

ชินธิเชษฐ รุ่งศรีตระกูล: การคุ้มครองสวัสดิภาพของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน สายการบิน
ต้นทุนต่ำในประเทศไทย (THAI LOW-COST AIRLINES' CABIN CREW WELFARE PROTECTION)
อาจารย์ที่ปรึกษา: ผศ. ดร.นันทวัน อินทชาติ, 126 หน้า

วิทยานิพนธ์เรื่อง การคุ้มครองสวัสดิภาพของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานสายการบิน
ต้นทุนต่ำในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ และความต้องการ
ได้รับสิทธิความคุ้มครองด้านแรงงาน และสวัสดิภาพของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน เพื่อเป็น
แนวทางในการนำเสนอการคุ้มครองสวัสดิภาพของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานแก่ผู้บริหารของ
สายการบินต่อไป ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
ที่เป็นพนักงานของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย จำนวน 16 คน ประกอบไปด้วยพนักงาน
ต้อนรับบนอากาศยาน จำนวน 12 คน และผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับ
บนอากาศยาน จำนวน 4 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา และตรวจสอบข้อมูล
เพื่อจำแนกชนิดของข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผล

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานต้อนรับบนอากาศยานประสบปัญหาด้านความปลอดภัยในการ
ปฏิบัติหน้าที่ทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจจากหลายสาเหตุ พบปัญหาทางด้านจิตใจมากกว่า
ทางด้านร่างกายโดยผู้โดยสารเป็นสาเหตุหลักของการเกิดปัญหาทั้ง 2 ด้าน และพนักงานมีความ
พึงพอใจระดับปานกลาง และระดับมากต่อสายการบินเท่ากันในการตอบสนองแก้ปัญหา พร้อมทั้ง
ต้องการการคุ้มครองสวัสดิภาพเพิ่มเติม ซึ่งผู้บริหารหรือหัวหน้าแผนกฯ มีความต้องการส่งเสริม
นโยบายการดูแลสิทธิแรงงาน และสวัสดิการพื้นฐาน ได้พิจารณาความต้องการจากพนักงาน
และความเป็นได้ในการบริหารจัดการ โดยใช้ข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางในการนำเสนอผู้บริหาร
ระดับสูงของสายการบิน เพื่อการดูแลคุ้มครองสิทธิด้านแรงงาน และสวัสดิการที่พนักงานต้อนรับ
บนอากาศยานควรได้รับซึ่งจะส่งผลให้พนักงานต้อนรับบนอากาศยานมีความปลอดภัย รู้สึกเชื่อมั่น
ในองค์กร และมีความสุขในการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
มากยิ่งขึ้น

สาขาวิชาการจัดการการบิน

ปีการศึกษา 2563

ลายมือชื่อนักศึกษา

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

CHINTICHET RUNGSRITRAKUL: THAI LOW-COST AIRLINES' CABIN CREW WELFARE PROTECTION

THESIS ADVISOR: NANTAWAN INTACHAT Asst. Prof. Ph.D., 126 PP

The study on the Thai Low-Cost Airlines' Cabin Crew Welfare Protection aims to identify a wide variety of problematic issues in accordance with working safety regulations in daily operational service for cabin crew. Data collection was gathered through in-depth interviews with sampling of cabin crew department's staff, working with low-cost airlines, residing in Thailand. With a number of 16 participants, including 12 cabin crew and 4 persons who has related and controlled cabin crew operational services, they were interviewed to identify the possibility of causing problematic issues. Content analysis and result interpretation were manipulated through classified data in order to interpret the data which can be practically considered the overall picture of its safety regulation effectiveness.

The results indicated that cabin crew's perceptions towards the working safety regulations affected their uncertainty in day-to-day working including physically and mentally. Furthermore, the worker's satisfaction revealed that their perception was mild to moderate on cabin crew executives' services in handling the causal and problem solutions. The implications of the study were to ensure that the rights protection for safety duty of cabin crew needs to be considerate as the first priority. Also, the overall management of executive operation should set priority on working safety regulations for cabin crew. With the welfare protection for safety duty of cabin crew, this can allow the workers to perceive confident, satisfied, respectful and trustworthy with the organization and drive them for working satisfaction and happiness.

School of Aviation Management

Academic Year 2020

Student's Signature

Advisor's Signature

Co-Advisor's Signature