

ระดับความคิดเห็นของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบในประเทศไทยต่อการแก้ไขปัญหา และความเป็นผู้นำ

THE OPINION LEVEL OF AIR CHIEF FLIGHT ATTENDANTS OF FULL-SERVICE AIRLINES IN THAILAND FOR PROBLEM-SOLVING AND LEADERSHIP

ณัฐพรรณ ภูมิฐาน¹ และ โชคชัย สุเวชวัฒนกุล

Nuttapun Poomthan¹ and Chokechai Suveatwatanakul

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

National Institute of Development Administration

Email: pnuttapun@yahoo.com¹

Received 10 August 2022; Revised 16 October 2022; Accepted 28 October 2023.



บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการแก้ไขปัญหาของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบในประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อความเป็นผู้นำของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบในประเทศไทย 3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการแก้ไขปัญหา และความเป็นผู้นำของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบในประเทศไทย โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ ผ่านแบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นจำนวน 165 ชุด คัดเลือกตามตารางของ Krejcie & Morgan (1970) โดยสถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อศึกษาระดับความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ผลการวิจัยจากการศึกษาพบว่าระดับความคิดเห็นต่อการแก้ไขปัญหา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ การควบคุมตนเองในการแก้ไขปัญหา ความมั่นใจในการแก้ไขปัญหา และการเผชิญหรือหลบเลี่ยงปัญหา ระดับความคิดเห็นต่อความเป็นผู้นำ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การตระหนักรู้ในตนเอง มุมมองด้านคุณธรรมภายในตนเอง การสร้างกระบวนการที่สมดุล และการดำเนินการโปร่งใส ดังนั้น สายการบินควรเน้นด้านการควบคุมตนเองในการแก้ไขปัญหา และเพื่อพัฒนาความเป็นผู้นำ สายการบินควรเน้นการสร้างกระบวนการที่สมดุลของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

คำสำคัญ : การแก้ไขปัญหา; ความเป็นผู้นำ; หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

Abstract

The objectives of this research were to 1) study the levels of problem-solving proficiency among air chief flight attendants in full-service airlines operating in Thailand, 2) to evaluate the leadership capabilities of air chief flight attendants in these airlines, and 3) to propose guidelines for enhancing problem-solving skills and leadership qualities among air

chief flight attendants in full-service airlines in Thailand. For the quantitative aspect, the researcher gathered data through 165 questionnaires selected based on Krejcie & Morgan's (1970) table. Descriptive statistics, specifically Mean and Standard Deviation were employed to analyze the opinions of the sample. The research findings were that respondents had opinions on problem-solving at the highest level. When considering each aspect, it was at the highest level in all three aspects, namely self-control in problem-solving, confidence in problem-solving, and facing or addressing problems. Furthermore, the overall level of opinion on leadership was at the highest level. When considering each aspect, it was at the highest level in all four factors, namely self-awareness, internal morality perspective, balanced decision-making, and relational transparency. To further enhance the capabilities of air chief flight attendants, airlines should focus on developing personal control in problem-solving and refining balanced decision-making skills.

Keywords: Problem-Solving; Leadership; Air Chief Flight Attendants

บทนำ

ปัจจุบันธุรกิจสายการบินในประเทศไทยเป็นธุรกิจที่มีสภาวะการแข่งขันที่รุนแรง และเผชิญภาวะที่ยากลำบากอย่างยิ่ง เนื่องจากต้องทำการแข่งขันเพื่อชิงส่วนทางการตลาดทั้งจากสายการบินภายในประเทศและต่างประเทศ การฟื้นฟูองค์การภายหลังสถานการณ์โรคระบาด Covid-19 ที่กำลังจะคลี่คลาย สภาวะราคาน้ำมันและค่าเงินที่ผันผวน อันส่งผลให้ต้นทุนต่อเที่ยวบินไม่คงที่และมีแนวโน้มสูงขึ้น ซึ่งปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อการทำงานของสายการบิน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สายการบินที่ให้บริการแบบเต็มรูปแบบ ซึ่งประสบปัญหาแข่งขันด้านราคาที่สูงขึ้นจากสายการบินต้นทุนต่ำ แนวทางหนึ่งที่สายการบินเต็มรูปแบบในประเทศไทยควรใช้เพื่อรักษาความสามารถในการแข่งขันได้แก่ การรักษาและปรับปรุงคุณภาพการบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจและตอบสนองความคาดหวังของผู้โดยสาร อันจะก่อให้เกิดการสร้างความภักดีของผู้โดยสารเพื่อช่วยให้สายการบินสามารถดำเนินงานอยู่ได้ในระยะยาว (Delbari et al., 2016; Etemad-Sajadi et al., 2016) ซึ่งเกิดจากการสร้างประสบการณ์การรับรู้ของผู้โดยสารที่ใช้บริการ (Nam et al., 2018). ผ่านพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

อย่างไรก็ตามการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้ถูกต้องตามมาตรฐานของสายบินจะต้องได้รับการกำกับ ดูแลจากหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีความสามารถ (Pinthapataya et al., 2018) เนื่องจาก เป็นผู้มีอิทธิพลโดยตรงต่อคุณภาพและประสิทธิภาพของสมาชิกในทีม (Gittell & Fields, 2004) ความเป็นผู้นำของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จึงเป็นคุณสมบัติสำคัญอย่างยิ่ง (Thongchai & Pimolpun, 2020) รวมถึงความสามารถในการแก้ไขปัญหาของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้วย (Han, Koo, et al., 2020)

การศึกษาในครั้งนี้ มีเป้าหมายสำคัญในการศึกษาระดับความคิดเห็นของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบในประเทศไทยที่มีต่อการแก้ไขปัญหาและความเป็นผู้นำเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการแก้ไขปัญหา และความเป็นผู้นำของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบในประเทศไทย ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้จะนำไปใช้ในการพัฒนาความสามารถในการแข่งขันของสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบในประเทศไทยต่อการแก้ไข้ปัญหา
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบในประเทศไทยต่อความเป็นผู้นำ
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการแก้ไข้ปัญหา และความเป็นผู้นำของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบในประเทศไทย

การทบทวนวรรณกรรม

วรรณกรรมที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ การแก้ไข้ปัญหา ซึ่งอ้างอิงทฤษฎีองค์ประกอบของการแก้ไข้ปัญหาของ Heppner and Baker (1997) ซึ่งได้ระบุองค์ประกอบของการแก้ไข้ปัญหาไว้ 3 ด้านดังนี้ 1) การเผชิญหรือหลบเลี่ยงปัญหา คือ ลักษณะการแก้ไข้ปัญหาของบุคคล ในเรื่องความเชื่อมั่นในทักษะการแก้ไข้ปัญหาของตน ความยินดีในการแก้ไข้ปัญหา การแก้ไข้ปัญหาด้วยการคิดบวก และมีความพยายามแก้ไข้ปัญหาอย่างต่อเนื่อง 2) การควบคุมตนเองในการแก้ไข้ปัญหา คือ การควบคุมอารมณ์ ทักษะคิด พฤติกรรมของตนเองในการแก้ไข้ปัญหา รวมถึงการตระหนักถึงผลลัพธ์ที่เกิดจากการแก้ไข้ปัญหา 3) ความมั่นใจในการแก้ไข้ปัญหา คือ การตระหนักถึงระดับความรู้และสามารถของตนเอง ข้อดี ข้อเสีย ในการแก้ไข้ปัญหา ซึ่งรวมถึงทักษะคิด พฤติกรรม ความพยายามในการแก้ไข้ปัญหาที่แสดงออกเพื่อแก้ไข้สถานการณ์ที่เกิดขึ้นให้บรรลุผลสำเร็จ

ขณะที่ความเป็นผู้นำ อ้างอิงรูปแบบความเป็นผู้นำที่แท้จริง (Authenticity) ของ Walumbwa (2008) ที่ได้พัฒนาองค์ประกอบของความเป็นผู้นำที่แท้จริงไว้ 4 ด้านได้แก่ การตระหนักรู้ในตนเอง (Self-Awareness) คือ 1) การตระหนักถึงความสามารถในการทำงาน จุดแข็ง จุดอ่อน ของตนเองผ่านการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และการรับรู้ถึงบทบาทและอิทธิพลของตนเองต่อผู้อื่น 2) การมีกระบวนการที่สมดุล (Balanced Processing) คือ การแสดงว่าตนได้มีกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ในการทำงานหรือแก้ไข้ปัญหาอย่างไม่มีอคติ ก่อนสรุปตัดสินใจ รวมถึงการยอมรับการแสดงความคิดเห็นของผู้อื่นที่ทำทนายจุดยืน หรือความเชื่อของตน 3) ความโปร่งใสเชิงสัมพันธ์ (Relational Transparency) คือ การแสดงออกถึงตัวตนที่แท้จริงต่อผู้อื่น โดยไม่ปลอมแปลงหรือบิดเบือนตนเอง ซึ่งพฤติกรรมที่โปร่งใสจะส่งเสริมความไว้วางใจผ่านการแสดงออกที่เปิดเผยการ มีการแบ่งปันข้อมูล การแสดงความคิดและความรู้สึกที่จริงใจ ด้วยการแสดงออกทางอารมณ์ที่เหมาะสม 4) มุมมองด้านคุณธรรมภายในตนเอง (Internalized Moral Perspective) คือ การควบคุมความคิด ทักษะคิด ภายในตนเอง ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบ ภายใต้เงื่อนไขของบรรทัดฐานและค่านิยมภายในตนเองกับค่านิยมและแบบแผนจากกลุ่ม องค์กร สังคม ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจและพฤติกรรมที่แสดงออกร่วมกับค่านิยมของตนเอง

จากการทบทวนวรรณกรรม แสดงให้เห็นว่า ความสามารถในการแก้ไข้ปัญหาและความเป็นผู้นำที่แท้จริง มีส่วนในการสนับสนุนการจัดการแก้ไข้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ อีกทั้งสร้างความเชื่อถือ ความเคารพ และความไว้วางใจจากผู้ใต้บังคับบัญชา และหากผู้นำมุ่งเน้นให้ผู้ตามสามารถแสดงความคิดเห็นที่แตกต่าง มีความโปร่งใส และสร้างความสัมพันธ์แบบร่วมมือร่วมใจในองค์กร จะช่วยให้สามารถบรรลุเป้าหมายในงานที่กำหนดไว้ได้สำเร็จ

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อการแก้ไขปัญหา และความเป็นผู้นำ โดยขอบเขตของการศึกษาค้นคว้าด้านประชากร คือ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินบางกอกแอร์เวย์สที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป จำนวน 290 คน ซึ่งขอบเขตด้านเนื้อหา คือ การแก้ไขปัญหา และความเป็นผู้นำ ผู้วิจัยใช้วิธีประมาณค่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ Krejcie & Morgan (1970) ดังนั้นจำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 165 คน ทั้งนี้ได้เลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยใช้แบบสอบถามปลายปิด (Closed Ended Question) ที่พัฒนาขึ้นตามกรอบการวิจัย โดยแบบสอบถามดังกล่าวได้ผ่านการตรวจ สอบ ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ด้วยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน โดยค่า Congruence Index อยู่ที่ 0.96 ใน ขณะที่การตรวจสอบค่า Reliability Test จาก Pilot Testing จำนวน 30 ท่าน ซึ่งค่า Reliability Test อยู่ที่ 0.832

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 ระดับความคิดเห็นต่อการแก้ไขปัญหา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ การควบคุมตนเองในการแก้ไขปัญหา ($\bar{\alpha}=4.81$, S.D.= 0.34) ความมั่นใจในการแก้ไขปัญหา ($\bar{\alpha}=4.60$, S.D.= 0.49) และการเผชิญหรือหลบเลี่ยงปัญหา ($\bar{\alpha}= 4.45$, S.D.= 0.53)

สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาด้านการควบคุมตนเองภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยว่าถ้ามีการควบคุมอารมณ์ตนเองในการแก้ไขปัญหาก็จะส่งผลให้มีความสามารถในการเป็นผู้นำมากที่สุด ($\bar{\alpha}=4.87$, S.D.= 0.36) รองลงมาถ้ามีการควบคุมทัศนคติตนเองในการแก้ไขปัญหา จะส่งผลให้มีความสามารถในการเป็นผู้นำ ($\bar{\alpha}=4.81$, S.D.=0.44) และถ้ามีการควบคุมพฤติกรรมตนเองในการแก้ไขปัญหาก็จะส่งผลให้มีความสามารถในการเป็นผู้นำ ($\bar{\alpha}=4.79$, S.D.=0.48) ตามลำดับ

ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาด้านความมั่นใจในการแก้ไขปัญหภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยว่าถ้ามีทัศนคติในการแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นให้บรรลุผลสำเร็จจะส่งผลให้มีความสามารถในการเป็นผู้นำมากที่สุด ($\bar{\alpha}=4.70$, S.D.= 0.49) รองลงมาถ้ามีความพยายามในการแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นให้บรรลุผลสำเร็จจะส่งผลให้มีความสามารถในการเป็นผู้นำ ($\bar{\alpha}=4.65$, S.D.=0.66) และถ้ามีพฤติกรรมที่แสดงออกเพื่อแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นให้บรรลุผลสำเร็จจะส่งผลให้มีความสามารถในการเป็นผู้นำ ($\bar{\alpha}= 4.59$, S.D.= 0.68) ตามลำดับ

ด้านลักษณะการเผชิญหรือหลบเลี่ยงปัญหา ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยว่าถ้ามีความยินดีในการแก้ไขปัญหาก็จะส่งผลให้มีความสามารถในการเป็นผู้นำมากที่สุด ($\bar{\alpha}=4.55$, S.D.= 0.60) รองลงมาถ้ามีความพยายามแก้ไขปัญหาย่างต่อเนื่องจะส่งผลให้มีความสามารถในการเป็นผู้นำ ($\bar{\alpha}= 4.54$, S.D.= 0.74) และถ้ามีความเชื่อมั่นในทักษะการแก้ไขปัญหของตนจะส่งผลให้มีความสามารถในการเป็นผู้นำ ($\bar{\alpha}= 4.42$, S.D.= 0.77) ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อความเป็นผู้นำ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การตระหนักรู้ในตนเอง ($\bar{\alpha}=4.60$, S.D.=0.46) มุมมองด้านคุณธรรมภายใน ($\bar{\alpha}=4.53$, S.D.= 0.57) การสร้างกระบวนการที่สมดุล ($\bar{\alpha}=4.50$, S.D.=0.57) และการดำเนินการโปร่งใส ($\bar{\alpha}=4.40$, S.D.=0.59)

สำหรับสำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นผู้นำ ในด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยว่าผู้นำมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ($\bar{\alpha}=4.66$, S.D.=0.57) รองลงมาผู้นำมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาทำให้เกิดการตระหนักถึงความ สามารถในการทำงานของตนเอง ($\bar{\alpha}=4.60$, S.D.=0.57) และผู้นำมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาทำให้เกิดการรับรู้ถึงความสำคัญของตนเองที่มีต่อผู้อื่นในเที่ยวบิน ($\bar{\alpha}=4.57$, S.D.=0.65) ตามลำดับ

ด้านมุมมองด้านคุณธรรมภายในตนเอง ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยว่าผู้นำที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาจะแก้ปัญหาต่างๆในเที่ยวบินอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ($\bar{\alpha}=4.63$, S.D.=0.60) รองลงมาผู้นำมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาทำให้บริหารจัดการลูกเรือได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{\alpha}=4.53$, S.D.=0.67) และผู้นำมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาทำให้มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ตรงตามมาตรฐานของคู่มือที่กำหนด ($\bar{\alpha}=4.49$, S.D.=0.68) ตามลำดับ

ด้านการสร้างกระบวนการที่สมดุล ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยว่าผู้นำที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาจะทำงานในหน้าที่ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องก่อนการตัดสินใจมากที่สุด ($\bar{\alpha}=4.62$, S.D.=0.60) รองลงมาผู้นำมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาทำให้ตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆด้วยความเชื่อมั่น ($\bar{\alpha}=4.56$, S.D.=0.64) และผู้นำที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาทำให้ตัดสินใจดำเนินการต่างๆโดยพิจารณาถึงประโยชน์ของสายการบิน ผู้ร่วมงาน และผู้โดยสาร ($\bar{\alpha}=4.55$, S.D.=0.64) ตามลำดับ

ด้านการดำเนินการโปร่งใส ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยว่าผู้นำที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาจะเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจากการทำงานที่เคยประสบมามากที่สุด ($\bar{\alpha}=4.50$, S.D.=0.69) รองลงมาผู้นำที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา พร้อมจะจัดการผลที่ตามมาอันเนื่องมาจากการตัดสินใจนั้นได้ ($\bar{\alpha}=4.48$, S.D.=0.73) และผู้นำที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาทำให้กล้าเปิดเผยข้อมูล แบ่งปันประสบการณ์ต่อผู้อื่นจากการทำงานที่เคยประสบมา ($\bar{\alpha}=4.45$, S.D.=0.69) ตามลำดับ

อภิปรายผล

การศึกษาครั้งนี้สามารถสรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ในการศึกษาได้ดังนี้

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 1 ศึกษาระดับความคิดเห็นของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อการแก้ไขปัญหา พบว่า เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ การควบคุมตนเองในการแก้ไขปัญหา ความมั่นใจในการแก้ไขปัญหา และการเผชิญหรือหลบเลี่ยงปัญหา ตามลำดับ สอดคล้องกับการศึกษาของ Ayres และ Malouff (2007) เกี่ยวกับการพัฒนาความมั่นใจและการควบคุมตนเองในการแก้ไขปัญหาจะส่งผลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน และความผูกพันในการทำงาน

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 2 ศึกษาระดับความคิดเห็นของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อความเป็นผู้นำ พบว่าระดับความคิดเห็นต่อความเป็นผู้นำ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การตระหนักรู้ในตนเอง มุมมองด้านคุณธรรมภายใน การสร้างกระบวนการที่สมดุล และการดำเนินการโปร่งใส ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Zhang et al. (2021) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาที่หลากหลายและผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของความเป็นผู้นำ

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 3 เสนอแนวทางการพัฒนาการแก้ไขปัญหา และความเป็นผู้นำของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินควรเน้นความมั่นใจในการแก้ไขปัญหา และความเป็นผู้นำดังนี้

1) การจัดการความขัดแย้งและความไม่แน่นอนควรเป็นส่วนหนึ่งของการฝึกปฏิบัติ สามารถลดผลกระทบเรื่อง อาการช็อคชั่วคราว เนื่องจากเหตุการณ์ไม่คาดคิด (Startle Effect) ของบุคคลและเพิ่มความสามารถในการควบคุมตนเอง สร้างความมั่นใจ และจิตสำนึกภายในขณะแก้ไขปัญหาหรือรับมือกับสถานการณ์ที่ท้าทาย

2) ควรเน้นความสำคัญของวัฒนธรรมการยอมรับความผิดพลาดและไม่ควรตำหนิ สายการบินควรมองว่าความผิดพลาดจากการแก้ปัญหาเป็นสิ่งที่ต้องรับรู้และไม่ควรปิดบัง หากวัฒนธรรมองค์กรยอมรับบรรทัดฐานนี้ พนักงานจะเกิดความมั่นใจ และกล้าจัดการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

3) หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรได้รับการฝึกอบรมให้ประเมินข้อมูลและทางเลือกอย่างมีเหตุผลในการแก้ไขปัญหาโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ที่เกี่ยวข้องเสมอเช่น ลูกเรือ เพื่อนร่วมงาน ผู้โดยสาร พนักงานคนอื่นๆ

4) สายการบินควรส่งเสริมการสื่อสารระหว่างทีม เนื่องจากจะทำให้มีความปลอดภัยและประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น รวมทั้งสนับสนุนให้หัวหน้างานเปิดเผยข้อมูลและแบ่งปันประสบการณ์การทำงานกับผู้อื่น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการจัดการบนเครื่องบิน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจทำเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อมาสนับสนุนการอภิปรายที่แม่นยำขึ้น
2. จะเป็นประโยชน์ในการศึกษาผลกระทบของลักษณะองค์กรเชิงบวกของสายการบินต่อความสัมพันธ์ของความเป็นผู้นำและประสิทธิภาพการทำงานที่ยั่งยืน

References

- Ayres, J., & Malouff, J. M. (2007). Problem-Solving Training to Help Workers Increase Positive Affect, Job Satisfaction, and Life Satisfaction. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 16(3), 279-294.
- Delbari, S. A., Ng, S. I., Aziz, Y. A., & Ho, J. A. (2016). An Investigation of Key Competitiveness Indicators and Drivers of Full-Service Airlines Using Delphi and AHP Techniques. *Journal of Air Transport Management*, 52, 23-34.
- Etemad-Sajadi, R., Way, S. A., & Bohrer, L. (2016). Airline Passenger Loyalty. *Cornell Hospitality Quarterly*, 57(2), 219-225.
- Gittel, J. H., & Fields, A. (2004). *The Southwest Airlines Way*. McGraw-Hill Audio.
- Han, H., Koo, B., & Hyun, S. S. (2020). Image Congruity as a Tool for Traveler Retention: A Comparative Analysis on South Korean Full-Service and Low-Cost Airlines. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 37(3), 347-360.
- Heppner, P., & Baker, C. (1997). Applications of the Problem Solving Inventory. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, 29, 229-241.

- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Nam, S., Ha, C., & Lee, H. C. (2018). Redesigning In-Flight Service with Service Blueprint Based on Text Analysis. *Sustainability*, 10(12), 4492.
- Pinthapataya, J., Yuphong, S., Attavinijtrakarn, P., & Poolkrajang, A. (2018). Potential Model Development for Chief Crew Flight Attendants of Thailand's Aviation Business for Competitiveness. *Journal of King Mongkut's University of Technology North Bangkok*.
- Thongchai, T., & Pimolpun, P. (2020). Transformational Leadership of School Administrators under the Secondary Education Service Area Office 4. *Journal of MCU Buddhapanya*, 5(3), 41-52.
- Walumbwa, F. O., Avolio, B. J., Gardner, W. L., Wernsing, T. S., & Peterson, S. J. (2008). Authentic Leadership: Development and Validation of a Theory-Based Measure. *Journal of Management*, 34(1), 89-126.
- Zhang, Y., Guo, Y., Zhang, M., Xu, S., Liu, X., & Newman, A. (2021). Antecedents and Outcomes of Authentic Leadership Across Culture: A Meta-Analytic Review. *Asia Pacific Journal of Management*.

