



## บทที่ 1 บทนำ

### ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

ในสภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจที่ตกต่ำในปัจจุบัน ภาคธุรกิจในด้านอสังหาริมทรัพย์เป็นภาคธุรกิจที่ได้รับผลกระทบ โดยตรงและรุนแรงกว่าภาคธุรกิจอื่น ๆ อันเนื่องมาจาก เม็ดเงินจำนวนมากที่ใช้ในการลงทุน ความเกี่ยวเนื่องกับสถาบันการเงิน ธุรกิจวัสดุก่อสร้าง และค่าแรงขั้นต่ำที่เพิ่มขึ้นเกือบทุกปี ทิศทางสำหรับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ จึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อความอยู่รอด และจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ประกอบการจะต้องคำนึงถึง ผู้บริโภคให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งแต่เดิมตลาดที่อยู่อาศัยเป็นของผู้ผลิต ซึ่งในบางครั้งผลิตภัณฑ์ที่อยู่อาศัยบางโครงการที่เจาะจงกลุ่มเป้าหมาย (Target Group) โดยผู้ประกอบการคาดหวังเพียงพื้นฐานทางการตลาดโดยอาศัย การมุ่งเฉพาะส่วนตามพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ (Geographical - Concentration) และการให้ความสำคัญแก่ลูกค้า (Dominanance of Customers)<sup>1</sup> ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้บริโภคได้ถูกต้องกับความต้องการ ทำให้เกิดโครงการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ที่เกินความต้องการหรือไม่ตรงกับความต้องการจริงของผู้บริโภค และผลแห่งความผิดพลาดในการพัฒนาโครงการ ก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ทั้งผู้ประกอบการ สถาบันการเงินและส่งผลกระทบต่อประเทศชาติในที่สุด

การตลาดสำหรับที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความพิถีพิถัน ในการศึกษาถึงภาพรวมของกลุ่มเป้าหมายที่มีความละเอียดอ่อนมากยิ่งขึ้น ในภาวะการเศรษฐกิจในปัจจุบันกลุ่มผู้มีรายได้ประจำ และมีรายได้สูง จะเป็นกลุ่มที่มีศักยภาพสูงในการซื้อที่อยู่อาศัย โดยวิเคราะห์ตามกลุ่มเป้าหมายที่มีลักษณะเฉพาะของผู้บริโภค<sup>2</sup> ซึ่งประกอบไปด้วย

- ภูมิหลังทางด้านประชากร (Demographics) : ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ การศึกษา สถานภาพ

<sup>1</sup> จิระภรณ์ ดันดิษฐ์รัตนกุล , พฤติกรรมผู้บริโภค หน่วยที่ 11.1.2 ลักษณะตลาดองค์กร , (กรุงเทพฯ :มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2536 ) หน้า 71-72

<sup>2</sup> สุรพงษ์ โสธนะเสถียร , พฤติกรรมผู้บริโภค หน่วยที่ 12.1.2 ลักษณะฝั่งเอกชนของผู้บริโภคมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช , 2536 หน้า 119

- ภูมิหลังทางจิตวิทยา (Psychographics) : ได้แก่ พฤติกรรมการแสดงออกกิจกรรม ความสนใจ ความคิดเห็น คุณลักษณะพื้นฐาน
- ภูมิหลังการบริโภคสินค้า (Usege Rate Measure) : ได้แก่ การพิจารณาถึงวิธีการบริโภค สินค้าของกลุ่มเป้าหมาย

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หรือที่เรียกกันในศัพท์การบินว่า ลูกเรือ (Cabin Crew) เป็นอีกกลุ่มหนึ่งที่นักพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญ โดย มีผู้ประกอบการบางราย จัดทำที่อยู่อาศัยประเภท คอนโดมิเนียม ที่เน้นกลุ่มเป้าหมายนี้ แต่โครงการดังกล่าวไม่ประสบความสำเร็จเป็นผลให้ต้องล้มเลิกโครงการ หรือเปลี่ยนแปลงรูปแบบโครงการไป ประเด็นปัญหาดังกล่าวทำให้เกิดความสนใจว่า ความต้องการที่แท้จริงของกลุ่มประชากรพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นอย่างไร ทั้งที่กลุ่มดังกล่าวมีความสามารถในการจ่าย (Affordability) ประสบการณ์ การเรียนรู้ ความคล้ายคลึงกันของกลุ่ม ตลอดจนสภาพและหน้าที่การทำงาน

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินไทย เป็นกลุ่มอาชีพที่เป็นคนที่มีสัญชาติไทย ปฏิบัติงานมากที่สุด อีกทั้งสายการบินไทย ยังเป็น สายการบินแห่งชาติ یشื่อเป็นทางการว่า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (บกท.) (Thai Airways International Public Company Limited) ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงคมนาคม มีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรวมทั้งสิ้น 3,436 คน แบ่งเป็นเพศชาย 1,451 คน คิดเป็น 42.23% เพศหญิง 1,985 คน<sup>3</sup> คิดเป็น 57.77% การศึกษาอยู่ระหว่าง มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช , ปวส , อนุปริญญา , ปริญญาตรี , ปริญญาโท แยกตามระดับการศึกษาดังนี้

มัธยมศึกษาตอนปลาย - อนุปริญญา	1,238	คน
ปริญญาตรี	2,156	คน
ปริญญาโท	42	คน

ช่วงอายุในการทำงานตั้งแต่ 20 - 60 ปี ทั้งเพศชายและหญิง และขึ้นอยู่กับสุขภาพของร่างกายของพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพศหญิง มักจะเกษียณอายุตนเองในช่วงอายุประมาณ 45 ปี ซึ่งเป็นระเบียบ การเกษียณอายุเดิม ของบริษัท

3

ฝ่ายการพนักงาน , เอกสารบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ประจำเดือน เมษายน 2540

การบินไทย จำกัด (มหาชน) อันเนื่องจากสภาพร่างกายและความแข็งแรงที่มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงานบนเครื่องบิน รายละเอียดของพนักงานตามช่วงอายุ มีดังนี้

อายุ 20 - 35 ปี	2,550 คน
อายุ 35 - 45 ปี	776 คน
อายุ 45 - 55 ปี	109 คน
อายุ 55 ปี	1 คน

ด้านสถานภาพครอบครัว มีดังนี้

โสด	2,061 คน
สมรสแล้ว	1,207 คน
หย่าร้างหรือหม้าย	105 คน

รายได้จากเงินเดือน และค่าฟรีเดียม (Pre - Diem) หรือค่าเบี้ยเลี้ยงการบิน ดังนี้

- เงินเดือนอยู่ระหว่าง 8,990 - 40,260 บาท/เดือน
- ค่าเบี้ยเลี้ยงการบิน ขึ้นอยู่กับ ค่าครองชีพของแต่ละประเทศ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษา ถึงสถานภาพการอยู่อาศัยเดิม และปัจจุบันทั้งในด้านของบทบาทสถานภาพ และพื้นฐานส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
2. เพื่อศึกษาถึง บุคลิกภาพ ประสบการณ์ การเรียนรู้ พฤติกรรมการดำเนินชีวิต การใช้จ่าย ตลอดจนการคาดหวังในด้านที่อยู่อาศัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
3. เพื่อศึกษาถึงความต้องการที่แท้จริงด้านที่อยู่อาศัย โดยแบ่ง กลุ่มความต้องการ ออกเป็น 3 ช่วง ได้แก่
  - ช่วงเริ่มต้นประกอบอาชีพ เรียนรู้ ปรับตัวเข้ากับการทำงาน (20 - 29 ปี)
  - ช่วงมีประสบการณ์ มีครอบครัว สร้างปัจจัยพื้นฐานของชีวิต (30 - 39 ปี)
  - ช่วงเข้าใจบทบาทหน้าที่อย่างแท้จริง เข้าใจงาน และเตรียมตัวเกษียณอายุ (40 ปี ขึ้นไป)
4. เพื่อเสนอแนะแนวทาง ในการจัดหาที่อยู่อาศัยที่มีความเหมาะสมกับความต้องการของพนักงานบนเครื่องบิน

## ขอบเขตของการวิจัย

1. การศึกษาประชากร พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นการศึกษาวิจัยทั้งกลุ่มประชากร ไม่แยก เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ ตำแหน่ง และรายได้ แต่ใช้เกณฑ์การจัดสัดส่วนของประชากร เพศชาย : เพศหญิงประมาณ 43 : 57
2. การศึกษาด้านความต้องการที่อยู่อาศัย ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จะพิจารณาเช่นเดียวกับวัฏจักรแห่งชีวิต คือ
  - เกิด : การปลูกสร้าง ซื้อมหาบ้านที่อยู่อาศัย
  - แก่ : การอยู่อาศัยในสภาพเดิม
  - เจ็บ : การซ่อมแซม ปรับปรุง ต่อเติมตกแต่งที่อยู่อาศัย
  - ตาย : การรื้อย้าย อพยพจากที่เดิมไปสู่ที่อยู่อาศัยใหม่
3. การศึกษาถึงภูมิลำเนาเดิม และที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน จะไม่ลงในรายละเอียดเขตการอยู่อาศัย

## นิยามศัพท์

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน<sup>4</sup> หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการบนเครื่องบิน มีหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก ดังนี้คือ

- สาริตและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ช่วยชีวิต ช่วยเหลือและดูแลการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ช่วยชีวิตแก่ผู้โดยสารเมื่อเหตุฉุกเฉิน ดำเนินการปฐมพยาบาลเมื่อเกิดอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยระหว่างการเดินทาง บริการอาหาร เครื่องดื่ม และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้โดยสาร
- คุณสมบัติขั้นต่ำของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งนี้ คือ ประโยชน์มัธยมศึกษาตอนปลาย ต้องผ่านการฝึกอบรมของหน่วยงานตามเกณฑ์ที่กำหนด ความสามารถพิเศษด้านการใช้ภาษาอังกฤษ หรือภาษาที่ 3 ในขั้นดี สุขภาพสมบูรณ์ มีน้ำหนักและส่วนสูงตลอดจนสามารถว่ายน้ำได้ในเกณฑ์ดี

<sup>4</sup>

กองเงินเดือนและทะเบียนบุคคล บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

รายได้ หมายถึง เงินเดือน เบี้ยเลี้ยงการบิน โบนัส

การเกษียณอายุ หมายถึง การออกจากการปฏิบัติงาน โดยระเบียบของบริษัท ฯ หรือ โดยไม่พร้อมของสภาพร่างกายในการปฏิบัติหน้าที่ รวมถึงการลาออกจากการประกอบอาชีพอื่นด้วย

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นถึง ภาพรวมความต้องการที่อยู่อาศัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยคำนึงถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ โดยแบ่งการเก็บรวบรวมข้อมูล ออกเป็น 2 ขั้นตอนดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ ที่ได้จาก บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นหน่วยงานต้นสังกัด เช่น จำนวนพนักงาน เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ตลอดจนบทบาทหน้าที่และการศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการที่อยู่อาศัย การเลือกทำเลที่ตั้งความต้องการตามช่วงวัยและพฤติกรรมผู้บริโภค

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ได้จาก

- การใช้แบบการสัมภาษณ์ประชากร 3 กลุ่มเป้าหมายเพื่อทราบทัศนคติของกลุ่ม
- การออกแบบสอบถามให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 360 ชุด

โดยการนำไปแจก โดยตรงกับประชากรเป้าหมาย แล้ว เก็บรวบรวม กลับมาวิเคราะห์โดยการทำสอบแบบสอบถามเบื้องต้นจำนวน 20 ชุด แล้วนำกลับมาแก้ไขปรับปรุงก่อนทำการแจกชุดใหญ่จำนวน 360 ชุด

### การวิเคราะห์ข้อมูล

นำผลจากการเก็บรวบรวมข้อมูล จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดย โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS PC ดังนี้ คือ

1. ตรวจสอบความถูกต้อง ของคำตอบของประชากรว่ามีนัยสำคัญหรือไม่
2. คำถามปลายเปิด นำมาถอดรหัส และวิเคราะห์โดยโปรแกรม SPSS ซึ่งจะได้ค่าทางสถิติต่าง ๆ ในรูปของ ร้อยละ เป็นเกณฑ์

3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในรูปของตารางความสัมพันธ์ (Crosstab)
4. แปลผลและนำเสนอผลการวิจัยในรูปของตาราง โดยโปรแกรม Excel for Windows

### ข้อจำกัดในการวิจัย

1. การแบ่งสัดส่วนประชากร ในการคัดตอบแบบสอบถาม เป็นเรื่องยาก เนื่องจากประชากร ในส่วน ช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มีน้อย และมีเวลาในการให้ความร่วมมือในตอบแบบสอบถามไม่มากนัก
2. สถานที่ในการแจกแบบสอบถาม เป็นพื้นที่ควบคุมตามระเบียบของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องขอความอนุเคราะห์จากเพื่อนที่ทำงานอยู่ในแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ถึงแม้ว่าจะมีการขออนุญาตเป็นทางการต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเข้าใจถึง สภาพความเป็นอยู่ พื้นฐาน สภาพแวดล้อมด้านสังคม เศรษฐกิจ รสนิยมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
2. เพื่อทราบถึง ความต้องการที่แท้จริงด้านที่อยู่อาศัย ตามช่วงประสบการณ์การทำงาน ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
3. เพื่อเสนอแนะแนวทาง ในการเตรียมความพร้อมความที่อยู่อาศัยที่มีความเหมาะสม กับความต้องการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน