



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา  
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลางานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน  
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

**Factors Influencing Taking Leave of Flight Attendants of Thai  
Airways International Public Company Limited**



โดย  
นางสาว ปัญญาทิพย์ ม่วงศรี 5704400203  
นางสาว รัชฎาภรณ์ กลิ่นจันทร์ 5704400293

โครงการวิชานี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชา สหกิจศึกษา  
ภาควิชา การโรงแรมและการท่องเที่ยว  
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม ภาคการศึกษาที่ 2 ปีที่ศึกษา 2560

หัวข้อโครงการ          ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน  
   บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)  
รายชื่อผู้จัดทำ          นางสาว ปัญญาทิพย์ ม่วงศรี          5704400203  
   นางสาว รัญญาภรณ์ กลิ่นจันทร์          5704400293  
ภาควิชา                          การโรงแรมและการท่องเที่ยว  
อาจารย์ที่ปรึกษา          อาจารย์ ดร. นันทิรา ภูขาว

อนุมัติให้โครงการเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาภาควิชา การโรงแรมและการท่องเที่ยว ประจำภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2560


คณะกรรมการการสอบโครงการ



.....อาจารย์ที่ปรึกษา  
(ดร. นันทิรา ภูขาว สนใจ)

.....พนักงานที่ปรึกษา  
(สมเกียรติ นีพันธุ์ผลสกุล)

.....กรรมการกลาง  
(อาจารย์ภัทรภร จิรมหาโกคา)

.....ผู้อำนวยการสำนักสหกิจศึกษา  
(ผศ.ดร.มารุจ ลิ้มประวิadhanะ)

ชื่อโครงการ	: ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลางานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
หน่วยกิต	: 5
ผู้จัดทำ	: นางสาว ปัญญาทิพย์ ม่วงศรี นางสาว ธัญญาภรณ์ กลิ่นจันทร์
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร. นันทิรา ภูขาว สนใจ
ระดับการศึกษา	:ปริญญาตรี
สาขาวิชา	: การท่องเที่ยว
คณะ	: ศิลปะศาสตร์
ภาคการศึกษา/ปีการศึกษา	: 2 / 2560

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลางานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) งานวิจัยนี้ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 30 ชุด เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 22-30 ปี สถานภาพ โสด และ ตำแหน่งงาน AST/AHT (Air Steward Economy Class Trainee)(Air Hostess Economy Class Trainee) มีประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี ผลจากการวิเคราะห์พบว่าสาเหตุที่ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินลางานมากที่สุดคือ ป่วย ภายใน 1 ปี พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินลางานมากที่สุด คือ 1-5 ครั้ง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทราบว่า การลาป่วย การลางาน บางกรณีจะต้องขื่นมาติดต่อกองระเบียบและวินัยบุคลากร การมาติดต่อกองระเบียบและวินัยบุคลากร มากที่สุดคือ ทราบจากคูตารางเวลามีรหัสให้มา ปัญหาที่ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่สามารถมาติดต่อกับกองระเบียบและวินัยบุคลากร มากที่สุดคือ ไม่ต้องการชี้แจงเหตุผล และช่วงเวลาที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสะดวกเข้าติดต่อกับทางกองระเบียบและวินัยบุคลากร มากที่สุดคือ ก่อนที่จะไปบิน ผลการศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลางานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้ดียิ่งขึ้นและสามารถเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในองค์กรในภายภาคหน้าได้เป็นอย่างดี

**คำสำคัญ :** ประสิทธิภาพ /การบริการ/พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

**Project Title** : Factors Influencing Taking Leave of Flight Attendants of Thai Airways  
International Public Company Limited

**Credits** : 5

**By** : Ms Panyatip Muangsri, Ms Thanyaporn Klinchan

**Advisor** : Dr. Nantira Pookhao Sonjai

**Degree** : Bachelor of Arts

**Major** : Hotel

**Faculty** : Liberal Arts


**Semester / Academic year:** 2/2017

### Abstract

This research aimed to study factors influencing leave of flight attendants of Thai Airways International Public Company Limited. This research applied qualitative method by using 30 sets of questionnaires for data collection. Most of the respondents were female between 22-30 years old who were single and have worked as AST/AHT (Air Steward Economy Class Trainee)(Air Hostess Economy Class Trainee) for 6-10 years. The result has revealed that sick leave was the most frequent reason for taking leave and flight attendant mostly taking leave for 1-5 times a year. Flight attendants acknowledged that they need to contact Personnel Regulations and Discipline Department when they taking leave for sickness or other kind of leaves. Flight attendants tended to contact Personnel Regulations and Discipline Department when they know this issue from the issued schedule. Flight attendants did not want to clarify the reason of taking leave were the major factor identifying why they did not acknowledge Personnel Regulations and Discipline Department. The time that was the most popular to contact Personnel Regulations and Discipline Department was when the flight attendants headed to work. This research benefits for better understanding factors influencing taking leave of flight attendants and can be used for reforming and developing the organization by increasing future efficiency.

**Keywords** : Efficiency, Service, Flight attendants

Approve by  
.....



## กิตติกรรมประกาศ

### (Acknowledgement)

การที่คณะผู้วิจัยได้ปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่วันที่ 8 มกราคม ถึงวันที่ 30 เมษายน 2561 ส่งผลให้คณะผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆอันมีค่ามากมายมหาศาลสำหรับรายงานสหกิจศึกษานี้สำเร็จลงได้ด้วยดีจากความร่วมมือและสนับสนุนจากหลายฝ่าย

1. อาจารย์ ดร. นันทิรา ภูขาว สนใจ อาจารย์ที่ปรึกษา
2. คุณ สมเกียรติ นิพัทธ์ผลสกุล หัวหน้ากลุ่มงาน
3. คุณ วรนุช ศรีวรรณะ เลขาหัวหน้ากลุ่มงาน

และบุคคลท่านอื่นๆที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการจัดทำรายงาน คณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและเป็นทีปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแลและความเข้าใจกับชีวิตของการทำงานจริง ซึ่งคณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

คณะผู้จัดทำ

## สารบัญ

	หน้า
จดหมายนำส่งรายงาน	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
Abstract	ง
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	2
1.4 คำจำกัดความ	2
1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ	2
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีและงานวิจัย	3
2.1 ข้อมูลพื้นฐานของกองระเบียบวินัยและนุเคราะห์ (QV-2)	3
2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	7
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	11
3.1 ประเภทของการวิจัย	11
3.2 ประชากร	11
3.3 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง	11
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	11
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	11
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	11
3.7 ระยะเวลาในการดำเนินการ	12

## สารบัญ

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	13
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	20
5.1 สรุปผลโครงการ	20
5.2 อภิปรายผล	22
5.3 สรุปผลการปฏิบัติ	23
บรรณานุกรม	24
ภาคผนวก ก ประวัติผู้จัดทำ	26
ภาคผนวก ข รูปภาพการฝึกปฏิบัติงาน	29
ภาคผนวก ค บทความวิชาการ	36
ภาคผนวก ง ไปสเตอร์	41
ภาคผนวก จ แบบสอบถาม	43



## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 ระยะเวลาในการดำเนินการ	12
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	13
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	13
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งงาน	14
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน	14
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ	15
ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสาเหตุของการลางาน	15
ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม การลางานทั้งหมดกี่ครั้งภายใน 1 ปี	15
ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสาเหตุ ทราบหรือไม่ว่า การลาป่วย การลางาน บางกรณีจะต้องยื่นมาติดต่อกองระเบียบและวินัยบุคลากร (QV-2)	16
ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการติดต่อ	16
ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสาเหตุของปัญหา	17
ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงเวลาที่จะควก	17
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความรู้สึีก่อนและหลังที่มา ติดต่อกองระเบียบและวินัยบุคลากร (QV-2)	18
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความชัดเจนของข้อมูล	18



## สารบัญรูปภาพ

	หน้า
รูปที่ 1 จัดเตรียมเอกสารและนำเข้าแฟ้ม	30
รูปที่ 2 ตรวจสอบเอกสารและนำเอกสารเก็บเข้าห้องเอกสาร	31
รูปที่ 3 รับเอกสารเขียนเอกสารลงหนังสือเข้า	31
รูปที่ 4 ถ่ายเอกสาร ถ่ายแบบฟอร์ม	32
รูปที่ 5 เอกสารจากซอง โคมิล	32
รูปที่ 6 จัดเตรียมเอกสารและนำเข้าแฟ้ม	33
รูปที่ 7 ตรวจสอบเอกสารและนำเอกสารเก็บเข้าแฟ้ม	34
รูปที่ 8 การจัดบอร์ด	34
รูปที่ 9 การจัดโครงการ HEALTH FAIR	35





# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงคมนาคม ดำเนินกิจการในด้านการบินพาณิชย์ในประเทศ และระหว่างประเทศ ในฐานะสายการบินแห่งชาติ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ถือเป็นรัฐวิสาหกิจของชาติ ที่ดำเนินกิจการแข่งขันกับต่างประเทศ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และเป็นรัฐวิสาหกิจ ที่สามารถทำกำไรต่อเนื่องเรื่อยมา ทั้งยังได้รับการยกย่องในด้านต่างๆ ให้อยู่ในระดับสายการบินชั้นนำของโลกเสมอมา และเป็นองค์กร ที่ถือเป็นตัวแทนในการต้อนรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยและต่างประเทศไทย ในการดำเนินงานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) นั้นมีหน่วยงานหลายๆ ฝ่ายเข้ามาเกี่ยวข้อง เพื่อให้ธุรกิจการบินประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่ตั้ง อาทิเช่น ฝ่ายสินค้า ฝ่ายโภชนาการ และ ฝ่ายวิศวกรรมการบิน ฯลฯ ซึ่งแต่ละหน่วยงานก็มีความสำคัญเท่าเทียมกันในการให้บริการด้านการบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินถือเป็นผู้ปฏิบัติงานใกล้ชิดและเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้โดยสารที่มาใช้บริการของสายการบินมากที่สุด กล่าวคือผู้โดยสารจะเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ บุคคลที่เป็นบุคคลแรกและบุคคลสุดท้ายที่สร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินดังนั้นการกำกับดูแลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แก้ไขปัญหาต่างๆ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจต่อการทำงาน ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และให้บริการผู้โดยสารได้อย่างเต็มที่ และเรื่องดังกล่าวถือเป็นหน้าที่ของกองระเบียบวินัยและบุคลากร

การลงงานเป็นการใช้สิทธิ์หยุดงานอันเนื่องจากเหตุจำเป็นต่างๆ มีทั้ง การลากิจ การลาป่วย หรือการลาไปทำธุรกิจส่วนตัว ซึ่งการลงงานนั้นจะต้องเป็นกิจธุระจำเป็นที่ลูกจ้างไม่สามารถทำในวันหยุดได้ กฎหมายไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขไว้กฎหมายกำหนดให้เป็นไปตามข้อบังคับของบริษัท เพื่อไปจัดการกับเหตุอันสมควรนี้ แต่ในทางปฏิบัติการใช้สิทธิ์ลางานของลูกจ้างยังไม่มีความชัดเจนและยังไม่ได้ให้ความคุ้มครองแก่ลูกจ้าง บางแหล่งอาจจะมีการลากำหนดไว้โดยเฉพาะเพื่อให้บังคับและปฏิบัติตามระเบียบดังกล่าวได้

กองระเบียบและวินัยบุคลากร(QV-2)มีหน้าที่ควบคุม ดูแล และดำเนินการสอบข้อเท็จจริงด้านระเบียบ วินัย และการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ตามระเบียบบริษัทฯ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล รวมทั้งการให้โทษ (Reward&Punishment) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกระดับชั้น

ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงศึกษาข้อมูลเบื้องต้นและมีความเห็นว่า การทราบถึงปัจจัยในการดำเนินงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะเป็นประโยชน์ต่อ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัย จะเป็นประโยชน์ต่อกองระเบียบและวินัยบุคลากร (QV-2) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ให้ มีมาตรฐานที่ดีและมีคุณภาพบรรลุเป้าหมายในการเป็นผู้นำด้านการขนส่งชั้นหนึ่ง (First Choice Carrier) จึงได้จัดทำหัวข้อโครงการ “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน: กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)”

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ประชากร คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุตั้งแต่ 22-60 ปี

1.3.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุตั้งแต่ 22-60 ปี ที่มาติดต่อเรื่องการดำเนินงาน จำนวน 30 คน

1.3.3 ขอบเขตด้านสถานที่ แผนกกองระเบียบและวินัยบุคลากร (QV-2) ศูนย์ปฏิบัติการ การบินไทย OPC สุวรรณภูมิ

1.3.4 ขอบเขตด้านเวลา 8 มกราคม - 30 เมษายน 2561

## 1.4 คำจำกัดความ

1.4.1 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หมายถึง ผู้ทำหน้าที่ดูแลทั้งในด้านความสะดวกและความปลอดภัยผู้โดยสารบนเครื่องบิน สังกัดฝ่ายปฏิบัติการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทุกตำแหน่งที่ปฏิบัติงานในช่วงระยะเวลาที่ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.4.2 การดำเนินงาน หมายถึง การลาจิก การลาป่วย การลาอุปสมบทหรือลาไปเข้ารับการศึกษา การลาเพื่อพัฒนาความรู้ โดยผู้ที่ลาหยุดงานต้องส่งใบลาหรือบันทึกขออนุมัติ โดยผ่านการอนุมัติตามลำดับ สำหรับวิธีการและเงื่อนไขต่างๆ วนการปฏิบัติเป็นไปตามหลักเกณฑ์แต่ละบริษัทกำหนด

## 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

1.5.2 บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สามารถนำผลการวิจัยนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

1.5.3 นักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปต่อยอดงานวิจัยได้ในอนาคต



## บทที่ 2

### แนวทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ข้อมูลพื้นฐานของกองระเบียบวินัยและบุคลากร (QV 2)

##### 2.1.1 หน้าที่ของกองระเบียบวินัยและบุคลากร (QV-2) (ข้อมูลจากเว็บไซต์ Thai square)

1. ควบคุม ดูแล และดำเนินการสอบข้อเท็จจริงด้านระเบียบ วินัย และการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ตามระเบียบบริษัทฯ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล รวมทั้งการให้โทษ (Reward&Punishment) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกระดับชั้น
2. วางแผน กำกับ ดูแลการประเมินผล เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาขึ้นเงินเดือนประจำปีของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
3. กำกับ ดูแล การรับเรื่องร้องทุกข์ เกี่ยวกับระเบียบและวินัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
4. บริหารการจัดเก็บทะเบียนประวัติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างเป็นระบบ ในรูปแบบของ HardCopy และ ElectronicFile เพื่อสนับสนุนการบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้มีประสิทธิภาพ
5. เสนอข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขคู่มือ Passenger Service Manual (PSM)
6. บริหารจัดการระบบและคู่มือการประเมินพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
7. รับผิดชอบในการสอบข้อเท็จจริง กรณีเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกระทำผิดระเบียบหรือถูกร้องเรียนกรณีต่างๆ

##### 2.1.2 รหัสที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กองระเบียบวินัยและบุคลากร (QV-2)

1. การไม่มาปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย (L11 Missed flight/Missed Activities)
2. มารายงานตัวเพื่อไปปฏิบัติหน้าที่ล่าช้า/ไปเข้าคอร์ทสาย(L12Late Flight Check-in/Late)
3. ไม่อยู่สำรองปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย (L13 Stand By Available)
4. เจ็บลาป่วยหลังจากถูกมอบหมายหน้าที่ หมายความว่า เมื่อพนักงานต้อนรับฯได้รับการมอบหมายให้ไปปฏิบัติหน้าที่ในเที่ยวบินแต่เกิดอาการป่วยจึงโทรศัพท์ทมาลาป่วย (L14 Sick After Call)
5. ปฏิเสธการปฏิบัติหน้าที่เมื่อได้รับมอบหมาย (L18 Refuse to fly)

6. แจ้งลาป่วยหลังจากมารายงานตัวเพื่อปฏิบัติหน้าที่แล้ว หมายความว่าเมื่อพนักงานต้อนรับฯ ได้มาทำการลงชื่อเพื่อจำไปทำการบิน ในเที่ยวบินแต่เกิดอาการป่วยฉับพลันจึงขอลาป่วยทันที (L19 Sick After Check in)
7. สามารถรายงานตัวเพื่อไปปฏิบัติหน้าที่ได้ทันขอตรงไปปฏิบัติหน้าที่บนเครื่อง (L24 Direct To A/C)
8. แจ้งลาป่วยหลังจากได้รับหน้าที่แล้ว หมายความว่า ในกรณีพนักงานอยู่ในระหว่างการสำรองหน้าที่เพื่อเตรียมตัวรอไปทำการบินในเที่ยวบินที่ขาดพนักงานต้อนรับฯ (Stand By) เมื่อได้รับการมอบหมายงานเป็นที่แน่ชัดแล้ว ต่อมาพนักงานมีอาการป่วยจึงต้องโทรลาป่วย (L25 Sick After Confirm flight)
9. แจ้งลาป่วยในช่วง 3 ชม. ก่อนเครื่องบินออก หมายความว่า เมื่อพนักงานต้อนรับฯ ได้รับมอบหมายให้ไปปฏิบัติหน้าที่ในเที่ยวบินแต่เกิดอาการป่วยจึงโทรศัพท์มาลาป่วย ก่อนเวลาเครื่องออกไม่ถึง 3 ชม. (L28 Sick 3 hrs. Before Departure)
10. มารายงานตัวเพื่อไปปฏิบัติหน้าที่ได้ทัน แต่ไม่ได้เข้าร่วมประชุมเตรียมงานก่อนทำการบิน (L32 Missed Briefing)
11. บันทึกเวลาขณะเช็คอินไม่ถูกต้อง (L33 Missed Check-in C/T)
12. หนังสือเดินทางหมดอายุ/เอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ไม่ปรับปรุงเป็นไปตามกำหนดเวลา (L71 Late Update Doc)
13. ไม่สามารถมาปฏิบัติหน้าที่เที่ยวบินตามที่มอบหมายได้เนื่องจากเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ไม่เรียบร้อย (L73 Incomplete Doc)

### 2.1.3 ระเบียบข้อบังคับในการลางาน

ลูกจ้างมีสิทธิลาเพื่อธุระส่วนตัว หรือเนื่องด้วยปัญหาด้านสุขภาพ รวมถึงการฝึกอบรมหรือพัฒนา เกี่ยวกับทักษะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยต้องมีโครงการ หลักสูตร และกำหนดวันเวลาที่แน่นอนชัดเจน

ตาม พรบ.คุ้มครองแรงงาน พ.ศ.2541มาตรา34 กำหนดไว้ว่าให้ลูกจ้างมีสิทธิลาเพื่อกิจธุระอันจำเป็นได้ตามข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานการลาเพื่อทำกิจธุระอันจำเป็นที่ลูกจ้างไม่สามารถทำในวันหยุดได้ เช่น ไปทำบัตรประชาชน ติดต่อหน่วยงานราชการ หรือมีเหตุจำเป็นต้องเดินทางที่ไม่สามารถเลื่อนหรือหลีกเลี่ยงได้ เป็นต้น ซึ่งการลากิจ ต้องพิจารณาไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่นายจ้าง

กำหนดตามข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน หรือบางแห่งอาจมีระเบียบการลาที่กำหนดไว้โดยเฉพาะ ก็ให้ บังคับและปฏิบัติตามระเบียบดังกล่าวได้ (กฎหมายประณี 2010)

#### 2.1.4 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หมายถึง ผู้ทำหน้าที่ดูแลทั้งในด้านความสะดวกและความปลอดภัย ของผู้โดยสารบนเครื่องบิน สังกัดฝ่ายปฏิบัติการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นประหยัด (EconomyClassCabinAttendantCA/Y ) หมายถึง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานอยู่ในชั้นประหยัด มีเส้นทาง การบินส่วนใหญ่เป็นเส้นทางการบินภายในประเทศและภายในทวีปเอเชีย

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นธุรกิจ (RegionalBusinessClassCabinAttendant CA/R ) หมายถึง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานอยู่ในชั้นธุรกิจ มี เส้นทางการบินส่วนใหญ่เป็นเส้นทางการบินภายในประเทศและภายในทวีป

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นหนึ่ง ( FirstClassCabinAttendantCA/E ) หมายถึง พนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานอยู่ในชั้นหนึ่ง เส้นทางการบินส่วนใหญ่ เป็นเส้นทางการบินระหว่างประเทศ

#### 2.1.5 ตำแหน่งงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

1. IMD (In-flight manager WithDual Duty)
2. IM (In-flight manager)
3. AP (Air Purser)
4. ASE/AHE(Air Steward Royal Silk Class Cabin Crew)(Air Hostess Royal Silk Class Cabin Crew)
5. ASF/AHF (Air Steward Royal First Class Cabin Crew)(Air Hostess Royal First Class Cabin Crew)
6. ASR/AHR (Air Steward Royal Silk ClassRegional Cabin Crew)(Air Hostess Royal Silk Class Regional Cabin Crew)
7. ASY/AHY (Air Steward Economy Class Cabin Crew)(Air Hostess Economy Class Cabin Crew)
8. AST/AHT (Air Steward Economy Class Trainee)(Air Hostess Economy Class Trainee)



### 2.1.6 ลักษณะงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

งานในสายการบินโดยทั่วไปทั้งในและนอกประเทศจะมีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชายและหญิงที่แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบค่อนข้างชัดเจน มีหน้าที่หลักสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานต้อนรับทั้งชาย และหญิงต้องขึ้นเครื่องบินก่อน ผู้โดยสารประมาณ 30 นาทีถึง 1 ชั่วโมง เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบกับระบบเครื่องบิน ตำแหน่งที่ต้องประจำบนเครื่อง อุปกรณ์ที่ต้องใช้เพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร (No go Items) เช่น เสื้อชูชีพ ดับเพลิง ไฟฉาย เครื่องช่วยหายใจ และต้องทราบว่าพนักงานต้อนรับผู้ใดทำหน้าที่ต้อนรับผู้โดยสารบริเวณหน้าประตู
2. พนักงานต้อนรับชาย (Steward) อาจทำหน้าที่ดูแลในครัว ตรวจสอบจำนวนอาหารและอาหารพิเศษให้ครบ และตรงกับจำนวนผู้โดยสาร อุ้มอาหารให้ครบและเตรียมอาหารพิเศษออกบริการก่อน
3. พนักงานต้อนรับหญิง (Air Hostess) อาจตรวจสอบห้องน้ำ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก ความเรียบร้อย และความสะอาดในห้องน้ำ ตรวจสอบระบบกำจัดของเสียในห้องน้ำทุกห้องถ้ามีปัญหาขัดข้องต้องแจ้งให้ช่างจัดการแก้ไขเพราะถ้าไม่ได้รับการแก้ไขให้อยู่ในสภาพที่ เรียบร้อย เครื่องบินจะไม่ออกทำการบิน นอกจากนี้ ถ้าเป็นการเดินทางระยะยาว ต้องตรวจสอบความเรียบร้อย และจำนวนของหนังสือพิมพ์ และนิตยสารต่างๆ หูฟัง ถุงเท้า และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ที่ต้องบริการแก่ผู้โดยสารขึ้นธุรกิจ จากนั้นเตรียมจัดตั้งชุดชาหรือกาแฟให้พร้อมที่จะบริการ
4. เมื่อผู้โดยสารขึ้นนั่งประจำที่เรียบร้อย ทำหน้าที่แจ้ง และสาธิตให้ผู้โดยสารทราบถึงการใช้อุปกรณ์ ความปลอดภัยในภาวะฉุกเฉินตรวจสอบความ เรียบร้อยและความปลอดภัยของผู้โดยสารก่อนเครื่องขึ้น และเครื่องลงจึงสามารถเข้านั่งประจำที่ได้
5. การบินระยะยาว ทางสายการบินจะบริการอาหารและเครื่องดื่มตามเวลาบริการที่กำหนดไว้โดยพนักงานต้อนรับหญิงมีหน้าที่บริการเครื่องดื่มและอาหาร ตลอดจนทำความสะอาดบริเวณที่นั่งของ ผู้โดยสารให้เรียบร้อยและให้บริการอื่นๆ ตามที่ผู้โดยสารต้องการโดยพนักงานต้อนรับชายอาจคอยช่วยเหลือกรณีอุปกรณ์การบริการ และให้บริการเสริมต่างๆ

## 2.2 สิทธิการลาตามกฎหมาย

สิทธิการลาของลูกจ้างในระบบกฎหมายซึ่งกฎหมายไทยพบว่ามิพื้นฐานมาจากความจำเป็นของลูกจ้าง อันเป็นเหตุให้ลูกจ้างไม่สามารถมาทำงานให้แก่นายจ้างได้ เพื่อไปธุระหรือไปจัดการกับเหตุอันสมควรมัน โดยหากลูกจ้างมีปัญหาด้านสุขภาพอนามัยกฎหมายบัญญัติรับรองสิทธิลาป่วยให้แก่ลูกจ้าง หรือหากมีความจำเป็นในเรื่องการใช้สิทธิลา ก็ได้รับความคุ้มครองด้านกฎหมายเช่นกัน แต่ไม่ว่าการลาจะเป็นเหตุใดก็ตามลูกจ้างจะต้องได้รับความยินยอมหรือได้รับอนุญาตจากนายจ้างก่อน ซึ่งทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการลาจะมี ดังนี้

- 1) การลาป่วย ลาป่วยได้เท่าที่ป่วยจริง การลาป่วยตั้งแต่ 3 วันทำงานขึ้นไปนายจ้างอาจให้ลูกจ้างแสดงใบรับรองของแพทย์แผนปัจจุบันของสถานพยาบาล หากลูกจ้างไม่อาจแสดงได้ให้ลูกจ้างชี้แจงให้นายจ้างทราบ
- 2) การลาจกูกจ้างลาเพื่อกิจธุระอันจำเป็นได้ตามข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน
- 3) ลาเพื่อรับราชการลูกจ้างลาเพื่อรับราชการทหารในการเรียกพล เพื่อตรวจสอบฝึกวิชาทหาร หรือทดลองความพร้อมพร้อมตามกฎหมายว่าด้วยการรับราชการทหารได้
- 4) ลาคลอดบุตรลูกจ้างหญิงมีครรภ์ลาเพื่อคลอดบุตรได้ครรภ์หนึ่งไม่เกิน 90 วัน โดยนับรวมวันหยุด

ลาป่วยหากป่วยจริงและอธิบายให้นายจ้างเข้าใจได้มีสิทธิลาป่วยได้ แต่หากลาป่วยตั้งแต่สามวันทำงานขึ้นไป ไม่แสดงใบรับรองแพทย์ อาจมีความผิดตามระเบียบการลา แต่ไม่ถือว่าขาดงานละทิ้งหน้าที่ลาป่วยไม่ถึงสามวันหากป่วยจริง ไม่จำเป็นต้องแสดงใบรับรองแพทย์ก็ได้ ลาป่วยบ่อย หากป่วยจริงไม่ถือว่าผิดระเบียบแต่แม้จะป่วยจริง หากในหนึ่งปีลาป่วยจำนวนมาก หรือเกินกว่า 30 วัน และอาจส่งผลกระทบต่อปฏิบัติงานอาจเข้าข่ายหย่อนสมรรถภาพในการทำงานนายจ้างอาจพิจารณาเลิกจ้างได้ โดยจ่ายค่าชดเชยตามกฎหมาย

การลาจก ตาม พรบ.คุ้มครองแรงงาน พ.ศ.2541 มาตรา 34 กำหนดไว้ว่าให้ลูกจ้างมีสิทธิลาเพื่อกิจธุระอันจำเป็นได้ตามข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานการลาจก คือ การลาไปเพื่อทำกิจธุระอันจำเป็นที่ลูกจ้างไม่สามารถทำในวันหยุดได้ เช่น ไปทำบัตรประชาชน ติดต่อหน่วยงานราชการ หรือมีเหตุจำเป็นต้องเดินทางที่ไม่สามารถเลื่อนหรือหลีกเลี่ยงได้ เป็นต้น การลาจก กฎหมายไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขไว้ กฎหมายกำหนดให้เป็นไปตามข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานดังนั้นการลาจก จึงต้องพิจารณาไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่นายจ้างกำหนดตามข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน หรือบางแห่งอาจมีระเบียบการลาคำหนดไว้โดยเฉพาะ ก็ให้บังคับและปฏิบัติตามระเบียบดังกล่าวได้ลาจก กฎหมายไม่ได้กำหนดไว้ เรื่องการจ่ายค่าจ้าง ดังนั้นลาจก ลูกจ้างจึงไม่มีสิทธิได้รับค่าจ้างในวันทีลา (ใช้บังคับได้สำหรับพนักงานรายวัน) ส่วนพนักงานรายเดือน มีสิทธิได้รับค่าจ้างในวันหยุดอยู่แล้วทุกกรณี ดังนั้นนายจ้างจะไปหักค่าจ้างในวันทีลาจกไม่ได้ บางแห่งอาจมีข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้าง กำหนดไว้เกี่ยวกับเรื่องการลาทีสามารถบังคับใช้และปฏิบัติตามข้อตกลงเกี่ยวกับ

สภาพการจ้างได้ เช่น บางแห่งตกลงไว้ว่า ปีหนึ่งลาจ้ได้ไม่เกิน ๖ วันทำงาน โดยได้รับค่าจ้าง นั้นหมายความว่า ลาจ้ได้รับค่าจ้าง ๖ วันทำงานดังนั้นหากมีการกำหนดไว้ในลักษณะเช่นนี้ควรดูที่ประเพณีปฏิบัติของแต่ละบริษัทรับ ว่าที่ผ่านมาปฏิบัติอย่างไร มีเจตนาในการกำหนดข้อบังคับดังกล่าวไว้อย่างไร บางแห่งอาจหมายถึง ลาจ้ได้ไม่เกิน ๖ วันทำงาน และได้รับค่าจ้างในวันที่ลา ลาเกินไม่ได้ แต่บางแห่งอาจหมายถึง ลาจ้โดยได้รับค่าจ้าง 6 วันทำงาน ส่วนที่ลาเกิน 6 วัน ลาได้แต่ไม่ได้รับค่าจ้าง เป็นต้น ซึ่งต้องพิจารณาถึงเจตนาของกฎหมาย คือ ลาป่วย หมายถึง ลาอันเนื่องมาจากการเจ็บป่วยไข้จนไม่สามารถมาทำงานตามปกติได้ ซึ่งส่วนใหญ่ไม่มีใครทราบล่วงหน้าว่าตนเองจะเจ็บป่วยเมื่อใดส่วนลาจ้เป็นเรื่องที่พนักงานทราบล่วงหน้าถึงจ้ธุระอันจำเป็นที่ต้องการลา ( ไสว ปาระมิ 2010 )

## 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3.1 **ปณัณธร อยู่กลิ่น (2548)** ทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหน้อยล้าทางจิตใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้ผลวิจัยว่า 1) ระดับความสัมพันธ์ในครอบครัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับสูง 2) ระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อยู่ในระดับปานกลาง 3) ความเหน้อยล้าทางจิตใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อยู่ในระดับต่ำ 4) ตัวแปรที่สามารถทำนายความเหน้อยล้าทางจิตใจของจิตใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้แก่ อายุ ตำแหน่ง สถานภาพสมรส จำนวนชั่วโมง ในการปฏิบัติงานในอากาศ ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อม การปฏิบัติงานด้านปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยอนามัย โดยสามารถร่วมกันทำนายความเหน้อยล้าทางจิตใจได้ร้อยละ 21.90 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

2.3.2 **นิสากร นครเก่า (2544)** ทำวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน) ได้ผลวิจัยว่า 1) คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง และสามารถเรียงลำดับด้านที่มีคุณภาพชีวิตสูงสุดจนถึงต่ำสุด ได้คือด้านความเป็นประโยชน์ทางสังคม ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านเวลาทำงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านโอกาสการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน ด้านสิทธิของพนักงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านสุดท้ายคือ ด้านสภาพการทำงานที่ดี มีความปลอดภัยสูง และถูกสุขลักษณะ 2) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มี ระดับความคิดเห็นต่อการปกครองบังคับบัญชาต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง

ทางการเงิน เงินเดือน จำนวนบุตร ระยะเวลาปฏิบัติงาน รายได้พิเศษ ความคิดเห็นต่อความถี่ของตาราง บิน ความคิดเห็นต่อการพักผ่อน และความคิดเห็นต่อการออกกำลังกายต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3.3 **สุดารัตน์ ปัทมวิชัยพร (2541)** ทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการขาดงานของพนักงานได้ผลวิจัยว่า 1) ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับ การศึกษา และสถานภาพสมรส พบว่ามีเพียงตัวแปรเพศและสถานภาพสมรสเท่านั้นที่มีผลต่อ อัตราการขาดงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 2) ปัจจัยความสามารถในการมาทำงาน อันได้แก่ จำนวนคนในครอบครัวที่ต้องดูแล ไม่มีผลต่ออัตราการขาดงานของพนักงาน 3) ความพึงพอใจในงาน ไม่มีผลต่ออัตราการขาดงานของพนักงาน 4) ปัจจัยแรงผลักดันให้มาทำงาน อันประกอบด้วย ระบบค่าตอบแทน ปทัศฐานของกลุ่ม ต่อการมาทำงาน จรรยาบรรณในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ไม่มีผลต่ออัตราการ ขาดงานของพนักงาน 5) จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุ พบว่า ตัวแปรที่สามารถทำนายอัตราการขาดงาน ได้ ร้อยละ 3.7 มีเพียงสถานภาพสมรสเท่านั้น

2.3.4 **ศศิ อ่วมเพ็ง (2558)** ทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับ บัณฑิตปริญญา สำนักงานบัญชีกลาง บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ได้ผลวิจัยว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับบัณฑิตปริญญา ที่สังกัดสำนักงานบัญชีกลาง บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) มี 3 ปัจจัย เรียงลำดับตามอิทธิพล ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน จากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านความน่าสนใจของงาน ปัจจัยด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อหัวหน้างาน ตามลำดับ ซึ่งทั้ง 3 ปัจจัยเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในทิศทางตรงกันข้ามกับความตั้งใจลาออกของพนักงานในส่วนของลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา आयงาน ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานแตกต่างกันหรือไม่ จากผลงานวิจัย พบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา आयงาน ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ไม่ มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานระดับบัณฑิตปริญญา ที่สังกัดสำนักงานบัญชีกลาง บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)

2.3.5 **ชุตินทร สุตานนท์ (2539)** ทำวิจัยเรื่องการสื่อสารระหว่างหัวหน้าพนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องกับความพึงพอใจในการทำงานได้ผลวิจัย 1.เพศ อายุ ระดับ การศึกษา และระยะเวลาทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยส่วนใหญ่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ยกเว้น พฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในเรื่องการติดตามงาน ที่พบว่า เพศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการสื่อสาร และระดับการศึกษา

มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 2.พฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 3.ความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 4.เพศ อายุ ระยะเวลาทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยส่วนใหญ่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงาน ยกเว้นพฤติกรรมการสื่อสารในการรับฟังคำสั่ง ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่พบว่า อายุของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร และพบว่า ระดับการศึกษาของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 5.พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 6. ความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบน เครื่องบินมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน



## บทที่ 3

### รายละเอียดการปฏิบัติงาน

การศึกษานี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) เพื่อศึกษา “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลางานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน: กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)”

#### 3.1 ประเภทการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณใช้การรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถาม

#### 3.2 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้คือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทย ที่มีอายุตั้งแต่ 23-60 ปี

#### 3.3 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้คือ คือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุตั้งแต่ 23-60 ปี จำนวน 30 คน ที่เข้าติดต่อกับกองระเบียบและวินัยบุคลากร (QV2)

#### 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามคณะผู้วิจัยศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีแนวคิด รวมถึงเอกสารต่าง ๆ เพื่อออกแบบคำถามใช้ในแบบสอบถาม เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด โดยมีข้อถามตรงกับวัตถุประสงค์ และเป็นคำถามที่ครอบคลุมกรอบแนวคิดในการวิจัย ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลางานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน “บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)”

#### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการลาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสายการบินไทยที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้คือ คือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ ที่เข้าติดต่อกับกองระเบียบและวินัยบุคลากร(QV2)ระหว่างวันที่ 8 มกราคม 2561 ถึง วันที่ 30 เมษายน 2561 ช่วงเวลา 08:00-17:00 น.

#### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

จากการที่ทำการสำรวจคณะผู้จัดทำได้นำแบบสอบถามมาคำนวณเพื่อวิเคราะห์ผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ทางสังคมศาสตร์

3.6.1 วิเคราะห์ข้อมูลเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของผู้ตอบแบบสอบถาม คณะผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นแบบสถิติบรรยาย (Basic Analysis By Descriptive) คือจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละเพื่อเปรียบเทียบจำนวนที่มากที่สุด

### 3.7 ระยะเวลาในการดำเนินการ

เริ่มดำเนินการวิจัยตั้งแต่ สัปดาห์ที่ 1 ของเดือนมกราคมถึงสัปดาห์ที่ 16 ของเดือนเมษายน

ขั้นตอนการดำเนินงาน	มกราคม			กุมภาพันธ์				มีนาคม				เมษายน				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
นิยามปัญหาที่จะทำวิจัย																
ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง																
ออกแผนและวางแผนการวิจัย																
สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล																
เก็บรวบรวมข้อมูล																
วิเคราะห์ข้อมูล																
สรุปและจัดทำรายงานวิจัย																

ตารางที่ 3.1 ระยะเวลาในการดำเนินการ





## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ตารางแสดงผลของแบบสอบถาม

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลางานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ตัวอย่าง โดยคณะผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลวิเคราะห์ทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลางานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 3 ผลวิเคราะห์ระดับของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการติดต่อเรื่องการลางาน

**4.1 ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน สถานภาพ ประสบการณ์ สถานภาพ

**ตารางที่ 4.1** แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	13	43.33
หญิง	17	56.67
รวม	30	100

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้มากที่สุดคือ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.67 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 43.33

**ตารางที่ 4.2** แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
22-30ปี	9	30.00
31-40 ปี	6	20.00
41-50 ปี	8	26.67
51 ปีขึ้นไป	7	23.33
รวม	30	100

จากตารางที่ 4.2 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ พบว่าบุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 22-30ปีตอบแบบสอบถามมากที่สุดจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาเป็นบุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 41-50 ปีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 และบุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 31-40 ปี มีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 20.00

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
IMD	6	20.00
IM	3	10.00
AP	2	6.67
ASE/AHE	2	6.67
ASF/AHF	4	13.33
ASR/AHR	4	13.33
ASY/AHY	2	6.67
AST/AHT	7	23.33
รวม	30	100

จากตารางที่ 4.3 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ พบว่า AST/AHTจำนวนมากที่สุด 7คน คิดเป็นร้อยละ 22.58 รองลงมาเป็นตำแหน่ง IMDคิดเป็นร้อยละ 20.00 และตำแหน่งงาน AP ,ASY/AHY และASE/AHEน้อยที่สุด จำนวน 2 คนคิดเป็นร้อยละ 6.67

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์ทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
0-5ปี	7	23.33
6-10 ปี	8	26.67
11-15 ปี	8	26.67
15 ปีขึ้นไป	7	23.33
รวม	30	100

จากตารางที่ 4.4 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ พบว่าบุคคลมีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 6-10ปี และ 11-15 ปี ตอบแบบสอบถามมากที่สุดจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 และบุคคลมีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 0-5 ปี และ 15 ปีขึ้นไปตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	11	36.67
สมรส	11	36.67
มีบุตรต้องดูแล	5	16.67
มีบิดามารดาต้องดูแล	3	10.00
รวม	30	100

จากตารางที่ 4.5 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ พบว่าบุคคลที่โสดและสมรสตอบแบบสอบถามมากที่สุดจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67 รองลงมาเป็นบุคคลที่มีบุตรต้องดูแลจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 และบุคคลที่มีบิดามารดาต้องดูแลมีน้อยที่สุดจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

#### 4.2 ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลางานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสาเหตุของการลางาน

การลางานของท่านมีสาเหตุ เนื่องมาจากอะไร	จำนวน	ร้อยละ
ตนเองป่วย	14	46.67
บิดา/มารดาป่วย	7	23.33
ธุระส่วนตัว	9	30.00
รวม	30	100

จากตารางที่ 4.6 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ตนเองป่วยตอบแบบสอบถามมากที่สุดจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67 รองลงมาเป็นธุระส่วนตัวจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และ บิดา/มารดาป่วยมีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.33

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม การลางานทั้งหมดกี่ครั้งภายใน 1 ปี

จำนวนครั้ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1-5 ครั้ง	27	90.00
6-10 ครั้ง	3	10.00
มากกว่า 10 ครั้ง	0	0.00
รวม	30	100

จากตารางที่ 4.7 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้เป็นพบว่าผู้ที่มี จำนวนการ  
 ใช้งาน มากที่สุดก็คือ 1-5 ครั้ง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 87.10ต่ำที่สุดคือ 6-10 ครั้งจำนวน 3 คน  
 คิดเป็นร้อยละ 12.9

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสาเหตุ ทราบหรือไม่ว่า การลาป่วย การลา  
 งาน บางกรณีจะต้องขึ้นมติดต่อกองระเบียบและวินัยบุคลากร (QV-2)

ทราบหรือไม่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทราบ	30	100.00
ไม่ทราบ	0	0.00
รวม	30	100

จากตารางที่ 4.8 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ พบว่า เป็นผู้ที่ทราบ มาก  
 ที่สุดจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม การติดต่อ

ท่านทราบได้อย่างไรที่ต้องมา ติดต่อกองระเบียบและวินัย บุคลากร(QV-2)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เอกสารที่อยู่ในBox	5	16.67
ดูจาก Scheduleมีรหัสให้มา ติดต่อกับกอง (QV2)	13	43.33
พนักงานQV-2โทรนัดหมาย	5	16.67
เพื่อนร่วมงานแจ้งให้ทราบ	7	23.33
รวม	30	100

จากตารางที่ 4.9 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้พบว่า เป็นผู้ที่ทราบจากดู  
 Scheduleมีรหัสให้มาติดต่อกับกอง (QV2) มากที่สุดจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 43.33 รองลงมาคือ  
 เพื่อนร่วมงานแจ้งให้ทราบจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 ต่ำสุดคือเอกสารที่อยู่ในBox จำนวน 5คน  
 คิดเป็นร้อยละ 16.67 และพนักงานQV-2โทรนัดหมาย จำนวน 5คน คิดเป็นร้อยละ 16.67

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสาเหตุของปัญหา

ปัญหาใดที่ทำให้ท่านไม่สามารถมาติดต่อกับกองระเบียบและวินัยบุคลากร (QV-2) ตามนัดได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่สะดวกมาในเวลา 08:00-16:30 น.	4	13.33
ไม่ต้องการชี้แจงเหตุผล	20	66.67
ไม่ได้รับข้อมูลจากพนักงานแจ้งให้เข้าติดต่อ	6	20.00
รวม	30	100

จากตารางที่ 4.10 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ พบว่า เป็นผู้ที่ไม่ต้องการชี้แจงเหตุผล มากที่สุดจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมาไม่ได้รับข้อมูลจากพนักงานแจ้งให้เข้าติดต่อ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ต่ำที่สุดคือ ไม่สะดวกมาในเวลา 08:00-16:30 น. จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวก

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ก่อนที่จะไปบิน	11	36.67
หลังจากกลับมาจากบิน	11	36.67
วันว่างของท่าน	8	26.67
รวม	30	100

จากตารางที่ 4.11 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ พบว่า เป็นผู้ที่สะดวกติดต่อ ก่อนที่จะไปบิน มากที่สุด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67 และหลังจากกลับมาจากบิน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67 ต่ำที่สุดคือวันว่างของท่าน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67

**4.3 ตอนที่ 3** ระดับของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

**ตารางที่ 4.12** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความรู้สึกก่อนและหลังที่มาติดต่อกองระเบียบและวินัยบุคลากร (QV-2)

ด้านความรู้สึก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความรู้สึก
ความรู้สึกกังวลก่อนมาติดต่อ กองระเบียบและวินัยบุคลากร (QV-2)	1.63	0.76	ระดับน้อย
ความรู้สึกกังวลหลังมาติดต่อ กองระเบียบและวินัยบุคลากร (QV-2)	1.20	0.41	ระดับน้อยที่สุด

หมายเหตุ

- คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึงมากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึงมาก
- คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึงปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึงมีน้อย
- คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึงน้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้มีระดับด้านความรู้สึกก่อนและหลังที่มาติดต่อกองระเบียบและวินัยบุคลากร (QV-2) โดยเรียงตามลำดับความคิดเห็นที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ มากที่สุดคือความรู้สึกกังวลก่อนมาติดต่อ กองระเบียบและวินัยบุคลากร (QV-2) ค่าเฉลี่ย 1.63 และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือความรู้สึกกังวลหลังมาติดต่อ กองระเบียบและวินัยบุคลากร (QV-2) ค่าเฉลี่ย 1.20 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.13** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความชัดเจนของข้อมูล

ด้านความชัดเจนของข้อมูล	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความรู้สึก
พนักงานที่โทรไปติดตามท่านแจ้งข้อมูลให้ท่านทราบชัดเจนมากน้อยเพียงใด	4.71	0.50	ระดับมากที่สุด
ในกรณีที่ท่านได้รับเอกสารใน Box จากกองระเบียบและวินัยบุคลากร (QV-2) ระบุข้อมูลมากน้อยเพียงใด	4.58	0.54	ระดับมากที่สุด

หมายเหตุ	คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึงมากที่สุด
	คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึงมาก
	คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึงปานกลาง
	คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึงมีน้อย
	คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึงน้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้มีระดับด้านความชัดเจนของข้อมูล โดยเรียงตามลำดับความคิดเห็นที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ มากที่สุดคือพนักงานที่โทรไปติดตามท่านแจ้งข้อมูลให้ท่านทราบชัดเจนมากน้อยเพียงใดค่าเฉลี่ย 4.71 และ ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือในกรณีที่ท่านได้รับเอกสารใน Box จากกองระเบียบและวินยบุคคลากร (QV-2) ระบุข้อมูลมากน้อยเพียงใด ค่าเฉลี่ย 4.58ตามลำดับ



## บทที่ ๕

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลโครงการ

จากที่ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลางานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุตั้งแต่ 22-60 ปี ที่มาติดต่อเรื่องการลางาน จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 30 คน ทำการเก็บข้อมูล ในวันที่ 8 มกราคม – 30 เมษายน 2561 และได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล นำเสนอผลการวิจัย ซึ่งมี 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ผลวิเคราะห์ทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 30 คนพบว่า

- เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.67 มีจำนวนมากที่สุดและ น้อยที่สุดเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 43.3
- อายุ ระหว่าง 22-30ปีคิดเป็นร้อยละ 30.00 มีจำนวนมากที่สุดและ อายุระหว่าง 31-40 ปี มีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 20.00
- ตำแหน่งงาน AST/AHT คิดเป็นร้อยละ 23.33 มีจำนวนมากที่สุดและตำแหน่งงาน AP ,ASY/AHY และASE/AHE น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.67
- ประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี และ 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.67 มีจำนวนมากที่สุดบุคคลมีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 0-5 ปี และ 15 ปีขึ้นไปน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.33
- สถานภาพ โสดและสมรส คิดเป็นร้อยละ 36.67 มีจำนวนมากที่สุดและบุคคลที่มีบิดามารดาต้องดูแลมีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10.00



**ตอนที่ 2** ผลวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทย

- สาเหตุที่ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติงานมากที่สุดคือป่วย คิดเป็นร้อยละ 46.67 และสาเหตุที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินน้อยที่สุดคือ บิดา/มารดาป่วย คิดเป็นร้อยละ 23.33
- พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติงานมากที่สุด ภายใน 1 ปี คือ 1-5 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 87.10 และภายใน 1 ปีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือ 6-10 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 12.9
- พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทราบว่า การลาป่วย การปฏิบัติงาน บางกรณีจะต้องขึ้นมาติดต่อกองระเบียบและวินัยบุคลากร (QV-2) คิดเป็นร้อยละ 100
- การมาติดต่อกองระเบียบและวินัยบุคลากร(QV-2)มากที่สุดคือ ผู้ที่ทราบจากคู Schedule มีรหัสให้มาติดต่อกับกอง (QV2) คิดเป็นร้อยละ 43.33 น้อยที่สุดคือเอกสารที่อยู่ในBoxคิดเป็นร้อยละ 16.67 และพนักงานQV-2 โทรนัดหมายคิดเป็นร้อยละ 16.67
- ปัญหาใดที่ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่สามารถมาติดต่อกับกองระเบียบและวินัยบุคลากร (QV-2) ตามนัด คือ ไม่ต้องการชี้แจงเหตุผล มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.67 น้อยที่สุดคือ ไม่สะดวกมาในเวลา 08:00-16:30 น. คิดเป็นร้อยละ 13.33
- ช่วงเวลาที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสะดวกเข้าติดต่อกับทางกองระเบียบและวินัยบุคลากร (QV-2) มากที่สุดคือก่อนที่จะไปบิน คิดเป็นร้อยละ 36.67และน้อยที่สุดคือวันว่าง คิดเป็นร้อยละ 26.67

**ตอนที่ 3** ระดับของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

- 1) ด้านความรู้สึกมีค่าเฉลี่ย 0.76 ซึ่งมีระดับน้อยที่สุดเป็นความรู้สึกกังวลหลังมาติดต่อกองระเบียบและวินัยบุคลากร (QV-2)
- 2) ด้านความชัดเจนของข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 4.71 ซึ่งมีประสิทธิภาพมากที่สุด คือพนักงานที่โทรไปติดตามท่านแจ้งข้อมูลให้ท่านทราบชัดเจนมากน้อยเพียงใด

### 5.1.1 ข้อจำกัดหรือปัญหาของโครงการ

ปัญหาในการทำวิจัยครั้งนี้ คือ ข้อจำกัดของเวลา เนื่องจากตัวนักศึกษาเองนั้นมีหน้าที่ของตนเองในระยะเวลาของการฝึกงาน จึงทำให้ไม่สามารถพูดคุยกับผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเองได้ จึงอาจทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความไม่เข้าใจ

### 5.1.2 ข้อเสนอแนะ

แจกแบบสอบถามควรจะหาเวลาที่เหมาะสมในการแจกแบบสอบถาม อธิบายและพูดคุยกับผู้ทำแบบสอบถามได้อย่างเข้าใจจากการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลางานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทย บริษัทสามารถนำผลการศึกษาวิจัยไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดวิธีการแก้ไขปัญหาลางานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม เพื่อลดอัตราการลางานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และสามารถนำผลของการวิจัยไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตอบสนองความต้องการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้รับการส่งเสริมมีความพร้อมในการทำงานและสามารถทำงานให้กับบริษัทได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

### 5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลางานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ ตั้งแต่ 22-30 ปี ตำแหน่งงาน AST/AHT(Air Steward Economy Class Trainee)(Air Hostess Economy Class Trainee) มีประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี และ สถานภาพ โสด

ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลางานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าสาเหตุที่ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินลางานมากที่สุดคือ ป่วย ภายใน 1 ปี พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินลางานมากที่สุด คือ 1-5 ครั้ง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทราบว่า การลาป่วย การลางาน บางกรณีจะต้องขึ้นมาติดต่อกองระเบียบและวินัยบุคลากร การมาติดต่อกองระเบียบและวินัยบุคลากร มากที่สุดคือ ทราบจากคู่มือเวลา มีรหัสให้มา ปัญหาที่ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่สามารถมาติดต่อกับกองระเบียบและวินัยบุคลากร มากที่สุดคือ ไม่ต้องการชี้แจงเหตุผล และช่วงเวลาที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสะดวกเข้าติดต่อกับทางกองระเบียบและวินัยบุคลากร มากที่สุดคือ ก่อนที่จะไปบิน

จากผลการศึกษางานวิจัย ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลางานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งหมดในครั้งนี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ดังนี้

- 5.2.1.1 สามารถนำผลการวิจัยที่ได้มา กำหนดนโยบายมาตรการช่องทางต่างๆให้พนักงานต้องรับบนเครื่องบินเข้ามาติดต่อกับกองระเบียบและวินัยบุคลากรอย่างเต็มใจมากขึ้น
- 5.2.1.2 ทราบถึงปัญหาของพนักงานต้องรับบนเครื่องบินว่าสาเหตุใดที่พนักงานต้องรับบนเครื่องบินไม่สามารถมาปฏิบัติหน้าที่ได้
- 5.2.1.3 บริษัทสามารถนำผลการวิจัยที่ได้มากำหนดงบประมาณในการรักษาพยาบาล
- 5.2.1.4 ทราบว่ากำลังพลที่มีอยู่เพียงพอไหมต้องรับเพิ่มหรือต้องฝึกอบรมเพิ่มเติม

### 5.3 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

#### 5.3.1 ข้อดีของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

นักศึกษาได้เรียนรู้และการปฏิบัติงานในองค์กร นักศึกษามีความสนใจในดำเนินงาน จึงทำให้นักศึกษาได้รับประสบการณ์จากการได้ปฏิบัติงานจริง

- 5.3.1.1 นักศึกษาได้เรียนการทำงานอย่างแท้จริง
- 5.3.1.2 นักศึกษามีประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
- 5.3.1.3 นักศึกษามีความตื่นตัวและความพร้อมในการทำงานมากขึ้น
- 5.3.1.4 นักศึกษาได้พบปะกับผู้ร่วมงานในกลุ่มที่ประสบความสำเร็จ
- 5.3.1.5 นักศึกษามีการพัฒนาบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมากยิ่งขึ้น

#### 5.3.2 ปัญหาที่พบของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

5.3.2.1 การปฏิบัติงาน ณ ตึก OPC การบินไทย เนื่องจากนักศึกษามีค่าใช้จ่ายในการเดินทางค่อนข้างสูง

## บรรณานุกรม

- กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. (2553). *สิทธิหน้าที่นายจ้าง ลูกจ้าง*. เข้าถึงได้จาก <http://www.mol.go.th>
- ชุตินธร สุตานนท์. (2539). *การสื่อสารระหว่างหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับความพึงพอใจในการทำงาน*. เข้าถึงได้จาก <https://www.researchgate.net>
- บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). (2558). *ข้อมูลของบริษัท*. เข้าถึงได้จาก <http://www.thaiairways.com>
- ปิ่นนคร อยู่กลิ่น. (2548). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยล้าทางจิตใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. กรุงเทพฯ: สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุดารัตน์ ปัทมวิชัยพร. (2541). *ปัจจัยที่มีผลต่อการขาดงานของพนักงานศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทเอกชน*. เข้าถึงได้จาก <http://www.tnrr.in.th/2558>
- ไสว ปาระมี. (2553). *ลากิจ*. เข้าถึงได้จาก <http://www.parameelaw.com/index.php?lay=show&ac=article&Id=539185273&Ntype=9>
- ไสว ปาระมี. (2553). *ลาเพื่อรับราชการ*. เข้าถึงได้จาก <http://www.parameelaw.com/index.php?lay=show&ac=article&Id=539202922&Ntype=9>
- ไสว ปาระมี. (2553). *วันลา*. เข้าถึงได้จาก <http://www.parameelaw.com/index.php?lay=show&ac=article&Id=539183880&Ntype=9>



ภาพผนวก



ภาคผนวก ก

ประวัติผู้จัดทำ



รหัสประจำตัวนักศึกษา: 5704400203

ชื่อ-นามสกุล : นางสาว ปัญญาทิพย์ ม่วงศรี

คณะ : ศิลปศาสตร์

สาขาวิชา : การโรงแรมและการท่องเที่ยว

ที่อยู่ : บ้านเลขที่ 30 ซอย บางแวก 33 แขวงบางแวก เขตภาษีเจริญ กทม. 10160

เบอร์โทรศัพท์: 091-885-4286



รหัสประจำตัวนักศึกษา : 5704400293

ชื่อ-นามสกุล : นางสาว ธัญญาภรณ์ กลิ่นจันทร์

คณะ : ศิลปศาสตร์

สาขาวิชา : การโรงแรมและการท่องเที่ยว

ที่อยู่ : นครหลวง 261/288 ถนนเจริญสุขนิทวงศ์ 29/1 เขตบางกอกน้อย  
แขวงบางขุนศรี 10700เบอร์โทรศัพท์:090-253-5514





ภาคผนวก ข

ภาพการฝึกปฏิบัติงาน

### เรียนรู้ขั้นตอนและลักษณะของงาน

เมื่อนักศึกษาฝึกงานมาถึง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตึก OPC สุวรรณภูมิ กองระเบียบและวินัย (QV-2) สิ่งแรกที่ควรปฏิบัติคือ การเตรียมความพร้อมในการทำงานในแต่ละวัน ตรวจเช็คเอกสารเข้าป้อมรับเอกสาร ก่อนที่จะนำไปให้หัวหน้างานเซ็นรับทราบ นักศึกษาต้องทำความเข้าใจในรายละเอียดของงานว่าเป็นลักษณะอย่างไร และมีการจัดเตรียมเอกสารที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องจะเข้ามาติดต่อที่ กองระเบียบและวินัยบุคลากร (QV-2) และเก็บเอกสารเข้าห้องเอกสาร

### จัดเตรียมเอกสารและนำเข้าแฟ้ม

ปรี้นข้อมูลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากเว็บไซต์ของการบินไทย ที่ได้รับรหัสให้มาติดต่อกับทางกองระเบียบและวินัยบุคลากร (QV-2) และนำไปเขียนคำชี้แจงมาเพื่อเย็บเข้าชุดใบข้อมูลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ได้รับรหัส หลังจากนั้นเก็บเข้าแฟ้มเรียงตามรหัสประจำตัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินติดต่อ ถ้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเข้ามาติดต่อก็นำเอกสารจากในแฟ้มนำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเขียนคำชี้แจงเกี่ยวกับรหัสที่ได้รับ



รูปที่ 1 จัดเตรียมเอกสารและนำเข้าแฟ้ม

### ตรวจเช็คเอกสารและนำเอกสารเก็บเข้าห้องเอกสาร

เอกสารที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินติดต่อเรียบร้อยแล้ว จะนำไปให้หัวหน้างานเซ็นอนุมัติและจะนำข้อมูลติดต่อมาสแกนเข้าคอมพิวเตอร์ประจำตัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และนำเอกสารนั้นเก็บเข้าห้องเอกสาร



รูปที่ 2 ตรวจเช็คเอกสารและนำเอกสารเก็บเข้าห้องเอกสาร

### รับเอกสารเขียนเอกสารลงหนังสือเข้า

ป้มรับเอกสารที่เข้ามาในกองและเข้ามาจากเมล โดยการป้มรับต้องลงเลขและเขียนลงในหนังสือเกี่ยวกับเอกสารว่าเอกสารเป็นเรื่องใด และลงวันที่รับเอกสารเข้ามา วันที่เอกสาร และประเภทของเอกสาร



รูปที่ 3 รับเอกสารเขียนเอกสารลงหนังสือเข้า

### ถ่ายเอกสาร ถ่ายแบบฟอร์ม

ถ่ายเอกสารที่เกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มาติดต่อ แบบฟอร์มใบลาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ถ่ายเอกสารต่าง ๆ เช่น เอกสารประชุม เอกสารส่งไปตามกองต่าง ๆ



รูปที่ 4 ถ่ายเอกสาร ถ่ายแบบฟอร์ม

### เอกสารจากซองโคเมล

เอกสารจากซองComail เป็นเอกสารที่กองอื่นมาเข้ามาที่กองจะต้องเช็คของ Comail ว่ามีเอกสารเข้ามาหรือไม่ เอกสารที่เข้าก็จะรับและนำไปให้หัวหน้างานเช่น



รูปที่ 5 เอกสารจากซองโคเมล



### เรียนรู้ขั้นตอนและลักษณะของงาน

เมื่อนักศึกษาฝึกงานมาถึง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สิ่งแรกที่ควรปฏิบัติคือ การเรียนรู้งานในกองมาตรฐานความปลอดภัย อาชีวอนามัยและเวชศาสตร์การบิน (OX-M) เตรียมความพร้อมในการทำงานในแต่ละวัน ตรวจสอบเอกสารจากเมลกล่อง เข้าป้อมรับเอกสาร ก่อนที่จะนำให้หัวหน้างานเซ็นรับทราบ นักศึกษาต้องทำความเข้าใจในรายละเอียด

### จัดเตรียมเอกสารและนำเข้าแฟ้ม

ปริญญานจากในเมลกล่องซึ่งจำเป็นต้องตรวจสอบเช็คทุกเช้า จากนั้นนำมาป้อมรับเข้าลงวันที่ และเขียนตัวเลขของแต่ละแผ่นไว้จะง่ายต่อการค้นหา และเขียนในสมุดรับเข้าเกี่ยวกับเอกสารว่าเป็นเอกสารเรื่องใดเพื่อเป็นเก็บหลักฐานไว้ จากนั้นนำเข้าแฟ้มให้หัวหน้าเซ็นรับทราบ



รูปที่ 6 จัดเตรียมเอกสารและนำเข้าแฟ้ม

### ตรวจสอบเอกสารและนำเอกสารเก็บเข้าแฟ้ม

เอกสารทั้งหมดจะนำไปให้หัวหน้าเซ็นรับทราบพอหัวหน้าเซ็นรับทราบเรียบร้อยแล้วจะนำเอกสารไปสแกนและถ่ายเอกสารเป็นหลักฐานเก็บไว้และนำเอกสารนั้นเก็บเข้าแฟ้มเรียงตามตัวเลข ซึ่งบางวันจะมีเอกสารจากของ Comail เข้ามา เป็นเอกสารจากกองอื่นมาไว้หน้าไว้ตรงหน้าห้อง มาเข้ามาที่กองและจะต้องนำ เอกสารในช่องป้อมรับและนำไปให้หัวหน้างานเซ็นเช่นกัน



รูปที่ 7 ตรวจสอบเอกสารและนำเอกสารเก็บเข้าแฟ้ม

### การจัดบอร์ด

การจัดบอร์ดเพื่อให้ความรู้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน นักบิน และพนักงาน ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับ เรื่องโรคต่างๆ โดยจะนำไปตั้งไว้ หน้าห้องของกองซึ่ง การจัดบอร์ดนั้นจะจัดขึ้นของทุกๆเดือน



รูปที่ 8 การจัดบอร์ด

## การจัดโครงการ

โครงการ HEALTH FAIR ครั้งที่ 1 เป็นโครงการของทาง กองมาตรฐานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และเวชศาสตร์การบิน (OX-M) ซึ่งนักศึกษาฝึกงานในกอง ทุกคนจะต้องมีส่วนร่วมในการจัดโครงการด้วย จะเป็นโครงการเกี่ยวกับการจัดตั้งบูธขายของต่างๆ และมีการจับฉลากของรางวัล ให้แก่พนักงานการบินไทยทุกคนเพื่อเป็นสวัสดิการแก่พนักงาน และนักศึกษาฝึกงานจากกองอื่นๆก็มีสิทธิได้รับรางวัลเช่นกัน



รูปที่ 9 การจัดโครงการ HEALTH FAIR





ภาคผนวก ค

บทความวิชาการ



## ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

### Factors Influencing Taking Leave of Flight Attendant of Thai Airways

#### International Public Company Limited

ปัญญาทิพย์ ม่วงศรี<sup>1</sup>, ธัญญาภรณ์ กลิ่นจันทร์<sup>2</sup>

ภาควิชาการโรงแรมคณะศิลปศาสตรมหาวิทาลัยสยาม

235 ถนนเพชรเกษมเขตภาษีเจริญกทม. 10160

E-mail :panyatip.mua@siam.edu<sup>1</sup> , thanyaporn.kli@siam.edu<sup>2</sup>

#### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) งานวิจัยนี้ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 30 ชุด เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 22-30 ปี สถานภาพ โสด และตำแหน่งงาน AST/AHT (Air Steward Economy Class Trainee)(Air Hostess Economy Class Trainee) มีประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี ผลจากการวิเคราะห์พบว่าสาเหตุที่ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินลางานมากที่สุดคือ ป่วย ภายใน 1 ปี พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินลางานมากที่สุด คือ 1-5 ครั้ง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทราบว่าการลาป่วย การลางาน บางกรณีจะต้องขึ้นมาติดต่อกองระเบียบและวินัยบุคลากร การมาติดต่อกองระเบียบและวินัยบุคลากร มากที่สุดคือ ทราบจากคู่มือตารางเวลา มีรหัสให้มา ปัญหาที่ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่สามารถมาติดต่อกับกองระเบียบและวินัยบุคลากร มากที่สุดคือ ไม่ต้องการ

ชี้แจงเหตุผล และช่วงเวลาที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสะดวกเข้าติดต่อกับทางกองระเบียบและวินัยบุคลากร มากที่สุดคือ ก่อนที่จะไปบิน ผลการศึกษานี้ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้ดีขึ้น และสามารถเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในองค์กรในภายภาคหน้าได้เป็นอย่างดี

#### Abstract

This research aims for studying factors influencing taking leave of flight Thai Airways International Public Company Limited. This research applied qualitative method by using 30 sets of questionnaires for data collection. Most of the respondents were female between 22-30 years old who were single and have worked as AST/AHT (Air Steward Economy Class Trainee)(Air Hostess Economy Class Trainee) for 6-10 years. The result has revealed that sick leave was the most frequent reason for taking leave and flight attendant mostly taking leave for 1-5 times a

taking leave for 1-5 times a year. Flight attendants

acknowledged that they need to contact Personnel Regulations and Discipline Department when they

taking leave for sickness or other kind of leaves.

Flight attendants tended to contact Personnel Regulations and Discipline Department when they know this issue from the issued schedule.

Flight attendants did not want to clarify the reason of taking leave were the major factor identifying why they did not acknowledge

Personnel Regulations and Discipline Department The time that most popular to contact Personnel Regulations and Discipline

Department was when the flight attendants headed to work. This research benefits for better understanding factors influencing taking leave of

flight attendants and can be used for reforming and developing the organization by increasing future efficiency.

#### วัตถุประสงค์

ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลางานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

#### ขอบเขต

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุตั้งแต่ 22-60 ปี ที่มาติดต่อ เรื่อง การลางาน

2. ขอบเขตด้านเวลาและสถานที่แผนกกองระเบียบและวินัยบุคลากร (QV-2) ศูนย์ปฏิบัติการ การบิน

ไทย OPC สุวรรณภูมิ ตั้งแต่ 8 มกราคม ถึง 30 เมษายน 2561

#### ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลางานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

2. ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

#### ขั้นตอนและวิธีดำเนินงาน

1. ตั้งหัวข้อโครงการ

คณะผู้จัดทำต้องหาปัญหาที่พอเจอในการปฏิบัติงาน

2. รวบรวมข้อมูล

หลังจากทราบถึงปัญหาจึงนำข้อมูลที่ได้มาดำเนินงานวิจัย

3. เริ่มเขียนโครงการ

เมื่อรวบรวมข้อมูลของปัญหาเรียบร้อยแล้วจึงเริ่มเขียนโครงการและจัดทำแบบสอบถาม

4. ตรวจสอบโครงการ

เมื่อจัดทำโครงการเรียบร้อยแล้วจึงตรวจสอบความถูกต้องโดยการปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการและพนักงานที่ปรึกษา

5. โครงการเสร็จเรียบร้อย

หลังจากตรวจสอบความถูกต้องโดยอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการและพนักงานที่ปรึกษาแล้วนำโครงการมาฟรีเซ็น

สรุปผลโครงการ

จากที่ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลางานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุตั้งแต่ 22-60 ปี ที่มาติดต่อเรื่องการลางาน จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 30 คน ทำ

การเก็บข้อมูล ในวันที่ 8 มกราคม – 30 เมษายน 2561 และได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล นำเสนอผลการวิจัย ซึ่งมี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลวิเคราะห์ทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 30 คนพบว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.67 มีจำนวนมากที่สุดและ น้อยที่สุดเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 43.3

อายุ ระหว่าง 22-30ปีคิดเป็นร้อยละ 30.00 มีจำนวนมากที่สุดและ อายุระหว่าง 31-40 ปี มีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตำแหน่งงาน AST/AHT คิดเป็นร้อยละ 23.33 มีจำนวนมากที่สุดและตำแหน่งงาน AP ,ASY/AHY และ ASE/AHE น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.67

ประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี และ 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.67 มีจำนวนมากที่สุดบุคคลมีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 0-5 ปี และ 15 ปีขึ้นไปน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.33

สถานภาพ โสดและสมรส คิดเป็นร้อยละ 36.67 มีจำนวนมากที่สุดและบุคคลที่มีบิดามารดาต้องดูแลมีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10.00

ตอนที่ 2 ผลวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทย

สาเหตุที่ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินลางานมากที่สุดคือป่วย คิดเป็นร้อยละ 46.67และสาเหตุที่มีผลต่อการดำเนินงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินน้อยที่สุดคือ บิดา/มารดาป่วย คิดเป็นร้อยละ 23.33

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินลางานมากที่สุดภายใน 1 ปี คือ 1-5 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 87.10 และ

ภายใน 1 ปีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินลางานน้อยที่สุด คือ 6-10 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 12.9

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทราบว่า การลาป่วย การลางาน บางกรณีจะต้องขึ้นมาติดต่อกองระเบียบและวินัยบุคลากร (QV-2) คิดเป็นร้อยละ 100 การมาติดต่อกองระเบียบและวินัยบุคลากร (QV-2)มากที่สุดคือ ผู้ที่ทราบจากคู Schedule มีรหัสให้มาติดต่อกับกอง (QV2) คิดเป็นร้อยละ 43.33 น้อยที่สุดคือเอกสารที่อยู่ในBoxคิดเป็นร้อยละ 16.67 และพนักงานQV-2โทรนัดหมายคิดเป็นร้อยละ 16.67

ปัญหาใดที่ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่สามารถมาติดต่อกับกองระเบียบและวินัยบุคลากร (QV-2) ตามนัด คือ ไม่ต้องการชี้แจงเหตุผล มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.52น้อยที่สุดคือ ไม่สะดวกมาในเวลา 08:00-16:30 น. คิดเป็นร้อยละ 13.33

ช่วงเวลาที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสะดวกเข้าติดต่อกับทางกองระเบียบและวินัยบุคลากร (QV-2) มากที่สุดคือก่อนที่จะไปบิน คิดเป็นร้อยละ 36.67และน้อยที่สุดคือวันว่างคิดเป็นร้อยละ 26.67

ส่วนที่ 3 ระดับของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านความรู้สึกมีค่าเฉลี่ย 0.76 ซึ่งมีระดับน้อยที่สุดเป็นความรู้สึกกังวลหลังมาติดต่อกองระเบียบและวินัยบุคลากร (QV-2)

ด้านความชัดเจนของข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 4.71ซึ่งมีประสิทธิภาพมากที่สุด คือพนักงานที่โทรไปติดตามท่านแจ้งข้อมูลให้ท่านทราบชัดเจนมากน้อยเพียงใด

### กิตติกรรมประกาศ

การที่คณะผู้วิจัยได้ปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่วันที่ 8มกราคม ถึงวันที่30เมษายน2561ส่งผลให้คณะผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆ อันมีค่ามากมายมหาศาลสำหรับรายงานสหกิจศึกษาฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีจากความร่วมมือและสนับสนุนจากหลายฝ่าย

1. อาจารย์ นันทิรา ภูขาว สนใจ อาจารย์ที่ปรึกษา
2. คุณ สมเกียรติ นิพัทธ์ผลสกุล หัวหน้ากลุ่มงาน
3. คุณ วรณัฐ ศรีวรรณนะ เลขาหัวหน้ากลุ่มงาน และบุคคลท่านอื่นๆที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการจัดทำรายงาน คณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและเป็นที่ปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแลและความเข้าใจกับชีวิตของการทำงานจริง ซึ่งคณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

### บรรณานุกรม

- 1.กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. (2553). สิทธิหน้าที่ นายจ้าง ลูกจ้าง. สืบค้นเมื่อวันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2561, [ออนไลน์]. <http://www.mol.go.th>, (สืบค้นเมื่อวันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2561.)
- 2.ชุตินธร สุตานนท์. (2539). การสื่อสารระหว่าง หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับความพึงพอใจในการทำงาน .[ออนไลน์].<https://www.researchgate.net>, (สืบค้นเมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2561.)

- 3.บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)(2558).ข้อมูลของ บริษัท [ออนไลน์] <http://www.thaiairways.com> , (สืบค้นเมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2561.)
- 4.ปิ่นฉัตร อยู่กลิ่น. (2548). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยล้าทางจิตใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม , มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2561.)
- 5.ศุภารัตน์ ปัทมวิชัยพร. (2541). ปัจจัยที่มีผลต่อการขาดงานของพนักงานศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทเอเอชเอ็น [ออนไลน์]. <http://www.tnrr.in.th/2558>, (สืบค้นเมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2561.)
- 6.ไสว ปาระมี. (2553). ลากิจ [ออนไลน์]. <http://www.parameelaw.com>, (สืบค้นเมื่อวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2561.)
- 7.ไสว ปาระมี. (2553). ลาเพื่อรับราชการ [ออนไลน์]. <http://www.parameelaw.com>, (สืบค้นเมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2561.)
- 8.ไสว ปาระมี. (2553). วันลา [ออนไลน์]. <http://www.parameelaw.com>, (สืบค้นเมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2561.)







**ภาคผนวก จ**

**แบบสอบถาม**

## แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลางานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด  
(มหาชน)

แบบสอบถามชุดนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับปริญญาตรี ภาควิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการติดต่อเรื่องการลางานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสายการบินไทย ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ ไม่นำมาเผยแพร่ และไม่มีผลใดๆต่อท่าน ข้อมูลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์โดยรวมเพื่อประโยชน์ในการวิจัยเท่านั้น

คำชี้แจง: กรุณาประเมินลักษณะงานและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานของท่านว่าท่านเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด โดยใส่เครื่องหมาย  ให้ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

### ตอนที่ 1 คำถามทั่วไป

1. เพศ

ชาย  หญิง

2. อายุ

22-30 ปี  31-40 ปี  41-50 ปี  51 ปีขึ้นไป

3. ตำแหน่งงาน

IMD  IM  AP  ASE/AHE  
 ASF/AHF  ASR/AHR  ASY/AHY  AST/AHT

4. ประสบการณ์การทำงาน

0-5 ปี  6-10 ปี  11-15 ปี  15 ปีขึ้นไป

5. สถานภาพ

โสด  สมรส  มีบุตรต้องดูแล  มีบิดามารดาต้องดูแล  
 อื่นระบุ).....



**ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)**

1. การปฏิบัติงานของท่านมีสาเหตุเนื่องมาจากอะไร
  - ตนเองป่วย       บิดามารดา/บุตรป่วย       ธุระส่วนตัว
  - อื่นๆ (ระบุ).....
2. ภายใน 1 ปีที่ผ่านมา ท่านปฏิบัติงานทั้งหมดกี่ครั้ง
  - 1-5 ครั้ง       6-10 ครั้ง       มากกว่า 10 ครั้ง
3. ท่านทราบหรือไม่ว่า การลาป่วย การลางาน บางกรณีจะต้องขึ้นมติดต่อกองระเบียบและวินัยบุคลากร (QV-2)
  - ทราบ       ไม่ทราบ
4. ท่านทราบได้อย่างไรที่ต้องมาติดต่อกองระเบียบและวินัยบุคลากร(QV-2)
  - เอกสารที่อยู่ในBox       ดูจาก Schedule มีรหัสให้มาติดต่อกับกอง (QV-2)
  - พนักงานQV-2โทรนัดหมาย       เพื่อนร่วมงานแจ้งให้ทราบ
  - อื่นๆ(ระบุ) .....
- 5.ปัญหาใดที่ทำให้ท่านไม่สามารถมาติดต่อกับกองระเบียบและวินัยบุคลากร (QV-2) ตามนัดได้
  - ไม่สะดวกมาในเวลา 08:00-16:30 น.       ไม่ต้องการชี้แจงเหตุผล
  - ไม่ได้รับข้อมูลจากพนักงานแจ้งให้เข้าติดต่อ       อื่น ๆ(ระบุ) .....
6. ช่วงเวลาไหนที่ท่านสะดวกเข้าติดต่อกับทางกองระเบียบและวินัยบุคลากร (QV-2) มากที่สุด
  - ก่อนที่จะไปบิน       หลังจากกลับมาจากบิน วันว่าง  ของท่าน
  - อื่นๆ(ระบุ) .....

**ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท  
การบินไทย จำกัด (มหาชน)**

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย  ให้ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมาติดต่อเรื่องการดำเนินงาน	ระดับของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการติดต่อเรื่องการดำเนินงาน				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
<b>ความรู้สึกก่อนและหลังที่มาติดต่อจองระเบียบและวินัยบุคลากร (QV-2)</b>					
1. ความรู้สึกกังวลก่อนมาติดต่อ จองระเบียบ และวินัยบุคลากร (QV-2)					
2. ความรู้สึกกังวลหลังมาติดต่อ จองระเบียบและ วินัยบุคลากร (QV-2)					
<b>ความชัดเจนของข้อมูล</b>					
1. พนักงานที่โทร ไปติดตามท่านแจ้งข้อมูลให้ ท่านทราบชัดเจนมากน้อยเพียงใด					
2. ในกรณีที่ท่านได้รับเอกสารใน Box จากกอง ระเบียบและวินัยบุคลากร (QV-2) ระบุข้อมูลมาก น้อยเพียงใด					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....