

**การนำหลักธรรมสังคหัตถุมมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการบริการ
: กรณีศึกษาบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
Applying Social Solidarity for Service Career Development
: Case Study Thai Airways International Public Company Limited
Kasem Bundit University's Students**

ภาคภูมิ พันปี¹, พนิดา ชื่นชม², กนกวรรณ จันจัน³, และรติยา อายุเจริญ⁴

¹สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

^{2,4}สาขาวิชาการจัดการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

³สาขาวิชาธุรกิจการบิน สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

ผู้นำเสนอผลงาน E-mail: pakpoomp_tg@hotmail.com

Kanokwan.jan@kbu.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการนำหลักธรรมสังคหัตถุมมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการนำหลักธรรมสังคหัตถุม มาใช้ในการพัฒนาการบริการ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านเพศ ด้านอายุ และด้านตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำหลักธรรมสังคหัตถุมมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการบริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สรุปได้ว่า 1) การที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนำหลักธรรมสังคหัตถุมมาใช้ในการบริการทำให้พนักงานมีลักษณะเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ขอบช่วยเหลือผู้อื่น เป็นมิตรต่อทั้งเพื่อนร่วมงานและผู้โดยสาร มีการใช้คำพูดที่สุภาพอ่อนหวาน ไม่พูดบดเบือนจากความจริง มีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อส่วนรวม มีความเสมอต้นเสมอปลาย ให้บริการตามมาตรฐาน เกิดความเสมอภาคเท่าเทียมกันต่อผู้โดยสารทุกคน 2) พนักงานที่อาวุโสและอยู่ในระดับหัวหน้างานจะมีการนำหลักธรรมสังคหัตถุมมาใช้ในการให้บริการสูงกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าและอยู่ในตำแหน่งพนักงานทั่วไป

ข้อเสนอแนะในงานวิจัย คือ ควรจัดอบรมการนำหลักธรรมที่สอดคล้องกับการบริหารจัดการพนักงานในองค์กรมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้พนักงานเป็นผู้มีคุณธรรมและจริยธรรมในการให้บริการ

คำสำคัญ: พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สังคหัตถุม

บทนำ

อุตสาหกรรมการบิน เป็นอุตสาหกรรมภาคการบริการ (Service Industry) ที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจโลกในการขนส่งผู้โดยสารจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่ง ทั้งผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อธุรกิจ เพื่อการทำงาน เพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการศึกษา ซึ่งมีความเชื่อมโยงส่งเสริมกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การขนส่งทางอากาศยังมีความสอดคล้องไปสู่ธุรกิจต้นน้ำหลายประเภทประกอบด้วย 1) การจัดการธุรกิจการบิน ได้แก่ การจำหน่ายบัตรโดยสาร การจัดการบริการท่องเที่ยว การเชื่อมโยงกับอุตสาหกรรมโรงแรม 2) การดำเนินการด้านท่าอากาศยาน ได้แก่ การจัดตารางเวลาบิน และการวางแผนการบิน รวมทั้งการตรวจคนเข้าเมืองศุลกากรและการรักษาความปลอดภัย 3) การให้บริการภาคพื้นดิน ได้แก่ การบริการเชื้อเพลิงอากาศยาน การบำรุงรักษาอากาศยาน การบริการสัมภาระสินค้า การทำความสะอาด อาหาร สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้โดยสาร (เท็ดกูมิ, 2560)

อุตสาหกรรมการบินในปัจจุบันนี้ อยู่ในช่วงระยะเวลาที่มีการแข่งขันสูง เนื่องด้วยเป็นอุตสาหกรรมภาคการบริการที่มีขนาดใหญ่และมีมูลค่าที่เพิ่มขึ้นตลอดเวลา จากสถิติที่ผ่านมา มีการคาดการณ์มูลค่าที่เกิดจากการบินทั่วโลก (World annual RPK: Revenue Passenger Kilometers) เติบโตเฉลี่ยที่ร้อยละ 4.7 ต่อปี (จากปี ค.ศ. 2012-2032) และจะเพิ่มขึ้นเป็นสองเท่าในทุก 15 ปี จากปี ค.ศ. 1980 โดยคาดการณ์ไว้ว่าจำนวนผู้โดยสารต่อปีในเที่ยวบินประจำทั่วโลกจะเพิ่มขึ้นเป็นสองเท่า คือ จาก 2.7 พันล้านคน ในปีพ.ศ. 2554 เป็น 6 พันล้านคนในปีพ.ศ. 2573 และจำนวนเที่ยวบินถูกประเมินว่าจะเพิ่มขึ้นจาก 30 ล้านเที่ยวบิน เป็น 60 ล้านเที่ยวบิน ภายในอีก 20 ปี (เว็บไซต์บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด, 2556) จากการเติบโตอย่างต่อเนื่องในอุตสาหกรรมการบินดังกล่าว ส่งผลให้สายการบินทั้งที่ให้บริการแบบเต็มรูปแบบและสายการบินต้นทุนต่ำต่างปรับกลยุทธ์เพื่อรองรับการแข่งขันกับคู่แข่ง โดยการสร้างจุดเด่นเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าของตนอย่างเต็มประสิทธิภาพ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญที่ไม่อาจมองข้ามได้ ดังที่สมิต สัจฉกร (2543) ให้ความหมายของคำว่า “การบริการ” ว่าหมายถึง การปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่าง ๆ ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่กล่าวถึงคือ การกระทำที่เชื่อมโยงด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกขานขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน (ณัฐจักร, 2555: 104) หลายสายการบินจึงให้ความสำคัญและมุ่งเน้นที่จะให้การบริการที่เป็นเลิศเพื่อดึงดูดให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อ ๆ ไป โดยที่หลายสายการบินมุ่งเน้นการพัฒนาการให้บริการ ดังเช่น การที่สายการบินเอมิเรตส์ที่สร้างจุดแข็งด้านการให้บริการด้วยการติดตั้งบาร์ให้บริการเครื่องดื่มแก่ผู้โดยสาร และยังสร้างจุดเด่นด้วยการมีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากทั่วโลกคอยให้การบริการช่วยเหลือผู้โดยสารในแต่ละเที่ยวบิน

การบริการจะเป็นเลิศได้นั้นประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานในแต่ละส่วนเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะพัฒนาองค์กร จึงต้องอาศัยทรัพยากรบุคคลที่มีความสามารถ มีการประสานงานอย่างมีคุณภาพ ร่วมมือ ร่วมใจและปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานที่ต้องมีการเกี่ยวข้องโดยตรงกับลูกค้าอย่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ยศวีจัน, 2558) ที่เปรียบเสมือนภาพลักษณ์ของสายการบินที่จะให้การต้อนรับดูแลลูกค้าเพื่อให้เกิดความประทับใจสูงสุด ต้องมีพื้นฐานความเข้าใจเรื่องบริการ มีความอดทน ใสใจ เข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตน และมีใจรักงานบริการที่ต้องดูแลเอาใจใส่ผู้อื่น (น้ำเพชร อยู่สกุล อ้างถึงในธรรมา, 2558) หลายสายการบินพยายามสร้างจุดเด่นในเรื่องนี้ด้วยการอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ไม่ว่าจะเป็นด้านบุคลิกภาพของพนักงาน มีการออกแบบเครื่องแต่งกายที่เป็นเอกลักษณ์เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านการดูแลความปลอดภัยทั้งกับผู้โดยสารและเพื่อนร่วมงาน และด้านการบริการที่มีคุณภาพ หากพูดถึงความแตกต่างทางธุรกิจ บางครั้งอาจจะมองว่าธุรกิจแตกต่างกันด้วยตัวเครื่องบินหรือเรื่องของรายได้เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่อันที่จริงแล้วความแตกต่างของธุรกิจนั้นขึ้นอยู่กับกรอบงานและบุคลากรเป็นสำคัญด้วย เห็นได้ชัดจากธุรกิจสายการบิน แม้จะมีเครื่องบินที่เหมือนกัน แต่เนื่องด้วยแนวคิดธุรกิจที่แตกต่างกัน จึงทำให้การออกแบบงานและการบริหารคนแตกต่างกันไป ก่อให้เกิดเป็นจุดขายที่แตกต่างกันของแต่ละสายการบิน ซึ่งทุกเงื่อนไขนั้นมีทั้งข้อดีและข้อเสีย ขึ้นอยู่กับว่าแต่ละสายการบินเน้นในด้านใด โดยองค์กรต่าง ๆ จำเป็นต้องค้นหาจุดหลักในการแข่งขันของตนแล้วออกแบบโครงสร้างงานและโครงสร้างคนให้มีความสอดคล้องกัน เพื่อให้ตนเองสามารถสร้างข้อได้เปรียบทางธุรกิจในสนามแข่งขันที่รุนแรงในปัจจุบันได้

หลายสายการบินสร้างเอกลักษณ์การให้บริการแก่ผู้โดยสารโดยนำหลักการต่าง ๆ ที่เป็นสากลมาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างจุดยืนและความแข็งแกร่งให้กับสายการบินของตน (พีซนัธ, 2560) โดยมีพนักงานส่วนหน้าเป็นเสมือนตัวแทนในการถ่ายทอดภาพลักษณ์ที่เป็นเอกลักษณ์เหล่านี้ไปยังผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการสายการบิน ดังเช่นการที่สายการบินไทย มีการสร้างเอกลักษณ์ของความเป็นไทยในด้านต่าง ๆ อาทิ อาหารไทย เครื่องดื่มต้อนรับแบบไทย รวมถึงการบริการแบบไทย นั่นคือการไหว้ กล่าวสวัสดิ์ และกล่าวขอบคุณ รวมถึงการสวมใส่ชุดไทยประยุกต์ในการให้บริการบนเครื่องบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นต้น การสืบสาน และส่งผ่านทางวัฒนธรรมถูกนำมาประยุกต์ใช้ในส่วนของการผลิตภัณฑและการให้บริการ (บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อ้างถึงใน ฉัตรชัย กองกุล, 2559) ในส่วนของการให้บริการนั้น แต่ละสายการบินมีคู่มือปฏิบัติที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคนจะต้องปฏิบัติตามเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการแก่ผู้โดยสารอย่างสูงสุด การอบรมทั้งด้านการบริการ ด้านความปลอดภัย รวมถึงการอยู่ร่วมกันในองค์กรที่หล่อหลอมกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กรจึงเป็นสิ่งจำเป็นขั้นพื้นฐานที่พนักงานทุกคนพึงรับทราบและปฏิบัติตาม เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจและประสานงานได้อย่างดีมีประสิทธิภาพของทุกฝ่ายและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรร่วมกัน

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นสายการบินแห่งชาติ สังกัดกระทรวงคมนาคม ที่ดำเนินธุรกิจด้านการบินพาณิชย์ทั้งภายในและระหว่างประเทศ โดยมีวิสัยทัศน์ของบริษัทที่ว่า “เป็นสายการบินที่ลูกค้าเลือกอันดับแรก ให้บริการดีเลิศด้วยเสน่ห์ไทย” (เว็บไซต์บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน), 2561) จากวิสัยทัศน์ดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าบริษัทต้องการที่จะเป็นสายการบินตัวเลือกแรกที่ใช้บริการนี้ถึงเมื่อมีการเดินทาง ดังนั้นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บรรลุวิสัยทัศน์ที่บริษัทตั้งไว้ นอกจากนี้ บริษัทยังมีความจำเป็นจะต้องตรวจสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดเพื่อกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป

การบริหารงานตามแบบทฤษฎีตะวันตกมาประยุกต์ใช้กับองค์กรหลาย ๆ องค์กรไม่เพียงแต่ธุรกิจสายการบินเท่านั้น ซึ่งเป็นการสร้างสิ่งตอบแทนหรือเงื่อนไขขึ้นมาในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการ เป็นต้น โดยทฤษฎีตามแบบตะวันตกนั้นมุ่งเน้นให้พนักงานปฏิบัติงานเพราะต้องการสิ่งตอบแทนมากกว่าการปฏิบัติงานเพื่อเกิดประโยชน์กับตนเอง ส่วนรวมและองค์กร ในปัจจุบันพุทธศาสตร์ถือเป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในการนำหลักธรรมคำสอนมาประยุกต์ใช้ในการบริหารองค์กร (กัลยา, 2554) ดังเช่น หลักสาราณียธรรม เพื่อให้พนักงานทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี หลักกถากรรมธรรม เพื่อให้พนักงานรู้จักรับผิดชอบตนเอง พึ่งพาตนเองได้ ไม่สร้างปัญหาและเป็นภาระแก่หมู่คณะ หรือแม้แต่การนำหลักอานาปานสติ และโพชฌงค์มาทดลองในการทำการร่อนลงของนักบินเพื่อเป็นการสร้างความสงบและมีสติตั้งมั่นในการทำการร่อนลง (กมล, 2555)

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้นเป็นอาชีพที่มีลักษณะงานที่ต้องมีการประสานงานกับหลายฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นการประสานงานกับนักบิน เจ้าหน้าที่ภาคพื้นดิน ผู้โดยสาร การนำหลักธรรมที่เป็นเรื่องการประสานกันของหมู่คณะ อันได้แก่หลักสังคหวัตถุ 4 มาประยุกต์ใช้ในอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงเป็นเรื่องที่ผู้ศึกษาให้ความสนใจที่จะศึกษา เพราะนอกจากความรู้ความสามารถพื้นฐานที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินพึงมีแล้ว พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคนยังมีคุณธรรมศีลธรรมและจริยธรรมอันดีเพื่อประโยชน์ และความสุขทั้งต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงานและต่อองค์กร (เทียรพชร, 2553) โดยจะนำมาซึ่งความสามัคคี รักใคร่ปรองดองต่อกันภายในหมู่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพราะการปฏิบัติงานบนเครื่องบินต้องอาศัยการปฏิบัติงานแบบกลุ่ม ที่ต้องร่วมมือกันให้งานในแต่ละเที่ยวบินสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี สายการบินหลายสายพยายามที่จะปรับกลยุทธ์เพื่อให้พนักงานมีความรัก สามัคคีและมีการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้โดยสาร ซึ่งก็มีกลยุทธ์ในการบริหารจัดการแตกต่างกันไป การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาสนใจศึกษาการนำหลักธรรมสังคหวัตถุมาประยุกต์ใช้ในอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยศึกษาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย

ระเบียบวิธีการศึกษาวิจัย

ผู้ศึกษาได้ทำการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีรายละเอียดดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 5,764 คน (รายงานประจำปี, 2561) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้หลักการคำนวณจากสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, อ้างถึงใน เยาวเรศ, 2551) ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณจากสูตรของทาโร ยามาเน่ เท่ากับ 374 คน แต่ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้น (Questionnaire) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาครั้งนี้ โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี หลักการมาประกอบสร้างแบบสอบถาม ซึ่งมีคำถามทั้งสิ้น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ และตำแหน่งหน้าที่ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 การปฏิบัติงานตามหลักธรรมสังคหวัตถุเป็นแบบเลือกตอบจำนวน 44 ข้อ

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อให้แบบสอบถามมีคุณภาพ ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามใน 2 ด้าน คือ ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และหาความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยดำเนินการดังนี้

1. การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยต่าง ๆ ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องด้านโครงสร้างเนื้อหาภาษาที่ใช้มีความถูกต้องสมบูรณ์ พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไขให้แบบสอบถามมีความชัดเจนและครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยให้มีความเที่ยงตรงมากขึ้น โดยหาค่าดัชนีความพ้องระหว่างข้อคำถามนิยามศัพท์เฉพาะ ซึ่งค่า IOC (Index of item-Objective Congruence) ในแบบสอบถามมีค่ามากกว่า 0.5 ทุกข้อ

2. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ไปทำการทดสอบ (Pre-test) กับพนักงานต้อนรับของสายการบินและนำข้อมูลที่ได้ไปทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยวิธีวัดความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) ตามวิธีของ Cronbach's Alpha โดยค่าอัลฟา (α) ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของแบบสอบถามเท่ากับ 0.852

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาคั้งนี้ใช้เวลาประมาณ 6 เดือน ในการเก็บข้อมูลจาก 2 แหล่งดังนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ข้อมูลส่วนนี้ได้จากการเก็บข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้ศึกษาทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำหลักธรรมสังคหวัตถุมาประยุกต์ใช้ในอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับหลักธรรมสังคหวัตถุ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รวมถึง แนวคิดเกี่ยวกับรุ่นอายุ (Generation) เพื่อนำมาประกอบการกำหนดแนวทางในการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล

การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ประกอบด้วย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive) ประกอบด้วยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percent)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติวิเคราะห์ค่า t-test (Independent Sample t-test) และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) พร้อมวิเคราะห์รายคู่โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) (กัลยา, 2545)

สรุปผลการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ทำการสรุปผลการศึกษาจากแบบสอบถาม โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 40 – 54 ปี รองลงมาคืออายุระหว่าง 21 – 39 ปี และมีอายุมากกว่า 55 ปีขึ้นไป ตามลำดับ โดยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่ มีตำแหน่งหน้าที่ Air Steward/Air Hostess และรองลงมามีตำแหน่งหน้าที่ Air Purser/In-flight Manager

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อความ พบว่า

2.1 เรื่องทาน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความอึดอ้อมใจที่ได้บริจาคเงินหรือสิ่งของแก่ทั้งผู้ด้อยโอกาส และช่วยเหลือผู้ประสบภัยในกรณีเกิดภัยพิบัติต่าง ๆ อีกทั้งยังมีกรมอบเงินเพื่อช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่เจ็บป่วยด้วย

2.2 เรื่องปิยวาจา พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการกล่าวสรรเสริญหรือชื่นชมผู้อื่นทั้งต่อหน้าและลับหลังด้วยความจริงใจ อีกทั้งมีการเลือกพูดกับผู้อื่นในเวลาที่เหมาะสมและไม่กล่าวคำพูดที่เป็นการทำให้อีกฝ่ายโกรธหรือเสียใจ

2.3 เรื่องอติถจริยา พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินพร้อมที่จะปรับตัวเข้ากับผู้อื่น และแสดงออกถึงการมีน้ำใจเพื่อสร้างความประทับใจแก่เพื่อนร่วมงานและผู้โดยสาร อีกทั้งยังปฏิบัติตามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อให้ทุกเที่ยวบินราบรื่นแม้จะรู้สึกเหน็ดเหนื่อยก็ตาม

2.4 เรื่องสมานัตตา พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้ความเคารพเพื่อนร่วมงานรุ่นพี่เสมอ แม้เพื่อนร่วมงานท่านนั้นจะมีอายุเท่ากันหรือน้อยกว่าก็ตาม อีกทั้งยังพร้อมที่จะให้ออกาสผู้อื่นในการปรับปรุงตัว ให้อภัยเมื่อผู้อื่นทำผิดพลาด และมีความเต็มใจในการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการแก้ไขปัญหาบนเที่ยวบินอยู่เสมอ

กล่าวโดยสรุป พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีการนำหลักธรรมสังคหวัตถุ ทั้ง 4 หัวข้อ ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อติถจริยา และสมานัตตา มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการบริการ เพราะนอกจากความรู้ความสามารถพื้นฐานที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินพึงมีแล้ว พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคนพึงมีคุณธรรม ศีลธรรมและจริยธรรมอันดีเพื่อประโยชน์ และความสุขทั้งต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงานและต่อองค์กร (เทียรพชร, 2553) โดยจะนำมาซึ่งความสามัคคี รักใคร่ปรองดองต่อกันภายในหมู่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพราะการปฏิบัติงานบนเครื่องบินต้องอาศัยการปฏิบัติงานแบบกลุ่ม ที่ต้องร่วมมือกันให้งานในแต่ละเที่ยวบินสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

3. การเปรียบเทียบความแตกต่างของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำหลักธรรมสังคหวัตถุมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการบริการแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำหลักธรรมสังคหวัตถุมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการบริการแตกต่างกัน จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ และตำแหน่งหน้าที่ พบว่า

3.1 เพศ

1) เรื่องทาน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศหญิงจะมีการนำหลักธรรมเรื่องทานมาประยุกต์ใช้แตกต่างจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชาย โดยนำมาใช้ในด้านบริจาคเงินหรือสิ่งของแก่ผู้อื่น และการแนะนำแพทย์หรือสถานพยาบาลให้กับเพื่อนร่วมงานที่เจ็บป่วย

สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้สึกอึดอ้อมใจที่ได้บริจาคเงินหรือสิ่งของแก่ผู้อื่น การแนะนำแพทย์หรือสถานพยาบาลที่เหมาะสมรวมถึงการไปเยี่ยมเพื่อนร่วมงานที่เจ็บป่วย การอาสาติดต่อธุรกรรมของบริษัทแทนผู้ป่วยหรือญาติผู้ป่วย การแนะนำสิ่งที่ถูกต้องให้ผู้อื่น และการให้อภัยผู้อื่นเสมอแม้จะทำให้เกิดความเสียหายแก่ตนเองก็ตาม เพศที่ต่างกันมีการนำหลักธรรมมาใช้ไม่แตกต่างกัน

2) เรื่องปิยวาจา พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศหญิงมีการนำหลักธรรมเรื่องปิยวาจาไปประยุกต์ใช้แตกต่างจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชาย โดยมีคำพูดที่ไม่ยุ่งยากทำให้เพื่อนร่วมงานเกิดความสามัคคีกันในองค์กร เลือกพูดแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่พูดโกหกหลอกลวงเกินความเป็นจริง ไม่พูดคำหยาบ คำลามก รวมถึงคำที่เน้นไปในทางปมด้อยของผู้อื่น ทั้งนี้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศหญิงยังมีการกล่าวข้อเสียหรือข้อบกพร่องของผู้อื่นลับหลังน้อยกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชาย

สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพูดสุภาพกันคนทุกชนชาติ การเลือกเวลาที่เหมาะสมในการพูดกับผู้อื่น การกล่าวสรรเสริญหรือชื่นชมผู้อื่นทั้งต่อหน้าและลับหลัง และการคิดแล้วพูดออกมาโดยไม่คำนึงถึงความเหมาะสมนั้น เพศที่ต่างกันมีการนำหลักธรรมมาใช้ไม่แตกต่างกัน

3) เรื่องอัตถจริยา พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศหญิงมีการนำหลักธรรมเรื่องอัตถจริยามาประยุกต์ใช้แตกต่างจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชายในด้านการสร้างความประทับใจแก่ผู้โดยสารด้วยความมีน้ำใจ การปฏิบัติงานเต็มกำลังความสามารถในทุกเที่ยวบิน การรับผิดชอบเฉพาะหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายและการใช้ทรัพย์สินของบริษัทอย่างคุ้มค่า

สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับตัวเข้ากับผู้อื่นในการทำงานร่วมกัน การปฏิบัติตามระเบียบแบบแผนในการทำงาน การปกป้องทรัพย์สินของบริษัทไม่ให้สูญหายหรือเกิดความเสียหาย การเต็มใจหาอาหารพิเศษให้แก่ผู้โดยสารในกรณีที่ไม่ได้สั่งจองล่วงหน้า เช่น อาหารมังสวิรัต การเอาเปรียบเพื่อนร่วมงาน การหลีกเลี่ยงงาน และการประพฤติตนนอกเวลาทำงานโดยไม่คำนึงถึงชื่อเสียงของบริษัทนั้น เพศที่ต่างกันมีการนำหลักธรรมมาใช้ไม่แตกต่างกัน

4) เรื่องสมานัตตา พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศหญิงมีการนำหลักธรรมเรื่องสมานัตตามาประยุกต์ใช้แตกต่างจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชายในส่วนของ การบริจาคเงินหรือสิ่งของแก่ผู้ประสบภัยเมื่อมีโอกาสทั้งในและต่างประเทศ การใช้คำพูดที่สุภาพกับเพื่อนสนิทในที่สาธารณะเสมอ การให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการแก้ไขปัญหาบนเที่ยวบินอยู่เสมอ และการให้ความเคารพเพื่อนร่วมงานรุ่นพี่เสมอถึงแม้ว่าเพื่อนร่วมงานท่านนั้นจะมีอายุเท่ากันหรือน้อยกว่าก็ตาม

สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ออกาสผู้อื่นในการปรับปรุงตัวและให้อภัยเมื่อทำผิดพลาดเสมอ การพูดเพื่อยุติความขัดแย้งในหมู่เพื่อนร่วมงาน การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามนโยบายต่าง ๆ รวมถึงการรักษามาตรฐานการบริการให้คงที่ตามระเบียบของบริษัท การสร้างความชำนาญในงานที่ไม่ถนัดและเรียนรู้เพิ่มเติมและหมั่นทบทวนความรู้เพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ รวมถึงการประพฤติตนให้เหมาะสมกับหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้น เพศที่ต่างกันมีการนำหลักธรรมมาใช้ไม่แตกต่างกัน

3.2 อายุ

1) เรื่องทาน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุแตกต่างกัน มีการนำหลักธรรมมาประยุกต์ใช้แตกต่างกันในส่วนของ การมอบเงินช่วยเหลือและการไปเยี่ยมเพื่อนร่วมงานที่เจ็บป่วย รวมถึงการอาสาติดต่อธุรกรรมของบริษัทแทนผู้ป่วยหรือญาติผู้ป่วย การแนะนำสิ่งที่ถูกต้อง เช่น กฎระเบียบและวิธีปฏิบัติในการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวัน และการแนะนำวิธีการป้องกันเพื่อหลีกเลี่ยงอาการเจ็บป่วยแก่เพื่อนร่วมงาน

ส่วนการแนะนำแพทย์หรือสถานพยาบาลที่เหมาะสม และการมอบของเยี่ยมเพื่อเป็นกำลังใจให้แก่เพื่อนร่วมงานที่เจ็บป่วย รวมถึงความอึดอ้อมใจที่ได้บริจาคเงินหรือสิ่งของแก่ผู้ประสบภัยหรือผู้ด้อยโอกาสและการให้อภัยผู้อื่นนั้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอายุแตกต่างกันมีการนำหลักธรรมมาใช้ไม่แตกต่างกัน

2) เรื่องปิยวาจา พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุแตกต่างกัน มีการนำหลักธรรมมาประยุกต์ใช้แตกต่างกันในการเลือกเวลาที่เหมาะสมในการพูดและมีการกล่าวสรรเสริญหรือชื่นชมผู้อื่นทั้งต่อหน้าและลับหลัง อีกทั้งไม่พูดคำหยาบ คำลามก รวมถึงคำที่ส่งไปในทางเน้นปมด้อยของผู้อื่น และไม่พูดโกหกหลอกลวงหรือพูดเกินความเป็นจริง

ส่วนการเลือกพูดแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์และมีความสุภาพแบบเดียวกับทุกคน ทุกชนชาติและไม่กล่าวข้อบกพร่องหรือข้อเสียของผู้อื่นลับหลัง รวมถึงไม่พูดเสียดสีเพื่อนร่วมงานเพื่อความสนุกสนาน มีการคิดก่อนที่จะพูดออกมาโดยไม่คำนึงถึงความเหมาะสม การพูดถ้อยคำที่จะทำให้เกิดความสามัคคีกันในองค์กร พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุแตกต่างกัน มีการนำหลักธรรมมาประยุกต์ใช้ไม่แตกต่างกัน

3) เรื่องอัตถจริยา พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุแตกต่างกัน มีการนำหลักธรรมมาประยุกต์ใช้แตกต่างกันในด้านการปรับตัวเข้ากับผู้อื่นในการทำงาน การไม่เอาเปรียบเพื่อนร่วมงาน การรับผิดชอบต่อหน้าที่

ส่วนการปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถโดยไม่หลีกเลี่ยงงาน ปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัท มีความประพฤติที่ดีโดยคำนึงถึงชื่อเสียงของบริษัท รวมทั้งการใช้ทรัพย์สินของบริษัทอย่างประหยัดและคุ้มค่า อีกทั้งยังปกป้องไม่ให้เกิด

การสูญหายหรือเกิดความเสียหาย มีน้ำใจเพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้โดยสาร พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุต่างกัน มีการนำหลักธรรมมาใช้ไม่แตกต่างกัน

4) เรื่องสมานัตตา พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุแตกต่างกัน มีการนำหลักธรรมมาประยุกต์ใช้แตกต่างกันในการใช้วาจาที่สุภาพกับเพื่อนสนิทในที่สาธารณะเสมอ การให้โอกาสผู้อื่นในการปรับปรุงตัวและให้อภัยเมื่อผู้อื่นทำผิดพลาดเสมอ การพูดเพื่อยุติความขัดแย้งในหมู่เพื่อนร่วมงานและการเรียนรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาตนเอง

ส่วนการบริจาคเงินหรือสิ่งของแก่ผู้ประสบภัยทั้งในและต่างประเทศ การเต็มใจช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการแก้ไขปัญหาบนเที่ยวบิน การให้ความเคารพรุ่นพี่ การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามนโยบายต่าง ๆ ของบริษัท การประพฤติตนให้เหมาะสมต่อหน้าที่ หมั่นสร้างความชำนาญในงานและรักษามาตรฐานการบริการให้คงที่ตามระเบียบของบริษัทนั้น พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุต่างกันมีการนำหลักธรรมมาใช้ไม่แตกต่างกัน

3.3 ตำแหน่งหน้าที่

1) เรื่องทาน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกันมีการนำหลักธรรมมาประยุกต์ใช้แตกต่างกันในด้านการมอบดอกไม้หรือของเยี่ยมเพื่อเป็นกำลังใจให้เพื่อนร่วมงานที่เจ็บป่วย การอาสาติดต่อธุรกรรมของบริษัท เช่น ส่งใบลาป่วย ใบเบิกค่ารักษาพยาบาลให้แก่เพื่อนร่วมงานที่เจ็บป่วยแก่หน่วยงานต้นสังกัด การแนะนำสิ่งทีุ่กต้องให้ผู้อื่น เช่น กฎระเบียบและวิธีปฏิบัติในการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวัน

ส่วนการไปเยี่ยมและมอบเงินหรือของเยี่ยมเพื่อช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้เพื่อนร่วมงานที่เจ็บป่วย การแนะนำแพทย์หรือสถานพยาบาลที่เหมาะสม แนะนำวิธีการป้องกันเพื่อหลีกเลี่ยงอาการเจ็บป่วยแก่เพื่อนร่วมงาน ความรู้สึกอึดอัดใจที่ได้บริจาคเงินหรือสิ่งของแก่ผู้ประสบภัยและการให้อภัยผู้อื่นเสมอ พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกันมีการนำหลักธรรมมาใช้ไม่แตกต่างกัน

2) เรื่องปิยวาจา พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกันมีการนำหลักธรรมมาประยุกต์ใช้แตกต่างกันในด้านการไม่กล่าวช้อบกพร่องหรือข้อเสียของผู้อื่นลับหลัง การกล่าวสรรเสริญหรือชื่นชมผู้อื่นทั้งต่อหน้าและลับหลัง การคิดก่อนที่จะพูดออกมาโดยคำนึงถึงความเหมาะสมและการพูดถ้อยคำที่จะทำให้เกิดความสามัคคีกันในองค์กร

ส่วนการพูดจาสุภาพ พูดแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์ เลือกเวลาที่เหมาะสมในการพูดกับผู้อื่นทุกชนชาติ ไม่พูดส่อเสียด คำหยาบ คำลามก คำล้อเลียนปมด้อยของผู้อื่น รวมถึงไม่พูดโกหกหลอกลวงหรือพูดขู่ข่มให้เพื่อนร่วมงานผิดใจกัน พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกันมีการนำหลักธรรมมาใช้ไม่แตกต่างกัน

3) เรื่องอัตถจริยา พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกันมีการนำหลักธรรมมาประยุกต์ใช้แตกต่างกันในด้านการปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถและไม่เอาเปรียบเพื่อนร่วมงานเมื่อมีโอกาส การรับผิดชอบต่อหน้าที่ ประพฤติตนโดยคำนึงถึงชื่อเสียงของบริษัททั้งในและนอกเวลาทำงาน เต็มใจทำประโยชน์ให้ทั้งกับเพื่อนร่วมงานและผู้โดยสารเมื่อมีโอกาส

ส่วนความยินดีในการปรับตัวเข้ากับผู้อื่นในการทำงาน การสร้างความประทับใจแก่ผู้โดยสารด้วยความมีน้ำใจ ปฏิบัติตามระเบียบแบบแผนในการทำงาน ใช้ทรัพย์สินต่าง ๆ ของบริษัทอย่างประหยัดและคุ้มค่า พร้อมทั้งปกป้องทรัพย์สินของบริษัทไม่ให้เกิดความสูญหายหรือเสียหาย พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกันมีการนำหลักธรรมมาใช้ไม่แตกต่างกัน

4) เรื่องสมานัตตา พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกันมีการนำหลักธรรมมาประยุกต์ใช้แตกต่างกันในด้านการมีความเต็มใจช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการแก้ไขปัญหาบนเที่ยวบิน มีความประพฤติที่เหมาะสมกับการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหมั่นเรียนรู้เพิ่มเติมและทบทวนความรู้เรื่องงานเพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

ส่วนการให้ความเคารพต่อเพื่อนร่วมงานรุ่นพี่ มีคำพูดที่สุภาพกับเพื่อนสนิทแม้ในที่สาธารณะ มีการบริจาคเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นเป็นประจำ รู้จักให้อภัยผู้อื่น และไม่พูดเพ้อให้เกิดความขัดแย้ง รักษามาตรฐานการบริการตามนโยบายของบริษัท และหมั่นสร้างความชำนาญในงานอยู่เสมอ นั้น พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกัน มีการนำหลักธรรมมาประยุกต์ใช้ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ จะกล่าวถึงการนำหลักธรรมสังคหัตถุมมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการบริการ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยจะกล่าวถึงประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. การนำหลักธรรมสังคหัตถุมมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

1.1) การนำหลักธรรมสังคหัตถุม เรื่องทาน มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการบริการ จากการศึกษา พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีสัมคมคล้ายกับสังคหคอบครัว เอื้อเพื่อเอื้อแม่ แบ่งปันซึ่งกันและกัน เป็นมิตรต่อกัน ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคอยแบ่งปันความรู้ คำแนะนำที่มีประโยชน์แก่เพื่อนร่วมงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับความหมายของทานโดยพระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต) อ้างถึงใน พระมหากิจการโชติปัญญา (2558) ที่ให้ความหมายไว้ว่าการให้ คือ เอื้อเพื่อเอื้อแม่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของตลอดจนให้ความรู้และแนะนำสั่งสอน

1.2) การนำหลักธรรมสังคหัตถุม เรื่องปิยวาจา มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการบริการ จากการศึกษา พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีการพูดจาทักทายด้วยน้ำเสียงที่จริงใจและให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมเป็นธรรม การใช้คำพูดที่สุภาพ อ่อนหวาน มีความเป็นกันเอง ไม่พูดส่อเสียดที่ทำให้ผู้อื่นเสียใจ รวมถึงไม่พูดบิดเบือนไปจากความเป็นจริง ให้บริการโดยยึดผลของงานมากกว่าการยึดติดกับกฎระเบียบ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับความหมายของปิยวาจา โดยพระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต) อ้างถึงใน พระมหากิจการโชติปัญญา (2558) ที่ให้ความหมายไว้ว่า วาจาเป็นที่รัก กล่าวคือ คำสุภาพ ไพเราะ อ่อนหวาน เป็นคำที่สมานสามัคคี ให้เกิดความรักใคร่ไมตรี และเกิดความนับถือ ตลอดจนเป็นคำที่ประกอบด้วยประโยชน์ รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของน้ำเพชร อยู่สกุล อ้างถึงใน ฐฐา (2558) เรื่องคุณสมบัติและบุคลิกภาพที่เหมาะสมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในด้านการมีวาจาที่สุภาพและอ่อนหวาน

1.3) การนำหลักธรรมสังคหัตถุม เรื่องอถถจริยา มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการบริการ จากการศึกษา พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) รู้จักและปฏิบัติตนในการทำประโยชน์แก่ผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นการช่วยเหลือด้วยแรงกายหรือแรงใจ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ เพื่อส่วนรวมอย่างสม่ำเสมอ ช่วยกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ ไม่เกียจงาน หรือเลียงงาน ส่งเสริมสนับสนุนให้คนในองค์กรรู้จักแบ่งปันความรู้ในการปฏิบัติงาน เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรศิริ (2550 อ้างถึงใน พรกมล, 2554) ที่กล่าวว่าอถถจริยา คือ การทำให้พนักงานในองค์กรเป็นกัลยาณมิตรซึ่งกันและกัน ประพฤติตนให้เป็นประโยชน์ทั้งต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงานและต่อองค์กร โดยการเข้าไปช่วยเหลือในส่วนที่ต้องการความช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นด้านความรู้ในการทำงาน หรือการช่วยเหลือหน่วยงานที่ขาดกำลังพล รวมถึงสอดคล้องกับความหมายของอถถจริยา โดยพระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต) อ้างถึงใน พระมหากิจการโชติปัญญา (2558) ที่ให้ความหมายไว้ว่า การประพฤติประโยชน์ คือ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุง ส่งเสริมในทางจริยธรรม

1.4) การนำหลักธรรมสังคหัตถุม เรื่องสมานัตตา มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการบริการ จากการศึกษา พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีการนำหลักธรรมสังคหัตถุมมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการบริการ กล่าวคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ไม่ประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ไม่ดีทั้งต่อหน้าและลับหลัง รู้จักการประพฤติปฏิบัติตนให้สามารถเข้ากับผู้อื่นได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลาย มีความเสมอภาคเท่าเทียมกันต่อคนทุกเพศ ทุกวัย ไม่ถือตัว ไม่แบ่งแยก ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ไม่เอาเปรียบ ร่วมทุกข์ ร่วมสุข ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน และวางตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้พบเห็น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรศิริ (2550 อ้างถึงใน พรกมล, 2554) ที่กล่าวว่า สมานัตตา คือ การมีความประพฤติเสมอต้นเสมอปลาย การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอจริงใจต่อกัน ความเสมอต้นเสมอปลายจะช่วยให้เกิดความรู้สึกปลอดภัย ไม่ระแวงกัน และเป็นการสร้างความไว้วางใจต่อกัน เกิดความเชื่อใจกัน การที่พนักงานในองค์กรเป็นผู้มีความสม่ำเสมอจริงใจต่อกันจะส่งผลต่อบรรยากาศในการทำงานที่ดี รวมถึงสอดคล้องกับความหมายในพระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่กล่าวไว้ว่า สมานัตตา คือ การปฏิบัติตนเสมอต้นเสมอปลาย ทำตัวให้เข้ากันได้ เป็นเพื่อนร่วมทุกข์ร่วมสุขกัน

ไม่เอาเปรียบ ร่วมเผชิญและแก้ปัญหาเพื่อประโยชน์สุขร่วมกัน ไม่ถือเราถือเขา รู้จักผูกมิตรกับผู้อื่น เช่น ในยามที่ตนตกทุกข์ได้ยาก ก็ไม่ทอดทิ้ง ยังช่วยเหลือ ย่อมเกิดความสุขและความสามัคคีในหมู่คณะ

2. เมื่อทำการทดสอบความแตกต่าง จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มี เพศ อายุ และตำแหน่งหน้าที่ที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นการนำหลักธรรมสังคหวัตถุมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการบริการแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรกมล ชู-นุกุลพงษ์ (2555) ที่ได้ทำการศึกษา การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยที่ทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ตามระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงการนำหลักธรรมสังคหวัตถุมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการบริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะด้านการจัดการ

1. ควรจัดการฝึกอบรม จัดกิจกรรมในการนำหลักธรรมทางพุทธศาสนาที่เหมาะสมและสอดคล้องกับ การบริหารจัดการคนในองค์การเข้ามาปรับประยุกต์ใช้ เพื่อให้คนในองค์การเป็นผู้ที่มีคุณธรรม จริยธรรมทั้งทางกาย วาจา และทางใจ
2. นำหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 มาใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) หรือ บัญญัติเป็นวินัยในการปฏิบัติ เพื่อปลูกฝังแนวความคิดการทำงานด้วยความเต็มใจ

ข้อเสนอแนะด้านการศึกษาวิจัย

1. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อที่จะได้ทราบรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับสภาวะความเป็นสมัยใหม่ขององค์การกับนโยบายในการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการพัฒนาการบริการของพนักงาน ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ (Interview)
2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการนำหลักธรรมสังคหวัตถุมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการบริการของพนักงานในแผนกต่าง ๆ ในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อจะได้เปรียบเทียบความแตกต่างหรือความสอดคล้องกัน
3. ควรมีการศึกษาการนำหลักธรรมอื่นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีหลักคิด ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน ปฏิบัติตน การทำงานให้ประสบผลสำเร็จ เช่น พรหมวิหาร 4 ศีล 5 ทิศ 6 ไตรสิกขา อิทธิบาท 4 เป็นต้น

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ ด้วยความกรุณาจาก ดร. พนิดา ชื่นชม ที่ได้เมตตาสละเวลาให้คำปรึกษา แนะนำแนวทาง ตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ ตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

กราบขอบพระคุณพระวาโรจน์ ธมมาโร และ ดร. ธรรมรัตน์ จังศิริวัฒนา ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำในการศึกษาครั้งนี้ รวมทั้งกรุณาพิจารณาและตรวจสอบการค้นคว้าอิสระให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คนที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งทำให้การศึกษาครั้งนี้มีความสมบูรณ์มากขึ้น และทำให้ผู้ศึกษาได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการเขียนการค้นคว้าอิสระเล่มนี้เป็นอย่างมาก

ขอขอบคุณคณาจารย์ทุกท่านของมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตที่ได้ถ่ายทอดและสร้างความรู้ให้แก่ผู้ศึกษา และเจ้าหน้าที่ของหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการบินทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างดี

กราบขอพระคุณพระชัยณรงค์ ถาวโร ผู้มีอุปการะต่อผู้ศึกษาอย่างมาก ผู้เป็นกำลังใจและ แร้งบันดาลใจให้เกิดหัวข้อ การศึกษาครั้งนี้ ขอคุณ ดร.วิลาศ ดวงกำเนิด และ ดร.ธีระพงษ์ ธีระทนต์ภูมิ ที่คอยช่วยเหลือ แนะนำข้อคิดต่าง ๆ ขอคุณคุณวุฒิ ชัย ปันเงิน คุณอลิสสา เชื้อวงศ์ คุณฉัตรชัย ประพันธ์พจน์ที่คอยช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา

กราบขอพระคุณคุณพ่อสุนทร คุณแม่รุ่งนภา พันปี และญาติพี่น้องในครอบครัวของผู้ศึกษาที่ให้ความรักความเข้าใจ และเป็นกำลังใจ สนับสนุนการศึกษาด้วยดีเสมอมา

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอถวายการศึกษาครั้งนี้เป็นพุทธานุชาต่อองค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้า พระธรรม และพระสงฆ์ ขอผล แห่งอาณิสสนี้จงบังเกิดแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาต่างที่ได้กล่าวถึงและไม่ได้กล่าวถึง อีกทั้งเกิดกับผู้มีใจกุศลและผู้ที่ได้ อ่าน งานวิจัยของผู้ศึกษาครั้งนี้ด้วยเทอญ

เอกสารอ้างอิง

- พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต). (2549). **พุทธวิธการบริหาร**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต). (2550). **ธรรมนุญชีวิต**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สำนักงานพระพุทธศาสนา แห่งชาติ.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต). (2551). **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลศัพท์**. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ บริษัท เอส. อาร์. พรินติ้งแมส โปรดักส์ จำกัด.
- มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2539). **พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. เล่มที่ 21. อังคุตตรนิกาย จตุกกนิบาติ**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- รศ.รินทร์ เกียรติ, อุมารณณ์ ภัทรวานิชย์, อักษรภาค หลักทอง และเจตพล แสงกล้า. (2559). **คุณภาพชีวิตต่างวัยของผู้มีงานทำ**. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วราภรณ์ ตระกูลสถุณี. (2549). **การทำงานเป็นทีม**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วีรวัฒน์ พงษ์พยอม. (2521). **ทำงานเป็นทีม**. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด.
- โอฬาร ไชยประวัติ. (2539). **กรุงเทพธุรกิจ ฉบับวันที่ 29 มกราคม 2539: 8**. กรุงเทพฯ: ธนาคารไทยพาณิชย์.
- Luecke and Polzer. (2549). **การบริหารจัดการทีมงาน**. แปลโดย สุริพร พึ่งพุทธคุณ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ธรรมมลการ พิมพ์.
- Woodcock, M. (1999). **Team Development Manual**. Worcester: Great Britain by Billing & Sons.

วิทยานิพนธ์

- กมล กาญจนสิทธิ์. (2555). **การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอานาปานสติและโพชฌงค์**. สารนิพนธ์ พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- กฤติพงษ์ จิวไพโรจน์กิจ. (2552). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะด้านอิทธิบาท 4 และสังคหัตถ์ 4 กับผลการปฏิบัติงาน**. การค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- จุฑาทิพย์ แก้วมณี. (2546). **การสร้างชุดการสอนหลักธรรม เรื่อง สังคหัตถ์ 4 โดยใช้กิจกรรมกลุ่มสำหรับสามเณรชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 2 แผนกสามัญศึกษา โรงเรียนพระปริยัติธรรมวัดสุวรรณรังสรรค์ จังหวัดระยอง สังกัดกรมศาสนา**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐวีร์ภัทร์ ถิ่นมีผล. (2552). **ทัศนะของนักทองเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหัตถ์ 4**. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- เทิดภูมิ อุ่นอก. (2560). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภาคพื้นการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ จาก แรงจูงใจ ความพึงพอใจ ความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท การบินกรุงเทพ บริการภาคพื้น จำกัด**. วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาบริหารธุรกิจบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธนบุรี.

- น้ำเพชร อยู่สกุล. (2553). **ความเป็นเลิศในการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปภัศรา ชัยวงศ์. (2557). **กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคลากรต่างรุ่นในองค์กรไทย.** วิทยานิพนธ์ นิเทศศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปองปรัชญ์ บือราแง. (2554). **การทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อการสร้างบรรยากาศองค์การ: กรณีศึกษา สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล.** การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พรกมล ชูกุลพงษ์. (2554). **การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง.** วิทยานิพนธ์ พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระदनัย อนาวีโล (บุญสาร). (2554). **การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในสถานศึกษา: กรณีศึกษาผู้บริหารสถานศึกษาจังหวัดนครสวรรค์.** วิทยานิพนธ์ พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระมหานพดล สีทอง. (2554). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณธรรมด้านสังคหวัตถุ 4 และขันติ-โสรจจะกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากร: ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข.** วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- พระวีรวัฒน์ รอดสุโข. (2545). **เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และความคงทนในการเรียนรู้วิชาพระพุทธศาสนาเรื่องสังคหวัตถุ 4 พรหมวิหาร 4 ไตรลักษณ์ 3 กลุ่มสร้างเสริมลักษณะนิสัยขั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ระหว่างการสอนด้วยหนังสือการ์ตูนและการสอนตามปกติ.** วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พัชรินทร์ ศรีสุภาพันธุ์. (2551). **การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับการปฏิบัติตามหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากทมมหานคร เขต 1.** วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชา การวิจัยและสถิติทางการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พันธ์ศักดิ์ จันทร์แก้ว. (2545). **เจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด.** สารนิพนธ์ ปริญญาการศึกษา มหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มณีนุช ไพโรดี. (2552). **การนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร้ เซอร์วิสเอส (ประเทศไทย) จำกัด.** วิทยานิพนธ์ พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- สุรัตติกา ผูกเกสร. (2550). **ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับการทำงานเป็นทีมของกรมปศุสัตว์ เขต 1.** วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- อนวัทย์ ปันเต. (2552). **ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีสังคหวัตถุ 4 เป็นตัวแปรสื่อ.** การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บทความจากวารสาร**
- จักรวาล สุขไมตรี. (2559, พฤษภาคม-สิงหาคม). **วัฒนธรรมองค์การตามหลักสังคหวัตถุ 4.** วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์ 5 (2), 139-150.

- ฉัตรชัย กองกุล. (2559, มกราคม-เมษายน). **วัฒนธรรมองค์การของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สู่การเป็นองค์กรที่มีผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศในการบริการ**. วารสารสังคมศาสตร์วิชาการ 9 (1).
- พระมหากิจการ โชติปัญญา. (2558, กรกฎาคม-ธันวาคม). **การบริหารงานบุคคลตามหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา**. วารสารบัณฑิตศาสตร์ มจร. 13 (2), 53-54.
- พระสมหมาย อตถสิทโธ (พีชสิงห์). (2559, มีนาคม-มิถุนายน). **รูปแบบการนำหลักอปริหานิยธรรมไปใช้ในการบริหารของผู้บริหารสังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดร้อยเอ็ด**. ธรรมทรรศน์ 16 (1), 101-102.
- วิวัฒน์ โรยสกุล. (2527, กรกฎาคม). **มาทำงานเป็นทีมกันเถอะ**. กรุงเทพฯ: วารสารประชาศึกษา 12-15.
- ศุภรัตน์ ถนอมแก้ว. (2559, มกราคม-มิถุนายน). **กลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจในแต่ละช่วงวัยของพนักงานในองค์กร**. วารสารการจัดการสมัยใหม่ Dwyer14 (1) 11-15.
- อับดุลกอเดร์ แวะหะยี. (2561). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานร่วมกันของบุคลากรต่างช่วงอายุภายในองค์กร**. วารสารรามคำแหง ฉบับรัฐประศาสนศาสตร์ 1 (2), 79.

สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

ฐานข้อมูลซีดีรอม

- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต). (2546). **ทำงานให้เป็นไว้ ความสุขก็หลาย กำไรก็เยอะ**. [ซีดี-รอม]. นครปฐม: วัดญาณเวศกวัน.

ฐานข้อมูลออนไลน์

- บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). (2561). **เกี่ยวกับการบินไทย**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: www.thaiairways.com>about_thai. (วันที่ค้นข้อมูล 1 สิงหาคม 2561).
- บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). (2561). **รายงานประจำปี บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <https://market.sec.or.th/public/idisc/th/Viewmore/fs-r562?searchSymbol=THAI>. (วันที่ค้นข้อมูล 10 กุมภาพันธ์ 2562).
- บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด. (2556). **อนาคตการบิน**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <https://www.aerothai.co.th/th/aerothai-update/อนาคตการบิน>. (วันที่ค้นข้อมูล 1 สิงหาคม 2561).
- ปิยะชาติ อ่อนพุทธา. (2554). **เกร็ดชีวิตพระเทพวิสุทธิเมธี (ปัญญานันทภิกขุ)**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.dhammadjak.net>. (วันที่ค้นข้อมูล 1 สิงหาคม 2561).
- พิพัฒน์ ยอดพฤติการ, ดร. (2554). **พอเพียงภิวัตน์: สังคหวัตถุ 4 กับการนำไปใช้ในเรื่อง CSR**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.bangkokbiznews.com>. (วันที่ค้นข้อมูล 1 สิงหาคม 2561).
- สำนักงานข้าราชการพลเรือนและมูลนิธิประเทศไทยใสสะอาด. (2554). **บุญของคนไทยที่มีในหลวงทรงเป็นอัครศาสนูปถัมภก**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.fact.or.th>. (วันที่ค้นข้อมูล 1 สิงหาคม 2561).
- สำนักราชเลขาธิการ. (2554). **พระราชดำรัสในการเสด็จออกมหาสมาคมในงานพระราชพิธีเฉลิมพระชนมพรรษา พุทธศักราช 2554**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.ohpps.go.th>. (วันที่ค้นข้อมูล 1 สิงหาคม 2561).