

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกอาชีพพนักงานสายการบิน ของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัยในเขตภาคเหนือ

นวพล ลอยล่อง*

บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกอาชีพพนักงานสายการบินของนักศึกษาในระดับมหาวิทยาลัย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างได้แก่ นักศึกษาในระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคเหนือ ด้วยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 283 คน เครื่องมือคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาเกี่ยวกับอาชีพพนักงานสายการบินจากสื่อต่างๆ นโยบายการรับพนักงานของสายการบิน ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการเลือกอาชีพพนักงานสายการบินในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.2791 การรับรู้ข้อมูล พบว่า การรับรู้ข้อมูลผ่านทางนโยบายการรับพนักงานของสายการบิน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ค่าเฉลี่ย 4.0468 รองลงมาการรับรู้ข้อมูลผ่านทางสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.4419 การรับรู้ข้อมูลผ่านทางเพื่อนร่วมชั้นเรียน มีค่าเฉลี่ย 3.3461 และการรับรู้ข้อมูลผ่านทางอาจารย์ที่ปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 2.6364 โดยแบ่งปัจจัยในแต่ละด้าน ได้แก่ การรับรู้ข้อมูลผ่านทางนโยบายการรับพนักงานสายการบิน ปัจจัยที่มีผลต่อการสนใจอาชีพพนักงานสายการบินมากที่สุด คือ รายได้ รองลงมา คือ สวัสดิการ การรับรู้ข้อมูลผ่านทางสื่อต่างๆ มากที่สุด คือ ความมั่นคงของสายการบิน รองลงมา คือ ชื่อเสียงของสายการบิน การรับรู้ข้อมูลผ่านทางเพื่อนร่วมชั้นเรียนมากที่สุด คือ สวัสดิการ รองลงมา คือ ชื่อเสียงของสายการบิน การรับรู้ข้อมูลผ่านทางอาจารย์ที่ปรึกษามากที่สุด คือ อาจารย์ที่ปรึกษาที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเป็นพนักงานสายการบิน ทั้งข้อดีและข้อเสียเป็นอย่างดี รองลงมา คือ การเลื่อนตำแหน่ง

คำสำคัญ การเลือกอาชีพ, พนักงานสายการบิน, นักศึกษาในระดับอุดมศึกษา

*ผู้ประพันธ์บรรณกิจ: อีเมล: navapol.loy@gmail.com

Factors Affecting the Decision to Choose a Career as an Airlines Staff of Northern University Students

Navapol Loylong*

Nok Airlines Public Company Limited

Abstract

This study aims to study the factors affecting the decision to choose a career as an airlines staff of undergraduate students. It is quantitative research. The population and samples used for the study include undergraduate students of a university in the northern region by selecting a specific sample (Purposive Sampling) of 283 people. The tool is a questionnaire to analyze data with descriptive statistics about airlines staff career from various media. Including the airline's staffing policy. The results of the research found that the sample group opinions regarding external factors that affect the overall career choice of airline employees were at a moderate level. which has an average of 3.2791 when considering information perception, it was found that the perception of information through the airline's staffing policy. The highest mean was an average of 4.0468, followed by perception of information through various media with an average of 3.4419, perception of information through classmates had an average of 3.3461 and knowing information through advisors had an average of 2.6364, divided into factors in each area, including knowing information through airline staffing policies. The factor that has the greatest effect on being interested in a career as an airline employee is income, followed by welfare, and perception of information through various media. The most important thing is the stability of the airline, followed by the reputation of the airline. Perception of information through classmates, the most important thing is welfare, followed by the reputation of the airline. Acknowledging information through advisors, the most is the advisor who provides information about being an airline employee, both advantages and disadvantages are good, second is promotion.

Keywords: Student career selection, Airline staff, Undergraduate Students

*Corresponding Author: Email: navapol.loy@gmail.com

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เมื่อสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด 19 ผ่อนคลายลงและสถานการณ์เริ่มดีขึ้น ส่งผลให้อุตสาหกรรมการบินกลับมาฟื้นตัวอย่างต่อเนื่อง เกิดการพัฒนาอย่างรวดเร็วเพื่อรองรับการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมของประเทศต่างๆ รวมถึงองค์การที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบินก็ให้ความสำคัญและส่งเสริมธุรกิจด้านอุตสาหกรรมการบินที่สอดคล้องกัน ด้วยมาตรฐานสากล เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของระบบเศรษฐกิจ และการแข่งขันทางธุรกิจทั้งในระดับประเทศและระดับสากล ดังนั้นสายการบินจึงเร่งสร้างรูปแบบการให้บริการเพื่อรองรับการขยายตัวที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องของอุตสาหกรรมการบิน รวมถึงแนวโน้มการเกิดขึ้นใหม่ของสายการบิน ซึ่งนับเป็นหนึ่งในกิจการของอุตสาหกรรมการบิน ซึ่งมุ่งเน้นให้บริการขนส่งทางอากาศแก่ผู้โดยสารและสินค้า โดยใช้เครื่องบินโดยสารหรือเครื่องบินขนส่งสินค้า เป็นยานพาหนะในการขนส่งซึ่งเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง

เนื่องจากอัตราการขยายตัวของเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมดังกล่าว จึงเกิดความต้องการใช้บริการด้านการคมนาคมขนส่งเพื่อประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจและด้านอื่นๆ ทั้งในระดับภูมิภาคและระดับโลก ส่งผลให้ธุรกิจการคมนาคมขนส่งโดยเฉพาะสายการบินมีการขยายตัวตามไปด้วย เนื่องจากการเดินทางโดยเครื่องบินโดยสารมีความปลอดภัยสูง รวดเร็ว และสะดวกสบาย จึงเป็นปัจจัยเสริมให้ธุรกิจการบินมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องตามความต้องการใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น รวมถึงธุรกิจการบินในประเทศไทยก็มีแนวโน้มการเติบโตและการแข่งขันที่สูง ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับการขยายตัวของเศรษฐกิจโลกโดยเฉพาะในภูมิภาคอาเซียน ดังกล่าว

ด้วยลักษณะทางภูมิศาสตร์ของประเทศไทยซึ่งตั้งอยู่กึ่งกลางผืนแผ่นดินใหญ่ มีอาณาเขตติดกับประเทศจีน และประเทศสมาชิกอาเซียนด้วยกัน จึงส่งผลให้มีศักยภาพและความสะดวกได้เปรียบในการเป็นศูนย์กลางทางการบินของภูมิภาค อีกทั้งรัฐบาลไทยยังให้การสนับสนุนและส่งเสริมการท่องเที่ยวในหลายรูปแบบ เช่น มาตรการลดหย่อนภาษี การประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวใหม่ สนับสนุน กระตุ้นการแข่งขันทางด้านราคาและสิทธิประโยชน์อื่น ของธุรกิจขนส่งและที่พัก สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้ธุรกิจทางการคมนาคมขนส่งในประเทศไทยมีการแข่งขันและขยายตัวมากขึ้น โดยเฉพาะธุรกิจสายการบินซึ่งมีอัตราการเติบโตทั้งในด้านปริมาณของสายการบินและคุณภาพการให้บริการ

การดำเนินงานและการให้บริการของสายการบินต้องใช้ทรัพยากรบุคคลหลากหลายหน้าที่ในการสนับสนุนการปฏิบัติการบินแต่ละเที่ยวบิน ประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก คือ พนักงานภาคพื้นดิน และพนักงานภาคอากาศ สำหรับพนักงานภาคพื้นดินเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานที่ภาคพื้นดินเป็นหลัก ได้แก่พนักงานต้อนรับภาคพื้น พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ วิศวกรซ่อมบำรุงอากาศยาน พนักงานงานจัดระวางบรรทุก พนักงานฝ่ายครัวการบิน สำหรับพนักงานภาคอากาศเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานบนเครื่องบินขณะทำการบินเป็นหลัก ประกอบด้วย นักบิน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งทุกตำแหน่งหน้าที่ล้วนมีความสำคัญในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายให้สำเร็จในการทำการบินในแต่ละเที่ยวบิน โดยจะต้องให้บริการต่อผู้โดยสารให้ถึงจุดหมายของการเดินทางได้อย่าง

ปลอดภัย และตามเวลาที่กำหนดไว้ในแต่ละเที่ยวบิน ทั้งนี้ บุคลากรผู้ให้บริการของสายการบินทั้งพนักงานภาคพื้นดิน และ พนักงานภาคอากาศ นับได้ว่าเป็นบุคลากรที่มีบทบาทหน้าที่ปฏิสัมพันธ์กับผู้โดยสารในฐานะที่เป็นบุคคลที่ให้บริการผู้โดยสารทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม พนักงานสายการบินเป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับผู้โดยสารมากที่สุด ซึ่งทำหน้าที่ดูแลด้านความปลอดภัย และความสะอาด รวบรวมข้อมูลในการรับบริการจากสายการบิน นอกจากนี้ พนักงานสายการบินยังเป็นตัวแทนสายการบินเพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีด้านการให้บริการ ดังนั้น บุคลิกลักษณะของพนักงานสายการบิน ต้องเป็นบุคคลที่มีความมั่นใจ กล้าแสดงออก คล่องแคล่ว รวดเร็ว ช่างสังเกต รักการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และการมีใจในเรื่องราวการบริการโดยมีหน้าที่ในการให้บริการผู้โดยสารเพื่ออำนวยความสะดวกและความปลอดภัยจนถึงจุดหมายปลายทาง พนักงานสายการบินเปรียบเสมือนตัวแทนขององค์กรในการนำเสนอภาพลักษณ์ที่ดีทางการบริการ เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีและความพึงพอใจให้กับผู้โดยสารอันเป็นเหตุผลสำคัญในการกลับมาใช้บริการอีก

นอกจากนี้อาชีพพนักงานสายการบินยังมีจุดเด่นด้านการได้รับค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ดีรวมทั้งมีโอกาสเดินทางท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ ทำให้ได้รับประสบการณ์ และเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ จึงเป็นอาชีพที่อยู่ในความสนใจของนักศึกษาในระดับอุดมศึกษาหลายคน จากสภาวะการแข่งขันอย่างเข้มข้นทางการตลาดของธุรกิจการบินในปัจจุบัน การให้บริการของพนักงานสายการบินจึงเป็นส่วนหนึ่งในการประชาสัมพันธ์การให้บริการจากสายการบิน ทั้งนี้เพราะพนักงานสายการบินเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานให้บริการใกล้ชิดกับผู้โดยสารมากที่สุด ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของสายการบินในการสร้างความประทับใจและเป็นจุดดึงดูดที่ดีที่ทำให้ผู้โดยสารกลับมาใช้บริการกับสายการบินอีก ด้วยคุณลักษณะความสำคัญของอาชีพพนักงานสายการบินที่กล่าวมาข้างต้น จึงได้ตระหนักและเห็นถึงความสำคัญของทัศนคติในการประกอบอาชีพพนักงานสายการบิน เป็นเหตุให้ผู้วิจัยต้องการทราบถึงทัศนคติและปัจจัยที่นักศึกษาในระดับอุดมศึกษาตัดสินใจเลือกทำงานในอาชีพพนักงานสายการบิน และคาดว่าผลของการวิจัยจะมีประโยชน์ ต่อองค์กรสายการบินในการรับรู้ถึงทัศนคติของนักศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่สนใจต้องการประกอบอาชีพของพนักงานสายการบิน เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรในสายการบินให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาถึงทัศนคติของนักศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่มีต่อปัจจัยในการเลือกอาชีพพนักงานสายการบิน

แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยในการดำรงชีพที่สอดคล้องกับทฤษฎีลำดับความต้องการ ของ Maslow (1980) ที่กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการดำรงชีวิต 5 ประการได้แก่ 1) ความต้องการทางร่างกาย 2) ความต้องการความ

ปลอดภัยและมั่นคง 3) ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ 4) ความต้องการการยกย่อง 5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต ธนพร เรืองพนิชกุล (2555) ได้วิจัยเกี่ยวกับเรื่อง ความคิดเห็นของผู้โดยสารคนไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มีลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ ภูมิลำเนาในปัจจุบัน และจุดหมายปลายทางของการเดินทางแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการบริการที่ได้รับจาก บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มีลักษณะส่วนบุคคลด้านจำนวนครั้งที่ใช้บริการ อาชีพ รายได้ครอบครัวต่อเดือน อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการบริการที่ได้รับจากบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน ระดับคุณภาพการบริการที่ผู้โดยสารคนไทยได้รับจากบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ ด้านความเข้าถึงจิตใจ ด้านบริการที่สัมผัสได้อยู่ในระดับมาก จุดเด่นในการบริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีจุดเด่นในด้านพนักงานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านอาหาร ตารางเที่ยวบิน เครื่องบิน และส่วนภาคพื้น

ด้านทัศนคติของผู้โดยสารชาวไทยต่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน วิไลภรณ์ พรวิจิตรตระกูล (2562) ได้ผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารชาวไทยมีทัศนคติต่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเชิงบวก ตามกรอบแนวคิดของ Ajzen and Fishbein (1980) ซึ่งประกอบด้วย 1) มิติด้านการรับรู้ ความเชื่อ 2) มิติด้านอารมณ์ ความรู้สึก และ 3) มิติด้านพฤติกรรม โดยมิติด้านการรับรู้ ความเชื่อ ประกอบด้วยทัศนคติ 7 ประการ ได้แก่ เป็นผู้มีความพึงพอใจที่เป็นผู้มีบุคลิกภาพที่ดีโดดเด่น เป็นผู้ที่มีความสำคัญในธุรกิจการบิน เป็นผู้มีความตั้งใจรักงานบริการ เป็นผู้มีความทักษะทางภาษา เป็นผู้มีความสามารถเผชิญและแก้ไขสถานการณ์ที่ยากลำบากได้ดี เป็นอาชีพที่มีโอกาสมากกว่าอาชีพอื่น และเป็นอาชีพที่ใช้ทักษะ ความรู้ น้อย มิติด้านอารมณ์ ความรู้สึก พบว่า ผู้โดยสารมีความรู้สึกที่หลากหลาย ทั้งความรู้สึกชอบ ชื่นชม ความรู้สึกเฉยๆ และความรู้สึกสงสาร เห็นใจ และท้ายที่สุดในมิติด้านพฤติกรรม ผู้ให้ข้อมูลระบุถึงความรู้สึกประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกในอนาคต และกล่าวคำขอบคุณพร้อมรอยยิ้ม

ด้านทัศนคติต่อการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ณัฐริพรรณ ดำรงรัตน์เกษม (2562) ได้ผลการวิจัยว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีทัศนคติต่อการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้ง 3 มิติ ได้แก่ 1) ทัศนคติในมิติด้านความคิดและความเชื่อ โดยอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินถูกมองว่าเป็นอาชีพในฝันของผู้หญิงส่วนใหญ่ มีโอกาสได้ท่องเที่ยวต่างประเทศ เป็นอาชีพที่มีรายได้ดี และมีหน้าที่รับผิดชอบหลักในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม 2) สำหรับทัศนคติในมิติด้านความอารมณ์ และความรู้สึก พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้สึกในด้านบวกกับอาชีพนี้ เช่น รู้สึกตื่นเต้น รู้สึกกระตือรือร้น และรู้สึกหลงใหลในอาชีพนี้ และ 3) ในทัศนคติในมิติด้านพฤติกรรม ซึ่งเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติด้านความคิดและความเชื่อและด้านอารมณ์และความรู้สึก พบว่า จากการที่ผู้ให้ข้อมูลมีความคิด ความเชื่อและความรู้สึกในด้านบวกต่ออาชีพ จึงพยายามทุกวิธีในการเตรียมตัวให้มี

ความพร้อมที่สุด ที่จะสามารถได้รับโอกาสในการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เช่น เข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษ ฝึกปฏิบัติงานให้บริการ และเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

แรงจูงใจเป็นแรงผลักดันทั้งจากภายนอกและภายในตัวบุคคลที่ถูกกระตุ้นเป็นแรงผลักดันให้บุคคลดำเนินการหรือกระทำสิ่งต่างๆ ออกมาทางพฤติกรรมในด้านการทำงานทิศทางในการกระทำ ความสามารถ ความคิดริเริ่ม โดยมีทิศทางเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมาย ให้เป็นผลสำเร็จออกมาตามเป้าหมายที่ต้องการด้วยความเต็มใจของบุคคล ปิยวรรณ งามสง่า (2564) มีความเห็นว่าแรงจูงใจในการทำงาน คือ แรงผลักดันหรือเงื่อนไขต่างๆ ที่มีอยู่ภายในและภายนอกตัวบุคคลที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการทำงาน ทิศทางในการกระทำ ความเข้มข้นและระยะเวลาในการกระทำตามแนวคิดของ Pinder C. (1998) ดังนั้นแรงจูงใจจึงเป็นกระบวนการทางจิตใจที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อม แรงจูงใจ คือ สภาวะที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าทำให้เกิดเป็นการกระทำ หรือพฤติกรรมบางสิ่ง เพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าและเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่ต้องการ

Abraham Maslow (1943) ได้เขียนรายงานเรื่อง “A theory of human motivation” เชื่อว่ามนุษย์เป็น “สัตว์ที่มีความต้องการ” (Wanting animal) และเป็นการยากที่มนุษย์จะไปถึงขั้นของความพึงพอใจได้อย่างสมบูรณ์เนื่องจากเมื่อความต้องการของมนุษย์ในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็มีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นไป และ ความปรารถนาของมนุษย์นั้นติดตัวมาแต่กำเนิด ซึ่งความปรารถนาเหล่านี้จะเรียงลำดับขึ้นตั้งแต่ ขั้นแรกไปสู่ความปรารถนาขั้นสูงขึ้นไปเป็นลำดับ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ระดับที่ 1 คือ ระดับความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศ น้ำดื่ม การพักผ่อน เป็นต้น ระดับที่ 2 คือ ระดับความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Safety needs) เมื่อมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้แล้ว มนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งความต้องการด้านความปลอดภัยเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกาย เช่น ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ส่วนความมั่นคง คือความต้องการความมั่นคงในชีวิตและหน้าที่การงาน ระดับที่ 3 คือ ระดับความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ หรือความต้องการทางสังคม (Love and belonging) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน เช่น ความต้องการความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ความต้องการได้รับการยอมรับ และ ความต้องการได้รับคำชื่นชมจากผู้อื่น ระดับที่ 4 คือ ระดับความต้องการการยกย่อง (Esteem) หรือความภาคภูมิใจในตนเอง เป็นความต้องการการได้รับการยกย่องสรรเสริญ โดยมีความมั่นใจในความรู้ความสามารถในหน้าที่ที่รับผิดชอบ การงาน และการดำรงตำแหน่งที่สำคัญของตน มีความต้องการการเคารพนับถือจากบุคคลอื่น ความต้องการมีเกียรติมีชื่อเสียงและมีฐานะ และ ระดับที่ 5 คือ ระดับความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) เป็นลำดับความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ ซึ่งต้องการจะทำทุกสิ่งทุกอย่างให้สำเร็จตามความนึกคิด หรือความคาดหวังเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

ทฤษฎีของ Maslow นำมาประยุกต์ใช้ในการสร้างความคิดและแรงจูงใจให้กับนักศึกษาที่มีความสนใจในอาชีพพนักงานสายการบิน ตั้งแต่ระดับพื้นฐาน (Basic) จนถึงระดับซับซ้อน (Complex) ได้ดังนี้

- ความต้องการทางด้านร่างกายในองค์กร (Physiological needs in organization) ได้แก่ เงินเดือนพื้นฐานที่เพียงพอแก่การดำรงชีวิต คุณค่าของงาน ความรู้ ความสามารถและสภาพการทำงานที่เอื้อต่อการทำงานให้สำเร็จตามหน้าที่ความรับผิดชอบ

- ความต้องการความปลอดภัยในองค์กร (Safety needs in organization) ได้แก่ สภาพการทำงานที่เหมาะสม ปลอดภัยต่ออาชีวอนามัย สุสวัสดิการการขึ้นเงินเดือนทั่วไป และงานที่มั่นคง

- ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของในองค์กร (Belongingness and love needs in organization) ได้แก่ คุณภาพของการกำกับดูแลความเข้ากันได้กับกลุ่มผู้ร่วมงาน และ มิตรภาพแบบมีอาชีพ

- ความต้องการได้รับความนับถือยกย่องในองค์กร (Esteem needs in organization) ได้แก่ ชื่อตำแหน่ง การจ่ายเพิ่มขึ้นตามระบบคุณธรรม ไม่ใช่ระบบอุปถัมภ์ การได้รับการยกย่องชมเชยจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน การทำงานได้ด้วยตนเองอย่างอิสระ และหน้าที่ความรับผิดชอบที่มีคุณค่า

- ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงในองค์กร (Self-actualization needs in organization) ได้แก่ งานที่ท้าทาย การใช้ความคิดสร้างสรรค์ความสำเร็จในการทำงาน และความก้าวหน้าในองค์กร

จากทฤษฎีของ Maslow ที่ได้กล่าวถึงความสนใจของมนุษย์อันมีเหตุจากความต้องการที่ไม่มีสิ้นสุด โดยแบ่งตามลำดับขั้นได้ 5 ระดับดังกล่าว จากหลักการนี้สามารถนำมาปรับใช้กับความต้องการของนักศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่มีความสนใจในอาชีพพนักงานสายการบิน โดยเริ่มจากความต้องการพื้นฐานของการทำงาน คือ เงินเดือนหรือผลตอบแทน และพัฒนามีความต้องการเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ จนถึงความสำเร็จและความก้าวหน้าสูงสุดในหน้าที่การงาน

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ได้ดำเนินการวิจัย โดยศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและการวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งบทความที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติในอาชีพพนักงานสายการบิน โดยกำหนดประชากรจำนวน 283 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาในระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งใน 48 จังหวัด ด้วยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม จากกรอบแนวคิดการวิจัย โดยนำเครื่องมือตรวจสอบความถูกต้องจากผู้เชี่ยวชาญ ก่อนนำไปสำรวจและรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยดำเนินการเก็บข้อมูลจากทางออนไลน์ด้วย

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยมีที่มาจากข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ดังนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นการศึกษาข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็น นักศึกษาระดับอุดมศึกษาจากมหาวิทยาลัย ผ่านช่องทางออนไลน์ โดยส่งลิงค์แบบสอบถามออนไลน์ผ่านทาง Line application รวมจำนวน 283 คน

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล เอกสาร งานวิจัย บทความ ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิด ทฤษฎี กำหนดขอบเขตข้อมูล และจัดทำแบบสอบถาม

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่ค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการสรุปผลการวิจัย และรายงานผลการวิจัย จากข้อมูลที่ได้

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 283 ชุด ด้วยแบบสอบถามทางออนไลน์ และวิเคราะห์ ข้อมูล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นข้อมูลทั่วไปแสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สาขาที่ทำการศึกษาระดับชั้นที่ทำการศึกษาระดับ ภาษาอังกฤษ (TOEIC) และความสนใจในอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งผู้วิจัยสรุปข้อมูลทั่วไปของกลุ่ม ตัวอย่าง จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล เรื่องเพศ

(n=283)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน		ร้อยละ
เพศ			
ชาย	28		9.9
หญิง	165		58.3
LGBTQ	90		31.8
รวม	283		100.0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องเพศ จำนวน 283 คน จากตารางที่ 1 สรุปผลได้ดังนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา ของมหาวิทยาลัยในภาคเหนือ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 รองลงมาเป็นเพศ LGBTQ จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 และเป็นเพศชาย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล เรื่องอายุ (n=283)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
น้อยกว่า 18 ปี	20	7.1
18 ปี	115	40.6
19 ปี	47	16.6
20 ปี	46	16.3
21 ปี	40	14.1
มากกว่า 22 ปี	15	5.3
รวม	283	100.0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องอายุ จำนวน 283 คน จากตารางที่ 2 สรุปผลได้ดังนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาในระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยในภาคเหนือ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 18ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6 รองลงมามีอายุระหว่าง 19 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 มีอายุระหว่าง 20 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 มีอายุระหว่าง 21 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1 มีอายุน้อยกว่า 18 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 และมีอายุมากกว่า 22 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล เรื่องสาขาที่ทำการศึกษา (n=283)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
สาขาที่ทำการศึกษา		
การจัดการธุรกิจการบิน	110	38.9
การจัดการธุรกิจนานาชาติ	57	20.1
ภาษาไทยเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ	27	9.5
ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารระหว่างประเทศ	49	17.3
ภาษาจีนธุรกิจ	40	14.1
รวม	283	99.9

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องสาขาที่ทำการศึกษา จำนวน 283 คน จากตารางที่ 3 สรุปผลได้ดังนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา ของมหาวิทยาลัยในภาคเหนือ แบ่งเป็นสาขาการจัดการธุรกิจการบิน จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 รองลงมาศึกษาในสาขาการจัดการธุรกิจนานาชาติ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 20.1 ศึกษาสาขาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารระหว่างประเทศ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 ศึกษาในสาขาภาษาจีนธุรกิจ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1 และศึกษาในสาขาภาษาไทยเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล เรื่องระดับชั้นที่ทำการศึกษา (n=283)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ระดับชั้นที่ทำการศึกษา		
ระดับชั้นปีที่ 1	103	36.4
ระดับชั้นปีที่ 2	59	20.8
ระดับชั้นปีที่ 3	61	21.6

ระดับชั้นปีที่ 4 หรือมากกว่า	60	21.2
รวม	283	100.0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องระดับชั้นที่ทำการศึกษา จำนวน 283 คน จากตารางที่ 4 สรุปผลได้ดังนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาในระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยในภาคเหนือ ส่วนใหญ่อยู่ระดับชั้นปีที่ 1 จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 รองลงมาอยู่ระดับชั้นปีที่ 3 จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 อยู่ระดับชั้นปีที่ 4 หรือมากกว่า จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 และอยู่ระดับชั้นปีที่ 2 จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล เรื่องระดับภาษาอังกฤษ (TOEIC) (n=283)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ระดับภาษาอังกฤษ (TOEIC)		
มากกว่า 701	53	18.7
601-700	157	55.5
501-600	67	23.7
ต่ำกว่า 500	6	2.1
รวม	283	100.0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องระดับภาษาอังกฤษ (TOEIC) จำนวน 283 คน จากตารางที่ 5 สรุปผลได้ดังนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา ของมหาวิทยาลัยในภาคเหนือ ส่วนใหญ่มีระดับคะแนน 700 จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 รองลงมา มีระดับคะแนน 501-600 จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 มีระดับคะแนนมากกว่า 701 จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 และมีระดับคะแนนต่ำกว่า 500 จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล เรื่องความสนใจในอาชีพพนักงานสายการบิน (n=283)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ความสนใจในอาชีพพนักงานสายการบิน		
สนใจ	106	37.5
ไม่สนใจ	97	34.3
ไม่แน่ใจ	80	28.3
รวม	283	100.0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องความสนใจในอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 283 คน จากตารางที่ 6 สรุปผลได้ดังนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาในระดับอุดมศึกษาในภาคเหนือ ส่วนใหญ่สนใจ จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาไม่สนใจ จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 และไม่แน่ใจ จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 ตามลำดับ

ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการเลือกอาชีพพนักงานสายการบิน

ผลการวิเคราะห์ด้านปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการเลือกอาชีพพนักงานสายการบิน ประกอบด้วย ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลผ่านทางสื่อต่างๆ และปัจจัยการรับรู้ข้อมูลผ่านทางนโยบายการรับพนักงานต้อนรับของสายการบิน ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

ตารางที่ 7 จำนวนร้อยละของปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการเลือกอาชีพพนักงานสายการบิน เรื่องการรับรู้ข้อมูลผ่านทางสื่อต่างๆ (n=283)

ปัจจัยภายนอก	จำนวน	ร้อยละ
1. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหน้าที่ของพนักงานสายการบินผ่านทางสื่อต่างๆ		
Website	91	32.2
Facebook	29	10.2

Instagram	29	10.2
Line	0	0
TikTok	21	7.4
วารสารด้านการบิน	93	32.9
อื่นๆ	20	7.1
รวม	283	100.0

จากตารางที่ 7 ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการเลือกอาชีพพนักงานสายการบิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา ของมหาวิทยาลัยในภาคเหนือ ส่วนใหญ่เลือกการรับรู้ข้อมูลผ่านทางสื่อต่างๆ ส่วนใหญ่ผ่านทางวารสารด้านการบิน จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 32.9 รองลงมาผ่านทาง Website จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 ทาง Facebook จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2 ซึ่งเท่ากับผ่านทาง Instagram จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2 ผ่านทางTikTok จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 ผ่านทางอื่นๆ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 และผ่านทาง Line จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการเลือกอาชีพพนักงานสายการบินของกลุ่มตัวอย่าง

ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการเลือกอาชีพพนักงานสายการบินของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคเหนือ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการเลือกอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.2791 การรับรู้ข้อมูล พบว่า การรับรู้ข้อมูลผ่านทางนโยบายการรับพนักงานต้อนรับของสายการบิน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ค่าเฉลี่ย 4.0468 รองลงมาการรับรู้ข้อมูลผ่านทางสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.4419 การรับรู้ข้อมูลผ่านทางเพื่อนร่วมชั้นเรียน มีค่าเฉลี่ย 3.3461 และการรับรู้ข้อมูลผ่านทางอาจารย์ที่ปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 2.6364 โดยพิจารณาเป็นรายการรับรู้ข้อมูลต่างๆ ได้ดังนี้

การรับรู้ข้อมูลผ่านทางนโยบายการรับพนักงานของสายการบิน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดใน 2 ลำดับแรก ได้แก่ รายได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.2438 รองลงมา ได้แก่ สวัสดิการ มีค่าเฉลี่ย 4.0989

การรับรู้ข้อมูลผ่านทางสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดใน 2 อันดับแรก ได้แก่ ความมั่นคงของสายการบิน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.6184 รองลงมา ได้แก่ ชื่อเสียงของสายการบิน มีค่าเฉลี่ย 3.6007

การรับรู้ข้อมูลผ่านทางเพื่อนร่วมชั้นเรียน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดใน 2 ลำดับแรก ได้แก่ สวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.4523 รองลงมา ได้แก่ ชื่อเสียงของสายการบิน มีค่าเฉลี่ย 3.4382

การรับรู้ข้อมูลผ่านทางอาจารย์ที่ปรึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุดใน 2 อันดับแรก ได้แก่ อาจารย์ที่ปรึกษา ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทั้งข้อดีและข้อเสียเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2.7420 รองลงมา ได้แก่ การเลื่อนตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ย 2.7067

ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)

1. ค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อสรุปเอาสิ่งใดเป็นเกณฑ์วัดว่า ค่าเฉลี่ยใดมากที่สุด หรือสูงสุด คืออาจจะสูงสุดในหัวข้อนั้นๆ ตามข้อมูล แต่ถ้ามีการคำนวณเกณฑ์ค่าเฉลี่ยแล้วอาจไม่ใช่ (อ้างอิงข้อ 3)
2. ควรมีการทำเป็นตารางค่าเฉลี่ย การรับรู้ฯ จะได้เข้าใจง่ายขึ้นและทำให้งานมีความน่าสนใจ
3. **(ตัวอย่าง)** ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ที่คำนวณได้ส่วนใหญ่จะมีทศนิยม 2 ตำแหน่ง ต้องกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ยออกเป็นช่วงดังต่อไปนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2548)
เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ยออกเป็นช่วงดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย	กำหนดเกณฑ์ (ความสำคัญ / ความคิดเห็น)
4.21-5.00	มากที่สุด / เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.41-4.20	มาก / เห็นด้วย
2.61-3.40	ปานกลาง / ไม่แน่ใจ
1.81-2.60	น้อย / ไม่เห็นด้วย
1.00-1.80	น้อยที่สุด / ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกอาชีพพนักงานสายการบินของนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา ของมหาวิทยาลัยในภาคเหนือ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีอายุระหว่าง 18 ปี กำลังศึกษาอยู่ในสาขาการจัดการธุรกิจการบิน ระดับชั้นปีที่ 1 โดยมีระดับภาษาอังกฤษ

(TOEIC) ระหว่าง 601-700 และส่วนใหญ่ยังคงมีความสนใจในอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าหลังผ่านพ้นสถานการณ์โควิด-19 ไปแล้ว และธุรกิจการบินก้าวไปในทิศทางที่ดีขึ้น นักศึกษาระดับชั้นปีที่ 1 ส่วนใหญ่ยังคงให้ความสนใจกับอาชีพพนักงานสายการบิน โดยยังคงศึกษาสาขาการจัดการธุรกิจการบิน เพื่อให้เข้าใจในบทบาทของธุรกิจการบิน และคะแนนระดับภาษาอังกฤษ (TOEIC) ยังอยู่ตามเกณฑ์ที่สายการบินต้องการ เมื่อดูจากผลการวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการเลือกอาชีพพนักงานสายการบินในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.2791 ค่อนไปทางด้านสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ให้ความสำคัญมากที่สุดกับการรับรู้ข้อมูลผ่านทางนโยบายการรับสมัครพนักงานสายการบิน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ค่าเฉลี่ย 4.0468 รองลงมาการรับรู้ข้อมูลผ่านทางสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.4419 การรับรู้ข้อมูลผ่านทางเพื่อนร่วมชั้นเรียน มีค่าเฉลี่ย 3.3461 และการรับรู้ข้อมูลผ่านทางอาจารย์ที่ปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 2.6364 ดังนี้

- การรับรู้ข้อมูลผ่านทางนโยบายการรับพนักงานของสายการบิน กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการสนใจอาชีพพนักงานสายการบินมากที่สุด คือ รายได้ และรองลงมา คือ สวัสดิการ สอดคล้องกับแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจ ในเรื่องทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow ที่กล่าวว่า เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับหนึ่งแล้ว ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งมีการนำมาประยุกต์ใช้ในการสร้างแรงจูงใจ ในการสรรหาพนักงานของสายการบิน คือ ความต้องการทางด้านร่างกายในสายการบิน ได้แก่ เงินเดือนพื้นฐานที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต และความต้องการความปลอดภัยในสายการบิน ได้แก่ สวัสดิการการขึ้นเงินเดือนทั่วไปที่ช่วยสร้างแรงจูงใจในการทำงานตลอดเวลาซึ่งได้แก่ เงินเดือนหรือสิ่งตอบแทนการปฏิบัติงานในรูปของเงิน รวมถึงการเลื่อนขั้นเงินเดือนเพื่อให้เป็นที่พอใจของพนักงาน รวมถึงสวัสดิการต่างๆ นอกจากนี้ อิทธิพลของการพัฒนาอาชีพและแรงจูงใจต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็น แรงจูงใจที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งจะนำไปสู่ความก้าวหน้าต่อไปได้ สรุปได้ว่าการที่พนักงานได้รับเงินเดือน และสวัสดิการที่ดีเป็นผลตอบแทนที่จูงใจให้เข้าไปสู่การพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานได้

- การรับรู้ข้อมูลผ่านทางสื่อต่างๆ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการสนใจอาชีพพนักงานสายการบินมากที่สุด คือ ความมั่นคงของสายการบิน และรองลงมา คือ ชื่อเสียงของสายการบิน โดยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาส่วนใหญ่เลือกที่จะดูนโยบายของสายการบินว่า มีนโยบายในการบริหารของสายการบินอย่างไร อธิบายได้ว่า ผู้บริหารของสายการบินแต่ละสายการบิน ได้มีการวางนโยบายการบริหารของสายการบินโดยยึด ด้านความปลอดภัย ด้านภาพลักษณ์ของสายการบิน เมื่อมีข่าวเกี่ยวกับเครื่องบินเกิดอุบัติเหตุเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความมั่นคง ความปลอดภัยจากสายการบิน รวมถึงชื่อเสียงของสายการบิน ซึ่งเป็นหลักขั้นพื้นฐานของทฤษฎี Maslow ในเรื่องของความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) กล่าวคือ เมื่อความต้องการทางด้านกายภาพได้รับการตอบสนองที่เพียงพอแล้ว มนุษย์ก็จะเริ่มต้องการความปลอดภัยของชีวิตหรือความมั่นคงในชีวิตนั่นเอง ด้านสายการบิน ขนาดขององค์กร และผลประกอบการขององค์กร อธิบายได้ในหลายด้านและแต่ละสายการบินก็มีขนาด

แตกต่างกัน ในแต่ละด้าน โดยจากข้อมูล ได้มีการแบ่งขนาดโดยใช้เกณฑ์การวัดจาก รายได้ (Revenue) หรือผลประกอบการ จากจำนวนผู้โดยสาร (Passenger) และจำนวนเครื่องบิน (Fleet size) โดยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ในอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เกี่ยวกับขนาดขององค์กรนั้น การทำงานในองค์กรไหนดีกว่ากัน โดยศึกษาในด้านความชัดเจนของโครงสร้างองค์กรพบว่า องค์กรที่มีขนาดใหญ่จะมีโครงสร้างองค์กรที่แน่นอน และในแต่ละตำแหน่งก็จะมีหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน

- การรับรู้ข้อมูลผ่านทางเพื่อนร่วมชั้นเรียน กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการสนใจอาชีพพนักงานสายการบินมากที่สุด คือ สวัสดิการ และรองลงมา คือ ชื่อเสียงของสายการบิน สอดคล้องกับแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องแรงจูงใจ ในเรื่องทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow กล่าวไว้ว่า เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับหนึ่งแล้ว ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งมีการนำมาประยุกต์ใช้ในการสร้างแรงจูงใจ คือ ความต้องการความปลอดภัยในสายการบินได้แก่ สวัสดิการการขึ้นเงินเดือนทั่วไป ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจ ในการทำงานตลอดเวลาซึ่งได้แก่ เงินเดือนหรือสิ่งตอบแทนการปฏิบัติงานในรูปของเงิน รวมถึงการเลื่อนขึ้นเงินเดือนเพื่อให้เป็นที่พอใจของพนักงาน รวมถึงสวัสดิการต่างๆ รวมถึงเรื่องของความต้องการความมั่นคงปลอดภัย และมีความคิดที่สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้ผ่านทางสื่อต่างๆ

- การรับรู้ข้อมูลผ่านทางอาจารย์ที่ปรึกษา กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการสนใจอาชีพพนักงานสายการบินมากที่สุด คือ อาจารย์ที่ปรึกษา ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเป็นพนักงานสายการบิน ทั้งข้อดีและข้อเสียเป็นอย่างดี และรองลงมา คือ การเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งพนักงานที่ต้องการความมั่นคงและต้องการวางแผนเส้นทางอาชีพที่เห็นได้ชัดเจน องค์กรขนาดใหญ่ก็อาจเป็นทางเลือกที่เหมาะสมกว่าองค์กรขนาดเล็ก และในด้านโอกาสในการเปลี่ยนย้ายงานภายในองค์กร ได้กล่าวว่า เมื่อพนักงานต้องการจะเปลี่ยนสายงาน การทำงานในองค์กรขนาดใหญ่อาจช่วยให้เปลี่ยนงานได้ โดยที่ไม่ต้องลาออกจากที่เดิม เนื่องจากในองค์กรขนาดใหญ่มีแผนกและพนักงานจำนวนมาก ซึ่งหากพนักงานมีความสามารถเพียงพอกับสายงานนั้นๆ และแผนกที่ต้องการย้ายไปนั้นกำลังต้องการพนักงาน อีกทั้งการย้ายตำแหน่งงานไม่ส่งผลกระทบต่อบริษัท ก็มีโอกาสในการย้ายงานในองค์กรได้มากกว่าองค์กรขนาดเล็ก

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกอาชีพพนักงานสายการบินของนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา ในครั้งนี้ มีข้อจำกัดในเรื่องของ กลุ่มตัวอย่างที่ค่อนข้างแคบเกินไป เลือกเพียงสถาบันเดียว เป็นกลุ่มตัวอย่าง ทำให้แนวคิดหรือทัศนคติที่ได้ค่อนข้างจำกัด ซึ่งทำให้ไม่สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปเชื่อมโยงกับกลุ่มนักศึกษาในสถาบันอื่นได้ อีกทั้งปัจจัยภายนอกที่นำมาใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ก็ยังไม่กว้างพอที่จะกำหนดทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อพนักงานสายการบินในตำแหน่งหน้าที่งานอื่นๆ ได้เพียงพอ

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกอาชีพพนักงานสายการบินของนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของนักศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง ถึงแนวคิดและทัศนคติที่มีต่อปัจจัยภายนอกในการตัดสินใจในอาชีพพนักงานสายการบิน องค์กรสามารถนำไปเป็นแนวทางในการสร้าง และพัฒนาการรับรู้ในปัจจัยภายนอกด้านต่างๆ ถึงความต้องการในการรับรู้ข่าวสาร ข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจในการก้าวเข้าสู่อาชีพพนักงานสายการบินในตำแหน่งหน้าที่ต่างๆ เพื่อแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนารูปแบบการรับรู้ข่าวสาร เพื่อให้สายการบินที่สามารถนำไปใช้ปรับให้เหมาะสมกับความต้องการบุคลากรทางด้านการบินของสายการบินในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- ธนพร เรืองพนิชกุล. (2555). *ความคิดเห็นของผู้โดยสารคนไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทที่ไม่มีการตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ปิยวรรณ งามสง่า. (2564). *การใช้อำนาจของผู้บริหารกับแรงจูงใจของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทที่ไม่มีการตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วิไลภรณ์ พรวิจิตรตระกูล. (2562). *ทัศนคติของผู้โดยสารชาวไทยต่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทที่ไม่มีการตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- Abraham H. Maslow. (1980). *Theory of human motivation*. Harper and Rows Publisher.
- Ade Dharma. (2018). *Influence of career development and motivation to employee performance through organizational commitment in institutional development section of educational*. [Unpublished doctoral dissertation]. Krisnadwipayana University Jakarta.
- Ajzen, I. (2005). *Attitudes, personality and behavior* (2nd ed.). Open University Press.
- Alderfer, P. C. (1972). *Existence Relatedness and Growth: Human need in Organization Settings*. Free Press.
- Maslow, Abraham H. (1970). *Motivation and personality* (2nd ed.). Harper & Row.
- Pinder, C. (1998). *Work Motivation in Organizational Behavior*. Prentice-Hall.