

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงคมนาคมที่เกิดจากการรวมกิจการระหว่าง บริษัท การบินไทย จำกัด กับบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด เพื่อยกระดับให้เป็นสายการบินแห่งชาติ ซึ่งดำเนินธุรกิจในด้าน การบินพาณิชย์ที่ครอบคลุมเส้นทางการบินทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ อีกทั้งยังเป็นบริษัทที่ได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งนอกจากจะเพิ่มข้อได้เปรียบจากการสามารถระดมทุนจากภาคเอกชน เพื่อมาใช้ในการปรับปรุง พัฒนา และขยายขีดความสามารถในการแข่งขันกับสายการบินต่างชาติแล้ว ยังเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปได้มีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของสายการบินแห่งนี้อีกด้วย จากความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน เพื่อให้บริการแก่ผู้โดยสารทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง ทำให้ได้รับการยอมรับจากผู้ที่เคยใช้บริการว่า เป็นหนึ่งในสายการบินที่มีคุณภาพ การบริการที่ดีเยี่ยมเทียบเท่ากับสายการบินชั้นนำอื่น ๆ (บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน), 2548)

เบื้องหลังความสำเร็จของบริษัทฯ นั้น ส่วนหนึ่งมาจากความร่วมมือร่วมใจในการทำงานของบุคลากรภายในบริษัทฯ ทุกฝ่าย ตั้งแต่ระดับผู้บริหาร ไปจนถึงระดับปฏิบัติการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินซึ่งถือได้ว่า เป็นส่วนที่ทำงานใกล้ชิดผู้โดยสารมากที่สุด เนื่องจากต้องคอยดูแล อำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ผู้โดยสารตลอดการเดินทาง ดังนั้นพนักงานเหล่านี้จึงต้องผ่านกระบวนการคัดเลือกและฝึกอบรมอย่างเข้มงวดเป็นเวลานาน โดยกว่า จะได้รับการบรรจุให้เป็นพนักงานประจำ จะต้องผ่านการฝึกอบรมตามขั้นตอนของบริษัทฯ เป็นเวลา 3 เดือน และทดลองงานอีก 6 เดือน ในตำแหน่งพนักงานต้อนรับ กลุ่ม A หรือ กลุ่ม B ขึ้นกับเส้นทางการบิน ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่า พนักงานแต่ละคนมีความพร้อมในการทำงาน และสามารถให้บริการที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้โดยสารทุกคน และเมื่อพนักงานต้อนรับมีอายุงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป ก็สามารถสอบเลื่อนตำแหน่งเป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับกลุ่ม A หรือ กลุ่ม B ได้ และเมื่ออายุงานเกิน 20 ปีขึ้นไป หัวหน้าพนักงานต้อนรับก็มีสิทธิ์สอบเลื่อนตำแหน่งเป็นผู้จัดการเที่ยวบิน (ฝ่ายฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน), 2548)

จากการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องของบริษัทฯ ทำให้บริษัทฯ เปิดรับพนักงานแผนกต่าง ๆ เพิ่มขึ้น ซึ่งก็รวมถึงพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้วย แต่เมื่อบริษัทเผชิญกับปัญหาราคาน้ำมันในตลาดโลกสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ค่าใช้จ่ายของบริษัทฯ สูงขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แม้จะมีการลดภาระบางส่วนไปให้ผู้ให้บริการแล้วก็ตาม ยิ่งกว่านั้นสภาวะการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นระหว่างสายการบินต่าง ๆ รวมถึงการเพิ่มจำนวนของสายการบินต้นทุนต่ำ ทั้งเส้นทางการบินในประเทศและระหว่างประเทศ ยิ่งทำให้จำนวนผู้โดยสาร ลดลง ส่งผลให้รายได้ของบริษัทฯ ลดลง ซึ่งสวนทางกับต้นทุนค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น บริษัทฯ จึงจำเป็นต้องออกมาตรการต่าง ๆ ในการลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นลง สำหรับในส่วนของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้มีการลดจำนวนพนักงานลงหนึ่งคนในแต่ละเที่ยวบิน ตลอดจนลดจำนวนวันที่พักในสถานี่ปลายทางต่างประเทศ และการยกเลิกการพักในประเทศในบางเที่ยวบิน ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแต่ละคนต้องทำงานหนักขึ้น มีเวลาพักผ่อนน้อยลง และที่สำคัญคือมีรายได้ลดลง จากสถานการณ์ต่าง ๆ เหล่านี้ ทำให้พนักงานเริ่มขาดขวัญกำลังใจในการทำงาน ขาดความกระตือรือร้นและความจริงจังในการปฏิบัติหน้าที่ มีความถ้อยแถลงในการขาดงาน รวมทั้งอัตราการลาออกเพิ่มขึ้น ทำให้บริษัทฯ ต้องสูญเสียบุคลากรที่มีความสามารถบางส่วนไป ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการให้บริการลดลง ดังนั้นสิ่งที่ต้องทำอย่างเร่งด่วนในเวลานี้ก็คือ การสร้างความผูกพันต่อองค์กร เพื่อรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กรต่อไป

ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อให้ทราบถึงระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัทฯ และทราบว่าปัจจัยแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อบริษัทฯ อย่างไร ซึ่งผลการศึกษาที่ได้นี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับทัศนคติของบุคลากรภายในองค์กรให้เป็นไปในทางที่ดีขึ้น สร้างความเข้าใจระหว่างฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการเป็นการเพิ่มความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ส่งผลให้การทำงานของบุคลากรทุกฝ่ายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และประสบการณ์ในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อเป็นข้อมูลให้กับบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) หรือองค์กรทั่วไปที่สนใจการพัฒนาบุคลากร และเพิ่มระดับความผูกพันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อองค์กร เพื่อสามารถนำไปเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

นิยามศัพท์

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกและแสดงพฤติกรรมที่มีทัศนคติในทางบวกต่อองค์กร มีความตั้งใจที่จะทุ่มเทและปฏิบัติงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มที่ มีความภาคภูมิใจยอมรับจุดมุ่งหมายขององค์กร มีความจงรักภักดี และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

พนักงาน หมายถึง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งได้แก่ ตำแหน่งพนักงานต้อนรับกลุ่ม A พนักงานต้อนรับกลุ่ม B หัวหน้าพนักงานต้อนรับ กลุ่ม A หัวหน้าพนักงานต้อนรับกลุ่ม B ผู้จัดการเที่ยวบิน (IM) และผู้จัดการเที่ยวบิน (IMV)