

“ความสุขในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท การ
บินกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)”



นายอัศววัฒน์ เมธีวีระโยธิน วุฒิวิงศ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาสุขภาพจิต ภาควิชาจิตเวชศาสตร์
คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2565
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

Work Happiness and Associated Factor of Bangkok Airways Officer

Mr. Akarawat Metheeveerayothin Wutthiwong



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Science in Mental Health

Department of Psychiatry

FACULTY OF MEDICINE

Chulalongkorn University

Academic Year 2022

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์	“ความสุขในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)”
โดย	นายอัศววัฒน์ เมธีวีระโยธิน วุฒิวิงศ์
สาขาวิชา	สุขภาพจิต
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	ศาสตราจารย์ แพทย์หญิงบุรณี กาญจนถวัลย์

คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

..... คณะบดีคณะแพทยศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉันทชาย สิทธิพันธุ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ แพทย์หญิงศิริลักษณ์ ศุภปิติพร)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ศาสตราจารย์ แพทย์หญิงบุรณี กาญจนถวัลย์)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

อัครวัฒน์ เมธีวีระโยธิน วุฒิวิงศ์ : “ความสุขในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)” . (Work Happiness and Associated Factor of Bangkok Airways Officer) อ.ที่ปรึกษาหลัก : ศ. พญ.บุรณี กาญจนถวัลย์

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) จำนวน 365 คนโดยผู้เข้าร่วมการศึกษาตอบแบบสอบถามทั้งหมดด้วยตนเอง ได้แก่ 1) แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลด้านการทำงาน 2) แบบสอบถามความสุขในการทำงาน 3) แบบสอบถามความผูกพันองค์กรวิเคราะห์ความสุขโดยสถิติเชิงพรรณนาและตรวจสอบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานและความผูกพันกับองค์กรด้วย Chi-square test, Binary Logistic Regression และ Pearson's correlation coefficient

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 85.8 มีความสุขใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และมีเพียงร้อยละ 2.5 ที่มีความสุขใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ต่ำ และมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากร้อยละ 48.5 และรองลงมาร้อยละ 45.8 มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับกลุ่มที่มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับน้อยถึงน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 1.9 และกลุ่มผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด ปรากฏร้อยละ 3.8 พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีความสุขใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง จำนวน 322 คน พบว่าคะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรมีสหสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความสุขใจในการทำงานทั้งหมด 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($P < 0.001$) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ($P < 0.001$) ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ($P < 0.001$) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($P < 0.001$) ด้านนโยบายและการบริหาร ($P = 0.011$) ด้านสภาพการทำงาน ($P = 0.027$) และด้านความสุขใจในการทำงานโดยรวม ($P < 0.001$) และพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทการบินกรุงเทพ

สาขาวิชา สุขภาพจิต
 ปริญญาโท 2565
 สาขาวิชา สุขภาพจิต
 ปริญญาโท 2565
 ลายมือชื่อนิสิต
 ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

6270257230 : MAJOR MENTAL HEALTH

KEYWORD: Work Happiness Officer.

Akarawat Metheeveerayothin Wutthiwong : Work Happiness and Associated Factor of Bangkok Airways Officer. Advisor: Prof. DR. BURANEE KANCHANATAWAN

This research is cross-sectional descriptive research. The purpose of this research is to examine Work Happiness and Associated Factor of Bangkok Airways Officer. Questionnaire included: 1) General background; 2) Work Happiness 3) Organizational Engagement. Descriptive statistics on happiness were analyzed and the factors correlated with happiness at work and organizational engagement were analyzed using Chi-square test, Binary Logistic Regression and Pearson's correlation coefficient.

The results showed that sample group of Bangkok Airways Officer 85.8 percent were satisfied with work at a moderate level. And only 2.5 percent their happiness at work was in the low level. And their commitment to the organization was at a high level, 48.5 percent, and followed by 45.8 percent, having a moderate level of commitment to the organization. For the group with the lowest to the lowest level of engagement, it was 1.9 percent and the group with the highest level of engagement was 3.8 percent. Most level officer of Bangkok Airways have a moderate level of satisfaction in their work. And it was found that the average score of organizational commitment had a statistically significant correlation with happiness in all 7 aspects, namely acceptance ($P < 0.001$), job characteristics ($P < 0.001$), salary and benefits ($P < 0.001$), relationship with supervisors ($P < 0.001$),

Field of Study: Mental Health

Student's Signature

Academic Year: 2022

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีด้วยความอนุเคราะห์ ความช่วยเหลือ และความกรุณาจากบุคคลหลายท่าน

ขอกราบขอบพระคุณศาสตราจารย์แพทย์หญิงบุรณี กาญจนถวัลย์ อาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์และคุณจุฑาภัทร ศศิภิญโญ ที่กรุณาให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ ติดตามผลการดำเนินการวิจัย และแนะนำแนวทางในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้อย่างละเอียดถี่ถ้วน จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์แพทย์หญิงศิริลักษณ์ ศุภปิณฑิพร ประธานกรรมการสอบ วิทยานิพนธ์และรองศาสตราจารย์.ดร.สุชีรา ภัทรายุตวรรัตน กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณา ตรวจสอบและให้คำแนะนำการสอบวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการทำแบบสอบถามจนครบตามจำนวนที่กำหนด

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยพระคุณคุณพ่อสำเนียงคุณแม่กัลยาณี คุณอาชลอบุคคลในครอบครัว รวมทั้งเพื่อนพี่น้องทุกท่านที่คอยเป็นกำลังใจ พร้อมกับให้การสนับสนุนผู้วิจัยเป็นอย่างดีตลอดมา ขอขอบพระคุณเพื่อนๆ วทม.สาขาสุขภาพจิตทุกท่าน ที่แบ่งปันความรู้และคอยเป็นกำลังใจให้กันและกันมาโดยตลอด ทั้งในด้านการเรียน และด้านการทำวิจัย รวมถึงมิตรภาพอันแสนดีที่มอบให้กันเสมอมา

อัศววัฒน์ เมธีวีระโยธิน วุฒิมวงศ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
บทที่ 1	1
บทนำ.....	1
บทที่ 2	6
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3	12
วิธีดำเนินการวิจัย	12
บทที่ 4	17
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	17
บทที่ 5	32
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	32
บรรณานุกรม.....	36
บรรณานุกรม.....	39
ประวัติผู้เขียน.....	41

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย (Background and Rationale)

จากอดีตถึงปัจจุบันตั้งแต่ปีพ.ศ.2540 รัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมเศรษฐกิจไทยให้ก้าวไปสู่เศรษฐกิจระดับโลก การเปิดเสรีทางการบินอันเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายดังกล่าวซึ่งส่งผลให้อุตสาหกรรมการบินในปัจจุบันกลายเป็นภาคธุรกิจที่มีการขยายตัว และแข่งขันอย่างสูง อีกทั้งการที่ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่การรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ในปี พ.ศ. 2558 รัฐบาลไทยมีนโยบายส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางด้านการท่องเที่ยว รวมถึงด้านธุรกิจการบิน ด้วยความเชื่อมั่นในศักยภาพตำแหน่งที่ตั้ง และความเชื่อมั่นในศักยภาพความสามารถการรองรับทางการบินของประเทศไทย ในปีพ.ศ. 2560 ยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี พ.ศ. 2560-2579 กำหนดวิสัยทัศน์ “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” มุ่งให้ประเทศมีขีดความสามารถในการแข่งขัน คนไทยมีสุขอยู่ดีกินดี สังคมมีความมั่นคง เสมอภาคและเป็นธรรมโดยยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนครั้งนี้คือ ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน(ยุทธศาสตร์ที่ 2) ซึ่งกำหนดแนวทางในการดำเนินงานมุ่งเน้นการพัฒนาพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษและเมืองการลงทุนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และการเชื่อมโยงกับภูมิภาคและเศรษฐกิจโลก

ตั้งแต่การเปิดใช้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อันเป็นท่าอากาศยานที่มีขนาดใหญ่ และทันสมัยที่สุดแห่งหนึ่งในภูมิภาคเอเชีย จึงเป็นเหตุให้เกิดกระแสตื่นตัวในธุรกิจการบินพาณิชย์ตลอดทั้งภูมิภาค เห็นได้จากการสายการบินใหม่ และเปิดตัวสายการบินต้นทุนต่ำ (Low-Cost Airlines) หลายสายการบิน มีการแข่งขันกันอย่างมากด้านการตลาด การจัดโปรโมชั่นด้านราคา อีกทั้งสายการบินต่างชาติในหลายประเทศทั่วโลกที่จะเปิดเส้นทางการบินใหม่ มุ่งตรงสู่เมืองหลักด้านเศรษฐกิจ และการท่องเที่ยว คือ กรุงเทพฯ เชียงใหม่ ภูเก็ต และพัทยา(อุตะเถา) ซึ่งเป็นเมืองที่มีท่าอากาศยานระหว่างประเทศที่สำคัญในประเทศไทย เนื่องด้วยอุตสาหกรรมการบินพาณิชย์เป็นธุรกิจมีความเกี่ยวข้องกับการบริการสถานการณ์การแข่งขันด้านธุรกิจการบินโลกมีอัตราการแข่งขันด้านธุรกิจที่สูงขึ้นทำให้เกิดผลกระทบเป็นวงกว้างในหลายๆเรื่องที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับภาพรวมของธุรกิจ สถานการณ์ในประเทศไทยในปัจจุบันก็ได้รับผลกระทบเป็นวงกว้างเช่นกันหากมองในภาพของธุรกิจหลายสายการบินในประเทศไทย ประสบภาวะขาดทุน อันเนื่องมาจากอัตราการแข่งขันที่สูงขึ้นของธุรกิจการบินทำให้หลายๆที่มีแนวโน้มที่จะต้องปรับลดอัตราค่าตั๋ว และปรับตัวให้เข้ากับสภาพการแข่งขันของธุรกิจในปัจจุบัน

ดังนั้น องค์ประกอบที่ถือได้ว่าสำคัญที่สุดขององค์กร จึงได้แก่ พนักงานและลูกค้า ไม่ใช่เพียงเครื่องจักรและผลิตภัณฑ์เหมือนในอดีต การพัฒนากลยุทธ์ของแต่ละสายการบิน จึงจำเป็นต้องมุ่งเน้นลูกค้า (Customer Centric) มุ่งเน้นองค์ความรู้ (Knowledge Based) และการเรียนรู้ของพนักงาน ตลอดจนด้านการบริการของอุตสาหกรรมการบิน⁽¹⁾ กล่าวคือ จำต้องเร่งพัฒนาทั้งโครงสร้างขององค์กร ตั้งแต่การบริหารงาน การตลาด ประชาสัมพันธ์ และการบริการด้านต่างๆ เป้าหมายเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการหรือกลุ่มลูกค้า เพื่อให้กลุ่มผู้ใช้บริการเหล่านั้น

จากความสำคัญด้านการรับรององค์กรเพื่อการแข่งขันทางธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งใน ธุรกิจสายการบินพาณิชย์อันเป็นธุรกิจด้านการให้บริการ การบริหารงานด้านความสุขกับการทำงานจึงเป็นปัจจัยในการสร้างแรงผลักดันเพื่อให้งานบริการมีคุณภาพ การสร้างความสุขให้เกิดขึ้นในการทำงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผู้บริหารองค์กรเกิดความราบรื่น เนื่องจากทรัพยากรบุคคลเป็นส่วนประกอบที่สำคัญขององค์กร ดังนั้นเมื่อคนในองค์กรมีความสุข องค์กรก็สามารถสร้างผลผลิตที่เพิ่มขึ้นในปริมาณและคุณภาพที่ดีขึ้น รวมทั้งลดความเครียด และความขัดแย้งในองค์กรได้⁽²⁾ การปฏิบัติงานอย่างมีความสุขส่งผลต่อทั้งบุคคลและองค์กร ดังนั้นปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการเสริมสร้างความสุขในการทำงานจึงมีความสำคัญต่อการสร้างผลลัพธ์ทางบวกต่อองค์กร⁽³⁾

ซึ่งบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ได้เริ่มให้บริการเที่ยวบินแบบประจำอย่าง เป็นทางการภายใต้ ชื่อปัจจุบันคือ “สายการบินบางกอกแอร์เวย์ส” นับตั้งแต่ปี 2529 เป็นต้นมา⁽⁴⁾

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสุขในการทำงาน และ ปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยผลที่ได้ อาจใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมมาตรฐานการดูแลพนักงานระดับปฏิบัติการให้สามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลดีต่ออุตสาหกรรมการบินของประเทศไทยต่อไป

คำถามงานวิจัย (Research Questions)

1.ความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับใด

2.ปัจจัยใดที่ผลกระทบต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)



กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยส่วนบุคคล

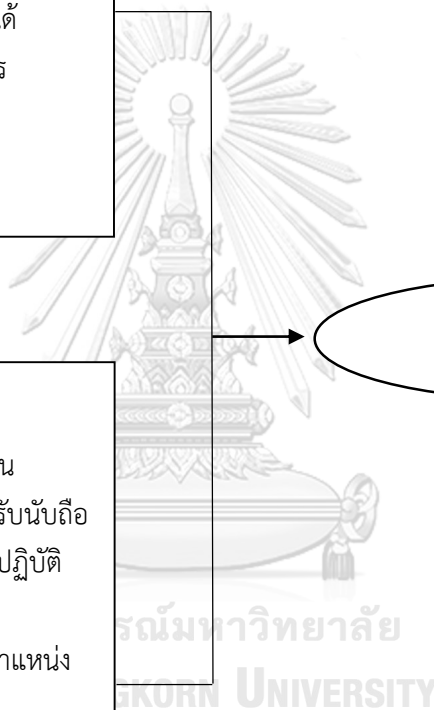
- เพศ
- อายุ
- สถานภาพสมรส
- ระดับการศึกษา
- ความเพียงพอของรายได้
- ความพอใจในสวัสดิการ
- จำนวนบุตร
- อายุงาน
- ภาระงานที่ท่านมี

ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร

- ด้านความสำเร็จของงาน
- ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
- ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
- ด้านความรับผิดชอบ
- ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง
การงาน
- ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์
เกื้อกูล
- ด้านความสัมพันธ์กับ
ผู้บังคับบัญชา
- ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน
ร่วมงาน
- ด้านนโยบายและการบริหาร
- ด้านสภาพการทำงาน
- ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการ
ทำงาน
- ด้านความสนใจในการทำงาน
โดยรวม

ตัวแปรตาม

ความสุขในการทำงาน



ข้อจำกัดในการวิจัย (Limitations)

1. การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer) ของบริษัทการ
บินกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) เท่านั้น จึงอาจไม่สามารถนำไปใช้เป็นตัวแทนของพนักงาน
ระดับปฏิบัติการ (Officer) ของทั้งหมดได้

คำสำคัญ (Key words)

1. ความสุขในการทำงาน (Work Happiness)
2. พนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer)

การให้คำนิยามเชิงปฏิบัติการ (Operational Definitions)

1. พนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer) พนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer)
หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer) ที่เริ่มต้นทำงานระดับที่ไม่ใช่หัวหน้างานขึ้นไป
ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer) ของบริษัท การบินกรุงเทพ
จำกัด(มหาชน) ซึ่งเป็นพนักงานที่ทำงานระดับที่ไม่ใช่หัวหน้างานและไม่ได้มีหน้าที่ปฏิบัติการ
บินทั้งหมด เช่น ฝ่ายบัญชี, ฝ่ายจัดซื้อ, ฝ่ายทรัพยากรบุคคล เป็นต้น

2. ความสุขในการทำงาน (Work Happiness) หมายถึง ปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับ
ความพึงพอใจ ในการทำงานอิงตามแนวคิด ของ Frederick Herzberg โดยวัดจาก
แบบสอบถามความสุขในการทำงาน ปรับปรุงจากแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ตอบที่มี
ต่อองค์ประกอบต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานของ สุชีรา ภัทรายุทธวรรณ⁽⁵⁾

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย (Expected benefits and Applications)

ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางของการศึกษาวิจัยต่อไปในอนาคต
เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ ๆ และเป็นแนวทางเบื้องต้นในการศึกษาวิจัยในอนาคต

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับเรื่องความสุขในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสรุปสาระสำคัญได้ดังต่อไปนี้

1. ความหมายของความสุขในการทำงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน
3. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของความสุขในการทำงาน

ราชบัณฑิตยสถาน (2546)⁽⁵⁻⁶⁾ ให้ความหมายคำว่า สุขคือความสบายกายสบายใจ มักใช้คู่กับคำอื่น เช่น อยู่ดีมีสุขอยู่เย็นเป็นสุข สบายกายสบายใจ ซึ่งแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 มีการใช้คำว่าความอยู่ดีมีสุข (Well – Being) ให้ความหมายเป็นความสำเร็จ โดยมีอิสรภาพในการเลือกดำรงชีวิต ฉะนั้น ความสุข (Happiness) จึงเป็นส่วนหนึ่งของความอยู่ดีมีสุขเป็นเครื่องชี้วัดด้านสังคม⁽⁷⁾ ซึ่งเป็นรูปธรรม และการวัดเชิง ภาวะวิสัย(Objective) โดยมีดัชนีชี้วัดองค์ประกอบความสุขจากภายนอกเช่น สุขภาพ ระดับ การศึกษาการทำงาน และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ⁽⁸⁾ ซึ่งกระบวนการทัศนของความสุขมีลักษณะหลายอย่างร่วมกัน และมีความคลาคลึงกันโดยเน้นอารมณ์ทางบวกความสามารถในการควบคุมตนเองและการมีความสัมพันธ์ที่เหมาะสม⁽⁹⁾ ความสุขนั้นไม่ได้อยู่ภายนอกแต่อยู่ในตัวบุคคลรวมถึงจิตใจและอารมณ์ ความรู้สึกจะทำให้มีความสุขหรือไม่มีความสุขก็ได้⁽¹⁰⁾

ความสุขมีความสำคัญในการพัฒนาองค์กร ตลอดจนการพัฒนาประเทศ เพราะ บุคคลที่มีความสุขจะเป็นผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ มองโลกในแง่ดี มีการประสานงานที่ดี มีการพูดการสื่อสารดี และรู้จักเลือกพูดแต่สิ่งที่ดีก่อให้เกิดประโยชน์สร้างสรรค์ ลด ความเครียด เสียสละ ไม่เห็นแก่ตัว ทำงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ลดปัญหาการฆ่าตัวตาย ทำให้บุคคลรอบข้าง มีความสุข มีการอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขใน สังคม ส่งผลไปถึงสังคมโลกที่มีความสุข⁽¹¹⁾ การสร้างความสุขในที่ทำงานจึงถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้การบริหารองค์การเป็นไปด้วยความราบรื่น เนื่องจากการที่คนใน องค์การมีความสุขจะเป็นการเพิ่มทั้งปริมาณและคุณภาพของผลผลิต ก่อให้เกิดความคิด สร้างสรรค์และนวัตกรรม ลดความเครียดและความขัดแย้งในองค์การ ซึ่งช่วยให้องค์การ เจริญก้าวหน้าและพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล⁽¹²⁾

องค์กรแห่งความสุข (Happy Workplace) จึงเกิดขึ้นเพื่อมุ่งสร้างคนในองค์กรให้ เป็นคนที่มีความสุข เพราะเชื่อว่าคนคือสิ่งที่สำคัญที่สุดขององค์กรหากคนกลายเป็นคนที่ ทำงานมีความสุขการทำงานก็จะมีประสิทธิภาพ องค์กรจะเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน ซึ่งการ พัฒนาศักยภาพให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ไม่ได้เกิดจากเงิน วัสดุสิ่งของ หรือวิธีการ จัดการเท่านั้น แต่ภายใต้ความสำเร็จและความมีประสิทธิภาพขององค์กรนั้นเกิดจาก คุณภาพของบุคลากรเป็นสำคัญ ดังนั้น ความสำคัญของคนในการปฏิบัติงานจึงเป็นที่ยอมรับ ของนักวิชาการ ทั้งนี้ขั้นตอนต่างๆ ของกระบวนการจัดการ การประสานงานและการ ควบคุมดูแลงานย่อมต้องอาศัยคนเป็นผู้ดำเนินการ จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้อง เสริมสร้างดูแลเอาใจใส่บุคคลในคงสภาพและมีปริมาณที่เพียงพอสามารถปฏิบัติงานให้มี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล⁽¹³⁾

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข⁽¹⁴⁾ ได้ให้ความหมายว่าความสุขคือ สภาพชีวิต ที่เป็นสุขอันเป็นผลมาจากการมีความสามารถในการจัดการปัญหา ในการดำเนินชีวิต มี ศักยภาพที่จะพัฒนาตนเองเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีโดยครอบคลุมถึงความดีงามภายในจิตใจ⁽¹⁵⁾ ได้เปรียบเทียบความหมายคำว่าความสุขและสุขภาพจิตใน บริบทของสังคมไทยโดยการ เปรียบเทียบ 4 องค์ประกอบหลักของสุขภาพจิต ได้แก่สุขภาพจิตใจ (Mental Quality) สมรรถภาพของจิตใจคุณภาพจิตใจและปัจจัยสนับสนุน พบว่า สองคำนี้ถือว่า เป็นเรื่อง เดียวกัน

แนวคิดและทฤษฎีความสุขในการทำงาน

เป็นการยากที่จะหาคำจำกัดความของความสุขที่แท้จริง เนื่องด้วยความหมายของ คำว่า “ความสุข (Happiness)” ขึ้นอยู่กับบริบทที่ใช้แตกต่างกันไปตามบุคคล กลุ่มองค์กร สังคม ประเทศ “ความสุข” จึงมีความหมายที่หลากหลาย สำหรับพจนานุกรมฉบับราช บัณฑิตสถาน⁽¹⁶⁾ ได้ให้ความหมายของความสุขเอาไว้ว่า หมายถึง ความสบาย ความสำราญ ความปราศจากโรค

เอ็ด ดินเนอร์⁽¹⁷⁻¹⁹⁾ ให้แนวคิดเกี่ยวกับความอยู่ดีทางอารมณ์ หรือความสุขในการ ทำงาน (Work happiness) ว่าเป็นความรู้สึกที่มาจากประสบการณ์ด้านบวกภายในจิตใจ ของแต่ละคน ซึ่งไม่สามารถประเมินได้จากการสังเกตภายนอก

แต่เป็นการแสดงออกของความรู้สึกด้านบวก และในทางตรงข้ามจะแสดงออกของ ความรู้สึกทางด้านลบหากบุคคลนั้นไม่มีความสุข การรับรู้อารมณ์ ความรู้สึกพึงพอใจ หรือ รู้สึกเป็นสุขกับภารกิจหลัก อันเป็นผลมาจากการปฏิบัติงาน ให้เกิดคุณค่าชีวิต อันเป็นการ

สนองต่อความต้องการของตน ที่เกี่ยวกับงาน ได้ประกอบกิจการงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์ ได้รับประสบการณ์ โดยแบ่งออกเป็น 4 มิติ คือ มิติที่ 1 เป็นความรู้สึกทางบวก กล่าวคือ บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึกทางบวกบ่อยครั้งแค่นั้น มิติที่ 2 เป็นความรู้สึกทางลบ กล่าวคือ บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึกทางลบบ่อยครั้งแค่นั้น มิติที่ 3 ความพึงพอใจในชีวิต กล่าวคือ บุคคลประเมินความพึงพอใจในชีวิตของตนเองในภาพรวมอย่างไร และมิติที่ 4 ความพึงพอใจในงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความรู้สึกทางบวก (Positive affect) หมายถึง การมีอารมณ์เป็นสุขกับการปฏิบัติงานใน ระดับสูง ชีวิตเกิดคุณค่าเมื่อได้ปฏิบัติงาน มีความรักและเอาใจใส่ต่องานที่ทำ มีความคิดว่างานที่ตน ทำนั้นได้ช่วยเหลือผู้อื่น และงานที่ทำเสมือนได้ประกอบคุณงามความดี มีสุข และสนุกสนานในการทำงาน

2. ความรู้สึกทางลบ (Negative affect) หมายถึง การมีความรู้สึกที่เป็นทุกข์กับสิ่งไม่ดีที่เกิดขึ้นในการทำงาน ในระดับต่ำกว่าอารมณ์ทางด้านบวก มีความรู้สึกคับข้อง ไม่สบายใจ หงุดหงิด เบื่อหน่าย เมื่อเห็นการกระทำที่ไม่ถูกต้อง หรือขาดความรับผิดชอบ ตลอดจนสภาพแวดล้อมไม่เหมาะสมในการทำงาน ทำให้ต้องแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น เพื่อสนองต่อความต้องการแห่งตน ให้เกิดสุข

3. ความพึงพอใจในชีวิต (Life satisfaction) หมายถึง การได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง มีความพึงพอใจในชีวิตปัจจุบัน โดยไม่คิดจะเปลี่ยนแปลง ได้ทำในสิ่งที่ตนเองคาดหวัง เกิดความสำเร็จสมความตั้งใจในด้านเป้าหมายชีวิต พึงใจในประสบการณ์ที่ตนได้รับ มีชีวิตที่มีสุข

4. ความพึงพอใจในงาน (Work satisfaction) หมายถึง การมีความรู้สึกชอบพอกับภารกิจ หลักของตน รวมถึงการได้ทำงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม มีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน มีความสุขที่ได้ทำงาน และงานนั้นเกิดผลสำเร็จถึงความมุ่งหมายที่ตั้งเอาไว้

เดล คาร์เนกี⁽²⁰⁾ แสดงแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานอย่างมีความสุข จากหนังสือเรื่องวิธีการทำงานให้สนุกและสร้างสุขในชีวิต (How to enjoy your life and your job) โดยแบ่งวิธีการทำงานพร้อมกับมีความสุขไปด้วยออกเป็น 7 ข้อ ดังนี้

1. สร้างทัศนคติเชิงบวกต่อตนเอง ต่อผู้อื่น และต่องาน สร้างความเชื่อมั่น และความเป็นตัวของตัวเอง โดยการหาข้อดีของตนเอง มองผู้อื่นในทางที่ดี มีความเข้าใจว่าทุกคนมีความแตกต่างกัน และมีความคิดเชิงบวกต่องาน มองว่างานเป็นสิ่งที่ทำให้ชีวิตมีคุณค่า และเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถ

2. สร้างนิสัยอันดีในการทำงานมีระเบียบและระบบ สามารถจัดลำดับความสำคัญของงาน ว่างานไหนต้องทำก่อนหรือหลังได้ และ ปฏิบัติงานตามลำดับความสำคัญ เชื่อมโยงงานที่มีความเกี่ยวข้องกัน และทำไปพร้อมกันได้งานก็จะเดินหน้าไปอย่างดีเมื่อต้องเผชิญหน้ากับปัญหา ในกรณีที่มีข้อมูลเกี่ยวกับปัญหานั้นอย่างครบถ้วน ตัดสินใจทันทีโดยปราศจากความลังเลใจ และในกรณีที่ยังไม่มีข้อมูลที่แน่ชัดก็ควรศึกษาให้ดีกว่ากระจายงาน แบ่งงานให้ผู้อื่นทำแทน โดยเลือกคนให้เหมาะสมกับงาน ไม่ลืมนั่งที่จะชื่นชมความตั้งใจ ความสามารถของเขา และมีระบบดูแลงานที่กระจายไปอย่างเหมาะสม ไม่จับตามองจนสร้างความตึงเครียด อึดอัด ให้เกิดขึ้นแก่ผู้ร่วมงาน หรือลูกน้อง

3. ขจัดความเบื่อหน่ายและความอ่อนล้าในการทำงานยอมใช้ทั้งกำลังกายและกำลังสติปัญญาความเหนื่อยล้า ทำให้ประสาทตึงเครียดวิตกกังวลและเกิดอาการอ่อนเพลีย อ่อนล้า เบื่อหน่ายและท้อถอย ซึ่งส่วนใหญ่มักเกิดจากความผันแปรของอารมณ์และจิตใจ จึงควรให้ความสำคัญกับการผ่อนคลายอารมณ์และจิตใจด้วย

4. เพิ่มคุณค่าแก่ชีวิตหาต้นแบบที่สามารถใช้เป็นกำลังใจในเวลายากลำบาก และต้นแบบที่เป็นแบบอย่างในการนำมาพัฒนาตนเอง โดยไม่เลียนแบบหรือพยายามจะเป็นเหมือนเขาเหล่านั้น แต่มองอย่างลึกซึ้งถึงแรงจูงใจ รวมถึงวิธีการที่บุคคลเหล่านั้นใช้ผ่านปัญหา และก้าวไปสู่จุดหมาย

5. จัดการการใส่ร้ายเมื่อมีตำแหน่งที่สูงขึ้นในงาน หรือลักษณะงานที่ต้องแข่งขัน อาจพบกับการใส่ร้ายการใส่ร้าย ทั้งนี้การพยายามทำให้บุคคลอื่นเข้าใจผิดทางลบจากความจริง มักมีสาเหตุมาจากความรู้สึกอิจฉาริษยา หรืออาจเกิดจากการเข้าใจผิด ประพฤติตนดีตามจริงต่อไปอย่างไม่หวั่นไหว เด็บโต และมั่นคงต่อการพัฒนาตนเองจะสามารถพิสูจน์ความจริงเหล่านั้นได้ในที่สุด

6. ใจเขา-ใจเราในการทำงาน บุคคลหนึ่งอาจไม่ได้รับเพียงบทบาทเดียว ในหลายอาชีพ เช่น อาชีพที่มีลักษณะงานบริการ เมื่อถูกเรียกร้องการบริการอย่างดีเลิศจากผู้รับบริการ ในบางครั้ง ผู้ให้บริการอาจรู้สึกความไม่พอใจ แต่หากกลับบทบาทสลับผู้ให้บริการเป็นผู้ใช้บริการ ก็ย่อมต้องการบริการที่ดีเลิศเช่นกัน ดังนั้นจึงควรระลึกไว้เสมอว่าทุกคนมีหลายบทบาท ไม่ชอบอย่างไรก็ไม่ควรทำเช่นนั้นกับผู้อื่น

7. สร้างความชื่นชอบปฏิบัติต่อผู้อื่นให้เหมือนกับที่คุณต้องการให้ผู้อื่นปฏิบัติต่อคุณ เมื่อต้องการการยอมรับ ก็ต้องสามารถยอมรับผู้อื่น รวมถึงทำตนให้เหมาะสมต่อการเป็นที่ยอมรับด้วย เดล คาร์เนกี กล่าวถึงความสุขในการทำงานไว้ว่า ความสุขที่แท้จริงคือการหาสิ่งที่รัก เมื่อหาความสุขจากสิ่งนั้นได้ ก็จะประสบความสำเร็จในชีวิตในรูปแบบที่เป็นตัวของเราเอง

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการปฏิบัติงาน มีดังนี้

ขวัญชนก อินทะพงษ์⁽²¹⁾ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการได้รับสวัสดิการของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แบบกรณีศึกษาจากกลุ่มพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ อาคารสำนักงานใหญ่ ถนนวิภาวดีรังสิต สายทรัพยากรบุคคลและบริหารทั่วไปจำนวน 230 คน พบว่าความพึงพอใจในการได้รับสวัสดิการในภาพรวมและในทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งได้แก่ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล ด้านบัตรโดยสารพนักงาน ด้านเงินช่วยเหลือบุตร ด้านการกู้เงินเพื่อการสงเคราะห์และด้านสหนาการ

นักรบ รักรวงศ์⁽²²⁾ และคณะ ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ตำแหน่งหัวหน้างาน จำนวน 195 คน และตำแหน่งพนักงานจำนวน 113 คน ในปัจจัยของความพึงพอใจ 14 ด้าน พบว่าพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้นมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับปัจจัยที่พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านสถานะของอาชีพ ส่วนด้านอื่นๆ ได้แก่ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านเงินเดือน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพในการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในงาน และด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา พบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

กฤษฎี ธีรารักษ์⁽²³⁾ ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน กับความผูกพันกับองค์กรในพนักงานต้อนรับ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) แบบกรณีศึกษา พบว่าพนักงานต้อนรับมีความผูกพันเนื่องจากบรรทัดฐานทางสังคม (Normative commitment) สูงที่สุดเมื่อเทียบกับความผูกพันกับองค์กรด้านจิตใจ (Affective Commitment) และความผูกพันด้านการคงอยู่หรือความผูกพันต่อเนื่อง (Continuance commitment) ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานต้อนรับมีความพึงพอใจในงาน และความผูกพันกับองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานสูงสุดสามอันดับ ได้แก่ รายได้ การถูกปฏิบัติอย่างเป็นกลาง และการได้เลื่อนตำแหน่ง

วีณา อ่อนหวาน⁽²⁴⁾ ศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน บริษัท ช. การช่าง จำกัด(มหาชน) พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดย

พนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการ ของบริษัท ช. การช่าง จำกัด (มหาชน) ตามลำดับคือ ด้านความมั่นคงปลอดภัยด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมสงเคราะห์ ด้านสุขภาพอนามัย ด้านการศึกษา ด้านนันทนาการ สำหรับตัวแปรที่ทำให้ผลการศึกษามีความแตกต่าง คือ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน อายุงาน ระดับการศึกษาสถานภาพ และรายได้

น้ำเพชร อยู่สกุล⁽²⁵⁾ จากการศึกษาความเป็นเลิศในการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยของคุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ปัจจัยที่สัมพันธ์ทั้งทางตรง และทางอ้อมต่อการปฏิบัติงานบริการตามลำดับจากมากไปน้อยมีดังนี้ บุคลิกของพนักงาน การทำงานเป็นทีม ความรักดีของพนักงาน ความรู้และทัศนคติที่ดีต่อการบริการ ความสามารถในการบริหาร และความพร้อมในการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่าการฝึกอบรมส่งอิทธิพลในเชิงลบส่วนอายุงานไม่พบว่ามี ความสัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงาน

นพดล กรรณิกา⁽²⁶⁾ วิจัยการประเมินความสุขของคนทำงาน แบบกรณีศึกษา ประชากรอายุ 18-60 ปี ที่ทำงานในสถานประกอบการและองค์กรธุรกิจ ในเขต กรุงเทพมหานคร จำนวน 2,023 ตัวอย่าง พบว่าคนทำงานมีความสุขในชีวิตมากกว่าในการทำงาน ในขณะที่ความสุขในการทำงานมีความแตกต่างกันไปตามเพศ รายได้ ตำแหน่งหน้าที่ และลักษณะงาน โดยปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน 3 อันดับแรก ได้แก่ งาน ความมั่นคง และความก้าวหน้า รองลงมาคือความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย (Research Design)

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross-Sectional Descriptive Study)

ระเบียบวิธีการวิจัย (Research Methodology)

1. ประชากรเป้าหมาย (Target of Population) คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer) ของบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งหมดประมาณ 1,800 คน
2. ประชากรตัวอย่าง (Sample Population) คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer) ของบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ยินดีเข้าร่วมวิจัย โดยการคำนวณขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการศึกษานี้หาได้จากสูตรของ ทาโร ยามาเน่⁽²⁷⁾ การคำนวณขนาดตัวอย่าง ดังนี้ :

เมื่อ

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ประชากรจำนวน 1,800 คน

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ในรูปของสัดส่วนกำหนดให้มีค่าเท่ากับ 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

ดังนั้นจึงได้กลุ่มตัวอย่างดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{1,800}{1 + (1,800)(0.05)^2} \\ &= 328 \text{ คน} \end{aligned}$$

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คำนวณขนาดตัวอย่างจากสูตรของทาโร ยามาเน่ โดยขนาดตัวอย่างจะอยู่ที่ 328 ราย โดยเพิ่มขนาดตัวอย่างเพื่อป้องกันความผิดพลาดอีกร้อยละ 10 รวมเป็น 361 ราย

เกณฑ์การคัดเลือก (Inclusion criteria)

1. มีสัญชาติไทย
2. มีสถานะเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer) ของบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)
3. สามารถเข้าใจการสื่อสารภาษาไทย โดยวิธีฟัง พูด อ่าน เขียนได้
4. ให้ความยินยอมในการเข้าร่วมการศึกษาวิจัย

วิธีการเลือกตัวอย่าง (Sampling technique)

ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงหรือแบบตามเกณฑ์ (purposive or judgments sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม(Questionnaire) ประกอบด้วย 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลด้านการทำงาน สร้างโดยผู้วิจัย ประกอบไปด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนบุตร ความเพียงพอของรายได้ ความพอใจในสวัสดิการ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน ปรับปรุงจาก แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ตอบที่มีต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ของสุชีรา ภัทรายุตวรรัตน⁽²⁸⁾ โดยสร้างขึ้นตามแนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจของ Frederick Herzberg⁽²⁹⁾ ซึ่งแบบสอบถามนี้ใช้ประเมินความพึงพอใจในการทำงานของคนในองค์กรหรือบริษัท และเคยใช้ในการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของนักบินบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) มีจำนวนข้อคำถาม ทั้งหมด 23 ข้อ

แบ่งเป็นด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน (Achievement) ข้อ 1และ2, ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ข้อ 3และ4, ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The work itself) ข้อ 5และ6, ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) ข้อ 7และ8, ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Possibility growth) ข้อ 9และ10, ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล (Salary) ข้อ 11และ12, ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal relationships superiors) ข้อ 13และ14, ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relationship subordinate) ข้อ 15และ16, ด้านนโยบาย และการบริหาร (Company policy and administration) ข้อ 17และ18, ด้านสภาพการทำงาน (Working conditions) ข้อ 19และ20, ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job security) ข้อ 21และ22 โดยกำหนดค่าคะแนนสำหรับข้อคำถามในเชิงบวก (positive item) เป็น 5-4-3-2และ1 กำหนดค่าดังนี้ พึงพอใจมากที่สุด, พึงพอใจมาก, พึงพอใจปานกลาง, พึงพอใจน้อยและพึงพอใจน้อยที่สุดตามลำดับ และกำหนดค่าคะแนนสำหรับข้อคำถามในเชิงลบ (negative item) ข้อ 10,15 เป็น1-2-3-4และ5 กำหนดค่าเป็น

พึงพอใจมากที่สุด, พึงพอใจมาก, พึงพอใจปานกลาง, พึงพอใจน้อยและพึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ และจากการนำเสนอแบบสอบถามไปทำการทดสอบนัรื่อง ความสอดคล้องภายใน (interval consistency) แบบ Cronbach's alpha ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงเท่ากับ 0.85

การแปลผล

4.51 - 5.00	หมายถึง	ความสุขในการทำงานอยู่ในเกณฑ์สูงมากที่สุด
3.51 - 4.50	หมายถึง	ความสุขในการทำงานอยู่ในเกณฑ์สูงมาก
2.51 - 3.50	หมายถึง	ความสุขในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง
1.51 - 2.50	หมายถึง	ความสุขในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ต่ำ
1.00 - 1.50	หมายถึง	ความสุขในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ต่ำมาก

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรโดยมูทิตา คงกระพันธ์ (2554)⁽³¹⁾ มีข้อความจำนวน 11 ข้อ โดยแต่ละข้อแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

วิเคราะห์หาความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงของเครื่องมือ ความเชื่อมั่นโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา(Cronbach's Alpha) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงเท่ากับ0.91 ค่าน้ำหนัก โดยใช้ค่าเฉลี่ยจากข้อมูลเป็นเกณฑ์ในการแปล ความหมายของข้อความ ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด กำหนดค่าเกณฑ์ความผูกพันต่อองค์กรดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
4.21 - 5.00	ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 - 4.20	ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก
2.61 - 3.40	ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.80	ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับน้อยที่สุด

เครื่องมือที่ใช้วัดตัวแปร (Measurement)

1. แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล
2. แบบทดสอบความสุขในการทำงาน (Frederick Herzberg) ปรับปรุงจากแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ตอบที่มีต่อองค์ประกอบต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ของสุชีรา ภัทรายุตวรธรณ์
3. แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรโดยมูทิตา คงกระพันธ์ (2554) มีข้อความจำนวน 11 ข้อ โดยแต่ละข้อแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data collection)

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยขั้นตอนมีดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากเอกสารต่างๆ ประกอบไปด้วย หนังสือ วารสาร งานวิจัย วิทยานิพนธ์ และเอกสารอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ
2. ผู้วิจัยทำหนังสือเสนอภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อออกหนังสือเสนอต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) หรือ ผู้มีอำนาจเกี่ยวข้องในการขอเก็บข้อมูล
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความร่วมมือส่งถึงผู้มีอำนาจเกี่ยวข้องในการขอเก็บข้อมูล จากพนักงานบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ระดับ Officer
4. ขอความยินยอมจากกลุ่มตัวอย่าง โดยอธิบายขั้นตอนต่างๆผ่านหน้าแรกในแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ และกลุ่มตัวอย่างมีอิสระในการตัดสินใจเข้าร่วมการวิจัยและสามารถออกจากการวิจัยได้ตลอดเวลาตามความประสงค์ โดยหากยินดีเข้าร่วมวิจัยให้กดยอมรับในการยินยอมเข้าร่วมวิจัยเพื่อเป็นการแสดงความจำนงในการเข้าร่วมวิจัย
5. เก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยประกาศผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆในบริษัท ให้กับพนักงานบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ระดับ Officer อาทิเช่น กลุ่มไลน์, โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ QR Code เป็นต้น โดยให้ผู้เข้าร่วมวิจัยตอบแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดด้วยตนเองและส่งแบบสอบถามตอบกลับผู้วิจัยภายในระยะเวลาที่กำหนด เมื่อครบจำนวนกลุ่มตัวอย่างระบบจะปิดรับการส่งแบบตอบกลับของผู้วิจัย และจะมีการแจ้งผ่านหน้าแรกของแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ รายละเอียดแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ <https://forms.gle/yYiVkqDpXCWFnPnW9>
6. ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลและคำตอบ เพื่อนำมาคิดคะแนน และใช้ในการวิเคราะห์ผลต่อไป

เครื่องมือทั้งหมดจัดสร้างในรูปแบบออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าร่วมวิจัยและเพื่อความเป็นส่วนตัวในการเข้าร่วมการวิจัย โดยผู้เข้าร่วมวิจัยสามารถใช้อุปกรณ์ส่วนตัวที่สะดวกในการเข้าร่วมการวิจัยผ่านระบบออนไลน์ได้ทุกที่และผลของข้อมูลทั้งหมดจะเก็บเป็นความลับที่สามารถเข้าได้เฉพาะผู้วิจัยเท่านั้นซึ่งในระบบออนไลน์จะสามารถเข้าดูข้อมูลผ่านUSERNAMEและPASSWORD ของผู้วิจัยเท่านั้นเมื่อดำเนินการศึกษาวิจัยเสร็จสิ้นแล้วข้อมูลทั้งหมดจะถูกทำลายเพื่อป้องกันการรั่วไหลและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)

การวิเคราะห์ข้อมูลนั้นทำ ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป (SPSS) สถิติที่ใช้มี ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่ามัธยฐานและ ค่า Inter-quartile range เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ละคู่ โดยใช้ Chi-square test, Binary Logistic Regression และ Pearson's correlation coefficient



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่องความสุขในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์หลักในการศึกษาความสุขในการทำงานและเพื่อศึกษาปัจจัยมีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลในรูปแบบออนไลน์ ประกอบด้วย แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร และแบบสอบถามความความสุขในการทำงาน โดยเก็บข้อมูลระหว่าง 20 สิงหาคม ถึง 30 กันยายน 2564 มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ทั้งสิ้น 365 คน ซึ่งดำเนินการก่อนจะมีโครงการลดอัตราพนักงานจากผลกระทบการแพร่ระบาดของโรค Covid-19 และไม่มีการเก็บข้อมูล ดังนั้น ผลการวิเคราะห์หลังจากนี้จะวิเคราะห์จากกลุ่มตัวอย่างข้างต้นนี้ทั้งหมด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความสุขในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง

4.1 การวิเคราะห์ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างด้วยสถิติ Chi-square test

4.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่สามารถทำนายความสุขในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างด้วยสถิติ Binary Logistic Regression

4.3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและมีความสุขในการทำงานแต่ละด้านด้วยสถิติ Pearson's correlation coefficient

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปกลุ่มตัวอย่าง (N=365)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ (N=365)		
ชาย	229	62.9
หญิง	136	37.1
อายุ (ปี)		
$\bar{x} = 34.40$, $SD = 5.77$, $Median = 33.00$, $Mode = 31$, $Min = 20$, $Max = 54$		
ช่วงอายุ (ปี)		
23 – 31 ปี	138	37.8
32 – 43 ปี	192	52.6
44 ปีขึ้นไป	35	9.6
การศึกษาสูงสุด (N=363)		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	–	–
ปริญญาตรี	268	73.8
ปริญญาโท	93	25.6
ปริญญาเอก	2	0.6
สถานภาพสมรส		
โสด	262	71.8
สมรส	103	28.2
หย่าร้าง	–	–
แยกกันอยู่	–	–
อื่น ๆ	–	–
จำนวนบุตร		
ไม่มีบุตร	293	80.3
มีบุตร (คน)		

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีบุตรเพียง 1 คน	72	19.7
ความเพียงพอของรายได้		
เพียงพอ และเหลือเก็บ	123	33.7
เพียงพอ แต่ไม่เหลือเก็บ	76	20.8
ไม่เพียงพอ แต่ไม่มีหนี้สิน	48	13.2
ไม่เพียงพอ และมีหนี้สิน	118	32.3

ด้านปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 62.9 เป็นเพศชาย รองลงมาร้อยละ 37.1 เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ยประมาณ 34.4 ปี หรือโดยส่วนใหญ่มีอายุ 31 ปี (Mode) อายุน้อยที่สุดที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการมีอายุ 23 ปี และอายุมากที่สุดที่ปฏิบัติการอยู่คือ 54 ปี กลุ่มตัวอย่างกว่าร้อยละ 73.8 มีการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี โดยในการศึกษานี้ไม่พบผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 71.8 มีสถานะโสด และร้อยละ 19.7 มีบุตร ซึ่งทั้งหมดที่ระบุว่าตนมีบุตรมีบุตรเพียงคนเดียวเท่านั้น ด้านความเพียงพอของรายได้ ร้อยละ 33.7 มีรายได้เพียงพอและเหลือเก็บ รองลงมาระบุว่ารายได้ของตนไม่เพียงพออีกทั้งยังมีหนี้สิน คิดเป็นร้อยละ 32.3

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

จากการใช้แบบสอบถามเพื่อสอบถามความผูกพันต่อองค์กรจำนวน 11 ข้อ ซึ่งแต่ละข้อแบ่งการประเมินออกเป็น 5 ระดับ คือ จริงที่สุด (5) จริง (4) ไม่แน่ใจ (3) ไม่จริง (2) และ ไม่จริงที่สุด (1) ด้านการแปลผลคะแนนจัดกลุ่มออกเป็น 5 ระดับ เช่น คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00–1.80 คือผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับน้อยที่สุด คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81–

2.60 คือผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับน้อย คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61–3.40 คือผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41–4.20 คือผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก และคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21–5.00 คือผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด และจากการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยพบผลดังนี้

คะแนนรวมจากแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร มีช่วงคะแนนตั้งแต่ 11 – 55 คะแนน ทำให้คะแนนเฉลี่ยรวมของความผูกพันต่อองค์กรมีค่าเท่ากับ 37.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 4.78 ค่ากลาง คือ 38 ค่าฐานนิยม คือ 36 ค่าต่ำสุด คือ 16 และค่าสูงสุด คือ 50 (ดูภาพที่ 1)

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความผูกพันต่อองค์กร คะแนนต่ำสุด และคะแนนสูงสุดของข้อความความผูกพันต่อองค์กร (N=365)

ข้อ	คำถาม	\bar{X}	SD	ระดับ	Min	Max
1.	ท่านรู้สึกภูมิใจที่เป็นบุคลากรขององค์กรแห่งนี้	3.96	0.70	มาก	1	5
2.	ท่านยินดีที่จะใช้เวลาส่วนตัวทำงานให้องค์กร แม้ว่าจะไม่ได้รับผลตอบแทน	3.63	0.63	มาก	1	5
3.	ถึงแม้ว่าองค์กรอื่นเสนอรายได้มากกว่าที่ได้รับใน ขณะนี้ ท่านก็ไม่สนใจที่จะเปลี่ยนไปทำงาน องค์กรนั้น	3.57	0.59	มาก	1	5
4.	ท่านคิดว่ามีความสุขในการที่จะทำงานองค์กรนี้ ต่อไป	3.72	0.60	มาก	1	5
5.	ท่านคิดว่าท่านจะทำงานกับองค์กรนี้ตลอดไป จนกระทั่งเกษียณอายุ	3.37	0.86	ปานกลาง	1	5
6.	ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถ เพื่อให้ องค์กรบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย	2.63	0.80	ปานกลาง	1	5

ข้อ	คำถาม	\bar{x}	SD	ระดับ	Min	Max
7.	ท่านเต็มใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร	3.52	0.86	มาก	1	5
8.	ท่านมักพูดถึงองค์กรแห่งนี้ให้บุคคลอื่นฟังเสมอว่าเป็นองค์กรที่น่าทำงานด้วย	4.18	0.70	มาก	1	5
9.	ท่านยอมรับและยินดีปฏิบัติตามแผนนโยบายขององค์กร	2.55	1.05	น้อย	1	5
10.	ท่านทุ่มเทให้กับการทำงาน ไม่เพียงเพื่อตัวท่านเองแต่เพื่อความก้าวหน้าขององค์กร	3.45	0.99	มาก	1	5
11.	การทำงานที่องค์กรนี้ มีส่วนสร้างแรงบันดาลใจให้ท่านสร้างผลงานที่ตีออกมา	3.05	0.92	ปานกลาง	1	5
ความผูกพันโดยรวม		3.41	0.43			

ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ไม่พบความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากที่สุด ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด โดยส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากและระดับปานกลาง สำหรับข้อคำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรที่กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดและอยู่ในระดับมาก คือข้อที่ 8. ท่านมักพูดถึงองค์กรแห่งนี้ให้บุคคลอื่นฟังเสมอว่าเป็นองค์กรที่น่าทำงานด้วย มีคะแนนเฉลี่ยสูงถึง 4.18 รองลงมาคือ คำถามข้อที่ 1. ท่านรู้สึกภูมิใจที่เป็นบุคลากรขององค์กรแห่งนี้ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 โดยข้อคำถามที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดและอยู่ในระดับน้อย คือ ข้อที่ 9 ท่านยอมรับและยินดีปฏิบัติตามแผนนโยบายขององค์กร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.55

ตารางที่ 3 แสดงการจัดระดับความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง (N=365)

ระดับความผูกพันต่อองค์กร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด (4.21–5.00)	14	3.8
ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก (3.41–4.20)	177	48.5
ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง (2.61–3.40)	167	45.8
ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับน้อย (1.81–2.60)	6	1.6
ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับน้อยที่สุด (1.00–1.80)	1	0.3

ค่าเฉลี่ยภาพรวม คือ 3.42, SD คือ 0.43, ค่ากลาง (Median) คือ 3.45, ค่าฐานนิยม (Mode) คือ 3.27, ค่าเฉลี่ยต่ำสุด (Min) คือ 1.45, และค่าเฉลี่ยสูงสุด (Max) คือ 4.55

โดยภาพรวมพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากร้อยละ 48.5 และรองลงมาร้อยละ 45.8 มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับกลุ่มที่มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับน้อยถึงน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 1.9 และกลุ่มผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด ปรากฏร้อยละ 3.8

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

จากการใช้แบบสอบถามเพื่อสอบถามความพึงพอใจในการทำงานจำนวน 23 ข้อ โดยแต่ละข้อแบ่งการประเมินออกเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด (5) พึงพอใจมาก (4) พึงพอใจปานกลาง (3) พึงพอใจน้อย (2) และพึงพอใจน้อยที่สุด (1) ด้านการแปลผลคะแนนจัดกลุ่มออกเป็น 5 ระดับ เช่น คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.51–5.00 คือผู้ที่มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์สูงมากที่สุด และ 1.00–1.50 คือผู้ที่มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ต่ำมาก

ผู้วิจัยจัดกลุ่มข้อมูลของข้อความให้สอดคล้องกับการแบ่งความสุขในการทำงานออกเป็น 11 ด้าน โดยแต่ละด้านมาจากข้อความทั้งหมด 2 ข้อ ส่วนข้อสุดท้าย คือข้อที่ 23. หรือด้านที่ 12 เป็นการสอบถามเพื่อประเมินภาพรวมของความสุขในการทำงาน และจากการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยพบผลดังนี้

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความสุขในการทำงาน คะแนนต่ำสุด และคะแนนสูงสุดของข้อความความผูกพันต่อองค์กร (N=365)

ค่าเฉลี่ยความสุขในการทำงานในแต่ละด้าน	\bar{X}	SD	ระดับ	Min	Max
1. ด้านความสำเร็จของงาน (Achievement)	3.78	0.47	สูงมาก	2.00	5.00
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)	3.63	0.44	สูงมาก	2.00	4.50
3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The work itself)	2.98	0.55	ปานกลาง	1.50	5.00
4. ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility)	3.83	0.59	สูงมาก	2.00	5.00
5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Possibility growth)	2.52	0.71	ปานกลาง	1.00	4.50
6. ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ (Salary)	2.98	0.85	ปานกลาง	1.00	5.00
7. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal relationship superiors)	3.23	0.52	ปานกลาง	1.50	4.50
8. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relationship subordinate)	3.03	0.61	ปานกลาง	1.50	4.50
9. ด้านนโยบาย และการบริหาร (Company policy and administration)	2.53	0.59	ปานกลาง	1.00	4.00
10. ด้านสภาพการทำงาน (Working conditions)	3.45	0.59	ปานกลาง	1.50	4.50
11. ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job security)	2.92	0.644	ปานกลาง	1.00	4.50
12. ด้านความสุขในการทำงานโดยรวม	3.50	0.88	ปานกลาง	1.00	5.00

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานในแต่ละด้าน	\bar{X}	SD	ระดับ	Min	Max
---	-----------	----	-------	-----	-----

จากตารางที่ 4 ผู้วิจัยนำค่าเฉลี่ยแต่ละด้านให้อยู่ใน 5 ระดับ ตามเกณฑ์ของแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานแต่ละด้าน โดยจะมีช่วงคะแนนตั้งแต่ 1 – 5 คะแนน สำหรับความพึงพอใจในการทำงานด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 จัดอยู่ในระดับสูงมาก รองลงมาคือด้านความสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 จัดอยู่ในระดับสูงมากเช่นเดียวกัน โดยความพึงพอใจในการทำงานในด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (2.52) และด้านนโยบายและการบริหาร (2.53) ซึ่งจัดอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 5 แสดงการจัดระดับความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง (N=365)

ระดับความพึงพอใจในการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์สูงมากที่สุด (4.51–5.00)	–	–
ความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์สูงมาก (3.51–4.50)	43	11.8
ความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง (2.51–3.50)	313	85.8
ความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ต่ำ (1.51–2.50)	9	2.5
ความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ต่ำมาก (1.00–1.50)	–	–

ค่าเฉลี่ย คือ 3.20, SD คือ 0.29, ค่ากลาง (Median) คือ 3.21, ค่าฐานนิยม (Mode) คือ 3.33, ค่าเฉลี่ยต่ำสุด (Min) คือ 2.25, และค่าเฉลี่ยสูงสุด (Max) คือ 4.04

โดยภาพรวมพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เกือบทั้งหมดมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 85.8 และมีเพียงร้อยละ 2.5 ที่มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ต่ำ โดยการเก็บข้อมูลครั้งนี้ไม่พบกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์สูงมากที่สุด และต่ำมากที่สุด

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

4.1 การวิเคราะห์ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ความพอใจในการทำงาน

เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาในการศึกษาว่าปัจจัยใดที่ส่งผลต่อความพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์รายคู่ด้วยสถิติ Chi-square test โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มที่มีความพอใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง มีจำนวน 322 คน ประกอบด้วยผู้อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง 313 คนและรวมถึงผู้ที่อยู่ในเกณฑ์ต่ำจำนวน 9 คน รวมอยู่กับกลุ่มที่มีความพอใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง และกลุ่มที่มีความพอใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์สูง มีจำนวน 43 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบผลดังนี้

ตารางที่ 6 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรกับความพอใจในการทำงาน (N=365)

ปัจจัยที่ศึกษา	ความพอใจในการทำงาน				X ²	p-value
	ระดับปานกลาง		ระดับสูง			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
เพศ (N=364)					–	0.986
ชาย	202	88.2	27	11.8		
หญิง	119	88.1	16	11.9		
ช่วงอายุ (ปี)					0.741	0.690
23–31	123	89.1	15	10.9		
32–43	167	87.0	25	13.0		

ปัจจัยที่ศึกษา	ความสุขในการทำงาน				X ²	p-value
	ระดับปานกลาง (N=322)		ระดับสูง (N=43)			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
44 ปีขึ้นไป	32	91.4	3	8.6		
ระดับการศึกษาสูงสุด (N=363)					1.247	0.264
ปริญญาตรี	234	87.3	34	12.7		
สูงกว่าปริญญาตรี	87	91.6	8	8.4		
สถานภาพสมรส					3.431	0.064
โสด	226	86.3	36	13.7		
แต่งงาน	96	93.2	7	6.8		
การมีบุตร					2.019	0.155
ไม่มีลูก	255	87.0	38	13.0		
มีลูก	67	93.1	5	6.9		
ความเพียงพอของรายได้					2.725	0.436
เพียงพอ และเหลือเก็บ	105	85.4	18	14.6		
เพียงพอ ไม่เหลือเก็บ	70	92.1	6	7.9		
ไม่เพียงพอ แต่ไม่มีหนี้สิน	41	85.4	7	14.6		
ไม่เพียงพอ และมีหนี้สิน	106	89.8	12	10.2		
ระดับความผูกพันต่อองค์กร					9.815	0.007**
ระดับน้อย (น้อยมากถึง น้อยที่สุด)	7	100	0	0.0		
ระดับปานกลาง	156	93.4	11	6.6		
ระดับมาก (มากถึงมาก ที่สุด)	159	83.2	32	16.8		

จากการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่ามีเพียงปัจจัยเดียวที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือระดับความผูกพันต่อองค์กร ($P=0.007$) โดยไม่พบว่ามีผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับน้อยอยู่ในกลุ่มของผู้ที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูงมาก ด้านปัจจัยส่วนบุคคลทั้งหมด ได้แก่ เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส การมีบุตร และความเพียงพอของรายได้ ไม่พบนัยสำคัญที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้

4.2 การวิเคราะห์ตัวแปรทำนายความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้วยสถิติ Chi-square test พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์ว่าปัจจัยดังกล่าวนี้สามารถทำนายความพึงพอใจในการทำงานด้วยการวิเคราะห์ Binary Logistic Regression โดยให้กลุ่มที่มีความผูกพันต่อองค์กรที่อยู่ในเกณฑ์ปานกลางถึงน้อยที่สุดเป็นกลุ่มอ้างอิง

ตารางที่ 7 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยทำนายความพึงพอใจในการทำงานด้วยการวิเคราะห์ Binary Logistic Regression

ปัจจัยที่ศึกษา	B	S.E.(B)	P-value	Adjusted	95% CI	
				OR	Lower	Upper
ความผูกพันต่อองค์กร						
(กลุ่มอ้างอิง คือผูกพันต่อองค์กรระดับปานกลางถึงน้อยที่สุด)						
ผูกพันต่อองค์กรระดับมากถึงมากที่สุด	1.093	0.367	0.003**	2.982	1.453	6.121
Constant	-2.696	0.312	<0.001**	0.067	-	-

** $P<0.01$

ผลจากการวิเคราะห์ถดถอยด้วยสถิติ Logistic Regression ยังคงพบนัยสำคัญทางสถิติจากปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ($P=0.003$) ที่สามารถทำนายความพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างได้ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากถึงมากที่สุดสามารถทำนายการมีความพอใจในการทำงานในระดับสูงมาก เมื่อเทียบกับพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรระดับปานกลางถึงน้อยที่สุด อาจกล่าวได้ว่าพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีความผูกพันต่อองค์กรระดับมากถึงมากที่สุดจะมีความพอใจในการทำงานที่สูงไปด้วย ซึ่งมากกว่ากลุ่มที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลางถึงน้อยที่สุดเกือบ 3 เท่า ($B=1.093$, $P=0.003$, $95\%CI = 1.453 - 6.121$)

4.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรและคะแนนเฉลี่ยของความพอใจในการทำงานแต่ละด้านด้วยสถิติ Pearson Correlation Coefficient

เนื่องจากการวิเคราะห์ข้างต้นพบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์เพิ่มเติม ด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรและคะแนนเฉลี่ยความพอใจในการทำงานแต่ละด้าน ด้วยสถิติ Pearson Correlation Coefficient โดยจัดกลุ่มการหาค่าสหสัมพันธ์ออกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย

- 1) ค่าสหสัมพันธ์จากกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด 365 คน
- 2) ค่าสหสัมพันธ์จากกลุ่มตัวอย่างที่มีความพอใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์สูง มีจำนวน 43 คน
- 3) ค่าสหสัมพันธ์จากกลุ่มตัวอย่างที่มีความพอใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง มีจำนวน 322 คน

ตารางที่ 8 แสดงสหสัมพันธ์คะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรและคะแนนเฉลี่ยของความพอใจในการทำงานแต่ละด้านของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ($N=365$)

คะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร	<i>r</i>	P-value
1. คะแนนเฉลี่ยด้านความสำเร็จของงาน	-0.002	0.971
2. คะแนนเฉลี่ยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.370	<0.001**
3. คะแนนเฉลี่ยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	0.367	<0.001**
4. คะแนนเฉลี่ยด้านความรับผิดชอบ	-0.061	0.246
5. คะแนนเฉลี่ยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	-0.060	0.255
6. คะแนนเฉลี่ยด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล	0.266	<0.001**
7. คะแนนเฉลี่ยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.291	<0.001**
8. คะแนนเฉลี่ยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.112	0.033*
9. คะแนนเฉลี่ยด้านนโยบายและการบริหาร	0.184	<0.001**
10. คะแนนเฉลี่ยด้านสภาพการทำงาน	0.170	0.001**
11. คะแนนเฉลี่ยด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน	0.081	0.122
12. คะแนนเฉลี่ยด้านความพอใจในการทำงานโดยรวม	0.348	<0.001**

**P<0.01, *P<0.05

ในภาพรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรสัมพันธ์กับความพอใจในการทำงานด้านต่าง ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จำนวน 8 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (P<0.001) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (P<0.001) ด้านการเงินและผลประโยชน์เกื้อกูล (P<0.001) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (P<0.001) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (P=0.033) ด้านนโยบายและการบริหาร (P<0.001) ด้านสภาพการทำงาน (P=0.001) และด้านความพอใจในการทำงานโดยรวม

ตารางที่ 9 แสดงสหสัมพันธ์คะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรและคะแนนเฉลี่ยของความสุขในการทำงานแต่ละด้านของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่มีความสุขในการทำงานอยู่ในเกณฑ์สูง (N=43)

คะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร	<i>r</i>	P-value
1. คะแนนเฉลี่ยด้านความสำเร็จของงาน	0.126	0.419
2. คะแนนเฉลี่ยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.251	0.105
3. คะแนนเฉลี่ยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	0.443	0.003**
4. คะแนนเฉลี่ยด้านความรับผิดชอบ	-0.332	0.029*
5. คะแนนเฉลี่ยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	-0.143	0.359
6. คะแนนเฉลี่ยด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล	0.153	0.327
7. คะแนนเฉลี่ยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.214	0.168
8. คะแนนเฉลี่ยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	-0.028	0.861
9. คะแนนเฉลี่ยด้านนโยบายและการบริหาร	0.020	0.899
10. คะแนนเฉลี่ยด้านสภาพการทำงาน	0.178	0.253
11. คะแนนเฉลี่ยด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน	-0.043	0.786
12. คะแนนเฉลี่ยด้านความสุขในการทำงานโดยรวม	0.470	0.001**

**P<0.01, *P<0.05

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีความสุขในการทำงานอยู่ในเกณฑ์สูง จำนวน 43 คนนั้น พบว่าคะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรมีสหสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความสุขในการทำงานทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (P=0.003) ด้านความรับผิดชอบ (P=0.029) และด้านความสุขในการทำงานโดยรวม (P=0.001)

ตารางที่ 10 แสดงสหสัมพันธ์คะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรและคะแนนเฉลี่ยของความสุขในการทำงานแต่ละด้านของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่มีความสุขในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง (N=322)

คะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร	<i>r</i>	P-value
1. คะแนนเฉลี่ยด้านความสำเร็จของงาน	-0.049	0.383
2. คะแนนเฉลี่ยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.381	<0.001**
3. คะแนนเฉลี่ยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	0.332	<0.001**
4. คะแนนเฉลี่ยด้านความรับผิดชอบ	-0.073	0.193
5. คะแนนเฉลี่ยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	-0.95	0.090
6. คะแนนเฉลี่ยด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล	0.227	<0.001**
7. คะแนนเฉลี่ยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.253	<0.001**
8. คะแนนเฉลี่ยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.071	0.201
9. คะแนนเฉลี่ยด้านนโยบายและการบริหาร	0.142	0.011*
10. คะแนนเฉลี่ยด้านสภาพการทำงาน	0.123	0.027*
11. คะแนนเฉลี่ยด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน	0.033	0.555
12. คะแนนเฉลี่ยด้านความสุขในการทำงานโดยรวม	0.296	<0.001**

**P<0.01, *P<0.05

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีความสุขในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง จำนวน 322 คน พบว่าคะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรมีสหสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความสุขในการทำงานทั้งหมด 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (P<0.001) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (P<0.001) ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล (P<0.001) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (P<0.001) ด้านนโยบายและการบริหาร (P=0.011) ด้านสภาพการทำงาน (P=0.027) และด้านความสุขในการทำงานโดยรวม (P<0.001)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross-Sectional Descriptive Study) กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) 365 คน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสุขในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ร้อยละ 85.8 มีความสุขใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และมีเพียงร้อยละ 2.5 ที่มีความสุขใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ต่ำ และมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากร้อยละ 48.5 และรองลงมาร้อยละ 45.8 มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับกลุ่มที่มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับน้อยถึงน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 1.9 และกลุ่มผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด ปรากฏร้อยละ 3.8 พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีความสุขใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง จำนวน 322 คน พบว่าคะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรมีสหสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความสุขใจในการทำงานทั้งหมด 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($P < 0.001$) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ($P < 0.001$) ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ($P < 0.001$) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($P < 0.001$) ด้านนโยบายและการบริหาร ($P = 0.011$) ด้านสภาพการทำงาน ($P = 0.027$) และด้านความสุขใจในการทำงานโดยรวม ($P < 0.001$) และพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีความสุขใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์สูง จำนวน 43 คนนั้น พบว่าคะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรมีสหสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความสุขใจในการทำงานทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ($P = 0.003$) ด้านความรับผิดชอบ ($P = 0.029$) และด้านความสุขใจในการทำงานโดยรวม ($P = 0.001$)

อภิปรายผลการวิจัย

พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีความสุขในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ปานกลางถึงต่ำ เมื่อนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปเปรียบเทียบกับการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่นงานวิจัยของนักรบ รังวงศ์ และคณะ ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ตำแหน่งหัวหน้างาน จำนวน 195 คน และตำแหน่งพนักงานจำนวน 113 คน ในปัจจัยของความพึงพอใจ 14 ด้าน พบว่า พนักงานฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้นมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับปัจจัยที่พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านสถานะของอาชีพ ส่วนด้านอื่นๆ ได้แก่ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านเงินเดือน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพในการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในงาน และด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา พบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เช่นเดียวกันนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญชนก อินทะพงษ์ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการได้รับสวัสดิการของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แบบกรณีศึกษาจากกลุ่มพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ อาคารสำนักงานใหญ่ ถนนวิภาวดีรังสิต สายทรัพยากรบุคคลและบริหาร ทั่วไปจำนวน 230 คน พบว่าความพึงพอใจในการได้รับสวัสดิการในภาพรวมและในทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งได้แก่ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล ด้านบัตรโดยสารพนักงาน ด้านเงินช่วยเหลือบุตร ด้านการกู้เงินเพื่อการสงเคราะห์และด้านสันตนาการ

ในภาพรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานด้านต่าง ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จำนวน 8 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($P < 0.001$) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ($P < 0.001$) ด้านการเงินและผลประโยชน์เกี่ยวกับ ($P < 0.001$) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($P < 0.001$) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($P = 0.033$) ด้านนโยบายและการบริหาร ($P < 0.001$) ด้านสภาพการทำงาน ($P = 0.001$) และด้านความสุขในการทำงานโดยรวม

เมื่อเทียบกับพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรระดับปานกลางถึงน้อยที่สุด อาจกล่าวได้ว่าพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีความผูกพันต่อองค์กรระดับมากถึงมากที่สุดจะมีความสุขในการทำงานที่สูงไปด้วยอีกทั้งยังสอดคล้องกับการวิจัยของนักรบ รังวงศ์ และคณะ ที่พบว่าความสำเร็จของงาน และสถานะของ

อาชีพเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในระดับสูงสุด และยิ่งสอดคล้องกับผล การศึกษาของนพดล กรรณิกา เรื่องการประเมินความสุขของคนทำงาน แบบกรณีศึกษา ประชากรอายุ 18-60 ปี ที่ทำงานในสถานประกอบการและองค์กรธุรกิจ ในเขต กรุงเทพมหานคร รวมทั้งการศึกษาวิจัยของกฤษฎิ์ ธีรารักษ์ ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในงาน กับความผูกพันกับองค์กรในพนักงานต้อนรับ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) แบบกรณีศึกษา พบว่าพนักงานต้อนรับมีความผูกพันเนื่องจากบรรทัดฐานทาง สังคม (Normative commitment) สูงที่สุดเมื่อเทียบกับความผูกพันกับองค์กรด้านจิตใจ (Affective Commitment) และความผูกพันด้านการคงอยู่หรือความผูกพันต่อเนื่อง (Continuance commitment) ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานต้อนรับมีความพึง พอใจในงาน และความผูกพันกับองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีผลต่อ ความพึงพอใจในการทำงานสูงสุดสามอันดับ ได้แก่ รายได้ การถูกปฏิบัติอย่างเป็นกลาง และ การได้เลื่อนตำแหน่ง

ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากในปัจจุบันการแข่งขันกันทางธุรกิจการบินมีการแข่งขันที่อยู่ในระดับที่สูง มาก ความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร จึงเป็นนวัตกรรมที่มีความจำเป็นใน การต่อความสามารถในการทำงาน โดยเฉพาะหากองค์กรนั้นเน้นเรื่องบริการ การ สร้างสรรค์ความสุขให้กับบุคลากรจึงเป็นนวัตกรรมที่ดีที่สุดเพื่อให้ผลของการทำงานออกมา เป็นที่พึงพอใจ ซึ่งจากศึกษาครั้งนี้พบว่าความสุขในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการ ทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) โดยรวมมี ความสุขในการทำงาน ดังนั้นจากผลการวิจัยเชื่อว่าหากสามารถจัดบริการด้านผูกพันต่อ องค์กรต่างๆให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับบุคลากร จะทำให้บุคลากรส่วนใหญ่เกิดความพึงพอใจ และมีความสุขในการทำงาน

เชื่อได้ว่าหากพนักงานมีความสุขในการทำงานแล้วนั้น จะส่งผลให้สามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และเกิดผลดีต่อภาพรวมขององค์กรต่อไป ผลวิจัยนี้ อาจเป็นแนวทางให้กับผู้เกี่ยวข้องและองค์กร ได้พัฒนาแนวทาง องค์ความรู้ต่างๆ รวมทั้ง แนวคิดอันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

1. รูปแบบวิจัย

ผลที่ได้จากการศึกษาค้างนี้เป็นเพียงการศึกษาวิจัยในกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) เพียงกลุ่มเดียว ในการวิจัยค้างต่อไปควรขยายการศึกษากับกลุ่มอื่นๆ เช่น พนักงานในระดับอื่นๆ เป็นต้น

2. วิธีการและช่วงเวลาในการเก็บข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลอาจใช้วิธีการอื่นๆเพิ่มเติม เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลไปขยายผลได้ครอบคลุมและชัดเจนมากยิ่งขึ้น

สรุป

พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ร้อยละ 85.8 มีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และมีเพียงร้อยละ 2.5 ที่มีความสุขในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ต่ำ และมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาร้อยละ 48.5 และรองลงมาร้อยละ 45.8 มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับกลุ่มที่มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับน้อยถึงน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 1.9 และกลุ่มผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด ปรากฏร้อยละ 3.8 พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีความสุขในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง จำนวน 322 คน พบว่าคะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรมีสหสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความสุขในการทำงานทั้งหมด 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($P < 0.001$) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ($P < 0.001$) ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ($P < 0.001$) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($P < 0.001$) ด้านนโยบายและการบริหาร ($P = 0.011$) ด้านสภาพการทำงาน ($P = 0.027$) และด้านความสุขในการทำงานโดยรวม ($P < 0.001$) และพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีความสุขในการทำงานอยู่ในเกณฑ์สูง จำนวน 43 คนนั้น พบว่าคะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรมีสหสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความสุขในการทำงานทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ($P = 0.003$) ด้านความรับผิดชอบ ($P = 0.029$) และด้านความสุขในการทำงานโดยรวม ($P = 0.001$)

บรรณานุกรม

1. Bor R, Hubbard T. Aviation Mental Health: psychological implications for air transportation. England: Ashgate Publishing Limited; 2006 29 october 2013. 353 p.
2. ปวีดา โพธิ์ทอง, สุพัตรา พุ่มพวง, และสุนทรี ชะชาตย์. ความเครียด การปรับตัวและความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุพรรณบุรี: วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า; 2554.
3. James L. Heskett, Thomas O. Jones, Gary W. Loveman, W. Earl Sasser J,Schlesinger aLA. Putting the Service-Profit Chain to Work. Harvard Business Review.2008:118-28.
- 4.ข้อมูลบริษัท . Available from: :
<https://www.bangkokair.com/about-bangkokairways>
5. Ratchabandittayasathan, ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542: นานมีบุ๊คส์; 2003.
6. Ratchabandittayasathan, ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2546
7. สำนักงานพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. ความอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกันในสังคมไทย: ปีแรกของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ; 2552.
- 8.วณิ ปิ่นประทีป และสุรณี พิพัฒน์โรจนกมล, การให้ความหมายและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความอยู่ดีมีสุขของครอบครัวไทยในกรุงเทพมหานคร;2548
9. ศิริบุรณ์ สายโกสุม. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง;2548
10. อรุณี กรศรีทิพา, ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขของผู้บริหารโรงเรียนกับ ประสิทธิภาพของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี;2549.
11. Layard R., Layard, Richard. 2007. ความสุข : หลากหลายข้อค้นพบของศาสตร์ใหม่แห่งความสุข.แปลจาก Happiness : Lessons from a New Science. โดย รีกดี โชติจินดา และเจริญเกียรติธนสุข. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์จิตตปัญญาศึกษา และสำนักพิมพ์สวนเงินมีมา 2007
12. จรรยา ดาสา.ความสุขในที่ทำงาน.(2556).
13. อีสริย์ ทองคำ. แนวทางการสร้างองค์กรแห่งความสุข เทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี.(2554).
14. กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. ดัชนีวัดความสุข (2552)
15. อภิชัย มงคล. รายงานการวิจัย การพัฒนาและทดสอบดัชนีชี้วัดสุขภาพจิตคนไทย.2552

16. สำนักงานพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. ความอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกันในสังคมไทย:ปีแรกของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 10. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ; 2552.
17. Diener E. Subjective well-being: The science of happiness, and a proposal formational index. American Psychologist. 2000:55.
18. Diener E. New findings and future directions for subjective well-being research American Psychologist. 2012.
19. Diener E, Fujita F, Tay L aB-DR. Purpose, mood and pleasure in predictionsatisfaction judgements. Social Indicators Research. 2012.
20. เดล คาร์เนกี. วิธีการให้สนุกและสร้างสุขในชีวิต. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เดอะบอสส์; 2539.
21. ขวัญชนก อินทะพงษ์. ความสัมพันธ์ระหว่างกำลังขวัญในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการได้รับสวัสดิการของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) : กรณีศึกษาสายทรัพยากรบุคคลและบริหารทั่วไป: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์; 2552.
22. นักรบ รักวงศ์, และคณะ. ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้นบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน): มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์; 2551.
23. Kris Theerarak. The relationship between job satisfaction and organizational commitment : a case study of flight attendants in Thai Airways International. Bangkok: Mahidol University 2011.
24. วิณา อ่อนหวาน. ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน บริษัท ช.การช่าง จำกัด (มหาชน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ; 2548.
25. น้ำเพชร อยู่สกุล. ความเป็นเลิศในการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน): สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์; 2553.
26. นพดล วรรณิการ์. ประเมินความสุขของคนทำงาน : กรณีศึกษาประชาชนอายุ 18-60 ปี ที่ทำงานในสถาน ประกอบการและองค์กรธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานคร
27. Yamane T. Statistics: an introductory analysis: Harper & Row; 1973.
28. ชูศรี พิศลยบุตร, และคณะ. ความสุขใจในการทงานของบุคลากรศิริราช: คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล; 2546.
29. Herzberg F, Mausner B, Snyderman BB. Wie the Motivation to Work: John Wiley & Sons Canada, Limited; 1972
30. Herzberg F. One More Time: How Do You Motivate Employees: Harvard Business School Publishing India Pvt. Limited; 2008.
31. มุทิตา คงกระพันธ์. การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การสนับสนุนจากองค์กร ผ่านความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่: มหาวิทยาลัย ศิลปากร; 2554.



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บรรณานุกรม



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	Akarawat Metheeverayothin Wutthiwong
วัน เดือน ปี เกิด	25 AUG 1991
สถานที่เกิด	Bangkok
วุฒิการศึกษา	B.B.A. Aviation Management
ที่อยู่ปัจจุบัน	999/278 Burasiri wongwean - onnut Kanchanaphisek Rd. Rachatewa Bangphli Samutprakarn 10540
ผลงานตีพิมพ์	MW.Akarawat@gmail.com



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY