

แรงจูงใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ส่งผลต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพ Motivations of Flight Attendants Contributing to Their Quality Service Provision

ประภัศสร นพพรหม และ รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์
prapatsorn nuprom and Rawewan Proyrungroj
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
Suan Sunandha Rajabhat University

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยการใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากผู้ประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน ใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง ร่วมกับวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบกอนหิมะ เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ร่วมกับการสัมภาษณ์กลุ่ม และการสังเกตแบบมีส่วนร่วม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์แบบแก่นสาระ

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เกิดจากแรงจูงใจภายนอกและแรงจูงใจภายใน โดยแรงจูงใจภายนอกได้แก่ (1) ผลตอบแทน (2) ความมั่นคงในการทำงาน (3) เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน และแรงจูงใจภายในได้แก่ (1) ต้องการพัฒนาศักยภาพตนเอง (2) เกิดจากความภาคภูมิใจ

คำสำคัญ: แรงจูงใจ, พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน, คุณภาพการบริการ

Abstract

This research aimed to study the motivation of flight attendants Contributing to their quality of services provision. This is the qualitative research and its samples, by using purposive and snowball samplings, are from 15 Thai flight attendants who have at least 2- year of work experience. Data were collected by semi-interview, group interview and participant observation and analyzed by thematic analysis.

The research finding shows that the factors affecting the quality of services of flight attendants come from both intrinsic and extrinsic motivation. That is, extrinsic motivation consists of (1) payment, (2) job security and (3) colleagues and supervisors, whereas the intrinsic motivation is composed of (1) need for self-development and (2) pride.

Keywords: Motivations, Flight Attendants, Quality of Service

Received: 2019-12-19

Revised: 2019-02-14

Accepted: 2020-05-01

บทนำ

ในการเดินทางสู่จุดหมายปลายทางในแต่ละเส้นทางด้วยการโดยสารเครื่องบินนั้น แน่นอเนรมประอบไปด้วยบุคลากรจำนวนมากทั้งที่พบปะกับผู้โดยสารโดยตรงและส่วนที่ไม่ได้พบปะกับผู้โดยสารโดยตรง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นส่วนที่ต้องพบปะกับผู้โดยสารโดยตรงและนับว่าบุคลากรที่มีความใกล้ชิดกับผู้โดยสาร ทำหน้าที่ดูแลผู้โดยสาร ที่เลือกการเดินทางทางอากาศด้วยเครื่องบิน มีหน้าที่ดูแลในเรื่องของความปลอดภัยและบริการในสิ่งที่สามารถเอื้ออำนวยให้ผู้โดยสารเกิดความสะดวกสบายในระหว่างการเดินทางให้ได้อย่างดีที่สุดตามแต่ประเภทของตัวโดยสารของผู้โดยสารที่ได้เลือกสรรมา ลักษณะธรรมชาติของงานบริการมักจะมาพร้อมกับการตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าผู้มาใช้บริการอยู่แล้ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการ

บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ความคาดหวังของผู้มาใช้บริการยิ่งต้องมีสูงมากกว่างานบริการโดยทั่วไป เนื่องจากเป็นลักษณะงานบริการที่มีคุณภาพสูงในสายตาของผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการ การเดินทางด้วยเครื่องบิน ด้วยเหตุนี้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องเข้าใจในลักษณะธรรมชาติของงานบริการ บุคคลแต่ละคนมีความแตกต่างในการแสดงออก ซึ่งพฤติกรรมกรปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายภายใต้สถานการณ์เดียวกันมิใช่เป็นเพราะความรู้ความสามารถ มีสติปัญญาตลอดจนประสบการณ์ที่ต่างกักันเท่านั้น แต่ปัจจัยที่สำคัญยิ่งกว่าอีกประการหนึ่งคือการที่บุคคลได้รับการจูงใจในการทำงานที่ต่างกักันส่งผลให้แต่ละคนเต็มใจที่จะใช้พลังความสามารถในการทำงานส่งผลถึงคุณภาพที่ต่างกักัน ต้องสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นต้องมีการปรับตัวให้เข้าใจในลักษณะของงาน จะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพและสามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้โดยสารที่มาใช้บริการได้

ปัจจุบันนี้สายการบินต่างๆมีกลยุทธ์ในการจัดการที่ต่างกักันไป เพื่อให้เป็นทางเลือกที่ดีที่สุดให้กับผู้โดยสาร มีการแข่งขันกันสูง มีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้โดยสารที่มาใช้บริการของทางสายการบินเกิดความพึงพอใจสูงสุด ดังนั้นทักษะในการให้บริการอย่างมีคุณภาพที่จะนำมาซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลในงานบริการ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำเป็นต้องได้รับการฝึกฝนเพื่อให้เกิดการให้บริการที่น่าประทับใจแก่ผู้โดยสาร มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม มีศิลปะและวาทศิลป์ในการพูด มีเจตคติที่ดีและมีใจรักบริการ สามารถใช้ทักษะในการสื่อสารโดยเฉพาะการใช้ภาษาอังกฤษและภาษาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง การให้ข้อมูลเพื่อการบริการในฐานะเครื่องมือสมัยใหม่สนองความต้องการผู้โดยสาร ตลอดจนมีความแม่นยำในการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ความเข้าใจในผู้โดยสารต้องสร้างความเข้าใจอย่างลึกซึ้งซึ่งต้องทราบความต้องการที่แท้จริงสามารถให้บริการอย่างแตกต่างเป็นรายบุคคลได้ เป็นการบริการยุคใหม่ มีความพยายามสร้างบริการแบบเจาะจงตรงใจ การตอบสนองอย่างเต็มที่และรวดเร็ว ทำให้ผู้โดยสารรู้สึกว่ามีผู้ให้บริการคือเพื่อนที่ดี ตลอดจนมีความเอาใจใส่ดูแลสม่ำเสมอ ความเข้มแข็งในงานบริการ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีความเข้มแข็งทั้งทางร่างกายและจิตใจ ดังนั้น แรงจูงใจมีความสำคัญต่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่จะช่วยสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานสร้างพลังความสามารถเพื่อให้งานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและสร้างความสำเร็จต่อองค์การผู้บริหารและพัฒนาองค์การด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ทบทวนวรรณกรรม

บุคคลแต่ละคนมีความแตกต่างในการแสดงออก ซึ่งเกิดจากปัจจัยหลายประการ รวมถึงแรงจูงใจในการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมนั้น ๆ สำหรับในด้านกรปฏิบัติงาน บุคคลก็มักมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายที่ต่างกักันภายใต้สถานการณ์เดียวกัน ซึ่งพฤติกรรมที่ต่างกักันดังกล่าวมิใช่เป็นเพราะบุคคลแต่ละคนมีความรู้ความสามารถ มีสติปัญญาตลอดจนประสบการณ์ที่ต่างกักันเท่านั้น แต่ปัจจัยที่สำคัญยิ่งกว่าอีกประการหนึ่ง คือ การที่บุคคล มีแรงจูงใจในการทำงานที่ต่างกักัน เป็นเหตุให้แต่ละคนเต็มใจที่จะใช้พลังความสามารถในการทำงานมากน้อยต่างกักันไปด้วย แรงจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่จำเป็นต้องศึกษาในหลายประเด็น การศึกษาแรงจูงใจของมนุษย์มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะเป็นการทำความเข้าใจแรงจูงใจของมนุษย์ ทำให้เราทราบถึงสาเหตุสำคัญที่ทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมในลักษณะต่างๆ สำหรับในด้านกรปฏิบัติงานนั้น กฤษณา ศักดิ์ศรี (2534) ได้กล่าวถึงความสำคัญของแรงจูงใจว่า เป็นปฐมเหตุที่ก่อให้เกิดผลในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อดุลพัฒนกิจ

(2550) ที่อธิบายถึงบทบาทของแรงจูงใจในการกระตุ้นให้บุคคลทำงานอย่างตั้งใจ การจูงใจเป็นแนวโน้มที่จะโน้มน้าวบุคคลให้แสดงพฤติกรรมต่างๆในธุรกิจบริการนั้น แรงจูงใจมีบทบาทสำคัญในการกระตุ้นให้บุคคลกระทำงานอย่างตั้งใจ

Sharpley (2003) ได้อธิบายถึงแรงจูงใจและแบ่งแรงจูงใจออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivations) และแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivations) โดย 1. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivations) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอก หรือภาวะความกดดันทางสังคมหรือวัฒนธรรม ไม่ได้เกิดขึ้นเองจากภายในจิตใจของมนุษย์ซึ่งแรงจูงใจนี้จะเป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานตัวอย่างเช่น ในการทำงาน ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องมีการประเมินผลการทำงานในทุก ๆ ปี พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีผลงานดีเด่นจะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งถือเป็นแรงจูงใจภายนอกที่ได้รับอิทธิพลทางสังคมขององค์กร จึงส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อให้ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง 2. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivations) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการทาง ด้านร่างกายและจิตใจ โดยไม่จำเป็นต้องได้รับแรงกดดันจากสิ่งแวดล้อมภายนอก หลักสำคัญของแนวคิดนี้มองว่า มนุษย์ทุกคนเกิดมาพร้อม ๆ กันกับความต้องการภายใน ในบางเวลาเขาอาจไม่ได้ตระหนักถึงความต้องการดังกล่าว แต่เมื่อใดก็ตามที่เขาได้รับการกระตุ้นเร้าหรือประทับใจกับภาวะความไม่สมดุลของร่างกาย และจิตใจ เขาก็จะเกิดความตระหนักถึงความต้องการนั้น ๆ ซึ่งความต้องการดังกล่าวจะผลักดันหรือจูงใจให้พฤติกรรมบางอย่างออกมา

สำหรับในงานวิจัยนี้ได้ใช้ทฤษฎีแรงจูงใจของ Sharpley (2003) เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาแรงจูงใจการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

จำรัส เลาสตัย (2549) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ พบว่า 1) ผู้โดยสารมีพฤติกรรมใน การใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำอยู่ระหว่าง 5-7 ครั้งต่อปี โดยมีเหตุจูงใจในการใช้บริการ คือ ราคาต่ำโดยสารเป็นหลัก และความสำเร็จของงาน

วิภา โตะประเสริฐ (2552) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มี ต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านบุคลิกภาพคือ การแต่งกายสะอาดเรียบร้อย และในด้านสติปัญญาและความสามารถ ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยทำการศึกษาคือแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยการวิจัยนี้ใช้แนวคิดของ Sharpley (2003) เพื่อเป็นกรอบแนวคิดในอธิบายแรงจูงใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ส่งผลต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพโดยมีเนื้อหาหลักสำคัญคือแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวประกอบด้วย ปัจจัย 2 ประการ คือแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivations) และแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivations) (ดูแผนภูมิที่ 1 ประกอบ) แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivations) หมายถึงสภาวะของบุคคลที่ได้รับแรงกระตุ้นมาจากภายนอกให้มองเห็นจุดหมายปลายทาง และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงหรือการแสดงพฤติกรรม แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivations) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่มีความต้องการในการทำ การเรียนรู้หรือแสวงหาบางอย่างด้วยตนเองเกิดจากความต้องการทาง ด้านร่างกายและจิตใจ โดยไม่จำเป็นต้องได้รับแรงกดดันจากสิ่งแวดล้อมภายนอก

แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivations) และแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivations) โดยรายละเอียดของแรงจูงใจแต่ละกลุ่ม มีดังนี้



แผนภาพที่ 2.1 : ทฤษฎีแรงจูงใจ

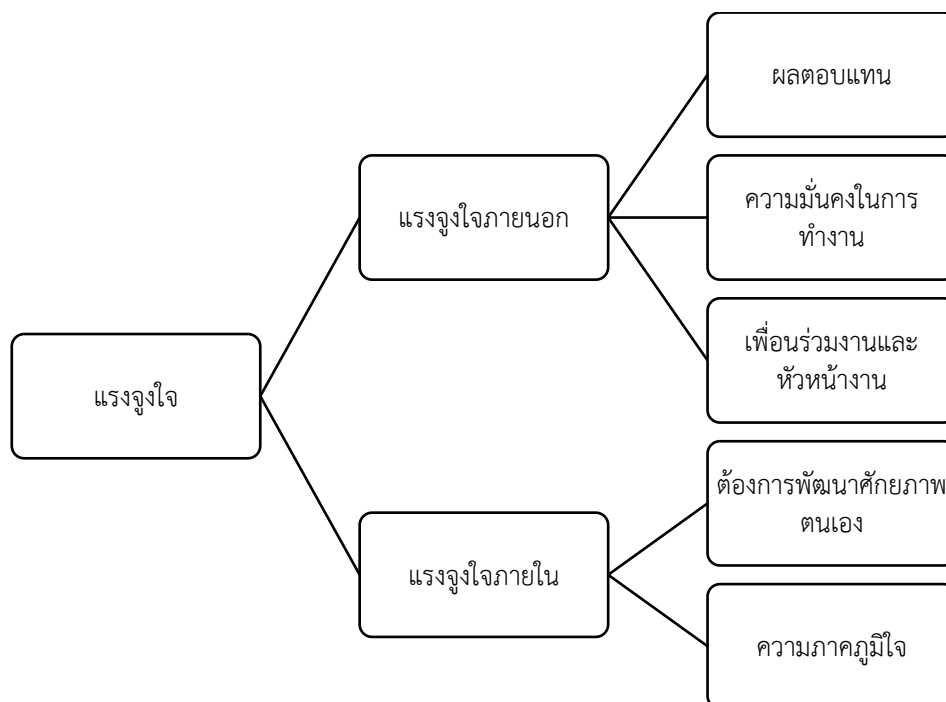
ที่มา: ดัดแปลงจาก Sharpley (2003)

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เป็นแนวทางในการดำเนินงานวิจัย โดยคัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลซึ่งคือ พนักงานต้อนรับบนสายการบินที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน โดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจงร่วมกับการคัดเลือกแบบกึ่งบังเอิญ ใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interviews) ร่วมกับการสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus group) และการสังเกตแบบผู้วิจัยมีส่วนร่วมในกิจกรรม (The participant as observer) ดำเนินการตั้งแต่ สิงหาคม 2561 ถึง กุมภาพันธ์ 2562 โดยการใช้วิธีการทั้งสามอย่างร่วมกันนี้สามารถทดสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล และยังถือเป็นการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) อีกด้วย โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพแบบที่เรียกว่าการวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic analysis) ซึ่ง Braun and Clarke (2006) ได้สรุปขั้นตอนในการทำการวิเคราะห์แบบนี้ไว้ประกอบด้วย 6 ขั้นตอนได้แก่ (1) ทบทวนทำความเข้าใจกับข้อมูล (2) กำหนดรหัส จัดระเบียบเป็นชุดข้อมูล (3) รวมรหัสชุดข้อมูลจัดตั้งประเด็นหลัก (4) รวมประเด็นหลักจัดทำแผนผัง (5) กำหนดและตั้งชื่อประเด็น และ (6) การเขียนรายงานวิจัย

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าแรงจูงใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ส่งผลต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพ โดยใช้กรอบแนวคิดของ Sharpley (2003) มีดังนี้ (1) แรงจูงใจภายนอก ได้แก่ ผลตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน เพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน (2) แรงจูงใจภายใน ได้แก่ ต้องการพัฒนาศักยภาพตนเอง เกิดจากความภาคภูมิใจโดยมีรายละเอียดตามแผนภาพที่ 2.2 ดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ 2.2 : แรงจูงใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ส่งผลต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพ

ตามที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น ผลการวิจัยที่เกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดด้านแรงจูงใจได้ดังนี้ได้ดังนี้

แรงจูงใจภายนอก

1.1) ผลตอบแทน รูปแบบโดยตรงคือ เงินเดือนหรือรายได้ การเลื่อนขั้น หรือเลื่อนตำแหน่ง การได้รับรางวัล หรือการได้รับคัดเลือกต่างๆ หรือผลตอบแทนที่ได้โดยรูปแบบทางอ้อม เช่นในเรื่องของสวัสดิการ การประกันชีวิต ค่ารักษาพยาบาล ประกันสังคมหรือความสะอาดกะบายต่างๆ แรงจูงใจเหล่านี้จะช่วยกระตุ้นและผลักดันให้บุคคลเกิดความพยายามความกระตือรือร้น ทุ่มเทความรู้ความสามารถและพยายามทำงานอย่างเต็มที่เพื่อที่จะได้มาซึ่งผลตอบแทนที่คาดหวัง ดังคำกล่าวของผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 8 ที่ว่า “รายได้ที่ค่อนข้างดีเลยแหละ สำหรับการมาจุนเจือตัวเรา จุนเจือครอบครัวเรา สำหรับอาชีพนี้ แล้วก็อีกอย่างหนึ่งที่พ่อก็คือ การได้รับสวัสดิการต่างๆอย่างที่เราจะได้เดินทาง ไม่ใช่แค่ตัวเรา ครอบครัวเราก็ได้เดินทางด้วย พอหลังจากตรงนั้นอีก 3 ปี ก็ได้รับคัดเลือกเป็น supervisorซึ่งค่อนข้างจะยากนะคะ เพราะว่ามันจะต้องมีการแข่งขันกันสูงแล้วพี่ก็ได้รับใบ certificate outstanding crew เป็นลูกเรือที่มีคุณภาพนั่นคือกำลังใจ”

1.2) ความมั่นคงในการทำงาน คือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงาน เกิดจากความศรัทธาและความเชื่อมั่นความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร หากองค์กรมีความมั่นคงแล้วย่อมสร้างความมั่นใจสร้างความกระตือรือร้นให้กับพนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังคำกล่าวของผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 9 ที่ว่า “ความมั่นคงในหน้าที่การงาน หมายถึงตัวสัญญา ถ้าสมมติว่าเราทำดี อย่างน้อย ๆ เราไม่ลาป่วย ไม่ลา sick ไม่มีปัญหาเพื่อนร่วมงาน เราก็จะอยู่ในระดับที่เป็น standard ของบริษัทแต่ถ้าเมื่อไหร่ก็ตาม เรามีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน เราลาป่วย ลา sick อย่างนี้ เค้าจะไม่ต่อสัญญา”

1.3) เพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน หมายถึงการติดต่อระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อความสามารถทำงานร่วมกันและมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 3 ได้

กล่าวว่า “เพอร์เซอร์เค้าเดินเข้ามาแล้วเขาก็พูดกับหนูว่าแบบที่หลังอัยกของหนักคนเดียว ถ้าจะทำอะไรแบบนี้ให้เรียกฉันก็ได้เรียกใครก็ได้ให้มาช่วย หนูน้ำตาขีมนี่คือความประทับใจของเพื่อนร่วมงานหัวหน้างาน”

แรงจูงใจภายใน

1.1) ต้องการพัฒนาศักยภาพตนเอง เมื่อคนเราเห็นถึงคุณค่าและความสามารถของตนเองก็ย่อมที่จะมีความต้องการยกระดับความสามารถเพื่อให้เกิดการพัฒนาและความสำเร็จในการทำงานและนำมาซึ่งการพัฒนา ศักยภาพตนเอง ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่3 ได้กล่าวไว้ “หนูพูดฝรั่งเศสได้ค่ะหนูจบเอกฝรั่งเศส เคยมีผู้โดยสารเดินเข้ามาถามเลยคะว่าพูดฝรั่งเศสได้หรือถามภาษาอังกฤษ หนูก็แบบทำไม่รู้อะไรอย่างเนี่ยเค้าก็บอกเห็นอ่านข้อวาก็เลยรู้ พูดได้แน่เลย รู้สึกดีมีความตั้งใจแบบว่าอู้อยู่ได้ใช้ภาษาแล้ว”

1.2) เกิดจากความภาคภูมิใจ ความภาคภูมิใจเกิดจากความรู้สึกภายในเกิดจากความสุขจากการทำงาน เราควรมีเป้าหมายในการทำงานอย่างชัดเจน ทำงานอย่างเต็มที่ และได้ทำในสิ่งที่รัก จะนำมาซึ่งความสุข ความภาคภูมิใจและประสิทธิภาพของงาน ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่8 ได้กล่าวไว้ “การทำงานให้มีคุณภาพคือการทำงานมีความสุขกับการทำงาน มันคือหน้าที่ ถ้านี่คืองานที่เราเลือกแล้ว แล้วเราเลือกเพราะว่าเรารักที่จะทำงานนี้ก็จงทำให้ดีที่สุด และภูมิใจในงานของเรา”

อภิปรายผล

แรงจูงใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ส่งผลต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพประกอบไปด้วยแรงจูงใจภายนอกและแรงจูงใจภายใน แรงจูงใจภายนอกเป็นแรงจูงใจที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอก หรือภาวะความกดดันทางสังคมหรือวัฒนธรรม ไม่ได้เกิดขึ้นเองจากภายในจิตใจของมนุษย์ ซึ่งแรงจูงใจนี้จะเป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ผลตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน เพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน แรงจูงใจภายใน เกิดจากความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจ โดยไม่จำเป็นต้องได้รับแรงกดดันจากสิ่งแวดล้อมภายนอก ได้แก่ ต้องการพัฒนาศักยภาพตนเอง เกิดจากความภาคภูมิใจ ซึ่งผลการวิจัยนี้ได้สนับสนุนทฤษฎีของ Sharpley (2003)

ผลที่ได้จากงานวิจัยชิ้นนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของวิภา โตะประเสริฐ (2552) ซึ่งศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านบุคลิกภาพคือ การแต่งกายสะอาดเรียบร้อย และในด้านสติปัญญาและความสามารถ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยผู้โดยสารมีความพึงพอใจในการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในระดับมาก ซึ่งมีความเห็นต่างกับจาร์ส เลาส์ตี้ (2549) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้นทุ่นท่าภายในประเทศ พบว่า ผู้โดยสารมีพฤติกรรม ในการใช้บริการสายการบินต้นทุ่นท่าอยู่ระหว่าง 5-7 ครั้งต่อปี โดยมีเหตุจูงใจในการใช้บริการ คือ ราคาต่ำโดยสารเป็นหลัก และความสำเร็จของงาน สำหรับงานวิจัยนี้มีข้อค้นพบที่น่าสนใจคือแรงจูงใจที่ได้จากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานมีความสำคัญมากเนื่องจากการทำงานบนเครื่องบินจำเป็นต้องทำงานร่วมกันและต้องช่วยเหลือพึ่งพาอาศัยกันจะส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพ

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้ศึกษาที่เกี่ยวกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินผลการวิจัยนี้คาดว่าสามารถนำมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอันนำไปสู่ความสำเร็จในอนาคตต่อไป โดยทางสายการบินควรสร้างบรรยากาศในการทำงานให้พนักงานรู้สึกผ่อนคลายสนุกสนานและมีความสุขในการทำงาน จากการศึกษาพบว่าพนักงานต้อนรับบน



เครื่องบินได้รับแรงจูงใจจากผลตอบแทน ความมุ่งมั่นมั่นคงในการทำงาน เพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานซึ่งมีความสำคัญมาก เพราะการทำงานบนเครื่องบินต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม หากความสัมพันธ์อันดีเกิดขึ้นก็จะส่งผลให้การบริการ บนเครื่องบินมีคุณภาพ ในส่วนของพนักงานต้อนรับนอกจากมีความภาคภูมิใจในงานบริการ และต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเองแล้วต้องมีการเรียนรู้เพิ่มเติมตลอดเวลาในเรื่องของความปลอดภัย ภาษา และการสื่อสาร พร้อมทั้งต้องเตรียมความพร้อมก่อนการทำงานเพื่อส่งผลให้การบริการที่มีคุณภาพ

เอกสารอ้างอิง

- กฤษณา ศักดิ์ศรี. (2534). *มนุษย์สัมพันธ์ เล่ม 1*. กรุงเทพฯ: อักษรพิทยา .
- จำรัส เลาสัตย์. (2549). *ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ*. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการบิน มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย.
- วิภา โตประเสริฐ. (2552). *การศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน)*. คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน. สาขาการจัดการสื่อสารองค์กร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดุลพัฒนกิจ. (2550). *จิตวิทยาบริการ*. กรุงเทพฯ: อุดุลพัฒนกิจ.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using Thematic Analysis in Psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.
- Sharpley, R. (2003). *Tourism, tourists & society* (3rd (revised) ed.). Huntingdon, England: ELM.