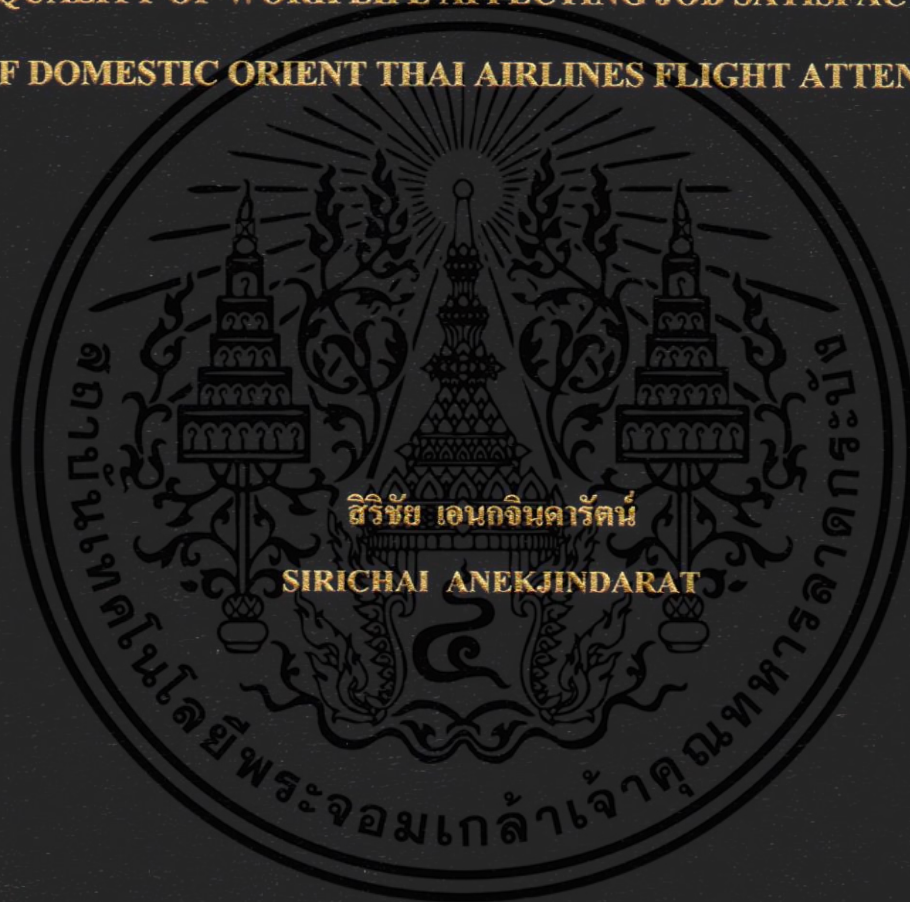


คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน
ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทย ภายในประเทศ

QUALITY OF WORK LIFE AFFECTING JOB SATISFACTION
OF DOMESTIC ORIENT THAI AIRLINES FLIGHT ATTENDANT



สิริชัย เอนกจินดารัตน์

SIRICHAI ANEKJINDARAT

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคณะหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

คณะกรรมการบริหารและจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2559

KMITL-2016-FAM-M-017-001

คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน
ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทย ภายในประเทศ

QUALITY OF WORK LIFE AFFECTING JOB SATISFACTION
OF DOMESTIC ORIENT THAI AIRLINES FLIGHT ATTENDANT



สิริชัย เอนกจินดารัตน์

SIRICHAI ANEKJINDARAT

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

คณะกรรมการบริหารและจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ.2559

KMITL-2016-FAM-M-017-001

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**QUALITY OF WORK LIFE AFFECTING JOB SATISFACTION
OF DOMESTIC ORIENT THAI AIRLINES FLIGHT ATTENDANT**

SIRICHAJ ANEKJINDARAT

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENT FOR
THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM
IN INDUSTRIAL BUSINESS ADMINISTRATION
FACULTY OF ADMINISTRATION AND MANAGEMENT
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

2016

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

KMITL-2016-FAM-M-017-001



COPYRIGHT 2016

FACULTY OF ADMINISTRATION AND MANAGEMENT

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ใดเห็นประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คณะกรรมการบริหารและจัดการ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ใบรับรองวิทยานิพนธ์

หัวข้อวิทยานิพนธ์

คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของ
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบิน โอเรียนท์ไทย
ภายในประเทศ

QUALITY OF WORK LIFE AFFECTING JOB
SATISFACTION OF DOMESTIC ORIENT THAI
AIRLINES FLIGHT ATTENDANT

นักศึกษา

นายสิริชัย เอนกจินดารัตน์

รหัสประจำตัว

55671469

ปริญญา

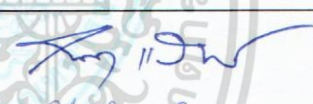
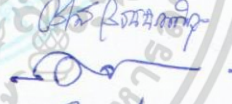

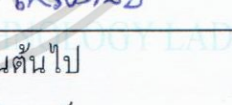
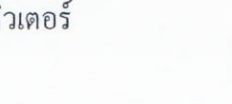
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

บริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ณัฐฉา ไรจน์นิตติกุล

| คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ | | ลายมือชื่อ |
|--------------------------|---------------|--|
| รศ.ดร.วรรณารถ | แสงมณี |  |
| ผศ.ดร.ณัฐฉา | ไรจน์นิตติกุล |  |
| อ.ดร.อภิวรรณรัตน์ | กรมเมือง |  |
| อ.ดร.ชานินทร์ | ศรีสุวรรณนภา |  |
| ดร.เกรียงไกรยศ | พันธุ์ไทย |  |

วัน / เดือน / ปี ที่สอบ 22 มีนาคม 2559 เวลา 14.00 น. เป็นต้นไป

สถานที่สอบ ณ ห้องประชุม AMC อาคารสำนักบริการคอมพิวเตอร์

คณะรับรองแล้ว



(รองศาสตราจารย์ ดร.อำนาจ แสงโนรี)

คณบดีคณะกรรมการบริหารและจัดการ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อวิทยานิพนธ์

คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน
ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบิน โอเรียนท์ไทย
ภายในประเทศ

นักศึกษา

นายสิริชัย เอนกจินดารัตน์

รหัสประจำตัว

55671469

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

บริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

พ.ศ.

2559

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ โรจนันรุตติกุล

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบิน โอเรียนท์ไทย ภายในประเทศ และ 2) ศึกษาคุณภาพชีวิต ในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบิน โอเรียนท์ไทย ภายในประเทศ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบิน โอเรียนท์ไทย ภายในประเทศ จำนวน 166 คน ที่ได้จากการสุ่มอย่างง่ายและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ แบบ Stepwise ในการทดสอบสมมติฐานผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบิน โอเรียนท์ไทย ภายในประเทศ อยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสัมพันธภาพในองค์กรและความภูมิใจในองค์กร มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบิน โอเรียนท์ไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

| | |
|-----------------------|---|
| Thesis Title | Quality of Work Life Affecting Job Satisfaction of Domestic Orient Thai Airlines Flight Attendant |
| Student | Mr.Sirichai Anekjindarat |
| Student ID. | 55671469 |
| Degree | Master of Business Administration |
| Program | Industrial Business Administration |
| Year | 2016 |
| Thesis Advisor | Assistant Professor Dr.Nuttawut Rojniruttikul |

ABSTRACT

The objectives of the research were 1) to study the level of job satisfaction of domestic Orient Thai Airlines flight attendant and 2) to study the quality of work life affecting job satisfaction of domestic Orient Thai Airlines flight attendant. This research used sample data from 166 flight attendants who were drawn by simple random sampling method. Data were analyzed by using a statistical program. The statistics used in the research were percentage, arithmetic mean, and standard deviation. Stepwise multiple linear regression analysis was used to test the hypothesis. The results found that the level of job satisfaction of flight attendants was at the high level. In addition, the pride in the organization and organizational relationship could affect the job satisfaction of flight attendants at statistical significance level of 0.01.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์โดยได้รับคำแนะนำและคำปรึกษาอย่างดียิ่งจาก ผศ.ดร. ณัฐวุฒิ โรจน์นิรุตติกุล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งให้ความกรุณาให้คำปรึกษาแนะนำตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง

ขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ทุกท่านสำหรับการแนะนำแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในขั้นตอนสุดท้ายทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ได้แก่ ผศ.ดร.เจษฎา นกน้อย ดร.พยัต วุฒิรงค์ และอาจารย์สุรเดช หวังทอง ที่ช่วยกรุณาสละเวลาในการตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย ตลอดจนให้คำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถาม ให้มีความสมบูรณ์อย่างดียิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ครูอาจารย์ผู้ให้การศึกษาและเสียสละทุ่มเททุกสิ่งทุกอย่างรวมถึงให้ความรักและกำลังใจ อันมีค่ายิ่งแก่ผู้วิจัยตลอดมา ขอขอบคุณพี่ๆ และเพื่อนๆ สาขาวิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรมทุกคน ที่ให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำที่ดีเสมอมา ตลอดจนบุคคลที่ผู้วิจัยไม่ได้กล่าวถึง ณ ที่นี้ที่ให้ความช่วยเหลือและให้การสนับสนุน การดำเนินงานต่างๆ จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบิน โอเรียนท์ไทย ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถามในทุกข้อยังสมบูรณ์ รวมถึงให้ข้อเสนอแนะต่างๆ ตลอดระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ธุรการคณะกรรมการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ให้ความช่วยเหลือประสานงานและอำนวยความสะดวก ในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

สุดท้ายนี้คุณประโยชน์อันใดอันเกิดจากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ย่อมเป็นผลมาจากความกรุณาของท่านดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยขอมอบแต่บิดา มารดา ครูอาจารย์และญาติพี่น้องจนถึงผู้มีพระคุณทุกท่าน

สิริชัย เอนกจินดารัตน์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย..... | I |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | II |
| กิตติกรรมประกาศ..... | III |
| สารบัญ | IV |
| สารบัญตาราง | VI |
| สารบัญภาพ | VII |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... | 3 |
| 1.3 สมมติฐานการวิจัย..... | 4 |
| 1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย | 4 |
| 1.5 ขอบเขตของการวิจัย..... | 5 |
| 1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ | 5 |
| บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 8 |
| 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน..... | 8 |
| 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน | 15 |
| 2.3 ข้อมูลทั่วไปของสายการบินภายในประเทศ..... | 34 |
| 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 42 |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย..... | 51 |
| 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... | 51 |
| 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | 52 |
| 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล | 55 |
| 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล..... | 56 |
| 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย | 58 |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|---|------|
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 64 |
| 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม | 64 |
| 4.2 ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบิน โอเรียนท์ไทยภายในประเทศ..... | 67 |
| 4.3 ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบิน โอเรียนท์ไทยภายในประเทศ..... | 80 |
| 4.4 คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบิน โอเรียนท์ไทยภายในประเทศ | 84 |
| บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... | 86 |
| 5.1 สรุปผลการวิจัย | 86 |
| 5.2 อภิปรายผล..... | 87 |
| 5.3 ข้อเสนอแนะ | 89 |
| บรรณานุกรม..... | 90 |
| ภาคผนวก..... | 94 |
| ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย | 95 |
| ประวัติผู้เขียน | 105 |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | หน้า |
|---|------|
| 3.1 รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ..... | 54 |
| 3.2 สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ..... | 57 |
| 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม..... | 64 |
| 4.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบิน โอเรียนท์ไทยภายในประเทศ ด้านรายได้ และประโยชน์ตอบแทน..... | 67 |
| 4.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ..... | 69 |
| 4.4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน..... | 70 |
| 4.5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน..... | 71 |
| 4.6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพในองค์กร..... | 73 |
| 4.7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านธรรมเนียมปฏิบัติในองค์กร..... | 74 |
| 4.8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว..... | 76 |
| 4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในองค์กร..... | 77 |
| 4.10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน..... | 78 |
| 4.11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของความพึงพอใจในงาน..... | 81 |
| 4.12 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณแบบ stepwise ของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบิน โอเรียนท์ไทยภายในประเทศ..... | 85 |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

| ภาพที่ | หน้า |
|---|------|
| 1.1 องค์ประกอบของอุตสาหกรรมการบิน | 1 |
| 1.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... | 4 |
| 2.1 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์..... | 23 |
| 2.2 กระบวนการของแรงจูงใจ | 27 |
| 3.1 สมการถดถอยเชิงเส้น..... | 63 |



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

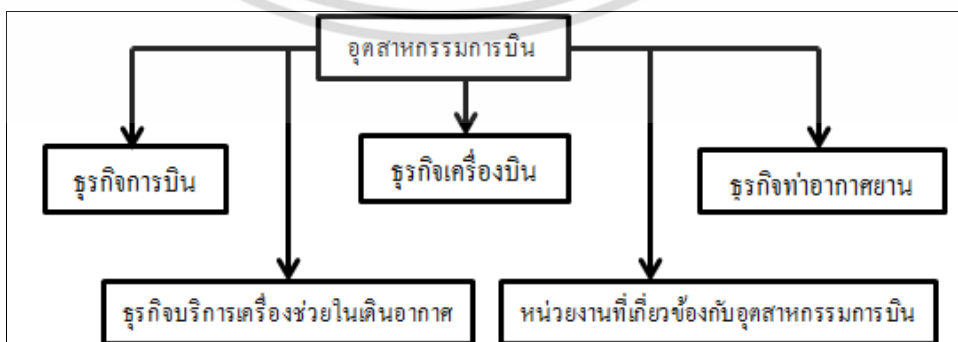
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจการบินหรือสายการบิน หมายถึง บุคคลหรือนิติบุคคลที่ประกอบการบริการขนส่ง โดยเครื่องบินทั้งผู้โดยสารและสินค้า โดยเป็นผู้เลือกเส้นทางบริการแล้วใช้อากาศยานและบริการของท่าอากาศยาน อีกทั้งใช้บริการเครื่องช่วยในการเดินอากาศมาผลิตมาผลิตบริการขนส่งทางอากาศด้วยเครื่องบิน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ธุรกิจการบิน มีความสำคัญต่อการคมนาคมการขนส่งทางอากาศ ให้การเดินทางติดต่อกันได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีความปลอดภัย จึงเป็นที่นิยมในการเดินทางของผู้เดินทางที่ให้ความสำคัญกับเวลา เช่น นักธุรกิจ นักท่องเที่ยว นักศึกษา ที่มีเวลาเดินทางที่จำกัด ที่มีทั้งการบินภายในประเทศและการบินระหว่างประเทศ เพิ่มมากขึ้นตามอุปสงค์-อุปทาน ของธุรกิจการบินที่เจริญเติบโตต่อเนื่อง

ธุรกิจการบินเป็นส่วนประกอบหนึ่งของอุตสาหกรรมการบิน ที่ผลิตบริการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าด้วยเครื่องบินหรือทางอากาศ ประกอบด้วยธุรกิจที่สำคัญอยู่ 5 กลุ่มธุรกิจ คือ

1. ธุรกิจการบิน (Airline Business)
2. ธุรกิจเครื่องบิน (Aircraft Business)
3. ธุรกิจท่าอากาศยาน (Airport Business)
4. ธุรกิจบริการเครื่องช่วยในการเดินอากาศ (Air Navigation Aid Business)
5. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบิน



ภาพที่ 1.1 องค์ประกอบของอุตสาหกรรมการบิน

ที่มา : พรนพ พุกกะพันธ์(2548)
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้สำหรับใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในปัจจุบันสายการบินต่างๆที่เปิดดำเนินการในประเทศไทย แบ่งออกเป็น 2 ประเภท

1. ประเภทประจำมีกำหนด คือ สายการบินพาณิชย์ที่ให้บริการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าทางอากาศเป็นประจำ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ มีกำหนดการบินที่แน่นอน ประกอบด้วย

1.1 สายการบินของรัฐบาล (State air carriers) เป็นสายการบินปกติที่รัฐบาลถือหุ้นเกินร้อยละ 51 และ บริษัทเอกชนหรือนักลงทุนถือหุ้นร่วมกันด้วย คือ สายการบินไทย (Thai Airways International)

1.2 สายการบินเอกชน (Private air carriers) ซึ่งเป็นบริษัทเอกชนหรือนักลงทุนเป็นเจ้าของธุรกิจทั้งหมด ประกอบด้วย สายการบินปกติ คือ สายการบินบางกอกแอร์เวย์ และสายการบินต้นทุนต่ำ คือ สายการบินไทยแอร์เอเชีย สายการบินนกแอร์ สายการบินโอเรียนท์ไทย

2. ประเภทไม่จำกัด คือ สายการบินพาณิชย์ที่ให้บริการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าทางอากาศชั่วคราวไม่มีกำหนดการบินที่แน่นอน ประเทศไทยได้เปิดการค้าเสรีทางการบินตั้งแต่ปี พ.ศ.2540 เป็นต้นมา เนื่องจากประเทศไทยได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์การการค้าโลก (World Trade Organization : WTO) จึงต้องเปิดเสรีทางการค้าด้านต่างๆ ทำให้สายการบินต่างๆ ได้รับอนุญาตให้บินทับเส้นทางการบินไทยได้ในปี พ.ศ.2544 เป็นต้นมาทำให้ธุรกิจการบินภายในประเทศมีการแข่งขันและเกิดการขยายตัวที่สูงขึ้น เห็นได้จากการเพิ่มเที่ยวบินเพิ่มมากขึ้นการเพิ่มเส้นทางใหม่ๆ เพิ่มมากขึ้น รวมถึงการเปิดให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low cost airline) ที่มุ่งเน้นเส้นทางการบินภายในประเทศและภายในภูมิภาคเอเชีย ทำให้เกิดการแข่งขันในหลายๆด้านคือด้านการบินและคุณภาพในการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสารที่มาใช้บริการสายการบิน

สายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ เป็นสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airline) สายการบินหนึ่งที่เปิดให้บริการในประเทศไทยเป็นสายการบินแรก ในนาม “วัน-ทู-โก” โดยเปิดบริการเมื่อวันที่ 3 ธันวาคม 2546 โดยถือการโปรโมทว่า เป็นของคนไทย ให้บริการโดยคนไทย ในการสื่อสารขององค์กรในการทำตลาดของสายการบินต้นทุนต่ำ ทำให้ได้รับการตอบรับในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศได้อย่างแพร่หลายต่อมา ซึ่งในปัจจุบันสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airline) จะมีการเปิดเพิ่มมากขึ้นเพียงใด สิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งคือ บุคลากรขององค์กร ที่เป็นผู้ปฏิบัติงานจริงในการทำงานให้กับองค์กร จะมีความเข้าถึงกับปัญหา อุปสรรค โอกาส จุดอ่อนและจุดแข็ง อยู่ตลอดเวลา

การปฏิบัติงานหรือการทำงานบนเครื่องบินตำแหน่งหน้าที่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Flight Attendant) ถือเป็นงานที่มีความสำคัญอีกสายงานหนึ่ง ที่จะต้องให้การบริการดูแลช่วยเหลือ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในด้านต่างๆคือ เป็นผู้พิทักษ์ความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกสบายให้แก่ผู้โดยสารในกรณีฉุกเฉินมีการสาธิตการใช้งานของอุปกรณ์ในความปลอดภัยประจำเครื่อง การจัดหาที่นั่ง การบริการเสิร์ฟอาหาร เครื่องดื่ม การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ต้องใช้เวลาอยู่ดูแลผู้โดยสารบนเครื่องบิน ตั้งแต่เครื่องบินอยู่ที่ต้นสนามบินแห่งหนึ่ง ไปสู่จุดหมายปลายทางอีกสนามบินหนึ่ง ทำให้มีเวลาอยู่กับผู้โดยสารบนเครื่องบินในช่วงเวลาหนึ่งๆ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะมีบทบาทสำคัญมากในการทำให้บริการในเครื่องบิน เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ทำให้ผู้โดยสารมีความรู้สึกปลอดภัย สบายใจ ได้รับการเอาใจใส่ เกิดความรู้สึกที่ดี เป็นส่วนหนึ่งในการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ในเรื่องการทำงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับอื่นๆของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เช่น การให้บริการแก่ผู้โดยสารที่มีจำนวนมาก มีความหลากหลายของเชื้อชาติ ภาษามนุษยธรรมนิยม สภาวะความกดดันต่างๆ การมีเวลาของการทำงานที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ สภาพความเปลี่ยนแปลงทางอากาศในแต่ละพื้นที่ การที่ต้องทำงานอยู่บนเครื่องบินเป็นเวลานานๆอยู่เสมอ องค์กรใดที่มีพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความพึงพอใจในงานก็มักจะเป็นองค์กรที่มีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จสูงกว่า องค์กรที่มีพนักงานที่ไม่พึงพอใจในงาน จึงเป็นเรื่องที่น่าศึกษางานอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบิน โอเรียนท์ไทย ภายในประเทศ ในเรื่องของ “คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน” ที่มีความสัมพันธ์ในแต่ละด้าน พนักงานในองค์กร ถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า หวังว่าการศึกษาข้อมูลที่ได้จะได้นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กรและพนักงานได้ไม่มากนักน้อยต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบิน โอเรียนท์ไทย ภายในประเทศ
2. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบิน โอเรียนท์ไทย ภายในประเทศ

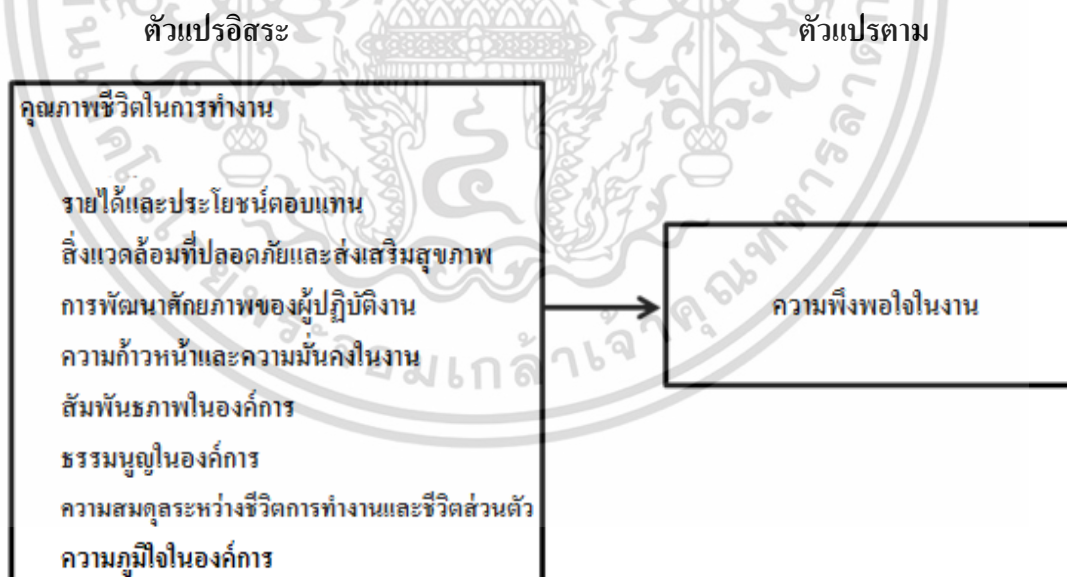
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.3 สมมติฐานการวิจัย

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานสัมพันธ์ภาพในองค์กร ธรรมเนียมในองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ความภูมิใจในองค์กร มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทย ภายในประเทศ

1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้ได้ศึกษาถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินภายในประเทศ จากการรวบรวมแนวความคิด ทฤษฎี และผลการวิจัยที่ผ่านมา ผู้ทำการวิจัยได้นำเอาแนวความคิดของ Huse and Cummings (1985) ในเรื่องของคุณภาพชีวิตในการทำงาน และแนวความคิดของ Hackman and Oldham (1980) ในเรื่องความพึงพอใจในงานเพื่อให้นำเสนอกรอบแนวความคิดในการทำวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ประชากรในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบิน โอเรียนท์ไทย จำนวนทั้งหมด 450 คน (ข้อมูล : กรมการบินพลเรือน. สายการบินในประเทศไทย : 2557)

1.5.2 ตัวแปรที่ศึกษา

1.5.2.1 ตัวแปรอิสระ คือคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่

- 1) รายได้และประโยชน์ตอบแทน
- 2) สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
- 3) การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน
- 4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
- 5) สัมพันธภาพในองค์กร
- 6) ธรรมเนียมในองค์กร
- 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว
- 8) ความภูมิใจในองค์กร

1.5.2.2 ตัวแปรตาม คือความพึงพอใจในงาน

1.5.3 ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีช่วงระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนตุลาคม 2558 ถึงเดือนพฤศจิกายน 2558 รวมเป็นเวลา 2 เดือน

1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

1. คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และบริการ ความก้าวหน้าในการทำงานและการมีมนุษยสัมพันธ์ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นแรงจูงใจและความพึงพอใจสำหรับคนงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 8 ด้าน ดังนี้

- 1) รายได้และประโยชน์ตอบแทน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไปและต้องเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์กรอื่น ๆ ด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2) สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบายและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

3) การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริง และรวมถึงการมีโอกาสดำเนินงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย

4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง การทำงานที่นอกจากจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้วยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้าและมีความมั่นคงในอาชีพตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

5) สัมพันธภาพในองค์กร หมายถึง งานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

6) ธรรมเนียมในองค์กร หมายถึง วิถีชีวิตและวัฒนธรรมในองค์กรจะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคล มีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยมีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาคและมีการปกครองด้วยกฎหมาย

7) ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์กรอย่างสมดุล นั่นคือต้องปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ด้วยกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม เพื่อหลีกเลี่ยงการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อนหรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8) ความภูมิใจในองค์กร หมายถึง การทำงานร่วมกันในองค์กร ซึ่งนับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งของผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึกและยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ ทั้งในด้านผลผลิต การกำจัดของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงานและเทคนิคด้านการตลาด

2. ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกและเจตคติที่ดีที่พนักงานมีต่อหน้าที่การงานและองค์กรอันมีผลเนื่องมาจากความพึงพอใจในงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. สายการบิน ภายในประเทศ หมายถึง สายการบินที่ประกอบกิจการขนส่งทางอากาศ ที่ให้บริการสายการบินที่มีเส้นทางการบินทั้งในประเทศ และต่างประเทศ
4. F/A (FIGHT ATTENDANT) หมายถึง ผู้มีหน้าที่ดูแลความปลอดภัยและให้บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน
5. SENIOR F/A หมายถึง ผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่า
6. PURSER หมายถึง หัวหน้าประจำเที่ยวบิน นั้นๆ
7. ตำแหน่งสูงกว่า PURSER หมายถึง INSTRUCTOR ผู้ดูแลเที่ยวบิน ตรวจสอบความผิดปกติของเที่ยวบินนั้นๆ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษารวบรวมเนื้อหาของทฤษฎีและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยไว้หลายแนวคิด โดยศึกษาจากตำรา เอกสาร วารสาร รายงานการวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อให้สามารถกำหนดกรอบแนวคิดที่จะใช้เป็นแนวในการศึกษาได้ครอบคลุมและชัดเจนขึ้น ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญตามลำดับดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
- 2.3 ข้อมูลทั่วไปของสายการบินภายในประเทศ
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

2.1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นองค์ประกอบหนึ่งมิติหนึ่งที่สำคัญของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) นี้สามารถอธิบายได้เป็น 2 ระยะ ได้แก่

ระยะแรกเป็นการพัฒนาแบบดั้งเดิมในยุโรป ซึ่งเกิดขึ้นในปี 1950 และเกิดขึ้นในสหรัฐอเมริกาในระหว่างปี 1960 ซึ่งเป็นการวิจัยของ Eric Trist และผู้ร่วมงานที่ Tavistock Institute of Human Relations ในลอนดอน ซึ่งผู้ปฏิบัติการณ์ในอังกฤษ ไอร์แลนด์ นอร์เวย์ และสวีเดน ได้พัฒนาการออกแบบงานโดยมีจุดมุ่งหมายไปที่เทคโนโลยีและพนักงานงานที่ดีกว่า ซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงาน(QWL) จะรวมถึงการร่วมมือกับสหภาพและการบริหารจัดการในการออกแบบงาน และผลลัพธ์ในการออกแบบงาน ให้แก่พนักงานในระดับสูง ซึ่งในบางครั้งจะมีความแตกต่างกันของคุณภาพในการทำงาน คือ เป็นพัฒนาการบริหารจัดการด้วยตนเองของกลุ่มและมีรูปแบบใหม่ของการออกแบบงาน ซึ่งกลุ่มนี้จะประกอบด้วยพนักงานที่มีทักษะหลายหลาย ซึ่งมีความจำเป็นมากและให้อิสระแก่พนักงาน รวมถึงให้ข้อมูลในการออกแบบการปฏิบัติงานด้วย

ระยะที่สอง ความหมายของ QWL ได้กำหนดไว้ว่าเป็นวิธีการที่บุคคลได้กำหนดเทคนิค และวิธีการที่จะนำมาใช้ปรับปรุง ซึ่งมีลักษณะเหมือนกับวิธีการในการเพิ่มคุณค่าของงาน

(Job enrichment) การบริหารจัดการเป็นทีม (Self – managed teams) และคณะกรรมการบริหาร เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จัดการแรงงาน(Labor-management committees) ซึ่งเทคนิคนี้มีผู้นำมาใช้ได้แก่ บริษัท General Motor (GM) ซึ่งการริเริ่มโครงการจะสามารถดึงดูดความสนใจในการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

การเพิ่มผลผลิตและวิธีการวัดคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นจะก่อให้เกิดการกระตุ้นได้ โดยการร่วมกันในการเปลี่ยนแปลงคุณภาพโดยรวม ซึ่งปรากฏขึ้นโดย W.Edward Deming และ Joseph Juran ซึ่งวิธีนี้เองก็จะมองว่ากลุ่มของกระบวนการสามารถเชื่อมโยงกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการได้โดยใช้เทคนิคทางด้านสถิติและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งภาครัฐบาลได้จัดตั้งให้มีการมอบรางวัลคุณภาพแห่งชาติ Malcolm ที่ Baldrige ซึ่งทำให้กลยุทธ์ในการพัฒนาองค์กรแบบนี้ได้รับความนิยมไปทั่วโลก (วันชัย ปานจันทร์.2555 : 5)

คุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์การของธุรกิจท่านผู้บริหารองค์กรในปัจจุบันให้ความสำคัญเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ และเป็นที่ยอมรับกันอย่างแพร่หลายทางด้าน นักวิชาการ หลายสาขาที่เกี่ยวข้อง ได้ให้ความหมายต่างๆ ที่น่าสนใจศึกษาไว้ดังนี้

Hackman and Lloyd (1977) อธิบายว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นสิ่งที่สนองความผาสุกของผู้ปฏิบัติงานทุกคนในองค์กร การมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดียังส่งผลต่อความเจริญทางด้านอื่นๆ เช่น สภาพสังคมแวดล้อม เศรษฐกิจ หรือผลผลิตต่างๆ และที่สำคัญคุณภาพชีวิตในการทำงาน จะนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์การได้ นอกจากนี้ยังช่วยให้อัตราการขาดงาน การลาออก และอุบัติเหตุอันน้อยลงขณะที่ประสิทธิผลขององค์การในแง่ของขวัญและกำลังใจ ตลอดจนคุณภาพและปริมาณของผลผลิตเพิ่มสูงขึ้น

Walton (1974) กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงานว่า เป็นลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคลสภาพส่วนบุคคล หรือสังคม เรื่องสังคมขององค์การที่ทำให้งานประสบผลสำเร็จ

Guest (1974) กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ปฏิบัติการของปัจเจกบุคคล อันเนื่องมาจากประสบการณ์ในการทำงาน นั่นคือคุณภาพชีวิตการทำงาน อาจหมายถึง ความรู้สึกทั้งหลายของบุคคลที่เกี่ยวกับทุกมิติของการทำงาน เช่น ความรู้สึกเกี่ยวกับผลตอบแทนที่เกี่ยวกับองค์การและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและคุณค่าที่แฝงอยู่ภายในการทำงานในชีวิตของบุคคล

Casio (1989) ให้ความหมายคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็น 2 ประการ คือ

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ขึ้นอยู่กับการทำงาน และวัตถุประสงค์ขององค์การ
2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน อยู่ที่การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ร่วมงานและมีโอกาสเจริญก้าวหน้าและพัฒนา ซึ่งระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานสัมพันธ์กับระดับความต้องการมนุษย์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Bluestone (1977) ได้กล่าวถึงความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า เป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์กร ซึ่งจะมิผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขานั้นคือ ได้หมายความรวมถึงการปรับปรุงการบริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ โดยทำให้มีประชาธิปไตย ในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงให้เกิดประสิทธิผลขององค์กรทั้งนี้เพราะเป็นการเปิดโอกาสใหม่ๆ ให้สมาชิกขององค์กรในทุกระดับได้นำเอาสติปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะ และความสามารถอื่นๆ มาใช้ในการทำงานในองค์กร ย่อมทำให้สมาชิกหรือกำลังแรงงานได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติ และพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์กรขึ้น เช่น การขาดงานลดลง คุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การกวาดขันเกี่ยวกับวินัยผ่อนคลายลงความคับข้องใจลดลง

Brief (1981) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยกล่าวว่าเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิต ซึ่งเป็นความรู้สึกทางจิตใจของบุคคลต่อสถานะความเป็นอยู่ (Well-being) หรือความสุขของชีวิตโดยรวม (Whole Happiness) ซึ่งเป็นความพอใจต่อชีวิตหรือมีแนวโน้มต่อชีวิตในทางบวก

Shrovan (1982) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานคือ เป้าหมายในการพัฒนาองค์กร หรือเป็นกระบวนการที่ช่วยให้องค์กรพัฒนาจากด้านหนึ่ง (ไม่ดี) ไปสู่อีกด้านหนึ่ง (ดี) โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานมีเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมของลูกจ้างพนักงานที่อยู่ในโรงงานและที่อยู่ในสำนักงาน
2. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง
3. ความร่วมมือประสานงานระหว่างสหภาพแรงงานกับฝ่ายจัดการ
4. การปรับปรุงความสัมพันธ์ระหว่างคนกับเทคโนโลยี

Huse and Cummings (1985) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่าเป็นความสอดคล้องกันระหว่างความสมปรารถนา หรือความพึงพอใจในงานของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์กรหรืออีกนัยหนึ่งคือ ประสิทธิผลขององค์กรอันเนื่องมาจากความผาสุกในงานของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผลมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้นๆ ส่งผลให้พนักงานมีขวัญมีกำลังใจที่ดี ต้องการปรับปรุงศักยภาพการทำงานและความสามารถในการช่วยเพิ่มผลผลิตในงานได้

Davis (1977) เป็นผู้ซึ่งนำศัพท์คุณภาพชีวิตการทำงานมาใช้ครั้งแรก ได้นิยามไว้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อม โดยส่วนรวมในการทำงานของเขา และเน้นมิติเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมักจะถูกละเลยจากปัจจัยทางเทคนิคและปัจจัยทางเศรษฐกิจในการออกแบบการทำงาน

บุญส่ง ชีระภากร (2533:5-12) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ความรู้สึกพึงพอใจที่แตกต่างกันไป ตามมิติการรับรู้แต่ละบุคคล เพราะต่างมีพื้นฐาน ภูมิหลัง ลักษณะอื่นๆ ที่เป็นลักษณะเฉพาะตัวบางคนสนใจที่เนื้องาน บางคนสนใจที่สภาพแวดล้อม และค่าตอบแทนเป็นต้น ซึ่งปัจจัยต่างๆ เหล่านี้มีผลกระทบต่อการรับรู้หรือความรู้สึก และก่อให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานขึ้น

สุจินดา อ่อนแก้ว (2538) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ว่าหมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ซึ่งสามารถสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจที่ทำให้บุคคลมีความพอใจในการทำงาน อันจะก่อให้เกิดผลดีกับตนเองและทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุข มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

ทองศรี กำภู ณ อยุธยา (2532:154) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ลักษณะงานที่คนทำงานคนหนึ่งๆ ปฏิบัติอยู่ในองค์การหนึ่งๆ ว่ามีความพึงพอใจต่อสภาพงานนั้นๆ มากน้อยเพียงใด มีอิสระในการตัดสินใจหรือไม่ ชั่วโมงการทำงานมีความเหมาะสมกับค่าตอบแทนอย่างไร ผู้บังคับบัญชามีความเป็นผู้นำมากน้อยเพียงใด เป็นต้น

เพ็ญศรี วาทยานนท์ (2533:221) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า คนที่ใช้ชีวิตร่วมกันในการทำงานเป็นเวลานาน มีผลประโยชน์ร่วมกันให้ความสนใจและมีความเกี่ยวข้องกับเพื่อนร่วมงาน ทั้งในระดับเสมอกันและต่างกัน ทำให้เกิดความสำเร็จในองค์การและส่งผลกระทบโดยตรง กับความสำเร็จของคณงานโดยตรง และคณงานมีทรศนะในทางเสริมสร้างองค์การ ถือว่าเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สมหวัง โอซารส (2542:45) คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ความสัมพันธ์กันระหว่าง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน และการทำงานที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต ซึ่งเป็นความรู้สึกพึงพอใจของบุคคลตามการรับรู้ของแต่ละบุคคล ซึ่งจะแตกต่างกันตามภูมิหลัง และลักษณะเฉพาะตัวบุคคลที่แตกต่างมากมาย และการทำงานที่มีผลต่อการดำรงชีวิตของบุคคลเป็นลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและปรารถนาของบุคคล เป็นการผสมผสานกันระหว่างงานกับชีวิต ผู้ปฏิบัติงานสามารถผสมผสานงานและชีวิตส่วนตัวได้อย่างกลมกลืน จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงาน มีความรู้สึกพึงพอใจมีความรู้สึกมั่นคง และผลงานมีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับของสังคม อันจะนำไปสู่การดำเนินชีวิตอย่างมีความสุขนั่นเอง

จากความหมายของ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ทางนักวิชาการได้ให้คำอธิบายไว้อย่างหลากหลายแนวความคิด พอที่จะเรียบเรียงสรุปประเด็นที่สำคัญได้ดังนี้

คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นความต้องการของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานที่ได้ทำอยู่เป็นประจำภายในองค์การในด้านต่างๆ ในทุกมิติของการทำงาน ซึ่งทุกๆคนในองค์การล้วนมีส่วนร่วมร่วมกับงานนั้น มีสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงานถึงทุกระดับในองค์การ มีบรรยากาศและเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สภาพแวดล้อมที่ดีต่อการทำงานทำให้พนักงานมีความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงานและมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นการสนองความต้องการของบุคลากรในองค์กร หากองค์กรมีบุคลากรที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ย่อมส่งผลให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงานที่ดียิ่งขึ้นไป และมีคุณภาพต่อองค์กรต่อไปข้างหน้า

2.1.2 มิติของคุณภาพชีวิตการทำงาน

มิติของคุณภาพชีวิตการทำงานจะเป็นตัวบ่งชี้ให้เห็นว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะแสดงให้เห็นถึงความรู้สึกของพนักงานในความพอใจ ความต้องการปฏิบัติงานของตน เป็นผลสะท้อนให้เห็นว่าแนวทางบริหารและนโยบายขององค์กรนั้น มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด จะเป็นเสมือนโฆคล้องใจพนักงานให้ปฏิบัติและสนองความต้องการที่องค์กรมุ่งหวังให้เป็นตามเป้าหมายหรือไม่

Walton (1973:11-12) ได้กำหนดเกณฑ์คุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยคุณสมบัติ 8 ประการดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) ค่าจ้างที่ได้รับเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคมทั่วไปหรือไม่ โดยค่าจ้างที่ได้รับยุติธรรมหรือไม่ เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตนและตำแหน่งอื่นๆ ที่มีลักษณะงานที่คล้ายคลึงกัน

2. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Conditions) ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกาย และทางด้านสิ่งแวดล้อมของการทำงานซึ่งจะก่อให้เกิดสุขภาพที่ไม่ดี และควรกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ที่ช่วยในการส่งเสริมสุขภาพซึ่งรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง กลิ่น และการรบกวนทางสายตา

3. การพัฒนาความสามารถ (Development of Human Capacities) ควรให้ออกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ฝีมือ พัฒนาทักษะและความรู้ของตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีความรู้ดีกว่าตนเองมีค่าและมีความรู้สึกทำหายจากการทำงานของตนเอง

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security) ควรให้ความสนใจต่อบัจจัยดังต่อไปนี้

1) งานที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมาย จะมีผลต่อการดำรงไว้และการเพิ่มพูน

ความสามารถของตนเอง

2) ความรู้และทักษะใหม่ ๆ ที่จะนำไปใช้ประโยชน์ต่อหน่วยงานในอนาคต

3) ควรให้ออกาสในการพัฒนาทักษะและความสามารถในแขนงของตน

5. การบูรณาการทางสังคม (Social Integration) การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าคุณ

ประสบความสำเร็จและมีคุณค่า จะมีผลต่อบุคคลนั้นในด้านความเป็นอิสระจากอคติ ความรู้สึกต่อเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชุมชนการเปิดเผยของตนเอง ความรู้สึกที่ไม่มีบางชั้นวรรณะในหน่วยงาน และความรู้สึกว่ามี การเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม

6. ลัทธิรัฐธรรมนูญนิยม (Constitutionalism) ผู้ปฏิบัติมีสิทธิ์อะไรบ้าง และจะปกป้องสิทธิ์ ของตนได้อย่างไร ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์กรนั้น ๆ ว่ามีความเคารพในสิทธิ์ส่วนตัว มากน้อยเพียงใด ยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด รวมทั้งวางมาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่ ยุติธรรมแก่ผู้ปฏิบัติงาน

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ (The Total Life Space) การทำงานของ บุคคลหนึ่งควรมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของบุคคลนั้นบทบาทนี้เกี่ยวกับการแบ่งเวลาอาชีพ การเดินทางซึ่งควรมีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของบุคคลและเวลาของครอบครัว รวมทั้งความก้าวหน้าและการได้รับความดีความชอบ

8. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (Social Relevance) กิจกรรมของหน่วยงานที่ไม่มี ความรับผิดชอบต่อสังคม จะทำให้เกิดการลดคุณค่าความสำคัญของงานอาชีพแก่กลุ่ม ผู้ปฏิบัติงาน ตัวอย่าง เช่น ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ ว่า หน่วยงานของตนมีความรับผิดชอบต่อสังคมใน ด้านการผลิตการกำจัดของเสีย วิธีการด้านตลาด การฝึกการปฏิบัติงาน และการมีส่วนร่วมในการ รับผิดชอบด้านการเมืองและอื่นๆ

Huse and Cumming (1985: 198-200) ได้วิเคราะห์ลักษณะคุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton (1973: 11-12) แล้วนำประยุกต์ ปรับปรุงให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น โดยแบ่งออกได้ ลักษณะต่างๆ 8 ด้าน ดังนี้

1. รายได้และประโยชน์ตอบแทน (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การได้รับ รายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่ามี ความเหมาะสมและเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่นๆ

2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Conditions) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม มีสภาพที่ทำงานที่ไม่ได้ส่งผล เสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงต่ออันตราย

3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities) หรือ “โอกาสพัฒนาศักยภาพ” หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจาก งานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถ หลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับ การยอมรับว่ามีความสำคัญและงานที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงาน มีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. สังคมสัมพันธ์ (Social Integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของ ผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทรต่อกัน ปราศจากการ แยกแยะเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติได้รับการยอมรับและมีโอกาสในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. ธรรมเนียมในองค์การ (Constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการ บริหารงานมีการปฏิบัติต่อบุคคลากรอย่างเหมาะสม ผู้ปฏิบัติงานได้รับการเคารพในสิทธิ์และความ เป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา บรรยากาศของ องค์การมีความเสมอภาคและความยุติธรรม

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (The Total Life Space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงชีวิตระหว่างปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงานมีช่วงเวลาที่ ได้ คลายเครียดจากภาระหน้าที่รับผิดชอบ

8. ความภูมิใจในองค์การ (Organizational Pride) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลากรที่มี ความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์การที่มีชื่อเสียงและได้รับรู้ว่าองค์การอำนวยความสะดวกและ รับผิดชอบต่อสังคม

Dessler (1997: 471) กล่าวถึง ตัวอย่างของการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงาน การ ยืดหยุ่นเวลาการทำงาน แผนการสร้างกลุ่มคุณภาพ และแผนงานการปรับปรุงคุณภาพผลผลิต เป็นต้น แผนงานเหล่านี้ จะสะท้อนคุณภาพชีวิตการทำงานในส่วนของ

1. ความยุติธรรมและความมีเหตุผลในการปฏิบัติต่อพนักงาน
2. การให้โอกาสพนักงานในการใช้ความรู้ความสามารถได้เต็มที่ และยังเป็น การตอบสนองความรู้สึกประจักษ์ตนจากการที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มี
3. ทำให้เกิดการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานเปิดกว้างและมีความน่าเชื่อถือ
4. ให้โอกาสพนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานของตน
5. ให้ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
6. จัดสรรสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ

บุญแสง ชีระภากร (2533: 5-12) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบในการกำหนด คุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอ
2. ผลประโยชน์เกื้อกูล
3. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ
4. ความมั่นคงในงาน
5. เสรีภาพในการเจรจาต่อรอง
6. พัฒนาการและการเจริญเติบโต

7. บุรณาการทางสังคม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. การมีส่วนร่วมในองค์กร
9. ประชาธิปไตยในการทำงาน
10. เวลาว่างของชีวิต

ชาญชัย อาจิณสมภาร (2535 : 38-39) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 16 ประการดังนี้

1. ความมั่นคง
2. ความเสมอภาคในเรื่องค่าจ้างและรางวัล
3. ความยุติธรรมในสถานที่ทำงาน
4. ปลอดภัยจากรับความเข้มงวดในการควบคุม
5. งานที่มีความหมายและน่าสนใจ
6. กิจกรรมและงานหลากหลาย
7. งานมีลักษณะท้าทาย
8. มีขอบเขตการตัดสินใจของตนเอง
9. โอกาสการเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า
10. ผลสะท้อนกลับและความรู้เกี่ยวกับผลลัพธ์
11. อำนาจหน้าที่ในงาน
12. ได้รับการยอมรับจากการทำงาน
13. ได้รับการสนับสนุนทางสังคม
14. มีอนาคตที่ดี
15. สามารถสัมพันธ์งานกับสภาพแวดล้อมภายนอก
16. มีโอกาสเลือก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสนใจ ความชอบและความคาดหวัง

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยประสงค์จะศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยใช้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินภายในประเทศ เป็นกลุ่มตัวอย่าง จากองค์ประกอบที่กล่าวมาทั้งหมด จะเห็นว่ามีความสอดคล้องกันของเกณฑ์ในการบ่งบอกคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้านของ Huse and Cummings (1985 :198-200) เพราะมีเนื้อหาครอบคลุมในด้านต่าง ๆ ของคุณภาพชีวิตในการทำงานค่อนข้างสมบูรณ์ และมีความเหมาะสมกับการนำมาใช้ในการวิจัย

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

การศึกษาความพึงพอใจงาน เริ่มต้นจากการศึกษาแรงจูงใจของ Frederick W. Taylor ที่ได้ศึกษาลักษณะและผลกระทบของแรงจูงใจ ต่อมามีการพัฒนาทฤษฎีต่างๆ ตามมาเพื่ออธิบายเหตุ
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้สำหรับใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ใดเห็นนำไปใช้ประโยชน์ในการ
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยของความพึงพอใจในงาน ปัจจุบันนักวิชาการต่างๆ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า “ความพึงพอใจในงาน” คือความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่และสภาพแวดล้อมการทำงานทั้งทางดีและไม่ดี ทำให้เต็มใจที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ (Strauss and Sayles. 1967, Schultz. 1982, Vecchio. 1988 Luthan. 1992) และมีอีกแนวคิด อธิบายว่าเป็นความสุขสบายที่ได้รับสภาพแวดล้อมทางกายภาพในงาน ความสุขที่ได้รับจากงานกับเพื่อร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องานและความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้ ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน ได้มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและได้ให้ความหมายและแนวความคิดกับความพึงพอใจในงานหลายท่านดังนี้

Applewhite (1965) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า หมายถึงความสุขสบายที่ได้รับจากสภาพที่ทำงาน ความสุขจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน และทัศนคติที่ดีต่องานรวมทั้งความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้

Blum และ Naylor (1968) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติที่เป็นผลมาจากงานปัจจัยแวดล้อมเช่น ค่าจ้าง สถานภาพ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และความเหมาะสมของปริมาณงาน

Good, C.V. (1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากน้อย ของ พนักงานที่มีต่องาน ซึ่งพิจารณาจากการตอบสนองว่างานที่ทำนั้น ตอบสนองความต้องการของเขา มาก น้อย เพียงใดและความพึงพอใจในงานนี้เป็นทั้งความรู้สึกทั้งด้านร่างกายจิตใจ และสภาพแวดล้อม

Crolley (1989) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงานเกี่ยวข้องกับคนที่คนเรามีความรู้สึกต่องานของเขาอย่างไร เป็นสิ่งที่ประกอบด้วยทัศนคติ ความรู้สึก ความชอบไม่ชอบ ซึ่งคนมีต่องานของตน พวกผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถที่จะใช้ความรู้ความชำนาญพิเศษของเขาได้มากเท่าไรเขายังมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นเท่านั้น

Morse (1955) ให้ความหมายของความพึงพอใจในเชิงจิตวิทยา ว่าความพึงพอใจหมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของพนักงานให้น้อยลงถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน และความเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อเกิดความต้องการมากจะเกิด ปฏิกริยาเรียกร้อง และเมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว ความเครียดนั้นก็ลดลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

Wolman (1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึก มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย (Goal) ตามความต้องการ (Need) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

Tiffin และ McCormick ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าหมายถึงแรงจูงใจของมนุษย์ ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน

Strauss and Sayles (1960) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า เป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรและรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้ปฏิบัติงานได้

Applewhite, P.B. (1960) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการทำงาน ความพึงพอใจมีความหมายกว้างรวมความพอใจสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานด้วย เช่น การมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้มีทัศนคติดีต่องานและมีความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้

ปริดาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานมีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

อัญชลี แจ่มเจริญ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลจากทัศนคติที่มีต่อสิ่งต่างๆ ทั้งที่เกี่ยวข้องกับตัวงานโดยตรงและสิ่งอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องประกอบกับลักษณะของความต้องการของแต่ละบุคคล

มนูญ ดนะวัฒนา (2532) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ว่าเป็นทัศนคติทั่วไปอันเป็นผลรวมของทัศนคติเฉพาะที่มีอยู่ในพื้นที่ 3 ด้านคือ

1. องค์ประกอบที่เกี่ยวกับงานโดยเฉพาะ
2. ลักษณะประจำตัวของแต่ละบุคคล
3. ความสัมพันธ์กับกลุ่มที่อยู่ภายนอกงาน

อารี เพชรสุค (2530) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ว่า เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่คนงานมีต่องานและต่อนายจ้าง เป็นอารมณ์พึงพอใจ สบายใจที่ผลนั้นได้ให้ความต้องการได้รับการตอบสนอง

Hill and Alexander (2000) ได้ให้คำอธิบายว่าความพึงพอใจของลูกค้านั้นเป็นการวัดว่าผลิตภัณฑ์ทั้งหมดของบริษัทสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าอยู่ในระดับใด เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นของคนที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น

จากความหมาย ความพึงพอใจในงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานของพนักงาน ทั้งในความหลากหลายทักษะ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ความสำคัญของงานมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ผลสะท้อนกลับจากงาน สิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อความสำเร็จและเป้าหมายขององค์กร

2.2.2 องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

วิเชียร วิทยาอุดม (2547 : 77-81) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานภายในองค์การทุกระดับ จะมีผลกระทบต่อความมีประสิทธิภาพในการทำงาน และมีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานก็จะเกิดความรู้สึกที่ดี โดยส่วนที่มีต่องานของพวกเขา มีองค์ประกอบหลายอย่างที่ชักนำคนไปสู่ความรู้ในทางบวก (มีความรู้สึกที่ดี) หรือในทางลบ (มีความรู้สึกที่ไม่ดี) ต่องานของพวกเขา ถ้าเราได้เห็นถึงกรณีในการศึกษาเกี่ยวกับความพอใจในงานเราพบว่า มีองค์ประกอบที่สำคัญให้เกิดความพอใจในงานจะมีด้วยกัน 6 ประการที่มักจะใช้เป็นการศึกษาถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความพอใจในงาน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ค่าจ้าง (Pay) มีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจของความพอใจในงาน และมีความสำคัญเท่าๆ กันสำหรับพนักงานในระดับล่าง ผู้ใช้แรงงาน (Blue-collar workers) กับพนักงานทั่วไป ซึ่งทำงานในสำนักงาน (White-collar workers) ค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความพอใจในงาน เพราะว่ามันเป็นเครื่องมือในการตอบสนองความต้องการ เช่น เงินสามารถอำนวยความสะดวกในด้านอาหาร ความปลอดภัย และช่วยให้เราสนุกกับสิ่งที่เราสนใจยามว่างนอกเวลางาน ยิ่งไปกว่านั้น เงินยังเป็นสัญลักษณ์ของความสำเร็จ และเป็นสิ่งถูกจ้างมักมองเห็นค่าจ้างเป็นเงาสะท้อนของการมีคุณค่าในการทำงานที่มีต่อองค์กรที่ตนทำงานอยู่ อย่างไรก็ตามสิทธิประโยชน์อื่นๆ นอกเหนือจากค่าจ้างนั้น (สวัสดิการ) จะไม่สามารถสร้างความพึงพอใจได้มากเท่ากับค่าจ้างโดยตรงแล้ว ลูกจ้างยังประเมินคุณค่าของประโยชน์ทางอ้อม ต่างๆ ที่ตนได้รับจากงานต่ำกว่าความเป็นจริง บ่อยครั้งที่ลูกจ้างประเมินค่าของสิทธิประโยชน์อื่นๆ ค่าไป 33% จากความเป็นจริงที่พวกเขาได้รับในรูปของค่าของเงินดอลลาร์ที่แท้จริง (Real dollar)

2. ตัวงาน (The work itself) รายละเอียดของตัวงานนั้นจะแสดงถึงบทบาทหลักว่าพนักงานมีความพึงพอใจกับงานของพวกเขาอย่างไร พนักงานต้องการงานซึ่งมีความท้าทาย ชอบงานที่ก่อให้เกิดแข่งขัน พวกเขาไม่ต้องการทำงานไปวันต่อวัน โดยมีการเอาใจใส่ในการทำงานที่น้อย ความสำคัญ 2 ประการ ในการทำงานที่มีผลต่อการชักจูงให้เกิดความพอใจในงานก็คือ ความหลากหลายและวิธีการควบคุมการทำงานด้วยตนเอง การปรับเปลี่ยนและการจัดระเบียบวิธีการทำงานรวมทั้งการเคลื่อนไหวของงาน โดยทั่วไปมีงานจำนวนหนึ่งจากการปรับเปลี่ยนผลผลิตจะก่อความพอใจในงานมากขึ้นดังนั้น ตัวงานนั้นจึงมีโอกาสน้อยมากที่จะเป็นเหตุให้คนงานเกิดความเบื่อหน่าย เกิดความเหนื่อยอ่อนและความล้างาน เพราะจะมีการปรับเปลี่ยนและจัดระเบียบวิธีการทำงานเสียใหม่ให้กับพนักงานในองค์กร ตัวงานที่ทำงานเป็นอิสระในการทำงาน จะทำให้พวกเขาทำงานได้ดี และมีความพอใจในงานของเขาเพิ่มขึ้น ส่วนการจัดเตรียมงานโดยควบคุมการจัดการทำงานอย่างมีระบบควบคุมการทำงานและเปลี่ยนแปลงอยู่บ่อยๆ โดยผู้บริหารระดับสูง จะทำให้

เพิ่มระดับของความไม่พอใจเพิ่มมากขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. การส่งเสริม (Promotions) โอกาสในการส่งเสริมอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อความพอใจในงานได้ โดยเฉพาะเกิดความพอใจในตำแหน่ง การส่งเสริมเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นภายในองค์กรจะสร้างความพอใจในงานให้กับพนักงานที่ได้รับการส่งเสริมเพิ่มมากขึ้น เป็นผลให้พนักงานผู้นั้นมีความเต็มใจและตั้งใจจะทำงานเพื่อผลประโยชน์ขององค์กรมากขึ้น ยิ่งกว่าการได้รับอิสระหรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือเงินเดือนที่สูงเพิ่มขึ้น

อย่างไรก็ตามการส่งเสริมมีผลอย่างมากกับความพอใจในงานและการทำงานของพนักงานด้วยและผลตอบแทนที่ได้รับในแต่ละตำแหน่งจะแตกต่างกันไป ผลตอบแทนที่ได้จะมีความสัมพันธ์กับตำแหน่ง ในตำแหน่งประธานบริษัทอาจจะได้รับเงินเดือนเพิ่มปีละ 100,000\$ ต่อปี แต่ในการตรงกันข้ามคนอื่นๆ ที่ได้รับเลื่อนขั้นในตำแหน่งผู้ช่วยเลขานุการ อาจจะได้รับเงินเดือนเพิ่มปีละ 1,000\$ ต่อปี ซึ่งจะเห็นว่าการเลื่อนตำแหน่งในองค์กรจะมีมากกว่าผู้ใช้แรงงาน และพวกเขามีเงินในสำนักงาน และผู้บริหารจะได้รับเงินจากการส่งเสริมมากกว่า โดยการเปรียบเทียบกับตำแหน่งของพวกเขาที่ตำแหน่งในแผนกอื่นๆ เมื่อนำมาเทียบกัน

4. การควบคุมดูแล (Supervision) เหมือนกับการส่งเสริมการดูแลในระดับที่พอเหมาะ มีส่วนสำคัญต่อความรู้สึกพอใจในตำแหน่งการทำงานได้เป็นอย่างมาก การดูแลมีอยู่ด้วยกันอยู่ 2 แบบ แบบแรกคือเอาลูกจ้างเป็นศูนย์กลาง (Employee Centered) หัวหน้างานจะเป็นผู้สนับสนุนความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาลงไปและเป็นคนคอยดูแลคนงานเหมือนกับญาติ ซึ่งดูเหมือนว่าเป็น บ่อเกิดในความพอใจของลูกจ้าง แบบของการดูแลแบบที่สอง คือการให้เกิดความพอใจแก่ลูกจ้าง ให้อำนาจ หรือการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก่ลูกจ้าง ลูกจ้างที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจจะก่อให้เกิดความพอใจในงาน

5. กลุ่มทำงาน (Work Group) การเป็นมิตรและการร่วมมือกันของผู้ร่วมงาน เป็นบ่อเกิดในความพอใจในงานของแต่ละบุคคล โดยเฉพาะกับสายงานบางอย่างที่ไม่ชอบงานมีต้องแยกออกจากคนอื่น ชอบการทำงานเป็นกลุ่ม ซึ่งทำให้ได้มีโอกาสในการสนทนากันในขณะที่ทำงาน กลุ่มงานจะคอยทำการบริการสังคมของเหล่าคนงาน ผู้คนมักจะร่วมมือร่วมใจกันแสดงความคิดเห็นในการแก้ปัญหาและจัดทุกข์ให้แก่พวกเขา

6. สภาพการทำงาน (Working Conditions) เป็นสภาพทั่วไปในบรรยากาศที่ทำงาน เพื่อสร้างความพอใจให้แก่ลูกจ้าง เช่น อุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสง เสียง ตารางกำหนดเวลาในการทำงาน ความสะอาดของสถานที่ ขนาดของที่ทำงาน ความพอเพียงของเครื่องมือรวมทั้งหาผลกระทบที่เกิดจากการทำงาน ฯลฯ

เหตุผลที่ทำให้ต้องจัดสภาพของการทำงานให้ดีก็เพราะ ประการแรกถ้าคนงานทำอยู่ในสภาพของการทำงานที่ไม่ดี เช่น เมื่อมีความร้อนหรือแสงสว่างน้อย ก็จะก่อให้เกิดความไม่สบายของร่างกาย อากาศที่สกปรกมีผลภาวะเป็นพิษ หรือมีการระบายอากาศที่น้อย อาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกายได้ และยังเป็นตัวสร้างปัญหาในการทำงานอีก ประการที่สอง สภาพการณ์ที่เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทำงานมีความสำคัญต่อคนงาน ควรให้ความสำคัญแก่ตัวคนงานบ้าง ถ้าหากมีใครบังคับให้เขาทำงานเป็นเวลานานหรือทำงานล่วงเวลามากจนเกินไป เขาอาจเบื่อหน่ายจากการทำงาน ในที่สุดอาจจะถึงขั้นลาออกจากงานได้ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรจัดตารางเวลาของการทำงานให้เหมาะสมควรให้เขามีเวลากับครอบครัวกับเพื่อน และสามารถหาความบันเทิงจากภายนอกได้บ้าง ในทางกลับกัน ถ้าให้พนักงานมีวันหยุดสั้นๆ หรือวันหยุดเทศกาล หรือหยุดพักในระหว่างชั่วโมงการทำงานบ้าง ก็อาจจะเป็นการเพิ่มคุณภาพในการทำงานได้อีกด้วย

จากที่กล่าวมาเราจะพบว่าโดยทั่วไปแล้วค่าจ้างและตัวงานเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความพอใจในงาน การส่งเสริมและการดูแลมีความสำคัญรองลงมา กลุ่มทำงานและสภาพการทำงานจะเปรียบเทียบได้ว่ามีความสำคัญรองลงมาอีก

สิ่งที่สำคัญที่สุดเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ยกมานั้นบางครั้งอาจจะเป็นการตัดสินใจซึ่งจะเป็นผลที่ตามมาจากระบบการทำงานของแต่ละบุคคล ดังนั้นหากไม่มีความพอใจเกิดขึ้นในระดับที่สูงๆ ก็เป็นสัญญาณบ่งบอกให้ผู้บริหารทราบว่ามีปัญหาต่างๆ ยังคงมีอยู่ อาจเป็นเรื่องเกี่ยวกับสภาพของในโรงงาน ระบบผลตอบแทนขององค์กร หรือบทบาทความสำคัญของพนักงานในองค์กร

2.2.3 หลักการสร้างควมพึงพอใจในการทำงาน

กิติมา ปริดิลอก (2529 : 331-332) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่สำคัญในการบริการงานไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าองค์ประกอบอื่นๆ ความพึงพอใจหากเกิดขึ้นที่ใดแล้ว ที่นั้นย่อมเต็มไปด้วยความตั้งใจทำงาน การให้ความร่วมมือกับหน่วยงาน บรรยากาศในองค์กรสดชื่น เป็นต้น ดังนั้นการสร้างควมพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งที่ผู้บริหารพึงกระทำเพื่อประโยชน์ของหน่วยงานต่างๆ

ได้มีผู้เสนอแนะวิธีการสร้างควมพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันมาก ซึ่ง ส่วนใหญ่แล้วจะเห็นถึงการตอบสนองความต้องการของบุคคลในหน่วยงานที่พึงจะมี ดังนั้นผู้บริหารจึงมีบทบาทในการสร้างควมพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นดังนี้

1. ต้องรู้และเข้าใจความสามารถของบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน เพื่อจะได้จัดงานได้ถูกต้องเหมาะสม
2. สร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ร่วมงาน
3. การมอบหมายงานจะต้องชัดเจน
4. มีเทคนิคในการควบคุมงาน
5. ให้ทุกคนได้ทราบความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน
6. จัดงานที่ทำทหายและริเริ่มงานใหม่ๆ ให้ทำเสมอ
7. กำหนดเวลาพักผ่อนให้แน่นอน และมีระยะเวลาอนพอสมควร เพื่อเป็นการลดความเบื่อหน่ายในการทำงาน

8. ส่งเสริมให้มีสภาพการทำงานที่ดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

9. บริหารงานด้วยความเที่ยงธรรม
10. ให้โอกาสทุกคนแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี
11. ให้ความมั่นคงในชีวิต และความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน
12. ยกย่องชมเชยแก่ผู้ปฏิบัติงานที่มีผลงานดีเด่น
13. ให้ทุกคนรู้จักว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของคณะ
14. จัดสวัสดิการต่างๆ ภายในองค์กร

2.2.4 ผลกระทบของความพอใจในงานต่อผลงานการปฏิบัติงาน

วิเชียร วิทย์อุดม(2547 : 87-89) ได้กล่าวไว้ว่า ความสนใจของผู้บริหารต่อความพอใจในงานมีแนวโน้มที่จะศึกษาและพิจารณาถึงผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน นักวิจัยได้ยอมรับประเด็นที่น่าสนใจนี้ จึงได้มีการศึกษาจำนวนมากที่ได้ออกแบบไว้ประเมินถึงผลกระทบที่มีความพอใจในงานกับผลผลิตของพนักงาน การขาดงาน และการเปลี่ยนแปลงย้ายงาน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความพอใจในงานและผลผลิต (Satisfaction and productivity)

จากการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ภายในระหว่างความพอใจในงานและผลผลิตมีความเกี่ยวข้องกับ มุมมองเบื้องต้นของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับผลผลิต มองว่าคนที่มีความสุขจะเป็นคนงานที่มีผลผลิต แต่ในทางกลับกันความเชื่อในทฤษฎีกลับมีความเห็นว่าพนักงานที่มีความสุขนั้นมีพื้นฐานจากความคิดในด้านดีมากกว่า จากการศึกษานักวิจัยอย่างละเอียดระบุว่าความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในงานและผลผลิต จะมีผลต่อพนักงานในระดับสูงมากกว่าพนักงานระดับล่าง ซึ่งเราอาจจะเห็นความสัมพันธ์ได้อย่างชัดเจนสำหรับพนักงานในสายวิชาชีพ เช่น ก้าวหน้างาน และตำแหน่งผู้บริหาร ทั้งนี้เป็นเพราะพนักงานในระดับล่างจะถูกควบคุมจากผลกระทบจากภายนอกเป็นส่วนใหญ่

ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในงานกับผลผลิตนี้ เราพบว่าองค์กรที่มีพนักงานที่มีความพอใจในงานขององค์กรมากกว่าพนักงานที่ไม่พอใจในงานแล้ว ก็มีผลกระทบขององค์กรนั้น ๆ จะมีประสิทธิภาพของการทำงานที่สูง และผลผลิตที่สูงกว่าองค์กรที่มีพนักงานที่มีความพอใจในงานน้อย

2. ความพอใจในงานและการขาดงาน (Satisfaction and absenteeism)

เราพบว่ามีความสัมพันธ์ทางด้านลบระหว่างความพอใจในงานและการขาดงาน เห็นได้ชัดเจนว่าพนักงานไม่พอใจในงานมีแนวโน้มที่จะหยุดงาน ตัวอย่างที่ดีสำหรับแสดงว่าความพอใจมีผลโดยตรงต่อการมาทำงาน ได้มีการศึกษาที่บริษัท Sears Roebuck ได้นำข้อมูลของความพอใจไว้ที่สำนักงานใหญ่ทั้งสองแห่งในเมืองชิคาโกและเมืองนิวยอร์ก มีไว้ให้พนักงานดูได้ตลอดเวลา

นโยบายของบริษัท Sears Roebuck ได้ระบุว่า "พนักงานที่ขาดงานทั้งที่อาจหลีกเลี่ยงได้จะถูกหักเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้"

เงินเดือน” แต่ปรากฏว่าในวันที่ 2 เดือนเมษายน ได้เกิดหิมะที่เมืองชิคาโกในขณะที่มีอากาศแจ่มใสในเมืองนิวยอร์ก ในกรณีพนักงานในเมืองชิคาโกสามารถจะหยิบเอาข้ออ้างจากสาเหตุมีพายุหิมะมาเป็นข้ออ้างในการขาดงานได้โดยไม่ถูกต้องถูกหักเงินเดือน ปรากฏผลออกมาว่าการทำงานในวันดังกล่าวพบว่าการขาดงานในเมืองนิวยอร์กซึ่งมีกลุ่มผู้ที่มีความพอใจในงานมาก มีตัวเลขการขาดงานที่สูงกว่าผู้ที่มีความพอใจในงานน้อย การค้นพบนี้เป็นไปตามความคาดหมายว่าความพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในเชิงลบต่อการขาดงาน

3. ความพอใจในงานและการเปลี่ยนแปลงย้ายงาน (Satisfaction and Turnover)

ความพอใจในงานก็มีผลในเชิงลบต่อการเปลี่ยนแปลงย้ายงานเหมือนกัน แต่ความสัมพันธ์อันนี้ชัดเจนกว่าที่เราพบในเรื่องของการขาดงาน อย่างไรก็ตามองค์ประกอบอื่นๆ เช่น สภาวะของตลาดแรงงาน ความคาดหวังเกี่ยวกับทางเลือกของโอกาสในงานอื่นๆ อายุของการทำงานในองค์กร ซึ่งเป็นข้อในการตัดสินใจของพนักงานที่จะลาออกจากงานในปัจจุบัน

หลักฐานบ่งชี้ว่าความสำคัญในระดับปานกลางของความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในงานและการเปลี่ยนแปลงย้ายงานคือ ผลการทำงานของพนักงาน ระดับความพอใจในงานบางระดับมีความสำคัญน้อยในการใช้คาดการณ์การเปลี่ยนแปลงย้ายงานของผู้ที่มีผลงานในระดับดีเยี่ยม เหตุผลเพราะว่าองค์กรจะพยายามทำอย่างเต็มที่ในการรักษาคนเหล่านี้ไว้ นอกจากนี้แล้วความพอใจในงานมีความสำคัญมากในการให้ผู้ที่มีการปฏิบัติงานต่ำ อยู่กับองค์กรได้มากกว่าผู้ที่มีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ไม่ว่าจะระดับความพอใจในงานจะมีในระดับใดก็ตาม

ตามที่ได้กล่าวมาในเรื่องความพอใจในงานนี้ เราจึงไม่ต้องประหลาดใจเลยว่า คนประเภทที่มีความสุขในชีวิต มีอัตราความพอใจในงาน และการเปลี่ยนแปลงย้ายงานอยู่ในระดับปานกลางคนบางคนที่มีความรู้สึกของจิตใจ โน้มเอียง และยึดติดกับองค์กรมากกว่าอีกคนหนึ่ง เมื่อมีความไม่พอใจในงานก็มีแนวโน้มที่จะลาออกกว่าคนประเภทที่มีความสุขในชีวิต

2.2.5 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น (Need Hierarchy Theory)

เป็นทฤษฎีที่ให้ความสนใจกับความต้องการที่เกิดขึ้นของบุคคล ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีความต้องการอย่างไม่จำกัดและเปลี่ยนแปลงไปเรื่อยๆ โดยจะแบ่งเป็นลำดับขั้นความต้องการขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิต ไปจนถึงความต้องการขั้นสูงของแต่ละบุคคล

ได้ศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการที่เรียกว่า ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ บุคคลมีความต้องการไม่สิ้นสุดและเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในสิ่งอื่นๆ จะเข้ามาแทนไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งที่จูงใจอีก เว้นแต่จะมีความต้องการอีก ความต้องการสามารถจัดลำดับได้ตั้งแต่นั้นต่ำสุดไปถึงขั้นสูงสุด ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 5 ลำดับขั้น

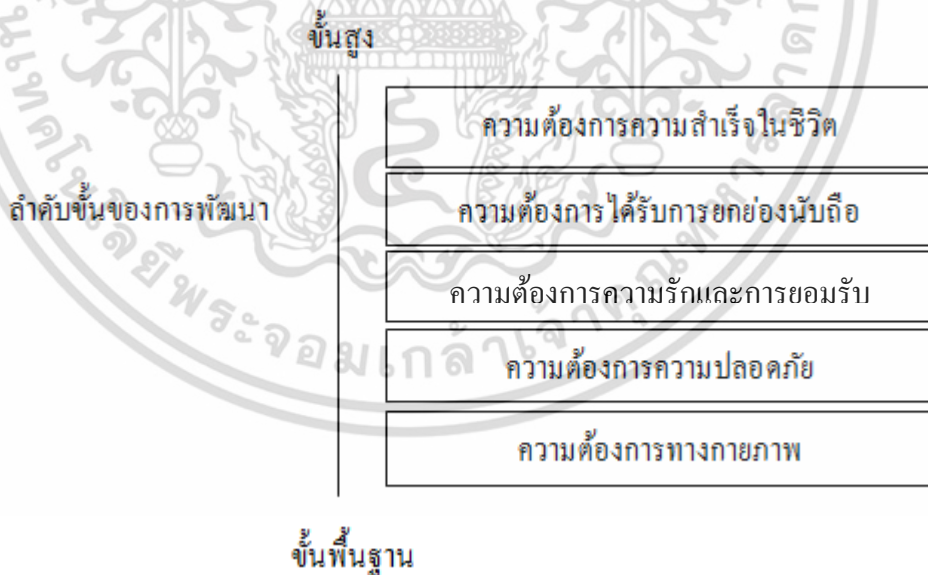
ขั้นที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร อากาศ น้ำ เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค ซึ่งความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองไปยังระดับที่มีความจำเป็นเพื่ดำรงชีวิตของมนุษย์ และความต้องการอื่นจะกระตุ้นต่อไป

ขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย(Safety or Security Needs) ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตรายทางร่างกาย และความกลัวต่อการสูญเสียงาน ทรัพย์สิน อาหาร หรือที่อยู่อาศัย

ขั้นที่ 3 ความต้องการการยอมรับ หรือความผูกพัน หรือความต้องการทางสังคม (Social Needs) เนื่องจากบุคคลอยู่ในสังคมจึงต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น เช่น ความต้องการเพื่อน ความต้องการความรัก ความเป็นเจ้าของ เป็นส่วนหนึ่งของสังคม เป็นต้น

ขั้นที่ 4 ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการการยอมรับแล้ว จะต้องการการยกย่องจากตัวเองและจากบุคคลอื่น ความต้องการนี้เป็นการพึงพอใจในอำนาจ ความภาคภูมิใจ สถานะและความเชื่อมั่นในตนเอง

ขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) ความต้องการในระดับสูงสุดเป็นความปรารถนาที่จะสามารถประสบความสำเร็จ เพื่อที่จะมีศักยภาพและบรรลุความสำเร็จในสิ่งหนึ่งในระดับสูง



ภาพที่ 2.1 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์

ที่มา : Maslow อ้างใน เนตร์พัฒนา ยาวีราช(2546)

ทฤษฎีนี้แสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจเกิดจากความต้องการของมนุษย์ที่ต้องการความสำเร็จ มาสโลว์ตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการตามลำดับขั้นไว้ ดังนี้ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- การกระทำเป็นสิ่งสำคัญที่เกิดจากความต้องการที่ยังไม่บรรลุความสำเร็จ ทุกคนต้องการความสำเร็จไม่ว่าจะมีแรงจูงใจหรือไม่ก็ตาม

- คนจะจัดระบบเพื่อตอบสนองความต้องการโดยริเริ่มจากสิ่งที่เป็นพื้นฐานที่สุดและพัฒนาเป็นลำดับขั้น ขั้นตอนความสำคัญ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป โดยไม่มีวันสิ้นสุด

- ความต้องการพื้นฐานต้องมาก่อนความต้องการอื่น

2.2.6 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์เบิร์ต (Herzberg's Two Factor Theory)

ทฤษฎีสองปัจจัย Herzberg (1959 : 44) เฮร์เบิร์ตและคณะได้ทำการศึกษาค้นคว้าพบทฤษฎีมูลเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน สรุปได้ว่ามีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจและไม่พอใจในงาน 2 ปัจจัยด้วยกัน ปัจจัยดังกล่าวเรียกว่าปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors) และปัจจัยการบำรุงรักษา (Maintenance Factors)

1. ปัจจัยจูงใจ (Maintenance Factors) หรือความพอใจในงาน ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ความรับผิดชอบต่องาน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นตัวกระตุ้นให้บังเกิดความพอใจ และเป็นแรงจูงใจให้พวกเขายินดีทำงานให้แก่องค์กร

ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรง ซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นและเป็นแรงจูงใจให้กับบุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 5 ปัจจัย ดังนี้

- ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้สำเร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น และเมื่องานสำเร็จเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง ได้แก่ การได้ใช้ความรู้ทางวิชาการในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่คาดไว้ การได้ใช้ความสามารถเฉพาะตนในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่คาดไว้ การเปิดโอกาสให้ตัดสินใจในการทำงานของตนเองได้ตามความเหมาะสม ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงาน และผลของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่คาดไว้ เป็นต้น

- การได้รับการยอมรับในความสามารถยกย่องนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน รวมทั้งการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ ได้แก่ การได้รับการยกย่องชมเชยภายในองค์กร ความภาคภูมิใจในอาชีพ การได้รับการยอมรับจากองค์กร การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และความมีเกียรติและศักดิ์ศรีใน

อาชีพ เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ลักษณะของงานเป็นที่น่าพอใจ (Work it Self) หมายถึง งานที่ทำทลายความสามารถหรือเป็นงานที่ต้องอาศัยความริเริ่มสร้างสรรค์ คิดค้นสิ่งใหม่ๆ เป็นงานลักษณะพิเศษต้องใช้ความสามารถเฉพาะตัวในการทำงาน ได้แก่ ความเป็นอิสระในระหว่างปฏิบัติงาน งานที่เป็นงานที่ตรงกับความถนัด งานที่ตรงกับความรู้สึที่จบการศึกษา และความสำคัญของงานที่ตนปฏิบัติเป็นต้น

- ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบและมีอำนาจรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่ควบคุมมากเกินไปจนขาดอิสระในการทำงาน ได้แก่ ความเหมาะสมของปริมาณงาน การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ และการได้รับมอบหมายงานที่การงานพิเศษที่สำคัญ เป็นต้น

- ด้านการพัฒนาและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement and growth) หมายถึง เมื่องานสำเร็จก็ได้รับการตอบสนองในเรื่องของการได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมทั้งการมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือการได้รับการฝึกอบรม ได้แก่ การได้รับการฝึกอบรม ได้แก่ การได้รับการฝึกอบรมด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเอง โอกาสอบรม หรือฟื้นฟูวิชาความรู้เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน โอกาสการศึกษาต่อดูงาน และโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งงานเป็นต้น

2. ปัจจัยการบำรุงรักษา (Hygiene Factors) หรือปัจจัยเพื่อการคงอยู่ หรือเครื่องช่วยป้องกันคำจูนป้องกันไม่ให้บุคคลเกิดความไม่พอใจในการทำงาน แต่ไม่เป็นสิ่งกระตุ้นในบุคคลกระตุ้นหรือร้อนในการทำงานให้มากยิ่งขึ้นเป็นปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหารงานขององค์กรการควบคุมบัญชี ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือน สภาพความมั่นคงในการทำงาน สภาพการทำงาน และชีวิตส่วนตัว เป็นต้น

ทางด้านปัจจัยการบำรุง (Maintenance Factors) เป็นปัจจัยที่มีใช้สิ่งจูงใจโดยตรงในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนไม่เป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลกระตุ้นในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น แต่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันไม่ให้บุคคลเกิดความในการทำงาน ซึ่งสาเหตุอันเกิดจากสภาวะแวดล้อม โดยไม่เกี่ยวข้องกับส่วนประกอบของงานเลย ปัจจัยการบำรุงรักษาประกอบด้วยปัจจัยย่อย 7 ปัจจัย คือ

- นโยบายและการบริหารขององค์กร (Company Policies and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร ซึ่งจะต้องอยู่ในลักษณะนโยบายที่ชัดเจน มีการแบ่งงานไม่ซ้ำซ้อน มีความเป็นธรรม ได้แก่ มีนโยบายการบริหารงานที่ชัดเจน มีการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ มีการเขียนนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน มีการชี้แจงนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง และมีการชัดเจนของวัตถุประสงค์ในการบริหารงานต่างๆ เป็นต้น

- การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือควบคุมความยุติธรรมในการบริหาร ตลอดจนรวมถึงการมีความรู้ความสามารถเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในการแก้ปัญหา ให้คำแนะนำในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ได้แก่ การสั่งงาน มอบหมายงาน มีความชัดเจน วิธีการควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน การรับฟังข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชาโอกาสให้มีส่วนร่วมในการวางแผน ตัดสินใจ ในงานที่รับผิดชอบการเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้พัฒนาตนเอง การให้คำแนะนำช่วยเหลือปฏิบัติงานและการสอนงาน การสร้างบรรยากาศความไว้วางใจซึ่งกันและกันในการมอบหมายงาน เป็นต้น

- ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with Supervisor, peers and Subordinates) หมายถึง การติดต่อรวมทั้งกิริยาหรือวาจาที่แสดง ความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและมีความเข้าใจซึ่งกันและกันได้แก่ ความสนิทสนม ความจริงใจ และความเป็นกันเอง การได้รับความช่วยเหลือ เอื้ออาทรในเรื่องทั่วไปจากหัวหน้างาน การวางแผนของหัวหน้างานต่อผู้ใต้บังคับบัญชา การเอาใจใส่ต่อสวัสดิการของผู้ใต้บังคับบัญชา ความสนิทสนม ความจริงใจ และความเป็นกันเอง การช่วยเหลือกันในการทำงาน ให้สำเร็จตามเป้าหมาย การเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นและรับฟังซึ่งกันและกัน เป็นต้น

- สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน เป็นต้น การที่หน่วยงานมีเอกสารสนับสนุนการปฏิบัติงาน เช่น กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ตลอดจนคู่มือการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ จำนวนผู้ปฏิบัติงานเหมาะสมกับปริมาณงาน ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานบุคลากรมีคุณสมบัติและความสามารถเหมาะสมกับลักษณะงาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างอิสระและเต็มความสามารถ มีการแบ่งงานและกำหนดวิธีการทำงานอย่างชัดเจน เพื่อลดความซับซ้อนของงาน เป็นต้น

- เงินเดือน (Salary) หมายถึง ค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่ควรได้รับเหมาะสมกับงาน ที่ทำตลอดจนการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคคลที่ปฏิบัติงาน ได้แก่ เงินเดือน เบี้ยเลี้ยง โบนัส สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการต่าง ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร และสวัสดิการกู้เงินยามฉุกเฉิน เป็นต้น

- ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงขององค์กร หรือความยั่งยืนของอาชีพ ได้แก่ ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน และความมั่นคงขององค์กร เป็นต้น

- ตำแหน่งงาน (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ได้แก่ ความมีเกียรติและศักดิ์ศรีในอาชีพ การได้รับการยอมรับในสังคม เป็นต้น

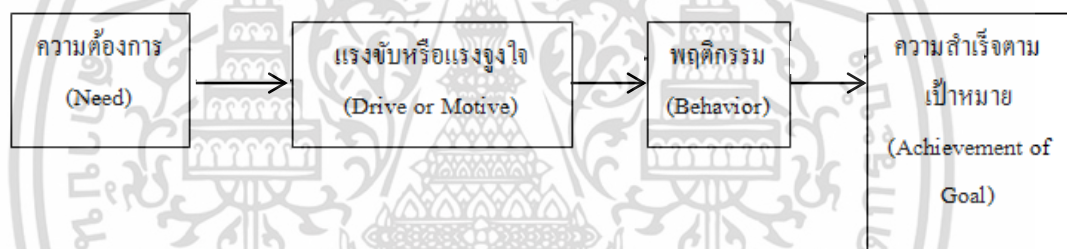
ฮอว์เวิร์ท(Herzberg) เห็นว่าปัจจัยสุขอนามัยนั้นเป็นสภาพแวดล้อมอันเป็นสิ่งสำคัญยิ่งของงานที่รักษาคนไว้ในองค์กร ในลักษณะที่ช่วยป้องกันมิให้บุคคลเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงานหรือไม่พึงพอใจในการทำงาน แม้ว่าปัจจัยเหล่านั้นไม่ได้ช่วยกระตุ้นให้เกิดความ

กระตือรือร้นในการทำงานก็ตาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดังนั้น เมื่อย้อนกลับไปพิจารณาถึงลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) กล่าวคือทฤษฎีของเฮิร์ทซ์เบิร์ก(Herzberg) มีความสัมพันธ์คล้ายกับทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow) กล่าวคือทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow) ซึ่งให้เห็นถึงความต้องการของบุคคลในขณะที่ทฤษฎีของเฮิร์ทซ์เบิร์ก (Herzberg) จะช่วยให้เข้าใจถึงเป้าหมายและสิ่งจูงใจที่ตอบสนองความต้องการได้ โดยเน้นการสร้างบรรยากาศในการทำงาน การดำเนินการเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบแนวคิดของความต้องการของมนุษย์ 5 ลำดับ จากที่มีความจำเป็นมากไปจนถึงความจำเป็นน้อยนั้น สามารถจัดลำดับให้เข้าคู่กันได้ดังต่อไปนี้ของปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัยตามทฤษฎีของเฮิร์ทซ์เบิร์ก (Herzberg) ซึ่งก็เริ่มจากสิ่งที่มีความจำเป็นมากขึ้น ไปจนถึงสิ่งที่มีความจำเป็นน้อย เช่นกัน คือ จากปัจจัยสุขอนามัยไปสู่ปัจจัยจูงใจนั่นเอง จึงพบว่าทั้งสองทฤษฎีมีความคล้ายคลึงกัน

ลำดับขั้นของการจูงใจจะเริ่มด้วยการที่มนุษย์มีความต้องการ (Need) ก็จะเกิดแรงขับหรือแรงจูงใจ (Drive or Motive) ให้มนุษย์แสดงพฤติกรรม (Behavior) อย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ นั่นคือความสำเร็จตามเป้าหมาย (Achievement of Goal) ที่ตั้งไว้ (สุชา จันท์ธอม. 2531 : 101-102) ซึ่งสามารถเขียนได้ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 กระบวนการของแรงจูงใจ

ที่มา : สุชา จันท์ธอม(2531 : 101)

จากภาพสามารถอธิบายกระบวนการของการจูงใจได้ว่า ความต้องการจะเป็นตัวกระตุ้นแรงขับ เพื่อให้เกิดพฤติกรรมนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการ

ความต้องการจะเกิดขึ้นเมื่อมีความไม่สมดุลทางด้านร่างกายหรือจิตใจ ความไม่สมดุลทางด้านร่างกายได้แก่ การขาดอาหาร น้ำดื่ม หรือสิ่งที่จำเป็นในการดำรงชีวิต ส่วนความไม่สมดุลทางด้านจิตใจได้แก่ การขาดความรักความเข้าใจ ความเป็นมิตรจากผู้อื่น ฯลฯ

แรงขับ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเพื่อบรรเทาความต้องการให้ลดน้อยลง โดยก่อให้เกิดพลังที่จะมุ่งไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย เช่น ความต้องการอาหารและน้ำจะถูกแปลงเป็นแรงขับในรูปของความหิวและกระหาย ส่วนการขาดความเป็นมิตรจะถูกแปลงเป็นแรงขับในรูปของความต้องการความผูกพัน เป็นต้น

เป้าหมาย ในการกระบวนการของการจูงใจ เป้าหมายจะหมายถึง สิ่งที่ต้องการ

ต้องการและลดแรงขับให้น้อยลง การบรรลุเป้าหมายการสร้างเสริมความสมดุลทั้งด้านร่างกายและเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จิตใจ และจะช่วยแรงขับให้น้อยลงหรือขจัดให้หมดไป จากตัวอย่างข้างต้น การได้รับอาหาร น้ำดื่ม และการมีเพื่อนจะช่วยปรับความสมดุลทางด้านร่างกายและจิตใจ และจะช่วยลดแรงขับที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป้าหมายของตัวอย่างนี้คือ อาหาร น้ำ และเพื่อน นั่นเอง

2.2.7 ทฤษฎีความต้องการที่แสวงหาของ McClelland (McClelland's Acquired-needs Theory)

ความต้องการที่แสวงหาของแมคเคลแลนด์ เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงความต้องการของมนุษย์โดยมุ่งที่ปรารถนาเพื่อความสำเร็จ (Achievement) อำนาจ (Power) ความผูกพัน (Affiliation) ซึ่งบุคคลมีการพัฒนาสิ่งเหล่านี้ขึ้น โดยเป็นผลจากประสบการณ์ของชีวิต หรือเป็นทฤษฎีซึ่งเสนอแนะว่าความต้องการที่แสวงหาการเรียนรู้ โคนอาศัยชีวิตและการบุคคลมุ่งที่ความต้องการเฉพาะ ความมากกว่าความต้องการอื่นๆ ดังนั้นความต้องการเพื่อความสำเร็จ (Need for Affiliation) จึงเป็นความปรารถนาที่จะบรรลุเป้าหมายซึ่งมีลักษณะท้าทายและเยี่ยมยอด (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2540:60)

ความต้องการเพื่อความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความปรารถนาที่จะกำหนดความสำเร็จส่วนตัวกับบุคคลอื่น ส่วนความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความปรารถนาที่จะมีอิทธิพลหรือควบคุมบุคคลอื่น

ทฤษฎีนี้ได้แสดงให้เห็นถึงความเข้าใจของการจูงใจ ซึ่งมีรูปแบบการจูงใจอยู่บนความต้องการพื้นฐาน 3 ประการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation) บุคคลที่มีความต้องการข้อมูลสูงจะพอใจกับการเป็นที่รัก และมีแนวโน้มหลีกเลี่ยงความเจ็บปวดจากการต่อต้าน โคนสมาชิกกลุ่มสังคม เขาจะรักษาสัมพันธ์ภาพอันดีในสังคม พยายามให้ความร่วมมือมากกว่าการแข่งขัน และพยายามสร้างและรักษาสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น ตลอดจนต้องการสร้างความเข้าใจอันดีจากสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

2. ความต้องการอำนาจ (Need for Power) McClelland และทีมงานผู้วิจัย ได้พบว่าบุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูง จะมีความเกี่ยวข้องกับอิทธิพลและควบคุม บุคคลเช่นนี้ต้องการความเป็นผู้นำ เป็นนักพูด เป็นผู้ที่ต้องการทำงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น เป็นกลุ่มที่แสวงหา หรือค้นคว้าวิธีการแก้ปัญหาให้ดีที่สุด ชอบสอบสวนและชอบพูดในที่ชุมชน ชอบแข่งขันเพื่อให้สถานภาพสูงขึ้นและจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

3. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูงจะมีความปรารถนาอย่างรุนแรงที่จะประสบความสำเร็จและกลัวต่อความล้มเหลวต้องการแข่งขันและกำหนดเป้าหมายที่ยากลำบากสำหรับตนเอง มีทัศนคติเชิงลบและไม่ชอบการพนัน พยายามที่จะ

วิเคราะห์และจะประเมินปัญหา มีความรับผิดชอบเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง มีการป้องกันในการเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทำงาน และมีความปรารถนาจะทำงานให้ดีกว่าบุคคลอื่นตลอดจนแสวงหาหรือพยายามรับผิดชอบในการค้นหาวิธีแก้ไขปัญหาที่ดีที่สุด

การประยุกต์ใช้ทฤษฎีความต้องการของ McClelland สำหรับผู้บริหาร (How McClelland's approach Applies to Managers) ในการวิจัย McClelland ผู้ประกอบการเริ่มต้นและพัฒนาธุรกิจที่แสดงความสำเร็จในความต้องการระดับสูงและสิ่งมีกระตุ้นอำนาจ ส่วนผู้บริหารจะแสดงความต้องการความสำเร็จสูง แต่ต้องการอำนาจหน้าที่และความรักความผูกพันต่ำ

กลุ่มที่มุ่งให้ความสนใจกับปัจจัยแวดล้อมภายนอกตัวบุคคลเป็นหลักวิชาการผู้ก่อตั้งทฤษฎีการจูงใจในแนวนี้ ได้แก่ สกินเนอร์ (Skinner)

2.2.8 ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motivation Theory)

ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คือความปรารถนาที่จะไปสู่ความสำเร็จ เป็นสิ่งที่คนทั่วไปต้องการ David McClelland กล่าวถึง ลักษณะผู้ที่ประสบความสำเร็จสูง 3 ประการ ได้แก่

1. พอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน พร้อมทั้งจะแก้ไขปัญหาต่างๆ
2. กล้าได้กล้าเสียและมีการกำหนดเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม
3. ต้องการการยอมรับอย่างต่อเนื่อง และได้รับคำชมเชยเกี่ยวกับความก้าวหน้า

2.2.9 ทฤษฎี ERG (ERG Theory : Existence Relatedness Growth Theory)

เป็นทฤษฎี ERG ของ Alderfer พัฒนามาจากทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow โดยได้ให้ข้อเสนอเกี่ยวกับความต้องการพื้นฐาน 3 อย่าง ดังนี้ (ขนิษฐา วิเศษสาคร และ มุกดา ศรีรงค์, 2535 : (212-214)

1. ความต้องการดำรงชีวิต (Existence Need) เป็นความต้องการที่จะตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไป ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ ที่พักอาศัย ความปลอดภัยทางร่างกาย
2. ความต้องการสัมพันธภาพกับคนอื่น (Relatedness Needs) เป็นบทบาทที่ซับซ้อนเกี่ยวกับคนและความพึงพอใจ การปฏิสัมพันธ์กันในสังคมมาสู่เรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ การเคารพนับถือ การยอมรับ และความต้องการเป็นเจ้าของ ทำให้เกิดความพึงพอใจในบทบาทการทำงานกับตัวพนักงานเองรวมทั้งครอบครัวและเพื่อน
3. การต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการสูงสุด เช่น ได้รับการยกย่อง, ประสบความสำเร็จในชีวิต, ความเจริญก้าวหน้า ซึ่งต้องใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ ความต้องการนี้ประกอบด้วย การท้าทาย อิสรภาพของตัวเองที่จะทำให้ความสามารถนั้นเกิดความเป็นจริงได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความต้องการในทฤษฎี ERG ไม่จำเป็นต้องเป็นไปตามลำดับขั้น บุคคลอาจเกิดความ ต้องการในระดับสูงได้โดยไม่จำเป็นต้องได้รับการตอบสนองต่อความต้องการขั้นพื้นฐาน และ ความพึงพอใจที่มาจากความต้องการจะเพิ่มมากขึ้น

2.2.10 ทฤษฎีคุณลักษณะของงาน (Job – Characteristics Theory)

ทฤษฎีนี้เสนอว่า ส่วนใหญ่สิ่งที่คุณค่าการงานไม่ใช่ตัวบุคคล แต่เป็นสภาพแวดล้อมที่ ปฏิบัติงาน การให้งานและสร้างสถานที่ทำงานให้เหมาะสม สามารถส่งเสริมแรงจูงใจในบุคคลได้ Hackman อธิบายหลักการและคุณลักษณะของงานไว้ดังนี้

1. ความเชี่ยวชาญที่หลากหลาย (Skill Variety) เป็นส่วนประกอบหนึ่งที่สามารถจะนำมา ซึ่งการเปลี่ยนแปลง และจะทำให้การทำงานนั้นมีคุณค่าและประสบผลสำเร็จ
2. ลักษณะของงาน (Task Identity) ต้องมีความเป็นเอกภาพและมีระดับความยากง่าย ซึ่ง จะส่งผลให้งานนั้นเสร็จสมบูรณ์ อาจจะทำคนเดียวหรือร่วมมือกันทำก็ได้
3. ความสำคัญของงาน (Task Significance) มีอิทธิพลต่อผู้ปฏิบัติงานหรือผู้บริโภค
4. ความมีอิสระภาพ (Autonomy) การให้อิสระแก่พนักงานในการกำหนดรายการหรือ ตารางการทำงาน และการจัดการนั้น ๆ
5. การป้อนกลับ (Feedback) เป็นการให้พนักงานได้รับทราบเกี่ยวกับประสิทธิภาพและ คุณภาพในการทำงานของตัวเอง

เราสามารถออกแบบและประยุกต์งาน เพื่อเพิ่มคุณลักษณะพิเศษในลักษณะต่างๆ ที่ หลากหลายดังนี้

- บรรยายงานย่อยให้เป็นหมวดหมู่ เพื่อเพิ่มความสามารถและทักษะให้แก่พนักงาน
- จัดเตรียมงานให้เหมาะสมกับหน้าที่ มอบหมายงานที่มีคุณค่าให้พนักงานได้รับผิชอบ เพื่อยกระดับภาระหน้าที่ บุคลิกภาพ และความสำคัญให้แก่พนักงาน
- ให้พนักงานได้รับผิชอบติดต่อโดยตรงกับลูกค้าหรือผู้ใช้สินค้าด้วยตัวเอง เพื่อเพิ่ม หรือยกระดับคุณภาพ บุคลิกภาพ และข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้าด้วยตัวของพนักงานเอง
- ให้พนักงานได้มีอำนาจหน้าที่ในการรับผิชอบและควบคุมปัจจัยแวดล้อมที่นอกเหนือ จากภาระหน้าที่ของตน เพื่อเพิ่มความเชี่ยวชาญที่หลากหลายและถือเป็นการเรียนรู้ที่ดีในลักษณะ พิเศษของงานเหล่านั้น
- จัดเตรียมผลที่เกิดจากงานที่พวกเขาได้ทำทั้งที่ดีและไม่ดีให้กับพนักงานได้ทราบอย่าง สม่าเสมอ เพื่อเป็นการเพิ่มข้อมูลย้อนกลับให้กับพนักงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2.11 ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory)

ทฤษฎีนี้ กล่าวว่า บุคคลจะมีการเปรียบเทียบอัตราส่วนระหว่างปัจจัยนำเข้าของตนเอง เช่น ความพยายาม ประสิทธิภาพ การศึกษา และความสามารถ และผลลัพธ์ของตนเอง เช่น ระดับเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง การยกย่อง และปัจจัยอื่นกับบุคคลอื่น J. Stacy Adams กล่าวว่า บุคคลจะประเมินผลลัพธ์ที่เขาได้รับจากการทำงานของตนกับบุคคลอื่น ความรู้สึกถึงความไม่เสมอภาคจะเกิดขึ้น เมื่อบุคคลรู้สึกว่ารางวัลที่เขาได้รับจากการทำงานมีความไม่เหมาะสมโดยเปรียบเทียบกับรางวัลที่บุคคลอื่นได้รับจากการทำงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดผลในเชิงลบ โดยอาจทำให้บุคคลทุ่มเทให้กับการทำงานน้อยลงหรือตัดสินใจลาออกก็ได้ การประยุกต์ใช้ทฤษฎีนี้เสนอแนะว่าบุคคลควรได้รับรู้ถึงรางวัล (ผลลัพธ์จากการทำงาน) ที่เหมาะสมและเท่าเทียมกัน ลักษณะสำคัญของทฤษฎีความเสมอภาคแสดง ดังสมการ

$$\frac{\text{ผลลัพธ์ (Output) ของบุคคลหนึ่ง}}{\text{ปัจจัยนำเข้า (Input) ของบุคคลหนึ่ง}} = \frac{\text{ผลลัพธ์ (Output) ของอีกบุคคลหนึ่ง}}{\text{ปัจจัยนำเข้า (Input) ของอีกบุคคลหนึ่ง}}$$

ความรู้สึกถึงความไม่เสมอภาคเชิงลบ (Felt negative inequity) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลรู้สึกว่า เขาได้รับความยุติธรรมน้อยกว่าบุคคลอื่น

ความรู้สึกถึงความไม่เสมอภาคเชิงบวก (Felt positive inequity) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลรู้สึกว่า เขาได้รับความยุติธรรมมากกว่าบุคคลอื่น

ความไม่เสมอภาคจะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อที่จะสร้างความเท่าเทียมกันซึ่งบุคคลอาจจะแสดงพฤติกรรมออกมาในรูปแบบต่างๆ ดังนี้

1. เปลี่ยนแรงพยายามที่ใส่ลงไป เช่น ลดความพยายามในการทำงาน, มาสาย, ขาดงาน
2. ปรับหรือเปลี่ยนรางวัลที่เขาได้รับ เช่น ขอลดเงินเดือนหรือขอเลื่อนตำแหน่ง
3. ล้มเลิกการเปรียบเทียบ โดยลาออกจากงาน
4. เปลี่ยนจุดเปรียบเทียบ โดยเปรียบเทียบตัวเองกับผู้ร่วมงานคนอื่น

ขั้นตอนในการบริหารกระบวนการความเสมอภาค (Steps for managing the equity process) ดังนี้

1. ยอมรับว่าการเปรียบเทียบความเสมอภาค (Equity comparisons) เป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ในที่ทำงาน
2. คาดว่าความรู้สึกถึงความไม่เสมอภาคเชิงลบ (Felt negative inequities) จะเกิดขึ้นเมื่อมีการให้รางวัล
3. สื่อสารถึงการประเมินที่ชัดเจนของการให้รางวัล
4. สื่อสารถึงการประเมินผลการทำงานซึ่งมีเกณฑ์การให้รางวัล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. สื่อสารถึงความเหมาะสมของประเด็นที่เปรียบเทียบในสถานการณ์นั้น

การเปรียบเทียบความเสมอภาคกับการจัดสรรรางวัลมีผลกระทบต่อผู้ถูกจ้างใจ ผู้บริหารจะต้องหาวิธีการให้ผู้ถูกจ้างใจเกิดการรับรู้ว่ารางวัลนั้นพิจารณาจากผลลัพธ์ที่แท้จริง โดยผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพมีแนวความคิดการจัดการกับการเปรียบเทียบความเสมอภาค 5 ประการดังกล่าวข้างต้นและจากการวิจัย พบว่า

1. ถ้าบุคคลรู้สึกว่าเขาได้รางวัลที่ไม่เท่าเทียมกัน เขาจะไม่พอใจ และจะลดปริมาณหรือคุณภาพของผลผลิต
2. ถ้าบุคคลได้รับรางวัลที่เท่าเทียมกัน เขาจะทำงานเพื่อให้ได้ผลผลิตในระดับเดิมต่อไป
3. ถ้าบุคคลคิดว่ารางวัลสูงกว่าสิ่งที่ไม่เสมอภาค เขาจะทำงานมากขึ้น ดังนั้นจึงอาจจะลดรางวัลลง

ปัญหาที่เกิดขึ้น คือ บุคคลจะคาดคะเนผลประโยชน์ของตนหรือคาดหวังรางวัลที่ได้รับเกินจริง ทำให้พนักงานอาจรู้สึกถึงความไม่เสมอภาคในบางครั้ง อย่างไรก็ตามความรู้สึกถึงความไม่เสมอภาคนี้จะมีผลต่อปฏิกริยาบางประการ ตัวอย่างเช่น พนักงานอาจจะ โกรธหรือตัดสินใจทิ้งงาน เพราะเกิดความรู้สึกว่ารางวัลที่ได้รับไม่ยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับรางวัลของบุคคลอื่น

2.2.12 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ Douglas McGregor

Douglas McGregor (1957) กล่าวว่า เนื่องจากโอกาสที่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาหรือคนงาน จะได้รับการตอบสนองสิ่งจูงใจจะมีน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชาหรือตัวผู้บริหารของตัวเองเป็นสำคัญ ดังนั้นจึงเป็นการสมควรถิ่นจะได้ทราบถึงสมมติฐานที่เกี่ยวกับตัวคนในทรศนะของผู้บริหาร ทั้งนี้เพราะการที่ผู้บริหารเปิดโอกาสให้คนงานมีโอกาศตอบสนองสิ่งจูงใจมากน้อยเพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับว่าลักษณะของข้อสมมติฐานหรือความเชื่อของผู้บริหารที่มีต่อตัวคน (Managerial Assumption on Employee) เป็นสำคัญ

McGregor ได้สรุปสมมติฐานที่เกี่ยวกับตัวคนในหนังสือ The Human Side of Enterprise ข้อสมมติฐานทั้งสองคือ ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ซึ่งแสดงเปรียบเทียบลักษณะของคนให้เห็นในสองทรศนะที่แตกต่างกัน ดังปรากฏในรายละเอียดต่อไปนี้

1. ทฤษฎี X

McGregor ได้ตั้งสมมติฐานที่เกี่ยวกับตัวคนว่าจะมีลักษณะดังนี้

1) ลักษณะของคนโดยทั่วไปจะไม่ชอบการทำงาน และจะพยายามหลีกเลี่ยงหรือบิดพลิ้วเมื่อมีโอกาศ

2) ด้วยเหตุที่คนไม่ชอบงานดังกล่าว ดังนั้นเพื่อที่จะให้คนปฏิบัติงานในห้องค์การจนสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ จึงต้องใช้วิธีการบังคับ ควบคุม กำกับ หรือข่มขู่ ด้วยวิธีการลงโทษต่างๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3) คนโดยทั่วไป มักจะชอบวิธีการดังกล่าว และอยากที่จะให้มีการบังคับสั่งการโดยตัวผู้บริหารเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบต่างๆ คนโดยทั่วไปจะไม่มีความกระตือรือร้นหรือใฝ่สูง และมีความต้องการในเรื่องของความมั่นคง (Security Needs) เป็นสำคัญเท่านั้น

2. ทฤษฎี Y

ภายหลังจากที่วิชาการความรู้ที่เกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ ได้รับการศึกษาและค้นคว้าอย่างกว้างขวาง มีผลทำให้เกิดข้อสมมติฐานที่เกี่ยวกับคนขึ้นมาใหม่ McGregor ได้สรุปไว้ในทฤษฎี Y ของตนเองว่า

1) ในขณะที่คนกำลังปฏิบัติงานโดยใช้กำลังความคิดในหน้าที่ต่างๆ นั้น คนอาจถือว่าเป็นสิ่งที่สนุกสนานเป็นสิ่งที่ให้ความเพลิดเพลินได้ด้วย ดังนั้นลักษณะของคนโดยทั่วไปจึงมิใช่ว่าจะรังเกียจหรือไม่ชอบงานเสมอไป แต่งานต่างๆ จะเป็นสิ่งที่ดีหรือเลวสำหรับคนงานหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับสภาพของการควบคุม ในทางตรงข้าม ถ้าหากงานนั้นเป็นไปในลักษณะของการบังคับลงโทษ ก็จะทำให้คนไม่ชอบที่จะทำงานดังนั้น การควบคุมและการข่มขู่ด้วยวิธีการลงโทษต่างๆ จึงไม่ใช่วิถีทางที่จะช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ และที่ถูกต้องนั้นควรจะเปิดโอกาสให้คนมีโอกาสใช้ดุลยพินิจของตนเอง (Self-Direction) และสามารถรับผิดชอบควบคุมตนเอง (Self-Control) ในขณะที่กำลังปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายมา เพื่อให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

2) ด้วยเหตุผลดังกล่าว การที่คนยินดีผูกมัดตนเองต่องานขององค์กรจึงย่อมมีผลทำให้งานดังกล่าวเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งจูงใจที่ปฏิบัติให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร จึงย่อมมีส่วนสัมพันธ์กับโอกาสที่บุคคลดังกล่าวจะได้รับการตอบสนองสิ่งจูงใจตามความพอใจของตนเองด้วย

3) สาเหตุที่คนพยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ เพราะขาดความกระตือรือร้นมุ่งที่จะตอบสนองสิ่งจูงใจทางด้านความมั่นคงแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น ก็สืบเนื่องมาจากกระบวนการเรียนรู้และประสบการณ์ที่เคยเป็นมามากกว่า แต่แท้ที่จริงแล้วลักษณะของคนจะไม่เป็นไปตามที่กล่าวมา ถ้าหากงานต่างๆ ได้มีการจัดอย่างเหมาะสมคนงานก็จะยอมรับงานดังกล่าวและอยากที่จะรับผิดชอบในผลสำเร็จของงานนั้น

4) ถ้าหากได้มีการเข้าใจถึงคนโดยถูกต้องแล้ว จะเห็นได้ว่าคนโดยทั่วไปจะมีคุณสมบัติที่ดีเลิศ ก็จะมีความคิดความอ่านที่ดี มีความฉลาด และมีความคิดริเริ่มที่จะช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ ขององค์กรได้อย่างดี

5) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ภายใต้ระบบอุตสาหกรรมในปัจจุบัน การที่ยังมิได้เข้าลักษณะของคนแท้ที่จริง จึงเป็นผลทำให้ใช้ทรัพยากรที่เกี่ยวกับมนุษย์เป็นไปโดยไม่ได้ผลเต็มที่

ข้อสมมติฐานทั้งสองนี้เป็นข้อสมมติฐานที่เกี่ยวกับตัวคน ซึ่งเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารที่จะทำความเข้าใจ และยึดถือปฏิบัติสำหรับการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้ได้ผลผลิตที่เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สูงขึ้น และโดยความเข้าใจดังกล่าว ก็ย่อมจะเป็นเครื่องช่วยให้ผู้บริหารตระหนักถึงข้อเท็จจริงที่ว่า จะต้องใช้วิธีการบริหารตัวคนในลักษณะที่ถูกต้องยิ่งขึ้น

จากการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้กล่าวมาแล้ว ทำให้ทราบถึงความต้องการของมนุษย์ ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างมากที่ผู้บริหารจะได้นำไปปรับใช้เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากรในหน่วยงานสำหรับการปฏิบัติงานต่อไป

2.3 ข้อมูลทั่วไปของสายการบินภายในประเทศ

ธุรกิจการบินเป็นธุรกิจที่เจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว เนื่องจากเป็นธุรกิจที่ก่อให้เกิดรายได้จำนวนมากและมีการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างสูง โดยสามารถเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางต่างๆ ได้ในระยะเวลาอันสั้นและความเร็วสูง จึงเสมือนเครือข่ายคมนาคมที่เชื่อมโยงและครอบคลุมทุกประเทศทั่วโลกไว้ด้วยกัน ไม่ว่าจะประเทศเหล่านั้นจะอยู่ห่างกันเพียงใดก็ตาม ก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีและการติดต่อทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองระหว่างประเทศขึ้นด้วย

2.3.1 ประเภทของธุรกิจการบิน

การแบ่งประเภทของธุรกิจการบินนั้นสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ การแบ่งประเภทสายการบินตามลักษณะการให้บริการ การแบ่งประเภทสายการบินตามตารางการบิน และการแบ่งประเภทสายการบินตามลักษณะการเป็นเจ้าของ (ศิริพงศ์ พลฤทธิพันธ์, 2554)

2.3.1.1 การแบ่งประเภทสายการบินตามลักษณะการให้บริการแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

1. สายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ โดยส่วนใหญ่จะมีคุณภาพการให้บริการที่สูงกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ เช่น มีการให้บริการห้องพักร่อนขึ้นเครื่อง (Lounge) การเลือกที่นั่ง และการตรวจสอบกระเป๋าไปถึงจุดหมายปลายทาง (Baggage through Check-in) เป็นต้น ในประเทศไทยมีสายการบินประเภทนี้ทั้งหมด 3 สายการบิน คือ สายการบินไทย สายการบินบางกอกแอร์เวย์ส และสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์

2. สายการบินต้นทุนต่ำ (จำกัดการให้บริการ) คือ สายการบินที่ประกอบกิจการและดำเนินการภายใต้นโยบายการลดต้นทุนในส่วนที่ไม่จำเป็น เช่น การลดขั้นตอนการจองตั๋ว โดยเน้นการจองผ่านเว็บไซต์ หรือการตัดบริการบางอย่างออก เช่น ไม่มีบริการอาหารบนเครื่อง หรือไม่มีห้องพักร่อนขึ้นเครื่อง เป็นต้น ในประเทศไทยมีสายการบินต้นทุนต่ำของ

เอกชนที่ทำการบินประจำมีกำหนดทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ 3 บริษัท คือ สายการบิน วันทูโก สายการบินไทยแอร์เอเชีย และสายการบินนกแอร์

2.3.1.2 การแบ่งประเภทสายการบินตามตารางการบิน แบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. สายการบินประจำมีกำหนด (Scheduled Airline) หมายถึง สายการบิน ให้บริการเป็นประจำเส้นทางที่กำหนดทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ เพื่อสินค้าตามตารางการบินที่แน่นอน อันเป็นการบริการที่สม่ำเสมอและเปิดบริการแก่ประชาชน สายการบินประจำ กำหนดแบ่งได้เป็น 2 ประเภทย่อย ได้แก่

1) สายการบินหลัก เป็นผู้ประกอบการบินที่ได้รับมอบอำนาจเพื่อ จัดบริการอย่างเป็นประจำมีกำหนดแก่สาธารณชนในเส้นทางระยะไกลที่มีผู้ใช้บริการอย่าง หนาแน่น

2) สายการบินท้องถิ่น เป็นผู้ประกอบการบินในเส้นทางระหว่างชุมชน เมืองที่มีผู้ใช้บริการน้อยในเส้นทางระยะใกล้

2. สายการบินไม่ประจำ (Non-Scheduled Airline) หมายถึง บริษัทการบินที่ ให้บริการทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศที่มีลักษณะเป็นการบินเช่าเหมาหรือการบินพิเศษ อื่น ๆ ไม่อยู่ในลักษณะของการบินประจำมีกำหนด โดยดำเนินการเพื่อสินค้า แต่ไม่มีการ กำหนดเวลาที่แน่นอน

2.3.1.3 การแบ่งประเภทสายการบินตามลักษณะของความเป็นเจ้าของกิจการ แบ่ง ได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. สายการบินของรัฐ (State Air Carriers) เป็นสายการบินที่รัฐเป็นเจ้าของ กิจการเอง สำหรับประเทศไทยนั้นมีสายการบินของรัฐเพียงสายการบินเดียว คือ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรัฐบาลถือหุ้น 50เปอร์เซ็นต์ และเอกชนถือหุ้นร่วมด้วยดำเนินการบริการ การบินภายในประเทศและระหว่างประเทศ

2. สายการบินเอกชน (Private Air Carriers) เป็นสายการบินที่เอกชนเป็น เจ้าของกิจการ แต่อยู่ภายใต้การควบคุมด้านเศรษฐกิจและความปลอดภัยของรัฐบาล ซึ่งประเทศไทย มีสายการบินที่ทำการบินประจำมีกำหนดแบบปกติทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ 5 สาย การบิน ได้แก่

- 1) สายการบินบางกอกแอร์เวย์ส์
- 2) สายการบินไทยแอร์เอเชีย
- 3) สายการบินนกแอร์
- 4) สายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์
- 5) สายการบินวันทูโก

นอกจากนี้ยังมีสายการบินที่ถือหุ้นโดยเอกชนอีกกลุ่มหนึ่งซึ่งเรียกว่า สายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) ในประเทศไทยมีสายการบินต้นทุนต่ำของเอกชนที่ทำการบินประจำ มีกำหนดทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ อีก 3 บริษัท ได้แก่

1. บริษัท โอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ จำกัด ในนาม “วันทูโก” เปิดบริการเมื่อวันที่ 3 ธันวาคม พ.ศ.2546
2. บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด ในนาม “แอร์เอเชีย” เปิดบริการเมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2547
3. บริษัท สกายเอเชีย จำกัด ในนาม “นกแอร์”

2.3.2 การประกอบธุรกิจการบิน

ธุรกิจการบินเป็นกิจการสาธารณูปโภค (Public Utility) ประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ สำหรับประเทศนั้นมีคณะปฏิวัติฉบับที่ 58 ลงวันที่ 26 มกราคม พ.ศ.2515 ซึ่งถือเป็นกฎหมายควบคุมกิจการค้าขายอันเป็นสาธารณูปโภคที่กระทบกระเทือนต่อความปลอดภัยและความผาสุกของประชาชน ได้กำหนดไว้ว่าห้ามมิให้บุคคลใดประกอบกิจการเดินอากาศ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากรัฐมนตรีกระทรวงคมนาคมเสียก่อน ฉะนั้นผู้ที่ต้องการประกอบกิจการค้าขายการเดินอากาศในประเทศไทยจะต้องดำเนินการขออนุญาตประกอบการค้าในธุรกิจการบินให้ถูกต้องตามกฎหมายโดยจะต้องทำการคำร้องขอเป็นลายลักษณ์อักษรและยื่นต่อกระทรวงคมนาคม โดยผ่านทางกรมการขนส่งทางอากาศ เพื่อขออนุญาตดำเนินการขนส่งทางอากาศเสียก่อน เมื่อได้รับอนุญาตแล้วจึงสามารถประกอบกิจการค้าขายในการเดินอากาศได้ โดยกำหนดชื่อสายการบิน รหัสชื่อย่อของสายการบิน

หลังจากนั้นค่อยให้การบริการการบินในเส้นทางที่เห็นว่าเหมาะสมและสามารถแข่งขันกับสายการบินอื่นได้โดยเส้นทางที่จะให้บริการขนส่งทางอากาศนั้นเรียกว่า เส้นทางการบิน

(Air Route) ซึ่งหมายถึงเส้นทางที่เปิดบริการของสายการบินหนึ่งๆ โดยกำหนดจุดต้นทางปลายทาง เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และจุดแวะรับส่งผู้โดยสารหรือสินค้าที่แน่นอนในแต่ละเที่ยวบินนั้นๆ โดยเส้นทางการบินนั้น แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ เส้นทางการบินภายในประเทศ (Domestic Route) และเส้นทางการบินระหว่างประเทศ (International Route) ซึ่งอยู่ภายใต้การจรรยาบรรณและมาตรฐานเดียวกันทั่วโลกของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Associate) หรือที่เรียกว่า IATA ซึ่งเป็นสมาคมที่จัดตั้งขึ้นโดยสายการบินของประเทศต่างๆทั่วโลก

เมื่อพิจารณาเลือกเส้นทางการบินได้แล้วต่อจากนั้นจะต้องพิจารณาถึงอากาศยานอันเป็นยานพาหนะที่ใช้ในการบริการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าทางอากาศตามเส้นทางการบินต่างๆ ที่กำหนดไว้โดยเลือกอากาศยานนั้นต้องคำนึงถึงปัจจัยสำคัญหลายอย่างที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ได้แก่ความปลอดภัยในการให้บริการ ความสะดวกสบายของผู้โดยสาร ด้วยเทคนิคในการใช้อากาศยานและค่าใช้จ่ายด้านการเงิน เมื่อสายการบินสามารถเลือกอากาศยานที่จะให้บริการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าอากาศยานได้แล้ว ต้องนำอากาศยานนั้นไปจดทะเบียนอากาศยานตามอนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (A Convention on International Civil Aviation) ที่ได้บัญญัติไว้ว่า สายการบินจะต้องนำอากาศยานหรือเครื่องบินที่ตนเป็นเจ้าของหรือที่ตนครอบครองไปทำการจดทะเบียนอากาศยานเมื่ออากาศยานได้จดทะเบียนไว้ในรัฐใด ย่อมมีสัญชาติเป็นของรัฐนั้น อากาศยานลำหนึ่งจะจดทะเบียนโดยถูกต้องสมบูรณ์ในรัฐมากกว่าหนึ่งรัฐไม่ได้ แต่อาจเปลี่ยนจากการจดทะเบียนจากรัฐหนึ่งไปอีกรัฐหนึ่งได้ การจดทะเบียนหรือการโอนทะเบียนของอากาศยาน โดยรัฐผู้ทำสัญญาใดๆจะต้องกระทำตามกฎหมายและข้อบังคับของรัฐนั้น เมื่ออากาศยานทุกลำที่จะทำการบินระหว่างประเทศจะต้องมีใบสำคัญสำหรับการจดทะเบียนอากาศยานและมีเครื่องหมายสัญชาติด้วย โดยในประเทศไทยนั้นกฎหมายบังคับไว้ว่าผู้ขอจดทะเบียนจะต้องเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่มีสัญชาติไทย โดยเป็นเจ้าของอากาศยานหรือเป็นผู้มีสิทธิครอบครองอากาศยานที่จดทะเบียนนั้น และได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมให้จดทะเบียนได้ โดยผู้ขอจดทะเบียนอากาศยานจะต้องยื่นคำร้องขอจดทะเบียนอากาศยานต่อกระทรวงคมนาคม โดยผ่านทางกรมการขนส่งทางอากาศ ตามอนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (A Conventional On International Civil Aviation) บัญญัติไว้ว่า สายการบินใดจะนำอากาศยานมาทำการบิน จะต้องได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ของรัฐเมื่อเจ้าหน้าที่ของรัฐเห็นว่าอากาศยานนั้นมีความสมควรจึงออกใบสมควรเดินอากาศ (Airworthiness) โดยให้ยึดถือกำหนดหลักเกณฑ์ในการตรวจสอบสภาพอากาศยานจากองค์การการบินระหว่างประเทศ (International

Civil Aviation Organization : ICAO) สำหรับประเทศไทยนอกจากจะยึดถือปฏิบัติตามองค์การการเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บินระหว่างประเทศแล้ว กระทรวงคมนาคมยังได้ออกกฎกระทรวงฉบับที่ 34 พ.ศ. 2536 เกี่ยวกับการขอใบสมควรถือใบอนุญาตบิน

จากนั้นยังต้องมีการขอใบอนุญาตผู้ประจำหน้าที่อากาศยาน ตามมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 ได้ให้ความหมายของผู้ประจำหน้าที่อากาศยาน (Personnel) ว่าหมายถึงนักบิน (Pilot) ตันหน (Navigator) นายช่าง (Engineer) พนักงานวิทยุ (Flight Operator) พนักงานอำนวยความสะดวกการบิน (Flight Operation Officer) และผู้ที่ทำหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้กำหนดในกฎกระทรวงในการออกใบอนุญาตผู้ประจำหน้าที่อากาศยาน ผู้ที่ขอรับใบอนุญาตนั้นจะต้องผ่านการตรวจร่างกายตามมาตรฐานเวชศาสตร์การบินที่กำหนดไว้ในอนุสัญญาว่าด้วยการบินอากาศ และผู้ที่ถือใบอนุญาตนักบินนั้นจะต้องปฏิบัติตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมในฐานะประธานคณะกรรมการการบินพลเรือนได้ออกข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือนฉบับที่ 48 ว่าด้วยสิทธิทำการของผู้ถือใบอนุญาตนักบิน

2.3.3 ลักษณะและรูปแบบของธุรกิจการบิน

ความต้องการของการบริการของการบริการขนส่งทางอากาศแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ ได้แก่ บริการขนส่งผู้โดยสาร และการส่งสินค้า สำหรับผู้โดยสารจะมี 2 กลุ่มใหญ่ คือ ผู้ใช้บริการเพื่อธุรกิจ และผู้ใช้บริการเพื่อการท่องเที่ยว ในขณะที่การบริการขนส่งสินค้านั้นเป็นด้านธุรกิจการค้าเป็นหลักอย่างไรก็ตาม ไม่ว่าจะมีความประสงค์หรือความต้องการใดก็ตามภาวะเศรษฐกิจของโลกและการค้าโลกจะเป็นตัวกำหนดที่สำคัญของปริมาณการขนส่งทางอากาศทั้งสิ้น

ธุรกิจขนส่งทางอากาศเป็นธุรกิจบริการที่ต้องปรับตัวตามทิศทางและแบบแผนการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอยู่ตลอดเวลา ซึ่งมีลักษณะรูปแบบที่สำคัญดังนี้

1. เป็นธุรกิจที่ต้องอาศัยเงินทุน (Capital Intensive) เพื่อใช้ในการจัดซื้อเครื่องบินสำหรับการดำเนินการ ในขณะที่เดียวกันก็เป็นธุรกิจที่อาศัยกำลังคนในการให้บริการเป็นจำนวนมาก ต้องใช้เงินในการว่าจ้างพนักงานสูง ส่งผลให้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่คงที่ (Fixed Cost) อยู่ในอัตราที่สูงมากเมื่อเปรียบเทียบกับ ค่าใช้จ่ายที่ผันแปร (Variable Cost) ลักษณะดังกล่าวเป็นเหตุให้การดำเนินธุรกิจการบินต้องอาศัยผลผลิตต่อขนาดอย่างประหยัดที่สุด

2. มีผลกระทบต่อความผันผวนของราคาน้ำมันในตลาดโลกสูง เนื่องจากสายการบินแต่ละแห่งจำเป็นต้องใช้น้ำมันในการดำเนินธุรกิจแต่ละปีเป็นจำนวนมาก ซึ่งคิดโดยเฉลี่ยแล้วเป็น

สัดส่วนร้อยละ 14 ของค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทั้งหมดและอาจสูงขึ้นไปถึงร้อยละ 20-30 ในช่วงที่เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

น้ำมันดิบตัวสูงขึ้นมา มาก ดังนั้น ผลการดำเนินงานธุรกิจการบินจึงยากต่อการคาดการณ์ล่วงหน้าได้ อันสืบเนื่องมาจากภาวะผันผวนของราคาน้ำมัน

3. มีลักษณะคล้ายคลึงกันในเรื่องของอุปกรณ์หรือเครื่องมือดำเนินงาน ขณะเดียวกันก็ยิ่งเต็มไปด้วยการแข่งขันสูง (Homogeneous But Competitive) สายการบินในโลกต่างมีเครื่องบินที่ให้บริการแตกต่างกันเพียงไม่กี่ชนิดของเครื่องบินที่ใช้แทนกันได้อย่างสมบูรณ์ แต่อย่างไรก็ตาม ท่ามกลางความคล้ายคลึงกันของสายการบิน ตารางเวลาการบิน และความถี่ของเที่ยวบิน การแข่งขันการให้บริการของสายการบินแต่ละสายนั้น ครอบคลุมตั้งแต่การบริการภาคพื้น การบริการในเที่ยวบิน และความสามารถจัดการตารางเวลาเที่ยวบินที่สะดวกและเป็นที่ต้องการแก่ผู้โดยสารให้มากที่สุด

2.3.4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสิทธิการบิน

สิทธิการบิน คือ สิทธิที่ประเทศหนึ่งให้แก่สายการบิน/เครื่องบินของอีกประเทศหนึ่ง สำหรับทำการบินเข้ามาในอาณาเขตของตน สิทธิการบินแบ่งออกได้เป็นหลายประเภท คือ

1. สิทธิการบินผ่าน สิทธิบินผ่าน คือ สิทธิสำหรับการบินผ่านอาณาเขตโดยไม่แวะลง
2. สิทธิบินแวะลงทางเทคนิค สิทธิบินแวะลงทางเทคนิค คือ สิทธินำเครื่องบินเข้ามาแวะลงจอดพักในอาณาเขต เพื่อเติมน้ำมัน ตรวจสอบเช็คเครื่องยนต์ เติมน้ำมัน ฯลฯ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการค้า
3. สิทธิบินแวะลงเพื่อขนส่งคน สินค้า ไปรษณีย์ภัณฑ์ จากประเทศของตนมายังจุดที่แวะลงจอด
4. สิทธิบินแวะลงเพื่อขนส่งคน สินค้า ไปรษณีย์ภัณฑ์ จากจุดที่แวะลงจอดกลับไปยังประเทศของตน
5. สิทธิบินแวะลงเพื่อขนส่งคน สินค้า ไปรษณีย์ภัณฑ์ จากจุดที่แวะลงจอดกลับไปยังประเทศที่สามและกลับกัน
6. สิทธิบินแวะลงเพื่อขนส่งคน สินค้า ไปรษณีย์ภัณฑ์ จากจุดที่แวะลงจอดกลับไปยังประเทศที่สามและกลับกันผ่านบ้านเกิดของตน
7. สิทธิบินแวะลงเพื่อขนส่งคน สินค้า ไปรษณีย์ภัณฑ์ จากจุดที่แวะลงจอดกลับไปยังประเทศที่สามและกลับกัน โดยเที่ยวบินไม่ต้องเริ่มต้นจากหรือเกี่ยวข้องกับบ้านเกิดเลย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. สิทธิบินแวะลงเพื่อขนส่งคน สินค้า ไปรษณีย์ภัณฑ์ จากจุดที่แวะลงจอดไปยังจุดอื่นในประเทศเดียวกันและกลับกัน

วิธีการให้สิทธิการบิน การให้สิทธิการบินแก่สายการบินของต่างประเทศทำได้ 2 วิธี คือ

1. ให้ด้วยการอนุญาตฝ่ายเดียว เป็นการอนุญาตให้สายการบินทำการบินเข้ามาได้โดยไม่ต้องมีความตกลงผูกพัน

2. ให้ด้วยการทำความตกลงระหว่างประเทศกับประเทศ เป็นการให้สิทธิแก่สายการบินต่างประเทศ ด้วยการทำความตกลงผูกพันอย่างเป็นทางการกับประเทศเจ้าของสายการบิน แบ่งเป็นพื้นฐานข้างต้น (ซึ่งอาจทำได้โดยรัฐบาลจะไม่กำหนดเพดานกันเลย หรือโดยรัฐบาลตกลงกำหนดเพดานขั้นสูงเพียงพอให้)

3. ให้สายการบินมีความยืดหยุ่นในการจัดเส้นทางบิน

4. ให้สายการบินมีความยืดหยุ่นในการกำหนดราคา

2.3.5 การบินโดยใช้รหัสเที่ยวบินร่วมกัน (Codeshare)

การบินโดยใช้รหัสเที่ยวบินร่วมกัน (Codeshare) หมายถึง การบินในเที่ยวบินเดียวกัน มีรหัสเที่ยวบินของสายการบินกำกับอยู่มากกว่าหนึ่งสายการบิน เดิมเที่ยวบินของสายการบินใด ก็จะมีรหัสเที่ยวบินของสายการบินนั้นเท่านั้นกำกับ เช่น เที่ยวบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ใช้รหัสสายการบินว่า TG เที่ยวบินของสายการบินบลูฟัทฮันซา ใช้รหัสสายการบินว่า LH ส่วนเลขเที่ยวบินจะต่างกันไปตามเส้นทางและวันที่ทำการบิน

1. การใช้รหัสร่วมกันแบบเที่ยวบินร่วมลงทุน (Joint services) ต่อมา เมื่อสายการบินมีความร่วมมือร่วมลงทุนกัน ก็มีบ้างที่สายการบินจะตกลงให้เที่ยวบินที่ลงทุนร่วมกันนั้นใช้รหัสเที่ยวบินร่วมกัน เช่น TG/MHxxx เส้นทางกรุงเทพฯ – กัวลาลัมเปอร์ TG/JLxxx เส้นทางกรุงเทพฯ - ฟูกูโอกะ เที่ยวบินแบบนี้แม้จะใช้รหัสเที่ยวบินร่วมกัน แต่จะนิยมเรียกชื่อตรงๆ ว่า Joint service มากกว่า Codeshare เพราะสาระสำคัญของความร่วมมือนี้อยู่ที่การร่วมลงทุน การใช้รหัสร่วมกันเป็นเพียงผลสืบเนื่อง

2. การใช้รหัสร่วมกันแบบ Codeshare เป็นการร่วมมือระหว่างสายการบินในด้านการขาย และการตลาดมีที่มาจากระบบการขนส่งต่อคนโดยสารแบบ Interline อันสืบเนื่องมาจากสายการบินแต่ละสายมีขอบเขตบริการของตนเองจำกัด ไม่สามารถทำการบินได้ด้วยตนเองไปยังจุดหมายทุก

แห่งที่ตนโดยสารต้องการได้ เช่น คนโดยสารต้องการเดินทางจากกรุงเทพฯ ไปกรุงวอชิงตันดีซี มาเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ติดต่อซื้อบัตรโดยสารจากการบินไทย จำกัด (มหาชน) (บกท.) เมื่อ บกท. มีบริการไปถึงโตเกียว และเที่ยวบินดังกล่าวไปถึงโตเกียวทันเวลาที่จะต่อเที่ยวบิน ANA จากโตเกียวไปกรุงวอชิงตันดีซีได้ บกท. และ ANA ก็จะทำความตกลงว่าด้วยการรับส่งต่อคนโดยสารซึ่งกันและกันไว้ความตกลงนี้ เรียกว่า Interline agreement บกท. ในฐานะสายการบินต้นทางจะเป็นผู้ออกบัตรโดยสารของทุกสาย การบินที่เกี่ยวข้องให้ และเก็บเงินจากผู้โดยสารให้ด้วย ก่อนจะนำไปจัดสรรแบ่งให้กับสายการบิน ที่เกี่ยวข้องตามสัดส่วนที่จะตกลงกันล่วงหน้า Super – Interline ต่อมาสายการบินเกิดความคิดใหม่ ขึ้นว่า นอกจากส่งผู้โดยสารให้แล้ว ขอใส่รหัสเที่ยวบินของตนเองไปกับเที่ยวบินที่จะรับผู้โดยสาร ต่อช่วงนั้นด้วย

2.3.6 การบินแบบไหนให้สิทธิด้วยวิธีใด

1. การบินประเภทที่ไม่มีปัญหา ได้แก่ การบินผ่านแดนและการบินแฉะลงทางเทคนิค นิยมให้สิทธิการบินประเภทนี้ผ่านทางความตกลงพหุภาคีสากล

2. การบินประเภทที่มีประโยชน์ส่วนได้เสีย ได้แก่ การบินแฉะลงเพื่อขนส่งคน สินค้า ไปรษณีย์ภัณฑ์ นิยมให้เป็นเรื่องที่ประเทศเจ้าของดินแดนขอพิจารณาเป็นกรณีๆ ไปว่าจะ

2.1 อนุญาตเป็นคราวๆ ไปหรือ

2.2 ทำความตกลงอย่างเป็นทางการกับประเทศที่เกี่ยวข้องว่าจะอนุญาตระยะยาว เที่ยวบินแบบไม่ประจำมักใช้วิธีการอนุญาตเป็นคราวๆ ไป ส่วนเที่ยวบินแบบประจำนิยมใช้วิธีทำ ความตกลงระหว่างประเทศแบบสองฝ่าย

2.3.7 หลักการพื้นฐานของการตกลงสองฝ่าย

1. เปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการของทั้งสองฝ่ายมีโอกาสเท่าเทียมกันที่จะเข้ามา ประกอบการในตลาด

2. ให้ผู้ประกอบการส่งเสริมการขนส่งเข้า/ออกประเทศของตนเองเป็นหลัก ส่วนการขนส่งระหว่างประเทศภาคีอีกฝ่ายหนึ่งกับประเทศที่สามให้ถือเป็นเพียงบริการเสริม

3. ให้จัดความจุความถี่เที่ยวบินในระดับที่เหมาะสมกับปริมาณจราจรในตลาด

มาตรการเสริมที่ประเทศต่างๆ จะใช้เพิ่มเติมไว้ในความตกลงสองฝ่าย

1. สนับสนุนให้มีสายการบินของแต่ละประเทศทำการบินมายังประเทศตนได้มากกว่า

ประเทศละ 1 สาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ส่งเสริมให้สายการบินของต่างประเทศบินมาได้ด้วยความถี่ที่เทียบเท่าที่สอดคล้องกับหลักให้เทียบบินที่สายการบิน ANA บินจากโตเกียวไปวอชิงตันดีซี แทนที่จะมีรหัส ANA กำกับก็จะ มีรหัส บกท. กำกับที่เทียบบินดังกล่าวด้วย สายการบินเรียกที่เทียบบินที่มีรหัสที่เทียบบินร่วมกันนี้ว่าที่เทียบบิน Codeshare และเรียกสายการบินผู้ทำการบินว่า Operation carrier กับเรียกสายการบินที่ขายบัตรโดยสารว่า Marketing carrier

2.3.8 การใช้รหัสที่เทียบบินร่วมกันมีหลายประเภท

1. Same party codeshare เป็นการ ใช้รหัสที่เทียบบินร่วมในเที่ยวบินของสายการบินของประเทศเดียวกัน มีประเภทเดียว คือ International codeshare ที่เทียบบินระหว่างประเทศ
2. Bilateral codeshare เป็นการ ใช้รหัสที่เทียบบินร่วมในเที่ยวบินของสายการบินของประเทศภาคีอีกฝ่ายหนึ่ง แบ่งเป็น Domestic codeshare ที่เทียบบินภายในประเทศ และ International codeshare ที่เทียบบินระหว่างประเทศ
3. Third party codeshare เป็นการ ใช้รหัสที่เทียบบินร่วมในเที่ยวบินของตน มีประเภทเดียว คือ International codeshare ที่เทียบบินระหว่างประเทศ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วารางคณา ทัมวัฒนา (2536:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของแอร์โฮสเตส ในบริษัท การบินไทย จำกัด โดยมีความสำคัญของปัญหาในด้านความไม่พึงพอใจในงานแอร์โฮสเตส ที่เกิดจากนโยบายของฝ่ายบริหารที่มีการจำกัดอายุทำงานด้วยสัญญาว่าจ้าง การขาดงาน การลาออกจากงาน รวมไปถึงการเขียนบัตรสนเท่ห์ เกิดขึ้นในบริษัท การบินไทย จำกัด พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของแอร์โฮสเตสในแต่ละด้านอยู่ในระดับต่ำทั้งในด้านลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และสวัสดิการ แอร์โฮสเตสมีความพึงพอใจในระดับสูงเพียงด้านเดียว คือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

บุญมั่น วงศ์สุนทรรัตน์ (2542:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน การศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกออกเป็น 14 ด้าน ตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอส์เบิร์ก พบว่า 1.) พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก 6 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ สถานะของอาชีพ ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในงาน

เงินเดือน และผลประโยชน์เกี่ยวกับเรื่อง การสำเร็จของงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้เผยแพร่เห็นประโยชน์ทางวิชาการ ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง 8 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ การได้รับการนับถือ ความรับผิดชอบ สภาพการปฏิบัติงาน เทคนิคของผู้นิเทศ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต และนโยบายการบริหารงาน 2.) พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 รวม 9 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในตำแหน่ง ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหารงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงาน และเทคนิคของผู้นิเทศ ส่วนระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมทั้ง 14 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ปิยะ นิยมวงศ์ (2542:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า สภาพภูมิหลังของพนักงานอื่น ได้แก่ อายุงาน และตำแหน่งปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนสภาพภูมิหลังอื่นๆ อันได้แก่ เพศ สถานการสมรส อายุ การมีบุตรและเงินเดือนที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง

ฉัตรวรรต บัวทอง (2546 : บทคัดย่อ) คุณภาพการนอนหลับและสุขภาพจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งประเภทของตัวอย่างและมีระบบ จำนวน 261 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลและแบบสอบถามปัจจัยด้านการทำงาน แบบสอบถามปัจจัยรบกวนการนอนหลับ ด้านสิ่งแวดล้อมและกายภาพ แบบประเมินคุณภาพการนอนหลับ PSQI(The Pittsburg Sleep Index) แบบสอบถามการนอนไม่หลับ และแบบวัดสุขภาพจิต SCL -90 (Symtom Checklist -90) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS for window สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ไคสแควร์ t-test สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และสถิติถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีคุณภาพนอนหลับ ไม่ดีร้อยละ 57.9 พบอาการนอนไม่หลับร้อยละ 60.2 มีปัญหาสุขภาพจิตร้อยละ 18.8 ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับสุขภาพการนอนหลับ ได้แก่ เพศชาย สถานภาพโสด ความไม่เพียงพอของรายได้ การลาป่วย การสูบบุหรี่ การดื่มเครื่องดื่มคาเฟอีน การใช้ยานอนหลับ และสารที่ออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท การปฏิบัติงานในเที่ยวบินระยะไกลระหว่าง 12.00 – 18.00 น. ปัญหาการนอนหลับจากการเดินทางในเที่ยวบินระยะไกลในเส้นทางขากลับจากทวีปยุโรปและทวีปออสเตรเลีย ปัจจัยรบกวนการนอนหลับด้านสิ่งแวดล้อมและ

กายภาพ จากแสงสว่างที่บ้าน ความกระหายน้ำที่บ้านและ โรงแรม และปัญหาสุขภาพจิตทั้ง 9 ด้าน เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01-0.05 ปัจจัยที่สามารถใช้พยากรณ์คุณภาพการนอนหลับได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่การดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ความวิตกกังวล ความรู้สึกไม่เป็นมิตร ความหนาวเย็นที่โรงแรม ความไม่เพียงพอต่อรายได้ และเพศชาย

ภักฐิณี คงมนต์ (2548:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น แคนกผู้โดยสารขาเข้า-ออก (KF-Airside) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้น แคนกผู้โดยสารขาเข้า-ออก (KP-Airside) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 154 คน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และค่า F-test ผลการศึกษาพบว่า

1. ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 35-43 ปี อายุงานระหว่าง 5-15 ปี มีสถานภาพโสด สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี มีตำแหน่งหน้าที่ Customer Service Agent และมีรายได้ระหว่าง 16,000 -32,000 บาท

2. ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น แคนกผู้โดยสารขาเข้า-ออก (KP-Airside) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับกลาง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90)และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับสูง 1 ด้าน คือ ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07) และอยู่ในระดับกลาง โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม(มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88) ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94) โอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73) สิทธิพนักงาน(มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70) และความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน(มีค่าเท่ากับ 2.44) ตามลำดับ

3. การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นแคนกผู้โดยสารขาเข้า-ออก (KP-Airside) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 9 ปัจจัย ได้แก่ อายุ อายุงาน ตำแหน่งหน้าที่ รายได้ สภาพแวดล้อมที่ดีมีความปลอดภัย ลักษณะงาน ลักษณะการบังคับบัญชา สภาพการทำงานความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์ และณรงค์ ศิริวิรัมย์ (2549:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความต้องการบุคลากรด้านการบริการในอุตสาหกรรมการบิน ศึกษาเกี่ยวกับลักษณะของบุคลากรที่เหมาะสมในการทำงานบริการในอุตสาหกรรมการบิน ผลการศึกษาพบว่า

1. ในด้านผู้ปฏิบัติ กลุ่มตัวอย่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและพนักงานบริการภาคพื้น มีความเห็นว่า ลักษณะบุคลิกภาพอันพึงมีบุคลากรที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ ได้แก่ มีความอดทนอดกลั้น มีความสามารถในการปรับตัว มีความซื่อสัตย์ มีความสามัคคี ชอบทำงานกับคนหลายๆ รู้จักเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ชอบแก้ไขปัญหาใหม่ๆ มีความยืดหยุ่น มีความมั่นใจในตัวเอง ชอบทำงานในสภาวะแวดล้อมใหม่ๆ ในด้านการบริการ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ในการปฏิบัติหน้าที่ พนักงานที่เกี่ยวข้อง ควรทำงานให้บริการ ด้านความอดทนอดกลั้นตระหนักถึงความปลอดภัยเป็นสิ่งสำคัญ มีเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่ ได้อย่างละมุนละม่อม มีความรู้ความชำนาญในหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบ เคราพและเคร่งครัดในกฎ ระเบียบ พูดยาสุขภาพไพเราะ อ่อนน้อม ให้ความสนใจบริการอย่างทั่วถึง และเสมอภาค มีกิริยาอ่อนหวาน นุ่มนวล มีความเป็นกันเอง มีทักษะด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ไม่น้อยกว่า 2 ภาษา

2. ในด้านผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ มีความเห็นต่อการให้บริการดังนี้ การรับรู้ถึงข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของสายการบิน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 73.30 เลือกใช้

บริการสายการบิน เพราะได้รับการแนะนำจากเพื่อนและคนรู้จัก ที่รับรู้จากป้ายโฆษณา มีจำนวนร้อยละ 71.70 ที่รับรู้จากสื่อโทรทัศน์ ร้อยละ 46.70 รับทราบจาก โทรทัศน์ร้อยละ 43.30 และจากสื่อหนังสือพิมพ์ร้อยละ 30.00 2. สายการบินที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการ เรียงมากไปน้อยตามลำดับ คือ สายการบินนกแอร์ สายการบินแอร์เอเชีย และสายการบินวัน ทู โก

3. กลุ่มตัวอย่างให้เหตุผล ในการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ดังนี้ ราคาประหยัด มีการสะสมแต้มมีโปร โมชันพิเศษ มีบริการบนเครื่องเหมาะสมราคา และสามารถเลือกที่นั่งได้เอง

4. ปัญหาที่พบในการให้บริการ เรียงตามลำดับ คือการเข้า-ออก ไม่ตรงเวลา เที่ยวบินมีน้อย เครื่องบินเก่าไม่น่าไว้วางใจ การงดเที่ยวบินกะทันหัน และที่นั่งไม่สบาย

5. กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจที่ระดับปานกลาง ต่อภาพรวมของการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำแต่เมื่อพิจารณาความพอใจ ในประเด็นพบว่า มีระดับความพอใจ พอใจ เกี่ยวกับราคาตั๋วไม่แพงและการให้บริการเหมาะสมกับราคา มีระดับความพอใจ ปานกลาง ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ห้องน้ำสะอาด ความรู้ลึกปลอดภัย ความหลากหลายในเส้นทางการบิน การให้บริการของพนักงานต้อนรับ มารยาทและการให้บริการของพนักงานขายตั๋ว การงดเที่ยวบินกะทันหัน จำนวนที่นั่ง โปร โมชันมีมาก มีความรู้สึก ปลอดภัยในระหว่างเดินทาง ความทั่วถึงในการให้บริการเครื่องบิน และการเลื่อนเที่ยวบินกะทันหัน มีความพอใจในระดับไม่พอใจ ด้านจำนวนเที่ยวบินต่อวัน ความสมบูรณ์ของเครื่องบินและความตรงต่อเวลา

ลัดดาวัลย์ สกุดสุข (2550:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติ ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 303 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.90 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่าความแปรปรวนทางเดียว และการเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significant Difference) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นราย

ด้าน พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะและสุขภาพของพนักงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการปฏิบัติงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับผู้อื่นภายในองค์กร และลักษณะงานที่มีคุณค่าต่อสังคม อยู่ในระดับสูง ยกเว้นด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ด้านสิทธิส่วนบุคคล และด้านการดำเนินชีวิตที่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน พบว่า อายุและอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

วสันต์ วงศ์สุกเลิศ (2551:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 350 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบทดสอบถามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานและแบบทดสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของฝ่ายช่าง มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 0.975 และ 0.962 ตามลำดับ จากการศึกษาวิจัยได้ผลสรุปดังนี้ 1.พนักงานฝ่ายช่างมีความพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 2.ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติ 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค่าจ้างมีความสัมพันธ์ทางบวก กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ($r = 0.677$ และ 0.702) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเรียงลำดับจากตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้ดีที่สุด จากมากไปหาน้อย คือ ด้านความปลอดภัย ด้านงานที่ทำท่าย ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

จิปรดิยาธร พรหมธนะนนท์ (2552:บทคัดย่อ) คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า

1. เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานคร มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($x = 3.168$) และมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ($x = 3.311$)
2. เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ต่อเดือน และระดับชั้นองค์กรต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมแตกต่างกัน
3. เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน แต่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มี อายุ

สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระดับชั้นองค์กรต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

4. เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้ง 8 ด้าน คือ คุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนเป็นธรรมและเพียงพอ คุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อมที่ ถูกลักษณะและปลอดภัย คุณภาพชีวิตด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ คุณภาพชีวิตด้าน ลักษณะงานที่ส่งเสริมต่อความก้าวหน้าและมั่นคง คุณภาพชีวิตด้านลักษณะงานทางสังคมของ องค์กร คุณภาพชีวิตด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานกฎหมาย คุณภาพชีวิตด้านความสมดุลระหว่าง ชีวิตในการทำงาน และคุณภาพชีวิตด้านลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม โดยตรง มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วัชร เลิศพงษ์วรพันธ์ (2553:บทคัดย่อ) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของ พนักงานฝ่ายบริหารบุคลากรมีระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรทั้ง 4 ด้าน (ด้านการงานเป็นทีม ด้านการมีความสุขในการทำงาน ด้านความพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่และด้านการมีความรักในงานที่ ทำ) อยู่ในระดับสูง ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง 2 ด้าน (ความผูกพันที่เกิดจากความรู้สึก และอารมณ์และความผูกพันที่เกิดจากความต่อเนื่อง) อีก 1 ด้าน (ความผูกพันทางหลักเกณฑ์) อยู่ใน ระดับปานกลาง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับสูง และผลการปฏิบัติงานทั้ง 2 ด้าน (ด้าน ผลงานและด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน) อยู่ในระดับสูง ตัวแปรอิสระที่ร่วมกันพยากรณ์ผล การปฏิบัติงานได้มากที่สุด คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และต่อมาคือการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้าน การมีความรักในงานที่ทำ โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 69.4 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

นุชนาถ นิลเข่าปิบ (2553:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจที่บุคลากรมหาวิทยาลัย รามคำแหงมีผลต่อปัจจัยในการทำงาน ประชากร ได้แก่ บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง หัวหมาก โดยใช้แบบสอบถามประเมินค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test ผลวิจัยพบว่า

1.ด้านปัจจัยจูงใจ

1.1 บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความพึงพอใจในปัจจัยการทำงานด้าน ความสำเร็จในงานมากที่สุด

1.2 ระยะเวลาปฏิบัติงาน และระดับรายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึง พอใจในงานในด้านปัจจัยจูงใจแตกต่างกันในทุกด้าน

1.3 วุฒิการศึกษาและสายงานที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจใน การปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจแตกต่างกัน ยกเว้นด้านความรับผิดชอบในงาน

1.4 ปัจจัยด้านเพศและสถานภาพที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลให้ความพึงพอใจในการ ทำงานด้านปัจจัยจูงใจแตกต่างกันในทุกๆด้าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ด้านปัจจัยค้ำจุน

2.1 บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความพึงพอใจในปัจจัยการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานมากที่สุด

2.2 อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ระดับรายได้ สถานภาพ สถานการณ์ทำงาน และสายงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยค้ำจุน ด้านความมั่นคงในการทำงานแตกต่างกัน

2.3 ระดับรายได้ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในนโยบายการบริหารที่แตกต่างกัน

2.4 ปัจจัยด้านสายงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกัน

2.5 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์ในการทำงานกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

ริเรืองรอง รัตนวิไลสกุล (2554:บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในชีวิตของคนไทยในวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือ คนไทยวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครอายุระหว่าง 25-60 ปี จำนวน 1,000 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามจำนวน 94 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น .8747 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยสถิติวิเคราะห์ การผันแปรและการวิเคราะห์จำแนกพหุ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพชีวิตด้านครอบครัว ด้านการทำงาน และด้านสังคม อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ด้านสภาพแวดล้อมชุมชน ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการพักผ่อนหย่อนใจ และความพึงพอใจในชีวิต พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในชีวิตพบว่ามี 12 ตัวแปร ได้แก่ สถานภาพการสมรส สภาพที่อยู่อาศัย อาชีพ รายได้ การมีเงินออม ภาวะสุขภาพ สภาพชีวิตในช่วง 5 ปี ที่ผ่านมา ระดับคุณภาพชีวิต ด้านสภาพแวดล้อมในชุมชน ชีวิตครอบครัว ชีวิตการทำงาน สถานภาพทางสังคม และการพักผ่อนหย่อนใจ โดยตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายระดับความพึงพอใจในชีวิตของกลุ่มตัวอย่างได้ประมาณ ร้อยละ 40.2

จริยาพรรณ แก้วสุวรรณ (2555:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจในการศึกษา ได้เลือกกลุ่มตัวอย่างผู้ปฏิบัติงานทันตกรรม โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 168 คน ดำเนินการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานและความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ ในการ

วิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรใช้คะแนนจากการประเมินประสิทธิภาพและการเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่ในสื่อออนไลน์ การนำเอกสารนี้ไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาตถือว่าผิดกฎหมาย และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปฏิบัติงานรอบที่ 1 / 2554 ของโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ประชากรจำนวน 288 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยได้ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานระดับน้อย ได้แก่ ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ

2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของประชากร พบว่ามีคะแนนประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 86.24 คะแนน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 9.00

3. ลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน แต่ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้มีประสิทธิภาพการปฏิบัติการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

4. คุณภาพชีวิตการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ปิยวรรณ พุกษะวัน (2556:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ตรีศึกษา บริษัท ควอลิตี้ เทรดิง จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท ควอลิตี้ เทรดิง จำกัด มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด คือ ด้านการดำเนินชีวิตที่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว สภาพการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยถูกสุขลักษณะและสุขภาพของพนักงาน ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการปฏิบัติงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับผู้อื่นภายในองค์กร และด้านลักษณะงานที่มีคุณค่าต่อสังคม ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานพบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน จะมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน คือ ระดับการศึกษา และอัตราเงินเดือน ส่วน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง และอายุการทำงานนั้น ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า องค์กรควรเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรให้ความยุติธรรมกับบุคลากรในการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่งงาน พัฒนาด้านสวัสดิการให้เพียงพอและเหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน และสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการศึกษาอบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทย ภายในประเทศ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนด รายละเอียดของวิธีการดำเนินการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทย ภายในประเทศ จำนวนทั้งสิ้น 450 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล.กรกฎาคม 2557)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่ยอมรับได้จากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ว่าเพียงพอที่จะใช้เป็นตัวแทนประชากรได้นั้น ผู้วิจัยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane (เพ็ญแข แสงแก้ว, 2540) กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5%

$$n = \frac{N}{1+(N e^2)} \quad (3.1)$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อ n แทน จำนวนตัวอย่าง
 N แทน จำนวนประชากรในการวิจัยมีทั้งสิ้น 450 คน
 e แทน ค่าคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างการวิจัย ครั้งนี้
กำหนดไว้ร้อยละ 5

ดังนั้นสามารถคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ ดังนี้

$$n = \frac{450}{1+(450 \times (0.05)^2)}$$

$$= 212$$

กลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 212 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในเรื่องเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในงาน ซึ่งลักษณะแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานในบริษัท จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสารตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้สร้างแบบสอบถามโดยอาศัยแนวความคิดของ Huse and Cumming (1985:198-200) เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะแบบมาตรวัด Likert Scale ประกอบด้วยข้อความเชิงบวก (Positive items) และข้อความเชิงลบ (Negative items) โดยทั้งหมด 5 ระดับ จำนวน 40 ข้อ ประกอบด้วยคำถามที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานต่างๆ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินภายในประเทศ จำนวน 6 สายการบิน แบ่งออกเป็น 8 ด้าน ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. รายได้และผลตอบแทน
2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
3. โอกาสพัฒนาศักยภาพ
4. ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน
5. สัมพันธภาพในองค์กร
6. ธรรมเนียมในองค์กร
7. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว
8. ความภูมิใจในองค์กร

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ลักษณะของข้อคำถามในตอนที่ 2 และ 3 เป็นการกำหนดมาตราวัดแบบ Likert Scale และมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับดังนี้

| ระดับความคิดเห็น | คะแนน |
|--------------------|-------|
| เห็นด้วยน้อยที่สุด | 1 |
| เห็นด้วยน้อย | 2 |
| เห็นด้วยปานกลาง | 3 |
| เห็นด้วยมาก | 4 |
| เห็นด้วยมากที่สุด | 5 |

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านอื่นๆของคุณภาพชีวิตในการทำงาน และเสริมสร้างความพึงพอใจในงาน ของพนักงานที่มีต่อองค์กร

3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการสร้างเครื่องมือสำหรับการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ศึกษาทฤษฎี เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. กำหนดประเด็นและขอบข่ายคำถาม ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย
4. สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอความคิดเห็นในการพิจารณาด้านความครอบคลุมของเนื้อหาและภาษาที่ใช้
5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อ

ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา พร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องของภาษาที่ใช้จำนวน 3 ท่าน เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ในการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.1 รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

| ลำดับที่ | รายชื่ผู้ทรงคุณวุฒิ | ตำแหน่ง | สถานที่ปฏิบัติงาน |
|----------|-----------------------|----------------|---|
| 1 | ศศ.ดร.เจษฎา นกน้อย | อาจารย์ประจำ | คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ |
| 2 | ดร.พยัคฆ์ วุฒิรงค์ | รองผู้อำนวยการ | สถาบันวิวัฒน์เทคโนโลยีและ นวัตกรรมแห่งมหาวิทยาลัยมหิดล |
| 3 | อาจารย์สุรเดช หวังทอง | อาจารย์ประจำ | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช |

6. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ทรงคุณวุฒิเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้พิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้งขั้นสุดท้าย จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา

7. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยจะใช้วิธี Cronbach ค่าความเชื่อมั่นที่หาโดยวิธีนี้เรียกว่า “สัมประสิทธิ์แอลฟา” (α) มีสูตรในการหาความเชื่อมั่นวิธีนี้คือ

คำถามแต่ละข้อจะเป็นการให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ

$$\alpha = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

α แทน ค่าความเชื่อมั่น

k แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

$\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นตามวิธีของ Cronbach' Alpha Coefficient ที่คำนวณได้

สำหรับค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทางวิชาการอยู่ในเกณฑ์ค่าเชื่อมั่นยอมรับได้ คือ ค่าแอลฟา (α - Coefficient) ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 ต้องได้ค่าแอลฟา (α) ไม่ต่ำกว่า 0.70

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้พิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้ง ขั้นสุดท้ายจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลและค้นหาข้อมูล ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 แบบ คือ

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบคุณภาพแล้วไปแจกให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทย ภายในประเทศ โดยขอความร่วมมือจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทสายการบิน เป็นผู้แจกแบบสอบถามให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างง่าย

2. หลังจากได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดก่อนที่จะนำวิเคราะห์ โดยในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 166 ชุด คิดเป็นร้อยละ 78.3 ของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้

3. นำผลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลไปวิเคราะห์

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ

เป็นข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้า รวบรวมงานวิจัย บทความ วารสาร สถิติในรายงานต่าง ๆ ทั้ง ของภาครัฐและเอกชน เพื่อเป็นส่วนประกอบเนื้อหา และนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ มีดังนี้

1. นำข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่รวบรวมจากแบบสอบถามมาจัดเป็นหมวดหมู่โดยแยกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพการทำงาน จากนั้นทำการวิเคราะห์ โดยนำข้อมูลมาหาค่าร้อยละ พร้อมกับนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินภายในประเทศ ซึ่งเป็นแบบวัดที่กำหนดมาตรฐานวัดตามแบบของ Likert Scale และมีคำตอบให้เลือกทั้งหมด 5 ระดับ มาตรฐานให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อ ตามเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ เห็นด้วยมากที่สุด 5 คะแนน เห็นด้วยมาก 4 คะแนน เห็นด้วยปานกลาง 3 คะแนน เห็นด้วยน้อย 2 คะแนน และเห็นด้วยน้อยที่สุด 1 คะแนน

การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินภายในประเทศ สามารถแบ่งได้ตามแนวคิดของ Best (1981) ดังนี้

| คะแนนเฉลี่ย | ระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงาน |
|---------------|-------------------------------|
| 4.500 – 5.000 | มากที่สุด |
| 3.500 – 4.499 | มาก |
| 2.500 – 3.499 | ปานกลาง |
| 1.500 – 2.499 | น้อย |
| 1.000 – 1.499 | น้อยที่สุด |

การแปลความหมายของค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับ Likert Scale ที่มีคำตอบให้เลือกทั้งหมด 5 ระดับ จะใช้เกณฑ์ดังนี้ (ชุศรี วงศ์รัตน์, 2541)

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง 0.000 ถึง 0.999 หมายถึง พนักงานแต่ละคนมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 1.000 ขึ้นไป หมายถึง พนักงานแต่ละคนมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันมาก

3. แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับ สายการบินภายในประเทศ ซึ่งเป็นแบบวัดที่กำหนดมาตรฐานวัดตามแบบ Likert Scale และมีคำตอบให้เลือก

เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์บุรีรัมย์ เมื่อผู้จัดทำไปเผยแพร่หรือใช้ในทางที่ไม่ถูกต้องโดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของลิขสิทธิ์ หรือมีการนำข้อมูลไปใช้ในทางที่ไม่ถูกต้องโดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของลิขสิทธิ์ หรือมีการนำข้อมูลไปใช้ในทางที่ไม่ถูกต้องโดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของลิขสิทธิ์

ทั้งหมด 5 ระดับ มาตรวจให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อ ตามเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ เห็นด้วยมากที่สุด 5 คะแนน เห็นด้วยมาก 4 คะแนน เห็นด้วยปานกลาง 3 คะแนน เห็นด้วยน้อย 2 คะแนน และเห็นด้วยน้อยที่สุด 1 คะแนน

การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในงาน ของพนักงานต้อนรับเครื่องบิน สายการบินในประเทศไทย สามารถแบ่งได้ตามแนวคิดของ Best (1981) ดังนี้

| คะแนนเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจในงาน |
|---------------|-----------------------|
| 4.500 – 5.000 | มากที่สุด |
| 3.500 – 4.499 | มาก |
| 2.500 – 3.499 | ปานกลาง |
| 1.500 – 2.499 | น้อย |
| 1.000 – 1.499 | น้อยที่สุด |

การแปลความหมายของค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับ Likert Scale ที่มีคำตอบให้เลือกทั้งหมด 5 ระดับ จะใช้เกณฑ์ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541)

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง 0.000 ถึง 0.999 หมายถึง พนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 1.000 ขึ้นไป หมายถึง พนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงาน แตกต่างกันมาก

ตารางที่ 3.2 สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ

| สมมติฐานการวิจัย | สถิติที่ใช้ในการทดสอบ |
|---|----------------------------|
| คุณภาพชีวิตในการทำงานด้าน รายได้และประโยชน์ตอบแทน สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน สัมพันธภาพในองค์การ ธรรมเนียมในองค์การ ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ความภูมิใจในองค์การมีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบิน โอเรียนท์ไทย ภายในประเทศ | Multiple Linear Regression |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

เป็นสถิติที่นำมาใช้บรรยายคุณลักษณะของข้อมูล ที่เก็บรวบรวมมาจากกลุ่มประชากรที่นำมาศึกษา ได้แก่

3.5.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตัวอย่างเช่น จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน และระดับพนักงาน ใช้วิเคราะห์ในส่วนของแบบทดสอบส่วนที่ 1 ซึ่งคำนวณได้จากสูตร

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนของข้อมูลของแต่ละข้อ} \times 100}{\text{จำนวนรวมทั้งหมด}} \quad (3.2)$$

3.5.1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ใช้สำหรับแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบิน โอเรียนท์ไทย ภายในประเทศ ในส่วนที่ 2 และแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ในแบบสอบถามส่วนที่ 3 โดยใช้สูตรสำหรับข้อมูลที่จัดกลุ่มเป็นชั้นคะแนน (Group data) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n} \quad (3.3)$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของกลุ่มตัวอย่าง
 X แทน คะแนนของแต่ละคน
 n แทน จำนวนคนทั้งหมด

3.5.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ใช้วิเคราะห์และแปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งใช้คู่กับค่าเฉลี่ย เพื่อแสดงลักษณะการกระจายของคะแนนแต่ละครั้งซึ่งคำนวณได้จากสูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}} \quad (3.4)$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

| | | |
|-------|---|--|
| เมื่อ | S | แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง |
| | X | แทน คะแนนของแต่ละคน |
| | n | แทน จำนวนคนทั้งหมด |

3.5.2 สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Analysis Statistics)

เป็นสถิติที่ใช้สรุปถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบิน โอเรียนท์ไทย ภายในประเทศ โดยใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ, 2552) เป็นการศึกษาถึงอิทธิพลตัวแปรอิสระ (Independent Variable) หลายตัวรวมกันว่าจะมีผลกระทบต่อตัวแปรตาม (Dependent Variable) อย่างไรบ้าง ซึ่งตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม เรียกว่า ตัวแบบการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ เขียนได้เป็น

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 X_{2i} + \dots + \beta_k X_{ki} + \epsilon_i \quad (3.5)$$

| | | |
|-------|--------------|--|
| เมื่อ | Y_i | แทน ค่าสังเกตที่ i ของตัวแปรตามของประชากร เมื่อ $i = 1, 2, \dots, n$ |
| | X_{ji} | แทน ค่าที่สังเกตที่ i ของตัวแปรอิสระที่ j เมื่อ $j = 1, 2, \dots, k$ |
| | β_0 | แทน ค่าที่ตัดแกน Y ของสมการเส้นตรง (เมื่อ X_i ทุกค่าเป็น 0) |
| | β_j | แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยบางส่วน (Partial Regression Coefficient) |
| | ϵ_i | แทน ค่าความคลาดเคลื่อนที่ i |
| | n | แทน ขนาดตัวอย่างทั้งหมด |

ข้อสมมติ (Assumptions) ของการถดถอย

1. ϵ_i มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) โดยมีค่าคาดหวัง (Expected Value) เป็นศูนย์และมีความแปรปรวนคงที่
2. ϵ_i และ ϵ_j สำหรับ $i \neq j$ เป็นอิสระต่อกัน
3. X_{ji} แต่ละค่าเป็นอิสระต่อกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมการการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

ค่าประมาณค่า Y_i ที่คำนวณได้จากกลุ่มตัวอย่าง เขียนเป็นสมการเรียกว่า สมการการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ โดยสมการเป็นดังนี้

$$\hat{Y}_1 = b_0 + b_1 X_{1i} + b_2 X_{2i} + \dots + b_k X_{ki} \quad (3.6)$$

โดยที่ \hat{Y}_1 เป็นค่าประมาณของ Y_i และ $b_0, b_1, b_2, \dots, b_k$ เป็นค่าประมาณ $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$ ตามลำดับ ในการหาตัวประมาณ $b_0, b_1, b_2, \dots, b_k$ ของ $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$ จะหาได้โดยใช้วิธี Least Squares Method

ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณจะใช้เมตริกซ์เป็นเครื่องมือ โดยมีสูตรในการประมาณค่าดังนี้

$$b = (X'X)^{-1} X'Y \quad (3.7)$$

เมื่อกำหนดให้

$$Y = \begin{pmatrix} Y_1 \\ Y_2 \\ \cdot \\ \cdot \\ Y_n \end{pmatrix} \quad X = \begin{pmatrix} 1 & X_{11} & X_{21} & \dots & X_{k1} \\ 1 & X_{12} & X_{22} & \dots & X_{k2} \\ \cdot & \cdot & \cdot & \dots & \cdot \\ \cdot & \cdot & \cdot & \dots & \cdot \\ 1 & X_{1n} & X_{2n} & \dots & X_{kn} \end{pmatrix}, \quad b = \begin{pmatrix} b_0 \\ b_1 \\ \cdot \\ \cdot \\ b_k \end{pmatrix}$$

การทดสอบสมการการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

ในการทดสอบสมการการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณเพื่อทดสอบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวรวมกันมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยมีสมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ

$$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \dots = \beta_k = 0$$

$$H_1 : \text{อย่างน้อย } \beta_j \text{ อย่างน้อย 1 ค่า } \neq 0 \text{ เมื่อ } j = 1, 2, \dots, k$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$F = \frac{(b'X'Y - n\hat{Y}^2)/k}{(Y'Y - b'X'Y)/(n-k-1)} \quad (3.8)$$

| | | | |
|-------|-----------|-----|---------------------|
| เมื่อ | k | แทน | จำนวนตัวแปรอิสระ |
| | n | แทน | ขนาดตัวอย่างทั้งหมด |
| | \hat{Y} | แทน | ค่าเฉลี่ย |

การตัดสินใจ เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = k, (n-k-1)$ หรือค่าโปรแกรมให้ค่า p - value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า F มากกว่าค่า F ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p - value มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 นั่นคือ ยอมรับว่าตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามรูปเชิงเส้นที่ระดับนัยสำคัญ α

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = k, (n-k-1)$ หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า p - value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า F มากกว่าค่า F ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p - value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือยอมรับว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามในรูปเชิงเส้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

หากผลการทดสอบ พบว่า ตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามในรูปเชิงเส้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยบางส่วน (Partial Regression Coefficient) แต่ละค่า โดยมีสมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ

$$H_0 : \beta_j = 0$$

$$H_1 : \beta_j \neq 0$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$t = \frac{b_j - \beta_j}{S_{b_j}} \quad (3.9)$$

เมื่อ S_{b_j} หาได้จากการถดถอยกำลังที่สองของ $\text{Var}(b_j)$ ซึ่งคำนวณได้จากสูตร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$\text{Var}(b_j) = \sigma^2(X'X)^{-1} \quad (3.10)$$

เมื่อ σ^2 คือ ค่าความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนซึ่งประมาณได้จากสูตร

$$\sigma^2 = \frac{Y'Y - b'X'Y}{n - k - 1} \quad (3.11)$$

การตัดสินใจ เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีมากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า $t_{\alpha/2}$ (กรณีไม่มีทิศทาง) หรือ t_{α} (กรณีมีทิศทาง) จากตารางที่ $df = n - k - 1$ หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า p -value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า t มากกว่าค่า t ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p -value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 แสดงว่า อิทธิพลของตัวแปรอิสระที่ j ไม่มีค่าเป็นศูนย์ ($\beta_j \neq 0$)

การแปลความหมาย

เมื่อผลการทดสอบ พบว่า b_j มีนัยสำคัญ (ปฏิเสธ H_0) หมายความว่า เมื่อ X_j เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย Y จะเปลี่ยนแปลงไป b_j หน่วย เมื่ออิทธิพลของตัวแปรอิสระอื่นๆ คงที่ Coefficient of determination, R^2

ในการใช้สมการไปพยากรณ์ค่า Y ค่า R^2 บ่งบอกถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์ โดยบอกให้ทราบถึงสัดส่วนหรือร้อยละความแปรปรวนของ Y ซึ่งสามารถอธิบายได้ด้วยสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ จำนวนจากสูตร

$$R^2 = \frac{b'X'Y - n\bar{Y}^2}{Y'Y - n\bar{Y}^2} \times 100, 0 \leq R^2 \leq 1 \quad (3.12)$$

ในการศึกษาครั้งนี้มีการกำหนดตัวแปรต่างๆ ดังนี้

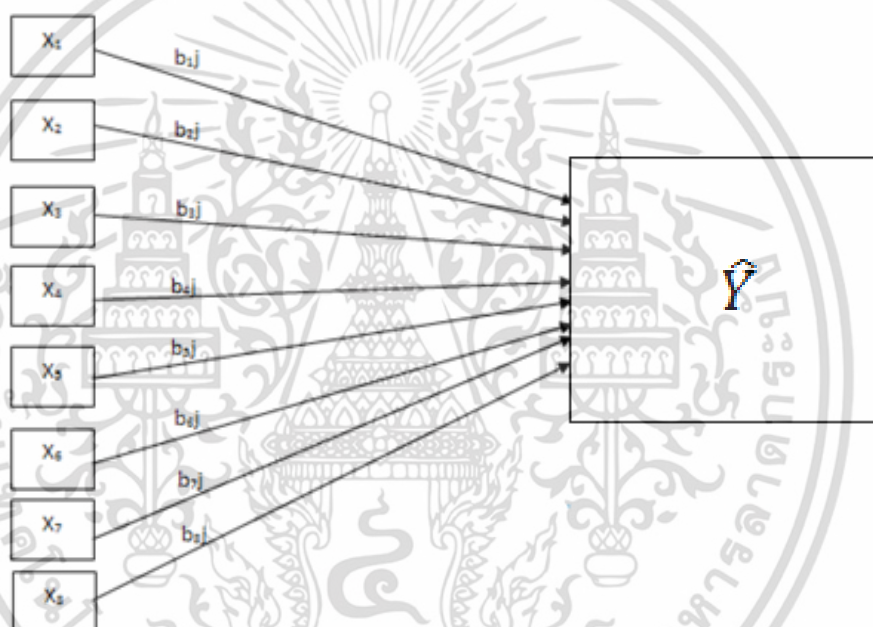
| | | |
|-------|-----|--|
| k | แทน | จำนวนตัวแปรอิสระ คือ 8 |
| Y | แทน | ความพึงพอใจในงาน |
| X_1 | แทน | รายได้และประโยชน์ตอบแทน |
| X_2 | แทน | สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

| | | |
|-------|-----|--|
| X_3 | แทน | การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน |
| X_4 | แทน | ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน |
| X_5 | แทน | สัมพันธภาพในองค์กร |
| X_6 | แทน | ธรรมเนียมในองค์กร |
| X_7 | แทน | ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว |
| X_8 | แทน | ความภูมิใจในองค์กร |

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 3.1 สมการถดถอยเชิงเส้น

$$\text{สมการ : } \hat{Y} = b_0 + b_{11}x_1 + b_{21}x_2 + b_{31}x_3 + b_{41}x_4 + b_{51}x_5 + b_{61}x_6 + b_{71}x_7 + b_{81}x_8$$

\hat{Y} = ค่าประมาณความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม

$b_1 \dots b_8$ = สัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงเส้น

b_0 = ค่าคงที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทย ภายในประเทศ” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทยภายในประเทศ 2) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทยภายในประเทศ

จากการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทยภายในประเทศจำนวน 166 คน ผู้วิจัยได้ทำการเก็บแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาทั้งหมด ผู้วิจัยขอเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทยภายในประเทศ

4.3 ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทยภายในประเทศ

4.4 คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทยภายในประเทศ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย ตำแหน่งงาน และ ประสบการณ์ทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทยภายในประเทศ ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------|-------|--------|
| 1.เพศ | | |
| ชาย | 39 | 23.49 |
| หญิง | 127 | 76.51 |
| รวม | 166 | 100.00 |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------------|-------|--------|
| 2. อายุ | | |
| น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี | 26 | 15.66 |
| มากกว่า 25 ปี – 35 ปี | 79 | 47.59 |
| มากกว่า 35 ปี – 45 ปี | 52 | 31.33 |
| มากกว่า 45 ปี – 55 ปี | 9 | 5.42 |
| รวม | 166 | 100.00 |
| 3. สถานภาพ | | |
| โสด | 98 | 59.04 |
| สมรส | 66 | 39.76 |
| หย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย | 2 | 1.20 |
| รวม | 166 | 100.00 |
| 4. ระดับการศึกษา | | |
| ปริญญาตรี | 153 | 92.17 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 13 | 7.83 |
| รวม | 166 | 100.00 |
| 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | | |
| น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท | 4 | 2.41 |
| มากกว่า 20,000 บาท - 30,000 บาท | 20 | 12.05 |
| มากกว่า 30,000 บาท - 40,000 บาท | 71 | 42.77 |
| มากกว่า 40,000 บาท | 71 | 42.77 |
| รวม | 166 | 100.00 |
| 6. ตำแหน่งปัจจุบัน | | |
| F/A | 57 | 34.34 |
| SENIOR F/A | 46 | 27.71 |
| PURSER | 54 | 32.53 |
| สูงกว่า PURSER | 9 | 5.42 |
| รวม | 166 | 100.00 |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------------|-------|--------|
| 7. ประสบการณ์ทำงานกับบริษัทแห่งนี้ | | |
| น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี | 33 | 19.88 |
| มากกว่า 2 ปี- 4 ปี | 29 | 17.47 |
| มากกว่า 4 ปี- 6 ปี | 21 | 12.65 |
| มากกว่า 6 ปี | 83 | 50.00 |
| รวม | 166 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.1 พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทยภายในประเทศ มีข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลดังต่อไปนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทยภายในประเทศ จำนวน 166 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 76.51 รองลงมาคือเพศชาย มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 23.49

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทยภายในประเทศจำนวน 166 คน ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 25 –35 ปี ซึ่งมีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 47.59 รองลงมาคือกลุ่มอายุมากกว่า 35 -45 ปี มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 31.33 กลุ่มอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 15.66 กลุ่มอายุมากกว่า 45 -55 ปี มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.42 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทยภายในประเทศ จำนวน 166 คน ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 59.04 รองลงมาคือกลุ่มผู้สมรส มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 39.76 กลุ่มผู้หย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทยภายในประเทศ จำนวน 166 คน ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 92.17 รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 7.83

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทยภายในประเทศ จำนวน 166 คน ส่วนใหญ่มีรายได้มากกว่า 30,000-40,000 บาท จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 42.77 รองลงมาคือมีรายได้มากกว่า 40,000 บาท จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 42.77 มีรายได้ 20,000-30,000 บาท มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 12.05 มีรายได้

น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.41 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตำแหน่งปัจจุบัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทยภายในประเทศ จำนวน 166 คน ส่วนใหญ่มีตำแหน่ง F/A มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 34.34 รองลงมาคือตำแหน่ง PURSER มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 32.53 ตำแหน่ง SENIOR F/A มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 27.71 ตำแหน่งที่สูงกว่า PURSER มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.42 ตามลำดับ

ประสบการณ์ทำงานกับบริษัทแห่งนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทยภายในประเทศ จำนวน 166 คน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 6 ปี มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 19.88 ผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่า 2 ปี – 4 ปี มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 17.47 ผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่า 4 ปี - 6 ปี มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 12.65 ตามลำดับ

4.2 ระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทย ภายในประเทศ

4.2.1 ระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

จากการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงานด้านสัมพันธภาพในองค์กร ด้านธรรมาภิบาลในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และ ด้านความภูมิใจในองค์กร ได้ผลวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.2 – 4.9

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทยภายในประเทศ ด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน

| ข้อที่ | รายได้และประโยชน์ตอบแทน | \bar{X} | S.D. | ระดับ | ลำดับที่ |
|--------|--|-----------|-------|---------|----------|
| 1 | ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบที่ท่านทำอยู่ | 3.530 | 0.970 | มาก | 3 |
| 2 | ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับ เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน | 3.674 | 0.756 | มาก | 1 |
| 3 | ท่านได้รับค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานจากบริษัทอย่างยุติธรรม | 3.385 | 0.932 | ปานกลาง | 4 |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

| ข้อที่ | รายได้และประโยชน์ตอบแทน | \bar{x} | S.D. | ระดับ | ลำดับที่ |
|--------|---|-----------|-------|---------|----------|
| 4 | เงินเดือนและค่าตอบแทนต่างๆที่ท่านได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน | 3.626 | 0.742 | มาก | 2 |
| 5 | ถ้าท่านประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน ท่านจะได้รับสิทธิประโยชน์จากบริษัทอย่างเต็มที่ | 3.247 | 1.108 | ปานกลาง | 5 |
| โดยรวม | | 3.492 | 0.723 | มาก | - |

จากตารางที่ 4.2 พบว่าระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทนโดยรวมอยู่ในระดับมาก และโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.492 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทนไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.723 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับ เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่านพบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.674 และพนักงานแต่ละคนมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.756

ลำดับที่ 2 เงินเดือนและค่าตอบแทนต่างๆที่ท่านได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันพบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.626 และพนักงานแต่ละคนมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.742

ลำดับที่ 3 ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบที่ท่านทำอยู่พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.530 และพนักงานแต่ละคนมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.970

ลำดับที่ 4 ท่านได้รับค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานจากบริษัทอย่างยุติธรรมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.385 และพนักงานแต่ละคนมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.932

ลำดับที่ 5 ถ้าท่านประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน ท่านจะได้รับสิทธิประโยชน์จากบริษัทอย่างเต็มที่ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.247 และพนักงานแต่ละคนมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.108

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ในงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์อื่นใด ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.247 และพนักงานแต่ละคนมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.108

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

| ข้อที่ | สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ | \bar{X} | S.D. | ระดับ | ลำดับที่ |
|--------|---|-----------|-------|---------|----------|
| 1 | ท่านมีเครื่องมือสำหรับป้องกันอุบัติเหตุ อุบัติภัย ในระหว่างการทำงานอย่างเหมาะสม | 3.210 | 0.964 | ปานกลาง | 1 |
| 2 | สถานที่ปฏิบัติงาน มีแสงสว่าง อุณหภูมิระบบถ่ายเทอากาศ และเสียงในระดับที่เหมาะสม | 3.132 | 0.931 | ปานกลาง | 4 |
| 3 | สถานที่ทำงานของท่านมีการจัดวางสิ่งของเครื่องใช้อย่างเป็นระเบียบ | 3.108 | 0.874 | ปานกลาง | 5 |
| 4 | สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความปลอดภัยต่อสุขภาพร่างกายของท่าน | 3.132 | 1.030 | ปานกลาง | 2 |
| 5 | บริษัทมีการเตรียมพร้อมและมาตรการที่ชัดเจนในการจัดสถานที่ทำงานเพื่อป้องกันอุบัติเหตุต่างๆ ในขณะที่ปฏิบัติงาน | 3.144 | 0.889 | ปานกลาง | 3 |
| โดยรวม | | 3.145 | 0.781 | ปานกลาง | - |

จากตารางที่ 4.3 พบว่าระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.145 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.781 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านมีเครื่องมือสำหรับป้องกันอุบัติเหตุ อุบัติภัย ในระหว่างการทำงานอย่างเหมาะสม พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.210 และพนักงานแต่ละคนมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.964

ลำดับที่ 2 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความปลอดภัยต่อสุขภาพร่างกายของท่าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.132 และพนักงานแต่ละคนมีระดับ

คุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.030

ลำดับที่ 3 บริษัทมีการเตรียมพร้อมและมาตรการที่ชัดเจนในการจัดสถานที่ทำงานเพื่อป้องกันอุบัติเหตุต่างๆ ในขณะที่ปฏิบัติงาน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.144 และพนักงานแต่ละคนมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.889

ลำดับที่ 4 สถานที่ปฏิบัติงาน มีแสงสว่าง อุณหภูมิระบบถ่ายเทอากาศและเสียงในระดับที่เหมาะสม พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.132 และพนักงานแต่ละคนมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.931

ลำดับที่ 5 สถานที่ทำงานของท่านมีการจัดวางสิ่งของเครื่องใช้อย่างเป็นระเบียบ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.108 และพนักงานแต่ละคนมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.874

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน

| ข้อที่ | การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน | \bar{X} | S.D. | ระดับ | ลำดับที่ |
|--------|---|-----------|-------|---------|----------|
| 1 | งานที่ท่านทำอยู่มีส่วนช่วยให้ท่านได้เรียนรู้และเพิ่มพูนความสามารถ | 3.174 | 0.704 | ปานกลาง | 2 |
| 2 | ท่านได้รับโอกาสในการเรียนรู้เทคนิคการทำงานใหม่ๆ อยู่เสมอ | 3.192 | 0.737 | ปานกลาง | 1 |
| 3 | ท่านได้รับการเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์การทำงาน เช่น คุณงาน อบรม สัมมนา อยู่เสมอ | 2.873 | 0.854 | ปานกลาง | 3 |
| 4 | หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้พนักงานมีการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อปรับวุฒิการศึกษาหรือการเพิ่มพูนความรู้ | 2.771 | 0.963 | ปานกลาง | 5 |
| 5 | ท่านได้รับโอกาสในการพัฒนาศักยภาพเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ | 2.885 | 0.848 | ปานกลาง | 4 |
| โดยรวม | | 2.979 | 0.674 | ปานกลาง | - |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.4 พบว่าระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.979 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.674 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านได้รับโอกาสในการเรียนรู้เทคนิคการทำงานใหม่ๆอยู่เสมอ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.192 และพนักงานแต่ละคนมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.737

ลำดับที่ 2 งานที่ท่านทำอยู่มีส่วนช่วยให้ท่านได้เรียนรู้และเพิ่มพูนความสามารถ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.174 และพนักงานแต่ละคนมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.704

ลำดับที่ 3 ท่านได้รับการเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์การทำงานเช่น อบรม อบรมสัมมนา อยู่เสมอพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.873 และพนักงานแต่ละคนมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.854

ลำดับที่ 4 ท่านได้รับโอกาสในการพัฒนาศักยภาพเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.885 และพนักงานแต่ละคนมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.848

ลำดับที่ 5 หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้พนักงานมีการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อปรับวุฒิการศึกษาหรือเพิ่มพูนความรู้ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.771 และพนักงานแต่ละคนมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.963

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

| ข้อที่ | ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน | \bar{X} | S.D. | ระดับ | ลำดับที่ |
|--------|---|-----------|-------|---------|----------|
| 1 | บริษัทของท่านมีการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน | 2.891 | 0.921 | ปานกลาง | 5 |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

| ข้อที่ | ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน | \bar{x} | S.D. | ระดับ | ลำดับที่ |
|--------|--|-----------|-------|---------|----------|
| 2 | ท่านมีโอกาสเท่าเทียมกับพนักงานคนอื่นที่จะได้รับการพิจารณาให้เลื่อนตำแหน่งในในระดับที่สูงขึ้น | 3.000 | 0.762 | ปานกลาง | 3 |
| 3 | บริษัทของท่านมีตำแหน่งงานที่ให้ท่านก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่า | 3.024 | 0.946 | ปานกลาง | 2 |
| 4 | ท่านได้รับการสนับสนุนให้เตรียมความรู้และทักษะเพื่อก้าวไปสู่ตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น | 3.072 | 0.775 | ปานกลาง | 1 |
| 5 | ถ้าหากท่านปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทแห่งนี้ต่อไป ท่านคิดว่าท่านจะมีความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน | 2.951 | 0.865 | ปานกลาง | 4 |
| โดยรวม | | 2.988 | 0.711 | ปานกลาง | - |

จากตารางที่ 4.5 พบว่าระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.988 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.711 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านได้รับการสนับสนุนให้เตรียมความรู้และทักษะเพื่อก้าวไปสู่ตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.072 และพนักงานแต่ละคนมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่า 0.775

ลำดับที่ 2 บริษัทของท่านมีตำแหน่งงานที่ให้ท่านก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.024 และพนักงานแต่ละคนมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่า 0.946

ลำดับที่ 3 ท่านมีโอกาสเท่าเทียมกับพนักงานคนอื่นที่จะได้รับการพิจารณาให้เลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.000

และพนักงานแต่ละคนมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.762

ลำดับที่ 4 ถ้าหากท่านปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทแห่งนี้ต่อไป ท่านคิดว่าท่านจะมีความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.951 และพนักงานแต่ละคนมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.865

ลำดับที่ 5 บริษัทของท่านมีการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งเท่ากับ 2.891 และพนักงานแต่ละคนมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.921

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพในองค์กร

| ข้อที่ | สัมพันธภาพในองค์กร | \bar{X} | S.D. | ระดับ | ลำดับที่ |
|--------|---|-----------|-------|---------|----------|
| 1 | ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในการทำงานได้อย่างเต็มที่ | 2.945 | 0.764 | ปานกลาง | 4 |
| 2 | ผู้บังคับบัญชามักเปิดโอกาสให้ท่านรับผิดชอบและตัดสินใจงานต่างๆด้วยตัวท่านเองเสมอ | 2.891 | 0.852 | ปานกลาง | 5 |
| 3 | เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน | 3.180 | 0.757 | ปานกลาง | 3 |
| 4 | เพื่อนร่วมงานมักขอคำปรึกษาจากท่านในเรื่องการปฏิบัติงานอยู่เสมอ | 3.277 | 0.857 | ปานกลาง | 2 |
| 5 | ท่านมักมีกิจกรรมที่ปฏิบัติร่วมกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอๆ | 3.391 | 0.685 | ปานกลาง | 1 |
| โดยรวม | | 3.137 | 0.523 | ปานกลาง | - |

จากตารางที่ 4.6 พบว่าระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.137 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพในองค์กรไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.523

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 1 ท่านมักมีกิจกรรมที่ปฏิบัติร่วมกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอๆ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.391 และพนักงานแต่ละคนมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.685

ลำดับที่ 2 เพื่อนร่วมงานมักขอคำปรึกษาจากท่าน ในเรื่องการปฏิบัติงานอยู่เสมอๆ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.277 และพนักงานแต่ละคนมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.857

ลำดับที่ 3 เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.180 และพนักงานแต่ละคนมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.757

ลำดับที่ 4 ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในการทำงานได้อย่างเต็มที่ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งเท่ากับ 2.945 และพนักงานแต่ละคนมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.764

ลำดับที่ 5 ผู้บังคับบัญชามักเปิดโอกาสให้ท่านรับผิดชอบและตัดสินใจงานต่างๆด้วยตัวท่านเองเสมอ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 2.891 และพนักงานแต่ละคนมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.85

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านธรรมเนียมในองค์กร

| ข้อที่ | ธรรมเนียมในองค์กร | \bar{X} | S.D. | ระดับ | ลำดับที่ |
|--------|---|-----------|-------|---------|----------|
| 1 | ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานอยู่เสมอ | 2.945 | 0.847 | ปานกลาง | 2 |
| 2 | ผู้บังคับบัญชาของท่านรับฟังปัญหาและแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากพนักงานส่วนใหญ่ | 2.813 | 0.976 | ปานกลาง | 5 |
| 3 | ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบในการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม | 2.927 | 0.863 | ปานกลาง | 3 |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

| ข้อที่ | ธรรมเนียมในองค์กร | \bar{x} | S.D. | ระดับ | ลำดับที่ |
|--------|--|-----------|-------|---------|----------|
| 4 | ผู้บังคับบัญชาของท่านปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนด้วยความเสมอภาค | 2.945 | 0.889 | ปานกลาง | 4 |
| 5 | หากท่านถูกกล่าวหาว่ากระทำความผิดท่านจะได้รับการพิจารณาสอบสวนหรือถูกลงโทษด้วยความยุติธรรม | 3.036 | 0.800 | ปานกลาง | 1 |
| โดยรวม | | 2.933 | 0.787 | ปานกลาง | - |

จากตารางที่ 4.7 พบว่าระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านธรรมเนียมในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพิจารณาจากค่าส่วนเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.933 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านธรรมเนียมในองค์กรไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.787 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 หากท่านถูกกล่าวหาว่ากระทำความผิดท่านจะได้รับการพิจารณาสอบสวนหรือถูกลงโทษด้วยความยุติธรรม พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.036 และพนักงานแต่ละคนมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.800

ลำดับที่ 2 ผู้บังคับบัญชาของท่านปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนด้วยความเสมอภาค พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.945 และพนักงานแต่ละคนมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.889

ลำดับที่ 3 ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบในการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรมพบว่ามีอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.927 และพนักงานแต่ละคนมีระดับคุณภาพชีวิตชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.863

ลำดับที่ 4 ผู้บังคับบัญชาสับสนุนให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานอยู่เสมอ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.945 และพนักงานแต่ละคนมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.889

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 5 ผู้บังคับบัญชาของท่านรับฟังปัญหาและแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากพนักงานส่วนใหญ่ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.813 และพนักงานแต่ละคนมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.976

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

| ข้อที่ | ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว | \bar{X} | S.D. | ระดับ | ลำดับที่ |
|--------|---|-----------|-------|---------|----------|
| 1 | ระยะเวลาทำงานของท่านมีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติ | 3.174 | 0.838 | ปานกลาง | 3 |
| 2 | ท่านมักทำงานไม่เสร็จตามกำหนดเวลา | 4.343 | 0.995 | ปานกลาง | 1 |
| 3 | สมาชิกในครอบครัวเข้าใจและให้การสนับสนุนท่านในการทำงานอย่างเต็มที่ | 3.602 | 0.851 | มาก | 2 |
| 4 | บ่อยครั้งที่ท่านต้องปรับเปลี่ยนตารางการปฏิบัติงานอย่างกะทันหัน | 2.234 | 0.984 | ปานกลาง | 5 |
| 5 | ท่านมีเวลาให้กับครอบครัวอย่างเพียงพอ | 3.042 | 1.069 | ปานกลาง | 4 |
| โดยรวม | | 3.279 | 0.475 | ปานกลาง | - |

จากตารางที่ 4.8 พบว่าระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.279 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.475 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านมักทำงานไม่เสร็จตามกำหนดเวลาพบอยู่ในระดับปานกลางโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.343 และพนักงานแต่ละคนมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.995

ลำดับที่ 2 สมาชิกในครอบครัวเข้าใจและให้การสนับสนุนท่านในการทำงานอย่างเต็มที่ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.602 และพนักงานแต่ละคนมีระดับ

คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.851

ลำดับที่ 3 ระยะเวลาทำงานของท่านมีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.174 และพนักงานแต่ละคนมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.838

ลำดับที่ 4 ท่านมีเวลาให้กับครอบครัวอย่างเพียงพอ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.042 และพนักงานแต่ละคนมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.069

ลำดับที่ 5 บ่อยครั้งที่ท่านต้องปรับเปลี่ยนตารางการปฏิบัติงานอย่างกะทันหัน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.234 และพนักงานแต่ละคนมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.984

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในองค์กร

| ข้อที่ | ความภูมิใจในองค์กร | \bar{X} | S.D. | ระดับ | ลำดับที่ |
|--------|---|-----------|-------|-------|----------|
| 1 | บริษัทที่ท่านทำงานอยู่นี้เป็นบริษัทที่ดีน่าทำงานด้วย | 3.506 | 0.885 | มาก | 4 |
| 2 | ท่านรู้สึกภูมิใจ ที่ได้เป็นสมาชิกของบริษัทแห่งนี้ | 3.614 | 0.918 | มาก | 2 |
| 3 | ท่านร่วมพูดคุยถึงเรื่องบริษัทในทางบวกกับเพื่อนๆอยู่เสมอ | 3.488 | 0.906 | มาก | 5 |
| 4 | ท่านเต็มใจที่จะบอกกับผู้อื่นว่าท่านทำงานที่บริษัทแห่งนี้ | 3.765 | 0.852 | มาก | 1 |
| 5 | การปฏิบัติงานในบริษัทนี้สามารถทำให้ท่านประสบความสำเร็จในชีวิต | 3.512 | 0.719 | มาก | 3 |
| โดยรวม | | 3.577 | 0.680 | มาก | - |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.9 พบว่าระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.577 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในองค์กรไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.680 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านเต็มใจที่จะบอกกับผู้อื่นว่าท่านทำงานที่บริษัทแห่งนี้ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.765 และพนักงานแต่ละคนมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.852

ลำดับที่ 2 ท่านรู้สึกภูมิใจ ที่ได้เป็นสมาชิกของบริษัทแห่งนี้ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.614 และพนักงานแต่ละคนมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.918

ลำดับที่ 3 การปฏิบัติงานในบริษัทนี้สามารถทำให้ท่านประสบความสำเร็จในชีวิต พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.512 และพนักงานแต่ละคนมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.719

ลำดับที่ 4 บริษัทที่ท่านทำงานอยู่นี้เป็นบริษัทที่ดีน่าทำงานด้วย พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.506 และพนักงานแต่ละคนมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.885

ลำดับที่ 5 ท่านร่วมพูดคุยถึงเรื่องบริษัทในทางบวกกับเพื่อนๆ อยู่เสมอ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.488 และพนักงานแต่ละคนมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.906

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

| ด้าน | คุณภาพชีวิตในการทำงาน | \bar{X} | S.D. | ระดับ | ลำดับที่ |
|------|--|-----------|-------|---------|----------|
| 1 | รายได้และประโยชน์ตอบแทน | 3.492 | 0.723 | ปานกลาง | 2 |
| 2 | สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ | 3.145 | 0.781 | ปานกลาง | 4 |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

| ด้าน | คุณภาพชีวิตในการทำงาน | \bar{x} | S.D. | ระดับ | ลำดับที่ |
|--------|--|-----------|-------|---------|----------|
| 3 | การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติ | 2.979 | 0.674 | ปานกลาง | 7 |
| 4 | ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน | 2.988 | 0.711 | ปานกลาง | 6 |
| 5 | สัมพันธภาพในองค์กร | 3.137 | 0.523 | ปานกลาง | 5 |
| 6 | ธรรมเนียมในองค์กร | 2.933 | 0.787 | ปานกลาง | 8 |
| 7 | ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว | 3.279 | 0.475 | ปานกลาง | 3 |
| 8 | ความภูมิใจในองค์กร | 3.577 | 0.680 | มาก | 1 |
| โดยรวม | | 3.191 | 0.503 | ปานกลาง | - |

จากตารางที่ 4.10 พบว่าระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.191 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้ ด้านความภูมิใจในองค์กร ด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านสัมพันธภาพในองค์กร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านธรรมเนียมในองค์กร ตามลำดับ

ลำดับที่ 1 ด้านความภูมิใจในองค์กร พบว่าอยู่ในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.577 และพนักงานแต่ละคนมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.680

ลำดับที่ 2 ด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.492 และพนักงานแต่ละคนมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.723

ลำดับที่ 3 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว พบว่าอยู่ในระดับปานกลางโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.279 และพนักงานแต่ละคนมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.475

ลำดับที่ 4 ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ พบว่าอยู่ในระดับปานกลางโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.145 และพนักงานแต่ละคนมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.781

ลำดับที่ 5 ด้านสัมพันธภาพในองค์กร พบว่าอยู่ในระดับปานกลางโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.137 และพนักงานแต่ละคนมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.523

ลำดับที่ 6 ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน พบว่าอยู่ในระดับปานกลางโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.988 และพนักงานแต่ละคนมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.711

ลำดับที่ 7 ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน พบว่าอยู่ในระดับปานกลางโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.979 และพนักงานแต่ละคนมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.674

ลำดับที่ 8 ด้านธรรมณูญในองค์กร พบว่าอยู่ในระดับปานกลางโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.933 และพนักงานแต่ละคนมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.787

4.3 ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทย ภายในประเทศ

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทยภายในประเทศโดยใช้ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้ผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับและลำดับที่ของความพึงพอใจ
ในงาน

| ข้อที่ | ความพึงพอใจในงาน | \bar{X} | S.D. | ระดับ | ลำดับที่ |
|--------|--|-----------|-------|---------|----------|
| 1 | หัวหน้างานของท่านมีความสามารถในการทำงาน | 3.632 | 0.840 | มาก | 9 |
| 2 | ท่านพอใจกับความมั่นคงในงาน | 3.265 | 0.954 | ปานกลาง | 16 |
| 3 | ท่านพอใจที่ได้ทำงานที่หลากหลายและท้าทายความสามารถ | 3.650 | 0.720 | มาก | 10 |
| 4 | ท่านรู้สึกว่างานของท่านมีความหมายต่อบริษัท | 3.813 | 0.666 | มาก | 5 |
| 5 | ท่านพอใจที่ได้บรรลุเป้าหมายจากการทำงาน | 3.825 | 0.641 | มาก | 6 |
| 6 | ท่านพอใจที่ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา | 3.801 | 0.715 | มาก | 7 |
| 7 | ท่านพอใจในสภาพแวดล้อมของที่ทำงาน | 3.391 | 0.829 | ปานกลาง | 14 |
| 8 | ท่านพอใจที่ได้ร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถ | 3.873 | 0.652 | มาก | 4 |
| 9 | ท่านพอใจที่มีโอกาสได้ให้บริการผู้โดยสารสายการบิน | 4.060 | 0.675 | มาก | 2 |
| 10 | ท่านพอใจกับวิธีการแก้ไขของหัวหน้า | 3.385 | 0.932 | ปานกลาง | 15 |
| 11 | ท่านพอใจที่ได้รับโอกาสในการทำงานที่หลากหลาย | 3.716 | 0.630 | มาก | 8 |
| 12 | บ่อยครั้งที่ท่านไม่รู้ว่าอะไรกำลังเกิดขึ้นในบริษัท | 2.247 | 1.135 | ปานกลาง | 11 |
| 13 | ท่านพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับจากบริษัท | 3.512 | 0.821 | มาก | 12 |
| 14 | ท่านพอใจที่ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน | 3.885 | 0.521 | มาก | 3 |
| 15 | งานที่ท่านทำเป็นงานที่น่าสนุก | 4.072 | 0.637 | มาก | 1 |
| 16 | ท่านพอใจที่ได้รับคำอธิบายที่ชัดเจนจากหัวหน้างานทุกครั้งที่ได้รับมอบหมายงาน | 3.481 | 1.126 | ปานกลาง | 13 |
| | โดยรวม | 3.600 | 0.444 | มาก | - |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.11 พบว่าความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทยภายในประเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.600 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.444 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 งานที่ท่านทำเป็นงานที่น่าสนุก พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.072 โดยพนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.637

ลำดับที่ 2 ท่านพอใจที่มีโอกาสได้ให้บริการผู้โดยสารสายการบิน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย มีค่าเท่ากับ 4.060 โดยพนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.675

ลำดับที่ 3 ท่านพอใจที่ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน พบว่าอยู่ในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.885 โดยพนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.521

ลำดับที่ 4 ท่านพอใจที่ได้ร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.873 โดยพนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.652

ลำดับที่ 5 ท่านรู้สึกว่างานของท่านมีความหมายต่อบริษัท พบว่าอยู่ในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.825 โดยพนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.666

ลำดับที่ 6 ท่านพอใจที่ได้บรรลุเป้าหมายจากการทำงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.825 โดยพนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.641

ลำดับที่ 7 ท่านพอใจที่ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา พบว่าอยู่ในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.801 โดยพนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.715

ลำดับที่ 8 ท่านพอใจที่ได้รับโอกาสในการทำงานที่หลากหลาย พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.716 โดยพนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.630

ลำดับที่ 9 หัวหน้างานของท่านมีความสามารถในการทำงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.632 โดยพนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.840

ลำดับที่ 10 ท่านพอใจที่ได้ทำงานที่หลากหลายและท้าทายความสามารถ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.385 โดยพนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.932

ลำดับที่ 11 บ่อยครั้งที่ท่านไม่รู้ว่าจะไรกำลังเกิดขึ้นในบริษัท พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.247 โดยพนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.135

ลำดับที่ 12 ท่านพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับจากบริษัท พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.512 โดยพนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.821

ลำดับที่ 13 ท่านพอใจที่ได้รับคำอธิบายที่ชัดเจนจากหัวหน้างานทุกครั้งที่ท่านได้รับมอบหมายงาน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.481 โดยพนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.126

ลำดับที่ 14 ท่านพอใจในสภาพแวดล้อมของที่ทำงาน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.885 โดยพนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.829

ลำดับที่ 15 ท่านพอใจกับวิธีการแก้ไขของหัวหน้า พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.385 โดยพนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.932

ลำดับที่ 16 ท่านพอใจกับความมั่นคงในงาน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.265 โดยพนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.954

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทย ภายในประเทศ

กำหนดให้สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรดังนี้

X_1 = รายได้และประโยชน์ตอบแทน

X_2 = สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

X_3 = การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน

X_4 = ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

X_5 = สัมพันธภาพในองค์กร

X_6 = ธรรมเนียมในองค์กร

X_7 = ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

X_8 = ความภูมิใจในองค์กร

\hat{Y} = ความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานการวิจัย : คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน สัมพันธภาพในองค์กร ธรรมเนียมในองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ความภูมิใจในองค์กร มีผลต่อความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโอเรียนท์ไทยภายในประเทศ

ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งประกอบไปด้วย รายได้และประโยชน์ตอบแทน สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน สัมพันธภาพในองค์กร ธรรมเนียมในองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ความภูมิใจในองค์กร ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทยภายในประเทศ ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณแบบ stepwise ของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทยภายในประเทศ

| ตัวแปร | b_j | t | p-value |
|--------------------|-------|-------|---------|
| ค่าคงที่ | 1.640 | 9.289 | 0.000** |
| ความภูมิใจในองค์กร | 0.349 | 8.694 | 0.000** |
| สัมพันธภาพในองค์กร | 0.227 | 4.341 | 0.000** |

$R = 0.680$; $R^2 = 0.462$; $SEE = 0.327$; $F = 69.951$; $p\text{-value} = 0.000^{**}$

หมายเหตุ: **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.12 พบว่ามีค่า R^2 เท่ากับ 0.462 แสดงว่าตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัวสามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทยภายในประเทศ 0.462 โดยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความภูมิใจในองค์กรมีผลทางบวกต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทยภายในประเทศในเชิงเส้นตรงมากที่สุด ($b_3 = 0.349$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 รองลงมาคือความสัมพันธภาพในองค์กร มีผลทางบวกต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทยภายในประเทศ ในเชิงเส้นตรงที่ ($b_5 = 0.227$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงการสรุปผล การอภิปรายและข้อเสนอแนะการวิจัย เรื่อง "คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบิน โอเรียนท์ไทย ภายในประเทศ" โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบิน โอเรียนท์ไทย ภายในประเทศ จำนวน 166 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยในบทนี้ ผู้วิจัยขอแนะนำเนื้อหาตามลำดับ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยในบทที่ 4 สามารถสรุปผลการวิจัยได้ตามลำดับ ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบิน โอเรียนท์ไทย ภายในประเทศ จำนวน 166 คนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 25-35 ปี มีสถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 - 40,000 บาท โดยมีตำแหน่งF/A ที่มีประสบการณ์ทำงานกับบริษัทแห่งนี้มากกว่า 6 ปี

5.1.2 ระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบิน โอเรียนท์ไทย ภายในประเทศ

ผลการวิเคราะห์ระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบิน โอเรียนท์ไทย ภายในประเทศ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านความภูมิใจในองค์กร ด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านสัมพันธภาพในองค์กร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านธรรมณูญในองค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.1.3 ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทย ภายในประเทศ

ผลการวิเคราะห์พบว่าระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทย ภายในประเทศ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.600 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก

5.1.4 สรุปผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทย ภายในประเทศ

สมมติฐานการวิจัย คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน สัมพันธภาพในองค์กร ธรรมเนียมในองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ความภูมิใจในองค์กร มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทย ภายในประเทศ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในองค์กรมีผลทางบวกต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทย ภายในประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 รองลงมาคือคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ในองค์กร มีผลทางบวกต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทยภายในประเทศที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทยภายในประเทศสามารถนำผลการวิจัยมาอภิปรายได้ดังนี้

5.2.1 ระดับความพึงพอใจในงาน

จากการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในงาน โดยรวม ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทย ภายในประเทศ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากพนักงานมี ความสนุกในการทำงานและมีความพึงพอใจที่มีโอกาสได้ให้บริการผู้โดยสารสายการบิน อีกทั้งยังมีความพึงพอใจที่ ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน พนักงานมีความพึงพอใจที่ได้ร่วมงานกับผู้ร่วมงานที่มีความสามารถและรู้สึกว่าการที่ทำงานที่มีความหมายกับ

บริษัท ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Douglas McGregor ที่กล่าวว่าการได้ทำงานที่ตนชอบทำร่วมกับ
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ในเชิงวิชาการเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้เผยแพร่โดยขอสงวนสิทธิ์ในการใช้
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คนที่ถูกใจ อยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม คนเราก็ปรารถนาที่จะทำแต่ถ้างานใดต้องถูกบังคับควบคุม ในการทำคนก็ไม่อยากจะทำงานนั้นๆก็ได้ และสอดคล้องกับทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮิร์ชเบิร์ก ที่กล่าวว่าถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการ เช่น ทางกาย ทางความมั่นคงปลอดภัยหรือทางสังคม บุคคลจะได้รับการปลดปล่อยจากความไม่พอใจ เขจะมีลักษณะอารมณ์เป็นปกติสุข แต่ถ้าเขาไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการดังกล่าว เขาจะเกิดความไม่พอใจเกิดความเครียดและวิตกกังวล

5.2.2 คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความภูมิใจในองค์กร มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้เนื่องจาก พนักงานร่วมพูดคุยถึงเรื่องบริษัทในทางบวกกับเพื่อนๆอยู่เสมอ อีกทั้งพนักงานยังมีความเห็นว่าบริษัทที่ทำงานอยู่เป็นบริษัทที่น่าทำงานด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ Hackman & Suttle (1987) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานจะมีผลต่อการทำงานเป็นอย่างมากอันได้แก่ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร ช่วยส่งเสริมสุขภาพกาย สุขภาพจิต ช่วยให้เจริญก้าวหน้า ช่วยพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กร และสอดคล้องกับ Green and Baron (1995) อธิบายถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทำให้เกิดประโยชน์ที่ดี 3 ด้านคือ

1. ผล โดยตรง ในการเพิ่มความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน สร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ลดอัตราการเปลี่ยนงาน
2. ทำให้ผลผลิตสูงขึ้น
3. เพิ่มประสิทธิผลขององค์กร การบรรลุเป้าหมายขององค์กร

คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพในองค์กร มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับผิชอบ และตัดสินใจในงานต่างๆ ด้วยตัวของพนักงานเอง พนักงานมีส่วนร่วมใน การเสนอความคิดเห็นในการทำงาน ได้อย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับ Huse and Cumming (1985) กล่าวว่าลักษณะคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสัมพันธภาพ คือการที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความ เป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทรต่อกัน ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติได้รับการยอมรับและมีโอกาส ในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และสอดคล้องกับ Bluestone (1977) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นการสร้างบรรยากาศ ที่ทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยเราเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์กร ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา นั่นคือ ทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงให้เกิดประสิทธิผลขององค์กร ทั้งนี้เพราะเป็นการเปิดโอกาส

ใหม่ๆ ให้สมาชิกขององค์กรในทุกระดับ ได้นำเอา ความรู้ ความเชี่ยวชาญ ทักษะและความสามารถ เอกสารนี้เป็นเอกสารทบทวนวิชาสำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยามเอาไปใช้ประโยชน์ในการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อื่นๆมาใช้ในการทำงานในองค์กร ย่อมทำให้สมาชิกได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติ ภายในกลุ่มและองค์กรมากขึ้น เช่น การขาดงานลดลง คุณภาพของงานดีขึ้น การกดดันเกี่ยวกับวินัยผ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้

จากผลการวิจัยพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบิน โอเรียนท์ไทย ภายในประเทศ มีข้อเสนอแนะดังนี้

ด้านความภูมิใจในองค์กร บริษัทควรมีการสื่อสารข้อมูลในด้านบวก ให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นสถานที่ที่น่าทำงานและสามารถทำให้พนักงานประสบความสำเร็จในชีวิตได้

ด้านสัมพันธภาพในองค์กร บริษัทควรเปิดโอกาสให้พนักงาน รับผิดชอบและตัดสินใจในงานต่างๆ ด้วยตนเองมากขึ้นและสร้างการมีส่วนร่วมให้พนักงานเสนอความคิดเห็น ในการทำงานได้อย่างเต็มที่

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างในแผนกหรือฝ่ายอื่นๆ ที่ปฏิบัติงานในสายการบิน โอเรียนท์ไทยแอร์ไลน์ เพิ่มเติมซึ่งอาจมีความต้องการ และความคาดหวังที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกัน

2. ควรศึกษา วิเคราะห์ แยกแยะ ถึงความสำคัญของคุณภาพชีวิต ในการทำงานความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อองค์กร เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลแนวคิดและทัศนคติของพนักงาน ในการทำงานร่วมกัน ที่ต้องไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนา นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าให้เกิดผลประโยชน์ต่อไปข้างหน้า

3. ศึกษาถึงความพึงพอใจในการ ให้บริการลูกค้าของผู้ใช้บริการสายการบิน โอเรียนท์ไทยภายในประเทศ ที่มีต่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อเพิ่มเขาในอีกด้านของความพึงพอใจในการทำงานให้มีความสมบูรณ์ในการวิจัยต่อไป

4. ศึกษาถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในงานของหน่วยงานและองค์กรต่างๆ ที่อยู่ในธุรกิจการบิน เพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลและนำไปศึกษาผลที่ถูกต้องได้

บรรณานุกรม

กฤษ จรินโน. 2553. “ความเครียดด้านบวก : ปัจจัยสำคัญในการนำไปสู่การปรับปรุงความพึงพอใจในการทำงานและสุขภาพของพนักงาน เป็นการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างผู้จัดการในอเมริกา ญี่ปุ่น และไทย โดยใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง.” วารสารพัฒนบริหารศาสตร์. 50 (4)

กานต์ณลิน คงศักดิ์. 2554. “คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีมและพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานไปรษณีย์ เขต 7.” วิทยานิพนธ์ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศิลปากร.

จรีพร ศรีทอง. 2545. กลยุทธ์ในการเพิ่มผลิตภาพของพนักงาน กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย รามคำแหง

จรีพร กาญจนการุณ. 2549. อุตสาหกรรมและองค์การจิตวิทยา. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์ และณรงค์ ศิขิรัมย์. 2549. “ความต้องการบุคลากรด้านงานบริการใน อุตสาหกรรมการบิน.” งานวิจัย สาขาวิชาบ้านและชุมชน คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ชูศักดิ์ เจนประโคน. 2555. เทคนิคการจูงใจ พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย รามคำแหง.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2554. การวิจัยเพื่อการเรียนรู้. กรุงเทพมหานคร : ทิปปลิเคชั่น.

ณัฏตา ชันชเกษ. 2551. “คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับ ปฏิบัติการในโรงงานอัญมณีและเครื่องประดับ เขตนิคมอุตสาหกรรมอัญธานี.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ธีรัมพา ชำนาญไพร. 2550. ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคาร กรุงเทพจำกัด(มหาชน) ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้า คุณทหารลาดกระบัง.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นภคธ รัมโพธิ์,(ผู้รวบรวม) 2554. **หนังสือรวมบทความการวัดความพึงพอใจลูกค้าและความพึงพอใจพนักงาน.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

นระ คมนามูล. 2551. **เทคโนโลยีการบินและกิจการท่าอากาศยานกรุงเทพฯ :** เซเว่น พรินต์ติ้ง กรุ๊ป
บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. 2548. **ธุรกิจการบิน.** กรุงเทพฯ : เพรส แอนด์ ดีไซน์.

เบญจมาศ โปรงสันเทียะ. 2553. “ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการใน
อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดนครราชสีมา.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
ลาดกระบัง.

ปรีดิยาธร พรหมชนนนท์. 2551. “คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของ
เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ เขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณ
ทหารลาดกระบัง.

ปิยะพงษ์ นันทวงศ์. 2550. “ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานใน
โรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ของบริษัทฯในกลุ่มสมบูรณ์.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณ
ทหารลาดกระบัง.

ประกายพฤกษ์ สายสังข์ ,ดวงตา สราญรมย์ และ วรุณี เซาน์สุขุม. 2554. “ความสัมพันธ์ระหว่าง
แรงจูงใจในการทำงานกับคุณภาพชีวิตของพนักงานบริษัทปูนซีเมนต์นครหลวงจำกัด
(มหาชน) โรงงาน 3 กิจการสระบุรี.” **วารสารวิชาการบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.** 6(2):45-53.

ประไพพรรณ สาลิตุล. 2545. **แนวคิดสำหรับยุทธศาสตร์คมนาคมขนส่ง วิทยุทัศน์บริหารอุตสาหกรรม
การบินในยุคเปิดเสรีการค้าและบริการ 104-112.** 40 ปีกรมการขนส่งทางอากาศ.

พรนพ พุกกะพันธ์. 2548. **ธุรกิจการบิน** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิมณฑา ชนะภัย. 2552. “ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับ
ปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด มหาชน.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระ
จอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พิมพ์จรรย์ สุระชัยปัญญา. 2548. “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานกลั่นน้ำมันในประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

มาริสา ทรงพระ. 2546. “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ริเรื่อรอง รัตนวิไลสกุล. 2554. “คุณภาพชีวิตและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในชีวิตของคนไทยในวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร.” วารสารเกษมบัณฑิต(12) : คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

เลอศักดิ์ ใจกล้า. 2550. ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในโรงงานกลุ่มบริษัทไทยซัมมิท กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

วันชัย ปานจันทร์. 2555. **หลักการพัฒนาองค์กร** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ศิริพงศ์ พงทวิพันธุ์ , พูลสุข กิรติคุณุช และอมรศักดิ์ สิงห์เสนา. 2554. “ปัจจัยด้านความพึงพอใจของลูกค้าที่ส่งผลกระทบต่อความภักดี กรณีศึกษาเปรียบเทียบระหว่าง การบินไทยกับการบิน.” **จุฬาลงกรณ์วารสาร**. 23(91):51-79.

ศิริพร รัตนพันธ์. 2546. “การศึกษาความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ในจังหวัด พิษณุโลก.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

สกล บุญสิน. 2555. “การสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ของธุรกิจการให้บริการ กรณีศึกษาบริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน).” **วารสารบริหารธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**. 35(133):41-66.

สมยศ วัฒนาภมลชัย. 2553. **ธุรกิจสายการบิน พิมพ์ครั้งที่ 12**. ปทุมธานี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

สิริอร วิชชาวุธ. 2553. **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น พิมพ์ครั้งที่ 3**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สุภาพร อมรชิวานุกุล. 2554. “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

อำนาจ แสงสว่าง. 2545. จิตวิทยาอุตสาหกรรม กรุงเทพฯ : อักษรา พิพัฒน์.

กรมการบินพลเรือน. (Online). Available : <http://www.aviation.go.th/th/content/336/522.htr>.

กระทรวงคมนาคม. (Online). Available :

<http://www.vigportal.mot.go.th/portal/site/PortalMOT/stat>.

ท่าอากาศยานไทย. (Online). Available : <http://www.airportthai.co.th/main/th/742-business-charact>.

วิทยุการบินแห่งประเทศไทย. (Online) : http://www.aerothai.co.th/thai/operation_th.php.

สายการบิน โอเรียนท์ไทย. (Online). Available : <http://www.flyorientthai.com/>



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามเลขที่.....

แบบสอบถามประกอบการศึกษาวิจัย

“เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
สายการบินโอเรียนท์ไทย ภายในประเทศ”

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อการรวบรวมข้อมูลประกอบวิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทย ภายในประเทศ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ท่านตอบจะไม่ส่งผลกระทบต่อใคร ๆ เนื่องจากข้อมูลที่น่าเสนอในการวิจัยเป็นการนำเสนอแบบภาพรวม มิใช่ นำเสนอเป็นรายบุคคล และจะใช้ข้อมูลเพื่อการวิจัยเท่านั้น

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อ เนื่องจากทุกคำตอบของท่านมีผลกับความถูกต้องต่อการวิเคราะห์ข้อมูล

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือ

สิริชัย เอนกจินดารัตน์

นศ. ระดับ ปริญญาโท

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 1 ปัจจัยบุคคล

1 เพศ

 ชาย

 หญิง

2. อายุ

 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี

 มากกว่า 25 ปี – 35 ปี

 มากกว่า 35 ปี – 45 ปี

 มากกว่า 45 ปี – 55 ปี

 มากกว่า 55 ปี

3. สถานภาพสมรส

 โสด

 สมรส

 หย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย

4. ระดับการศึกษา

 มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

 อนุปริญญา / ปวส.

 หรือต่ำกว่า

 ปริญญาตรี

 สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท

 มากกว่า 20,000 บาท-30,000 บาท

 มากกว่า 30,000 บาท-40,000 บาท

 มากกว่า 40,000 บาท

6. ตำแหน่งปัจจุบัน

 F/A

 SENIOR F/A

 PURSER

 สูงกว่า PURSER

7. ประสบการณ์ทำงานกับบริษัทแห่งนี้

 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี

 มากกว่า 2 ปี – 4 ปี

 มากกว่า 4 ปี – 6 ปี

 มากกว่า 6 ปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| ข้อที่ | คุณภาพชีวิตในการทำงาน | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|---|-------------------------------|---------------------|-----------------------------|----------------------|--------------------------------|
| | | เห็น ด้วย มาก ที่สุด | เห็น ด้วย มาก | เห็น ด้วย ปาน กลาง | เห็น ด้วย น้อย | เห็น ด้วย น้อย ที่สุด |
| รายได้และประโยชน์ตอบแทน | | | | | | |
| 1 | ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบที่ท่านทำอยู่ | | | | | |
| 2 | ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับ เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ของท่าน | | | | | |
| 3 | ท่านได้รับค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานจากบริษัทอย่างยุติธรรม | | | | | |
| 4 | เงินเดือนและค่าตอบแทนต่างๆ ที่ท่านได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน | | | | | |
| 5 | ถ้าท่านประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน ท่านจะได้รับสิทธิประโยชน์จากบริษัทอย่างเต็มที่ | | | | | |
| สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ | | | | | | |
| 6 | ท่านมีเครื่องมือสำหรับป้องกันอุบัติเหตุ อุบัติภัย ในระหว่างการทำงานอย่างเหมาะสม | | | | | |
| 7 | สถานที่ปฏิบัติงาน มีแสงสว่าง อุณหภูมิ ระบบถ่ายเทอากาศ และเสียง ในระดับที่เหมาะสม | | | | | |
| 8 | สถานที่ทำงานของท่านมีการจัดวางสิ่งของเครื่องใช้อย่างเป็นระเบียบ | | | | | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

| ข้อที่ | คุณภาพชีวิตในการทำงาน | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|--|-------------------------------|---------------------|-----------------------------|----------------------|--------------------------------|
| | | เห็น ด้วย มาก ที่สุด | เห็น ด้วย มาก | เห็น ด้วย ปาน กลาง | เห็น ด้วย น้อย | เห็น ด้วย น้อย ที่สุด |
| สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (ต่อ) | | | | | | |
| 9 | สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความปลอดภัยต่อสุขภาพร่างกายของท่าน | | | | | |
| 10 | บริษัทมีการเตรียมพร้อมและมาตรการที่ชัดเจนในการจัดสถานที่ทำงานเพื่อป้องกันอุบัติเหตุต่างๆ ในขณะปฏิบัติงาน | | | | | |
| การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน | | | | | | |
| 11 | งานที่ท่านทำอยู่มีส่วนช่วยให้ท่านได้เรียนรู้และเพิ่มพูนความสามารถ | | | | | |
| 12 | ท่านได้รับโอกาสในการเรียนรู้เทคนิคการทำงานใหม่ๆ อยู่เสมอ | | | | | |
| 13 | ท่านได้รับการเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์การทำงาน เช่น ศึกษาน อบรม สัมมนา อยู่เสมอ | | | | | |
| 14 | หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้พนักงานมีการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อปรับวุฒิการศึกษา หรือหรือการเพิ่มพูนความรู้ | | | | | |
| 15 | ท่านได้รับโอกาสในการพัฒนาศักยภาพเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ | | | | | |
| ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน | | | | | | |
| 16 | บริษัทของท่านมีการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน | | | | | |
| 17 | ท่านมีโอกาสเท่าเทียมกับพนักงานคนอื่น ที่จะได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งในระดับสูงขึ้น | | | | | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการศึกษา
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

| ข้อที่ | คุณภาพชีวิตในการทำงาน | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--------------------------------------|--|-------------------------------|---------------------|-----------------------------|----------------------|--------------------------------|
| | | เห็น ด้วย มาก ที่สุด | เห็น ด้วย มาก | เห็น ด้วย ปาน กลาง | เห็น ด้วย น้อย | เห็น ด้วย น้อย ที่สุด |
| ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (ต่อ) | | | | | | |
| 18 | บริษัทของท่านมีตำแหน่งงานที่ให้ท่าน ก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่า | | | | | |
| 19 | ท่านได้รับการสนับสนุนให้เตรียมความรู้ และทักษะเพื่อก้าวไปสู่อำนาจหน้าที่ที่ สูงขึ้น | | | | | |
| 20 | ถ้าหากท่านปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทแห่งนี้ ต่อไป ท่านคิดว่าท่านจะมีความก้าวหน้า ในชีวิตการทำงาน | | | | | |
| สัมพันธภาพในองค์กร | | | | | | |
| 21 | ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอความ คิดเห็นในการทำงานได้อย่างเต็มที่ | | | | | |
| 22 | ผู้บังคับบัญชามักเปิดโอกาสให้ท่าน รับผิดชอบและ ตัดสินใจงานต่างๆ ด้วยตัวท่านเองเสมอ | | | | | |
| 23 | เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะของท่าน | | | | | |
| 24 | เพื่อนร่วมงานมักขอคำปรึกษาจากท่าน ใน เรื่องการปฏิบัติงานอยู่เสมอ | | | | | |
| 25 | ท่านมักมีกิจกรรมที่ปฏิบัติร่วมกับเพื่อน ร่วมงานอยู่เสมอๆ | | | | | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

| ข้อที่ | คุณภาพชีวิตในการทำงาน | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|--|-------------------------------|---------------------|-----------------------------|----------------------|--------------------------------|
| | | เห็น ด้วย มาก ที่สุด | เห็น ด้วย มาก | เห็น ด้วย ปาน กลาง | เห็น ด้วย น้อย | เห็น ด้วย น้อย ที่สุด |
| ธรรมเนียมในองค์กร | | | | | | |
| 26 | ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้ท่านได้ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน อยู่เสมอ | | | | | |
| 27 | ผู้บังคับบัญชาของท่านรับฟังปัญหา และแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ จากพนักงานส่วนใหญ่ | | | | | |
| 28 | ท่านได้รับการพิจารณาความดี ความชอบในการปฏิบัติงานอย่าง ยุติธรรม | | | | | |
| 29 | ผู้บังคับบัญชาของท่านปฏิบัติต่อ ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนด้วยความเสมอ ภาค | | | | | |
| 30 | หากท่านถูกกล่าวหาว่ากระทำความผิด ท่านจะได้รับการพิจารณาสอบสวน หรือถูกลงโทษด้วยความยุติธรรม | | | | | |
| ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว | | | | | | |
| 31 | ระยะเวลาทำงานของท่านมีความ เหมาะสมกับปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติ | | | | | |
| 32 | ท่านมักทำงานไม่เสร็จตามกำหนดเวลา | | | | | |
| 33 | สมาชิกในครอบครัวเข้าใจและให้การ สนับสนุนท่านในการทำงานอย่างเต็มที่ | | | | | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

| ข้อที่ | คุณภาพชีวิตในการทำงาน | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--------------------|---|-------------------------------|---------------------|-----------------------------|----------------------|--------------------------------|
| | | เห็น ด้วย มาก ที่สุด | เห็น ด้วย มาก | เห็น ด้วย ปาน กลาง | เห็น ด้วย น้อย | เห็น ด้วย น้อย ที่สุด |
| 34 | บ่อยครั้งที่ท่านต้องปรับเปลี่ยนตารางการปฏิบัติงานอย่างกะทันหัน | | | | | |
| 35 | ท่านมีเวลาให้กับครอบครัวอย่างเพียงพอ | | | | | |
| ความภูมิใจในองค์กร | | | | | | |
| 36 | บริษัทที่ท่านทำงานอยู่นี้เป็นบริษัทที่ดี น่าทำงานด้วย | | | | | |
| 37 | ท่านรู้สึกภูมิใจ ที่ได้เป็นสมาชิกของ บริษัทแห่งนี้ | | | | | |
| 38 | ท่านร่วมพูดคุยถึงเรื่องบริษัทใน ทางบวกกับเพื่อนๆ อยู่เสมอ | | | | | |
| 39 | ท่านเต็มใจที่จะบอกกับผู้อื่นว่าท่าน ทำงานที่บริษัทแห่งนี้ | | | | | |
| 40 | การปฏิบัติงานในบริษัทนี้สามารถทำ ให้ท่านประสบความสำเร็จในชีวิต | | | | | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| ข้อที่ | ความพึงพอใจในงาน | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--------|--|-------------------------------|---------------------|-----------------------------|----------------------|--------------------------------|
| | | เห็น ด้วย มาก ที่สุด | เห็น ด้วย มาก | เห็น ด้วย ปาน กลาง | เห็น ด้วย น้อย | เห็น ด้วย น้อย ที่สุด |
| 1 | หัวหน้างานของท่านมีความสามารถในการทำงาน | | | | | |
| 2 | ท่านพอใจกับความมั่นคงในงาน | | | | | |
| 3 | ท่านพอใจที่ได้ทำงานที่หลากหลาย และท้าทายความสามารถ | | | | | |
| 4 | ท่านรู้สึกว่าการงานของท่านมีความหมายต่อบริษัท | | | | | |
| 5 | ท่านพอใจที่ได้บรรลุเป้าหมายจากการทำงาน | | | | | |
| 6 | ท่านพอใจที่ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา | | | | | |
| 7 | ท่านพอใจในสภาพแวดล้อมของที่ทำงาน | | | | | |
| 8 | ท่านพอใจที่ได้ร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถ | | | | | |
| 9 | ท่านพอใจที่มีโอกาสได้ให้บริการผู้โดยสารสายการบิน | | | | | |
| 10 | ท่านพอใจกับวิธีการแก้ไขของหัวหน้า | | | | | |
| 11 | ท่านพอใจที่ได้รับโอกาสในการทำงานที่หลากหลาย | | | | | |
| 12 | บ่อยครั้งที่ท่านไม่รู้ว่าอะไรกำลังเกิดขึ้นในบริษัท | | | | | |
| 13 | ท่านพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับจากบริษัท | | | | | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

| ข้อที่ | ความพึงพอใจในงาน | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--------|--|-------------------------------|---------------------|-----------------------------|----------------------|--------------------------------|
| | | เห็น ด้วย มาก ที่สุด | เห็น ด้วย มาก | เห็น ด้วย ปาน กลาง | เห็น ด้วย น้อย | เห็น ด้วย น้อย ที่สุด |
| 14 | ท่านพอใจที่ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน | | | | | |
| 15 | งานที่ท่านทำเป็นงานที่น่าสนุก | | | | | |
| 16 | ท่านพอใจที่ได้รับคำอธิบายที่ชัดเจนจากหัวหน้างานทุกครั้งที่ท่านได้รับมอบหมายงาน | | | | | |

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ท่านคิดว่าบริษัทควรมีกิจกรรมหรือวิธีการบริหารอย่างไร จึงจะทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ดีต่อการทำงานขององค์กร

.....

.....

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่าบริษัทควรดำเนินการพัฒนาหรือปรับปรุงเรื่องใดบ้าง เพื่อสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ดี ต่อการทำงานในองค์กร

.....

.....

.....

.....

.....

***** ขอขอบคุณในความกรุณาของท่านผู้ตอบแบบสอบถามเป็นอย่างสูง *****

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

| | |
|------------------|---|
| ชื่อ-นามสกุล | ศิริชัย เอนกจินดารัตน์ |
| วัน เดือน ปีเกิด | 12 สิงหาคม 2519 |
| ที่อยู่ | 62 ถนนจันทร์ตัดใหม่ ตำบลทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร จ.กรุงเทพมหานคร 10120 |
| ประวัติการศึกษา | พ.ศ.2552 บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยรามคำแหง |
| ประสบการณ์ทำงาน | พ.ศ.2535-ปัจจุบัน ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท สิริเฟอร์นิชิ่ง จำกัด |
| E-mail | Z_anek@yahoo.com |



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้