

ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน:
กรณีศึกษาหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์

Attitudes and Behaviours of Leaders Affecting Air Purser's Working Effectiveness: A Case
Study of Thai Lion Air's Purser

นางสาวเมธิณี ฉันทระกุลเกษม

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการบิน

สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของทัศนคติผู้นำและพฤติกรรมผู้นำที่มีต่อประสิทธิผลการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม มีกลุ่มตัวอย่าง 220 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า

(1) ทัศนคติผู้นำ พฤติกรรมผู้นำ และประสิทธิผลการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง

(2) หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ที่มีเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลการทำงานที่แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษาและจำนวนภาษาที่สามารถใช้ได้ในการสื่อสารไม่ส่งผลให้มีประสิทธิผลการทำงานที่ต่างกัน

(3) ทัศนคติผู้นำ (X_a) และพฤติกรรมผู้นำ (X_b) ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ (Y) ได้ถึงร้อยละ 36.2 ($R^2 = .362$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .01 โดยมีสมการทำนายคือ $Y = 1.028 + 0.294(X_a) + 0.325(X_b)$

Abstract

This independent study aims to study about attitudes and behaviours of Leaders that Affect Air Purser's Working effectiveness of Thai Lion Air's Purser. The study used quantitative research methodology. The questionnaires were the research tool. There were 220 samples. The data was analysed by using statistics including Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, t-test, One-way ANOVA, and Multiple Linear Regression. Results of the study revealed that:

(1) The level of Attitude Leadership, Behaviour Leadership and Working Effectiveness of Thai Lion Air's Purser were high level.

(2) Thai Lion Air's Purser with different gender, age, income, and experience have differences in working effectiveness, but Thai Lion Air's purser with different degree and

language ability have no difference in working effectiveness.

(3) Attitudes of Leader (X_a) and behaviours of Leader affect working effectiveness of Thai Lion Air's Purser (Y) at a 0.01 statistically significant level, which R^2 was equal to 36.2 percent. The equation model was $Y = 1.028 + 0.294 (X_a) + 0.325 (X_b)$

ความสำคัญเรื่องการศึกษา

ช่วงทศวรรษที่ผ่านมาอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทยกำลังมีอัตราการเติบโตอย่างรวดเร็วจากสถิติการขนส่งผู้โดยสารโดยภาพรวมของประเทศไทยช่วง 10 ปีที่ผ่านมา (ปี พ.ศ. 2551 - 2560) พบว่า ตัวเลขของจำนวนผู้โดยสารมีเพิ่มขึ้นประมาณ 3 เท่าตัว โดยในปี พ.ศ. 2551 มีจำนวนผู้โดยสาร 57 ล้านคน เพิ่มขึ้นเป็นจำนวน 155 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2560 และนอกจากนี้ยังพบว่ามีจำนวนเที่ยวบินเพิ่มขึ้นประมาณ 2 เท่า จากเดิมในปี พ.ศ. 2551 มีจำนวน 415,000 เที่ยวบิน เพิ่มขึ้นเป็น 1,042,000 เที่ยวบิน ในปี พ.ศ. 2560 เมื่อคิดเป็นอัตราการเติบโตทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อปี (Compound Annual Growth Rate: CAGR) จะพบว่าอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทยช่วงทศวรรษที่ผ่านมา มีอัตราการเติบโตผู้โดยสารทั้งหมดถึงร้อยละ 11.7 ต่อปี และอัตราการเติบโตของเที่ยวบินถึงร้อยละ 10.8 ต่อปี (สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, 2560) ตัวเลขดังกล่าวแสดงให้เห็นชัดว่าอุตสาหกรรมการขนส่งทางอากาศของไทยกำลังมีทิศทางการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ส่วนหนึ่งเพราะปัจจัยบวกจากการท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศกำลังขยายตัว สายการบินต่างๆ จึงต้องเพิ่มเที่ยวบินเพื่อตอบรับกับอุปสงค์

การเดินทางที่กำลังเพิ่มขึ้น (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2560)

ขณะที่อุตสาหกรรมการบินของประเทศไทยมีแนวโน้มเติบโตจากทั้งปริมาณเที่ยวบินและจำนวนผู้โดยสารที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในทุกปี ธุรกิจการบินเองก็กำลังเผชิญหน้ากับภาวะการแข่งขันที่สูงมากยิ่งขึ้นด้วยเช่นกัน นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 เป็นต้นมา นโยบายเปิดการบินเสรี ในเส้นทางการบินภายในประเทศของกระทรวงคมนาคมส่งผลให้ธุรกิจการบินของสายการบินภายในประเทศ ซึ่งแต่เดิมเคยผูกขาดโดยสายการบินไทยเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก การเกิดขึ้นของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low-cost Airlines) ที่จำหน่ายบัตรโดยสารที่มีราคาต่ำกว่าสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ (Full-service Airlines) ส่งผลให้ผู้โดยสารมีทางเลือกในการใช้บริการสายการบินที่หลากหลายยิ่งขึ้น (ศิวัตรา พิพัฒน์ไชยศิริ, 2012) จากสถิติการขนส่งผู้โดยสารของเส้นทางภายในประเทศในปี พ.ศ. 2560 จะพบว่า สายการบินที่มีปริมาณการรับและขนส่งผู้โดยสารมากที่สุด 10 ลำดับแรกจะเป็นสายการบินต้นทุนต่ำ อีกทั้งเส้นทางการบินระหว่างประเทศยังปรากฏการแข่งขันระหว่างสายการบินสัญชาติไทยและต่างชาติ รวมทั้งยังเริ่มปรากฏสายการบินต้นทุนต่ำเข้าร่วมแข่งขันด้วยเช่นกัน (สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, 2560) ภาวะการแข่งขันที่รุนแรงปรากฏให้เห็นได้ชัดผ่านการแข่งขันทางด้านราคา การขายบัตรโดยสารลดราคาขึ้น ส่งผลให้บางสายการบินต้องขาดทุน อาทิ รายงานผลประกอบการไตรมาสที่ 2 ประจำปี 2560 ของการบินไทยขาดทุนจากการดำเนินงานธุรกิจการบิน 1,542 ล้านบาท และบริษัทสายการบินนกแอร์ที่ขาดทุนสุทธิ 5,208 ล้านบาท (ไทยรัฐ, ออนไลน์, 2560) อย่างไรก็ตามการขาดทุนที่อาจเกิดขึ้นได้กับทั้งสายการบินหลักและสายการบินต้นทุนต่ำแสดงให้เห็นว่า ภายใต้ภาวะการแข่งขันที่สูงแม้ราคาของบัตรโดยสารจะเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่ง

แต่ก็ไม่ได้เป็นเพียงปัจจัยเดียวที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้โดยสาร

นอกจากเรื่องราคาของบัตรโดยสารแล้วปัจจัยสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้โดยสารนั้นคือ “การบริการ” โดยเฉพาะการบริการบนเครื่องบิน ตลอดที่ผ่านมาพบว่าผู้โดยสารมีความคาดหวังว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้โดยสาร มีกิริยามารยาท รู้จักเอาใจใส่ มีอัธยาศัยดี เป็นมิตร และมีการแต่งเครื่องแบบที่เหมาะสม (บัณฑิต ผังนิรันดร์ ปิยกนิภูงษ์ โชติวณิช และสมเดช รุ่งศรีสวัสดิ์, 2557; จิรายุ อักษรดี, 2554; นฤฤทธิ์ วงษ์มณฑา, 2554; มนสิณี เลิศคชสีห์, 2558) ในที่นี้ ผู้ศึกษาจึงมุ่งความสนใจไปที่ “หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Air Purser)” ซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่เป็น “ผู้นำด้านงานบริการบนเครื่องบิน” โดยมีหน้าที่สำคัญ คือ เป็นทั้งที่ปรึกษาและเป็นหัวหน้าที่คอยมอบหมายงานให้แก่บรรดาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อีกทั้งยังคอยบริหารจัดการงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกันเที่ยวบินผ่านการประสานงานกับทุกฝ่ายทั้งหัวหน้านักบิน ผู้ช่วยนักบิน พนักงานต้อนรับพนักงานภาคพื้นดิน และผู้โดยสารบนเที่ยวบิน เพื่อให้การเดินทางสามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและปลอดภัย นอกเหนือจากการใส่ใจเรื่องความปลอดภัยของผู้โดยสารตลอดเที่ยวบินแล้ว หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยังมีหน้าที่สร้างความพร้อมให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อให้พวกเขามีท่วงทีรูปลักษณะ และสวมใส่เครื่องแบบตรงตามมาตรฐานของสายการบิน ตลอดจนเข้าใจหน้าที่ ขั้นตอน และงานที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเที่ยวบินอย่างถูกต้อง กล่าวโดยสรุปแล้ว หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีหน้าที่ทั้งคอยตรวจสอบ ควบคุม และสร้างความมั่นใจว่า งานด้านการบริการของสายการบินจะดำเนินการไปอย่างราบรื่นและมีคุณภาพ ดังนั้น ประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับ

บนเครื่องบินย่อมมีผลต่องานบริการและธุรกิจการบินเป็นอย่างยิ่ง

ด้วยเหตุข้างต้นผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาว่า ข้อมูลส่วนบุคคล ทักษะคิดผู้นำและพฤติกรรมผู้นำของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างไร ทั้งหมดเพื่อเป็นแนวทางการจัดการธุรกิจการบินในการพัฒนาหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อให้เกิดงานบริการที่มีคุณภาพและเป็นประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรธุรกิจการบิน

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน และจำนวนภาษาที่สามารถใช้ได้ในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์

2 เพื่อศึกษาปัจจัยทักษะคิดผู้นำและพฤติกรรมผู้นำที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

1 ได้ทราบว่าปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน และจำนวนภาษาที่สามารถใช้ได้ในการสื่อสาร รวมถึงปัจจัยทักษะคิดผู้นำและพฤติกรรมผู้นำส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์อย่างไร

2 เพื่อทำความเข้าใจปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อาจนำไปสู่แนวทางการพัฒนาหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

3 เพื่อเป็นแนวทางในการต่อยอดทำงานวิจัยศึกษาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ขอบเขตของการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน(Air Purser/ AP) ถือเป็นหัวหน้าพนักงานขั้นต้น โดยในเที่ยวบินสาย Regional (เอเชียและตะวันออกกลาง) จะมีหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เรียกว่า Air Purser เป็นผู้รับผิดชอบเที่ยวบิน ส่วนเที่ยวบินข้ามทวีป Intercontinental จะมี Inflight Manager เป็นผู้รับผิดชอบทั้งหมดในเที่ยวบิน และจะดูแลการบริการในชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจพิเศษ ส่วน Air Purser จะแบ่งเบาภาระงานของ Inflight Manager คอยดูแลในชั้นประหยัด (ชลัท มนต์ไทรเวศย์, 2540)

สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ซึ่งเป็นสายการบินต้นทุนต่ำ ได้อธิบายลักษณะงานของ Air Purser ไว้ในคู่มือพนักงาน (Employee Manual 2018) ว่า Purser จะมีหน้าที่ในการรายงานโดยตรงแก่กัปตันนักบิน (Pilot-in-Command: PIC) รับผิดชอบในการตรวจสอบ ควบคุม และประสานงานกับกัปตันเพื่อความปลอดภัยในห้องโดยสาร คอยจัดการสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น และดูแลงานด้านการบริการ โดยการประสานกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รายงานจาก Purser และข้อคิดเห็นจากผู้โดยสารจะถูกไปที่หน่วยงานหลัก ทั้งนี้ Purser จะมีหน้าที่หลักดังต่อไปนี้

1 เป็นที่ปรึกษาหลักแก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยคอยมอบหมายเที่ยวบินและคอยจัดการทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเที่ยวบินให้สำเร็จลุล่วง โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้โดยสารในทุกมิติ

2 ตรวจสอบพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เตรียมความพร้อม การแต่งกาย สีหน้าและท่าทางที่ตรงตามมาตรฐานของบริษัท

3 ควบคุมเกี่ยวกับงานบริการและเหตุการณ์ฉุกเฉินสำหรับทุกเที่ยวบิน ตรวจสอบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและผู้โดยสารได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน

4 ตรวจสอบระบบรักษาความปลอดภัยรวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ว่าดำเนินการไปด้วยดีและมีคุณภาพ โดยอยู่ภายใต้กฎหมายและเป็นไปตามกฎของสายการบิน

5 ประเมิน ตรวจสอบ รวมถึงแสดงความคิดเห็นต่อการ ปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทั้งขณะปฏิบัติงาน งานอบรมหรือตามสมควร

6 ตรวจสอบกระบวนการให้บริการและคอยให้คำแนะนำที่ถูกต้อง โดยสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม

7 ประสานงานก่อนการบิน ระหว่างบินและหลังการบิน โดยตรวจสอบดังต่อไปนี้

7.1 ตรวจสอบระบบรักษาความปลอดภัยและการแต่งกายที่เหมาะสม

7.2 มีอาหาร เครื่องดื่ม และอุปกรณ์ต่าง ๆ พร้อม

7.3 ห้องโดยสารมีความสะอาด

7.4 ขั้นตอน Boarding เป็นไปอย่างราบรื่น

7.5 แนะนำข้อมูลความปลอดภัยแก่ผู้โดยสาร

7.6 ประสานงานกับกัปตันนักบิน พนักงานภาคพื้นดิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในกรณีล่าช้ากว่ากำหนดการ หรือเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน รวมถึงพบว่าผู้โดยสารมีปัญหา

7.7 ประสานงานกับทุกคนบนเที่ยวบินและตรวจสอบว่าผู้โดยสารได้รับการบริการอย่างครบถ้วน

7.8 ให้ข้อมูลตามที่ผู้โดยสารร้องขอ และให้ข้อมูลทั้งเรื่องการบริการและความปลอดภัย

7.9 ประสานงานกับพนักงานในห้องโดยสารและคอยตรวจสอบงานบริการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการกระจายงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

7.10 มอบหมายงานให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมุ่งให้ผู้โดยสารได้รับความปลอดภัย การบริการอย่างครบถ้วน

7.11 สื่อสารกับผู้โดยสารและหน่วยงานอย่างเต็มที่

7.12 จัดการงานเอกสารของหน่วยงานหรือของรัฐให้เรียบร้อย โดยเฉพาะรายงานการบิน และข้อคิดเห็นของผู้โดยสาร

7.13 ขอเรียกร้องเพิ่มเติมของผู้โดยสารต้องตอบสนองอย่างเหมาะสม

7.14 จัดการบัญชีการเงินที่ได้จากการขายสินค้าบนเครื่องหลังการลงจอด

7.15 เข้าร่วมการอบรมเป็นประจำ หรือตามที่บริษัทร้องขอ เพื่อเพิ่มทักษะความรู้ ประสบการณ์ และเสริมสร้างความมั่นใจในการเป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

7.16 ส่งรายงานการบินให้แก่หน่วยงานต้นสังกัด

7.17 รายงานข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นให้แก่กัปตัน และแสดงให้เห็นถึงการแก้ไข โดยกัปตันเป็นผู้เซ็นยินยอมว่าเรียบร้อยดีแล้ว

7.18 ระหว่างเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน Purser สามารถเปลี่ยนแปลงกระบวนการต่าง ๆ ได้เพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร

ทัศนคติผู้นำ

จากหนังสือ Management, a Global Perspective (1993) Heinz Wehrich และ Harold Koontz ได้ทำการศึกษาทำความเข้าใจในด้านพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร (Human Behavior in Organization) โดยในประเด็นเรื่องทัศนคติของบุคคล (Attitude) พวกเขาเห็นว่าเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อการทำความเข้าใจในสถานการณ์ต่าง ๆ ในองค์กร ทั้งในเรื่องของความรู้สึก และแนวความคิดส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตอบสนองต่อองค์กรทั้งในด้านบวกและด้านลบ Heinz Wehrich และ Harold Koontz เสนอว่าทัศนคติของบุคคลประกอบด้วย 3 องค์ประกอบคือ

2.3.1 การรู้และเข้าใจ (Cognitive) ซึ่งหมายถึง การตระหนักรู้ เชื่อและเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ ของบุคคล โดยหากเป็นเรื่องของงานแล้วย่อมเกี่ยวข้องกับการมีความรอบรู้เกี่ยวกับงาน มีวิธีการทำงาน มีประสบการณ์ในการทำงาน รับรู้และเข้าใจปัญหาเกี่ยวกับงานของตนเป็นอย่างดี

2.3.2 ความรู้สึก (Affective) ซึ่งหมายถึง ความรู้สึกทางบวกหรือความรู้สึกทางลบในสิ่งหนึ่งสิ่งใด หากเป็นเรื่องการทำงาน ความรู้สึกในที่นี้จึงเกี่ยวข้องกับความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจในงานที่ตนทำ รวมถึงบุคคลที่ร่วมทำงานด้วยทั้งผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน

2.3.3 แนวโน้มพฤติกรรม (Behavior) ซึ่งหมายถึง แนวโน้มหรือความปรารถนาที่จะแสดงออกในวิถีทางของตนในเรื่องต่าง ๆ โดยพฤติกรรมการทำงานอาจมีได้ทั้งการมีกระบวนการทำงานอย่างเหมาะสม มีความมุ่งมั่นตั้งใจ การดำเนินตามนโยบาย และการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ภายใต้การศึกษาองค์ประกอบของทัศนคติของบุคคลข้างต้น สิริอร วิชชาวุธ (2549) เสนอว่าแต่ละองค์ประกอบของทัศนคติมีผลกระทบต่อระดับการทำงานของแต่ละบุคคลด้วย โดยได้แจกแจงองค์

ประกอบของทัศนคติที่มีผลต่อการทำงานของบุคคลไว้ดังนี้

1) องค์ประกอบด้านการรู้และเข้าใจ (Cognitive Component) ของบุคคลที่มีต่องานของตนจะเป็นไปตามการรับรู้ของแต่ละบุคคล ซึ่งอาจตรงกับสภาพความเป็นจริงหรือไม่ก็ได้ โดยแต่ละบุคคลจะได้รับความรู้ความเชื่อ และค่านิยมมาจากทั้งประสบการณ์ทางตรงคือ ประสบด้วยตนเอง และประสบการณ์ทางอ้อมผ่านการเลียนแบบหรือเห็นตัวอย่างก็ได้ ภายใต้องค์ประกอบนี้การสื่อสาร เป็นยุทธวิธีหนึ่งในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคคลได้

2) องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นเรื่องของความชอบหรือไม่ชอบพอใจหรือไม่ของบุคคล โดยในที่นี้จะเกี่ยวข้องกับความพอใจในงานหรือสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ของงานที่ตนเองทำอยู่ ความรู้สึกดังกล่าวจะเกิดจากประสบการณ์ของบุคคลกับงานที่ตนเองทำ

3) องค์ประกอบด้านแนวโน้มการเกิดพฤติกรรม (Behavioral Component) เมื่อบุคคลมีความรู้ความเชื่อ ค่านิยมและความรู้สึกต่องานไปในทิศทางใดแล้ว เขาก็จะมีแนวโน้มพฤติกรรมที่สอดคล้องกับองค์ประกอบทั้งสองข้างต้น โดยการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้

จากข้างต้นจะเห็นได้ว่า “ทัศนคติมีผลต่อระดับการทำงาน” ทัศนคติของบุคคลนำไปสู่การตอบสนองต่อสถานการณ์และมีแนวโน้มนำไปสู่พฤติกรรมการแสดงออกในทางที่เห็นด้วยหรือปฏิเสธที่แตกต่างกัน พิจักษณ์ วงศาโรจน์ (2557) เสนอว่า การศึกษาทัศนคติผู้นำจึงมีความสำคัญต่อการทำงานเข้าใจผู้นำที่พึงประสงค์อย่างยิ่ง โดยได้เสนอว่าผู้นำควรจะต้องมีทัศนคติที่โดดเด่นทางด้านความสามารถในการใช้ประโยชน์ทางด้าน การสื่อสาร (Communication) การจูงใจ (Motivation) การทำงานร่วมกันเป็นทีม (Team Work) กลุ่มในองค์กร (Informal Group) และการใช้ภาวะการเป็นผู้นำ (Leadership) ได้อย่าง

เหมาะสม ผู้นำที่มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานและผู้นำได้บังคับบัญชาอย่างมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้การทำงานประสบความสำเร็จ และสามารถดูแลจัดการพนักงานใต้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี

พฤติกรรมผู้นำ

ทฤษฎีพฤติกรรมผู้นำ (Style and Behavior Theory) เป็นอีกหนึ่งแนวคิดที่ได้รับความสนใจในการศึกษาพิสูจน์อย่างยิ่ง ภายใต้แนวคิดดังกล่าว นักคิดต่างๆ มักเริ่มต้นจากการนิยามคำว่า “ผู้นำ (Leader)” เสียก่อน โดยพวกเขาได้ให้ความหมายของคำว่าผู้นำไว้ว่า เป็นบุคคลที่มีความสามารถในการใช้อิทธิพลของตนเองซึ่งนำไปให้คนอื่นทำงานในระดับต่างๆ ที่ต้องการ (McFarland, 1979) เขา/เธอจึงถือเป็นบุคคลที่มีอิทธิพลมากที่สุดในกลุ่ม (Yukl, 2006) ใช้ภาวะผู้นำซึ่งเป็นกระบวนการในการควบคุมคนอื่น จูงใจบุคคลอื่นเพื่อทำให้เกิดการบรรลุผลตามเป้าหมายและบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้แล้ว (Certo, S. C. and Certo, S. T., 2015; Robbins, 1993)

แม้ว่าพวกนักคิดภายใต้ทฤษฎีพฤติกรรมผู้นำจะนิยามผู้นำและภาวะผู้นำไปในทิศทางเดียวกันแต่พวกเขาต่างเชื่อว่าผู้นำแต่ละคนจะมีสไตล์ความเป็นผู้นำที่แตกต่างกันตามที่เขาหรือเธอรู้สึกพึงพอใจมากที่สุด และแน่นอนว่าการเป็นผู้นำที่มีพฤติกรรมหรือสไตล์แบบเดียวไม่สามารถทำให้ภาวะผู้นำที่เหมาะสมกับทุกสถานการณ์ได้ งานศึกษาของ Yukl (2006) จึงได้นำเสนอพฤติกรรมผู้นำ 3 รูปแบบด้วยกัน คือ ผู้นำแบบประชาธิปไตย (Democratic Leader) ผู้นำแบบเผด็จการ (Autocratic Leader) และผู้นำแบบเสรีนิยม (Laissez-faire or Free-rein Leader) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1 ผู้นำแบบประชาธิปไตย (Democratic Leader) จะมีลักษณะเป็นบุคคลที่ให้ความสำคัญกับผู้ อยู่ได้บังคับบัญชามาก และจะไม่เน้นถึงการใช้อำนาจ ตามหน้าที่หรือก่อให้เกิดความเกรงกลัว มักเปิดโอกาสให้ผู้ อยู่ได้บังคับบัญชามีโอกาสแสดงความคิดเห็น และพูดคุยด้วย โดยถือว่าสิ่งต่าง ๆ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้อง กับทุกคน

2 ผู้นำแบบเผด็จการ (Autocratic Leader) จะมีลักษณะเป็นบุคคลที่เน้นการบังคับบัญชาและออก คำสั่งมักตัดสินใจด้วยตนเองเป็นส่วนใหญ่ โดยมักวางตัว เป็นเจ้านายอย่างเด่นชัด ในการบังคับบัญชาหรือ ควบคุมงานของผู้นำชนิดนี้จะกระทำโดยมุ่งเน้นการใช้ อำนาจเป็นอย่างมากและจะสร้างบรรยากาศของความ เกรงกลัวต่อผู้ อยู่ได้บังคับบัญชาเสมอ

3 ผู้นำแบบเสรีนิยม (Laissez-faire or Free-rein Leader) จะมีลักษณะเป็นบุคคลที่ปล่อยให้ผู้ อยู่ได้ บังคับบัญชามีอิสระเสรีอย่างเต็มที่ เขาหรือเธอจะปล่อยให้ ผู้ อยู่ได้บังคับบัญชามีอำนาจ กระทำการใดก็ได้ตาม ใจชอบ โดยไม่สนใจปัญหาใดใด เมื่อเกิดปัญหาเขาหรือ เธอจะมอบหมายให้ผู้ อยู่ได้บังคับบัญชาตัดสินใจหรือได้รับ สิทธิในการจัดทำแผนงานต่างๆ ได้ตามใจชอบ นักคิด บางท่านต่างเสนอว่าผู้นำในรูปแบบนี้เป็นผู้นำเพียง ตำแหน่งเท่านั้น ไม่ใช่ผู้นำที่แท้จริง

ประสิทธิผลในการทำงาน

“ประสิทธิผล (Effectiveness)” หมายถึง ขนาดของความสามารถที่จะนำไปสู่การบรรลุผลหรือ บรรลุตามเป้าหมายต่างๆ ที่ตั้งไว้ ผ่านกระบวนการหรือ วิธีการที่วางไว้ (ธงชัย สันติวงษ์, 2549; ตูลา มหาพสุธา นนท์, 2545; สถิต บัวขวัญ, 2543; Moorhead & Griffin, 2001) ในที่นี้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานจึง หมายถึง การบริหารทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างสมดุล อัน เป็นผลทำให้ได้รับประโยชน์สูงสุดและบรรลุเป้าหมาย

อีกทั้งประสิทธิผลยังเป็นตัวบ่งชี้ถึงแนวทางเสริมสร้าง หรือพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานใน องค์กรอีกด้วย (เฉลิม สุขเจริญ, 2557)

นอกจากการนิยามข้างต้นแล้ว Gibson, Ivancevich & Domelly (1988) ได้เสนอให้การพิจารณาเรื่องประสิทธิผล โดยแบ่งออกเป็น 2 ระดับ ด้วยกัน คือ ประสิทธิผลของบุคคลและประสิทธิผลของ องค์กร โดยมีรายละเอียดดังนี้

1 ประสิทธิผลของบุคคล หมายถึง ลักษณะ ของบุคคลที่มีความสามารถในการทำงานหรือกิจกรรม ใดใดแล้วประสบความสำเร็จครบถ้วนตามที่มิวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยผลที่เกิดขึ้นจะต้องมีลักษณะที่ เต็มไปด้วยคุณภาพ เช่น มีความถูกต้อง มีคุณค่า มีความเหมาะสมดีงาม ตรงกับความคาดหวัง และตรง กับความต้องการของหมู่คณะ ผลดังกล่าวต้องได้จาก การทำงานอย่างมี ประสิทธิภาพ คือ เป็นการทำงาน ด้วยความพอใจ ทำอย่างเต็มความสามารถ ทำด้วย การเลือกสรรกลวิธีและเทคนิคหรือวิธีการที่เหมาะสมที่ สุดจนบรรลุผลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพอย่าง สูงสุดแต่กลับใช้ทุน ทรัพยากร และระยะเวลาให้น้อยที่สุด

2 ประสิทธิผลขององค์กรจะประกอบด้วย 5 องค์ประกอบดังนี้

2.1 การผลิต (Production) องค์กรจะมี ประสิทธิภาพหากองค์กรสามารถดำเนินการผลิตให้ได้ ผลผลิต ทั้งในเชิงปริมาณและในเชิงคุณภาพได้ตรงกับ ความต้องการขององค์กร

2.2 ประสิทธิภาพ (Efficiency) องค์กรจะมี ประสิทธิภาพ หากอัตราส่วนระหว่างปัจจัยทรัพยากรที่ใช้ (Input) กับผลผลิตที่ได้ (Output) มีความเหมาะสมใน ลักษณะการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

2.3 ความพึงพอใจ (Satisfaction) องค์กรจะมี ประสิทธิภาพหากผลการดำเนินงานขององค์กรนำมาสู่ ความสำเร็จที่สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของสมาชิกในองค์กร

2.4 การปรับเปลี่ยน (Adaptiveness) องค์กรจะมีประสิทธิผล หากองค์กรมีกลไกที่สามารถปรับเปลี่ยนการดำเนินงานอย่างสอดคล้องกับสถานการณ์ทั้งภายในและภายนอกขององค์กรที่อาจเปลี่ยนแปลงไปได้อยู่เสมอ

2.5 การพัฒนา (Development) องค์กรจะมีประสิทธิผลหากองค์กรสามารถเพิ่มพูนศักยภาพและขีดความสามารถให้เจริญก้าวหน้าตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมได้

Moorhead & Griffin (2001) ศึกษาการจัดการกับประสิทธิผลขององค์กร โดยเสนอว่าควรแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ ประสิทธิภาพระดับบุคคล ประสิทธิภาพระดับกลุ่ม และประสิทธิผลระดับองค์กร โดยได้อธิบายรายละเอียดของประสิทธิผลส่วนบุคคลว่ามีองค์ประกอบดังนี้

1 ผลผลิตของแต่ละบุคคล (Productivity) หมายถึง พฤติกรรมการทำงานของบุคคลที่มีผลกระทบต่ออำนาจในการผลิต ความสามารถในการทำงานของบุคคลสามารถวัดได้จากผลิตภัณฑ์ (Products) หรือบริการที่เกิดขึ้นจากงานที่เขาได้รับมอบหมายจากองค์กร

2 ผลการปฏิบัติงาน (Performance) หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดขึ้นขณะทำงานในองค์กร หรือปฏิบัติงานตามที่องค์กรมอบหมายด้วยความเต็มใจ การวัดผลการปฏิบัติงานจะมองจากภาพรวมกว้าง ๆ ทั้งทางด้านพฤติกรรมและความสัมพันธ์กับผู้อื่นในการทำงาน

3 การขาดงาน (Absenteeism) หมายถึง การไม่ปรากฏตัวของบุคลากรในขณะเวลาที่ต้องปฏิบัติงาน การขาดหายไปชั่วคราว พยายามสร้างคำแก้ตัวเพื่อที่จะขาดงานหรือต้องการวันลางานเพิ่มขึ้น

4 การลาออก (Turnover) หมายถึง ความคิดที่ตั้งใจจะลาออกจากองค์กรโดยไม่กลับมาทำงานอีกต่อไปถ้าหากบุคคลผู้นั้นมีผลการปฏิบัติงานที่ดี

องค์กรต้องเสียค่าฝึกอบรมจำนวนมาก สำหรับการจ้างบุคคลใหม่มาทำหน้าที่ต่อ

5 ทิศนคติของบุคคล (Individual Attitudes) หมายถึง ความคิดเห็นที่ก่อให้เกิด ประสิทธิภาพของแต่ละบุคคลที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานหรือไม่พึงพอใจในงาน ความผูกพันในองค์กร และมีผลต่อการมีส่วนร่วมในองค์กร

6 ความเครียด (Stress) หมายถึง พฤติกรรมหรือความรู้สึกที่บุคคลที่สนองตอบต่อสิ่งเร้าทั้งด้านจิตใจและกายภาพ ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิผลขององค์กร โดยภาวะความเครียดที่เพิ่มขึ้นนั้นทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านพฤติกรรมองค์กรและการทำงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Air Purser) ของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 220 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้การเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และการวิเคราะห์ข้อมูลนับจากแบบสอบถามที่เก็บกลับมาได้อย่างสมบูรณ์ครบถ้วน จำนวน 220 ฉบับ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือหลักในการศึกษา โดยมีลำดับวิธีการสร้างเครื่องมือและมืองค์ประกอบของแบบสอบถามดังนี้

1 ผู้ศึกษาสร้างแบบสอบถามจากแนวคิดทฤษฎี จากนั้นนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity)

2 ผู้ศึกษานำแบบสอบถามปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและปรับ

ปรุ้งแก้ไขแล้ว นำไปผ่านกระบวนการ Index of item objective congruence (IOC) เพื่อการหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องซึ่งเป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของประเทศไทยไล่อันแอร์ 2 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบ

3 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) ผ่านการแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน จากนั้นจึงนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค (Cronbach's Coefficient) พบว่าแบบสอบถามทัศนคติผู้นำ จำนวน 10 ข้อ แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาคเท่ากับ 0.871 แบบสอบถามพฤติกรรมผู้นำ จำนวน 10 ข้อ แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาคเท่ากับ 0.756 และแบบสอบถามประสิทธิผลการดำเนินงาน จำนวน 21 ข้อ แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาคเท่ากับ 0.754 ดังนั้น จึงถือว่ามีความเชื่อมั่น

4 ได้เครื่องมือแบบสอบถามที่สมบูรณ์ โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคล เป็นการถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งประกอบไปด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสิทธิภาพการทำงาน และจำนวนภาษาที่สามารถใช้ได้ในการสื่อสาร โดยเป็นคำถามปลายปิด จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามทัศนคติผู้นำ จำนวน 10 ข้อ ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามพฤติกรรมผู้นำ จำนวน 10 ข้อ และส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามประสิทธิผลการดำเนินงาน จำนวน 21 ข้อ โดยสำหรับส่วนที่ 2-4 จะมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) แบ่งคำตอบออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง คือ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยไล่อันแอร์ จากนั้นจึงเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่มีการตอบสมบูรณ์ครบถ้วนจำนวน 220 ฉบับ แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการศึกษา

1 ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อจำแนกลักษณะทั่วไปของงานศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสิทธิภาพการทำงาน และจำนวนภาษาที่สามารถใช้ได้ในการสื่อสาร

2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคะแนนในการจำแนกผลทางสถิติของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ทัศนคติผู้นำ พฤติกรรมผู้นำ และประสิทธิผลการดำเนินงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

3 การทดสอบค่าที (t-test) เพื่อทดสอบความต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม

4 ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบความต่างระหว่างค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้ LSD ทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม

5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) วิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรทัศนคติผู้นำและพฤติกรรมผู้นำที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ผลสรุปด้านประชากรศาสตร์

จากการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้ผลดังนี้

1 ด้านเพศพบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นเพศชาย จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 และเพศหญิง จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 71.8

2 ด้านอายุพบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 61.4 รองลงมาคืออายุ 20-30 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 30 มีอายุ 41-50 ปี ขึ้นไปจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 และมีอายุ 51 ปี ขึ้นไปจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ

3 ด้านการศึกษาพบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 80.0 รองลงมาคือมีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 และมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ

4 ด้านรายได้พบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 91.8 รองลงมาคือรายได้ 35,001 - 40,000 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 30,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 และมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 30,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ

5 ด้านประสบการณ์การทำงานพบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานเป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมากกว่า 6 ปี ขึ้นไป จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 รองลงมาคือมีประสบการณ์การทำงาน 1 - 3 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 มีประสบการณ์การทำงาน 4 - 6 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5

และมีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 ตามลำดับ

6 ด้านจำนวนภาษาที่สามารถใช้สื่อสารพบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีภาษาที่สามารถใช้ได้ในการสื่อสาร 2 ภาษา จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 79.1 รองลงมาคือภาษาที่สามารถใช้ได้ในการสื่อสาร 3 ภาษา จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 19.1 และมีภาษาที่สามารถใช้ได้ในการสื่อสารมากกว่า 3 ภาษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ

5.1.2 การวิเคราะห์ทัศนคติผู้นำ พฤติกรรมผู้นำ และประสิทธิผลการทำงาน

ผลสรุปทัศนคติผู้นำ พฤติกรรมผู้นำ และประสิทธิผลการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ผลการศึกษาพบว่าหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ มีทัศนคติผู้นำระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 มีพฤติกรรมผู้นำในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และมีประสิทธิผลการทำงานในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย 3.30 โดยพบรายละเอียดแต่ละประเด็นดังนี้

1 หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์มีระดับทัศนคติผู้นำในด้านพฤติกรรมสูงสุด ค่าเฉลี่ย 3.89 รองลงมา คือ ทัศนคติผู้นำในด้านการรับรู้และเข้าใจ ค่าเฉลี่ย 3.70 และทัศนคติผู้นำด้านความรู้สึก ค่าเฉลี่ย 3.68 ตามลำดับ

2 หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์มีระดับพฤติกรรมผู้นำในด้านผู้นำแบบประชาธิปไตยสูงสุดค่าเฉลี่ย 4.18 รองลงมา คือ ผู้นำแบบเสรี ค่าเฉลี่ย 3.52 และผู้นำแบบเผด็จการค่าเฉลี่ย 2.86 ตามลำดับ

3 หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์มีระดับประสิทธิผลการทำงานในด้านการปฏิบัติงานสูงสุด ค่าเฉลี่ย 3.91รอง

ลงมา คือด้านทัศนคติบุคคล ค่าเฉลี่ย 3.72 ด้านการขาดงานค่าเฉลี่ย 3.47 ด้านผลผลิต ค่าเฉลี่ย 3.19 ด้านความตั้งใจจะลาออกค่าเฉลี่ย 2.96 และด้านความตึงเครียดค่าเฉลี่ย 2.74 ตามลำดับ

ผลสรุปเปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคล กับประสิทธิผลการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

1 ด้านเพศ พบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิผลการทำงานด้านการปฏิบัติงานด้านความตั้งใจจะลาออก และด้านทัศนคติบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2 ด้านอายุ พบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิผลการทำงาน ด้านความตั้งใจจะลาออกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3 ด้านระดับการศึกษา พบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิผลการทำงานไม่แตกต่างกัน

4 ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิผลการทำงานด้านการปฏิบัติงานและด้านความตั้งใจจะลาออกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5 ด้านประสบการณ์การทำงาน พบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิผลการทำงาน ด้านผลผลิตและประสิทธิผล ด้านความตึงเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6 จำนวนภาษาที่สามารถใช้ได้ในการสื่อสารพบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ที่มีจำนวนภาษาที่สามารถใช้ได้ในการสื่อสารแตกต่างกันมีประสิทธิผลการทำงานไม่แตกต่างกัน

ผลสรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) พบว่าทัศนคติผู้นำและพฤติกรรมผู้นำมีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยสามารถอธิบายความแปรผันหรือมีอำนาจพยากรณ์ประสิทธิผลการทำงานได้ถึงร้อยละ 36.2 ($R^2 = .362$) อย่างมีนัยสำคัญที่สถิติระดับ .01 มีสมการทำนายคือ

$$Y = 1.028 + 0.294 (X_a) + 0.325 (X_b)$$

โดย Y คือประสิทธิผลการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

X_a คือทัศนคติผู้นำ

X_b คือพฤติกรรมผู้นำ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1 องค์กรทางด้านธุรกิจการบินควรให้ความสำคัญกับการศึกษาและทำความเข้าใจปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ท่ามกลางสภาวะการแข่งขันทางด้านธุรกิจการบินที่สูงมากในยุคปัจจุบัน ผลจากการศึกษาสามารถนำไปปรับใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญอย่างหนึ่งสำหรับธุรกิจการบินเพราะเป็นผู้นำทางด้านงานบริการการพัฒนาหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินถือเป็น

หนึ่งยุทธวิธีที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพงานบริการที่จะสามารถเอาชนะคู่แข่งได้

2 งานศึกษานี้มุ่งเน้นศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินซึ่งเป็นผู้นำในระดับปฏิบัติการของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ พบว่าข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ รายได้ ประสบการณ์การทำงาน รวมถึงปัจจัยทัศนคติผู้นำและพฤติกรรมผู้นำต่างส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ดังนั้น ทางองค์กรจึงควรตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร ด้านทัศนคติผู้นำและพฤติกรรมผู้นำโดยอาจจัดหลักสูตรฝึกอบรมภาวะผู้นำให้กับหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อหน่วยงานและองค์กร

3 จากผลการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แม้ว่าประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมจะอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณารายด้านจะพบว่า ขณะที่ด้านการปฏิบัติงานสูงสุด ด้านทัศนคติบุคคล และด้านการขาดงานอยู่ในระดับมาก แต่ทว่าด้านผลผลิต ด้านความตั้งใจจะลาออก และด้านความตึงเครียด กลับอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ การทำงานเป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความกดดันที่มากเกินไป ทั้งจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ภาระงาน จนอาจสร้างปัญหาทางด้านสุขภาพ และส่งผลให้หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเหล่านี้ไม่อยากลาออกและมีผลผลิตการทำงานได้ไม่มากเท่าที่ควร องค์กรควรตระหนักถึงปัญหานี้และรีบเร่งแก้ไข เพื่อให้บุคลากรมีความตึงเครียดน้อยลง อันจะเพิ่มผลผลิตของงานให้มีมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1 การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปจึง

ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ หรือผสมผสานวิธีวิจัยเชิงคุณภาพร่วมกับวิธีวิจัยเชิงปริมาณเข้ามาประยุกต์ใช้กับการศึกษาควบคู่ไปด้วย ซึ่งจะทำให้ผลการวิจัยที่ได้มีความครอบคลุมรอบด้านหรือได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น อาทิ ความคิดเห็นของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อภาวะผู้นำที่เหมาะสมในองค์กรของตน ปัญหาหรืออุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทัศนคติผู้นำ พฤติกรรมผู้นำ และประสิทธิภาพการทำงานในฐานะหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นต้น

2 ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประเมินภาวะผู้นำและประสิทธิภาพของตนเอง ในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรมีการทำการศึกษาโดยให้ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บังคับบัญชาประเมินระดับภาวะผู้นำของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อเป็นการเปรียบเทียบข้อมูลและตรวจสอบระดับภาวะผู้นำของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เป็นจริงมากยิ่งขึ้น

3 ควรมีการศึกษาภาวะผู้นำอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ภาวะผู้นำเชิงแลกเปลี่ยน ภาวะผู้นำแบบเหนือชั้น ภาวะผู้นำเชิงจิตวิญญาณ เป็นต้น เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำเหล่านั้นกับประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการนำข้อค้นพบเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำแบบต่างๆ มาใช้ในการพัฒนาอบรมหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของตนเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานที่มากขึ้น

บรรณานุกรม

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2560).

รายงานประจำปี 2560. กรุงเทพฯ: บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.).

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. (2560).

รายงานสภาวะอุตสาหกรรมการบินของ

- ประเทศไทย ปี 2560. กรุงเทพฯ: กองเศรษฐกิจ การบิน ฝ่ายส่งเสริมอุตสาหกรรมการบิน.
- จิรายุ อักษรดี. (2555). **ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสายการบินในประเทศไทย ในการเดินทางเส้นทางบินในประเทศ.** การศึกษาเฉพาะบุคคล คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชลัท มนต์ไทรเวศย์. (2540). **การจัดระบบการสื่อสารและบริหารข้อมูล เพื่อพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เฉลิม สุขเจริญ. (2557). **แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กรบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี.** สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.
- นฤทธิ์ วงษ์มณฑา. (2554). **ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินภายในประเทศของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร.** สารนิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- มนสิณี เลิศคชสีห์. (2558). **ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินการบินไทย สำหรับการให้บริการภายในประเทศ.** งานค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บัณฑิต ผังนรินทร์, ปิยกนิษฐา โชติวินิช และสมเดช รุ่งศรีสวัสดิ์. (2557, มิถุนายน). **การศึกษาการสร้าง ความภักดีต่อการใช้บริการของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน).** วารสาร มจร. วิชาการ 17 (34), 93-107.
- Certo, S. C. and Certo, S. T. (2015). **Modern management: concept and skills.** (14th ed.). England: Pearson Education Limited.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Domelly, J. H. (1988). **Organization.** (6th ed.). Texas: Business.
- McFarland, Dalton E. (1979). **Management: Foundation & Practices.** (5th ed). New York : Macmillan.
- Moorhead, G., & Griffin R., (2001). **Organizational Behavior: Managing people and organizations.** (6th ed). Boston: Houghton Mifflin Company.
- Robbins, S. P. (2001). **Organizational Behavior.** (9th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Stogdill, R.M. (1974). **Handbook of Leadership: A Survey of Theory and Research.** New York: Free Press.
- Wehrich, H., and Koontz, H. (1993). **Management, A Global Perspective.** (10th ed). New York: McGraw Hill.
- Yukl, G. (2006). **Leadership in Organization.** (6th ed.). New Jersey: Prentice-Hall, Inc.