. คุณสุภาพอ่อนน้อมเมื่อพูดคุยกับผู้ใหญ่	5	4	3	2	1
9. คุณสังเกตและจดจำรายละเอียดของสิ่งต่าง ๆ รอบตัวได้ดี	5	4	3	2	1
10. คุณมีความมอดทนสูง	5	4	3	2	1
11. คุณนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ	5	4	3	2	1
12. เมื่อเกิดปัญหา คุณศึกษาและวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาก่อนการแก้ไขปัญหาทุกครั้ง	5	4	3	2	1
13. คุณนัดพบเพื่อนฝูงเพื่อทำกิจกรรมร่วมกัน	5	4	3	2	1
14. คุณสนใจงานด้านบริการ	5	4	3	2	1
15. คุณชอบชื่อของฝากเพื่อน	5	4	3	2	1
16. คุณเป็นคนใจกว้างกับเพื่อนฝูงและคนรู้จัก	5	4	3	2	1
17. คุณใส่ใจและจดจำรายละเอียดเล็ก ๆ น้อย ๆ เกี่ยวกับบุคคลใกล้เคียงได้ดี	5	4	3	2	1
18. คุณอดทนต่อความจู้จี้จุกจิกของคนอื่นได้ดี	5	4	3	2	1
19. คุณคิดค้นวิธีการใหม่ ๆ ในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ	5	4	3	2	1
20. คุณวิเคราะห์ความผิดพลาดที่คุณเคยทำในอดีต	5	4	3	2	1
21. คุณสนุกกับการพบปะผู้คน	5	4	3	2	1

ข้อความ	ตรงกับพฤติกรรมหรือลักษณะของคุณ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
22. คุณสนุกกับการทำงานบริการ	5	4	3	2	1
23. คุณชอบทำบุญ	5	4	3	2	1
24. คุณใส่ใจต่อความรู้สึกของเพื่อน	5	4	3	2	1
25. คุณมักจะทำให้เพื่อนประหลาดใจที่คุณจดจำรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับพวกเขาได้	5	4	3	2	1
26. คุณเป็นคนใจเย็นในการแก้ไขปัญหา	5	4	3	2	1
27. คุณศึกษาและพัฒนาความรู้ด้านคอมพิวเตอร์อยู่เสมอ	5	4	3	2	1
28. เมื่อเกิดปัญหา คุณแก้ไขปัญหามองเฉพาะหน้าด้วยตนเองก่อนแล้วจึงค้นหาสาเหตุของปัญหาเพื่อป้องกันในระยะยาวต่อไป	5	4	3	2	1
29. คุณได้เพื่อนใหม่ ๆ จากการพบปะกันในสังคม	5	4	3	2	1
30. คุณพัฒนาทักษะการให้บริการอยู่เสมอ	5	4	3	2	1
31. คุณบริจาคสิ่งของเงินทองให้คนยากไร้	5	4	3	2	1
32. คุณยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตรกับคนที่มาขอความช่วยเหลือ	5	4	3	2	1
33. คุณรักษาสีหน้าทำทางได้ดีแม้ว่าคุณไม่พอใจ	5	4	3	2	1
34. คุณติดตามข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ทั้งในด้านการทำงานและในชีวิตประจำวัน	5	4	3	2	1
35. เมื่อเกิดปัญหาคุณพยายามแก้ไขปัญหาย่างเต็มที่	5	4	3	2	1
36. คุณสามารถพูดคุยกับคนที่เพิ่งพบกันได้	5	4	3	2	1
37. คุณเลี้ยงข้าวเพื่อนเป็นประจำ	5	4	3	2	1
38. เมื่อเพื่อนทำงานไม่ทันแล้วขอให้คุณช่วย คุณยินดีให้ความช่วยเหลือ	5	4	3	2	1
39. คุณเก็บอารมณ์ได้ดี	5	4	3	2	1
40. คุณใช้อุปกรณ์สำนักงานทุกชนิดได้อย่างคล่องแคล่ว	5	4	3	2	1
41. เมื่อเกิดความผิดพลาด คุณจะศึกษาหรือวิเคราะห์ความผิดพลาดนั้น ๆ	5	4	3	2	1
42. คุณไปงานสังสรรค์หรืองานสังคมต่าง ๆ อยู่เสมอ	5	4	3	2	1
43. คุณใจเย็นไม่หงุดหงิดง่าย	5	4	3	2	1
44. คุณเรียนรู้ระบบต่าง ๆ และเทคโนโลยีใหม่ได้อย่างรวดเร็ว	5	4	3	2	1
45. คุณวางแผนและเตรียมการต่าง ๆ ล่วงหน้าเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น	5	4	3	2	1
46. คุณรู้จักคนมากมาย	5	4	3	2	1
47. คุณอดทนต่อการถูกตำหนิหรือถูกต่อว่า	5	4	3	2	1
48. คุณใช้อินเตอร์เน็ตทั้งในเรื่องการทำงาน และในชีวิตประจำวัน	5	4	3	2	1
49. คุณสังเกตวิธีการทำงานที่ดีของเพื่อนเพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานของ คุณ	5	4	3	2	1
50. คุณรู้จักคนใหม่ ๆ อยู่เสมอ	5	4	3	2	1