

เปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับการได้รับจริงเมื่อได้รับบาดเจ็บจากการปฏิบัติงานในการคุ้มครองแรงงาน กรณีศึกษา พนักงานต้อนรับในอากาศยานสายการบินไทยไลอ้อนแอร์

นัฏมณท์ คำสระ¹

พนิดา ชื่นชม²

ปิยะฉัตร ปวงนิยม³

จักรพงษ์ โชติกเสถียร⁴

กนกวรรณ จั่นจัน⁵

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อตีความกฎหมายคุ้มครองแรงงานไทย กรณีได้รับบาดเจ็บจากการปฏิบัติงาน ศึกษาความคาดหวังของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน ต่อการคุ้มครองแรงงานเมื่อได้รับบาดเจ็บจากการปฏิบัติงาน และเปรียบเทียบความคาดหวังการคุ้มครองแรงงานไทยกับการได้รับจริงเมื่อได้รับบาดเจ็บจากการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่พนักงานต้อนรับในอากาศยานสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ จำนวน 200 คน เครื่องมือในการวิจัยคือแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พนักงานต้อนรับมีความคาดหวังในการคุ้มครองแรงงานแตกต่างกันระหว่างเพศ แต่ไม่แตกต่างกันระหว่างกลุ่มอายุ และภาระค่าใช้จ่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P \leq 0.05$ ระดับความคาดหวังในการได้รับการคุ้มครองจากกฎหมายแรงงานเมื่อได้รับบาดเจ็บจากการปฏิบัติงานสูงกว่าที่ได้รับจริง

คำสำคัญ: การคุ้มครองแรงงานไทย , พนักงานต้อนรับในอากาศยาน , สายการบินไทยไลอ้อนแอร์

¹ นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

ที่อยู่: 77 ถนนร่มเกล้า เขตมีนบุรี กรุงเทพฯ 10510

Email: piyachat.pua@kbu.ac.th

² คณบดีคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

ที่อยู่: 77 ถนนร่มเกล้า เขตมีนบุรี กรุงเทพฯ 10510

Email: panida.chu@kbu.ac.th

^{3,4} อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการโรงแรม (หลักสูตรนานาชาติ) คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

ที่อยู่: 77 ถนนร่มเกล้า เขตมีนบุรี กรุงเทพฯ 10510

Email: piyachat.pua@kbu.ac.th

⁵ อาจารย์ประจำสถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

ที่อยู่: 77 ถนนร่มเกล้า เขตมีนบุรี กรุงเทพฯ 10510

Email: kbuapdi@gmail.com

A Comparison Between Expected and Actual Labour Protection in the Case of Injury from Working: A Case Study of Thai Lion Air Cabin Crew

นัฐมณต์ คำสระ¹
พนิดา ชื่นชม²
ปิยะฉัตร ปวงนิยม³
จักรพงศ์ โชติกเสถียร⁴
กนกวรรณ จั่นจิ้น⁵

Abstract

The objectives of this study were as follow: To study Thai labour protection Law in the case of injury from working; To study Thai Lion Air cabin crew's expectation on Labour Protection in the case of injury from working; and to compare between expected and actual labour protection in the case of injury from working among Thai Lion Air cabin crew. The sample of this study consisted of 200 of Thai lion air cabin crew. It was revealed that there was significant differences in expectation at $p \leq 0.05$ level of significance in terms of sex, but no significant differences in terms of age and expense of the air cabin crew. Additionally, the Thai air cabin crew expected better protection than that they actually obtained.

Key words: Labour protection, cabin crew, Thai Lion Air

¹Student, Master of Arts Program in Aviation Management, Kasem Bundit University
Address: 77 Romklao Road, Minburi, Bnagkok 10510
Email: piyachat.pua@kbu.ac.th

²Dean of Faculty of Liberal Arts, Kasem Bundit University.
Address: 77 Romklao Road, Minburi, Bnagkok 10510
Email: panida.chu@kbu.ac.th

^{3,4}Lecturer, Department of Hotel Management (International Program), Faculty of Liberal Arts, Kasem Bundit University
Address: 77 Romklao Road, Minburi, Bnagkok 10510
Email: piyachat.pua@kbu.ac.th

⁵Lecturer of Aviation Personnel Development Institute (APDI), Kasem Bundit University
Address: 77 Romklao Road, Minburi, Bnagkok 10510
Email: kbuapdi@gmail.com

บทนำ

ธุรกิจการบินพาณิชย์เป็นธุรกิจที่กำลังเติบโตและได้รับความสนใจอย่างมากในปัจจุบัน ทั้งจากนักลงทุนและกลุ่มแรงงาน เนื่องจากในปี พ.ศ. 2560 สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) ได้รับการปลดตรงจากองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจการบินทุกสายการบินเร่งขยายฝูงบินและขยายเส้นทางบินกันอย่างเต็มที่เพื่อเตรียมพร้อมรับมือกับความต้องการในการเดินทางและการขนส่งทางอากาศที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคต

ปัจจัยสำคัญสำหรับทุกธุรกิจที่ต้องการขยายตัวนอกจากจะเป็นเรื่องของเงินทุนแล้ว ยังมีอีกสิ่งสำคัญคือแรงงาน ซึ่งเป็นผู้ที่ขับเคลื่อนองค์การให้ประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ ในธุรกิจการบินนั้นประกอบไปด้วยแรงงานหลายภาคส่วน แยกได้เป็น 2 ประเภทตามสถานที่ทำงาน คือ แรงงานภาคพื้น และแรงงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ในอากาศยาน แรงงานภาคพื้น อาทิเช่น พนักงานต้อนรับภาคพื้น (Ground Staff) พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุง (Maintenance and Engineering) และแรงงานที่ทำหน้าที่ต่างๆเพื่อเตรียมความพร้อมของเครื่องบินก่อนทำการบินขึ้น โดยแรงงานเหล่านี้จะทำงานอยู่ที่ท่าอากาศยาน หรืออาคารสำนักงานของสายการบินเท่านั้น ไม่ต้องเดินทางไปพร้อมกับอากาศยาน ส่วนแรงงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ในอากาศยานมีอยู่ 3 ประเภท ประกอบไปด้วย พนักงานต้อนรับในอากาศยาน นักบิน และนายช่างประจำอากาศยาน เป็นผู้ที่ต้องทำงานในอากาศยาน มีสภาพการทำงานและการทำงานที่แตกต่างไปจากแรงงานภาคพื้นและแรงงานทั่วไป

อย่างมาก มีวันทำงานและเวลาทำงานแบบเป็นกะ ลักษณะการทำงานแตกต่างกันในแต่ละวัน ตามตาราง (Roster) ที่สายการบินกำหนดให้

ทำให้พนักงานต้อนรับในอากาศยานมีวันหยุดที่ไม่แน่นอน ซึ่งในหนึ่งสัปดาห์อาจมีวันหยุดหนึ่งวันหรือมากกว่าก็ได้ และวันหยุดของพนักงานต้อนรับในอากาศยานนั้นอาจเป็นวันหยุดตามประเพณีด้วยหรือไม่ก็ได้ เพราะสายการบินไม่ได้นำวันหยุดประจำสัปดาห์หรือวันหยุดตามประเพณีมาเป็นเกณฑ์กำหนดวันหยุดให้แก่พนักงานต้อนรับในอากาศยาน แต่การกำหนดตารางการทำงาน การพักผ่อน หรือวันหยุดของพนักงานต้อนรับในอากาศยานนั้นสายการบินต้องควบคุมให้เป็นไปตามประกาศสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยเรื่องการกำหนดข้อจำกัดเวลาทำการบิน และเวลาปฏิบัติหน้าที่ พ.ศ. 2559 (Flight Time And Flight Duty Period Limitation) ซึ่งเป็นประกาศที่มีวัตถุประสงค์เพื่อความปลอดภัยของการเดินอากาศ มิได้มุ่งให้การคุ้มครองแก่แรงงานเป็นหลักดังเช่นกฎหมายคุ้มครองแรงงาน โดยทั่วไปที่ประกอบด้วย 1) การคุ้มครองตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ 2) การคุ้มครองตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน (Labour Protection Law) 3) การคุ้มครองตามกฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์ (Labour Relations Law) 4) การคุ้มครองตามกฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน 5) การคุ้มครองตามกฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม (Social Security Law) และ 6) การคุ้มครองตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งศาลแรงงานและวิธีพิจารณาคดี (Establishment of and Procedure for Labour Court Law) (ธนวิไลรักษ์, 2553) ดังนั้นเมื่อพนักงานต้อนรับใน

อากาศยานเจ็บป่วยหรือเกิดเหตุการณ์ที่ทำให้ได้รับบาดเจ็บจากการปฏิบัติงาน จึงอาจมีความคาดหวังต่อการคุ้มครองแรงงานอันมีกฎหมายคุ้มครองแรงงานที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือเยียวยา ได้แก่พระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 และพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 ที่แตกต่างออกไปจากที่กฎหมายกำหนดและแตกต่างจากแรงงานประเภทอื่นๆ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังการคุ้มครองแรงงานไทยกับการได้รับจริงเมื่อได้รับบาดเจ็บจากการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา พนักงานต้อนรับในอากาศยานสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ซึ่งสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เป็นสายการบินต้นทุนต่ำที่เปิดให้บริการเที่ยวบินแรกในประเทศไทยเมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน พ.ศ. 2556 มีผู้ปฏิบัติหน้าที่ในอากาศยานแยกเป็นพนักงานต้อนรับในอากาศยาน นักบิน และนายช่างประจำอากาศยานผู้ต้องเดินทางไปกับเที่ยวบินต่างๆ ซึ่งการศึกษาคั้งนี้จะไม่ศึกษากลุ่มนักบินและนายช่างประจำอากาศยาน เนื่องจากมีลักษณะการทำงาน และลักษณะของรายได้แตกต่างออกไปจากพนักงานต้อนรับในอากาศยาน

การศึกษาคั้งนี้เริ่มจากการศึกษาลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ลักษณะสัญญาจ้างงาน การคุ้มครองแรงงานที่ได้รับจากสายการบิน และศึกษาการคุ้มครองแรงงานตามกฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน พระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 การคุ้มครองตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 ซึ่งเป็นกฎหมายที่เป็นแนวทางสำหรับการชดเชยและเยียวยาให้กับผู้ปฏิบัติหน้าที่ในอากาศยาน เช่นเดียวกับแรงงาน

ประเภทอื่นๆ โดยการศึกษาจากตัวพระราชบัญญัติ งานเขียน และตำราต่างๆที่เกี่ยวข้อง จากนั้นดำเนินการศึกษาความคาดหวังของพนักงานต้อนรับในอากาศยานสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ต่อการคุ้มครองแรงงานเมื่อได้รับบาดเจ็บจากการปฏิบัติงาน โดยการใช้แบบสอบถาม แล้วนำผลการศึกษาที่ได้มาเปรียบเทียบกับการคุ้มครองแรงงานตามกฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน พระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 การคุ้มครองตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการตีความกฎหมายคุ้มครองแรงงานไทย กรณีได้รับบาดเจ็บจากการปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาความคาดหวังของพนักงานต้อนรับในอากาศยานต่อการคุ้มครองแรงงาน กรณีได้รับบาดเจ็บจากการปฏิบัติงาน
3. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังการคุ้มครองแรงงานกับการได้รับจริงเมื่อได้รับบาดเจ็บจากการปฏิบัติงาน ของพนักงานต้อนรับในอากาศยานสายการบินไทยไลอ้อนแอร์

ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย

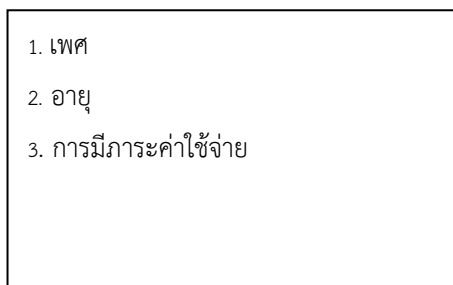
1. เพื่อเป็นแนวทางให้สายการบินพิจารณาปรับปรุงแผนการคุ้มครองพนักงานต้อนรับในอากาศยานให้ใกล้เคียงกับความคาดหวังของพนักงาน
2. เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อศึกษาความคาดหวังของพนักงานต้อนรับในอากาศยานต่อการคุ้มครองแรงงานในด้านอื่น ๆ ต่อไป

3. สายการบินสามารถใช้ผลการศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการทำความเข้าใจและให้ความรู้กับพนักงานต้อนรับในอากาศยานว่าสาย

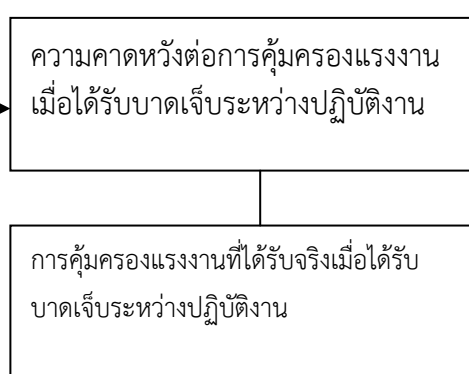
การบินมีแผนการคุ้มครองแรงงานที่ครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)



ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย (Conceptual Framework for Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. พนักงานต้อนรับในอากาศยานสายการบินไทยไลอ้อนแอร์จำนวน 744 คน
2. กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 200 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้ คือ การสุ่มตัวอย่าง เพศชาย 100 คน เพศหญิง 100 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างพนักงานต้อนรับในอากาศยานสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ระหว่างวันที่ 1 พฤษภาคม ถึง 30

มิถุนายน พ.ศ. 2561 ตัวอย่าง พนักงานต้อนรับในอากาศยานสายการบินไทยไลอ้อนแอร์

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมจากบทความ ข่าวสารต่าง ๆ จากเว็บไซต์ ตำรา งานเขียน และงานวิจัยต่าง ๆ ทั้งของหน่วยงานและสถานศึกษา ที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำการศึกษา แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาจนการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้สำเร็จสมบูรณ์

ผลการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 เพศชายมีความคาดหวังในการคุ้มครองแรงงานสูงกว่าเพศหญิง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ความคาดหวังการคุ้มครองแรงงานระหว่างเพศ

ความคาดหวังในการได้รับการคุ้มครอง จากกฎหมายแรงงานเมื่อได้รับบาดเจ็บ จากการปฏิบัติงาน	เพศ				t	P
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ความคาดหวังต่อกฎหมาย คุ้มครองแรงงานเกี่ยวกับการตีความให้ เป็นเวลาปฏิบัติงาน	3.85	.663	4.05	.744	-2.007	.046
2. ความคาดหวังต่อกฎหมาย คุ้มครองแรงงานเกี่ยวกับการตีความให้ เป็นเงินค่าจ้าง	4.15	.608	4.41	.674	-2.798	.006
3. ความคาดหวังในการได้รับการ คุ้มครองต่างๆจากกฎหมายแรงงานเมื่อ ได้รับบาดเจ็บจากการปฏิบัติงาน	4.25	.571	4.50	.573	-3.186	.002
4. ความคาดหวังต่อพระราชบัญญัติ คุ้มครองแรงงานพ.ศ. 2541	3.94	.922	4.03	1.184	-.613	.541
5. ความคาดหวังต่อพระราชบัญญัติ เงินทดแทนพ.ศ.2537	3.87	1.062	3.94	1.242	-.432	.666
รวม	4.01	.535	4.19	.612	-2.152	.033

จากตารางที่ 1 พบว่า พนักงานต้อนรับ
ในอากาศยานสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เพศ
ชายและหญิง มีความคาดหวังในการคุ้มครอง
แรงงานกรณีได้รับบาดเจ็บจากการปฏิบัติงาน
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
0.05 ในภาพรวม และด้านต่าง ๆ คือ การตีความ
เวลาปฏิบัติงาน และเงินค่าจ้าง รวมทั้ง ความ
คาดหวัง การได้รับการคุ้มครองจากกฎหมาย
แรงงานเมื่อได้รับบาดเจ็บจากการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2 ผู้มีอายุน้อยมีความ
คาดหวังในการคุ้มครองแรงงานสูงกว่าผู้ที่มีอายุ
มากกว่าเปรียบเทียบกัน 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่ม
พนักงานทั่วไป อายุ 20-27 ปี, กลุ่มพนักงาน
อาวุโสกลาง อายุ 28-35 ปี และกลุ่มพนักงาน
อาวุโส อายุ 36-45 ปี ใช้สถิติวิเคราะห์การ
แปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ใน
การวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

ตารางที่ 2 ความคาดหวังการคุ้มครองแรงงานระหว่างกลุ่มอายุ

ความคาดหวังในการได้รับการคุ้มครองจากกฎหมายแรงงานเมื่อได้รับบาดเจ็บจากการปฏิบัติงาน	อายุ						F	Sig.
	20-27 ปี		28-35 ปี		36-45 ปี			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ความคาดหวังต่อกฎหมายคุ้มครองแรงงานเกี่ยวกับ การตีความเวลาปฏิบัติงาน	3.99	.673	3.90	.704	4.06	.823	.669	.514
2. ความคาดหวังต่อกฎหมายคุ้มครองแรงงานเกี่ยวกับ การตีความเงินค่าจ้าง	4.18	.759	4.33	.566	4.26	.747	1.068	.346
3. ความคาดหวังในการได้รับการคุ้มครองต่างๆจาก กฎหมายแรงงานเมื่อได้รับบาดเจ็บจากการปฏิบัติงาน	4.38	.660	4.39	.569	4.27	.460	.455	.635
4. ความคาดหวังต่อพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงานพ.ศ. 2541	4.19	1.057	3.89	1.090	3.90	.878	1.673	.190
5. ความคาดหวังต่อพระราชบัญญัติเงินทดแทนพ.ศ.2537	4.03	1.01	3.84	1.267	3.91	.950	.519	.596
รวม	4.16	.588	4.07	.580	4.09	.580	.426	.653

จากตารางที่ 2 พบว่า พนักงานต้อนรับในอากาศยานสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังในการคุ้มครองแรงงานกรณีได้รับบาดเจ็บจากการปฏิบัติงานไม่

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยการพิจารณาทั้งภาพรวมและรายด้าน

สมมติฐานที่ 3 ผู้มีภาระค่าใช้จ่ายสูงมีความคาดหวังในการคุ้มครองแรงงานสูงกว่าผู้ที่มีภาระค่าใช้จ่ายน้อย ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

ตารางที่ 3 ความคาดหวังการคุ้มครองแรงงานระหว่างกลุ่มภาระค่าใช้จ่าย

ความคาดหวังในการได้รับ การคุ้มครองจากกฎหมาย แรงงานเมื่อได้รับบาดเจ็บ จากการปฏิบัติงาน	ภาระค่าใช้จ่ายคิดเป็นก่เปอร์เซ็นต์ของรายได้														F	Sig.
	10%		20%		30%		40%		50%		60%		>60%			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ความคาดหวังต่อ กฎหมายคุ้มครองแรงงาน เกี่ยวกับการตีความเวลา ปฏิบัติงาน	4.11	.255	3.88	.528	3.82	.623	3.90	.724	4.01	.809	3.98	.689	4.07	.744	.500	.808
2. ความคาดหวังต่อ กฎหมายคุ้มครองแรงงาน เกี่ยวกับการตีความเงิน ค่าจ้าง	4.40	.200	4.29	.993	4.35	.666	4.28	.480	4.14	.718	4.37	.572	4.28	.653	.597	.733
3. ความคาดหวังใน การได้รับการคุ้มครองต่างๆ จากกฎหมายแรงงานเมื่อ ได้รับบาดเจ็บจากการ ปฏิบัติงาน	4.31	.266	4.64	.446	4.43	.573	4.28	.577	4.45	.610	4.20	.606	4.38	.585	1.145	.338
4. ความคาดหวังต่อ พระราชบัญญัติคุ้มครอง แรงงานพ.ศ. 2541	4.20	.871	4.02	1.389	3.83	1.230	3.67	.943	4.23	.948	4.05	.972	4.12	1.077	1.296	.261
5. ความคาดหวังต่อ พระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ.2537	3.34	1.267	3.82	1.448	3.99	1.038	3.93	.943	4.08	1.042	3.85	1.320	3.65	1.461	.607	.724
รวม	4.07	.447	4.13	.626	4.08	.621	4.01	.467	4.18	.635	4.09	.554	4.11	.617	.309	.932

จากตารางที่ 3 พบว่า พนักงานต้อนรับ
ในอากาศยานสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ที่มี
ภาระค่าใช้จ่ายแตกต่างกัน มีความคาดหวังใน
การคุ้มครองแรงงานกรณีได้รับบาดเจ็บจากการ
ปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 4 ระดับความคาดหวัง
ของพนักงานต้อนรับในอากาศยานสายการบิน
ไทยไลอ้อนแอร์ต่อกฎหมายคุ้มครองแรงงานสูง
กว่าการได้รับจริง

วิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำผลการศึกษา
ความคาดหวังของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน
สายการบินไทยไลอ้อนแอร์มาเปรียบเทียบกับ
การคุ้มครองที่จะได้รับจริงตามการศึกษา
กฎหมายคุ้มครองแรงงาน อันได้แก่
พระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 และ
พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบระหว่างการได้รับจริงตามกฎหมายคุ้มครองแรงงานเกี่ยวกับเวลาปฏิบัติงาน กับความคาดหวัง

ความคาดหวังต่อการตีความกฎหมายคุ้มครองแรงงานเมื่อได้รับบาดเจ็บจากการปฏิบัติงาน	ระดับความคาดหวัง	การตีความกฎหมายคุ้มครองแรงงานไทย
1. การตีความให้เป็นเวลาปฏิบัติงานที่จะได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายแรงงานเมื่อได้รับบาดเจ็บ 1) เริ่มตั้งแต่ 1 ชั่วโมงก่อนเวลาเครื่องบินขึ้น จนถึง 30 นาทีหลังเครื่องลงจอดในเที่ยวบินสุดท้าย	มากที่สุด	- ในหนึ่งวันสามารถทำงานได้ไม่เกิน 8 ชั่วโมง หรือหากจำเป็นต้องทำงานเกิน 8 ชั่วโมง และพนักงานยินดีทำด้วยความสมัครใจให้นายจ้างจ่ายค่าตอบแทนชั่วโมงที่เกินในอัตราค่าทำงานล่วงเวลา
2) เฉพาะเวลาที่เครื่องบินขึ้นเที่ยวบินแรกจนถึงเครื่องลงจอดในเที่ยวบินสุดท้าย	มาก	- ในหนึ่งสัปดาห์สามารถทำงานได้ไม่เกิน 48 ชั่วโมง - ในหนึ่งวันทำงานต้องมีเวลาพักอย่างน้อย 1 ชั่วโมง ไม่รวมในเวลาทำงาน 8 ชั่วโมง
3) เฉพาะเวลาที่เครื่องบินขึ้นจนถึงเครื่องบินลงจอดในแต่ละเที่ยวบินเท่านั้น ไม่รวมช่วงรอยต่อ (Transit) ระหว่างเที่ยวบินที่เครื่องบินจอดพัก	มาก	- หากต้องทำงานล่วงเวลาไม่น้อยกว่า 2 ชั่วโมง ต้องมีเวลาพักก่อนเริ่มทำงานล่วงเวลาไม่น้อยกว่า 20 นาที
4) ช่วงเวลารอเรียก (Standby) ณ สถานที่ที่สายการบินกำหนด	มาก	- หากต้องทำงานในวันหยุดต้องได้รับค่าจ้างในอัตราค่าจ้างการทำงานวันหยุด
5) ช่วงพักรอปฏิบัติหน้าที่ ณ ต่างประเทศหรือต่างจังหวัด	มากที่สุด	
6) ช่วงปฏิบัติหน้าที่โดยเดินทางในฐานะผู้โดยสาร	มาก	
รวม	มาก	

จากตารางที่ 4 เปรียบเทียบความคาดหวังกับการได้รับจริงตามกฎหมายคุ้มครองแรงงานไทย เรื่องการตีความกฎหมายคุ้มครองแรงงานเกี่ยวกับเวลาปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานต้อนรับในอากาศยานสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ มีระดับความคาดหวังในภาพรวมระดับมาก ให้เวลาปฏิบัติงานดังต่อไปนี้ได้รับการตีความว่าเป็นเวลาปฏิบัติงานที่จะได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายคุ้มครองแรงงานไทย หากได้รับบาดเจ็บในช่วงเวลาดังกล่าว คือ 1) ช่วงตั้งแต่ 1 ชั่วโมง

ก่อนเวลาเครื่องบินขึ้น จนถึง 30 นาทีหลังเครื่องลงจอดในเที่ยวบินสุดท้าย 2) เฉพาะเวลาที่เครื่องบินขึ้นเที่ยวบินแรกจนถึงเครื่องลงจอดในเที่ยวบินสุดท้าย 3) เฉพาะเวลาที่เครื่องบินขึ้นจนถึงเครื่องบินลงจอดในแต่ละเที่ยวบินเท่านั้น ไม่รวมช่วงรอยต่อ (Transit) ระหว่างเที่ยวบินที่เครื่องบินจอดพัก 4) ช่วงเวลารอเรียก (Standby) ณ สถานที่ที่สายการบินกำหนด 5) ช่วงพักรอปฏิบัติหน้าที่ ณ ต่างประเทศหรือต่างจังหวัด และ 6) ช่วงปฏิบัติหน้าที่โดยเดินทาง

ในฐานะผู้โดยสาร ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับ การคุ้มครองตามกฎหมายคุ้มครองแรงงานไทย ได้แก่ พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 หมวด 2 การใช้แรงงานทั่วไป พบว่า ไม่มีการให้ คำจำกัดความเรื่องเวลาปฏิบัติงานสำหรับ พนักงานต้อนรับในอากาศยานไว้โดยเฉพาะ พนักงานต้อนรับในอากาศยานจะได้รับการ คุ้มครองเรื่องเวลาปฏิบัติงานเช่นเดียวกับแรงงาน ประเภทอื่น เมื่อพิจารณาลักษณะเวลาปฏิบัติงาน แต่ละข้อตามตารางที่ 3 แล้ว หากสายการบินมี การประกาศแจ้งล่วงหน้าว่าเวลาดังกล่าวเป็น เวลาปฏิบัติงาน ให้ถือว่าเวลาดังกล่าวเป็นเวลา ปฏิบัติงานตามกฎหมายคุ้มครองแรงงานที่ พนักงานจะได้รับการคุ้มครองหากได้รับบาดเจ็บ ในช่วงเวลาดังกล่าว เพราะสายการบินปฏิบัติ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 หมวด 2 มาตรา 23 “ให้นายจ้างประกาศเวลา ทำงานปกติให้ลูกจ้างทราบ โดยกำหนดเวลา เริ่มต้นและเวลาสิ้นสุดของการทำงานแต่ละวัน” และหากเวลาปฏิบัติงานในแต่ละข้อไม่เกิน 8 ชั่วโมงต่อวัน หรือ 9 ชั่วโมง ในกรณีที่นับชั่วโมงที่ 9 เป็นการทำงานล่วงเวลา และมีการจ่ายค่าจ้าง ในอัตราค่าจ้างการทำงานล่วงเวลาถือว่าเวลา ปฏิบัติงานในข้อนั้นๆเป็นไปตามพระราชบัญญัติ คุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 (พรบ.คุ้มครอง แรงงาน พ.ศ. 2541) พนักงานที่ได้รับบาดเจ็บ จากการการทำงานในช่วงเวลาดังกล่าวจะได้รับการ คุ้มครองตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน ซึ่งสาย การบินไทยไลอ้อนแอร์ ได้มีการกำหนดตาราง การทำงาน (Roster) สำหรับพนักงานต้อนรับใน อากาศยานไว้ล่วงหน้า มีการแจ้งให้พนักงาน ต้อนรับในอากาศยานทราบอย่างชัดเจน กำหนดให้เวลาทำงานของพนักงานต้อนรับใน อากาศยานที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ทำการบิน เริ่ม

ตั้งแต่ 75 นาทีก่อนเครื่องบินขึ้น จนถึง 30 นาที หลังเครื่องลงจอดในเที่ยวบินสุดท้าย ดังนั้นหาก พนักงานต้อนรับในอากาศยานได้รับบาดเจ็บใน ช่วงเวลาดังกล่าวย่อมได้รับการคุ้มครองตาม กฎหมายคุ้มครองแรงงาน แต่ทั้งนี้การปฏิบัติงาน ในครั้งนั้นต้องมีชั่วโมงการทำงานไม่เกิน 8 ชั่วโมง ต่อวัน หรือ 9 ชั่วโมง ในกรณีที่นับชั่วโมงที่ 9 เป็นการทำงานล่วงเวลา และมีการจ่ายค่าจ้างใน อัตราค่าจ้างการทำงานล่วงเวลาเพราะถ้าเกิน จากนั้นสายการบินถือว่ามีความผิดที่ฝ่าฝืนต่อบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.2541 มาตรา 23 พนักงานต้อนรับใน อากาศยานจะได้รับการคุ้มครองหรือไม่ ขึ้นอยู่ กับการพิจารณาของคณะกรรมการกระทรวง แรงงาน ก่อนที่จะถึงการพิจารณาของศาล ชำนาญการพิเศษคดีแรงงานในกรณีที่มีการ ฟ้องร้อง (รินวิไลลักษณ์ ,2553)

สรุปได้ว่า โดยรวมแล้วระดับความ คาดหวังของพนักงานต้อนรับในอากาศยานสาย การบินไทยไลอ้อนแอร์ต่อการคุ้มครองแรงงาน กรณีได้รับบาดเจ็บจากการปฏิบัติงานเกี่ยวกับ ความคาดหวังในการตีความให้ช่วงเวลาต่างๆเป็น เวลาปฏิบัติงานมีข้อที่สูงกว่าการคุ้มครองที่จะ ได้รับจริงตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน คือ พนักงานต้อนรับในอากาศยานสายการบินไทยไล อ้อนแอร์มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ให้ ช่วงพักรอปฏิบัติหน้าที่ ณ ต่างประเทศหรือ ต่างจังหวัด ได้รับการตีความเป็นช่วงเวลา ปฏิบัติงาน ซึ่งตามกฎหมายคุ้มครองแรงงานแล้ว ถือเป็นเวลาพัก จึงยอมรับสมมติฐานข้อที่ 4 ระดับความคาดหวังของพนักงานต้อนรับใน อากาศยานสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ต่อ กฎหมายคุ้มครองแรงงานสูงกว่าการได้รับจริง

สรุป และอภิปรายผล

1. เพศหญิงมีความคาดหวังการคุ้มครองแรงงานในภาพรวมสูงกว่าเพศชาย ผลการศึกษาสอดคล้องกับ ทวิชศรี, (2554) ที่ศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทพรอคเตอร์ แอนด์ แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ จำกัด (ประเทศไทย) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีความคาดหวังที่ต่างกัน

2. ผู้มีอายุน้อยมีความคาดหวังในการคุ้มครองแรงงานไม่แตกต่างจากผู้ที่มีอายุมากกว่า ผลการศึกษาสอดคล้องกับ ทองเรือง (2558) ที่ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังในการจัดสวัสดิการของคณพิการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมหาชัย อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม พบว่า การมีปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผลการศึกษาขัดแย้งกับชาติเวช, (2553) ที่ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการได้รับจริงของคุณภาพสวัสดิการ กรณีศึกษาทหารผ่านศึกพิการจากการรบ พบว่า อายุที่ต่างกันมีผลต่อระดับความคาดหวังคุณภาพสวัสดิการต่างกัน

3. การมีภาระค่าใช้จ่ายแตกต่างกันมีความคาดหวังในการคุ้มครองแรงงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จากผลการศึกษาแนวคิดเรื่องรายได้และการมีภาระค่าใช้จ่ายพบว่า ผู้ที่มีรายได้สูงมักมีภาระค่าใช้จ่ายสูงตามรายได้ และจะมีความคาดหวังการชดเชยการขาดรายได้สูงด้วย เสรีรัตน์, (2538) ผลการศึกษา จึงเป็นไปตามแนวคิดที่ได้ศึกษามาว่าผู้มีภาระค่าใช้จ่ายสูง มีความคาดหวังต่อการคุ้มครองแรงงานในระดับสูง แต่ผู้ที่มีภาระค่าใช้จ่ายต่ำกว่าก็ไม่ได้มีความคาดหวังที่แตกต่าง

ไป จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 3 การมีภาระค่าใช้จ่ายที่ต่างกันมีความคาดหวังในการคุ้มครองแรงงานแตกต่างกัน

4. ระดับความคาดหวังของพนักงานต้อนรับในอากาศยานสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ต่อการคุ้มครองแรงงานกับการคุ้มครองที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

4.1 เปรียบเทียบความคาดหวังกับการได้รับจริงเรื่องการตีความกฎหมายคุ้มครองแรงงานเมื่อได้รับบาดเจ็บจากการปฏิบัติงานเรื่องการตีความให้เป็นเวลาปฏิบัติงาน พบว่าความคาดหวังของพนักงานต้อนรับในอากาศยานสายการบินไทยไลอ้อนแอร์สูงกว่าการได้รับจริง

4.2 เปรียบเทียบความคาดหวังกับการได้รับจริงเรื่องการตีความกฎหมายคุ้มครองแรงงานเมื่อได้รับบาดเจ็บจากการปฏิบัติงานเรื่องการตีความให้เป็นเงินค่าจ้างที่จะนำมาเป็นฐานการคำนวณค่าชดเชยและเงินทดแทน พบว่าความคาดหวังของพนักงานต้อนรับในอากาศยานสายการบินไทยไลอ้อนแอร์สูงกว่าการได้รับจริง

4.3 เปรียบเทียบความคาดหวังกับการได้รับจริงเรื่องการได้รับการคุ้มครองจากกฎหมายแรงงานเมื่อได้รับบาดเจ็บจากการปฏิบัติงาน พบว่าระดับความคาดหวังของพนักงานต้อนรับในอากาศยานสายการบินไทยไลอ้อนแอร์สูงกว่าการได้รับจริง

4.4 เปรียบเทียบความคาดหวังกับการได้รับจริงเรื่องการคุ้มครองแรงงานตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 กรณีได้รับบาดเจ็บจากการปฏิบัติงาน พบว่าความคาดหวังของพนักงานต้อนรับในอากาศยานสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ สูงกว่าการได้รับจริง

4.5 เปรียบเทียบความคาดหวังกับการได้รับจริงเรื่องการคุ้มครองแรงงานตาม

พระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 กรณีได้รับบาดเจ็บจากการปฏิบัติงาน พบว่าความคาดหวังของพนักงานต้อนรับในอากาศยานสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ สูงกว่าการได้รับจริง

จะเห็นได้ว่า ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังการคุ้มครองแรงงานกับการได้รับจริงเมื่อได้รับบาดเจ็บจากการปฏิบัติงานความคาดหวังของพนักงานต้อนรับในอากาศยานสายการบินไทยไลอ้อนแอร์สูงกว่าการได้รับจริงทุกด้าน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะด้านการวิจัย ควรศึกษากฎหมายสากลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการคุ้มครองแรงงานพนักงานต้อนรับในอากาศยานกรณีได้รับบาดเจ็บจากการปฏิบัติงาน

2. ข้อเสนอแนะด้านการจัดการ ทางสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ควรให้ความรู้กับพนักงานต้อนรับในอากาศยานทุกเพศ ทุกวัยว่าสายการบินได้ให้การคุ้มครองแรงงานพนักงานต้อนรับในอากาศยาน เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายคุ้มครองแรงงาน เพื่อป้องกันปัญหาเรื่องการร้องเรียนที่เกิดจากความคาดหวังของพนักงานต้อนรับในอากาศยานที่สูงกว่าการได้รับจริง

References

- Champathed, Manassawee. (2013). **A Study Of The Demand For Assistance Of Handicapped Veterans, The War Veterans Organization Of Thailand Under Royal Patronage Of His Majesty The King A Term Paper Submitted In Partial Fulfillment Of The Requirements For The Degree Of Master Of Public Administration In Management For Security Graduate School Valaya Alongkorn Rajabhat University Under The Royal Patronage Pathum Thani**
- Chan-Em, Sucha (1993) **Developmental psychology**. 3rd edition. Bangkok: Thai Wattana Panich Printing Co., Ltd.
- CODE 7700. (2017). **Portable Electronic Devices (PEDs)**. [Online] Available from <https://code7700.com/peds.htm> (Date of Search: : 5 February 2018).
- Jampawan, Pornnutchcha (2016) **Equality of men and women in Thai society**. [Online] Available from <https://prezi.com/sty-kwsc1a5w/presentation/> April 24, 2016 <https://prezi.com/sty-kwsc1a5w/presentation/> (Date of Search: April 30, 2018)
- Jong, Pisit. (2015). **Theory of Expectations**. [Online] Available from <https://www.pisitshong.com/vroom-expectancy-theory/> (Date of Search: January 10, 2061).

- Kasakul, Pichaya. (2002). **Expectations of service quality in Rajavithi Hospital**. Thesis Master of Public Policy, Public Policy Burapa university.
- Klanbute, Katesinee. (1997) **Expectations of patients receiving services from private hospitals in Bangkok Metropolis**. Thesis Master of Arts, Social Development Kasetsart University.
- Mahalap, Patcharee (1995). **Theories and concepts of expectations**. [Online] Available from http://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Expectancy_Theory.htm#ixzz1cLMKBx79 (Date of Search: March 10, 2560).
- Rinvilairuk, Titima .(2010). **The Labor Protection in Commercial Aviation**. A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Master Laws Department.
- Saritwanich, Supanee . (2009). **Modern Organization Behavior. : Concepts and theories**. 7th edition. Bangkok: Thammasat University Press.
- Serirat, Siriwan (1995) **Consumer Behavior**. Bangkok: Thai Wattana Panich.
- Thongruaing, Khanitta. (2015). **Expectations Receiving Welfare Of Disability In Sub-district Administrative Organization OfPlapak district**. NakhonPhanom province. The National Conference & Research Prsentation2015 “ Create and Development to approach ASEAN Community II”.
- Tayanunto, Phra Banphot. (2013).**The Public Expectation Towards Social Development of Pakkred City Municipality, Nonthaburi Province**. A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of The Requirement for The Degree of Master of Arts (Social Development) Graduate School Mahachulalongkornrajavidyalaya University Bangkok, Thailand