



ปัจจัยที่มีผลต่อพนักงานบริการภาคพื้นดิน ท่าอากาศยานดอนเมือง
FACTOR EFFECTING TO GROUND PERSONNEL SERVICE
AGENT AT DON MUEANG INTERNATIONAL AIRPORT

ภาณุภัค บูรณากาญจน์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการการบิน
สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ปีการศึกษา 2563

ปัจจัยที่มีผลต่อพนักงานบริการภาคพื้นดิน ท่าอากาศยานดอนเมือง



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการการบิน

สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ปีการศึกษา 2563

**FACTOR EFFECTING TO GROUND PERSONNEL SERVICE
AGENT AT DON MUEANG INTERNATIONAL AIRPORT**



**THIS THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE
REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER OF MANAGEMENT
AVIATION MANAGEMENT
CIVIL AVIATION TRAINING CENTER THAILAND
ACADEMIN YEAR 2020**



ปัจจัยที่มีผลต่อพนักงานบริการภาคพื้นดิน ท่าอากาศยานดอนเมือง

สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อนุมัติให้นับ
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

(อ. ดร.รัชฎ์รัตน์ คำเพราะ)

ประธานกรรมการ

(อ. ดร.คงศักดิ์ ชูมนุ่ม)

กรรมการ

(อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์)

(อ. ดร.วราภรณ์ เต็มแก้ว)

กรรมการ

(ผศ. ดร.สุภาพร คูพิมาย)

กรรมการ

พ.อ.อ.

(พันศักดิ์ เนินทราย)

รักษาการ รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ

สถาบันการบินพลเรือน

(อ. ดร.วราภรณ์ เต็มแก้ว)

ผู้อำนวยการกองวิชาการบริหารการบิน

PANUPAK BURANAKARN: FACTOR EFFECTING TO GROUND PERSONNEL
SERVICE AGENT AT DON MUEANG INTERNATIONAL AIRPORT THESIS

THESIS ADVISOR: KONGSAK CHOMCHUM, Ph.D., 136 PP

The objective of this thesis is to 1) study the personal factors affecting the perception of life satisfaction of ground personnel service agent. 2) study the characteristics of work and happiness at work as related to life satisfaction of ground personnel service agent. The research sample was ground service workers Who work at Don Mueang Airport. Questionnaire Data Collection Tool Data analysis with descriptive statistics are the mean and standard deviation. Statistics described by analyzing the correlation coefficients (Pearson's product moment correlation) mean difference analysis (t-test) and One-way Analysis of Variance (One-way ANOVA).

The research results were found that job characteristic and happy work There is a positive relationship with each other. And affect the perception of life satisfaction too, that is the ground service personnel at Don Mueang Airport. Characteristic of the work on all 5 areas as skill variety, task identity, task significance, autonomy, and feedback from tasks. It is a variable that will determine the scope and style of work for ground service personnel. To have an efficient work process by focusing on creating happiness at work through awareness the 4 elements of happiness in work are the first is connection that focusing on employees to have a good relationship with each other in order to achieve a harmonious work. The second is Love of work must create awareness of love in the work. The third is work achievement shows the results that arise from the performance. That was a success will create a positive energy in work and make you feel valuable in life to be proud. The last one is recognition that gain trust in the workplace is one of the things that drives more integrity. When the characteristics of efficient work combine with the joy of work that occur will inevitably result in ground service personnel that realize their own life satisfaction in a positive way too. Satisfaction in life will return to the driving force behind these employees, motivated and determined to perform their duties in the most perfect manner.

Aviation Management

Academic Year 2020

Student's Signature Panupak B.

Advisor's Signature Kongsak

Co-Advisor's Signature Chomchum

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บุคคล และกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือ อย่างดียิ่ง ทั้งในด้านวิชาการ และด้านการดำเนินงานวิจัย จาก อ. ดร.คงศักดิ์ ชมชุม อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ อ. ดร.วราภรณ์ เต็มแก้ว อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ให้ความเมตตากรุณาความรู้ต่าง ๆ แก่ศิษย์เป็นอย่างดี และผู้ทรงคุณวุฒิ ผศ. ดร.สุภาพร คูพิมาย ที่ให้คำปรึกษาด้วยความอดทน และทุ่มเทให้อย่างไม่เหน็ดเหนื่อย และเพื่อน ๆ พี่ ๆ นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สถาบันการบันพลเรือน รุ่นที่ 4 (MM-AVM 4) ที่ให้กำลังใจ และให้คำปรึกษามาโดยตลอด

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ให้การเลี้ยงดูอบรม และส่งเสริมการศึกษาเป็นอย่างดีตลอดมา จนทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จในชีวิต

ภาณุภัค บูรณากาญจน์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ (ภาษาไทย)	ง
บทคัดย่อ (ภาษาอังกฤษ)	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฐ
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	ฑ
บทที่	
1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	10
1.3 สมมติฐานการวิจัย	10
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	11
1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา	11
1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร	11
1.4.3 ขอบเขตด้านตัวแปร	11
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	11
1.6 คำอธิบายศัพท์	11
2 ปฏิทัศน์วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
2.1 คุณลักษณะของงาน	13
2.2 ความสุขในการทำงาน	16
2.3 ความพึงพอใจ	25
2.4 พนักงานบริการภาคพื้นดิน	28
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
2.6 แนวคิดกรอบการวิจัย	46

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า	
3	วิธีดำเนินการวิจัย	47
3.1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	47
3.2	ตัวแปรที่ทำการวิจัย/เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	48
3.2.1	คุณลักษณะของงาน	48
3.2.2	ความสุขในการทำงาน	48
3.2.3	ความพึงพอใจในชีวิต	48
3.3	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	48
3.4	การเก็บรวบรวมข้อมูล	50
3.5	การวิเคราะห์ข้อมูล	50
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	54
4.1	ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม	54
4.2	ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะของงานของผู้ตอบแบบสอบถาม	58
4.3	ผลการวิเคราะห์ความสุขในงานของผู้ตอบแบบสอบถาม	63
4.4	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถาม	67
4.5	ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานและสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	70
4.6	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม	81
5	บทสรุปและอภิปรายผล	82
5.1	สรุปผลการวิจัย	83
5.1.1	สรุปข้อมูลลักษณะของกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถาม	83
5.1.2	การศึกษาลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตแตกต่างกัน	84
5.1.3	การศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างคุณลักษณะของ งานกับความสุขในการทำงานในพนักงานบริการภาคพื้นดิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง	85

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5.1.4 การศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างคุณลักษณะของงานกับความพึงพอใจในชีวิตในพนักงานบริการภาคพื้นดิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง	85
5.1.5 การศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างความสุขในการทำงานกับความพึงพอใจในชีวิตในพนักงานบริการภาคพื้นดิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง	86
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	86
5.3 ข้อจำกัดการวิจัย	97
5.4 การประยุกต์ผลการวิจัย	97
5.5 ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป	100
บรรณานุกรม	101
ภาคผนวก	105
ภาคผนวก ก การตรวจคุณภาพเครื่องมือ	106
ภาคผนวก ข ผลการตรวจคุณภาพเครื่องมือ	111
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม	121
ภาคผนวก ง ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	130
ประวัติผู้จัดทำวิทยานิพนธ์	136

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1	55
4.2	55
4.3	56
4.4	56
4.5	57
4.6	58
4.7	59
4.8	60
4.9	61
4.10	61
4.11	63
4.12	64
4.13	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.14 ความดีและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามผลการวิเคราะห์ความสุขในงาน ด้านความสำเร็จในงาน (Work achievement)	66
4.15 ความดีและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามผลการวิเคราะห์ความสุขในงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ (Recognition)	66
4.16 ความดีและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในชีวิต ของผู้ตอบแบบสอบถาม	68
4.17 ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิต ของพนักงานบริการภาคพื้นดินด้านเพศ	70
4.18 ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิต ของพนักงานบริการภาคพื้นดินด้านอายุ	70
4.19 ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิต ของพนักงานบริการภาคพื้นดินด้านลักษณะงาน	71
4.20 ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิต ของพนักงานบริการภาคพื้นดิน จำแนกตามลักษณะงานเป็นรายคู่	72
4.21 ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิต ของพนักงานบริการภาคพื้นดินด้านระดับการศึกษา	73
4.22 ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิต ของพนักงานบริการภาคพื้นดินด้านอายุงาน	74
4.23 ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการรับรู้ความพึงพอใจใน ชีวิตของพนักงานบริการภาคพื้นดินด้านรายได้	74
4.24 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานมีความกับความสุข ในการทำงาน	75

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.25 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานกับความพึงพอใจในชีวิต	78
4.26 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับความพึงพอใจในชีวิต	79



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 ปริมาณการเติบโตของอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทย	1
1.2 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12	2
1.3 อัตราการเติบโตของผู้โดยสารภายในประเทศไทย	3
1.4 ปริมาณการขนส่งทางอากาศเปรียบเทียบระหว่าง พ.ศ. 2561-2562	4
1.5 คาดการณ์ปริมาณการจราจรทางอากาศของท่าอากาศยานดอนเมือง	5
1.6 อาคารบริการผู้โดยสารบริเวณลานจอดรถสมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว (Association of Thai Travel Agents; ATTA)	6
4.1 แผนภูมิแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างคุณลักษณะของงานและความสุข ในการทำงาน	76
4.2 แผนภูมิแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างคุณลักษณะของงานและความพึงพอใจ ในชีวิต	78
4.3 แผนภูมิแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างความสุขในการทำงานและความพึง พอใจในชีวิต	80
5.1 แบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อพนักงานบริการภาคพื้นดิน ท่าอากาศยานดอนเมือง	96

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

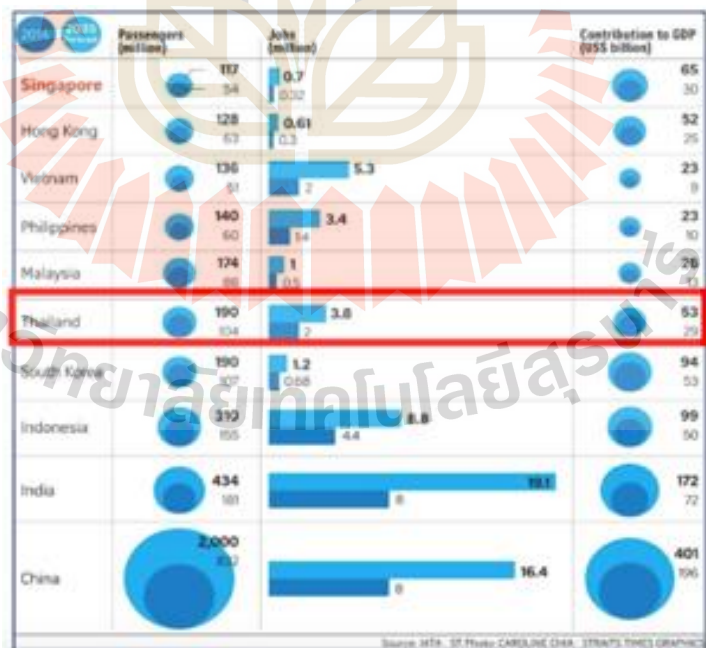
IATA	สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association)
ICAO	องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization)
GDP	ผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ (Gross Domestic Product)
CAGR	อัตราการเติบโตเฉลี่ย (Compound Annual Growth Rate)
CAAT	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (The Civil Aviation Authority of Thailand)
CAPA	บริษัทที่ปรึกษาด้านข้อมูลการบิน (Centre for Aviation)
ATTA	สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว (Association of Thai Travel Agents)

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

อุตสาหกรรมการบินในทุกวันนี้ มีการเจริญเติบโตไปอย่างมากทั้งในประเทศไทย และต่างประเทศ แสดงให้เห็นว่า การขนส่งทางอากาศเป็นตัวเลือกหนึ่งที่ได้รับการยอมรับจากคนในสังคมเพิ่มมากขึ้น เมื่อได้รับการยอมรับเพิ่มมากขึ้น ก็ยิ่งส่งผลให้เกิดการแข่งขันในธุรกิจการบินเพิ่มมากขึ้น ทั้งการเปิดสายการบินใหม่ การสร้างรูปแบบการตลาดที่ดึงดูดใจให้แก่ผู้โดยสาร ทั้งนี้ สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ หรือ IATA (International Air Transportation Association) ได้คาดการณ์จำนวนผู้โดยสารที่จะเดินทางมายังประเทศไทยใน ค.ศ. 2035 จะมีจำนวน 190 ล้านคน จากเดิม จำนวน 104 ล้านคน ใน ค.ศ. 2014 รวมทั้งความต้องการด้านตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการบินจะเพิ่มจากเดิม 2 ล้านตำแหน่ง เป็น 3.8 ล้านตำแหน่ง ซึ่งทั้งหมดนี้จะช่วยยกระดับ GDP ของประเทศเป็น 53 พันล้านเหรียญสหรัฐ



ภาพที่ 1.1 ปริมาณการเติบโตของอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทย

ที่มา International Air Transportation Association (2560)

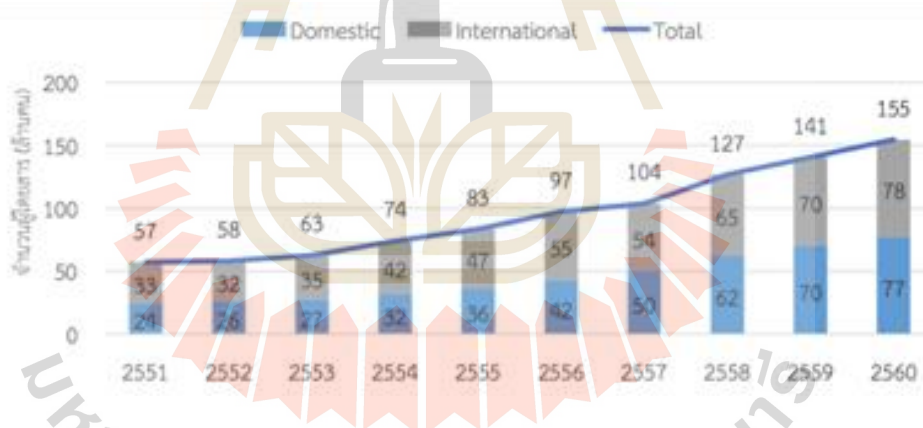
หน่วยงานของรัฐรวมทั้งภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบิน จึงต้องเร่งสร้างแผนการพัฒนาเพื่อรองรับการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี ได้จัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) บนพื้นฐานยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ที่เป็นหลักของการพัฒนาประเทศ และเป็นเป้าหมายของการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติต้องเป็นไปอย่างมีทิศทาง และให้เกิดประสิทธิภาพนำไปสู่การพัฒนาเพื่อประโยชน์สุขที่ยั่งยืนของคนไทย โดยแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ได้กล่าวถึงการพัฒนาโครงสร้างขั้นพื้นฐานด้านการขนส่งทางอากาศว่า ประการแรก เร่งพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานดอนเมือง เพื่อขยายขีดความสามารถเพื่อรองรับปริมาณความต้องการเดินทาง และการขนส่งสินค้าอย่างเต็มความสามารถ รวมทั้งจัดทำแผนการใช้ท่าอากาศยานให้เกิดความคุ้มค่าในการลงทุน ประการสอง ปรับปรุงการบริหารจัดการท่าอากาศยานเพื่อรักษาคุณภาพความปลอดภัย ความเชี่ยวชาญของบุคลากร ความพร้อมของอุปกรณ์ การอำนวยความสะดวกต่อผู้โดยสาร และสินค้า และการเผชิญเหตุการณ์ฉุกเฉิน ให้ได้มาตรฐานสากล และสอดคล้องกับข้อตกลงระหว่างประเทศ ประการสุดท้าย พัฒนาโครงสร้าง และการจัดการห้วงอวกาศ ให้มีความสามารถเพียงพอในการรองรับการเจริญเติบโตของปริมาณการจราจรทางอากาศในปัจจุบัน และอนาคต เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และลดความล่าช้า ทำให้เกิดความคล่องตัวของเที่ยวบิน ให้สามารถแข่งขันกับประเทศอื่น ๆ ได้



ภาพที่ 1.2 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12

ที่มา กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร (2560)

จากรายงานสถิติการขนส่งผู้โดยสารโดยภาพรวมของประเทศไทยโดยสำนักงานคณะกรรมการการการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย พบว่า ช่วง 10 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2551-2560) มีจำนวนผู้โดยสารเพิ่มขึ้นประมาณ 3 เท่า จาก พ.ศ. 2551 ที่มีจำนวนผู้โดยสาร จำนวน 57 ล้านคน เพิ่มขึ้นเป็นจำนวน 155 ล้านคน ใน พ.ศ. 2560 โดยในระหว่าง พ.ศ. 2551-2553 มีอัตราการเติบโตค่อนข้างต่ำ เนื่องจาก ภาวะเศรษฐกิจโลกถดถอย และตั้งแต่ พ.ศ. 2553 เป็นต้นไป พบว่า มีจำนวนผู้โดยสารเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะ พ.ศ. 2556 ที่สนามบินดอนเมืองได้เปิดดำเนินการอีกครั้งหนึ่ง เพื่อลดปัญหาความคับคั่งของสายการบินต้นทุนต่ำที่ให้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทั้งนี้ อัตราการเติบโตเฉลี่ย (Compound Annual Growth Rate; CAGR) ของผู้โดยสารทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 11.7 ต่อปี เป็นผู้โดยสารระหว่างประเทศมีการเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 10 ต่อปี และอัตราการเติบโตของผู้โดยสารภายในประเทศเฉลี่ยร้อยละ 13.6 ต่อปี ซึ่งมีสัดส่วนผู้โดยสารระหว่างประเทศ และผู้โดยสารภายในประเทศใกล้เคียงกันมากขึ้น โดยเฉพาะสัดส่วนของผู้โดยสารภายในประเทศที่เพิ่มขึ้นสอดคล้องกับทิศทางารเติบโตของโลกตาม รายงาน ICAO World Civil Aviation 2016



ภาพที่ 1.3 อัตราการเติบโตของผู้โดยสารภายในประเทศไทย

ที่มา สำนักงานคณะกรรมการการการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (2561)

หากเปรียบเทียบสถิติระหว่าง พ.ศ. 2559 โดยใน พ.ศ. 2560 มีผู้โดยสาร จำนวน 154.52 ล้านคน เพิ่มขึ้นจากเดิม พ.ศ. 2559 จำนวน 13.95 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 10 และจำนวนเที่ยวบิน 1.04 ล้านเที่ยว เพิ่มขึ้นจากเดิมมากถึง 63,000 เที่ยวบิน คิดเป็นร้อยละ 6



ภาพที่ 1.4 ปริมาณการขนส่งทางอากาศเปรียบเทียบระหว่าง พ.ศ. 2561-2562

ที่มา ผู้จัดการรายวัน (2562)

จากการรายงานของเว็บไซต์ iBusiness พบว่า ภาพรวมการขนส่งทางอากาศของประเทศไทยใน พ.ศ. 2562 จากตัวเลขสถิติการขนส่ง ซึ่งสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) หรือ CAAT เปิดเผยออกมานั้น พบว่า ผู้โดยสารด้านการบินมีจำนวน 165.11 ล้านคน เพิ่มขึ้น 2.2% เมื่อเทียบกับ พ.ศ. 2561 ที่มีผู้โดยสาร จำนวน 161 ล้านคน โดยแบ่งเป็นผู้โดยสารภายในประเทศจำนวน 76.20 ล้านคน ลดลง 3.1% เมื่อเทียบกับ พ.ศ. 2561 ที่มีจำนวน 78 ล้านคน ส่วนผู้โดยสารระหว่างประเทศมีจำนวน 88.91 ล้านคน เพิ่มขึ้น 7.3% จากปีก่อนที่มีจำนวน 82 ล้านคน

ในด้านปริมาณเที่ยวบิน พ.ศ. 2562 มีจำนวนรวม 1.07 ล้านเที่ยวบิน ลดลง 2.5% จากปีก่อนที่มีจำนวน 1.09 ล้านเที่ยวบิน โดยแบ่งเป็นเที่ยวบินภายในประเทศ จำนวน 553,000 เที่ยวบิน ลดลง 6.9% เมื่อเทียบกับ พ.ศ. 2561 ที่มีจำนวน 594,000 เที่ยวบิน ส่วนระหว่างประเทศมีจำนวน 516,000 เที่ยวบิน เพิ่มขึ้น 2.6% จากปีก่อนที่มีจำนวน 502,000 เที่ยวบิน และมีสายการบินที่ทำการบินเข้า-ออกประเทศไทยประมาณ 150 สาย โดยเป็นสายการบินสัญชาติไทยประมาณ 10 สาย

จากตัวเลข พบว่า การบินภายในประเทศมีปริมาณเที่ยวบินลดลงเกือบ 7% ซึ่งมาจากหลาย ๆ ปัจจัย ที่ทำให้สายการบินมีการยกเลิกเที่ยวบิน ส่วนการบินระหว่างประเทศยังคงเติบโต และการที่จำนวนผู้โดยสารระหว่างประเทศเพิ่มขึ้น ส่วนหนึ่งมาจากสายการบินมีการใช้เครื่องบินที่มีขนาดใหญ่ขึ้น

เมื่อระบุเป็นรายประเทศ พบว่า 6 อันดับแรกเดินทางเข้า-ออกประเทศไทยนั้น ผู้โดยสารชาวจีนยังคงครองอันดับ 1 จำนวน 20 ล้านคน เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 4.4% หรือเพิ่มขึ้น จำนวน 1 ล้านคน รองลงมา คือ สิงคโปร์ จำนวน 5.9 ล้านคน ญี่ปุ่น จำนวน 5.5 ล้านคน เกาหลีใต้ จำนวน 4.8 ล้านคนฮ่องกง จำนวน 4.6 ล้านคน และอินเดีย จำนวน 4.2 ล้านคน



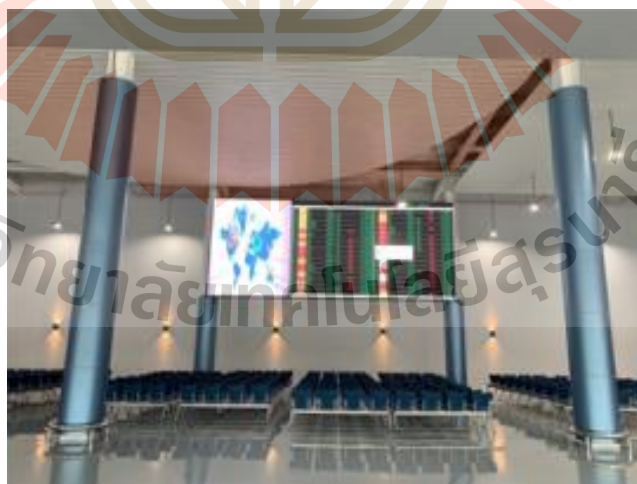
ภาพที่ 1.5 คาดการณ์ปริมาณการจราจรทางอากาศของท่าอากาศยานดอนเมือง
ที่มา บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (2560)

จากการรายงานของหนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ ฉบับที่ 3,143 วันที่ 25-30 มีนาคม พ.ศ. 2559 ถึงแผนแม่บทการพัฒนาท่าอากาศยานดอนเมืองให้สอดคล้องกับ สภาพปริมาณการจราจรทางอากาศ และการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานดอนเมืองในปัจจุบัน

เพื่อวางแผนการพัฒนาท่าอากาศยานให้รองรับปริมาณการจราจรทางอากาศ และผู้โดยสาร รวมทั้งกิจกรรมทางการบินที่จะเกิดขึ้น และพัฒนาให้มีความสมดุลทั้ง Airside และ Landside

การเติบโตอย่างก้าวกระโดดของผู้โดยสารที่ใช้บริการสนามบินคอนเมืองในปีที่ผ่านมาที่ขยายตัวกว่า 40% และยังคงแชมป์สนามบินสำหรับสายการบินต้นทุนต่ำที่ใหญ่ที่สุดในโลก จากการสำรวจของ Centre for Aviation (CAPA) บริษัทที่ปรึกษาด้านข้อมูลการบินระดับโลก และแนวโน้มการขยายตัวยังคงดีอย่างต่อเนื่อง ทั้งในแง่ของเที่ยวบิน และจำนวนผู้โดยสารที่มีแนวโน้มจำนวนผู้โดยสารใช้บริการเกิน 40 ล้านคนต่อปี ซึ่งเป็นผลมาจากการขยายตัวของสายการบินต้นทุนต่ำ และการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย

นอกจากนี้ ท่าอากาศยานคอนเมือง ในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2563 โครงการก่อสร้างอาคารบริการผู้โดยสารบริเวณลานจอดรถรับนักท่องเที่ยว (ATTA) หรืออาคารกรุ๊ปทัวร์ นอกจากท่าอากาศยานคอนเมือง ในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2563 บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หรือ ทอท. รายงานโครงการก่อสร้างอาคารกรุ๊ปเช็คอินที่ท่าอากาศยานคอนเมือง (ทดม.) พื้นที่กว่า 6,000 ตารางเมตร (ตร.ม.) วงเงิน จำนวน 190 ล้านบาท เพื่อลดปัญหาความแออัดภายในอาคารผู้โดยสาร 1 ซึ่งเป็นอาคารระหว่างประเทศได้อย่างมาก โดย ทอท. เห็นว่าเคาน์เตอร์เช็คอินในอาคาร 1 ยังเพียงพอกับผู้โดยสาร ความแออัดเกิดจากกรุ๊ปทัวร์ที่มาก่อนเวลาเช็คอินแล้วนั่งแพคเกจของรอเช็คอิน ทำให้ภายในอาคาร 1 หนาแน่น และขวางทางเดิน จึงให้อาคารกรุ๊ปเช็คอินเป็นแค่อาคารเอนกประสงค์ ไม่มีจุดเช็คอิน รวมทั้งเปิดจุดบริการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม (Vat refund)



ภาพที่ 1.6 อาคารบริการผู้โดยสารบริเวณลานจอดรถสมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว (Association of Thai Travel Agents; ATTA)

ที่มา The Bangkok Insight (2563)

อย่างไรก็ตาม เนื่องจาก ปัจจุบันท่าอากาศยานดอนเมืองมีปริมาณผู้โดยสารมาใช้บริการเพิ่มสูงขึ้น และมีการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการเที่ยวบินของสายการบินต่าง ๆ อีกทั้งผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นกรุ๊ปทัวร์จึงต้องมาคอยตรวจบัตรโดยสารมากกว่าปกติจึงทำให้พื้นที่ตรวจบัตรโดยสารของอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ อาคาร 1 ที่มีความแออัดอยู่แล้วนั้น เพิ่มมากขึ้นกว่าที่คาดการณ์ไว้ ดังนั้น เพื่อแก้ปัญหาความคับคั่งของท่าอากาศยานดอนเมือง และให้สอดคล้องกับโครงการพัฒนาขีดความสามารถของท่าอากาศยานดอนเมืองจึงจำเป็นต้องมีการก่อสร้างอาคารบริการผู้โดยสารบริเวณลานจอดรถสมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว (Association of Thai Travel Agents; ATTA) ซึ่งติดอยู่กับอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศอาคารหนึ่งในวงเงินงบประมาณจำนวน 207.11 ล้านบาท โดยจะก่อสร้างเป็นอาคารสองชั้นมีพื้นที่ประมาณ 6,300 ตารางเมตร ชั้นล่างเป็นโถงผู้โดยสารขาเข้า และพื้นที่จอดรถรวมทั้งมีพื้นที่จอดรถบัสได้ จำนวน 16 คัน ชั้นบนเป็นโถงผู้โดยสารขาออกเพื่อพักรอก่อนการตรวจบัตรโดยสารที่อาคาร 1 ซึ่งการก่อสร้างอาคารหลังนี้จะสามารถช่วยลดความแออัดบริเวณพื้นที่ตรวจบัตรโดยสารที่อาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศอาคาร 1 ได้ โดยใช้ระยะเวลาก่อสร้างประมาณ 5 เดือน ซึ่งจะสามารถเสร็จทันในช่วงต้นปี พ.ศ. 2562 ที่ผ่านมาได้ และจะทำให้ภาพรวมของการบริการ (Level of service) ของท่าอากาศยานดอนเมืองเหมาะสมยิ่งขึ้น

การเจริญเติบโตของธุรกิจการบินที่เกิดขึ้นนั้น หน่วยงาน หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต้องเร่งหาวิธีและจัดทำแผนการบริหารงานเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับการเจริญเติบโตของโลก และแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติของประเทศด้วย ทั้งนี้ ในการพัฒนา และเตรียมความพร้อมนั้น มีปัจจัยหลากหลายด้านที่มีความสำคัญต่อการพัฒนา ซึ่งปัจจัยที่จะเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญในธุรกิจการบิน คือ บุคลากร ซึ่งหมายถึงผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ตามหน่วยงานหรือองค์กรที่ตนเองสังกัดอยู่แต่ในธุรกิจการบิน และการขนส่งทางอากาศที่เปรียบเสมือนงานบริการประเภทหนึ่ง โดยมุ่งเน้นไปที่การดำเนินงานของสายการบิน ส่วนสำคัญที่เป็นเสมือนประจวบแรกของสายการบินคือ พนักงานบริการภาคพื้นดิน ที่เป็นทรัพยากรอย่างหนึ่งของสายการบิน ที่เป็นส่วนขับเคลื่อนให้สายการบินนั้นสามารถดำเนินธุรกิจการขนส่งทางอากาศได้ และเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้สามารถสร้างความได้เปรียบจากทรัพยากรในองค์กรที่ตนเองมีอยู่ ดังนั้น การให้ความสำคัญกับเรื่องของการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กรเป็นสิ่งที่ไม่สามารถละเลยได้ รวมถึงหมั่นเสริมสร้างความรู้และพัฒนาขีดความสามารถพนักงานในองค์กรของตนให้มีความรู้ความสามารถที่ดียิ่งขึ้นเพื่อนำทักษะเหล่านี้มาใช้ในการแข่งขันในการบริการธุรกิจการขนส่งทางอากาศนั่นเอง รวมทั้งการปกป้องและรักษาให้ทรัพยากรที่มีความรู้ความสามารถนั้นเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร ได้รับรู้ถึงความสุขในการทำงาน ทำให้ชีวิตของพนักงานในองค์กรนั้นมีความสุขสมบูรณ์ให้ได้มากที่สุด เพื่อให้

องค์กรนั้นมีทรัพยากรที่มีคุณภาพที่จะผลักดันให้เกิดการเจริญเติบโตในธุรกิจได้ โดยพนักงานบริการภาคพื้นดินนั้น เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะสร้างความพึงพอใจ และความประทับใจแก่ผู้โดยสาร โดยบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารให้ได้มากที่สุด โดยยึดหลักของการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพด้วยเช่นกัน เมื่อพนักงานบริการภาคพื้นดินนั้นต้องแบกรับภาระหน้าที่ที่จะต้องบริการ และตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ของผู้โดยสาร อีกทั้ง ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ และหลักการในหน้าที่ที่ได้กำหนดไว้เพื่อให้มีประสิทธิภาพ และได้มาตรฐาน ทั้งนี้ จะทำอย่างไรเพื่อให้พนักงานในองค์กรที่มีอยู่ สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถรับมือกับสภาพการทำงานที่ต้องตอบสนองทั้งความต้องการของผู้โดยสาร และกฎระเบียบต่าง ๆ ที่มีอยู่ โดย รัชฎาจารย์ สันไม (2554) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ประจําท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า ปัจจัยเชิงจิตภายในตัวบุคคล มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงาน โดยด้านการยอมรับนับถือ ด้านทัศนคติในการทำงาน และด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการทำงาน ไม่มีผลต่อการลาออกของพนักงาน แต่ด้านความพึงพอใจในการทำงาน และด้านขวัญกำลังใจในการทำงานมีผลต่อการลาออกของพนักงานอยู่ในระดับที่สูง และกล่าวอีกว่า งานเป็นปัจจัยแรกที่จะทำให้พนักงานพอใจ หมายความว่า ถ้าพนักงานชอบงานนั้นก็จะส่งผลต่อความสุขในงานด้วย และลักษณะของงานควรจะมีหลากหลาย ท้าทาย ให้เกิดความสนใจที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ไม่ยาก ไม่ง่ายจนเกินไป เพื่อให้พนักงานเกิดความตื่นตัว และสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข และมีประสิทธิภาพ จากสาเหตุนี้จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน ความพึงพอใจในชีวิต และความสุขในการทำงานในพนักงานบริการภาคพื้นดิน เพื่อศึกษาลักษณะของงาน ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่องาน รวมถึงรูปแบบการสื่อสารที่เป็นตัวขับเคลื่อนการทำงานของพนักงานบริการภาคพื้นดิน และการประยุกต์บริหารงานบุคลากรในองค์กรให้เกิดคุณลักษณะของงาน ที่จะส่งผลไปยังความสุขในการทำงาน และเชื่อมโยงไปถึงความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานบริการภาคพื้นดิน

การพัฒนาความสามารถของพนักงานในองค์กรที่เปรียบเสมือนแรงขับเคลื่อนนั้น ควรเริ่มจากกระบวนการขั้นพื้นฐานในงาน นั่นก็คือ คุณลักษณะของงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้พนักงานนั้นเกิดความรู้สึกเชิงบวกกับงานที่ตนเองทำอยู่ทั้งด้านความหลากหลายทางทักษะ ที่พนักงานต้องใช้ความสามารถในหลาย ๆ ด้าน รวมทั้งการใช้ทักษะที่มีความซับซ้อน ความเป็นเอกลักษณ์ของงานพนักงานมีส่วนร่วมในการทำงานตั้งแต่ขั้นแรกจนถึงขั้นสุดท้าย จนทำให้พนักงานรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน ความสำคัญของงานเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานได้ตระหนักถึงงานที่ตนเองทำว่ามีผลกระทบต่อคนรอบข้าง และส่วนรวมอย่างไรทั้งทางบวก และทางลบ ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานนั้นได้มีอิสระในการตัดสินใจในงานที่ตนเอง

ทำอยู่ รวมทั้งการจัดตารางการทำงาน และวิธีในการทำงานของตนเอง และผลสะท้อนกลับจากงาน จะทำให้พนักงานได้ทราบถึงผลจากการทำงานของตนเองว่าอยู่ในระดับใด ควรปรับปรุงแก้ไข หรือพัฒนาในด้านใดเพื่อที่จะเป็นการเพิ่มพูนทักษะของตนให้ดียิ่งขึ้น จนส่งผลให้เกิดการเจริญเติบโต ในหน้าที่การงาน

เมื่อได้ทราบถึงคุณลักษณะของงานแล้ว ผลต่อมาที่เกิดขึ้น คือ ความสุขในการทำงาน อย่างไรก็ตามผู้วิจัยได้ทำการพิจารณาแล้ว เกิดคำถามขึ้นว่า แท้จริงแล้วการทำงานของทุกคน นั้นเพียงเพราะต้องการได้รับความสุขในการทำงานจริง ๆ หรือไม่ หรือเพราะต้องการสร้างความพึงพอใจในชีวิตของตนเอง จากคำถามนี้ ทำให้เกิดความสนใจในการศึกษาความพึงพอใจในชีวิตจากคุณลักษณะของงาน และความสุขในการทำงาน ซึ่งความสุขในการทำงานนั้นเป็นตัวเสริมแรงทางบวกให้แก่บุคคลที่เปรียบเหมือนพลังในการทำงาน ถ้าบุคคลรับรู้ว่าจะงานที่ตนเองทำอยู่นั้นก่อให้เกิดความสุข ความสบายใจ ความเพลิดเพลินในการทำงานก็จะส่งผลเป็นแรงขับเคลื่อนให้มีพลังในการทำงาน แต่ถ้าบุคคลรับรู้ว่าจะงานที่ตนเองทำนั้นไม่ได้ก่อให้เกิดความสุข และยังสร้างสภาวะตึงเครียดให้กับบุคคล ยิ่งทำให้จิตใจบั่นทอนลง ไม่เกิดแรงกระตุ้น และแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างที่ได้อธิบายไว้ในข้างต้น

คุณลักษณะของงาน และความสุขในการทำงานที่ได้กล่าวมาเป็นส่วนหนึ่งที่จะสร้างให้เกิดการบริการแก่ลูกค้า หรือผู้โดยสารที่ดี และมีประสิทธิภาพได้ พัชรพงษ์ ชวนชม (2560) ได้กล่าวไว้ในวารสารการบัญชี และการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ว่า คุณภาพของการบริการ คือ ความคาดหวังของลูกค้า Service quality is customer's expectancy สิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรไปถึงความสำเร็จได้ในงานบริการ คือ คุณภาพของการบริการ เพราะเป็นสิ่งที่สร้างความแตกต่างให้ในการดำเนินงาน และเป็นส่วนที่จะช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มทางธุรกิจด้วย จากผู้รับบริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่สูงขึ้น และความต้องการได้รับคุณค่าในการบริการ มากกว่ามูลค่าที่ตนเองได้จ่ายออกไป โดยการที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจได้หรือไม่ ขึ้นกับคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งก็คือ พนักงานภาคพื้นดินด้วยเช่นกัน โดยปัจจัยที่จะก่อให้เกิดการบริการต้องคำนึงถึง การเข้าถึงได้ (Accessibility) คือ การที่ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายในการใช้ หรือรับบริการ โดยผู้ให้บริการนั้นต้องทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว รวมถึงการสร้างช่องทางการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ ซึ่งก็คือ ผู้โดยสารด้วย และอีกปัจจัยหนึ่งที่ต้องให้ความสำคัญ คือ ความพร้อมที่จะให้บริการ (Availability) ความพร้อมในการให้บริการทั้งสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการ ที่มีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

ประการสำคัญของการบริการ คือ การที่พนักงานมีหัวใจที่พร้อมจะบริการ ทั้งความรวดเร็ว การเข้าถึงง่าย คุณภาพ และการให้คุณค่าแก่ผู้รับบริการ ย่อมส่งผลให้เกิดการรับรู้ถึงคุณภาพที่ดี และมีประสิทธิภาพที่จะต่อยอดไปสู่ความสำเร็จขององค์กรได้

เป้าหมายสำคัญของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เพื่อศึกษาคุณลักษณะของงาน ความสุขในการทำงาน และความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานบริการภาคพื้นดิน ซึ่งความพึงพอใจในชีวิตจะเป็นสิ่งที่สะท้อนถึง มวลรวมของการใช้ชีวิตของแต่ละบุคคล เป็นที่ปฏิเสธไม่ได้ว่าเวลาในชีวิตส่วนใหญ่ของผู้คนในปัจจุบันหมดไปกับการทำงาน หรือประกอบอาชีพต่าง ๆ ตามที่ตนเองถนัด ดังนั้น การวิจัยในครั้งนี้จึงได้หยิบยกประเด็นที่มีความเกี่ยวข้องกับการทำงาน ทั้งคุณลักษณะของงาน และความสุขในการทำงานมาเป็นหลักสำคัญในการวิจัย และหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้ที่มุ่งเน้นไปยังพนักงานบริการภาคพื้นดินซึ่งเป็นงานด้านการบริการที่ต้องใช้ทักษะ ความรู้ความสามารถอย่างมาก และต้องทำให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจด้วย สามารถเป็นส่วนช่วยในการ ออกแบบ และพัฒนาคุณลักษณะของงาน ให้มีความเหมาะสมแก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการทำงาน และการบริการที่มีคุณภาพที่จะเป็นการสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขันให้แก่องค์กร จนทำให้องค์กรสามารถก้าวขึ้นมาเป็นผู้นำในการให้บริการการขนส่งทางอากาศได้ในที่สุด

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานบริการภาคพื้นดิน

1.2.2 เพื่อศึกษาคุณลักษณะของงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในชีวิตพนักงานบริการภาคพื้นดิน

1.2.3 เพื่อศึกษาความสุขในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในชีวิตพนักงานบริการภาคพื้นดิน

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตแตกต่างกัน

1.3.2 คุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน

1.3.3 คุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิต

1.3.4 ความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิต

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาความสัมพันธ์ของคุณลักษณะของงาน และความสุขในการทำงาน โดยมีความพึงพอใจในชีวิตเป็นตัวแปร ในพนักงานบริการภาคพื้นดิน

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานบริการภาคพื้นดิน ที่ปฏิบัติงานท่าอากาศยานดอนเมือง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริการภาคพื้นดิน ที่ปฏิบัติงานท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวน 439 คน

1.4.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

- 1) ตัวแปรต้น พนักงานบริการภาคพื้นดิน
คุณลักษณะของงาน
ความสุขในการทำงาน
- 2) ตัวแปรตาม ความพึงพอใจในชีวิต

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทราบถึงปัจจัยของงาน คุณลักษณะของงาน และความสุขในการทำงานที่มีผลต่อการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานบริการภาคพื้นดิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง เพื่อให้หน่วยงานนำไปปรับพัฒนากิจกรรมที่เกี่ยวข้องให้พนักงานมีความสุขในชีวิตระหว่างการปฏิบัติงาน และมีความพึงพอใจในชีวิต

1.6 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาปัจจัยที่มีต่อพนักงานบริการภาคพื้นดิน ณ สนามบินดอนเมือง ได้มีการให้คำจำกัดความเพื่อใช้ในการวิจัย ดังนี้

1.6.1 คุณลักษณะของงาน (Job characteristic) หมายถึง คุณลักษณะของงาน 5 ประการที่มีส่วนให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ความหลากหลายทางทักษะ (Skill variety) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน (Task identity) ความสำคัญของงาน (Task significance) ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy) และผลป้อนกลับจากงาน (Feedback)

1.6.2 ความสุขในการทำงาน (Happiness at work) หมายถึง สภาวะที่บุคคลรับรู้ว่าคุณลักษณะของงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเป็นพลังทางบวกที่จะส่งเสริมให้บุคคลเกิดความก้าวหน้าใน

อาชีพ ประกอบด้วย การติดต่อสัมพันธ์ (Connection) ความรักในงาน (Love of the work) ความสำเร็จในงาน (Work achievement) และการเป็นที่ยอมรับ (Recognition)

1.6.3 ความพึงพอใจในชีวิต (Life satisfaction) หมายถึง กระบวนการตัดสินใจคุณค่าของแต่ละบุคคลด้วยกระบวนการคิดที่มีต่อชีวิต สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

1.6.4 การสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face to face communication) หมายถึง การสื่อสารที่เกิดขึ้นโดยผู้ส่งสาร และผู้รับสารอยู่ต่อหน้ากันเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน

1.6.5 พนักงานบริการภาคพื้นดิน (Passenger services agent) หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่บริการตรวจเช็คเอกสารการเดินทาง หนังสือเดินทาง วีซ่า การกำหนดที่นั่ง บริการชั่งน้ำหนัก กระเป๋าเดินทางพร้อมติดหางบัตร และผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่บริการในห้องผู้โดยสารขาเข้า-ขาออก และผู้โดยสารผ่าน (Transit)



บทที่ 2

ปรัทัศน์วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 คุณลักษณะของงาน

คุณลักษณะของงานเป็นตัวแปรที่บ่งบอกลักษณะของงานเพื่อนำมาวิเคราะห์ ออกแบบงานให้มีความเหมาะสมแก่ผู้ปฏิบัติงาน โดยมีเนื้อหาดังต่อไปนี้

2.1.1 ความหมายของคุณลักษณะของงาน

ทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์ (2556) ให้ความหมายของคุณลักษณะของงาน หมายถึง ลักษณะงานที่ออกแบบเพื่อให้เกิดแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานซึ่งประกอบ 5 ด้าน คือ

1) ความหลากหลายของทักษะ (Skill variety) หมายถึง คุณลักษณะงานที่มีความแตกต่างอันเนื่องมาจากหลาย ๆ ด้านในหน่วยงาน ทำให้บุคคลต้องนำความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเฉพาะตนมาใช้ในการปฏิบัติงาน

2) ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task identity) หมายถึง ระดับความมากน้อยที่บุคลากรได้ทำงานให้เสร็จสมบูรณ์ทั้งหมด และสามารถระบุส่วนของงานที่เกิดจากความพยายามในการทำงานของตนตั้งแต่เริ่มต้น จนกระทั่งสิ้นสุดกระบวนการได้

3) ความสำคัญของงาน (Task significance) หมายถึง ระดับความมากน้อยของงานที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ หรือการทำงานของบุคคลหน่วยงานเดียวกัน หรือบุคคลภายนอกหน่วยงาน

4) ความมีเอกสิทธิ์ของงาน (Autonomy) หมายถึง การที่พนักงานมีอิสระในการคิด การตัดสินใจ และการวางแผนวิธีการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนอย่างเต็มที่

5) ผลย้อนกลับของงาน (Feedback) หมายถึง ระดับความมากน้อยของบุคลากรที่ได้รับข้อมูลโดยตรง และชัดเจนถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการทำงาน

ทวีศักดิ์ รongแขวง (2555) ได้กล่าวว่า คุณลักษณะงาน คือ การสร้างความรับรู้ การระบุคุณค่าในงานที่ทำให้สามารถสนองความต้องการบรรลุผลการปฏิบัติงานเป็นการตอบสนองความต้องการระดับหนึ่งของบุคคลอันจะก่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงาน และคุณประโยชน์ต่อองค์กร

2.1.2 องค์ประกอบของคุณลักษณะของงาน

ชนงศักดิ์ วิริยะจรรยา (2553) ได้กล่าวถึง Job Characteristics Model (JCM) ที่ครอบคลุม หรือแนวทางที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์ และออกแบบงาน โดยระบุลักษณะพื้นฐาน 5 ประการของงาน ได้แก่

- 1) Skill variety ระดับทักษะที่ต้องใช้ในการทำงานนั้น งานบางอย่างใช้ผู้ปฏิบัติที่มีทักษะเดียว แต่บางอย่างก็ต้องใช้ผู้ที่มีทักษะหลากหลายร่วมกัน
- 2) Task identity งานบางอย่างต้องการให้ทำแค่บางส่วน แต่บางอย่างต้องการให้เสร็จมากส่วน หรือบางอย่างต้องการให้เสร็จสมบูรณ์เลย
- 3) Task significance ระดับมากน้อยของผลกระทบของงานนั้นที่จะมีต่อชีวิตผู้คน และต่องานอื่น ๆ
- 4) Autonomy ระดับความมีอิสระ และการใช้ดุลยพินิจของผู้ปฏิบัติงานนั้นมากหรือน้อย
- 5) Feedback ระดับของข้อมูลย้อนกลับ คือ ข้อมูลเกี่ยวกับผลสำเร็จของงาน หรือความมีประสิทธิภาพมากน้อยของงานผู้ปฏิบัติมีโอกาสทราบมากน้อยเพียงใด

Ben Janse (2018) บรรณาธิการของ ToolsHero ได้พูดถึง คุณลักษณะของงาน โดยอ้างอิงจาก Hackman และ Oldham ไว้ว่า

กระบวนการออกแบบลักษณะงานเริ่มต้นขึ้นในยุค 60 โดยมุ่งเน้น การปรับโครงสร้างงาน และความรับผิดชอบเพื่อให้พนักงานมีแรงจูงใจมากขึ้น เกิดขึ้นเพื่อเสริมสร้างงานในรูปแบบที่จะเพิ่มแรงจูงใจแทนที่จะทำให้ลักษณะงานง่ายขึ้นเป็นงานซ้ำ ๆ โมเดลลักษณะงานเกิดขึ้นจากมุมมองนี้ ใน ค.ศ. 1980 ริชาร์ดแฮ็กแมน และเกร็กโอดด์แฮม ที่นำเสนอรูปแบบที่ชัดเจนของแบบจำลองลักษณะงานในหนังสือ “Work redesign” พวกเขาสร้างเครื่องมือแบบสำรวจการวินิจฉัยงาน (JDS) และแบบฟอร์มการให้คะแนนงาน (JRF) สำหรับการประเมินการก่อสร้างตามทฤษฎี

การออกแบบลักษณะงานที่สำคัญในการก่อให้เกิดสามสถานะทางจิตวิทยาในพนักงาน โดยมี 5 ประการ ดังนี้

1) ความหลากหลายทางทักษะ

ความหลากหลายของทักษะ หมายถึง ระดับงานที่แตกต่างกันในการปฏิบัติงาน โดยใช้ทักษะ และความสามารถต่าง ๆ ของพนักงาน งานที่ซ้ำซากจำเจกับงานซ้ำ ๆ ไม่ได้ช่วยให้พนักงานได้พัฒนาความสามารถที่หลากหลาย พนักงานที่ทำงานที่หลากหลายน่าจะพอใจกับงานของเขา มากกว่าพนักงานที่ทำงานเดิมเป็นประจำทุกวัน การมีงานที่แตกต่าง

มีความรับผิดชอบมากขึ้น และความเป็นอิสระมากขึ้นจะเป็นประโยชน์ต่อการสร้างแรงจูงใจภายในของบุคคล

2) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน

ระดับของการทำงานต้องการกระบวนการ หรือการผลิตที่สมบูรณ์ หมายความว่า งานบางอย่างมีจุดเริ่มต้น และจุดสิ้นสุดที่ชัดเจนช่วยให้พนักงานเป็นส่วนหนึ่งในการทำงานในกระบวนการที่สมบูรณ์ พนักงานมักให้ความสำคัญกับการดำเนินกระบวนการทำงานที่สมบูรณ์ ระบบการทำงานเช่นนี้ ทำให้มั่นใจได้ว่าพวกเขามีส่วนร่วมในงานของพวกเขา และจะรู้สึกรับผิดชอบมากขึ้น

3) ความสำคัญของงาน

ความสำคัญของงาน คือ ระดับที่งานมีผลกระทบต่อชีวิตของผู้อื่นภายในองค์กร แต่ยังคงรวมถึงสังคมโดยรวมด้วย การรู้สึกถึงความหมายของการทำงานมีความสำคัญต่อแรงจูงใจของพนักงาน

4) ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน

หมายถึง ระดับที่พนักงานสามารถทำงานได้อย่างอิสระ อิสระในการวางแผนการทำงาน และกำหนดขั้นตอนใหม่ที่ต้องปฏิบัติจะช่วยเพิ่มความรับผิดชอบซึ่งจะสร้างแรงจูงใจ พนักงานมักจะมีความเป็นอิสระในการทำงานที่สูงขึ้น ส่งผลให้พนักงานคนอื่น ๆ ก็สามารถมีความรับผิดชอบสูง และมีอิสระในการทำงานเมื่อพวกเขาได้รับอิสระในการทำงานของตนเอง

5) ผลป้อนกลับจากงาน

การปฏิบัติงานของพนักงาน สิ่งสำคัญในการทำงาน คือ การแจ้งให้ทราบถึงประสิทธิภาพของผลงาน การให้คำติชมซึ่งส่งผลดีต่อแรงจูงใจในการทำงาน เมื่อหัวหน้างาน แจ้งพนักงานว่าพวกเขาทำงานได้ดี คำติชมจะกระตุ้นให้พวกเขาทำงานต่อไปในลักษณะเดียวกัน และในทางกลับกันเมื่อพวกเขาว่าการกระทำของพวกเขาไม่เป็นไปตามข้อกำหนดพวกเขาจะตอบสนองตามนั้น และพยายามปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้น

Hackman and Oldham (2518 อ้างถึงใน ผ่องพรรณ ปนแก้ว, 2553) ได้พูดถึงแนวคิดในการเพิ่มคุณภาพของการทำงาน โดยกล่าวถึง คุณลักษณะของงานว่าประกอบด้วย

1) ความหลากหลายของทักษะ (Skill variety) หมายถึง คุณลักษณะงานที่มีความแตกต่างอันเนื่องมาจากหลาย ๆ ด้านในหน่วยงาน ทำให้บุคคลต้องนำความรู้ความสามารถและความชำนาญเฉพาะตนมาใช้ในการปฏิบัติงาน

2) ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task identity) หมายถึง ระดับความมากน้อยที่บุคลากรได้ทำงานให้เสร็จสมบูรณ์ทั้งหมด และสามารถระบุส่วนของงานที่เกิดจากความพยายามในการทำงานของตนตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสิ้นสุดกระบวนการได้

3) ความสำคัญของงาน (Task significance) หมายถึง ระดับความมากน้อยของงานที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ หรือการทำงานของบุคคลหน่วยงานเดียวกัน หรือบุคคลภายนอกหน่วยงาน

4) ความมีเอกราชของงาน (Autonomy) หมายถึง การที่พนักงานมีอิสระในการคิด การตัดสินใจ และการวางแผนวิธีการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนอย่างเต็มที่

5) ผลย้อนกลับของงาน (Feedback) หมายถึง ระดับความมากน้อยของบุคลากรที่ได้รับข้อมูลโดยตรง และชัดเจนถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการทำงาน

ผู้วิจัยจึงขอสรุปความหมาย และองค์ประกอบของคุณลักษณะของงานไว้ว่า คุณลักษณะของงาน (Job characteristic) หมายถึง คุณลักษณะของงาน 5 ประการที่มีส่วนให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ความหลากหลายทางทักษะ (Skill variety) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน (Task identity) ความสำคัญของงาน (Task significance) ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy) และผลย้อนกลับจากงาน (Feedback)

2.2 ความสุขในการทำงาน

2.2.1 ความหมายของความสุขในการทำงาน

ณรงค์ หลีกกำจร (2548) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคล ที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน หรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน โดยวิธีเสริมสร้างความสุขในการทำงาน หรือทำงานให้มีความสุขนั้นมีแนวทางอยู่ 3 ประการ คือ การพัฒนาทักษะในการทำงาน การพัฒนาทักษะในการดำเนินชีวิต และการพัฒนาสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

ศูนย์สุขภาวะทางจิต คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2560) ให้ความหมายของความสุข คือ สภาวะที่บุคคลรับรู้ว่าคุณเองได้ทำในสิ่งที่ตนต้องการ และทำได้สำเร็จ มีความเป็นตัวของตัวเอง มีความภาคภูมิใจในการกระทำของตน มีความคิดเชิงบวก มีความกระตือรือร้นในการดำเนินชีวิตที่จะนำไปสู่การมีสุขภาพที่ดี การพัฒนาตน การมีสัมพันธภาพที่ดีกับคนรอบข้าง และสังคม สามารถดำเนินชีวิตอย่างพอเพียง และมีใจที่สงบ

ศิรินทีพย์ ผอมน้อย (2551) กล่าวถึงความสุขในงานว่า ความสุขในการทำงานเกิดจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เกิดจากองค์ประกอบที่หลากหลาย ดังนี้

- 1) ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย คือ ความมั่นคง การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา
- 2) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ การได้มีโอกาสเลื่อนขั้นในตำแหน่งการงานที่สูงขึ้น การมีโอกาสนำหน้าจากความสามารถในงานย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ผู้ชายมีความต้องการในเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง
- 3) สถานที่ทำงาน และการจัดการ หมายถึง สภาพที่ทำงาน ทั้งลักษณะทางกายภาพโดยทั่วไป และลักษณะของการจัดการดำเนินการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายงานนั้น ๆ รวมถึงชื่อเสียง และเกียรติภูมิของสถานที่ทำงานนั้นด้วย
- 4) อัตราค่าจ้างที่ได้รับ ผู้ปฏิบัติงานชายจะให้ความสำคัญกับค่าจ้างมากกว่าผู้ปฏิบัติงานหญิง และผู้ที่ทำงานในหน่วยงานภาคเอกชนให้ความสำคัญแก่ค่าจ้างมากกว่าผู้ที่ทำงานในหน่วยงานภาครัฐบาล
- 5) ลักษณะงานที่ทำ คือ ลักษณะเฉพาะของงานแต่ละประเภทซึ่งมีลักษณะเฉพาะแตกต่างกันออกไป เช่น งานสอน งานบริหาร งานบริการ เป็นต้น ลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานมาก หากบุคคลได้ทำงานตรงตามความต้องการ และความถนัดของตนเองก็จะเกิดความพึงพอใจ
- 6) การนิเทศงาน หมายถึง การติดตามดูแลให้การปรึกษา และข้อเสนอแนะแก่ผู้ปฏิบัติงาน การนิเทศงานมีความสำคัญ และสามารถทำให้ผู้ปฏิบัติงาน เกิดความรู้สึกรักพอใจต่องานได้ การนิเทศงานภายในหน่วยงานที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดการย้ายงาน และลาออกจากงาน
- 7) ลักษณะทางสังคม การใช้ชีวิตในสถานที่ทำงานร่วมกับผู้อื่น
- 8) สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ลักษณะของแสงเสียง การถ่ายเทอากาศ การจัดชั่วโมงการทำงาน ฯลฯ ซึ่งองค์ประกอบด้านนี้ ผู้ปฏิบัติงานหญิงจะให้ความสำคัญมากกว่าผู้ปฏิบัติงานชาย
- 9) สิ่งตอบแทน หรือประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับนอกเหนือจากค่าจ้าง เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน เงินตอบแทนในโอกาสพิเศษ สวัสดิการต่าง ๆ

10) บรรยากาศ สิ่งแวดล้อม เครื่องไม้เครื่องมือที่ช่วยในการทำงาน สถานที่ทำงาน สะอาด วัสดุปลอดภัย สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สามารถจูงใจให้บุคคลทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ

11) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การทำงานทุกอย่างต้องมีทีมงานมีเพื่อนร่วมงานมีผู้บังคับบัญชา หรือเจ้านาย ถ้าผู้ทำงานสามารถเข้ากับทุกคนเข้ากับทุกระดับได้ การทำงานนั้นก็มีความสุข

12) การยอมรับนับถือ คนทำงานทุกคนต้องการให้คนอื่นยอมรับนับถือให้เกียรติ มีการปฏิบัติที่ดีทั้งต่อหน้า และลับหลัง มีความจริงใจต่อกัน

13) การสื่อสาร การสื่อสารในงานมีสองอย่าง แบบใช้คำพูดกับไม่ใช่คำพูด การสื่อสารในงานมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้รวดเร็วทันเหตุการณ์ แบบใช้คำพูดมีหลักการ คือ ต้องพูดจริง พูดตรงไปตรงมา พูดเปิดเผย ส่วนการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด ได้แก่ ประกาศ หนังสือเวียน โน้ตเล็ก ๆ กระดานเตือนความจำ ฯลฯ การติดต่อสื่อสารช่วยสร้างความเข้าใจให้ตรงกันแก่ผู้ร่วมงาน ทำให้งานสะดวก หรือเกิดอุปสรรคน้อยลง

14) การพัฒนาตน เป็นการพัฒนาตนเองในเรื่องความรู้ โอกาสในการสร้างความก้าวหน้า การได้เข้ารับการอบรมในโครงการต่าง ๆ เหล่านี้เป็นการพัฒนาตน

สุรพล นิ่มเกิดผล (2555) ได้นิยามความสุขในการทำงานไว้ว่า ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน หรือประสบการณ์ของบุคคลในขณะที่กำลังปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบไปด้วย ความพึงพอใจในงาน ความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการประเมินของผู้บังคับบัญชา

Veenhoven (1997 อ้างถึงใน คัคนางค์ มณีศรี) อธิบายว่า ความสุข คือ การประเมินของแต่ละคนว่า ชื่นชอบชีวิตโดยรวมของตนเองมากแค่ไหน การที่เราบอกว่าเรามีความสุข จึงหมายถึง เราารู้สึกชอบ หรือพึงพอใจกับชีวิตเรานั้นเอง คนที่มีความสุขนั้น เป็นคนที่แทบจะไม่มีรู้สึกวิตกกังวลกับชีวิตตนเอง ชอบสนุกสนานอยู่กับเพื่อนฝูง และชอบประสบการณ์ใหม่ ๆ มีอารมณ์มั่นคงไม่เปลี่ยนแปลงขึ้นลงง่าย และมีหวังว่าตนจะพบเจอสิ่งดี ๆ ในอนาคต

2.2.2 องค์ประกอบของความสุขในการทำงาน

บทความออนไลน์ จาก www.thaihealthlife.com (2563) พูดถึงความสุข และความสุขในการทำงาน ความสุข หมายถึง อารมณ์ หรือความรู้สึกที่พึงพอใจ รู้สึกอึดอึดใจ หรือรู้สึกภาคภูมิใจในสภาพชีวิตของตนที่ปราศจากปัญหาต่าง ๆ ในการดำเนินชีวิต อันเป็นผลมาจากการใช้ความรู้ ความสามารถของตนในการจัดการ และนำพาการดำเนินชีวิตบนพื้นฐานของความดี โดยประเภทความสุข

1) ความสุขเกิดจากการได้ คือ ความสุขในรูปธรรมหรือนามธรรมที่ตนได้รับมา
 ความสุขในรูปธรรม คือ ความสุขที่เกิดจากการตอบสนองสัมผัสทั้ง 5 ที่
 สามารถจับต้องได้ อันได้แก่ ความสุขในรูปที่เห็น หรือสิ่งของที่ได้มา ความสุขในเสียงไพเราะ
 ความสุขในกลิ่นหอม ความสุขในรสอร่อย และความสุขในอารมณ์แห่งการสัมผัส

ความสุขในนามธรรม คือ ความสุขจากจิตที่ตนเองปรุงแต่งให้เกิดรูปใน
 จินตนาการ ซึ่งอาจเกิดขึ้นจริงหรือหวังให้เกิดขึ้นในอนาคต

2) ความสุขจากการให้ คือ ความสุขที่ตนได้รับจากการให้ หรือการบริจาคเพื่อ
 สงเคราะห์ผู้อื่นให้พ้นจากทุกข์ หรือสงเคราะห์ผู้อื่นให้มีความสุข ความเจริญมากยิ่งขึ้น ได้แก่

การให้ทรัพย์สิ่งของ คือ การให้ หรือการบริจาคทรัพย์สิ่งของของตนเองให้แก่ผู้อื่น
 หรือให้แก่ส่วนรวม เช่น การให้เงินแก่คนขอทาน การถวายเงินผ้าป่าเพื่อนำไปสร้างโบสถ์ เป็นต้น

การให้ปัญญา คือ การสงเคราะห์ให้ผู้อื่นมีความรู้ มีปัญญาติดตัวที่จะทำให้เขา
 สามารถนำปัญญา หรือความรู้ไปใช้เพื่อให้หลุดพ้นจากทุกข์ต่าง ๆ เช่น การสอนวิธีซ่อมรถยนต์
 แก่ผู้สนใจไปทำอาชีพ เป็นต้น

3) ความสุขจากการประพฤติดี คือ ความสุขที่ได้จากการสำรวมความประพฤติ
 ให้อยู่ในศีลธรรมอันงาม เรียกว่า การรักษาศีล ซึ่งศีลในระดับที่ฆราวาสพึงประพฤติ คือ ศีล 5 และ
 ศีล 8

4) ความสุขจากความสงบ คือ ความสุขที่เกิดจากสภาพความสงบของจิตใจ จิตใจ
 ไม่หม่นหมอง ไม่มีเรื่องปัญหามารบกวนใจ ความสุขจากความสงบนี้อาจเรียกอีกอย่างว่า การมี
 สมานธิ ซึ่งสามารถทำให้เกิดด้วยการภาวนา เช่น การนั่งสมาธิ การอ่านหนังสือ เป็นต้น

5) ความสุขจากอิสระ คือ ความสุขที่ได้รับจากการหลุดพ้นจากพันธะต่าง ๆ
 ระดับความสุขสามารถแบ่งได้ 5 ระดับ ดังนี้

ความสุขระดับ 1 คือ ความสุขที่สมหวังในความอยากในวัตถุ และรูปกายทั้งหลาย
 เช่น ได้สิ่งของตามที่ตนอยากได้

ความสุขระดับ 2 คือ ความสุขที่สมหวังในความอยากที่ตนจินตนาการ ปรุงแต่งขึ้น
 หรือเรียกว่าอยากในจิตใจ เช่น สมหวังที่ตนสอบเข้ามหาวิทยาลัยได้ สมหวังที่ตนไม่ยอมให้รถติด
 เป็นต้น

ความสุขระดับ 3 เป็นความสุขที่ตนได้รับจากการประพฤติในศีลทั้งหลาย คือ
 สามารถดำเนินชีวิตให้เป็นปกติสุขได้ เพราะยึดหลักปฏิบัติในศีลทั้ง 5 หรือศีลทั้ง 8

ความสุขระดับ 4 เป็นความสุขที่ตนสามารถห่างไกลจากกิเลส หรืออบายมุขทั้งหลาย ได้ อันได้แก่ การลด หรือหลีกเลี่ยงได้ซึ่งอารมณ์โกรธ อารมณ์อยากได้ และอารมณ์หลงใหลในสิ่งต่าง ๆ รวมถึงอบายมุขทั้ง 6 ที่จะคอยทำให้ชีวิตตนเองเสื่อม

ความสุขระดับ 5 เป็นความสุขจากความสงบของจิตใจ คือ สามารถใช้ปัญญาในการดำเนินชีวิตจนเกิดการรู้ และเข้าใจในสภาพของความจริงตามธรรมชาติทั้งหลาย คือ เป็นผู้ไม่มีอารมณ์เสียใจ หรือยินดีเกินเหตุต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่มากระทบ เพราะเข้าใจว่าสิ่งเหล่านั้นเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นเป็นของธรรมดา

องค์ประกอบของความสุขในการดำเนินชีวิต 2 อย่าง

- 1) ความสุขในครอบครัว
- 2) ความสุขในการทำงาน

ความสุขในการทำงาน คือ สภาพอารมณ์ และจิตใจที่มีความยินดี หรือพอใจในสิ่ง ที่ตนกระทำที่เกิดจากสภาพอันไร้ปัญหา และเกิดผลสำเร็จตามที่ตนมุ่งหวัง การงานในที่นี้ หมายรวมครอบคลุมทุกสิ่ง ที่ตนได้กระทำ หรือกำลังกระทำ ทั้งในด้านการอาชีพ และการเล่าเรียน ศึกษา รวมถึงกิจวัตรประจำวันต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อการดำเนินชีวิตให้เป็นปกติสุข

องค์ประกอบความสุขในการทำงาน

- 1) การสื่อสาร และติดต่อความสัมพันธ์ (Connections)

การสื่อสาร หรือติดต่อสัมพันธ์เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่มีผลต่องาน โดยเฉพาะงานที่ต้องปฏิบัติร่วมกับผู้อื่น งานที่ต้องให้ผู้อื่นช่วยเหลือ หรือให้คำแนะนำ เช่น การทำรายงานเป็นกลุ่ม งานค้าขาย เป็นต้น งานในลักษณะเช่นนี้ต้องอาศัยการสื่อสารกับผู้อื่น เพราะเนื้องานไม่สามารถทำได้ด้วยบุคคลเดียว หากรู้จักการติดต่อสื่อสารที่ดี การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ย่อมส่งผลให้งานนั้นสำเร็จได้ง่ายขึ้น

- 2) ความรักในงาน (Love of the work)

ความรักในงาน เป็นปัจจัยที่สำคัญของผู้ทำการทำงาน อันเกิดจากปัจจัยที่มาจากด้านต่าง ๆ อาทิ เนื้องาน และความเหมาะสมของตนต่องาน และค่าตอบแทน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ เมื่อมีความสมดุลต่อผู้ทำงานแล้ว ก็ย่อมทำให้ผู้นั้นรู้สึกยินดี และเต็มใจที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จ โดยปราศจากความขี้ท้อ และความเบื่อหน่าย

- 3) ความสำเร็จในงาน (Work achievement)

ผู้ทำงานที่มีความรักในงาน และทุ่มเททำงานนั้นจนสำเร็จ ความสำเร็จจึงเป็นสิ่งที่น่าภาคภูมิใจหลังจากที่ทุ่มเทในงานนั้นอย่างเต็มที่ และการทุ่มเทนั้น ไม่ได้สูญเปล่าแต่อย่างใด รวมถึงผลตอบแทนที่ได้จากความสำเร็จในงานนั้น ๆ ด้วย

4) การเป็นที่ยอมรับ (Recognition)

การยอมรับจากผู้อื่นถือเป็นแรงผลักดันที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานนั้นมีกำลังใจ และมีความสุขในการทำงาน ซึ่งการเป็นที่ยอมรับนี้เกิดจากผลของผู้ทำกรงาน คือ การทำกรนั้นจนสำเร็จ การทำกรงานด้วยความขยัน การตรงต่อเวลา การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และรู้จักช่วยเหลือผู้อื่น เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะส่งผลให้ผู้อื่นจนเกิดการยอมรับ และได้รับความไว้วางใจในเวลาต่อมา

คุณลักษณะที่ทำให้มีความสุขในการทำงาน

1) ความรื่นรมย์ในงาน คือ ความรู้สึกสนุกสนานเพลิดเพลินที่ได้กระทำกรงานนั้น ไม่มีความกังวลใด ๆ

2) ความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความรู้สึกยินดี หรือเต็มใจที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จลุล่วง อันประกอบขึ้นจากปัจจัยต่าง ๆ อาทิ ความเหมาะสมของเนื้องาน ความเหมาะสมของปริมาณงาน ระยะเวลาของงาน และค่าตอบแทน หรือผลที่เกิดจากการงานนั้น

3) ความกระตือรือร้นในการทำงาน คือ การมีความตั้งมั่น และมุ่งมั่นที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จ ที่เกิดจากแรงกระตุ้นในปัจจัยต่าง ๆ เช่น ผลประโยชน์ของตน และผู้อื่น หรือสภาพที่ถูกบังคับ

ปัจจัยที่ทำให้มีความสุขในการทำงาน

- 1) ได้รับความเป็นมิตรจากเพื่อนร่วมงาน
- 2) มีความร่วมมือที่ดีในหมู่คณะ
- 3) ลักษณะงานไม่ยากเกินความสามารถ
- 4) เนื้องาน และปริมาณงานเหมาะสมในแต่ละคน
- 5) งานไม่ซ้ำซาก มีความหลากหลาย
- 6) เจ้านาย หรือผู้บังคับบัญชามีจิตใจเมตตา
- 7) มีค่าตอบแทนที่เหมาะสม
- 8) มีแรงกระตุ้นในการทำงาน เช่น โบนัส

Madhuleena Roy (2562) นักจิตวิทยาชาวอินเดียจาก Indian Psychoanalytical Society

กล่าวถึง ความสุขในการทำงานว่า ความสุขเกิดจากคำว่า Arbedjsglaede ที่เป็นภาษาเดนมาร์ก ซึ่งหมายถึง ความสุขที่เราได้รับจากการ “ทำอะไร” มันเป็นอารมณ์ความรู้สึกที่ดี เมื่อเรารู้สึกดีเกี่ยวกับงานที่เราทำเพราะเรารู้สึกมีส่วนร่วมในงานนั้น และมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานนั้นอย่างมีอาชีพ โดยเราจะเจอความสุขในการทำงานเมื่อ

- 1) เราสนุกกับการทำงานที่ได้รับมอบหมาย
- 2) เรารู้สึกดี และไว้วางใจกับคนที่เรากำลังทำงานด้วย

- 3) เรามีความสุขกับผลประโยชน์ทางการเงินที่เราได้รับจากการทำงานนั้น
- 4) เรามีการพัฒนาทักษะการทำงานที่มีอยู่ของเราให้เพิ่มมากขึ้น
- 5) เรารู้สึกนับถือ และเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานในที่ทำงาน

ความสุขในที่ทำงาน ไม่ใช่เรื่องการลงทุน หรือผลตอบแทน ความสุขเป็นมากกว่านั้น ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคลก็มีผลต่อการรับรู้ความในการทำงานด้วย เช่น ลักษณะบุคลิกภาพ ระดับการรับรู้ แรงกดดันทางจิตวิทยาพื้นฐาน และความฉลาดทางอารมณ์ ที่มีอิทธิพลต่อระดับการรับรู้ด้วย ยกตัวอย่างในหนังสือผู้แต่ง “The Happiness Advantage” ผู้เขียน Shawn Achor กล่าวว่า บริษัทที่มีพนักงานที่มีความสุขสามารถเพิ่มยอดขายของพวกเขาได้ถึง 37% ผลผลิตเพิ่มขึ้น 31% ซึ่งนำไปสู่การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงโดยตรง ทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

ความพึงพอใจในสิ่งต่าง ๆ มักจะมาพร้อมกับความสุขในงาน การมีความสุข เสมือนเป็นจุดเริ่มต้นของทุกสิ่งที่เราต้องการจะทำสำเร็จ ผู้เขียนเปรียบเทียบว่าการไปทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายแล้วกลับบ้านเพื่อใช้เวลาที่เหลือของวันด้วยเครื่องคัมในมือ และนั่งดูทีวีนั้นเป็นภาพในอุดมคติของชีวิตที่ไม่มีความสุข แต่การที่คนทำงาน โดยที่มีความสุขมักจะไปถึงสำนักงานตรงเวลา เพราะเขาเคารพเวลา และทำงานประจำวันเพราะเขาสนุกกับการทำมัน เขาจะทำงานด้วยความรัก ไม่ใช่จากการบังคับ

ผลจากความสุขในการทำงาน

- 1) ความสุขจะก่อให้เกิดความสำเร็จ

ความสุขในการทำงานสามารถแพร่กระจายเหมือนไฟ พนักงานที่รู้สึกพึงพอใจในการทำงานเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับผู้อื่นที่มีแรงจูงใจน้อยลง ตัวอย่างเช่น เมื่อหัวหน้างานมีความสุขกับตำแหน่ง และการทำงานของเขา เขาสามารถมีอิทธิพลต่อทีมของเขาด้วยพลังทางบวกมากขึ้น และรักษากระบวนการทำงานที่ดีให้ผู้ร่วมงานได้ ความสุขในที่ทำงานมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการเพิ่มผลผลิต และการทำงานเป็นกลุ่มที่ดีขึ้น

- 2) ความสุขสร้างพลังทางบวก

ในการทำงานกระบวนการทางจิตใจที่มีปัญหาอาจเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความรู้สึกเชิงลบ เมื่อเราทำงานด้วยการบังคับ และไม่รู้สึกหลงใหลเกี่ยวกับงานที่ทำเพื่อความสำเร็จขององค์กรจิตใจอ่อนล้าอ่อนแรง หากเกิดความเครียดในการทำงาน จะส่งผลให้เสียสมาธิ และทำให้เกิดความคิดทางลบ เช่น “ฉันต้องลาออก” “ฉันไม่สามารถทำมันได้อีกต่อไป” “ฉันทำงานไม่คุ้มค่า” เป็นต้น แต่ในทางกลับกัน ถ้ามีความรู้สึกในเชิงบวกที่เกี่ยวกับการทำงาน จะเปลี่ยนเป็นพลัง และสร้างแรงกระตุ้นให้มีความกระตือรือร้นมากขึ้น และมุ่งเน้นการทำงานที่ดี โดยที่จะเปลี่ยนจากมุ่งเน้นไปที่ปัญหาค้านลบ ๆ จะทำให้เขาจะมองหาวิธีการแก้ปัญหาได้มากกว่า

3) ความสุขช่วยลดความเครียด

ผู้เขียนอ้างอิง Annie McKee ซึ่งเป็นที่ปรึกษาด้านความเป็นผู้นำ และนักเขียนหนึ่งในผลงานตีพิมพ์ของเธอใน Harvard Business Review กล่าวว่า เมื่อพนักงานไม่มีความสุขสมองของพวกเขาจะเริ่มหลุดจากอารมณ์เชิงบวก และทำลายพลังความคิดสร้างสรรค์ และกระบวนการใช้เหตุผล ในกระบวนการเชื่อมโยงระหว่างความคิด ความรู้สึก และการกระทำ ถ้าเรารู้สึกมีความสุขใน 8 ชั่วโมงที่เราใช้เวลาทำงาน ถ้าอย่างใดที่เราสามารถสร้างแรงทางบวกที่จะทำให้เราระดับการทำงาน และสามารถปรับปรุงการตอบสนองของเราอย่างน่าทึ่งกับความเครียด และเปลี่ยนโพกัสของเราไปยังด้านบวกของชีวิตการทำงาน

4) ความสุขในการทำงานหมายถึงคุณภาพชีวิตที่ดี

หากเราปล่อยให้เกิดความเครียดที่มาจากการทำงานและความผิดหวังต่าง ๆ เข้ามาในพื้นที่ส่วนตัวของเรา เราจะไม่มีทางกำจัดออกไปได้ คนที่ประสบความสำเร็จสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพวกเขาอยู่ตลอดเวลา และยังคงส่งผลต่อโรคร้ายไข้เจ็บต่าง ๆ คนเหล่านี้มีโอกาสน้อยที่จะเป็นโรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ ตีตราเสพติด และความเครียด เมื่อเรามีความสุขจากภายใน เราจะได้รับพลังในการต่อสู้กับโรคร้ายไข้เจ็บ และความมุ่งมั่นในการฟื้นฟู และกลับมาสู่ความสำเร็จได้อีกครั้ง การที่ร่างกาย หรือจิตใจป่วยอยู่ สามารถทำให้เกิดอุปสรรคต่าง ๆ ที่ไม่เคยเกิดขึ้นแม้แต่ในที่ทำงาน เราจะสูญเสียพลังงานในการทำงาน เมื่อเจอกับความทุกข์มากขึ้น จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานแต่ความสุขในการทำงานยังทำให้เรามีแนวโน้มที่จะเกิดความเครียด และภาระงานลดลง

5) ความสุขในการทำงานเพิ่มความน่าพึงพอใจ

เราทุกคนชอบอยู่กับคนที่มีความคิดในแง่บวก ในสภาวะจิตใจที่มีความสุขมักก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ และแรงบันดาลใจ จะทำให้เกิดการพัฒนาทักษะที่มีอยู่ และสนับสนุนการสร้างสรรค์สิ่งที่ดีในการทำงาน การค้นหาความสุขในการทำงาน มีส่วนช่วยในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงาน และสนับสนุนให้ผู้คนทำงานร่วมกันเพื่อประโยชน์ขององค์กร ผู้ปฏิบัติงานที่มีความสุขสามารถสร้างสภาพแวดล้อมที่น่ารื่นรมย์ในการทำงานซึ่งเป็นเรื่องที่ดีสำหรับผู้อื่นในการรับมือ และเติบโตได้ดีขึ้น แบบสอบถามการออกแบบงานที่จัดทำขึ้นระบุว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ประกอบด้วย

- 1) อิสระในการทำงาน และอิสระในการตัดสินใจ
- 2) รูปแบบ และขอบเขตของงานที่เปิดโอกาสให้ใช้ความคิดสร้างสรรค์
- 3) ความสำคัญของงาน
- 4) ได้รับการยอมรับในการทำงาน

- 5) ความยากของงาน
- 6) ทักษะวิชาชีพ และความเชี่ยวชาญ
- 7) การสนับสนุนทางสังคมภายในที่ทำงาน
- 8) ข้อเสนอแนะจากผู้บังคับบัญชา
- 9) สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 10) การจัดการธุรกิจ และช่องทางเครือข่ายในการทำงาน

ความสุขในที่ทำงาน และลักษณะบุคลิกภาพที่มีความสัมพันธ์กัน มีการศึกษาโดยบริษัท โรเบิร์ตสันคูเปอร์ จำกัด ได้ตั้งคำถามขึ้นว่า “ปัจจัยที่ทำให้รู้สึกดี” ที่พนักงานเกิดขึ้นจากการทำงาน และที่ทำงานขึ้นอยู่กับบุคลิกของพวกเขาพนักงานหรือไม่

การศึกษาในกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่ประมาณ 3,200 คน จากพนักงานจากองค์กรต่าง ๆ และผลพบว่า พนักงานที่รู้สึกดีในการทำงาน และมีการทำงานที่ดีขึ้นให้คะแนนสูงต่ออารมณ์เชิงบวก และให้คะแนนต่ำในเรื่องของความเหงา ความสิ้นหวัง ความซึมเศร้า และความไม่มั่นคง สัดส่วนของพนักงานที่มีคะแนนสูงในด้านอารมณ์เชิงบวก พบว่า มีประสิทธิผลมากขึ้น พอใจกับงานของพวกเขา และมีสุขภาพดีกว่าคนอื่น ๆ พนักงานที่ให้คะแนนสูงในอารมณ์เชิงบวกมักมีความเห็นอกเห็นใจ และเอาใจใส่ต่อเพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชามากขึ้น ส่วนพนักงานที่แสดงลักษณะของภาวะซึมเศร้า ความเครียด และความอ่อนแอทางอารมณ์ มีแรงจูงใจน้อยกว่าไม่เต็มใจที่จะพัฒนาทักษะของพวกเขา และแสดงสัญญาณของการเชื่อมต่อระหว่างบุคคลที่ไม่แข็งแรงต่อสุขภาพในที่ทำงาน

Manion (2546 อ้างถึงใน ฉานิกา วงษ์สุริยรัตน์, 2554) ได้ศึกษาองค์ประกอบของความสุขในการทำงาน ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาล และได้กล่าวในงานวิจัยว่า องค์ประกอบของความสุขในการทำงานที่ได้ศึกษาเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารขององค์กรซึ่งสามารถนำไปปรับรูปแบบการบริหารงานที่ช่วยส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความรู้สึกอยากทำงาน การปรับสภาพแวดล้อมเพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับ พนักงาน เพราะเมื่อบุคลากรมีแรงจูงใจ มีความรู้สึก อยากมีส่วนร่วม อยากทำงานกับองค์กร แล้วความสุขในงานก็จะตามมา โดยแนวคิดของมานเนียนองค์ประกอบของความสุขในการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัย 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

1) ด้านการติดต่อสัมพันธ์ (Connection) เมื่อบุคคลมารวมกันงานทำให้เกิดสังคมนการทำงาน บุคลากรในสถานที่ทำงานจึงควรมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ในความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สนทนาพูดคุยอย่างเป็นมิตร ให้การช่วยเหลือ และได้รับความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานที่ทำให้เกิดมิตรภาพ ความรัก ความปรารถนาดีต่อบุคคลที่ทำงานร่วมกัน

2) ด้านความรักในงาน (Love of the work) คือ การรับรู้ถึงความรู้สึกรัก และผูกพันอย่างเหนียวแน่นกับงาน รับรู้ว่าตนเองมีพันธกิจในการปฏิบัติงาน มีความยินดี เต็มใจมีความสุขที่จะทำงาน มีความกระตือรือร้น เพลิดเพลินในการทำงาน และมีความภาคภูมิใจต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

3) ด้านความสำเร็จในงาน (Work achievement) เมื่อบุคคลรับรู้ได้ว่าตนปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ได้รับความสำเร็จในการทำงาน และสามารถทำงานที่ท้าทายให้สำเร็จ เกิดผลทางบวกในการทำงาน รู้สึกมีคุณค่าในชีวิต มีความภาคภูมิใจในการพัฒนา และเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้งานสำเร็จ และทำให้องค์กรสามารถพัฒนาไปข้างหน้า

4) ด้านการเป็นที่ยอมรับ (Recognition) การได้รับการยอมรับ การไว้วางใจ และเชื่อถือจากผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และลูกค้า หรือกลุ่มบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน อีกทั้งการได้รับความคาดหวังที่ดีในผลการปฏิบัติงาน และมีความรับผิดชอบในงานเพิ่มขึ้น รวมทั้งได้ใช้ความรู้อย่างสม่ำเสมอ

ผู้วิจัยขอให้ความหมายของ ความสุขในการทำงาน (Happiness at work) ว่าหมายถึงสถานะที่บุคคลรับรู้ว่าจะตนเองมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเป็นพลังทางบวกที่จะส่งเสริมให้บุคคลเกิดความก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งประกอบด้วย การติดต่อสัมพันธ์ (Connection) ความรักในงาน (Love of the work) ความสำเร็จในงาน (Work achievement) และการเป็นที่ยอมรับ (Recognition)

2.3 ความพึงพอใจ

ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ที่มีส่วนช่วยและส่งเสริมต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ดังต่อไปนี้

2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

จาร์ณี มนุษย์ชาติ (2556) กล่าวว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งของบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่ในอีกช่วงหนึ่ง หากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นการรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม

บุญมี เวียงนนท์ (2556) ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือ ความรู้สึก หรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่เป็นความรู้สึก หรือทัศนคติที่เป็นไปในทางบวกของบุคคลที่

ซึ่งชอบต่อการทำงานที่เห็นว่างานได้ตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจของผู้ปฏิบัติงานทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน

ปพิชญา หงษ์สินี (2559) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่ได้รับเมื่อเกิดความสำเร็จตามความมุ่งหมาย และอธิบายว่า ความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่ไม่สามารถมองเห็น และจับต้องได้ แต่สามารถคาดคะเนจากพฤติกรรมของบุคคลเท่านั้น ซึ่งการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจจะต้องศึกษาปัจจัย และองค์ประกอบที่เป็นเหตุแห่งความพึงพอใจนั้น

พศ.สมหมาย เปียถนอม (2551) สรุปว่า ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่าง เป็นความรู้สึกส่วนตัวเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตน และเป็นสิ่งที่กำหนดการแสดงออกของพฤติกรรมของบุคคลนั้น ๆ

2.3.2 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

พนิดา แก่นสำโรง (2557) สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง การได้รับการตอบสนองความมั่นคงในปัจจัยต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจ หรือกระตุ้นในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดกำลังใจ เต็มใจที่จะปฏิบัติงาน มีความสุขในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้ผลงานมีประสิทธิภาพ

มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง (2555) สรุปว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกที่มีความสุขของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ และความพึงพอใจจะส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน โดยความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อม บุคคลจึงมีโอกาที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว

2.3.3 ความหมายของความพึงพอใจในชีวิต

ไพศาล แยมวงษ์ (2555) ให้ความหมายของความพึงพอใจในชีวิต ว่าเป็นกระบวนการตัดสินใจคุณค่าของแต่ละบุคคลด้วยกระบวนการคิดที่มีต่อชีวิต ความเป็นอยู่ทั้งหมดของบุคคลว่าบุคคลมีความพึงพอใจอย่างไร โดยไม่มีส่วนอารมณ์ความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้อง

กัทศจิภรณ์ ชันทอง (2560) ความพึงพอใจในชีวิต มาจากการนิยามคำว่า ความสุข โดยหมายถึง สภาพจิตใจที่เป็นสุขเป็นผลของการมีความสามารถในการดูแลสุขภาพตนเอง โดยมีการจัดการปัญหาในการดำเนินชีวิต มีศักยภาพในการพัฒนาตนเอง เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีซึ่งครอบคลุมถึงความดีงามภายในจิตใจในสภาพสังคมแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

Courtney E. Ackerman (2020) นักจิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การ ได้ระบุว่า ความพึงพอใจในชีวิตมีความซับซ้อน และมีความเกี่ยวข้องกับความสุขแต่ ความพึงพอใจในชีวิต

คือ การประเมินชีวิตโดยรวมของความรู้สึก และทัศนคติเกี่ยวกับชีวิตของคน ๆ หนึ่ง ณ ช่วงเวลาหนึ่ง ๆ ตั้งแต่เชิงลบจนถึงเชิงบวกความพึงพอใจในชีวิตหมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับชีวิตของตน ความพึงพอใจในชีวิต คือ การประเมินระดับโลกมากกว่าการประเมินที่มีพื้นฐานมาจากช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง หรือในขอบเขตเฉพาะ

Ibrahim Tas และ Murat iskender (2018) กล่าวถึง ความพึงพอใจในชีวิตว่า เป็นแนวคิดที่ละคนประเมินชีวิตของตนเองตามเกณฑ์ต่าง ๆ เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับความคิดและจิตวิญญาณของแต่ละคน ความพึงพอใจในชีวิตที่เกิดขึ้นมาจากการเปรียบเทียบสิ่งที่มีตนเองมี และสิ่งที่ต้องการจะมี ความพึงพอใจในชีวิตจะส่งผลให้เกิดอารมณ์ทางบวกในชีวิต แต่ถ้าในทางกลับกันอารมณ์ทางลบจะเกิดจากความไม่พึงพอใจ

Program for International Student Assessment (PISA) (2018) ความพึงพอใจในชีวิต คือ การประเมินโดยรวมของบุคคลที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตตามการรับรู้ของตน โดยความพึงพอใจในชีวิตมีความสัมพันธ์กับความสุข ความพึงพอใจในชีวิตก่อให้เกิดพฤติกรรม และทัศนคติที่ดีต่อสุขภาพที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในชีวิต

Seval GÜVEN และ Arzu ŞENER (2010) ระบุว่า ความพึงพอใจในชีวิต หมายถึง ความเป็นอยู่ที่ดี โดยอ้างอิงถึงองค์ประกอบต่าง ๆ เช่น สุขภาพ ความสงบ ความมั่นใจในตนเอง เป็นต้น ความพึงพอใจในชีวิตเกิดจากการเปรียบเทียบประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิต ดังนั้นระดับความพึงพอใจในชีวิตของแต่ละบุคคลจึงเกิดจากอิทธิพลของสภาวะรอบตัว ความพึงพอใจในชีวิตจะส่งผลต่อสุขภาพจิตที่ดี รวมถึงกระบวนการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอื่นในสังคม

Shahrooz Nemati และ Farnaz Mehdipour Maralani (2016) กล่าวว่า ความพึงพอใจในชีวิต คือ มุมมองของแต่ละบุคคลที่ขึ้นอยู่กับประเมินผลรวมของชีวิตโดยรวม หรือแค่บางแง่มุมของชีวิต เช่น ชีวิตครอบครัว และประสบการณ์ทางการศึกษา ความพึงพอใจในชีวิต คือ การสะท้อนความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของแต่ละบุคคล และสภาพชีวิตในปัจจุบันของแต่ละบุคคล

Viviana Amati et. al. (2018) กล่าวว่า ความพึงพอใจในชีวิต เป็นปัจจัยหนึ่งในการสร้างความเป็นอยู่ที่ดี โดยผ่านการประเมินชีวิตของบุคคลแบบองค์รวม ที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบทางความคิดของความเป็นอยู่ที่ดีของชีวิต โดยที่มีสอดคล้อง และมักใช้ทดแทนกัน คือความสุข

ผู้วิจัยสรุปว่า ความพึงพอใจในชีวิตเป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจโดยที่มุ่งเน้นในการประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนเองว่ามีความพึงพอใจอย่างไร ผ่านสภาพความเป็นอยู่ การตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ในชีวิต และการประสบความสำเร็จในชีวิตของตนเอง

2.4 พนักงานบริการภาคพื้นดิน

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา และค้นคว้าลักษณะงาน และหน้าที่ของพนักงานบริการภาคพื้นดิน โดยสามารถสรุปตามแนวคิดต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

2.4.1 หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานบริการภาคพื้นดิน

บริษัท ینگสแปน เซอร์วิสেস จำกัด (2563) ได้กำหนดคุณลักษณะของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้น (Customer Service Agent) ที่จะปฏิบัติงานให้ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ไว้ดังนี้

- 1) ดูแลอำนวยความสะดวกทั่วไปแก่ผู้โดยสารของ บริษัท การบินไทยฯ (Thai Airways) และสายการบินลูกค้าของ บริษัท การบินไทยฯ (Customer airlines)
- 2) ตรวจรับบัตรโดยสาร (Check-in)
- 3) ตรวจรับบัตรโดยสารขึ้นเครื่อง (Boarding pass) ณ ประตูทางออกขึ้นเครื่อง
- 4) ปฏิบัติงานรับส่งผู้โดยสารขาเข้า-ขาออก ณ อาคารในประเทศ และอาคารระหว่างประเทศ
- 5) จัดเตรียมเอกสารประกอบการบิน
- 6) ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง และศุลกากร
- 7) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สื่อประกอบการเรียนวิชา Ground and in-flight เรื่องความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน (2563) ระบุว่า การบริการภาคพื้นดิน หรือ Ground handling หมายถึง การให้บริการผู้โดยสาร และตัวเครื่องบิน ในขณะที่อยู่บนภาคพื้นดิน โดยให้บริการผู้โดยสารขณะที่อยู่ในอาคารผู้โดยสาร และปฏิบัติการเกี่ยวกับเครื่องบินขณะที่จอดอยู่ที่ประตูขึ้นเครื่อง โดยแบ่งเป็น 2 ฝ่ายใหญ่ ๆ คือ

- 1) Aircraft ground operations/handling (ฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้นดิน) หมายถึง ตำแหน่งที่รับผิดชอบดูแล และปฏิบัติการเกี่ยวกับเครื่องบินในขณะที่จอดอยู่บนพื้นดิน แบ่งเป็น ตำแหน่งต่าง ๆ ดังนี้

- Ramp service หรือการบริการ ณ ลานจอดทั้งระยะประชิด และระยะไกล (Ramp and Apron) โดยแบ่งหน้าที่แยกย่อย ออกเป็นหน้าที่ต่าง ๆ อีก ดังนี้

- Aircraft marshalling ทำหน้าที่เสมือนไกด์นำทางให้เครื่องบินเข้า หรือออกจากหลุมจอด (Parking position)

- Pushback service ทำหน้าที่บริการรถ Push-back สำหรับทำการถอยหลังเครื่องบินออกจากหลุมจอด

- Loader ทำหน้าที่ขนถ่ายกระเป๋าเดินทาง และสินค้าต่าง ๆ โดยปฏิบัติงานบริเวณหลุมจอด

- Wheelchair lift ทำหน้าที่นำผู้โดยสารที่ใช้รถเข็นขึ้นเครื่อง

• Flight/Field operation ทำหน้าที่รับ และส่งเครื่องบินให้เข้า และขาออก จากท่าอากาศยานอย่างปลอดภัย ติดต่อบริการกับทีมงานภาคพื้นดินอื่น ๆ ของสายการบินอื่น ติดต่อประสานงานระหว่างนักบิน และหอบังคับการบิน

2) Passenger handling หมายถึง ตำแหน่งที่ดูแลรับผิดชอบผู้โดยสารระหว่างที่ยังอยู่ภาคพื้นดิน โดยเฉพาะในเขต Terminal แบ่งเป็นหลายหน้าที่ เช่น พนักงานออกบัตรโดยสาร หรือ Ticketing พนักงานรับบัตรโดยสาร หรือ Check-in พนักงานควบคุมการนำผู้โดยสารขึ้นเครื่อง หรือ Boarding gate control และพนักงานควบคุมดูแลกระเป๋าผู้โดยสาร (Baggage service หรือ Lost and Found)

มานะศักดิ์ ภมรมาลีรัตน์ (2558) ได้ทำการศึกษาแนวคิดการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินจากการฝึกอบรมระดับองค์กร และระดับสากล โดยให้ความหมายของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินโดยแบ่งตามลักษณะการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

1) พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน (Passenger Service Agent; PSA) หมายถึง พนักงานที่ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกในการเดินทางให้แก่ผู้โดยสาร ทำหน้าที่ลงทะเบียน ตรวจสอบเอกสารการเดินทางของผู้โดยสาร การลงทะเบียน และชั่งน้ำหนักสัมภาระผู้โดยสาร การนำผู้โดยสารขึ้นเครื่อง รวมถึงการรับเครื่องบินขาเข้า พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินทำหน้าที่ส่งเอกสารต่อหน่วยงานทางราชการตำรวจตรวจคนเข้าออกเมือง พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินทำหน้าที่ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น เช่น การทำอากาศยาน หรือตำรวจตรวจคนเข้า-ออกเมือง เป็นต้น พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินอาจได้รับการว่าจ้างโดยตรงจากสายการบิน หรือปฏิบัติหน้าที่เสมือนตัวแทนสายการบินจากบริษัทรับปฏิบัติการแทนสายการบิน

2) พนักงานติดตามสัมภาระ (Baggage Service Agent; BSA) หมายถึง พนักงานที่ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสารที่ได้รับผลกระทบจากสัมภาระสูญหาย ความล่าช้าของสัมภาระ ความเสียหายที่เกิดขึ้นระหว่างการขนส่งลำเลียงสัมภาระ กรณีที่สัมภาระสลับกับผู้โดยสารท่านอื่น หรือรับคำร้องเรียนกรณีสัมภาระแตกหัก สูญหาย และสัมภาระที่ต้องการการซ่อมแซม เป็นต้น

3) พนักงานต้อนรับผู้โดยสารบุคคลสำคัญ (Premium and Lounge Service Agent) หมายถึง พนักงานที่ทำหน้าที่ดูแลอำนวยความสะดวก ให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสารบุคคลสำคัญของสายการบิน หรือผู้โดยสารที่ยืนความจำเป็นกรณีพิเศษ

พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินมุ่งเน้นงานบริการแก่ผู้โดยสารเป็นหลัก อย่างไรก็ตาม หน้าที่ของงานบริการดังกล่าว ต้องอยู่ภายใต้พื้นฐานของความปลอดภัย กฎระเบียบ ข้อบังคับของการเดินทางระหว่างประเทศ และตามนโยบายของท่าอากาศยาน หรือสายการบินเป็นหลัก โดยหน้าที่ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สามารถแบ่งได้ดังต่อไปนี้

1) การเตรียมความพร้อมก่อนปฏิบัติงาน จัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเที่ยวบิน รวมถึงการส่งเอกสารแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2) การปฏิบัติงานสำหรับผู้โดยสารขาออก การลงทะเบียน หรือเช็คอินผู้โดยสาร (Check-in) โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ของสายการบิน หรือของท่าอากาศยาน ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารการเดินทางของผู้โดยสาร รวมถึงตรวจสอบความถูกต้องของบัตรโดยสารออกบัตรที่นั่ง (Boarding pass issuance) ออกป้ายติดสัมภาระ (Baggage tag issuance) ให้ข้อมูลที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อผู้โดยสาร การนำผู้โดยสารขึ้นเครื่อง จัดเตรียมเอกสารที่จำเป็นแก่ลูกเรือ

3) การปฏิบัติงานสำหรับผู้โดยสารขาเข้า การนำผู้โดยสารลงจากเครื่อง ติดต่อประสานงานแผนกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

4) ระบบงานเอกสาร การจัดเก็บ เอกสารของทั้งเที่ยวบินขาเข้า และขาออก โดยได้ระบุคุณสมบัติของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินไว้ด้วยว่า

- 1) มีอายุตามเกณฑ์ที่กำหนดตามนโยบายของแต่ละบริษัท
- 2) จบการศึกษาปริญญาตรี หรือสูงกว่า
- 3) สามารถสื่อสาร ฟัง พูด อ่าน เขียน ภาษาอังกฤษได้ดี
- 4) มีทักษะความสามารถในการสื่อสารภาษาที่สาม
- 5) มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์พื้นฐาน
- 6) บุคลิกภาพเหมาะสม ต้องผ่านการยกเว้นทางทหาร
- 7) สามารถทำงานเป็นกะได้

วิทยาลัยการพัฒนาศึกษาและฝึกอบรมด้านการบิน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ (2558) ได้ระบุว่าหน้าที่หลัก ๆ ของพนักงานบริการภาคพื้นดิน (Ground Service Officer) คือ ให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน อำนวยความสะดวก ให้ความดูแลเอาใจใส่ ตั้งแต่ขั้นตอนการ Check-in การตรวจรับบัตรโดยสาร (Boarding pass) ไปจนถึงการนำส่งผู้โดยสารขึ้นเครื่องได้ตรงตามเที่ยวบินถูกจุดหมายปลายทาง รวมไปถึงการรับ-ส่งเครื่องบิน การเดินเอกสารด้านการบิน เป็นต้น โดยตระหนักถึงความปลอดภัยในทุกกระบวนการ สำหรับในกรณีฉุกเฉิน พนักงานบริการภาคพื้นดินต้องสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ เช่น กรณีที่เกิดเหตุการณ์เที่ยวบินไม่ปกติ หรือภาวะสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อช่วยเหลือผู้โดยสารให้ได้ถูกต้อง รวดเร็ว และป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น

สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) (2563) ผู้ซึ่งมีหน้าที่พัฒนา และผลักดันระบบคุณวุฒิวิชาชีพของไทย ด้วยการจัดทำมาตรฐานอาชีพในประเทศไทยให้ได้มาตรฐานสากล ซึ่งได้ระบุว่า สาขาวิชาชีพการบิน สาขาบริการภาคพื้น และสนับสนุนการบินภาคพื้นในอาคารอาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ต้องมีคุณสมบัติที่มีทักษะเฉพาะทาง และเทคนิคในการปฏิบัติงาน มีทักษะทางความคิด และปฏิบัติที่ได้หลากหลาย สามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานโดยใช้ทฤษฎี และเทคนิคได้อย่างอิสระด้วยตนเอง สามารถอบรม และฝึกฝนให้บุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้ สามารถดำเนินการลงทะเบียนบัตรโดยสาร และตรวจรับสัมภาระ เตรียมเอกสาร และอุปกรณ์ก่อนการให้บริการ ให้คำแนะนำ และข้อมูลต่าง ๆ สามารถอำนวยความสะดวกในการลงทะเบียนผู้โดยสาร ตรวจรับสัมภาระลงห้องเก็บสัมภาระใต้ท้องเครื่อง ตรวจสอบสัมภาระขึ้นเครื่องของผู้โดยสาร และอำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือผู้โดยสาร บริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง มีทักษะในการตรวจการรักษความปลอดภัยบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง สามารถตรวจสอบอัตลักษณ์กับเอกสารการเดินทางของผู้โดยสาร และประยุกต์ใช้คู่มือการปฏิบัติงาน ข้อมูลพื้นฐาน ข้อมูลสำคัญต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสายการบิน สนามบิน และประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางโดยเครื่องบิน หน่วยงานการรักษความปลอดภัยต่าง ๆ รวมถึงมีความสามารถทางเทคนิคในการใช้อุปกรณ์การปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการผู้โดยสารภาคพื้น มีความรู้ความเข้าใจในศัพท์เฉพาะ ศัพท์เทคนิคต่าง ๆ ปฏิบัติงานในหน้าที่พนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้นได้อย่างอิสระ หากเกิดปัญหาความผิดปกติสามารถแก้ไขปัญหาภายใต้คำแนะนำของผู้บังคับบัญชา และสรุปผลการแก้ไขปัญหาได้

ผู้วิจัยได้สรุปว่า พนักงานบริการภาคพื้นดิน (Passenger Services Agent) หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่บริการตรวจเช็คเอกสารการเดินทาง หนังสือเดินทาง วีซ่า การกำหนดที่นั่ง บริการชั่งน้ำหนักกระเป๋าเดินทางพร้อมติดหางบัตร และผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่บริการในห้องผู้โดยสารขาเข้า-ขาออก และผู้โดยสารผ่าน (Transit)

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรรณภัทร กันแก้ว (2555) ทำการศึกษาเรื่องความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้โดยสารกับการบริการสายการบิน: กรณีศึกษาสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบในประเทศไทย ได้ศึกษาความคาดหวังของผู้โดยสารที่มาใช้บริการของสายการบิน และสิ่งที่สายการบินมอบให้กับผู้โดยสาร ที่ตอบสนองความคาดหวังของผู้โดยสารมากน้อยขนาดไหน การกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการศึกษาความคาดหวังในการรับบริการสายการบิน และระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินไทย และสายการบินกรุงเทพ แบ่งการบริการออกเป็นสองส่วน คือ การบริการ

ภาคพื้นดิน และการบริการบนอากาศยาน โดยวิเคราะห์ตามกรอบแนวคิดการวิเคราะห์ความคาดหวัง และความพึงพอใจ (Importance-Performance Analysis; IPA) ที่คิดขึ้นโดย Martilla and James (1977) ตามปัจจัยที่กำหนดไว้ดังนี้

- 1) ความสะดวกสบายในการจองตั๋วโดยสาร
- 2) ได้รับการบริการที่ดีจากพนักงานภาคพื้นดิน
- 3) ความสะดวกรวดเร็วในการเช็คอิน
- 4) ความตรงต่อเวลาของเที่ยวบิน
- 5) ระบบอินเทอร์เน็ตของสายการบิน ตอบสนองได้ดี มีข้อมูลละเอียดครบถ้วน
- 6) การจัดการส่งมอบสัมภาระมี รวดเร็ว ไม่สูญหาย
- 7) การจองตั๋วโดยสารผ่านแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ
- 8) ความรวดเร็วในการตอบสนองของพนักงานในการจัดการปัญหา

ทำให้ทราบว่า ระดับความคาดหวังต่อการบริการด้านภาคพื้นดิน และบนอากาศยาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคาดหวังมากที่สุด และระดับความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับในระดับที่มากที่สุด และเมื่อแยกระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจของปัจจัยย่อยในการบริการภาคพื้นดิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคาดหวัง มากที่สุดทุกปัจจัยยกเว้นปัจจัยด้านการจองตั๋วโดยสารผ่านแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือซึ่งอยู่ในระดับมาก และระดับความพึงพอใจก็อยู่ในระดับมาก ในขณะที่ปัจจัยย่อยในการบริการบนเครื่องบินระดับความคาดหวังตกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกปัจจัย และระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย

ศึกษาผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินไทย โดยความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริการที่ได้รับจากสายการบินไทย อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งภาคพื้นดิน และบนอากาศยาน และความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริการภาคพื้นดินอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย และเมื่อนำระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจไปวิเคราะห์ตามเทคนิค IPA ทำให้พบว่า ปัจจัยการจองตั๋วโดยสารผ่านทางแอปพลิเคชัน โทรศัพท์มือถือตกอยู่ใน Quadrant IV ที่แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างไม่ได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้มากแต่ก็พึงพอใจกับบริการที่ได้รับ ขณะที่ความพึงพอใจต่อการบริการบนอากาศยาน มีสามปัจจัยที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบินมีพร้อม ความสุภาพเรียบร้อยในการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และความปลอดภัยของเที่ยวบิน ส่วนปัจจัยอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก และเมื่อนำเทคนิค IPA มาใช้เปรียบเทียบระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจแล้ว พบว่า ปัจจัยด้านรสชาติของอาหาร และความหลากหลายของเครื่องดื่มที่ให้บริการตกอยู่ใน Quadrant IV ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างไม่ได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้แต่พึงพอใจกับบริการที่ได้รับจากสายการบิน

ศึกษาผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินกรุงเทพ ความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริการภาคพื้นดินในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจก็อยู่ในระดับมากเช่นกัน สำหรับการบริการบนอากาศยาน ระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกปัจจัยการบริการภาคพื้นดินออกเป็นปัจจัยย่อยแล้ว เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคาดหวังกับปัจจัยในเรื่อง ความสะดวกรวดเร็วในการเช็คอิน ความตรงต่อเวลาของเที่ยวบิน และความรวดเร็วในการตอบสนองของพนักงานในการจัดการปัญหามากที่สุด ส่วนปัจจัยอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก และระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เมื่อนำไปวิเคราะห์ตามเทคนิค IPA พบว่า ทุกปัจจัยอยู่ใน Quadrant II สามารถตีความได้ว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับทุกปัจจัยย่อยในการบริการภาคพื้นดิน โดยที่สายการบินก็สามารถให้บริการได้ดี สำหรับการบริการบนอากาศยาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากทุกปัจจัยย่อยยกเว้น ปัจจัยในเรื่องรสชาติของอาหาร และความหลากหลายของเครื่องดื่มซึ่งอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจที่ได้รับจากสายการบินอยู่ในระดับมากในทุกปัจจัย เมื่อนำไปวิเคราะห์ตามเทคนิค IPA พบว่า อยู่ใน Quadrant IV หมายความว่า ผู้โดยสารให้ความสำคัญกับทุกปัจจัยย่อยในการบริการบนอากาศยาน และสายการบินสามารถให้บริการได้ดี และได้ศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้สายการบิน โดยใช้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการเป็นเครื่องมือในการสอบถาม ซึ่งพบว่า

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยเป็นสิ่งแรก ตามด้วยตารางบินที่มีให้เลือกหลายเที่ยวบิน และที่นั่งกว้างขวางสะดวกสบาย

ปัจจัยด้านต้นทุนกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับ ราคาที่เหมาะสมกับเส้นทางบินไม่แพงจนเกินไป เป็นสายการบินมีการลดราคาอยู่เสมอ และสายการบินมีโปรแกรมเหมาจ่ายเป็นลำดับต่อมา

ปัจจัยทางด้านความสะดวกสบายในการซื้อ และจองตั๋วโดยสารให้ความสำคัญกับความสะดวกในการจอง การซื้อ และการจ่ายเงินค่าตั๋วโดยสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต สามารถเลือกเช็คอินจากระบบที่บ้านได้ รวมทั้งสามารถซื้อตั๋วผ่านตัวแทนจำหน่ายใกล้บ้านได้ง่าย

ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารประชาสัมพันธ์สายการบิน ให้ความสำคัญกับการรับรู้ข้อมูลผ่านสื่อทางภาพ และเสียง ทางโทรทัศน์ และวิทยุ รวมถึงการรับรู้ข้อมูลผ่านทางสิ่งพิมพ์ ทางหนังสือพิมพ์ แผ่นพับ และการรับรู้ข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์สายการบิน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญกับกระบวนการส่งมอบสัมภาระที่รวดเร็ว และไม่สูญหาย ขั้นตอนการให้บริการเช็คอินสะดวกรวดเร็ว และความตรงต่อเวลาของเที่ยวบินทั้งขาเข้า และขาออก

ปัจจัยด้านบุคลากร ให้มีความสำคัญกับพนักงานมีความสุข เรียบร้อยในการพูดจา การให้บริการของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานมีความเป็นมืออาชีพ สามารถแก้ไขปัญหาได้ดี และการให้บริการของพนักงานภาคพื้นดินมีความเป็นมืออาชีพ แก้ไขปัญหาได้ดีเช่นกัน

ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความสะอาดภายในห้องโดยสารเครื่องบินมาเป็นอันดับแรก ชูคยูนิฟอร์ม หรือชุดพนักงานสายการบินสวยงาม น่าประทับใจ และสีของที่นั่งบนเครื่องบิน

โดยสามารถสรุปได้ว่า ระดับความคาดหวังต่อการบริการทางการบริการภาคพื้นดิน และการบริการบนเครื่องบินต่อสายการบินกรณีศึกษาทั้งสองสายการบิน กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคาดหวังในระดับ มากที่สุด และมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับในระดับที่มาก โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้สายการบิน โดยใช้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการเป็นเครื่องมือในการตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับด้านความปลอดภัย ตารางบินที่มีให้เลือกหลายเที่ยวบิน ที่นั่งที่กว้างขวาง สะดวกสบาย ราคาที่เหมาะสมกับเส้นทางบิน การส่งมอบสัมภาระที่รวดเร็ว ความสะดวกในการจองตั๋วโดยสาร ความสุขสบาย และความสะอาด และความเป็นมืออาชีพของพนักงานในการแก้ไขปัญหา

ฉานิกา วงษ์สุริย์รัตน์ (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความสุขในการทำงาน โดยมีความเพลินเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์: กรณีศึกษา บริษัท วิศวกรรมก่อสร้างนอกชายฝั่งแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า ความสุขในการทำงานของพนักงาน อยู่ในระดับสูง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 โดยความสุขในการทำงานของพนักงานในแต่ละด้าน พบว่า พนักงานมีความสุขในการทำงานด้านความสำเร็จในงานมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.17 ด้านการเป็นที่ยอมรับ ค่าเฉลี่ย 3.95 ด้านการติดต่อสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย 3.86 และด้านความรักในงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3.68 ซึ่งพบว่า พนักงานมีความสุขในการทำงานด้านความสำเร็จในงานมากที่สุดนั้นมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยเกี่ยวกับสภาวะไหลลื่นของพนักงานซึ่งมีความเพลินในมิตินี้ การมีเป้าหมายในการทำงานอย่างชัดเจน และมีการแบ่งขั้นตอนมากที่สุด จึงเป็นที่แน่ชัดว่าการสื่อสารเรื่องเป้าหมายในการทำงานจากผู้บริหาร หรือหัวหน้างานอย่างชัดเจน จะทำให้พนักงานรับรู้ว่าคุณมีเป้าหมายที่ต้องปฏิบัติอย่างไร และมีขั้นตอนในการทำงานอย่างไรให้ประสบผลสำเร็จ จึงทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน รวมทั้งมีอิสระในการทำงานตามขั้นตอนต่าง ๆ และได้รับโอกาสในการทำงาน และการตัดสินใจในงานต่าง ๆ เมื่องานที่ได้รับมอบหมายนั้น ประสบผลสำเร็จ ก็จะได้รับรางวัลตอบแทนในรูปแบบคำชื่นชมจากหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน และอาจจะได้รับการตอบแทนในรูปแบบอื่น ๆ ก็ได้เช่นกัน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ทำให้เกิดผลลัพธ์

ทางบวกความรู้สึกมีความสุขแก่พนักงาน ช่วยให้พนักงานเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ มีคุณค่า และยินดีที่จะร่วมมือทำงานตามกระบวนการต่าง ๆ ให้สำเร็จต่อไป

ความสุขในการทำงานด้านการเป็นที่ยอมรับ และด้านการติดต่อสัมพันธ์ของพนักงานมีค่าเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกัน อาจเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มผู้ร่วมงาน และผู้บริหาร มีความใกล้ชิด และเป็นกันเอง ซึ่งทำให้พนักงานเกิดความสุข และมีทัศนคติที่ดี (Argle and Henderson, 1985) ต่อกลุ่ม ผู้ร่วมงานในแง่ของการเป็นที่ยอมรับเมื่อเกิดการทำงานร่วมกัน และความไว้วางใจกันในการทำงาน

ด้านความรักในงานที่อยู่ระดับที่น้อยที่สุด อาจเป็นผลมาจากความท้อแท้ในการทำงานที่ได้มอบหมายกับระดับทักษะในการทำงานของพนักงานไม่ได้อยู่ในระดับที่สูงเพียงพอที่จะลดความวิตกกังวล หรือความเบื่อหน่ายในการทำงาน จึงส่งผลให้พนักงานขาดความกระตือรือร้น ความตื่นตัวในการทำงาน

อีกทั้ง การเจริญเติบโตของ ธุรกิจน้ำมันปิโตรเลียม และก๊าซธรรมชาติที่มีการแข่งขันกันสูงขึ้นในสภาวะที่ราคาน้ำมันมีความผันผวนอย่างมากส่งผลให้การดำเนินธุรกิจทางด้านการก่อสร้างแท่นขุดเจาะ ซึ่งเป็นองค์กรคู่แข่งนั้นมีความต้องการขยายฐานทางธุรกิจ และส่วนแบ่งทางการตลาดมากขึ้น โดยการเปิดรับพนักงานตำแหน่งใหม่ ๆ หลาย ๆ อัตรา และจงใจผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ด้วยการจ่ายค่าตอบแทน และสวัสดิการต่าง ๆ ในอัตราที่สูงกว่าที่จะสามารถจัดสรรเพิ่มให้กับพนักงานได้ รวมถึงการวางนโยบายขององค์กรที่ทำการศึกษา ไม่ได้มุ่งเน้นการสร้าง ความผูกพันให้เกิดขึ้นในจิตใจของพนักงาน รวมทั้งเปิดรับทรัพยากรบุคคลใหม่ ๆ ที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงานในองค์กร ซึ่งแทนที่จะเน้นการพัฒนาทรัพยากรที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น จึงทำให้ความรักความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรอยู่ในระดับกลาง และไม่นักแน่นพอซึ่งทำให้อัตราการลาพักงาน หรืออัตราการเข้า และลาออก (Shore and Martin, 1989) ของพนักงานที่มีค่อนข้างสูง

นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) บัณฑิตที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ความสำเร็จในงาน ตำแหน่งงาน ความรับผิดชอบในงาน และสภาพในการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน การพัฒนาให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานได้มากขึ้นยังส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานมากเท่านั้น

ด้านตำแหน่งงาน เป็นแรงจูงใจที่มีความสำคัญมากเป็นอันดับต้น ๆ เนื่องจาก ตำแหน่งงานนั้นเป็นการบ่งบอกให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบว่า ความรู้ความสามารถของตนเองนั้นอยู่ในระดับไหน

และผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างานให้ความไว้วางใจในระดับไหนเช่นกัน ซึ่งตำแหน่งงานนั้นต้องเกิดจากความยุติธรรมภายในองค์กร จะส่งเสริมให้เกิดความมั่นคงในหน้าที่ ความก้าวหน้า ที่จะผลักดันให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดี และมีความมุ่งมั่น

ด้านความสำเร็จในงานเป็นแรงจูงที่รองลงมาจากด้านตำแหน่งงาน เพราะความสำเร็จในงานนั้นเกิดจาก การปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งเป็น โอกาสในการแสดงความรู้ความสามารถในการทำงานของตน

ด้านความรับผิดชอบในงานก็เป็นส่วนหนึ่งของแรงจูงใจในการทำงาน การที่ได้รับมอบหมายงานจะทำให้เกิดความมุ่งมั่น และตั้งใจ รวมถึงความรับผิดชอบในงานนั้น ๆ เพื่อจะทำงานนั้นให้สำเร็จ

ประการสุดท้ายสถานภาพในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานทั้ง จำนวนบุคลากร สถานที่ทำงาน สภาพแวดล้อมทั้งภายใน และภายนอก บรรยากาศในการทำงาน ความพร้อมของอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการทำงาน ซึ่งอาจจะมาในรูปแบบทั้งรูปธรรมและนามธรรมก็ได้

ปพิชญา หงษ์สินี (2559) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ และศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ จำนวน 400 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้บริการแต่ละคนให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความไว้วางใจ และด้านการเข้าถึงจิตใจ ที่มีค่าเฉลี่ย 3.768 จาก 5 โดยด้านความน่าเชื่อถือของการบริการนั้นมีค่าเฉลี่ย 3.84 ซึ่งมีค่าสูงที่สุด และการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.706 ที่ประกอบไปด้วย การให้บริการที่เสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยด้านการให้บริการที่เสมอภาค และการให้บริการอย่างก้าวหน้าอยู่ในระดับที่มากเมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ โดยสามารถสรุปผลการวิจัยปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ ได้ดังนี้

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับการแต่งกายที่เรียบร้อยเหมาะสมของพนักงานของสายการบิน อุปกรณ์ที่ให้บริการบนอากาศยาน ความสะอาดสบาย สภาพ

เครื่องบินที่ใหม่ และมีความทันสมัย และพร้อมใช้งานอยู่ตลอด รวมถึงจุดบริการต่าง ๆ ของสายการบิน เช่น จุดบริการรับกระเป๋า

ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ โดยผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับด้านระบบการรักษาความปลอดภัยของสายการบิน ที่ทำให้ผู้ใช้บริการนั้นรู้สึกปลอดภัยก่อนออกเดินทาง ระหว่างเดินทาง และเมื่อถึงจุดหมาย และสามารถไปถึงจุดหมายปลายทางได้ตรงเวลา สายการบินมีการประชาสัมพันธ์ และโฆษณาที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ รวมถึงสายการบินสามารถอธิบายถึงขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินได้อย่างชัดเจน

ปัจจัยด้านการตอบสนอง ผู้ใช้บริการได้ให้ความสำคัญกับพนักงานที่มีความพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และผู้โดยสารได้ สายการบินสามารถให้บริการในแต่ละขั้นตอนได้อย่างรวดเร็วในเวลาอันสั้น พนักงานของสายการบินมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และให้ความช่วยเหลือทันทีที่ผู้โดยสารร้องขอ พนักงานของสายการบินสามารถตอบคำถามต่าง ๆ และให้คำแนะนำที่เกี่ยวข้องอย่างเต็มใจ

ปัจจัยด้านความไว้วางใจ ซึ่งผู้ใช้บริการได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจในระดับมาก โดยที่พนักงานของสายการบินนั้นต้องมีความสามารถ และความเชี่ยวชาญในการทำงาน รวมทั้งมีมาตรฐานการให้บริการที่ดี สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ พนักงานของสายการบินสามารถให้คำแนะนำ และตอบคำถามต่าง ๆ ให้ผู้โดยสารได้ รวมถึงสายการบินสามารถดูแลกระเป๋า และทรัพย์สินต่าง ๆ ของผู้โดยสารได้เป็นอย่างดี

ปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจ ซึ่งมาจากการที่พนักงานเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ พนักงานให้ความสำคัญ และเห็นถึงประโยชน์ของผู้โดยสารเป็นหลัก พนักงานมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ และพนักงานสามารถตัดสินใจให้คำแนะนำกับผู้ใช้บริการด้วยน้ำเสียงที่เป็นมิตร และอ่อนโยน

โดยสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และคุณภาพของการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ ดังนี้ สายการบินต้นทุนต่ำต้องสร้างความน่าเชื่อถือในด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ สร้างความเชื่อมั่นในการบริการให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น ที่สามารถทำให้ผู้ใช้บริการอยากกลับมาใช้บริการซ้ำ การรักษาความสะอาด และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เน้นการอบรมพนักงานของสายการบินให้มีศักยภาพในการบริการที่ดี และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ รวมทั้งเพิ่มความรวดเร็วและช่องทางในการบริการให้มากขึ้น สร้างความเชี่ยวชาญให้พนักงานของสายการบิน รวมถึงอัปเดตข้อมูลใหม่ ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการบริการอยู่เสมอ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการบริการ ผู้ประกอบการสายการบิน และพนักงานสายการบินให้บริการด้วยความเท่าเทียม และ

นี้ถึงความสำคัญของผู้ใช้บริการเป็นหลัก ผ่านกระบวนการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร และเทคนิคในการบริการให้มีความสดใหม่ และพร้อมที่ให้บริการอยู่เสมอ

มานะศักดิ์ ภรรยาสิริรัตน์ (2558) ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน เพื่อพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สำหรับการประเมินประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน และติดตามผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน เพื่อให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาศักยภาพการทำงาน รวมทั้งศึกษาระบบการทำงานผ่านการฝึกอบรม โดยงานวิจัยฉบับนี้มุ่งเน้นถึงการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพ และใช้ได้จริงในหน่วยงานที่ให้บริการภาคพื้นดิน ณ ท่าอากาศยานต่าง ๆ โดยหลักสูตรฝึกอบรมที่สร้างขึ้น ผู้วิจัยได้มีการวิเคราะห์งาน และภาระหน้าที่รับผิดชอบของพนักงานบริการภาคพื้นดิน เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม โดยนำไปออกแบบสื่อสารอบรมเพื่อให้มีความสอดคล้องหลักสูตรการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพส่งผลให้การฝึกอบรมมีผลสัมฤทธิ์ โดยผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ ทักษะที่ได้จากการฝึกอบรม ไปใช้ในการทำงานจริง

การออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ได้ทำการวิเคราะห์งาน เป็นงานหลัก และงานย่อย เป็นหัวเรื่องหลัก และหัวเรื่องย่อย เพื่อจะได้เขียนวัตถุประสงค์ นำมาวิเคราะห์เลือกประเภทของสื่อการสอน นอกจากนั้น ยังสอดคล้องกับ คำนิยาม ทองเกตู (2547, หน้า 206) ทำการวิเคราะห์งาน (Job analysis) เพื่อทราบว่า จะทำงานแต่ละงานให้สำเร็จต้องมีความสามารถอะไรบ้าง (Task) ซึ่งความสามารถ แต่ละด้านประกอบไปด้วยความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill) เมื่อนำความรู้มาวิเคราะห์ ทำให้ทราบว่าต้องเรียนรู้อะไรบ้าง จึงนำหัวเรื่องหลักและหัวเรื่องย่อย มากำหนดเป็นวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม และสร้างเป็นเนื้อหา แบบฝึกหัดแบบทดสอบ สื่อประกอบการสอน และกำหนดวิธีการสอน โดยผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์งานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินออกเป็น 4 ด้านได้แก่

- 1) การเตรียมความพร้อมก่อนการปฏิบัติงาน
- 2) การปฏิบัติงานด้านผู้โดยสารขาออก
- 3) การปฏิบัติงานด้านผู้โดยสารขาเข้า
- 4) ระบบเอกสาร

โดยสร้างหลักสูตร รวมทั้งเนื้อหาในการฝึกอบรมต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ ซึ่งนำข้อมูลมาจากแนวคิด หลักการ ทฤษฎี ความต้องการ โดยควรกำหนดในลักษณะของโครงสร้างของหลักสูตรให้ชัดเจน ซึ่งมาจากการวิเคราะห์งานทั้ง 4 ด้าน ออกเป็นหัวเรื่องต่าง ๆ ผลพบว่า พนักงานบริการภาคพื้นดินเห็นด้วยอย่างมากในหัวข้อหลักสูตร

ฝึกอบรมที่สามารถนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกับอาชีพ โดยหลักสูตรที่นำมาฝึกอบรมได้มาจากการวิเคราะห์งาน และภาระหน้าที่ของพนักงานบริการภาคพื้นดิน ซึ่งหลักสูตรที่มีประสิทธิภาพที่ได้ออกแบบมานั้นย่อมส่งผลให้ผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ทักษะที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้

วิบูลย์ จุง (2558) ซึ่งเป็นวิทยากรด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ได้ศึกษาทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ หรือที่เรียกว่า Maslow's Hierarchical Theory of Motivation ของ Abraham H. Maslow โดยระบุว่า Maslow มีความเชื่อว่าพฤติกรรมมนุษย์สามารถอธิบายโดยใช้แนวโน้มของแต่ละบุคคลในการค้นหาเป้าหมายของชีวิตตามความต้องการ ความปรารถนา และสิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง

กระบวนการของแรงจูงใจเป็นหัวใจของทฤษฎีบุคลิกภาพของ Maslow มองว่ามนุษย์เป็น “สัตว์ที่มีความต้องการ” (Wanting animal) และเป็นสิ่งที่ยากที่มนุษย์จะไปถึงขั้นของความพึงพอใจของตนเองได้อย่างสมบูรณ์ ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow เมื่อบุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจ และเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งแล้วก็จะยังคงเรียกร้องความพึงพอใจสิ่งอื่น ๆ ต่อไป ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ ที่มีความต้องการจะได้รับสิ่งต่าง ๆ อยู่เสมอ

ความต้องการของมนุษย์นั้นติดตัวมาแต่กำเนิด และความต้องการเหล่านี้จะเรียงลำดับขั้นตั้งแต่ขั้นแรกไปสู่ความต้องการขั้นสูงเป็นลำดับ ซึ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (The Need-Hierarchy Conception of Human Motivation) โดย Maslow เรียงลำดับความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

- 1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs)
- 2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs)
- 3) ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love needs)
- 4) ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Esteem needs)
- 5) ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization needs)

โดยลำดับขั้นความต้องการ มีการเรียงลำดับขั้นความต้องการที่อยู่ในขั้นต่ำสุดจะต้องได้รับความพึงพอใจเสียก่อนบุคคลจึงจะสามารถผ่านพ้นไปสู่ความต้องการที่อยู่ในขั้นสูงขึ้นตามลำดับดังกล่าวจะอธิบายโดยละเอียด ดังนี้

- 1) ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs)

เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มีอิทธิพลมากที่สุด และเป็นสิ่งที่สังเกตเห็นได้ชัดที่สุด เป็นความต้องการที่ช่วยการดำรงชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม ออกซิเจน

การพักผ่อนนอนหลับ ความต้องการทางเพศ ความต้องการความอบอุ่น ตลอดจนความต้องการที่จะถูกกระตุ้นทางอวัยวะรับสัมผัสต่าง ๆ แรงขับของร่างกายเหล่านี้จะเกี่ยวข้องโดยตรงกับความอยู่รอดของร่างกาย ความพึงพอใจที่ได้รับ ในขั้นนี้จะกระตุ้นให้เกิดความต้องการในขั้นที่สูงกว่า และถ้าบุคคลใดประสบความล้มเหลวที่จะสนองความต้องการพื้นฐานนี้ก็จะไม่ได้รับการกระตุ้น ให้เกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้นอย่างไรก็ตาม ถ้าความต้องการอย่างหนึ่งยังไม่ได้รับความพึงพอใจ บุคคลก็จะอยู่ภายใต้ความต้องการนั้นตลอดไป ซึ่งทำให้ความต้องการอื่น ๆ ไม่ปรากฏ หรือกลายเป็นความต้องการระดับรองลงไป เช่น คนที่อดอยากหิวโหยเป็นเวลานานจะไม่สามารถสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ ที่มีประโยชน์ต่อโลกได้ บุคคลเช่นนี้จะหมกมุ่นอยู่กับการจัดหาบางสิ่งบางอย่างเพื่อให้มีอาหารไว้รับประทาน ซึ่ง Maslow อธิบายว่า บุคคลเหล่านี้จะมีความรู้สึกเป็นสุขอย่างเต็มที่เมื่อมีอาหารเพียงพอสำหรับเขา และจะไม่ต้องกังวลสิ่งอื่นใดอีก ชีวิตของเขาถือว่า เป็นเรื่องของอาหาร สิ่งอื่น ๆ นอกจากนี้ จะไม่มีความสำคัญไม่ว่าจะเป็นเสรีภาพ ความรัก ความรู้สึกต่อชุมชน การได้รับการยอมรับ และปรัชญาชีวิต บุคคลเช่นนี้มีชีวิตอยู่เพื่อที่จะ รับประทานเพียงพออย่างเดียวนั่น ตัวอย่าง การขาดแคลนอาหารมีผลต่อพฤติกรรม ได้มีการทดลอง และการศึกษาชีวประวัติเพื่อแสดงว่า ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นเรื่องสำคัญที่จะเข้าใจ พฤติกรรมมนุษย์ และได้พบว่า เกิดความเสียหายอย่างรุนแรงของพฤติกรรมซึ่งมีสาเหตุจาก การขาดอาหาร หรือน้ำติดต่อกันเป็นเวลานาน ตัวอย่างคือ เมื่อสงครามโลกครั้งที่ 2 ในค่าย Nazi ซึ่งเป็นที่กักขังเชลย เชลยเหล่านั้นจะละทิ้งมาตรฐานทางศีลธรรม และค่านิยมต่าง ๆ ที่เขาเคยยึดถือ ภายใต้สภาพการณ์ปกติ เช่น ขโมยอาหารของคนอื่น หรือใช้วิธีการต่าง ๆ ที่จะได้รับอาหารเพิ่มขึ้น อีกตัวอย่างหนึ่งใน ค.ศ. 1970 เครื่องบินของสายการบิน Peruvian ตกลงที่ฝั่งอ่าวอเมริกาใต้ผู้ที่รอดตายรวมทั้งพระนิกาย Catholic อาศัยการมีชีวิตอยู่รอดโดยการกินซากศพของผู้ที่ตายจากเครื่องบิน ตก จากปรากฏการณ์นี้ชี้ให้เห็นว่าเมื่อมนุษย์เกิดความหิวขึ้น จะมีอิทธิพลเหนือกว่าด้านศีลธรรม จรรยา จึงสรุปได้ชัดเจนว่า มนุษย์มีความต้องการทางด้านร่างกายเหนือความต้องการอื่น ๆ และแรงผลักดันของความต้องการนี้ได้เกิดขึ้นกับบุคคลก่อนความต้องการอื่น ๆ

2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs)

เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับความพึงพอใจแล้วบุคคลก็จะพัฒนาการ ไปสู่ความต้องการลำดับต่อไป ซึ่งขั้นนี้เรียกว่าความปลอดภัย หรือความรู้สึกมั่นคง (Safety or security) ความต้องการความปลอดภัยนี้จะสังเกตได้ง่ายในทารก และในเด็กเล็ก ๆ ที่ ต้องการความช่วยเหลือ และต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น เช่น ทารกจะรู้สึกกลัวเมื่อถูกทิ้งให้อยู่ตามลำพัง หรือเมื่อเขาได้ยินเสียงดัง ๆ หรือเห็นแสงสว่างมาก ๆ แต่ประสบการณ์ และการเรียนรู้จะทำให้ ความรู้สึกกลัวหมดไป

Maslow กล่าวเพิ่มเติมว่าพ่อแม่ที่เลี้ยงลูกอย่างไม่กวัดกัน และตามใจมากเกินไป จะส่งผลทำให้เด็กเกิดความรู้สึกว่าไม่ได้รับความพึงพอใจจากความต้องการความปลอดภัย การให้อ่อน หรือให้กินทำให้เด็กสับสน และทำให้เด็กรู้สึกไม่มั่นคงกับสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัวเขา ความสัมพันธ์ของพ่อแม่ที่ไม่ดีต่อกัน เช่น ทะเลาะกัน ทำร้ายร่างกายกัน พ่อแม่แยกกันอยู่ หย่า ตาย จากไป สถานการณ์เหล่านี้จะส่งผลต่อความรู้สึกของเด็ก ทำให้เด็กเกิดการรับรู้ว่ามีสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ไม่มั่นคง ไม่สามารถคาดการณ์ได้ และนำไปสู่ความรู้สึกไม่ปลอดภัย

ความต้องการความปลอดภัยจะยังมีอิทธิพลต่อบุคคลแม้ว่าจะผ่านพ้นวัยเด็กไปแล้ว บุคคลที่ทำงานในฐานะเป็นผู้คุ้มครอง เช่น ผู้รักษาเงิน นักบัญชี หรือทำงานเกี่ยวกับการประกันต่าง ๆ และผู้ที่ทำหน้าที่ให้การรักษาพยาบาลเพื่อความปลอดภัยของผู้อื่น เช่น แพทย์ พยาบาล แม้กระทั่งคนชรา บุคคลทั้งหมดที่กล่าวมานี้จะเฝ้าหาความปลอดภัยของผู้อื่น เช่น แพทย์ พยาบาล แม้กระทั่งคนชรา บุคคลทั้งหมดที่กล่าวมานี้จะเฝ้าหาความปลอดภัยด้วยกันทั้งสิ้น ศาสนา และปรัชญาที่มนุษย์ยึดถือทำให้เกิดความรู้สึกมั่นคง เพราะทำให้บุคคลได้จัดระบบของตนเองให้มีเหตุผลและวิถีทางที่ทำให้บุคคลรู้สึก “ปลอดภัย” ความต้องการความปลอดภัยในเรื่องอื่น ๆ จะเกี่ยวข้องกับอาการผิดปกติกับสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ สงคราม อาชญากรรม น้ำท่วม แผ่นดินไหว การจลาจล ความสับสนไม่เป็นระเบียบของสังคม และเหตุการณ์อื่น ๆ ที่คล้ายคลึงกับสภาพเหล่านี้

โดยมีความคิดต่อไปว่าอาการโรคประสาทในผู้ใหญ่ โดยเฉพาะโรคประสาทชนิดย้ำคิด-ย้ำทำ (Obsessive-compulsive neurotic) เป็นลักษณะเด่นชัดของการค้นหาความรู้สึกปลอดภัย ผู้ป่วยโรคประสาทจะแสดงพฤติกรรมว่าเขากำลังประสบเหตุการณ์ที่ร้ายกาจ และกำลังมีอันตรายต่าง ๆ เขาจึงต้องการมีใครสักคนที่ปกป้องคุ้มครองเขา และเป็นบุคคลที่มีความเข้มแข็งซึ่งเขาสามารถจะพึ่งพาอาศัยได้

3) ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love needs)

ความต้องการความรัก และความเป็นเจ้าของเป็นความต้องการขั้นที่ 3 ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลต้องการได้รับความรัก และความเป็นเจ้าของผ่านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว หรือกับผู้อื่น สมาชิกภายในกลุ่มจะเป็นเป้าหมายสำคัญสำหรับบุคคล กล่าวคือ บุคคลจะรู้สึกเจ็บปวดมากเมื่อถูกทอดทิ้ง ไม่มีใครยอมรับ หรือถูกตัดออกจากสังคม ไม่มีเพื่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อจำนวนเพื่อน ๆ ญาติพี่น้อง หรือคนในครอบครัวได้ลดน้อยลงไป ซึ่งแนวคิดนี้ไม่เห็นด้วยกับความเชื่อที่ว่าความรักเป็นผลมาจากสัญชาตญาณทางเพศ (sublimation) สำหรับ Maslow ความรักไม่ใช่สัญลักษณ์ของเรื่องเพศ โดยอธิบายว่า ความรักที่แท้จริงจะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่ดี ความสัมพันธ์ของความรักระหว่างบุคคล รวมถึงความรู้สึก

นับถือซึ่งกันและกัน การยกย่อง และความไว้วางใจแก่กัน นอกจากนี้ Maslow เน้นว่าความต้องการความรักของคนจะเป็นความรักที่เป็นไปในลักษณะทั้งการรู้จักให้ความรักต่อผู้อื่น และรู้จักที่จะรับความรักจากผู้อื่น การได้รับความรัก และได้รับการยอมรับจากผู้อื่นเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า บุคคลที่ขาดความรักก็จะรู้สึกว่าชีวิตไร้ค่ามีความรู้สึกอ้างว้าง โดยสรุปว่าบุคคลต้องการความรัก และความรู้สึกเป็นเจ้าของ และการขาดสิ่งนี้มักจะเป็นสาเหตุให้เกิดความข้องคับใจ และทำให้เกิดปัญหาการปรับตัวไม่ได้ และจนก่อให้เกิดพฤติกรรม หรืออาการเจ็บป่วยทางด้านจิตใจในลักษณะต่าง ๆ สิ่ง que ควรสังเกตประการหนึ่ง ก็คือมีบุคคลจำนวนมากที่มีความลำบากใจที่จะเปิดเผยตัวเองเมื่อมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดสนิทสนมกับเพศตรงข้าม เนื่องจากกลัวว่าจะถูกปฏิเสธความรู้สึกเช่นนี้ Maslow กล่าวว่า สืบเนื่องมาจากประสบการณ์ในวัยเด็ก การได้รับความรัก หรือการขาดความรักในวัยเด็ก ย่อมมีผลกับการเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีวุฒิภาวะ และการมีทัศนคติในเรื่องของความรัก

4) ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Self-esteem needs)

เมื่อได้รับความรัก และการให้ความรักแก่ผู้อื่นแล้ว และทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ความต้องการในขั้นที่ 3 ก็จะลดลง และมีความต้องการในขั้นต่อไปมาแทนที่ กล่าวคือ มนุษย์ต้องการที่จะได้รับความนับถือยกย่องออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะแรกเป็นความต้องการนับถือตนเอง (Self-respect) ส่วนลักษณะที่ 2 เป็นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (Esteem from others)

- ความต้องการนับถือตนเอง (Self-respect) คือ ความต้องการมีอำนาจ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความแข็งแรง มีความสามารถในตนเอง ประสบผลสำเร็จไม่ต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น และมีความเป็นอิสระ ความต้องการที่จะรู้สึกมีคุณค่า และมีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในงานต่าง ๆ และมีชีวิตที่สมบูรณ์

- ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (Esteem from others) คือ ความต้องการมีเกียรติยศ การได้รับยกย่อง ได้รับการยอมรับ ได้รับความสนใจ มีสถานะทางสังคม มีชื่อเสียงเป็นที่กล่าวขาน และเป็นที่ยอมรับนับถือ มีความต้องการที่จะได้รับความยกย่องชมเชยในสิ่งที่กระทำซึ่งทำตนเองมีคุณค่า และแสดงให้เห็นว่าความสามารถของตนเองได้รับการยอมรับจากผู้อื่น

- ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง กับความต้องการด้านแรงจูงใจตามทัศนคติว่ามีความคล้ายคลึงกันเป็นความต้องการที่เกิดขึ้นภายในจิตของแต่ละบุคคล คือ บุคคลจะแสวงหาความต้องการได้รับการยกย่องหลังจาก ความต้องการความรัก และความเป็นเจ้าของได้รับการตอบสนองความพึงพอใจของเขาแล้ว

บุคคลอาจจะมีความต้องการที่ย้อนกลับจากระดับขั้นความต้องการในขั้นที่ 4 กลับไปสู่ระดับขั้นที่ 3 อีกถ้าความต้องการระดับขั้นที่ 3 ที่เคยได้รับนั้นถูกกระทบกระเทือน หรือ สูญหายไป ความพึงพอใจของความต้องการได้รับการยกย่องโดยทั่วไป เป็นความรู้สึก และทัศนคติ ของความเชื่อมั่นในตนเอง ความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า การมีพลังกำลัง มีความสามารถ และ ความรู้สึกว่ามีชีวิตอยู่อย่างมีประโยชน์ และเป็นบุคคลที่มีความจำเป็นต่อโลกแต่ในทางตรงกันข้าม การขาดความรู้สึกต่าง ๆ ดังกล่าวนี้อาจนำไปสู่ความรู้สึก และทัศนคติของปมด้อย และความรู้สึก ไม่พอเพียง เกิดความรู้สึกอ่อนแอ และช่วยเหลือตนเองไม่ได้ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นการรับรู้ตนเอง ในทางลบ (Negative) ซึ่งอาจก่อให้เกิดความรู้สึกหวาดกลัว และรู้สึกว่าตนเองไม่มีประโยชน์ ไม่มีคุณค่า และสิ้นหวังในสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของชีวิต และประเมินชีวิตตนเองต่ำ

5) ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization needs)

ลำดับขั้นสุดท้าย หากความต้องการลำดับขั้นก่อนหน้า ได้รับการตอบสนองจน บุคคลเกิดความพึงพอใจ ความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงก็จะเกิดขึ้น Maslow อธิบายว่า ความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง เป็นความปรารถนาในทุกสิ่งทุกอย่างซึ่งบุคคลสามารถจะ ได้รับอย่างเหมาะสม บุคคลที่ประสบผลสำเร็จในขั้นสูงสุดนี้จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในสิ่งที่ท้าทาย ความสามารถ และศักยภาพของเขา และมีความปรารถนาที่จะปรับปรุงตนเอง พลังแรงขับของเขา จะกระทำพฤติกรรมตรงกับความสามารถของตน โดยสรุปการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงเป็น ความต้องการอย่างหนึ่งของบุคคลที่จะบรรลุถึงจุดสูงสุดของศักยภาพ เช่น “นักดนตรีก็ต้องใช้ ความสามารถทางด้านดนตรี ศิลปินก็ต้องวาดรูป กวีก็ต้องเขียน โคลงกลอน ถ้าบุคคลเหล่านี้ได้ บรรลุถึงเป้าหมายที่ตนตั้งไว้ก็เชื่อได้ว่าเขาเหล่านั้นเป็นคนที่รู้จักตนเองอย่างแท้จริง” Maslow (1970: 46) ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงจะดำเนินไปอย่างง่าย หรือเป็นไปโดย อัตโนมัติ

โดยความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงเกิดขึ้นได้ในบุคคลทั่วไป เช่น นักกีฬา นักเรียน หรือแม้แต่กรรมกรก็สามารถจะมีความเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงได้ ถ้าทุกคนสามารถทำใน สิ่งที่ตนต้องการให้ดีที่สุด รูปแบบเฉพาะของการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงจะมีความแตกต่าง ระหว่างบุคคล

สิทธิชัย ศรีเจริญประมง (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการดำเนินการด้าน ต้นทุนมนุษย์เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของสายการบินในประเทศไทย โดยการนำโมเดล SERVQUAL ซึ่งเป็นเครื่องมือในการวัดคุณภาพการบริการของพนักงานสายการบินในประเทศไทย โดยวัดจากความคาดหวังก่อนได้รับการบริการ และหลังได้รับการบริการผ่าน 5 มิติหลัก ตาม โมเดล ได้แก่

- 1) มิติด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)
- 2) มิติด้านการตอบสนอง (Responsiveness)
- 3) มิติด้านความมั่นใจ (Assurance)
- 4) มิติด้านการเอาใจใส่ (Empathy)
- 5) มิติด้านการสัมผัสได้ (Tangibles)

จากการศึกษาผ่านกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่า ผู้โดยสารมีความคาดหวังก่อนการรับบริการอยู่ในระดับที่มาก และมากที่สุด ซึ่งทำให้เห็นว่าผู้โดยสารนั้นให้ความสำคัญและคาดหวังกับคุณภาพการบริการของพนักงานสายการบินในประเทศอย่างมาก โดยคือมิติด้านความมั่นใจ (Assurance) และมิติด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) จากการบริการของพนักงานสายการบินในประเทศไทย มีความคาดหวังใน 5 ประเด็นหลัก ดังนี้

- 1) พนักงานตรวจรับบัตรโดยสาร (Check-in staff) พุดจาสุภาพ
- 2) พนักงานตรวจรับบัตรที่นั่ง (Boarding gate staff) ตรวจเอกสารการเดินทางได้ถูกต้องตรงกับเที่ยวบินที่เดินทาง
- 3) พนักงานตรวจรับบัตรโดยสาร (Check-in staff) ออกบัตรที่นั่งให้ตรงกับเที่ยวบินที่เดินทาง
- 4) พนักงานตรวจรับบัตรโดยสาร (Check-in staff) แสดงกิริยามารยาทที่ดี
- 5) พนักงานตรวจรับบัตรที่นั่ง (Boarding gate staff) แสดงกิริยาสุภาพขณะให้บริการ

นอกจากนี้ เมื่อศึกษาคุณภาพการบริการ พบว่า ในภาพรวม การรับรู้คุณภาพการบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ความคาดหวังก่อนการได้รับการบริการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าคุณภาพการบริการของพนักงานสายการบินในประเทศไทย อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีมิติที่ผู้โดยสารสามารถรับรู้ได้ดีที่สุด คือ มิติด้านการสัมผัสได้ (Tangibles) และมิติด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) จากการบริการของพนักงานสายการบินในประเทศไทย ใน 5 ประเด็น ดังนี้

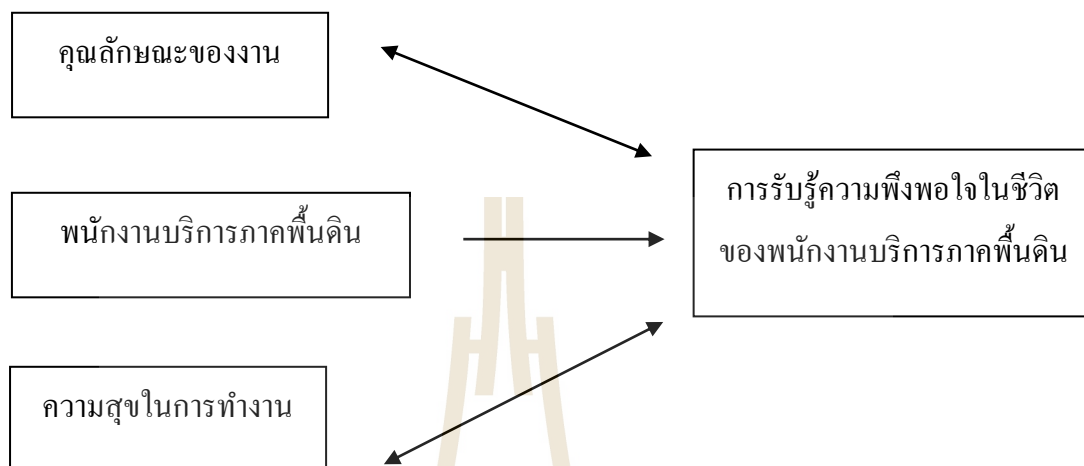
- 1) พนักงานตรวจรับบัตรที่นั่ง (Boarding gate staff) แต่งกายสุภาพเรียบร้อย
- 2) พนักงานตรวจรับบัตรโดยสาร (Check-in staff) แต่งกายสุภาพเรียบร้อย
- 3) พนักงานตรวจรับบัตรโดยสาร (Check-in staff) มีอุปกรณ์ในการทำงานพร้อมให้บริการในการ Check-in
- 4) พนักงานตรวจรับบัตรที่นั่ง (Boarding gate staff) ตรวจเอกสารการเดินทางได้ถูกต้องตรงกับ เที่ยวบินที่ท่านเดินทาง

5) พนักงานบริการกระเป๋า และสัมภาระ (Baggage service staff) แต่งกายสะอาด เรียบร้อย

แม้ว่าคุณภาพการบริการที่ศึกษาจะแสดงให้เห็นว่าความคาดหวัง และการรับรู้ในระดับที่เท่ากัน ซึ่งสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการของพนักงานในสายการบินของประเทศไทยนั้นอยู่ในระดับกลาง แต่ในปัจจุบัน การแข่งขันที่เพิ่มสูงขึ้น ย่อมทำให้องค์กรธุรกิจสายการบิน ต้องสร้างวิสัยทัศน์ในการบริการให้กับพนักงานของตนเพื่อเพื่อก้าวสู่การเป็นผู้นำ และประสบผลสำเร็จได้

อิสระ บุญฤทธิ์ (2557) ได้ศึกษา เรื่อง จิตวิทยาเชิงบวกกับการเผชิญปัญหาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการทำงาน เพราะสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับความผาสุกของพนักงาน การศึกษานี้ มุ่งเน้น จิตวิทยาเชิงบวก ที่เชื่อว่าการสร้างสัมพันธภาพทางบวก และการใช้กลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลจะนำไปสู่ความผาสุกในชีวิต เมื่อพูดถึงความขัดแย้งในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงานมักเกิดจากบุคคลที่เผชิญกับอารมณ์ทางลบ เนื่องจาก ความคิดเห็นไม่ตรงกัน และการกีดกันในการทำงาน โดยความขัดแย้งที่เกิดขึ้นมักเกิดได้จาก ความเข้าใจผิดในการทำงาน ปัญหาเรื่องการสื่อสารระหว่างบุคคล ถูกผู้อื่นคุกคาม หรือถูกรุกรานในการทำงานทั้งจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา หรือได้รับการตอบสนองที่ไม่ดีจากบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งการกระทบกระทั่งกันในการทำงาน เป็นสภาพที่บุคคลต้องพบกับปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลในการทำงานซึ่งสาเหตุหลักมาจาก ความขัดแย้งในหน้าที่ ความไม่เข้าใจกันในการทำงาน ความไม่ยุติธรรมในงานที่รับผิดชอบ และความผิดพลาดที่เกิดจากการทำงาน ความสำคัญของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการทำงานนั้นเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในชีวิต และความผาสุกในการทำงาน บุคคลแต่ละบุคคลที่มีพื้นฐาน และความต้องการที่แตกต่างกัน เมื่อมาทำงานร่วมกัน ย่อมทำให้เกิดความเสี่ยงที่จะมีความขัดแย้งเกิดขึ้น เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นจะส่งผลให้เกิดสภาวะอารมณ์ทางลบจนนำไปสู่ปัญหาระหว่างบุคคล และปัญหาในการทำงานในที่สุด จึงได้เสนอแนวทางในการเสริมสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการทำงาน เพื่อเป็นกลวิธีสำหรับการเผชิญปัญหากระทบกระทั่งระหว่างบุคคล ดังนี้ การปรับเปลี่ยนมุมมอง กระบวนการให้อภัย และการฝึกสติ โดยเน้นความสำคัญขององค์ประกอบทางสังคมอื่น ๆ และ สถานการณ์สภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการจัดการปัญหาระหว่างบุคคล โดยองค์กรต่าง ๆ ที่ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหา ระหว่างบุคคลอย่างสร้างสรรค์จะก่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ดี และสร้างบรรยากาศในการทำงานร่วมกันเพื่อสร้างให้เกิดองค์ประกอบที่สนับสนุนการสร้างสัมพันธภาพทางบวกต่อกันได้ จนนำไปสู่ความพึงพอใจในชีวิต และความผาสุกในการทำงานในที่สุด

2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพนักงานบริการภาคพื้นดิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง (Factor Effecting To Ground Personnel Service Agent At Don Mueang International Airport) ครั้งนี้ เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาคุณลักษณะของงาน และความสุขในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานบริการภาคพื้นดินที่มีการสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face to face communication) กับผู้โดยสาร โดยมีวัตถุประสงค์หลักของงานวิจัย ดังนี้

- 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานบริการภาคพื้นดิน
- 2) ศึกษาคุณลักษณะของงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในชีวิตพนักงานบริการภาคพื้นดิน
- 3) ศึกษาความสุขในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในชีวิตพนักงานบริการภาคพื้นดิน

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานบริการภาคพื้นดิน ณ สนามบินดอนเมือง ที่ทำหน้าที่ เช่น บริการเคาน์เตอร์ตรวจรับบัตรโดยสาร งานบริการทางออกขึ้นเครื่อง โดยเป็นผู้ปฏิบัติงานตามสายการบินต่าง ๆ ที่มีเที่ยวบินประจำ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวน 439 คน

ขนาดของกลุ่มตัวในการศึกษาครั้งนี้คำนวณจากสูตรการหาขนาดตัวอย่าง โดยรองศาสตราจารย์วันทนีย์ แสนภักดี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ในกรณีไม่ทราบจำนวนประชากร ทราบแต่เพียงว่ามีจำนวนมากใช้สูตร ดังนี้

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{e^2} \quad (3.1)$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 P = สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยจะสุ่ม

Z = ระดับความมั่นใจที่ผู้วิจัยกำหนดไว้

Z มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (ระดับ .05)

Z มีค่าเท่ากับ 2.58 ที่ระดับความเชื่อมั่น 99% (ระดับ .01)

e = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้

เมื่อ n แทน ขนาดตัวอย่าง

P แทน สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำลังจะสุ่ม .45

Z แทน ระดับความมั่นใจที่ผู้วิจัยไว้ Z มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความเชื่อมน้อยละ 95 (ระดับ .05)

e แทน ค่าความผิดพลาดสูงสุดที่เกิดขึ้น = .05

แทนค่า

$$\begin{aligned} n &= \frac{(.45)(1-.45)(1.96)^2}{(.05)^2} \\ &= \frac{(.45)(.55)(3.84)}{0.0025} \\ &= \frac{0.9504}{0.0025} \\ &= 380.16 \end{aligned}$$

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณ คือ 380 คน โดยผู้วิจัยได้เพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างอีกร้อยละ 10 เพื่อป้องกันกรณีที่อาจจะไม่ได้รับข้อมูลกลับมา โดยกลุ่มตัวอย่างจะมีจำนวนทั้งหมด 418 คน โดยจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ผู้วิจัยสามารถรวบรวมข้อมูลได้ในงานวิจัยชิ้นนี้มีจำนวน 439 คน

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ตัวแปรต้น คุณลักษณะของงาน

ความสุขในการทำงาน

พนักงานบริการภาคพื้นดิน

3.2.2 ตัวแปรตาม ความพึงพอใจในชีวิต

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานบริการภาคพื้นดิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง โดยใช้

แบบทดสอบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1) ศึกษาค้นคว้า และรวบรวมแนวความคิด ทฤษฎีจากเอกสาร หนังสือ วารสาร และงานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2) กำหนดขอบเขตเนื้อหาตามกรอบแนวความคิดของการศึกษา

3) สร้างแบบสอบถามโดยมีลักษณะคำถามปลายเปิด (Opened-ended form) และคำถามปลายปิด (Closed-ended form) โดยมีเนื้อหาครอบคลุมรายละเอียดตามกรอบที่กำหนด

4) นำแบบสอบให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้อง และให้คำแนะนำ

5) นำผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาว่าข้อสอบ หรือข้อคำถามแต่ละข้อ วัดได้ตรงตามสิ่งที่ต้องการวัดเนื้อหา หรือวัตถุประสงค์การเรียนรู้มากน้อย เพียงใด โดยใช้เกณฑ์การประเมิน ดังนี้

ให้คะแนน +1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อสอบวัดจุดประสงค์/เนื้อหานั้น

ให้คะแนน 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อสอบวัดจุดประสงค์/เนื้อหานั้น

ให้คะแนน -1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อสอบไม่วัดจุดประสงค์/เนื้อหานั้น

แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ หาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์ หรือเนื้อหา (Index of Item-Objective Congruence) หรือเกณฑ์การตัดสินค่า IOC ถ้ามีค่า 0.50 ขึ้นไป แสดงว่า ข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงจุดประสงค์ หรือตรงตามเนื้อหานั้น แสดงว่า ข้อคำถามข้อนั้นใช้ได้

6) นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย ข้อคำถาม 6 ข้อ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน หน้าที่ และตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 มาตรวัดคุณลักษณะของงานฉบับภาษาไทยที่พัฒนาโดย นายจรูญ พรประสิทธิ์ โดยพัฒนาจากแบบสำรวจเพื่อวินิจฉัยงาน (Job Diagnostic Survey; JDS) ตามแนวคิด ของแฮคแมน และ โอลด์แฮม (Hackman and Oldham, 1980) แบบสอบถามการออกแบบงาน (Work Design Questionnaire; WDQ) ของ มอร์เกสัน และฮัมเฟรย์ (Morgeson and Humphrey, 2006) และแบบสอบถามของ มาลี ฤกษ์พรพิพัฒน์ (2537) โดยมีจำนวนข้อคำถาม จำนวน 24 ข้อ ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ด้านความหลากหลายทางทักษะ จำนวน 4 ข้อ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน จำนวน 4 ข้อ ด้านความสำคัญของงาน จำนวน 4 ข้อ ด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน จำนวน 9 ข้อ และด้านผลย้อนกลับจากงาน จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความสุขในการทำงานที่พัฒนา และปรับปรุงข้อคำถามของแบบสอบถามโดยนางสาวฉานิกา วงษ์สุริย์รัตน์ ซึ่งใช้ต้นแบบจากแบบสอบถามของ พรณิภา สืบสุข (2548) พัฒนาจากแนวคิดของมานีเยน (Manion, 2003) และได้ปรับให้เข้ากับการศึกษาในบริบทที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยมีข้อคำถาม จำนวน 32 ข้อ แบ่งเป็นมาตรวัดที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงานทั้ง 4 ด้าน ดังนี้ การติดต่อ ความรักในงานความสำเร็จในงาน และการเป็นที่ยอมรับ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจในชีวิต (Satisfaction with Life Scale; SWLS) แปลโดย ดร.อิสระ บุญฤทธิ์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประกอบด้วย ข้อคำถาม จำนวน 6 ข้อ

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง โดยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริการภาคพื้นดิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง ใช้ระยะเวลาในการเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นเวลา 2 เดือน ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน-เดือนธันวาคม พ.ศ. 2562

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- 1) การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน หน้าที่ และตำแหน่งงานในปัจจุบัน โดยใช้ค่าสถิติ คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
- 2) การวิเคราะห์เพื่ออธิบายระดับคุณลักษณะของงาน ความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางจิตใจ และความผูกพันในงาน โดยใช้ค่าสถิติ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การแปลผลระดับคุณลักษณะของงานพิจารณาจากผลของค่าเฉลี่ยที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้มาจากการนำคะแนนรวมมาหารด้วยจำนวนข้อของแบบสอบถาม และทำการแบ่งกลุ่มออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้ ระดับต่ำ ระดับค่อนข้างต่ำ ระดับปานกลางกลาง ระดับค่อนข้างสูง และระดับสูงตามลำดับ โดยแต่ละช่วงได้มาจากการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น โดย นรุตม์ พรประสิทธิ์ (2554 อ้างถึงใน กานดาพูน ลากทวี, 2530, น.29-30) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรายกัซึน} &= \frac{\text{พิลัซึ} \\
 &\quad \text{จำนวนชั้น} \\
 &= \frac{\text{คะแนนสูงสุค-คะแนนต่ำสุค} \\
 &\quad \text{จำนวนชั้น} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

คะแนนตั้งต้แ่ 4.21-5.00 กัาหนดให้เป็นระดับสูง

คะแนนตั้งต้แ่ 3.41-4.20 กัาหนดให้เป็นระดับค่อนข้างสูง

คะแนนตั้งต้แ่ 2.61-3.40 กัาหนดให้เป็นระดับปานกลาง

คะแนนตั้งต้แ่ 1.81-2.60 กัาหนดให้เป็นระดับค่อนข้างต่ำ

คะแนนตั้งต้แ่ 1.00-1.80 กัาหนดให้เป็นระดับต่ำ

การแปรผล และการพิจารณาระดับคะแนนของผู้อตอบแบบสอบถามด้านความสุขในการทำงาน สามารถแบ่งออกได้เป็นสามระดับ ดังนี้ ระดับสูง ระดับกลาง และระดับต่ำ โดยระดับตั้งกล่าวได้มาจากการหาค่าเฉลี่ยตามพิลัซึ โดยสามารถสรุปละแนน โดย พรรณิกา สืบสุข (2548) อ้างถึงใน ฉานิกา วงษ์สุริยรัตน์, 2554) ได้ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{พิลัซึ} &= \frac{\text{ค่าเฉลี่ยสูงสุค-ค่าเฉลี่ยต่ำสุค} \\
 &\quad \text{จำนวนชั้น} \\
 &= \frac{5-1}{3} \\
 &= 1.33
 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย 3.63-5.00 คะแนน กัาหนดให้เป็นระดับสูง

ค่าเฉลี่ย 2.43-3.67 คะแนน กัาหนดให้เป็นระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.00-2.33 คะแนน กัาหนดให้เป็นระดับต่ำ

การแปรผล และการพิจารณาระดับคะแนนของผู้อตอบแบบสอบถามด้านความพึงพอใจในชีวิต สามารถแบ่งออกได้เป็น 7 ระดับ ดังนี้ พึงพอใจในชีวิตเป็นอย่างมาก พึงพอใจในชีวิต ค่อนข้าง พึงพอใจในชีวิต เฉย ๆ ไม่มีหังพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในชีวิต ค่อนข้างไม่พึงพอใจในชีวิต ไม่พึงพอใจในชีวิต และไม่พึงพอใจในชีวิตเป็นอย่างมาก โดยระดับตั้งกล่าวได้มาจากการหาค่าเฉลี่ยตามพิลัซึ โดยสามารถสรุปละแนน ได้ดังนี้

- คะแนนตั้งแต่ 7 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- คะแนนตั้งแต่ 6 หมายถึง เห็นด้วย
- คะแนนตั้งแต่ 5 หมายถึง ค่อนข้างเห็นด้วย
- คะแนนตั้งแต่ 4 หมายถึง เฉย ๆ ทั้งเห็นด้วย และไม่เห็นด้วย
- คะแนนตั้งแต่ 3 หมายถึง ค่อนข้างไม่เห็นด้วย
- คะแนนตั้งแต่ 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
- คะแนนตั้งแต่ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

การคำนวณผลของการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานบริการภาคพื้นดิน โดยการนำคะแนนในแต่ละข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ลงคะแนนไว้มารวมกันแล้วทำการหาเฉลี่ยในแต่ละข้อคำถามเพื่อทำการแปลผล โดยงานวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดการแปลผลไว้ดังนี้

ผลรวมเฉลี่ย	37-42	แปลว่า มีความพึงพอใจในชีวิตอย่างมาก
ผลรวมเฉลี่ย	31-36	แปลว่า มีความพึงพอใจในชีวิต
ผลรวมเฉลี่ย	25-30	แปลว่า ค่อนข้างพึงพอใจในชีวิต
ผลรวมเฉลี่ย	24	แปลว่า เฉย ๆ มี และไม่มีความพึงพอใจในชีวิต
ผลรวมเฉลี่ย	18-23	แปลว่า ค่อนข้างไม่พึงพอใจในชีวิต
ผลรวมเฉลี่ย	12-17	แปลว่า ไม่มีความพึงพอใจในชีวิต
ผลรวมเฉลี่ย	6-11	แปลว่า ไม่มีความพึงพอใจในชีวิตอย่างมาก

โดยการแปลความหมายของตัวแปรด้านความพึงพอใจในชีวิต ใช้วิธีการคำนวณโดยนำผลรวมของข้อคำถามแต่ละข้อของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 439 คน รวมกัน และนำมาหารค่าเฉลี่ยเพื่อนำมาแปลผลในแต่ละข้อต่อไป

3) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ

เพียร์สัน (Pearson's product moment correlation) โดยกำหนดการแปลผลของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดย วสันต์ กานต์วรรัตน์ (2559 อ้างถึงใน Hinkle D. E., 1998) ให้เกณฑ์การแปลความหมายไว้ 5 ระดับ ดังนี้

- ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า .90-1.00 หมายถึง มีระดับความสัมพันธ์สูงมาก
- ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า .70-.90 หมายถึง มีระดับความสัมพันธ์สูง
- ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า .50-.70 หมายถึง มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง
- ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า .30-.50 หมายถึง มีระดับความสัมพันธ์ต่ำ
- ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า .00-.30 หมายถึง มีระดับความสัมพันธ์ต่ำมาก

4) การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (t-test) ด้านเพศ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) กรณีพบความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม จะทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มเป็นรายคู่อีกครั้งโดยใช้ Post Hoc: Scheffe ในด้านอายุ ลักษณะงาน ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพนักงานบริการภาคพื้นดิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง ผู้วิจัยทำการเก็บแบบสอบถามจากบุคคลากรระดับปฏิบัติการจำนวนทั้งหมด 439 คน มาวิเคราะห์ข้อมูล และเสนอผลการวิเคราะห์ โดยมีวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ดังนี้

- 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานบริการภาคพื้นดิน
- 2) ศึกษาคุณลักษณะของงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในชีวิตพนักงานบริการภาคพื้นดิน
- 3) ศึกษาความสุขในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในชีวิตพนักงานบริการภาคพื้นดิน

โดยนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องของข้อมูลในแบบสอบถามแล้ว พบว่าแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ทุกฉบับ จึงดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล แยกได้ 8 ส่วน ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะกลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะของงานของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ความสุขในงานของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.5 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน และสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
- 4.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะกลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ลักษณะงาน ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 4.1 ความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	ความถี่	ร้อยละ
ชาย	138	31.4
หญิง	301	68.6
รวม	439	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 เพศหญิง จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 68.6 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 439 คน

ตารางที่ 4.2 ความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

ช่วงอายุ	ความถี่	ร้อยละ
20-25	139	31.7
26-30	241	54.9
31-35	43	9.8
36-40	16	3.6
รวม	439	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างจากจำนวนทั้งหมด 439 มีช่วงอายุ 20-25 ปี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 ช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 54.9 ซึ่งเป็นช่วงอายุที่มีจำนวนมากที่สุด ช่วงอายุ 31-35 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 และช่วงอายุ 36-40 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 439 คน

ตารางที่ 4.3 ความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะงาน

ลักษณะงาน	ความถี่	ร้อยละ
งานบริการ Check-in	227	51.7
งานบริการช่างน้ำหนักกระเป๋าพร้อมติดหางบัตร	24	5.5
งานบริการผู้โดยสารในห้องผู้โดยสารขาเข้า-ขาออก และ Transit	72	16.4
งานบริการรับแจ้งกระเป๋า และสัมภาระสูญหาย หรือชำรุด	42	9.6
งานบริการห้องรับรองผู้โดยสารชั้นหนึ่ง และชั้นธุรกิจ	14	3.2
อื่น ๆ (อาทิ ฝ่ายรักษาความปลอดภัย พนักงานบริการบริเวณหลุมจอด พนักงานต้อนรับเที่ยวบินส่วนตัว)	60	13.7
รวม	439	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 438 คน สามารถแยกตามลักษณะงาน ได้ดังนี้ งานบริการ Check-in จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 งานบริการช่างน้ำหนักกระเป๋าพร้อมติดหางบัตร จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 งานบริการผู้โดยสารในห้องผู้โดยสารขาเข้า-ขาออก และ Transit จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 งานบริการรับแจ้งกระเป๋า และสัมภาระสูญหาย หรือชำรุด จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 งานบริการห้องรับรองผู้โดยสารชั้นหนึ่ง และชั้นธุรกิจ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 และงานอื่น ๆ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 439 คน

ตารางที่ 4.4 ความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ความถี่	ร้อยละ
ระดับปวช./ปวส.	5	1.1
ระดับอนุปริญญา	4	0.9

ตารางที่ 4.4 ความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

ระดับการศึกษา	ความถี่	ร้อยละ
ระดับปริญญาตรี	421	96
ระดับสูงกว่าปริญญาตรี	9	2
รวม	439	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษา ระดับ ปวช./ปวส. จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ระดับอนุปริญญา จำนวน 4 คน คิดเป็น 0.9 ระดับปริญญาตรี จำนวน 421 คน คิดเป็นร้อยละ 95.9 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 439 คน

ตารางที่ 4.5 ความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	ความถี่	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	31	7
1-3 ปี	257	58.6
3 ปี 1 เดือน-6 ปี	117	26.7
6 ปี 1 เดือน-9 ปี	16	3.6
9 ปี 1 เดือน-12 ปี	18	4.1
รวม	439	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุงาน ดังนี้ อายุงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7 อายุงาน 1-3 ปี จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 58.6 อายุงาน 3 ปี 1 เดือน-6 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 อายุงาน 6 ปี 1 เดือน-9 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 และอายุงาน 9 ปี 1 เดือน-12 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 439 คน

ตารางที่ 4.6 ความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ความถี่	ร้อยละ
10,000 - 15,000 บาท	28	6.4
15,001 - 20,000 บาท	105	23.9
20,001 - 25,000 บาท	144	32.8
มากกว่า 25,000 บาท	162	36.9
รวม	439	100

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับ 10,000 - 15,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 ระดับ 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9 ระดับ 20,001 - 25,000 บาท จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 และระดับมากกว่า 25,000 บาทจำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 36.9 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 439 คน

4.2 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะของงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะของงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ ความหลากหลายทางทักษะ (Skill variety) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน (Task identity) ความสำคัญของงาน (Task significance) ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy) และผลป้อนกลับจากงาน (Feedback)

การแปลผลระดับคุณลักษณะของงานพิจารณาจากผลของค่าเฉลี่ยที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้มาจากการนำคะแนนรวมมาหารด้วยจำนวนข้อของแบบสอบถาม และทำการแบ่งกลุ่มออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้ ระดับต่ำ ระดับค่อนข้างต่ำ ระดับปานกลางกลาง ระดับค่อนข้างสูง และระดับสูงตามลำดับ โดยแต่ละช่วงได้มาจากการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น โดย นรุตม์ พรประสิทธิ์ (2554 อ้างถึงใน กานดาพูน ลากทวี, 2530, น.29-30) ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

คะแนนตั้งแต่ 4.21-5.00 กำหนดให้เป็นระดับสูง

คะแนนตั้งแต่ 3.41-4.20 กำหนดให้เป็นระดับค่อนข้างสูง

คะแนนตั้งแต่ 2.61-3.40 กำหนดให้เป็นระดับปานกลาง

คะแนนตั้งแต่ 1.81-2.60 กำหนดให้เป็นระดับค่อนข้างต่ำ

คะแนนตั้งแต่ 1.00-1.80 กำหนดให้เป็นระดับต่ำ

โดยเมื่อต้องการทราบว่าคุณลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับใด ให้พิจารณา ค่าเฉลี่ยในข้อคำถามนั้น

ตารางที่ 4.7 ความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามผลการวิเคราะห์คุณลักษณะของงาน ด้านความหลากหลายทางทักษะ (Skill variety)

ด้านความหลากหลายทางทักษะ (Skill variety)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
งานบริการภาคพื้นดินที่ท่านรับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน ท่านต้องใช้ความสามารถในหลาย ๆ ด้าน	4.31	0.71	สูง
งานบริการภาคพื้นดินของท่านจำเป็นต้องใช้ทักษะที่หลากหลายในการปฏิบัติให้งานสำเร็จ	4.25	0.69	สูง
งานบริการภาคพื้นดินของท่านจำเป็นต้องใช้ทักษะที่ซับซ้อน และความชำนาญ	3.9	0.86	ค่อนข้างสูง
งานบริการภาคพื้นดินที่ท่านรับผิดชอบ ทำให้ท่านต้องทำงานหลายสิ่งหลายอย่างที่ใช้วิธีการ และความสามารถแตกต่างกัน	4.10	0.77	ค่อนข้างสูง
รวมรายด้าน	4.14	0.75	ค่อนข้างสูง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ข้อคำถามในด้านความหลากหลายทางทักษะ (Skill variety) โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75

ตารางที่ 4.8 ความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามผลการวิเคราะห์คุณลักษณะของงานด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน (Task identity)

ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน (Task identity)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
งานบริการภาคพื้นดินของท่าน ท่านเกี่ยวข้องกับการทํางานตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนถึงขั้นตอนสุดท้าย	4.10	0.72	ค่อนข้างสูง
งานบริการภาคพื้นดินที่ท่านรับผิดชอบ ท่านสามารถปฏิบัติงานนั้นได้ตั้งแต่ต้นจนเสร็จ	4.18	0.76	ค่อนข้างสูง
งานบริการภาคพื้นดินเปิดโอกาสให้ท่านทํางานตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสมบูรณ์	3.99	0.70	ค่อนข้างสูง
งานบริการภาคพื้นดินท่านสามารถมองเห็นทุก ๆ ขั้นตอนของการทำงาน โดยตลอดจนเสร็จสมบูรณ์	4.03	0.81	ค่อนข้างสูง
รวมรายด้าน	4.07	0.74	ค่อนข้างสูง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ข้อคำถามในด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน (Task identity) โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74

ตารางที่ 4.9 ความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามผลการวิเคราะห์คุณลักษณะของงาน ด้านความสำคัญของงาน (Task significance)

ด้านความสำคัญของงาน (Task significance)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
งานบริการภาคพื้นดินหากได้ผลดี ผู้โดยสารจะได้รับประโยชน์อย่างมาก แต่ถ้าไม่ดีก็จะเกิดผลในทางตรงกันข้าม	4.04	0.85	ค่อนข้างสูง
งานบริการภาคพื้นดินที่ท่านทำอยู่นี้ส่งผล และมีความสำคัญต่องานของส่วนรวม และผู้โดยสาร	4.33	0.72	สูง
งานบริการภาคพื้นดินของท่านมีผลกระทบต่อผู้โดยสาร และบุคคลภายนอกองค์กร	4.00	0.94	ค่อนข้างสูง
ผลจากงานบริการภาคพื้นดินนี้ ไม่ว่าจะทำดี หรือเสียก็จะส่งผลต่อบุคคลอื่น	4.07	0.88	ค่อนข้างสูง
รวมรายด้าน	4.11	0.84	ค่อนข้างสูง

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ข้อคำถามในด้านความสำคัญของงาน (Task significance) โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84

ตารางที่ 4.10 ความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามผลการวิเคราะห์คุณลักษณะของงาน ด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy)

ด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
งานบริการภาคพื้นดินเปิดโอกาสให้ท่านสามารถจัดตารางการทำงานได้ด้วยตนเอง	3.28	1.11	ปานกลาง

ตารางที่ 4.10 ความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามผลการวิเคราะห์คุณลักษณะของงาน ด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy) (ต่อ)

ด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
งานบริการภาคพื้นดินนี้เปิดโอกาสให้ท่านจัดลำดับงานที่ท่านต้องทำ	3.76	0.86	ค่อนข้างสูง
งานบริการภาคพื้นดินที่ท่านทำอยู่ ท่านสามารถวางแผนการทำงานได้ด้วยตนเอง	3.66	0.98	ค่อนข้างสูง
งานบริการภาคพื้นดินเปิดโอกาสให้ท่านได้เป็นผู้ริเริ่ม และตัดสินใจในการทำงาน	3.72	0.85	ค่อนข้างสูง
ท่านมีโอกาสดังคิดเกี่ยวกับงานบริการภาคพื้นดินที่ท่านรับผิดชอบด้วยตนเอง	3.88	0.88	ค่อนข้างสูง
งานบริการภาคพื้นดินนี้เปิดโอกาสให้ท่านมีอิสระในการตัดสินใจในงาน	3.70	0.87	ค่อนข้างสูง
งานบริการภาคพื้นดินนี้เปิดโอกาสให้ท่านได้เลือกวิธีการทำงานด้วยตนเอง	3.51	1.05	ค่อนข้างสูง
งานบริการภาคพื้นดินเปิดโอกาสให้ท่านมีอิสระ และเสรีภาพในการตัดสินใจว่าจะมีกระบวนการทำงานอย่างไร	3.57	0.99	ค่อนข้างสูง
งานบริการภาคพื้นดินนี้เปิดโอกาสให้ท่านเลือกรูปแบบการทำงานด้วยตนเอง	3.61	1.01	ค่อนข้างสูง
รวมรายด้าน	3.63	0.95	ค่อนข้างสูง

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ข้อคำถามในด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy) โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.95

ตารางที่ 4.11 ความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามผลการวิเคราะห์คุณลักษณะของงานด้านผลย้อนกลับจากงาน (Feedback)

ด้านผลย้อนกลับจากงาน (Feedback)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
งานบริการภาคพื้นดินที่ท่านทำอยู่ ท่านสามารถที่จะทราบได้ว่าผลงานที่ตนเองทำนั้นดี หรือไม่เพียงใดโดยไม่ต้องรอให้ผู้อื่นบอก	3.91	0.86	ค่อนข้างสูง
หลังจากทำงานเสร็จท่านสามารถบอกตนเองได้ว่าตนเองทำงานได้ดีหรือไม่	4.05	0.77	ค่อนข้างสูง
งานบริการภาคพื้นดินที่ท่านทำ ท่านสามารถทราบผลการปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง	3.92	0.88	ค่อนข้างสูง
รวมรายด้าน	3.96	0.83	ค่อนข้างสูง

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ข้อคำถามในด้านผลย้อนกลับจากงาน (Feedback) โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83

4.3 ผลการวิเคราะห์ความสุขในงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ความสุขในการทำงาน (Happiness at work) หมายถึง ผลการวิเคราะห์สภาวะที่บุคคลรับรู้ว่าตนเองมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเป็นพลังทางบวกที่จะส่งเสริมให้บุคคลเกิดความก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ด้าน คือ ด้านการติดต่อสัมพันธ์ ด้านความรักในงาน ด้านความสำเร็จในงาน และด้านการเป็นที่ยอมรับ

การแปลผล และการพิจารณาระดับคะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความสุขในการทำงาน สามารถแบ่งออกได้เป็นสามระดับ ดังนี้ ระดับสูง ระดับกลาง และระดับต่ำ โดยระดับดังกล่าวได้มาจากการหาค่าเฉลี่ยตามพิสัย โดยสามารถสรุปคะแนน โดย พรรณิกา สืบสุข (2548) อ้างถึงใน ฌานิกา วงษ์สุริย์รัตน์, 2554) ได้ดังนี้

$$\text{พิสัย} = \frac{\text{ค่าเฉลี่ยสูงสุด}-\text{ค่าเฉลี่ยต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{3}$$

$$= 1.33$$

ค่าเฉลี่ย 3.63-5.00 คะแนน กำหนดให้เป็นระดับสูง

ค่าเฉลี่ย 2.43-3.67 คะแนน กำหนดให้เป็นระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.00-2.33 คะแนน กำหนดให้เป็นระดับต่ำ

ตารางที่ 4.12 ความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามผลการวิเคราะห์ความสุขในงานด้านการติดต่อสัมพันธ์

ด้านการติดต่อสัมพันธ์	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
ท่านมีความสุขจากการได้รับความช่วยเหลือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน	4.06	0.73	สูง
ท่านมีความสุขที่เพื่อนร่วมงานดูแลท่าน เมื่อท่านเจ็บไข้ ได้ป่วย	3.93	0.83	สูง
ท่านมีความสุขเมื่อได้พูดคุยกับเพื่อนร่วมงานอย่างเป็นทางการเป็นมิตรในระหว่างทำงาน	4.21	0.78	สูง
ท่านมีความสุขที่ท่าน และเพื่อนร่วมงานมีกิจกรรมผ่อนคลายกันในเวลาพัก	4.18	0.80	สูง
ท่านมีความสุขเมื่อท่านได้ให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานท่านอื่น ๆ	4.23	0.72	สูง
ท่านมีความสุขที่เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือท่าน เมื่อท่านพบปัญหาในการทำงาน	4.23	0.73	สูง
ท่านรู้สึกมีความสุขในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน	4.15	0.79	สูง
ท่านมีความสุขที่เห็นว่าบุคลากรในหน่วยงานมีความรัก และความผูกพันกัน	4.17	0.78	สูง
ท่านและเพื่อนร่วมงานจะร่วมแสดงความคิดเห็น ยกย่อง ให้เกียรติต่อบุคลากรที่มีผลงานดีเด่นหรือได้รับรางวัลต่าง ๆ	4.17	0.72	สูง
ค่าเฉลี่ยรวม	4.14	0.76	สูง

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของด้านการติดต่อสัมพันธ์ในตัวแปรของความสุขในการทำงาน เท่ากับ 4.14 ซึ่งอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76

ตารางที่ 4.13 ความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามผลการวิเคราะห์ความสุขในงาน ด้านความรักในงาน

ด้านความรักในงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
ท่านรักและผูกพันต่องานบริการภาคพื้นดินที่ท่านอยู่ในปัจจุบัน	4.05	0.80	สูง
ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ	4.25	0.73	สูง
ท่านจะทำทุกอย่างที่ส่งผลให้งานสำเร็จ	4.27	0.73	สูง
ท่านมีความกระตือรือร้นในงานบริการภาคพื้นดิน	4.17	0.77	สูง
ท่านมีความสุขกับตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน	3.75	0.81	สูง
ท่านเพลิดเพลินในการทำงานจนรู้สึกที่เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว	3.66	0.92	ปานกลาง
ท่านมีความปรารถนาที่จะทำงานตลอดเวลาในขณะที่อยู่ที่ทำงาน	3.73	0.88	สูง
ท่านมีความภาคภูมิใจต่อหน้าที่ความรับผิดชอบในปัจจุบัน	3.94	0.81	สูง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.97	0.80	สูง

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของด้านความรักในงานในตัวแปรของความสุขในการทำงาน เท่ากับ 3.97 ซึ่งอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80

ตารางที่ 4.14 ความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามผลการวิเคราะห์ความสุขในงาน ด้านความสำเร็จในงาน

ด้านความสำเร็จในงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
ท่านปฏิบัติงานบริการภาคพื้นดินได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้	4.03	0.76	สูง
ท่านปฏิบัติงานบริการภาคพื้นดินได้ตามเป้าหมาย และประสบความสำเร็จในงานนั้น	4.05	0.76	สูง
ท่านทำงานที่ทำทนายได้สำเร็จ	4.04	0.79	สูง
ท่านมีอิสระในการให้บริการภาคพื้นดินแก่ผู้โดยสาร	3.76	0.86	สูง
ผลการปฏิบัติงานของท่านส่งผลดีต่อองค์กร	4.22	0.78	สูง
ท่านรู้สึกมีคุณค่าในชีวิต และภูมิใจที่เป็นส่วนในการพัฒนา และเปลี่ยนแปลงเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ	4.04	0.78	สูง
ท่านได้รับรางวัลตอบแทนเมื่อสามารถทำงานได้สำเร็จ	3.54	1.03	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.95	0.82	สูง

จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของด้านความสำเร็จในงานในตัวแปรของความสุขในการทำงาน เท่ากับ 3.95 ซึ่งอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82

ตารางที่ 4.15 ความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามผลการวิเคราะห์ความสุขในงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ

ด้านการเป็นที่ยอมรับ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และบุคลากรอื่น ๆ ที่มีโอกาสร่วมงานกับท่าน	3.91	0.80	สูง
ท่านได้รับความเชื่อถือจากเพื่อนร่วมงาน และทีมงาน	4.04	0.73	สูง

ตารางที่ 4.15 ความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามผลการวิเคราะห์ความสุขในงานด้านการเป็นที่ยอมรับ (ต่อ)

ด้านการเป็นที่ยอมรับ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
ท่านได้รับการยอมรับและเชื่อถือจากผู้โดยสารหรือกลุ่มบุคคลภายนอกองค์กรที่ท่านได้ร่วมงานด้วย	4.03	0.79	สูง
ท่านมีความประทับใจ ยอมรับ และชื่นชอบในงานบริการภาคพื้นดิน	3.86	0.77	สูง
ท่านได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน	4.04	0.75	สูง
ท่านได้รับมอบหมายให้ทำโครงการพิเศษต่าง ๆ ของหน่วยงาน นอกเหนือจากงานประจำ	3.64	0.97	ปานกลาง
ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานเพิ่มขึ้น	3.91	0.81	สูง
ท่านได้ใช้ความรู้เพื่อพัฒนางานให้ประสบความสำเร็จอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง	3.98	0.77	สูง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.92	0.79	สูง

จากตารางที่ 4.15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของด้านการเป็นที่ยอมรับในตัวแปรของความสุขในการทำงาน เท่ากับ 3.92 ซึ่งอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79

4.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในชีวิต (Life satisfaction) หมายถึง การวิเคราะห์กระบวนการตัดสินใจของแต่ละบุคคลด้วยกระบวนการคิดที่มีต่อชีวิต สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามสภาพแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

การแปรผล และการพิจารณาระดับคะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความพึงพอใจในชีวิต สามารถแบ่งออกได้เป็น 7 ระดับ ดังนี้ พึงพอใจในชีวิตเป็นอย่างมาก พึงพอใจในชีวิตค่อนข้างพึงพอใจในชีวิต เฉย ๆ ไม่มีทั้งพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในชีวิต ค่อนข้างไม่พึงพอใจในชีวิต ไม่พึงพอใจในชีวิต และไม่พึงพอใจในชีวิตเป็นอย่างมาก โดยระดับดังกล่าวได้มาจากการหาค่าเฉลี่ยตามพิสัย โดยสามารถสรุปคะแนน ได้ดังนี้

- คะแนนตั้งแต่ 7 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
 คะแนนตั้งแต่ 6 หมายถึง เห็นด้วย
 คะแนนตั้งแต่ 5 หมายถึง ค่อนข้างเห็นด้วย
 คะแนนตั้งแต่ 4 หมายถึง เฉย ๆ ทั้งเห็นด้วย และไม่เห็นด้วย
 คะแนนตั้งแต่ 3 หมายถึง ค่อนข้างไม่เห็นด้วย
 คะแนนตั้งแต่ 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
 คะแนนตั้งแต่ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

การแปลผลของการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานบริการภาคพื้นดิน นำคะแนนทั้งหมดของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้ลงคะแนนไว้มารวมกันแล้วนำมาหารด้วยจำนวนกลุ่มตัวอย่างเพื่อทำการแปลผล โดยงานวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดการแปลผล ไว้ดังนี้

- ผลรวมเฉลี่ย 37-42 แปลว่า มีความพึงพอใจในชีวิตอย่างมาก
 ผลรวมเฉลี่ย 31-36 แปลว่า มีความพึงพอใจในชีวิต
 ผลรวมเฉลี่ย 25-30 แปลว่า ค่อนข้างพึงพอใจในชีวิต
 ผลรวมเฉลี่ย 24 แปลว่า เฉย ๆ มี และไม่มีความพึงพอใจในชีวิต
 ผลรวมเฉลี่ย 18-23 แปลว่า ค่อนข้างไม่พึงพอใจในชีวิต
 ผลรวมเฉลี่ย 12-17 แปลว่า ไม่มีความพึงพอใจในชีวิต
 ผลรวมเฉลี่ย 6-11 แปลว่า ไม่มีความพึงพอใจในชีวิตอย่างมาก

โดยการแปลความหมายของตัวแปรด้านความพึงพอใจในชีวิต ใช้วิธีการคำนวณโดยนำผลรวมของข้อคำถามแต่ละข้อของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 439 คน รวมกัน และนำมาหารค่าเฉลี่ยเพื่อนำมาแปลผลในแต่ละข้อต่อไป

ตารางที่ 4.16 ความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความพึงพอใจในชีวิต	ค่าเฉลี่ย	S.D.	หมายถึง
โดยภาพรวมแล้ว ชีวิตของท่านใกล้เคียงกับอุดมคติที่ท่านวางไว้	4.58	1.43	ค่อนข้างเห็น ด้วย

ตารางที่ 4.16 ความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ความพึงพอใจในชีวิต	ค่าเฉลี่ย	S.D.	หมายถึง
สภาพชีวิตความเป็นอยู่ในปัจจุบันของท่านดีมาก	4.65	1.39	ค่อนข้างเห็นด้วย
ท่านมีความพึงพอใจในชีวิตที่เป็นอยู่	4.87	1.41	ค่อนข้างเห็นด้วย
ในปัจจุบันนี้ ท่านได้รับสิ่งสำคัญตามที่ท่านต้องการในชีวิตแล้ว	4.66	1.52	ค่อนข้างเห็นด้วย
ถ้าท่านสามารถย้อนกลับไปยังชีวิตในอดีตที่ผ่านมาได้ ท่านก็แทบไม่อยากจะทำอะไรเลย	4.37	1.66	เฉย ๆ
งานบริการภาคพื้นดิน คือ อาชีพในฝันของท่าน	4.73	1.54	ค่อนข้างเห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม	4.64	1.49	ค่อนข้างเห็นด้วย
การแปลผล	27.80		ค่อนข้างพึงพอใจในชีวิต

จากตารางที่ 4.16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในชีวิต เท่ากับ 4.64 คือค่อนข้างเห็นด้วย โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.49 ซึ่งการแปลความหมายของมาตรวัดความพึงพอใจในชีวิตนี้ คำนวณโดยการนำผลรวมของข้อคำถามทั้ง 7 ข้อ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้ง 439 คน เมื่อทำการคำนวณแล้วผลรวมเฉลี่ยด้านความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานบริการภาคพื้นดินเท่ากับ 27.88 คะแนน ซึ่งแปลว่า ค่อนข้างพึงพอใจในชีวิต

4.5 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานและสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตแตกต่างกัน

ด้านเพศ ทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (t-test)

ตารางที่ 4.17 ตารางแสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานบริการภาคพื้นดินด้านเพศ สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานบริการภาคพื้นดินที่มีเพศที่ต่างกันมีการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตแตกต่างกัน

เพศ	จำนวน (N)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	T	P
ชาย	138	29.55	7.32	3.12	0.02
หญิง	301	27.11	8.1		

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ค่า P น้อยกว่า .05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ความแตกต่างระหว่างเพศของเพศชาย และเพศหญิงมีการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศชายมีการรับรู้ความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง

ด้านอายุ ลักษณะงาน ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้ ทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) กรณีพบความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม จะทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มเป็นรายคู่อีกครั้งโดยใช้ Post Hoc : Scheffe

ตารางที่ 4.18 ตารางแสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานบริการภาคพื้นดินด้านอายุ สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานบริการภาคพื้นดินที่มีช่วงอายุที่ต่างกันมีการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตแตกต่างกัน

อายุ	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	3	246.31	82.10	1.30	0.27

ตารางที่ 4.18 ตารางแสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานบริการภาคพื้นดินด้านอายุ (ต่อ) สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานบริการภาคพื้นดินที่มีช่วงอายุที่แตกต่างกันมีการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตแตกต่างกัน

อายุ	df	SS	MS	F	P
ภายในกลุ่ม	435	27499.52	63.10		
รวม	438	27695.84			

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ค่า P มีค่ามากกว่า .05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐาน หมายความว่า ความแตกต่างระหว่างอายุของพนักงานบริการภาคพื้นดินมีการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.19 ตารางแสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานบริการภาคพื้นดินด้านลักษณะงาน สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานบริการภาคพื้นดินที่มีลักษณะงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตแตกต่างกัน

ลักษณะงาน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	5	2558.42	511.68	8.81	0.00
ภายในกลุ่ม	433	25137.41	58.05		
รวม	438	27695.84			

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ค่า P มีค่าน้อยกว่า .05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ความแตกต่างของลักษณะงานของพนักงานบริการภาคพื้นดินมีการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe ปรากฏ ดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 ตารางแสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานบริการภาคพื้นดิน จำแนกตามลักษณะงานเป็นรายคู่

- โดยกำหนดให้
- 1 หมายถึง พนักงานบริการภาคพื้นดินที่ปฏิบัติงานบริการ Check-in
 - 2 หมายถึง พนักงานบริการภาคพื้นดินที่ปฏิบัติงานบริการช่างน้ำหนักระเป่าพร้อมติดหางบัตร
 - 3 หมายถึง พนักงานบริการภาคพื้นดินที่ปฏิบัติงานบริการผู้โดยสารในห้องผู้โดยสารขาเข้า-ขาออก และ Transit
 - 4 หมายถึง พนักงานบริการภาคพื้นดินที่ปฏิบัติงานบริการรับแจ้งกระเป่าและสัมภาระสูญหายหรือชำรุด
 - 5 หมายถึง พนักงานบริการภาคพื้นดินที่ปฏิบัติงานบริการห้องรับรองผู้โดยสารชั้นหนึ่ง และชั้นธุรกิจ
 - 6 หมายถึง พนักงานบริการภาคพื้นดินที่ปฏิบัติอื่น ๆ (ฝ่ายรักษาความปลอดภัย พนักงานบริการบริเวณหลุมจอด พนักงานต้อนรับเที่ยวบินส่วนตัว)

ลักษณะงาน		1	2	3	4	5	6
	ค่าเฉลี่ย	26.58	30.04	28.16	33.59	33.92	26.16
1	26.58	-	3.46	1.58	7.01*	7.34*	0.42
2	30.04		-	1.88	3.55	3.88	3.88
3	28.16			-	5.43*	5.76	2.00
4	33.59				-	0.33	7.43*
5	33.92					-	7.76*
6	26.16						-

* ที่ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 4.20 เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานบริการภาคพื้นดิน จำแนกตามลักษณะงานเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มที่มีลักษณะงานที่แตกต่างกัน

มีการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 5 คู่ ได้แก่ คู่ที่หนึ่ง พนักงานบริการภาคพื้นดินที่ปฏิบัติงานบริการรับแจ้งกระเป๋า และสัมภาระสูญหาย หรือชำรุดมีระดับการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตมากกว่าพนักงานบริการภาคพื้นดินที่ปฏิบัติงานบริการ Check-in คู่ที่สอง พนักงานบริการภาคพื้นดินที่ปฏิบัติงานบริการห้องรับรองผู้โดยสาร ชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจมีระดับการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตมากกว่าพนักงานบริการภาคพื้นดินที่ปฏิบัติงานบริการ Check-in คู่ที่สาม พนักงานบริการภาคพื้นดินที่ปฏิบัติงานบริการรับแจ้งกระเป๋า และสัมภาระสูญหายหรือชำรุดมีระดับการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตมากกว่าพนักงานบริการภาคพื้นดินที่ปฏิบัติงานบริการผู้โดยสารในห้องผู้โดยสารขาเข้า-ขาออก และ Transit คู่ที่สี่ พนักงานบริการภาคพื้นดินที่ปฏิบัติงานบริการรับแจ้งกระเป๋า และสัมภาระสูญหาย หรือชำรุดมีระดับการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตมากกว่า พนักงานบริการภาคพื้นดินที่ปฏิบัติอื่น ๆ (ฝ่ายรักษาความปลอดภัย พนักงานบริการบริเวณหลุมจอด พนักงานต้อนรับเที่ยวบินส่วนตัว) และคู่สุดท้าย พนักงานบริการภาคพื้นดินที่ปฏิบัติงานบริการห้องรับรองผู้โดยสาร ชั้นหนึ่ง และชั้นธุรกิจมีระดับการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตมากกว่า พนักงานบริการภาคพื้นดินที่ปฏิบัติอื่น ๆ (ฝ่ายรักษาความปลอดภัย พนักงานบริการบริเวณหลุมจอด พนักงานต้อนรับเที่ยวบินส่วนตัว)

ตารางที่ 4.21 ตารางแสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานบริการภาคพื้นดินด้านระดับการศึกษา สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานบริการภาคพื้นดินที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	3	427.36	142.45	2.27	0.80
ภายในกลุ่ม	435	27268.47	62.68		
รวม	438	27695.84			

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ค่า P มีค่ามากกว่า .05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐาน หมายความว่า ความแตกต่างของระดับการศึกษาของพนักงานบริการภาคพื้นดินมีการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.22 ตารางแสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานบริการภาคพื้นดินด้านอายุงาน สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานบริการภาคพื้นดินที่มีอายุงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตแตกต่างกัน

อายุงาน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	4	447.50	111.87	1.780	0.13
ภายในกลุ่ม	434	27,248.33	62.78		
รวม	438	27,695.84			

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ค่า P มีค่ามากกว่า .05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐาน หมายความว่า ความแตกต่างระหว่างอายุงานของพนักงานบริการภาคพื้นดินมีการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.23 ตารางแสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานบริการภาคพื้นดินด้านรายได้ สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานบริการภาคพื้นดินที่มีรายได้ที่แตกต่างกันมีการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตแตกต่างกัน

รายได้	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	3	491.96	163.98	2.62	0.05
ภายในกลุ่ม	435	27,203.89	62.53		
รวม	438	27,695.84			

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ค่า P มีค่ามากกว่า หรือเท่ากับ .05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐาน หมายความว่า ความแตกต่างระหว่างรายได้ของพนักงานบริการภาคพื้นดินมีการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการทดสอบตัวแปร 3 ตัวผ่านการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่ได้มาจากการพัฒนาแบบวัดตามที่ได้กล่าวไปในบทที่ 3 หลังจากนั้นเมื่อนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมผ่านการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation) ด้วยโปรแกรมคำนวณสำเร็จรูปทางคณิตศาสตร์ผ่านระบบคอมพิวเตอร์จึงสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้

การแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดย วสันต์ กานต์วรัตน์ (2559 อ้างถึงใน Hinkle D. E., 1998) ให้เกณฑ์การแปลความหมายไว้ 5 ระดับ ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า .90-1.00 หมายถึง มีระดับความสัมพันธ์สูงมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า .70-.90 หมายถึง มีระดับความสัมพันธ์สูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า .50-.70 หมายถึง มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า .30-.50 หมายถึง มีระดับความสัมพันธ์ต่ำ

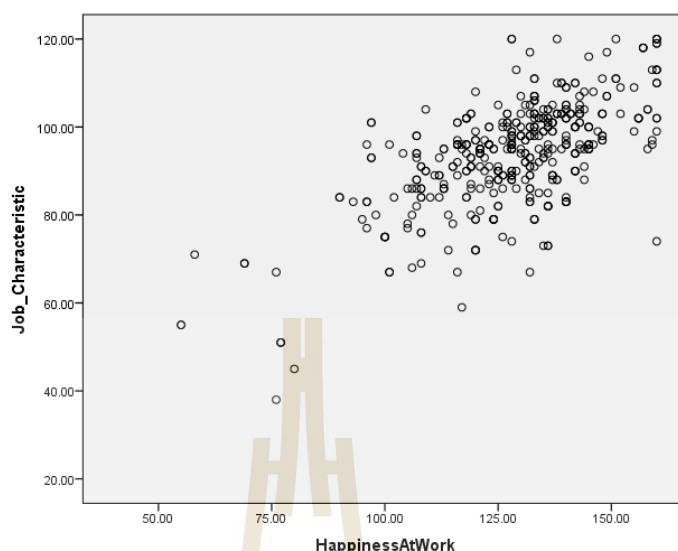
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า .00-.30 หมายถึง มีระดับความสัมพันธ์ต่ำมาก

สมมติฐานที่ 2 คุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน

ตารางที่ 4.24 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานมีความกับความสุขในการทำงาน

คุณลักษณะของงาน	ความสุขในการทำงาน			
	การติดต่อสัมพันธ์	ความรักในงาน	ความสำเร็จในงาน	การเป็นที่ยอมรับ
ความหลากหลายทางทักษะ	0.480**	0.396**	0.434**	0.452**
ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน	0.463**	0.495**	0.542**	0.534**
ความสำคัญของงาน	0.489**	0.518**	0.573**	0.545**
ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน	0.229**	0.442**	0.494**	0.475**
ผลป้อนกลับจากงาน	0.445**	0.505**	0.612**	0.527**
	.655**			

**ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01



ภาพที่ 4.1 แผนภูมิแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างคุณลักษณะของงาน และความสุขในการทำงาน

สมมติฐานที่ 2 คุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ($r = 0.655^{**}$) หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

2.1 ความหลากหลายทางทักษะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการติดต่อสัมพันธ์ ($r = 0.480^{**}$) หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

2.2 ความหลากหลายทางทักษะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรักในงาน ($r = 0.396^{**}$) หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

2.3 ความหลากหลายทางทักษะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในงาน ($r = 0.434^{**}$) หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

2.4 ความหลากหลายทางทักษะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเป็นที่ยอมรับ ($r = 0.425^{**}$) หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

2.5 ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการติดต่อสัมพันธ์ ($r = 0.463^{**}$) หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

2.6 ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรักในงาน ($r = 0.495^{**}$) หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

2.7 ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในงาน ($r = 0.542^{**}$) หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

2.8 ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเป็นที่ยอมรับ ($r=0.534^{**}$) หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

2.9 ความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการติดต่อสัมพันธ์ ($r=0.489^{**}$) หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

2.10 ความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรักในงาน ($r=0.518^{**}$) หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

2.11 ความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในงาน ($r=0.573^{**}$) หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

2.12 ความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเป็นที่ยอมรับ ($r=0.545^{**}$) หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

2.13 ความมีอิสระในการตัดสินใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการติดต่อสัมพันธ์ ($r=0.229^{**}$) หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก

2.14 ความมีอิสระในการตัดสินใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรักในงาน ($r=0.442^{**}$) หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

2.15 ความมีอิสระในการตัดสินใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในงาน ($r=0.494^{**}$) หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

2.16 ความมีอิสระในการตัดสินใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเป็นที่ยอมรับ ($r=0.475^{**}$) หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

2.17 ผลป้อนกลับจากงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการติดต่อสัมพันธ์ ($r=0.445^{**}$) หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

2.18 ผลป้อนกลับจากงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรักในงาน ($r=0.505^{**}$) หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

2.19 ผลป้อนกลับจากงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในงาน ($r=0.612^{**}$) หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

2.20 ผลป้อนกลับจากงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเป็นที่ยอมรับ ($r=0.527^{**}$) หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

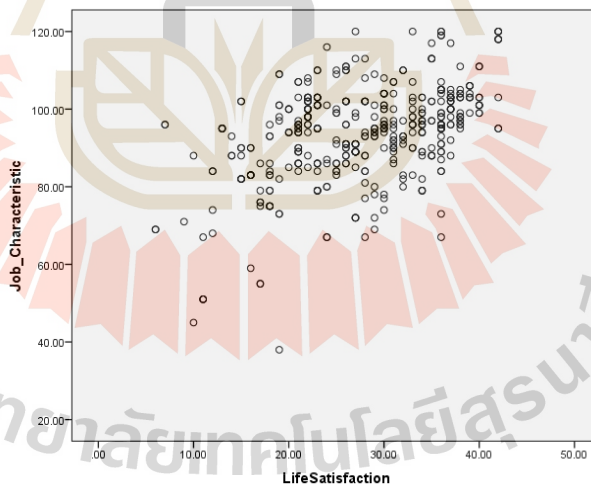
จากตารางที่ 4.24 แสดงให้เห็นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คุณลักษณะของงานกับความสุขในการทำงาน สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมีค่าเท่ากับ $.655^{**}$ โดยแยกเป็นด้าน ๆ ตามที่ได้กล่าวมาในข้างต้น ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 และ 2.1-2.20

สมมติฐานที่ 3 คุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิต

ตารางที่ 4.25 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานมีความกับ
ความพึงพอใจในชีวิต

คุณลักษณะของงาน	ความพึงพอใจในชีวิต
ความหลากหลายทางทักษะ	.150**
ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน	.265**
ความสำคัญของงาน	.277**
ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน	.565**
ผลป้อนกลับจากงาน	.286**
	.461**

**ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01



ภาพที่ 4.2 แผนภูมิแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างคุณลักษณะของงาน
และความพึงพอใจในชีวิต

สมมติฐานที่ 3 คุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิต ($r = 0.461^{**}$)
หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

3.1 ความหลากหลายทางทักษะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในชีวิต ($r = 0.150^{**}$) หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก

3.2 ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในชีวิต ($r = 0.265^{**}$) หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก

3.3 ความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในชีวิต ($r = 0.277^{**}$) หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก

3.4 ความมีอิสระในการตัดสินใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในชีวิต ($r = 0.565^{**}$) หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

3.5 ผลป้อนกลับจากงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในชีวิต ($r = 0.286^{**}$) หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก

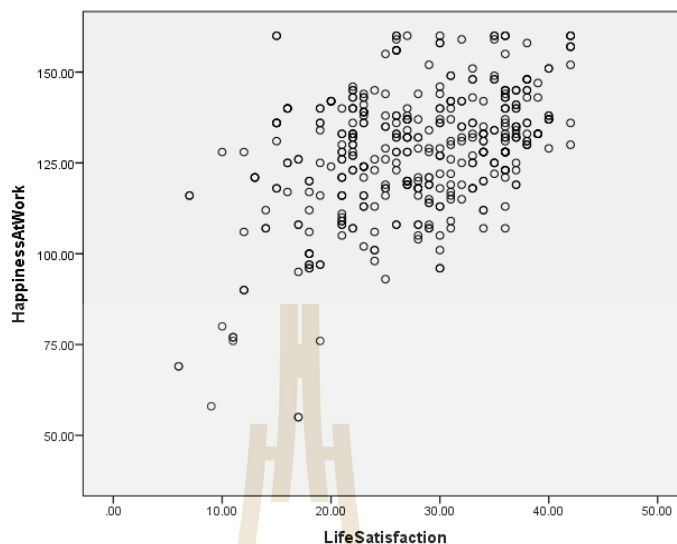
จากตารางที่ 4.25 แสดงให้เห็นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คุณลักษณะของงานกับความพึงพอใจในชีวิต สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมีค่าเท่ากับ $.461^{**}$ โดยแยกเป็นด้าน ๆ ตามที่ได้กล่าวมาในข้างต้น ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 และ 3.1-3.5

สมมติฐานที่ 4 ความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิต

ตารางที่ 4.26 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับความพึงพอใจในชีวิต

ความสุขในการทำงาน	ความพึงพอใจในชีวิต
กาดติดต่อสัมพันธ์	.217**
ความรักในงาน	.490**
ความสำเร็จในงาน	.454**
การเป็นที่ยอมรับ	.487**
	.458**

**ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01



ภาพที่ 4.3 แผนภูมิแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างความสุขในการทำงาน และความพึงพอใจในชีวิต

สมมติฐานที่ 4 ความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิต ($r = 0.458^{**}$) หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

4.1 การติดต่อสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในชีวิต ($r = 0.217^{**}$) หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก

4.2 ความรักในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในชีวิต ($r = 0.490^{**}$) หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

4.3 ความสำเร็จในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในชีวิต ($r = 0.454^{**}$) หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

4.4 การเป็นที่ยอมรับมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในชีวิต ($r = 0.487^{**}$) หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

จากตารางที่ 4.26 แสดงให้เห็นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ความสุขในการทำงานกับความพึงพอใจในชีวิต สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมีค่าเท่ากับ $.458^{**}$ โดยแยกเป็นด้าน ๆ ตามที่ได้กล่าวมาในข้างต้น ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4 และ 4.1-4.4

4.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามในครั้งนี้นี้ ผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถามโดยมีการสร้างคำถามปลายเปิดเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริการภาคพื้นดิน สามารถเขียนอธิบายความรู้สึก หรือสิ่งที่ตนเองรับรู้จากงาน ที่นอกเหนือจากคำถามรายชื่อในแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้สรุป ความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ดังนี้

“ในงานของข้าพเจ้าส่วนใหญ่ผู้ปฏิบัติงานจะไม่ค่อยมีเวลาพัก เกิดจากการที่มีเที่ยวบินที่เพิ่มมากขึ้น และเกิดความล่าช้าในบางเที่ยวบิน รวมถึงเหตุสุดวิสัย อาทิ อากาศขุ่นจัดช่อง”

“ข้าพเจ้าอยากให้องค์กรดูแลเข้าถึง และเข้าใจพนักงานให้มากขึ้น เปิดรับฟังข้อบกพร่อง และความคิดเห็นของพนักงานเพื่อนำมาปรับปรุงองค์กรให้ดีขึ้น”

“ข้าพเจ้าอยากให้องค์กรรับระบบสากลในการทำงานที่เปิดกว้างมากขึ้น ให้พนักงานทำงานตามหน้าที่ของตน โดยไม่อยู่แต่ในกรอบเดิม ๆ มองเห็นปัญหาที่กำลังจะเกิดขึ้นและแก้ปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่ ลดความเสี่ยงในการเกิดปัญหาก่อนแล้วจึงมาแก้ไขภายหลัง”

“ตำราไม่ได้บ่งบอกลักษณะงานที่แท้จริง ชีวิตจริงและชีวิตการเรียนมีความต่างกันมาก จงตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมาย ออกตน และมีความเป็นมิตรต่อผู้ร่วมงานรวมถึงคนรอบข้าง”

“การทำงานด้านการให้บริการ สิ่งแรกที่ผู้ปฏิบัติงานควรมีคือใจที่รักในการบริการ รักที่จะช่วยเหลือบุคคลอื่น ไม่ละทิ้งงานและหน้าที่ของตน”

“การทำงานทุกอย่าง ถ้าอยู่ในขอบเขตของความพอดี จะส่งผลให้การทำงานมีความสุข”

“งานที่ข้าพเจ้าทำเป็นผลดีทั้งหมดเลย เป็นไปตามที่ข้าพเจ้าคาดหวังไว้ทุกอย่าง”

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยนี้เป็นการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อพนักงานบริการภาคพื้นดิน ท่าอากาศยานดอนเมือง ผู้วิจัยทำการเก็บแบบสอบถามจากบุคลากรระดับปฏิบัติการทั้งหมด จำนวน 439 คน มาวิเคราะห์ ข้อมูล และเสนอผลการวิเคราะห์ โดยมีวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ดังนี้

- 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานบริการภาคพื้นดิน
- 2) ศึกษาคุณลักษณะของงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในชีวิตพนักงานบริการภาคพื้นดิน
- 3) ศึกษาความสุขในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในชีวิตพนักงานบริการภาคพื้นดิน

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- 1) การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน หน้าที่ และตำแหน่งงานในปัจจุบัน โดยใช้ค่าสถิติ คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
- 2) การวิเคราะห์เพื่ออธิบายระดับคุณลักษณะของงาน ความพึงพอใจในการ ตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางจิตใจ และความผูกพันในงาน โดยใช้ค่าสถิติ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- 3) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ เพียร์สัน (Pearson's product moment correlation)

เพื่อศึกษาปัจจัยสาเหตุของงานผ่านตัวแปรคุณลักษณะของงาน (Job characteristic) หมายถึงคุณลักษณะของงาน 5 ประการที่มีส่วนให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ความหลากหลายทางทักษะ (Skill variety) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน (Task identity) ความสำคัญของงาน (Task significance) ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy) และผลป้อนกลับจากงาน (Feedback) ตัวแปรที่สองความสุขในการทำงาน (Happiness at work) หมายถึงสภาวะที่บุคคลรับรู้ว่าคุณลักษณะของงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเป็นพลังทางบวกที่จะส่งเสริม

ให้บุคคลเกิดความก้าวหน้าในอาชีพ และความพึงพอใจในชีวิต (Life satisfaction) หมายถึง กระบวนการตัดสินใจคุณค่าของแต่ละบุคคลด้วยกระบวนการคิดที่มีต่อชีวิต สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามสภาพแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลลักษณะของกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 เพศหญิง จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 68.6

กลุ่มตัวอย่างมีช่วงอายุ 20-25 ปี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 ช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 54.9 ซึ่งเป็นช่วงอายุที่มีจำนวนมากที่สุด ช่วงอายุ 31-35 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 และช่วงอายุ 36-40 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 โดยช่วงอายุที่พบมากที่สุด คือ อายุ 26-30 ปี

กลุ่มตัวอย่างแยกตามลักษณะงาน ได้ดังนี้ งานบริการ Check-in จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 งานบริการช่างนำหน้าหนักระเบ้าพร้อมติดหางบัตร จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 งานบริการผู้โดยสารในห้องผู้โดยสารขาเข้า-ขาออก และ Transit จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 งานบริการรับแจ้งกระเป๋า และสัมภาระสูญหาย หรือชำรุด จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 งานบริการห้องรับรองผู้โดยสารชั้นหนึ่ง และชั้นธุรกิจ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 และงานอื่น ๆ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 โดยลักษณะงานที่มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด คือ งานบริการ Check-in

กลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษา ระดับ ปวช./ปวส. จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ระดับอนุปริญญา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 ระดับปริญญาตรี จำนวน 421 คน คิดเป็นร้อยละ 95.9 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างมีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7 อายุงาน 1-3 ปี จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 58.6 อายุงาน 3 ปี 1 เดือน-6 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 อายุงาน 6 ปี 1 เดือน-9 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 และอายุงาน 9 ปี 1 เดือน-12 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 โดยกลุ่มตัวอย่างมีอายุงาน 1-3 ปี เป็นส่วนใหญ่

กลุ่มตัวอย่างมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับ 10,000 - 15,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 ระดับ 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9 ระดับ 20,001 - 25,000 บาท จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 และระดับมากกว่า 25,000 บาท จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 36.9 ซึ่งเป็นรายได้ที่พบมากที่สุดในกลุ่มตัวอย่าง

5.1.2 การศึกษาลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตแตกต่างกัน

จากการทดสอบ ด้านเพศ ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (t-test) พบว่า ความแตกต่างระหว่างเพศของเพศชาย และเพศหญิงมีการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านช่วงอายุ ลักษณะงาน ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้ ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) กรณีพบความแตกต่างเป็นรายกลุ่มจะทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มเป็นรายคู่อีกครั้ง โดยใช้ Post Hoc: Scheffe พบว่า ด้านช่วงอายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้ไม่มีความแตกต่างกันในการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิต แต่พบว่า ด้านลักษณะงานมีความแตกต่าง โดยมีค่า P เท่ากับ .00 เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานบริการภาคพื้นดิน จำแนกตามลักษณะงานเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มที่มีลักษณะงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 5 คู่ ได้แก่ คู่ที่หนึ่ง พนักงานบริการภาคพื้นดินที่ปฏิบัติงานบริการรับแจ้งกระเป๋า และสัมภาระสูญหาย หรือชำรุดมีระดับการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตมากกว่าพนักงานบริการภาคพื้นดินที่ปฏิบัติงานบริการ Check-in คู่ที่สอง พนักงานบริการภาคพื้นดินที่ปฏิบัติงานบริการห้องรับรองผู้โดยสารชั้นหนึ่ง และชั้นธุรกิจมีระดับการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตมากกว่าพนักงานบริการภาคพื้นดินที่ปฏิบัติงานบริการ Check-in คู่ที่สาม พนักงานบริการภาคพื้นดินที่ปฏิบัติงานบริการรับแจ้งกระเป๋า และสัมภาระสูญหาย หรือชำรุดมีระดับการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตมากกว่าพนักงานบริการภาคพื้นดินที่ปฏิบัติงานบริการผู้โดยสารในห้องผู้โดยสารขาเข้า-ขาออก และ Transit คู่ที่สี่ พนักงานบริการภาคพื้นดินที่ปฏิบัติงานบริการรับแจ้งกระเป๋า และสัมภาระสูญหาย หรือชำรุดมีระดับการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตมากกว่าพนักงานบริการภาคพื้นดินที่ปฏิบัติอื่น ๆ (ฝ่ายรักษาความปลอดภัย พนักงานบริการบริเวณหลุมจอด พนักงานต้อนรับเที่ยวบินส่วนตัว) และคู่สุดท้าย พนักงานบริการภาคพื้นดินที่ปฏิบัติงานบริการห้องรับรองผู้โดยสารชั้นหนึ่ง และชั้นธุรกิจมีระดับการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตมากกว่าพนักงานบริการภาคพื้นดินที่ปฏิบัติอื่น ๆ (ฝ่ายรักษาความปลอดภัย พนักงานบริการบริเวณหลุมจอด พนักงานต้อนรับเที่ยวบินส่วนตัว)

5.1.3 การศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างคุณลักษณะของงานกับความสุขในการทำงานในพนักงานบริการภาคพื้นดิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง

การศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างคุณลักษณะของงานกับความสุขในการทำงานในพนักงานบริการภาคพื้นดิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง พบว่า คุณลักษณะของงานทั้ง 5 ด้าน ที่ประกอบไปด้วย ด้านความหลากหลายทางทักษะที่เป็นตัวแสดงให้เห็นว่าพนักงานบริการภาคพื้นดินต้องอาศัยทักษะ และความรู้ในหลาย ๆ ด้านในการปฏิบัติงาน และบริการแก่ผู้โดยสาร ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงานที่ทำให้พนักงานบริการภาคพื้นดินรับรู้ถึงขั้นตอนที่ถูกต้องในการปฏิบัติงานตั้งแต่ขั้นแรกถึงขั้นสุดท้ายจนงานที่ตนเองรับผิดชอบนั้นประสบความสำเร็จ ด้านความสำคัญของงานซึ่งให้เห็นถึงการรับรู้ความสำคัญของงานที่ตนเองปฏิบัติว่าส่งผลต่องานอย่างไร ผู้โดยสารได้รับประโยชน์อย่างไร รวมทั้งงานที่รับผิดชอบส่งผลต่อตนเอง และองค์กรอย่างไร ด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงานที่ทำให้พนักงานบริการภาคพื้นดินมีโอกาสได้วางแผน และจัดการกับหน้าที่ของตนเองได้อย่างมีอิสระภายใต้กฎระเบียบที่องค์กรได้วางไว้ เพื่อให้งานออกมาได้อย่างสมบูรณ์ และด้านผลป้อนกลับจากงานที่จะให้เห็นว่างานที่ปฏิบัติ และรับผิดชอบผลลัพธ์ออกมาเป็นอย่างไร มีประสิทธิภาพหรือไม่ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ในคุณลักษณะของงานนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเรื่องของความสุขในการทำงานอย่างเห็นได้ชัด หมายถึง คุณลักษณะของงานทั้ง 5 ด้าน ส่งผลต่อการรับรู้ความสุขในการทำงานของพนักงานบริการภาคพื้นดิน ซึ่งความสุขในการทำงานเป็นการรับรู้ของแต่ละบุคคล ที่จะเกิดขึ้นผ่านการปฏิบัติงานต่าง ๆ โดยจะรับรู้มากขึ้นแตกต่างกันไป ตามงาน และสภาพแวดล้อมของงานที่ได้พบเจอ เพื่อแสดงให้เห็นที่คุณค่าที่ได้รับจากงานนั้น ๆ

5.1.4 การศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างคุณลักษณะของงานกับความพึงพอใจในชีวิตในพนักงานบริการภาคพื้นดิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง

การศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างคุณลักษณะของงานกับความพึงพอใจในชีวิตในพนักงานบริการภาคพื้นดิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง พบว่า การศึกษาคุณลักษณะของงานผ่านพนักงานบริการภาคพื้นดิน จำนวน 439 คน พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิต ซึ่งการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตเป็นกระบวนการที่บุคคลแต่ละบุคคลเกิดขึ้นภายในจิตใจของตนเองที่เกิดขึ้นได้ทั้งทางบวก และทางลบขึ้นกับปัจจัยที่แต่ละบุคคลพบเจอ ซึ่งองค์ประกอบของคุณลักษณะงานทั้ง 5 ด้านสามารถสะท้อนการรับรู้ด้านการทำงานของพนักงานบริการภาคพื้นดิน คุณลักษณะของงานในบางด้านจะส่งผลต่อการรับรู้ทางอารมณ์ได้อย่างชัดเจน เช่น ผลป้อนกลับจากงาน ที่เป็นต่อบ่งชี้ให้เห็นถึงผล และประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ถ้ามีผลในทางบวกจะส่งผลให้พนักงานภาคพื้นดินเกิด การรับรู้อารมณ์ทางบวกที่จะส่งให้เกิดการรับรู้

ความพึงพอใจในชีวิตของตนเองในทางบวกเช่นกัน แต่ในทางกลับกัน หากผลย้อนกลับจากงานนั้น เป็นผลในทางลบก็จะส่งผลให้เกิดอารมณ์ในทางลบเช่นกันจะเป็นผลไปยังความพึงพอใจในชีวิต ของตนเอง หรือในด้านความสำคัญของงานที่จะเป็นปัจจัยให้พนักงานบริการภาคพื้นดินได้เล็งเห็น ถึงความสำคัญของงาน ความสำคัญของตนเองต่องานที่ได้รับผิดชอบ สะท้อนให้เห็นให้ถึงการ ได้รับความไว้วางใจ จนนำไปสู่การรับรู้ว่าคุณค่า มีความสำคัญที่จะปฏิบัติงานนั้น ทำให้เกิดการรับรู้ถึงคุณค่าในตนเองที่นำไปสู่ความพึงพอใจในชีวิต

5.1.5 การศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างความสุขในการทำงานกับความพึงพอใจ ในชีวิตในพนักงานบริการภาคพื้นดิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง

การศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างความสุขในการทำงานกับความพึงพอใจ ในชีวิตในพนักงานบริการภาคพื้นดิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง พบว่า ปัจจัยด้านความสุขใน การทำงานส่งผลต่อการรับรู้ และมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจในชีวิตของพนักงาน บริการภาคพื้นดิน จากคำจำกัดความที่ผู้วิจัยที่ระบุว่า ความสุขในการทำงาน คือ สภาวะที่บุคคลรับรู้ ว่าตนเองมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเป็นพลังทางบวกที่จะส่งเสริมให้บุคคลเกิด ความก้าวหน้าในอาชีพ เมื่อเกิดพลังงานทางบวกจากการทำงานจะทำให้เกิดการรับรู้ถึงความพึงพอใจ ในชีวิตของพนักงานบริการภาคพื้นดิน ซึ่งการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตที่เป็นทางบวกนั้น เป็น ภาวะในขณะที่ทำผู้วิจัยที่การวิจัย แต่ในอนาคตก็อาจจะสามารถเปลี่ยนแปลงไปตามลักษณะงานที่ เปลี่ยนไป หรือสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนก็ได้เช่นกัน ความสุขในการทำงานจึงมีผลต่อการรับรู้ ความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานบริการภาคพื้นดินได้อย่างชัดเจน ไม่ว่าจะทางใดก็ตามหนึ่ง

5.2 การอภิปรายผล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณลักษณะของงาน ความสุขใน การทำงาน และความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานบริการภาคพื้นดิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศยอมรับ สมมติฐานที่วางไว้ว่า ความแตกต่างระหว่างเพศส่งผลต่อการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตที่แตกต่าง กัน ซึ่งสอดคล้องกับ Seval GÜVEN และ Arzu ŞENER (2553) ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผล ต่อการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตของผู้สูงอายุ ซึ่งพบว่า เพศที่ต่างกันมีผลต่อการรับรู้ ความพึงพอใจในชีวิตที่ระบุว่าในสถานการณ์ต่าง ๆ เพศหญิงจะมีการแสดงอารมณ์ทางลบมากกว่า เพศชายในแต่ในความเป็นจริง เพศหญิงก็มุ่งหวังที่จะพบกับความพึงพอใจในชีวิตเหมือนเพศชาย และยังกล่าวอีกว่า ความทุกข์ทางการเงิน และภาวะซึมเศร้าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของ ความพึงพอใจในชีวิตสำหรับ เพศหญิง ส่วนเพศชายจะรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตของตนเองผ่าน

การศึกษา และความทุกข์ทางการเงินว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดของความพึงพอใจในชีวิตจึงทำให้เห็นได้ว่าเพศที่มีความแตกต่างกันมีแนวคิด และแนวทางการใช้ชีวิตที่แตกต่างกันย่อมส่งผลต่อการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตที่แตกต่าง

นอกจากนี้ การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะของงานที่พนักงานบริการภาคพื้นดินปฏิบัติ หรือรับผิดชอบนั้นก็ส่งผลต่อการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Belgin Aydintan (2559) ที่ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความพึงพอใจในชีวิตในอาชีพครู โดยพบว่า ความแตกต่างของงานที่อาชีพครูต้องรับผิดชอบนั้นส่งผลต่อการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิต โดยพบว่า ครูที่มีหน้าที่ในสาขา Preschool หรือวัยเตรียมพร้อมก่อนเข้าโรงเรียนนั้นมีความพึงพอใจในชีวิตที่สูงกว่าครูที่ให้การดูแลในระดับอื่น และยังพบอีกว่า ครูที่อยู่ในโรงเรียนเอกชนมีการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตที่สูงกว่าครูที่อยู่ในโรงเรียนของรัฐ จึงแสดงให้เห็นว่า อาชีพเดียวกันแต่ลักษณะที่รับผิดชอบต่างกันย่อมส่งผลต่อการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตผ่านการทำงานนั้นต่างกันด้วย

สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อคุณลักษณะของงานกับความสุขในการทำงานพนักงานบริการภาคพื้นดิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมืองนั้น พบว่า มีหลายประเด็นที่นำมาพิจารณา ดังนี้

1) ด้านความหลากหลายทางทักษะที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ซึ่งผลการวิเคราะห์เรื่องคุณลักษณะงานของด้านความหลากหลายทางทักษะกับความสุขในการทำงานผ่านกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นพนักงานบริการภาคพื้นดินนั้น พบว่า งานที่ต้องใช้ทักษะที่ซับซ้อน ความชำนาญ และความสามารถในหลาย ๆ ด้านมาประกอบกันเพื่อที่จะปฏิบัติงานให้เป็นผลสำเร็จ จะส่งผลต่อการรับรู้ถึงความสุขในการทำงานด้านบริการภาคพื้นดิน

2) ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงานที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน พบว่า คุณลักษณะงานของด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน และความสุขในการทำงานผ่านกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นพนักงานบริการภาคพื้นดินนั้น คุณลักษณะของงาน ที่พนักงานบริการภาคพื้นดิน สามารถปฏิบัติงานต่าง ๆ นั้น ได้ตั้งแต่เริ่มตนจนเสร็จสิ้นกระบวนการทำงานโดยรับรู้ถึงกระบวนการทำงานต่าง ๆ ได้ตั้งแต่ต้นจบจนด้วยตนเอง ย่อมส่งผลให้พนักงานภาคพื้นดินเกิดการรับรู้ถึงความสุขในการทำงาน และส่งผลต่อความรู้สึกทางบวก และสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างผู้ร่วมงาน

3) ด้านความสำคัญของงานที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ผ่านกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริการภาคพื้นดินนั้น พบว่า คุณลักษณะของงาน ที่เป็นพนักงานบริการภาคพื้นดินปฏิบัติงาน โดยรู้ถึงคามสำคัญของงาน และหน้าที่ของตนเอง ผ่านการรับรู้ผลของการปฏิบัติงานว่าส่งผลต่อบุคคลภายนอก หรือผู้โดยสาร และองค์กรอย่างไร เมื่อผลงานที่ปฏิบัติได้สำเร็จย่อมจะเกิด

ประโยชน์ต่อทั้งตัวพนักงานเอง และผู้โดยสาร ทำให้เกิดการรับรู้สึกทางบวกผ่านงานที่ตนเองปฏิบัติ เกิดความผูกพันในการทำงาน ทำงานโดยมีความสุข และยังพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของตนเองด้วย

4) ด้านความมีอิสระในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ผ่านกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นพนักงานบริการภาคพื้นดินนั้น คุณลักษณะของงาน ที่พนักงานบริการภาคพื้นดิน ได้มีโอกาสที่จะใช้ประสบการณ์ของตนเอง และความรู้ความสามารถต่าง ๆ มาตัดสินใจในการปฏิบัติงาน รวมถึงวางแผน และกำหนดขั้นตอนในการทำงานได้ด้วยตนเอง มีอิสระ และเสรีภาพในการทำงานภายใต้ขอบเขตที่องค์กรกำหนดไว้ ย่อมทำให้เกิดการรับรู้ถึงคุณค่าของงานที่ตนเองทำอยู่ เกิดความพึงพอใจในงานที่ตนเองกำลังปฏิบัติ ระบุว่าตนเอง คือ ส่วนหนึ่งที่จะขับเคลื่อนงานให้เกิดผลสำเร็จได้ ก็ย่อมทำให้พนักงานบริการภาคพื้นดินนั้นเกิดความสุข และความพึงพอใจในการทำงานเป็นการสร้างพลังงานทางบวกผ่านการวางแผน และการตัดสินใจในงานเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุดในการปฏิบัติงาน

5) ด้านผลป้อนกลับจากงานที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานผ่านกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริการภาคพื้นดินนั้น คุณลักษณะของงานที่พนักงานบริการภาคพื้นดิน ได้รับรู้ถึงผลของการปฏิบัติงานของตนเองว่ามีประสิทธิผลหรือไม่ โดยรับรู้ได้ด้วยตนเอง หรือจากเพื่อนร่วมงาน รวมไปถึงผู้บังคับบัญชาด้วย เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ในงาน และนำมาพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ประสบผลสำเร็จ จนนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และการบริการที่ดีแก่ผู้โดยสารที่มาใช้บริการ

โดยความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานกับความสุขในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ทางบวก สอดคล้องกับแนวคิดของ ศิรินทิพย์ ผอมน้อย (2551) ที่กล่าวถึงความสุขในงานว่า ความสุขในการทำงานเกิดจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดได้จากปัจจัย 2 ประการ ดังนี้

ประการแรกลักษณะงานที่ทำ คือ ลักษณะเฉพาะของงานแต่ละประเภทซึ่งมีลักษณะเฉพาะแตกต่างกันออกไป เช่น งานสอน งานบริหาร งานบริการ เป็นต้น ลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานมาก หากบุคคลได้ทำงานตรงตามความต้องการ และความถนัดของตนเองก็จะเกิดความพึงพอใจ การนิเทศงาน หมายถึง การติดตามดูแลให้การปรึกษา และข้อเสนอแนะแก่ผู้ปฏิบัติงาน คือ คล้องกับด้านความหลากหลายทางทักษะของงานที่จะทำให้เกิดการนำความรู้ความสามารถ และทักษะต่าง ๆ ของตนเองมาใช้ในการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบที่ได้รับจนงานนั้นสำเร็จลุล่วง และเกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน

ประการสองการนิเทศงาน หมายถึง การติดตามดูแลให้การปรึกษา และข้อเสนอแนะแก่ผู้ปฏิบัติงาน การนิเทศงานมีความสำคัญ และสามารถทำให้ผู้ปฏิบัติงาน เกิดความรู้สึกรู้สึกพอใจต่องานได้ การนิเทศงานภายในหน่วยงานที่ไม่อาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดการย้ายงาน และลาออกจากงาน เปรียบเสมือนการ ได้รับผลป้อนกลับจากงาน เพื่อให้เกิดการรับรู้ผลของการทำงานเพื่อนำมาศึกษาพิจารณาปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ซึ่งสอดคล้องกับ Madhuleena Roy (2562) ได้ทำการศึกษา รูปแบบของงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ที่ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ประกอบด้วย อิสระในการทำงาน และอิสระในการตัดสินใจ รูปแบบ และขอบเขตของงานที่เปิดโอกาสให้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ ความสำคัญของงาน การได้รับการยอมรับในการทำงาน ความยากของงาน ทักษะวิชาชีพ และความเชี่ยวชาญ การสนับสนุนทางสังคมภายในที่ทำงานข้อเสนอแนะจากผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการจัดการธุรกิจ และช่องทางเครือข่ายในการทำงาน แสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบทั้ง 5 ด้านของคุณลักษณะของงานส่งผลโดยตรงต่อการรับรู้ความสุขในการทำงานในพนักงาน

สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณลักษณะของงานกับความพึงพอใจในชีวิตในพนักงานบริการภาคพื้นดิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง พบว่า มีประเด็นควรนำมาพิจารณา ดังนี้

1) ด้านความหลากหลายทางทักษะที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตผ่านกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นพนักงานบริการภาคพื้นดินนั้น โดยคุณลักษณะของงานที่ต้องใช้ทักษะความสามารถอันหลากหลายนั้น จะส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าของงานที่เป็นตัวบ่งบอกถึง คุณภาพชีวิตในการทำงาน ณ ขณะนั้น ซึ่งสามารถชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานบริการภาคพื้นดินว่า สามารถรับรู้ถึง คุณค่าในชีวิตของตนเองผ่านการทำงานของตน ทราบถึงความต้องการต่าง ๆ ในชีวิตของตนเองเป้าหมายทำงาน ไปจนถึงคุณภาพชีวิตโดยรวม

2) ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตผ่านกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นพนักงานบริการภาคพื้นดินนั้น การรับรู้ถึงกระบวนการทำงาน ขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ ตั้งแต่ต้นจนเสร็จสมบูรณ์ในงาน ของพนักงานบริการภาคพื้นดิน ก่อให้เกิดการรับรู้ถึงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงานกับตนเอง เพื่อทำให้งานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่นั้น ประสบผลสำเร็จ เมื่อพนักงานบริการภาคพื้นดินรับรู้ถึงความความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงานของตน จะสะท้อนไปยังคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในลักษณะที่ว่า งานที่ทำนั้น ได้รับรู้ถึงคุณค่าของงาน และของตนเองอย่างไร เพื่อตอบสนองการรับรู้ความต้องการในชีวิตจนนำไปสู่ความพึงพอใจในชีวิตที่ดีได้

3) ด้านความสำคัญของงานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิต ผ่านกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริการภาคพื้นดินนั้น ความสำคัญของงานเป็นปัจจัยหลักที่จะทำให้พนักงานบริการภาคพื้นดินนั้นรับรู้ถึงความพึงพอใจในชีวิตของตนเองผ่านการทำงาน เมื่อการทำงานนั้นรับรู้ได้ว่ามีความสำคัญ และงานที่ตนเองทำนั้นมีผลกระทบต่อบุคคลรอบข้าง และผู้โดยสารได้ทั้งในทางบวกหากปฏิบัติงานได้ดี และในทางลบหากไม่สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ เมื่อพนักงานบริการภาคพื้นดินรับรู้ถึงความสำคัญของงาน ว่างานที่ตนเองต้องรับผิดชอบมีความสำคัญ และมีความหมาย ผลที่เกิดขึ้นตามมา คือ การตอบสนองการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นผลสำเร็จก่อให้เกิดความรู้สึก และพลังทางบวกจากการทำงาน เพื่อเป็นแรงขับเคลื่อนการดำเนินชีวิตในแต่ละวันได้

4) ด้านความมีอิสระในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตผ่านกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริการภาคพื้นดินนั้น พบว่า การที่พนักงานบริการภาคพื้นดินนั้น สามารถรับรู้ถึงกระบวนการทำงาน และสามารถกำหนด รวมถึงออกแบบขั้นตอนในการทำงานของตนเองผ่านความรู้ความสามารถ เพื่อกำหนดตารางการทำงาน วิธีการทำงาน และการตัดสินใจต่าง ๆ ในการทำงาน เป็นเสมือนความรู้สึกที่ได้รับการไว้วางใจ สามารถทำงานได้อย่างมีอิสระภายใต้กฎขององค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารนั้น จะก่อให้เกิดการรับรู้ถึงคุณค่าในตนเองว่าตนเองนั้นสามารถวางแผนงาน ตัดสินใจในงาน และปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้ได้อย่างสำเร็จ และเป็นผลดี เป็นการสะท้อนชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตด้วยเช่นกัน หากพนักงานบริการภาคพื้นดิน ไม่มีอิสระในการทำงาน ไม่สามารถตัดสินใจ หรือวางแผนการทำงานของตนเองได้ จะส่งผลให้เกิดอารมณ์ และความรู้สึกทางลบต่องานที่ตนเองทำจะกระทบต่อความพึงพอใจในชีวิต ของพนักงานบริการภาคพื้นดินได้

5) ด้านผลป้อนกลับจากงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตผ่านกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริการภาคพื้นดินนั้น การให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงผลสะท้อน หรือผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานเพื่อให้รู้งานนั้นมีประสิทธิภาพหรือไม่ จะก่อให้เกิดการพัฒนา และการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้โดยสาร และการพัฒนาให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น เมื่อพนักงานบริการภาคพื้นดินเกิดการเรียนรู้ และพัฒนาการทำงานของตนเอง จะเกิดผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้รับรู้ถึงแรงกระตุ้น และการตื่นตัวในการทำงาน ให้รู้งานที่ตนเองปฏิบัตินั้นมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อผู้โดยสาร และองค์กรผ่านการสะท้อนผลการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในชีวิตไปพร้อมกัน เป็นความรู้สึก และเป็นพลังทางบวกที่เกิดขึ้นเมื่องานที่ตนเองทำนั้นมีผลลัพธ์ที่ดี

ทั้งนี้ การศึกษาคุณลักษณะของงานกับความพึงพอใจในชีวิต พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกัน หมายถึง คุณลักษณะของงานส่งผลต่อการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ทวีศักดิ์ รองแขวง (2555) ได้กล่าวว่า คุณลักษณะงาน คือ การสร้างความรับรู้ การระบุดูคุณค่าในงานที่ทำให้สามารถสนองความต้องการบรรลุผลการปฏิบัติงานเป็นการตอบสนองความต้องการระดับหนึ่งของบุคคลอันจะก่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงาน และคุณประโยชน์ต่อองค์กร เมื่อพนักงานเกิดแรงจูงใจทางบวกในการทำงาน จะส่งผลต่อการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานบริการภาคพื้น โดยความพึงพอใจในชีวิตเกิดจากแรงจูงใจทางบวกที่เกิดขึ้นในชีวิต ซึ่งแรงจูงใจที่เกิดขึ้นนั้น ส่วนหนึ่งนั้นมาจากงานที่พนักงานบริการภาคพื้นดินต้องรับผิดชอบ ซึ่งมีทักษะของงาน และความสำคัญของงานเป็นแรงขับเคลื่อน เมื่อพนักงานได้รับรู้ถึงคุณลักษณะงานที่ดีแล้ว จะให้เกิดผลต่อการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตว่า งานที่ตนเองทำนั้นมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อตนเอง และบุคคลอื่น จากการรับรู้ความพึงพอใจนั้นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในกระบวนการของจิตใจ ดังนั้น ภาวะอารมณ์ทางบวก แรงจูงใจทางบวก หรือการรับรู้ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของพนักงานบริการภาคพื้นดิน จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในชีวิตได้ และสอดคล้องกับ บุญมี เวียงนนท์ (2556) ระบุดูความพึงพอใจ คือ ความรู้สึก หรือเจตคติที่ดี เกิดจากการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ที่เป็นความรู้สึก หรือทัศนคติที่เป็นไปในทางบวกของบุคคลที่ชื่นชอบต่อการทำงานที่เห็นว่างานได้ตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจของผู้ปฏิบัติงานทำให้เกิดทัศนคติที่ดีในการทำงาน

ในด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานกับความพึงพอใจในชีวิตในพนักงานบริการภาคพื้นดิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมืองนั้น พบว่า มีหลายประเด็นที่นำมาพิจารณา ได้แก่

1) ด้านการติดต่อสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตผ่านกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริการภาคพื้นดินนั้น การติดต่อสัมพันธ์เกิดขึ้นในทุกการทำงาน มักมาพร้อมความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดมิตรภาพที่ดีระหว่างกัน เพื่อตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานในชีวิตของพนักงานบริการภาคพื้นดินด้วย

2) ด้านความรักในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตผ่านกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริการภาคพื้นดินนั้น พบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ การรับรู้ถึงความรู้สึกรักผูกพันกับงานที่ตนเองทำอยู่ ด้วยความเต็มใจ และความยินดีที่จะทำงานชิ้นนั้นให้ออกมาอย่างสมบูรณ์แบบ ส่งผลให้เกิดความเพลิดเพลินในการทำงาน และมีความภาคภูมิใจในตนเองที่สามารถทำงานนั้นได้ประสบผลสำเร็จ

3) ด้านความสำเร็จในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตผ่านกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริการภาคพื้นดินนั้น พบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ความสำเร็จในงานจะ

สอดคล้องกับด้านความรักในงาน เมื่อพนักงานบริการภาคพื้นดินรับรู้ถึงหน้าที่ที่ตนเองต้องปฏิบัติ และรับผิดชอบอยู่ จะก่อให้เกิดความสำเร็จในการทำงาน สามารถทำงานที่ท้าทายได้ เกิดผลทางบวกต่อการทำงาน ทำให้รู้สึกมีคุณค่าในชีวิต ว่าตนเองประสบความสำเร็จในการทำงานหรือไม่ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

4) ด้านการเป็นที่ยอมรับมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตผ่านกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นพนักงานบริการภาคพื้นดินนั้น พบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ด้านการเป็นที่ยอมรับ คือ การได้รับความไว้วางใจ ได้รับความน่าเชื่อถือจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และผู้โดยสารที่มาใช้บริการ การได้รับการยอมรับในสังคมทั่วไป และสังคมการทำงานเป็นการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของความเป็นมนุษย์ที่สะท้อนถึงคุณค่า และความพึงพอใจในชีวิตของบุคคลนั้น ดังนั้น การได้รับการยอมรับในการทำงาน จะส่งผลถึงการรับความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานบริการภาคพื้นดินด้วยเช่นกัน

ทั้งนี้ ในประเด็นการนำมาพิจารณาทั้ง 4 ข้อ สอดคล้องกับ พนิดา แก่นสำโรง (2558) กล่าวว่า ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน หมายถึง การได้รับการตอบสนองความมั่นคงในปัจจัยต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจ หรือกระตุ้นในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดกำลังใจ เต็มใจที่จะปฏิบัติงาน มีความสุขในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้ผลงานมีประสิทธิภาพ

Madhuleena Roy (2562) ที่ระบุว่า ความสุขในการทำงานเพิ่มความน่าพึงพอใจ เราทุกคนชอบอยู่กับคนที่มีความคิดในแง่บวก ในสภาวะจิตใจที่มีความสุข ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ และแรงบันดาลใจ ทำให้เกิดการพัฒนาทักษะที่มีอยู่ และสนับสนุนสิ่งที่ดีต่อการทำงาน การค้นหาความสุขในการทำงาน จนก่อให้เกิดความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานบริการภาคพื้นดิน รวมทั้งมีช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน และสนับสนุนให้ผู้คนทำงานร่วมกันเพื่อประโยชน์ขององค์กรด้วยเช่นกัน ความสุขในการทำงานที่ได้กล่าวมาส่งผลต่อการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตของพนักงาน และอีกปัจจัยหนึ่งที่จะเกิดขึ้นตามมา คือ การมีคุณภาพชีวิตที่ดี หากเราปล่อยให้เกิดความเครียดที่มาจากการทำงาน และความผิดหวังต่าง ๆ เข้ามาในพื้นที่ส่วนตัวของเรา เราจะไม่มีทางกำจัดออกไปได้ คนที่ประสบความสำเร็จสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพวกเขาอยู่ตลอดเวลา และยังคงผลต่อโรคร้ายไข้เจ็บต่าง ๆ คนเหล่านี้มีโอกาสน้อยที่จะเป็นโรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ ดิซาสเซพติด และความเครียด เมื่อเรามีความสุขจากภายใน เราจะได้รับพลัง ในการต่อสู้กับโรคร้ายไข้เจ็บ และความมุ่งมั่นในการฟื้นฟู และกลับมาสู่ความสำเร็จได้อีกครั้งการที่ร่างกาย หรือจิตใจป่วยอยู่สามารถทำให้เกิดอุปสรรคต่าง ๆ ที่ไม่เคยเกิดขึ้นแม้แต่ในที่ทำงาน เราจะสูญเสียพลังงานใน

การทำงาน เมื่อเจอกับความทุกข์มากขึ้นจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน แต่ความสุขในการทำงานยังทำให้เรามีแนวโน้มที่จะเกิดความเครียด และภาระงานน้อยลง

จากการศึกษาวิจัยทั้งหมดนั้นแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของคุณลักษณะของงานที่ส่งผลต่อการรับรู้ความสุขในการทำงานของพนักงานบริการภาคพื้นดิน อีกทั้งเป็นแรงจูงใจในเรื่องของความพึงพอใจในชีวิตด้วย ดังนั้น ความสำคัญของการออกแบบคุณลักษณะของงานให้มีประสิทธิภาพ โดยยึดหลักสำคัญ 5 ด้าน ดังนี้ ความหลากหลายทางทักษะ (Skill variety) เพื่อให้พนักงานภาคพื้นดินที่ต้องรับผิดชอบงานนั้นมีการใช้ความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงาน เพื่อให้งานประสบผลสำเร็จ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน (Task identity) สร้างลักษณะงานที่ทำให้พนักงานได้รับรู้กระบวนการการทำงานตั้งแต่เริ่มต้นจนงานนั้นสำเร็จเสร็จสิ้น ทำให้พนักงานเหล่านั้นรับรู้ถึงการเป็นส่วนหนึ่งของงานที่ตนเองได้รับ ความสำคัญของงาน (Task significance) สร้างให้พนักงานเกิดการรับรู้ว่างานตนเองรับผิดชอบนั้นมีความสำคัญ และมีความหมายอย่างไร และผลที่เกิดขึ้นจากการทำงานนั้นส่งผลต่อตนเอง คนรอบข้าง และองค์กรอย่างไร ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy) เป็นจุดสำคัญที่ช่วยพัฒนาการทำงานของพนักงานบริการภาคพื้นดินได้ เมื่อการมีอิสระในการตัดสินใจในงานของตนเอง จะทำให้เกิดความรู้สึก ตนเองสามารถควบคุมการทำงานนั้นได้ สามารถออกแบบ และจัดการงานที่รับผิดชอบให้ออกมาได้อย่างสมบูรณ์ และผลป้อนกลับจากงาน (Feedback) เป็นหลักสำคัญที่จะก่อให้เกิดการพัฒนา และแรงจูงใจในการทำงานที่ดีขึ้น การให้ผลป้อนกลับจากงานนั้น แสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ และการดูแลของหัวหน้างานที่มีต่อพนักงาน การที่พนักงานได้รับรู้ถึงผลของการปฏิบัติงานนั้นจะก่อให้เกิดการรับรู้ว่าตนเองควร ปรับปรุง และพัฒนากระบวนการการทำงานในส่วนไหนเพื่อให้งานออกมาได้อย่างสมบูรณ์ และเป็นประโยชน์ต่อตนเอง บุคคลอื่น ๆ และองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด

เมื่อพนักงานบริการภาคพื้นดินได้รับรู้ถึงคุณลักษณะของงานทั้ง 5 ด้านที่มีประสิทธิภาพแล้ว สิ่งที่เกิดขึ้นตามมาคือ การรับรู้ความสุขของงานที่เกิดขึ้นในกระบวนการการทำงาน โดยได้ให้ความสำคัญ และมุ่งศึกษาในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านการติดต่อสัมพันธ์ (Connection) ถือเป็นสิ่งสำคัญในการทำงาน เมื่องานที่ต้องรับผิดชอบนั้นมีหลายภาคส่วนเข้ามาเกี่ยวข้อง ดังนั้น การทำงานบริการภาคพื้นดิน ต้องเน้นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้เกิดมิตรภาพที่ดีระหว่างกัน ให้เกิดการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน รวมถึงมีความปรารถนาที่ดีต่อกันในระหว่างการทำงาน ด้านความรักในงาน (Love of the work) เป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องสร้างให้เกิดการรับรู้ความรักในงาน เพราะความรักในงานนั้นเป็นพลังทางบวกที่จะส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดี และมีความกระตือรือร้นในการทำงาน อีกทั้งส่งผลให้เกิดความภาคภูมิใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบ

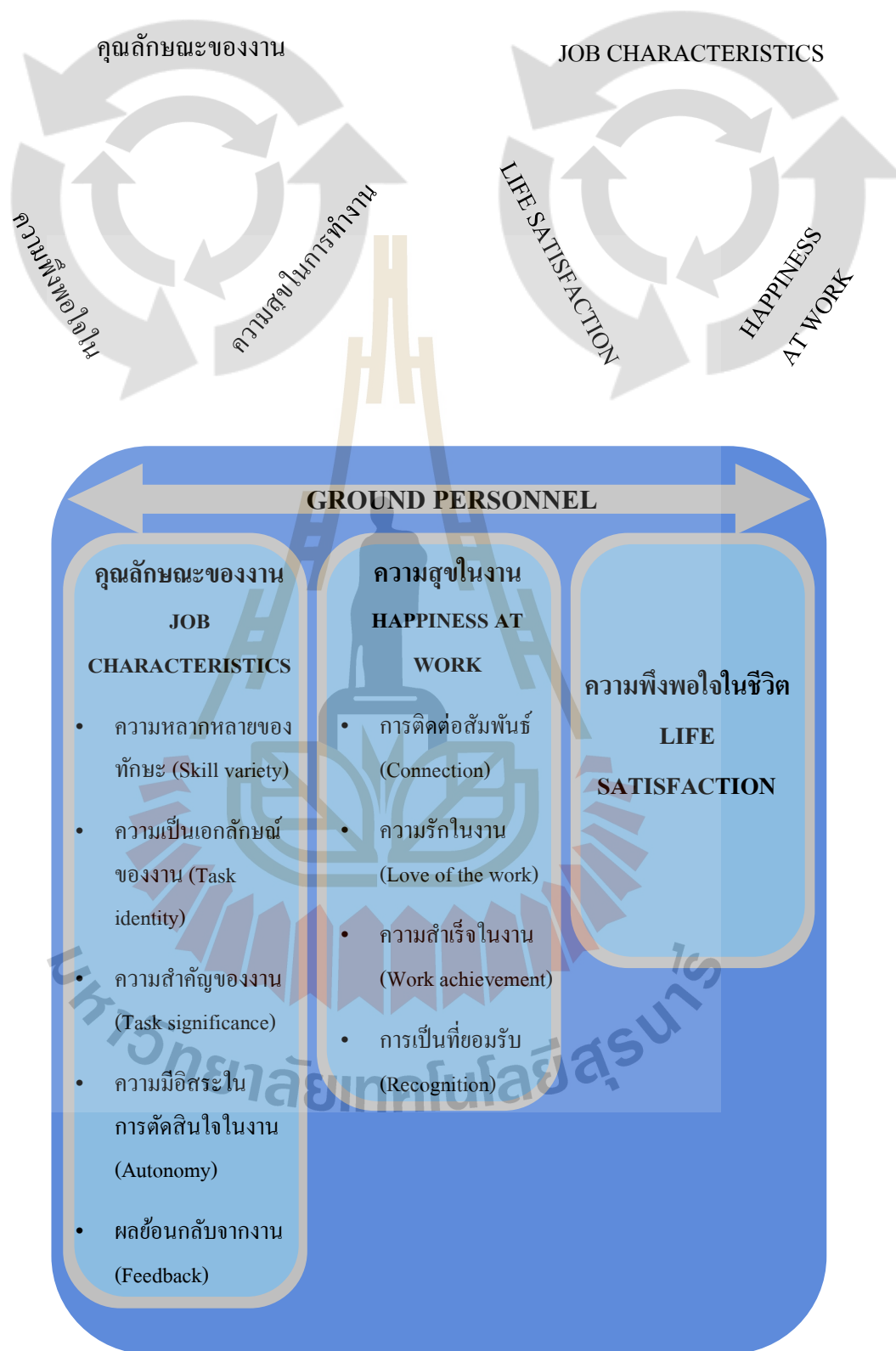
ด้านความสำเร็จในงาน (Work achievement) เป็นด้านที่แสดงให้เห็นถึงผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานนั้น การที่พนักงานบริการภาคพื้นดินนั้นได้ปฏิบัติงานตามที่ตนเองได้รับผิดชอบจนเป็นผลสำเร็จ จะก่อให้เกิดพลังทางบวกในการทำงาน ทำให้รู้สึกมีคุณค่าในชีวิต มีความภาคภูมิใจ จนนำไปสู่การพัฒนา และเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้งานสำเร็จ และทำให้องค์การเติบโตไปข้างหน้าได้ และด้านการเป็นที่ยอมรับ (Recognition) การได้รับความไว้วางใจในการทำงานที่เป็นสิ่งหนึ่งที่ช่วยขับเคลื่อนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เมื่อผนวกกับด้านการติดต่อสัมพันธ์แล้วจะยิ่งส่งเสริมให้พนักงานบริการภาคพื้นดินนั้น มีความมั่นใจในการทำงาน รวมถึงได้รับการช่วยเหลือ และดูแลจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน หรือแม้กระทั่งผู้โดยสารที่มาใช้บริการเช่นกัน

ความสำคัญของการสร้างคุณลักษณะงานที่ดี และความสุขในการทำงานนั้น จะส่งผลต่อการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานบริการภาคพื้นดิน เมื่อองค์ประกอบของงานทั้ง 2 ด้านที่ได้กล่าวมา เกิดขึ้นได้อย่างสมบูรณ์แล้ว จะเป็นการสร้างเสริมความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานบริการภาคพื้นดินได้อย่างชัดเจน ความสำคัญของกระบวนการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตที่เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในลักษณะนามธรรมนั้น แต่ผลที่เกิดขึ้นมักจะเกิดขึ้นในรูปแบบของรูปธรรมโดยส่วนใหญ่ ความสำคัญของความพึงพอใจในชีวิต เป็นสิ่งที่พนักงานบริการภาคพื้นดินนั้นจะเกิดการรับรู้ และหยั่งเชิง ถึงสภาพชีวิต สภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นกับตนเอง และประเมินว่าตนเองว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด

เหตุใดความพึงพอใจในชีวิตถึงมีความสำคัญ และสอดคล้องกับกระบวนการการทำงาน เนื่องจาก การศึกษาของผู้วิจัยพบว่า ความพึงพอใจในชีวิตนั้นเป็นสถานะที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ ขึ้นกับสภาพแวดล้อม และเรื่องราวที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงชีวิต ทั้งนี้ การทำงาน ผู้วิจัยมองว่าเป็นช่วงเวลาหนึ่งที่สำคัญ และมีผลต่อชีวิตของทุก ๆ บุคคล การศึกษาความสัมพันธ์ของคุณลักษณะของงาน และความพึงพอใจในชีวิตจึงมีความสำคัญ และเป็นส่วนหนึ่งที่จะสร้าง หรือก่อให้เกิดการออกแบบงานที่ดี ลักษณะงานที่ดี จนทำให้แต่ละบุคคลเกิดความพึงพอใจในชีวิต ถึงแม้ว่าความพึงพอใจนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ก็ตาม เพราะพนักงานบริการภาคพื้นดิน เป็นเพียงมนุษย์คนหนึ่งที่มีความต้องการเฉกเช่นมนุษย์ทุกคน ซึ่งสอดคล้องตามทฤษฎี ลำดับขั้นความต้องการ หรือที่เรียกว่า Maslow's Hierarchical Theory of Motivation ของ Abraham H. Maslow ที่สรุปโดย วิบูลย์ จุง (2558) ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ทุกคน เพื่อให้เกิดความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization needs) ดังนั้น การเกิดความพึงพอใจในชีวิตเปรียบเสมือนปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้เกิดการตอบสนองของความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งงานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยสังเกตเห็นว่ากระบวนการการทำงาน คุณลักษณะงาน ความสุขใน

การทำงานที่เกิดขึ้นจนนำไปสู่ความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานบริการภาคพื้นดิน สอดคล้องในลำดับความต้องการ ชั้นที่ 2 ความต้องการความรัก และความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love needs) เป็นความต้องการที่บุคคลจะได้รับความรัก และการยอมรับจากบุคคลรอบข้างซึ่งตรงกับ การศึกษา ความสุขในการทำงาน เรื่องการติดต่อสัมพันธ์ และการเป็นที่ยอมรับในการทำงาน เมื่อทั้งสองด้านเกิดการตอบสนองในทางบวก จะทำให้เกิดการตอบสนองความต้องการในเรื่องการเป็นที่ยอมรับ และการต้องการความรัก เพราะการได้รับความรัก และได้รับการยอมรับจากผู้อื่นเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า เป็นส่วนเสริมสร้างให้เกิดความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานบริการภาคพื้นดินได้ และสอดคล้องกับความต้องการลำดับที่ 4 ว่าด้วย ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Self-esteem needs) ซึ่งแยกได้เป็น 2 ส่วน ส่วนแรก ความต้องการนับถือตนเอง (Self-respect) คือ ความต้องการมีอำนาจ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความแข็งแรง มีความสามารถในตนเอง และมีความเป็นอิสระ ความต้องการที่จะรู้สึกมีคุณค่า และมีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในงานต่าง ๆ และมีชีวิตที่สมบูรณ์ ซึ่งสอดคล้องกับด้านความหลากหลายทางทักษะ ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และอีกส่วนคือ ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (Esteem from others) คือ ความต้องการมีเกียรติยศ การได้รับยกย่อง ได้รับการยอมรับ มีความต้องการที่จะได้รับความยกย่องชมเชยในสิ่งที่กระทำซึ่งทำตนเองมีคุณค่า และแสดงให้เห็นว่าความสามารถของตนเองได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ซึ่งตรงกับด้านการเป็นที่ยอมรับ ของความสุขในการทำงาน ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง กับความต้องการด้านแรงจูงใจตามทฤษฎีของ Maslow มีความคล้ายคลึงกันเป็นความต้องการที่เกิดขึ้นภายในจิตของแต่ละบุคคล คือ บุคคลจะแสวงหาความต้องการได้รับการยกย่องหลังจาก ความต้องการความรัก และความเป็นเจ้าของได้รับการตอบสนองความพึงพอใจของเขาแล้ว จากที่กล่าวมาในข้างต้นแสดงให้เห็นถึงความเกี่ยวข้อง และเชื่อมโยงกันของตัวแปรที่ได้ทำการศึกษาวิจัย ทั้งคุณลักษณะของงาน ความสุขในการทำงาน จนนำไปสู่ความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานบริการภาคพื้นดิน โดยงานวิจัยชิ้นนี้มุ่งเน้นเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทรัพยากรมนุษย์ (Human resource) ของอุตสาหกรรมการบิน ทั้งด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human resource management) และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human resource development)

ผู้วิจัยจึงขอเสนอแผนภาพความคิดที่ได้ทำการสรุปความสัมพันธ์ของทั้ง 3 ตัวแปร คือ คุณลักษณะของงาน ความสุขในการทำงาน และความพึงพอใจในชีวิต เพื่อให้เกิดความเข้าใจ โดยง่าย และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเป็นส่วนช่วยในการพัฒนาคุณภาพการทำงาน คุณภาพชีวิตของพนักงานบริการภาคพื้นดิน ไว้ดังนี้



ภาพที่ 5.1 แบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อพนักงานบริการภาคพื้นดิน ท่าอากาศยานดอนเมือง

5.3 ข้อจำกัดของงานวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยสาเหตุของงานที่มีอิทธิพลต่อพนักงานบริการภาคพื้นดิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง” ผู้วิจัยได้จำแนกข้อจำกัดด้านการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1) ข้อจำกัดด้านการค้นหาข้อมูล และการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจาก ผู้วิจัยไม่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเป็นพนักงานบริการภาคพื้นดิน จึงทำให้เกิดข้อขัดข้องในการประสานงานเพื่อเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

2) ข้อจำกัดด้านการค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยที่ข้อมูลบางส่วนนั้นไม่สามารถเข้าถึงได้ หรือในบางส่วนนั้นจะเป็นงานวิจัยจากต่างประเทศ จึงทำให้บริบทการวิจัยอาจจะไม่คล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างในประเทศไทย

5.4 การประยุกต์ผลการวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้มุ่งเน้นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพนักงานบริการภาคพื้นดิน ผ่านองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงาน จากผลการวิเคราะห์นั้น ทำให้พบว่า มีปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานบริการภาคพื้นดิน ผ่านตัวแปรด้านคุณลักษณะของงานที่ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ ด้านความหลากหลายของทักษะของงาน (Skill variety) ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task identity) ความสำคัญของงาน (Task significance) ความมีเอกสิทธิ์ของงาน (Autonomy) และการให้ผลป้อนกลับของงาน (Feedback) และตัวแปรด้านความสุขในการทำงาน ที่ประกอบด้วย ด้านการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Connection) ด้านความรักในงาน (Love of the work) ด้านความสำเร็จในงาน (Work achievement) และด้านการเป็นที่ยอมรับ (Recognition) โดยผู้วิจัยพยายามสร้างความตระหนักให้แก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการปฏิบัติงานของพนักงานบริการภาคพื้นดิน โดยนำผลที่พบมาเป็นตัวชี้้นำให้เกิดการสร้างกระบวนการการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และส่งผลต่อการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตที่ดีด้วย โดยผู้วิจัยได้แยกเป็นดังนี้

ประการแรก พบว่า ความแตกต่างระหว่างเพศของพนักงานนั้นส่งผลต่อการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิต ดังนั้น การวางแผนการปฏิบัติงานจึงต้องให้ความสำคัญของความแตกต่างระหว่างเพศด้วยหน้าที่ หรือความรับผิดชอบไหนที่เหมาะสมกับเพศชาย หรือเพศหญิงมากกว่ากัน หากมอบหมายงานที่มีความท้าทาย หรือเป็นอุปสรรคมากเกินไปสำหรับเพศหญิงก็จะส่งผลให้เกิดอารมณ์ทางลบขึ้นมา ย่อมทำให้งานนั้นไม่ประสบผลสำเร็จก็เป็นได้ หรือในทางกลับกันหากงานที่มอบหมายแก่พนักงานเพศชายนั้น มีความน่าเบื่อหน่าย หรือจำเจ ก็จะไม่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ หรือพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ประการที่สอง ลักษณะของงานที่ต้องรับผิดชอบ จากที่ผู้วิจัยได้กล่าวมาในข้างต้นว่า หน้าที่ของพนักงานบริการภาคพื้นดินนั้น ประกอบด้วย ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่บริการตรวจเช็คเอกสาร การเดินทาง หนังสือเดินทาง วีซ่า การกำหนดที่นั่งบนอากาศยาน การบริการชั่งน้ำหนักกระเป๋าเดินทางพร้อมติดหางบัตร และผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่บริการในห้องผู้โดยสารขาเข้า-ขาออก และผู้โดยสารผ่าน (Transit) ซึ่งความแตกต่างของหน้าที่ที่รับผิดชอบนั้นย่อมมีผลต่อการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตของพนักงาน ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญในการกำหนดบทบาท และวางหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบของพนักงานบริการภาคพื้นดินให้มีความเหมาะสมมากที่สุด จากผลที่พบ จึงควรเน้นให้เกิดการเปลี่ยนถ่ายงานอยู่ตลอดเวลา หรือที่เรียกว่า Job rotation ซึ่งเป็นกระบวนการหนึ่งของการพัฒนาทรัพยากรให้มีโอกาสในการเรียนรู้หน้าที่ใหม่ ทักษะต่าง ๆ ที่แตกต่างจากที่ตนเองปฏิบัติอยู่ เพื่อเป็นการเรียนรู้หน้าที่ และทักษะต่าง ๆ ในการทำงานเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาตนเองในการทำงาน และทำให้เกิดการเรียนรู้ถึงคุณค่าของงานที่ตนเองทำด้วยเช่นกัน

ประการที่สาม ผู้วิจัยได้ให้ความสำคัญของคุณลักษณะของงานอันเป็นตัวแปรสำคัญในงานวิจัยชิ้นนี้ เสนอข้อสังเกต และแนวทางในการให้ความสำคัญกับคุณลักษณะของงานของพนักงานบริการภาคพื้นดิน ไว้ดังนี้

1) ด้านความหลากหลายของทักษะของงาน (Skill variety) องค์กรควรออกแบบงานที่จะทำให้พนักงานภาคบริการพื้นดินต้องนำความรู้ความสามารถ และความชำนาญเฉพาะตนมาใช้ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งทักษะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ และสร้างความกระตือรือร้นในการทำงานอยู่ตลอดเวลา

2) ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task identity) กำหนดรูปแบบของงานที่ทำให้พนักงานภาคบริการพื้นดินสามารถทำงานให้เสร็จสมบูรณ์ทั้งหมด และสามารถระบุได้ว่างานที่สำเร็จนั้นเกิดจากความพยายามในการทำงานของตนตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสิ้นสุด

3) ความสำคัญของงาน (Task significance) สร้างองค์ประกอบในการทำงานให้พนักงานภาคบริการพื้นดิน สามารถรับรู้ว่าการที่ตนเองทำนั้นมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ หรือการทำงานของบุคคลหน่วยงานเดียวกัน หรือบุคคลภายนอก หน่วยงาน และที่สำคัญคือผู้โดยสาร

4) ความมีเอกสิทธิ์ของงาน (Autonomy) สร้างโอกาสให้พนักงานภาคบริการพื้นดินมีอิสระในการคิด การตัดสินใจ และการวางแผนวิธีการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนได้อย่างเต็มที่ โดยต้องสอดคล้อง และไม่ขัดกับข้อกำหนดกฎระเบียบต่าง ๆ ขององค์กร

5) การให้ผลป้อนกลับของงาน (Feedback) องค์กรที่มุ่งให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานต้องทำให้พนักงานได้รับข้อมูลโดยตรง และชัดเจนถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

ของการทำงานว่าตนเองนั้นสามารถปฏิบัติงานได้ดีมากน้อยเพียงใดส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กรอย่างไรหากผลพบว่าไม่ดีจะแก้ไขอย่างไร หรือถ้าเป็นผลดีจะสามารถพัฒนาให้ดีขึ้นได้อย่างไร

งานวิจัยชี้ให้เห็นว่าคุณลักษณะของงานมีผลต่อการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานบริการภาคพื้นดิน ดังนั้น การสร้างคุณลักษณะทั้ง 5 ด้านให้ดี และมีประสิทธิภาพย่อมเป็นผลดีต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน และความสำเร็จขององค์กร

ประการสุดท้าย ผลที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ผู้วิจัยให้เห็นถึงความสำคัญของความสุขในการทำงานที่จะเป็นแรงขับเคลื่อนพนักงานในองค์กรให้มีร่างกายแข็งแรง มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และมีความสุขที่จะทำหน้าที่ของตนอย่างเต็มความสามารถโดยการสร้างให้เกิดความสุขในการทำงาน ควรมุ่งเน้นด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) ด้านการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Connection) องค์กรควรเน้นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ร่วมงาน เพื่อก่อให้เกิดร่วมมือซึ่งกันและกัน สร้างให้เกิดบทสนทนา และพูดคุยอย่างเป็นมิตรในการทำงานให้การช่วยเหลือ และได้รับความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงาน

2) ด้านความรักในงาน (Love of the work) เสริมสร้างให้พนักงานบริการภาคพื้นดินรับรู้ถึงความรู้สึกรัก และผูกพันกับงาน รับรู้ว่าตนเองมีหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ด้วยความยินดี เต็มใจ และมีความสุขที่จะทำงาน ด้วยความกระตือรือร้น เพลิดเพลินในการทำงาน และมีความภาคภูมิใจต่องานที่ได้รับมอบหมาย

3) ด้านความสำเร็จในงาน (Work achievement) ให้พนักงานรับรู้ที่สามารถปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ได้รับความสำเร็จในการทำงาน และสามารถทำงานที่ท้าทายให้สำเร็จ เกิดผลทางบวกในการทำงาน รู้สึกมีคุณค่าในชีวิต มีความภาคภูมิใจในการพัฒนา และเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ เพื่อจะปฏิบัติงานของตนเองให้สำเร็จ และทำให้องค์กรพัฒนาไปข้างหน้าได้

4) ด้านการเป็นที่ยอมรับ (Recognition) สร้างให้พนักงานได้รับการยอมรับ ได้รับความไว้วางใจ และน่าเชื่อถือจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และผู้โดยสาร หรือกลุ่มบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องในกระบวนการทำงาน

โดยสรุป เมื่อองค์กรสามารถสร้าง และออกแบบคุณลักษณะงานที่ดีให้แก่พนักงานในองค์กรได้แล้วนั้น จะส่งผลให้เกิดความสุขในการทำงานตามด้านสำคัญที่ได้กล่าวไป เมื่อพนักงานได้รับรู้ถึงคุณลักษณะงานที่ดีที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานแล้ว เป้าหมายลำดับถัดไป คือ การสร้างให้พนักงานเหล่านั้นเกิดความพึงพอใจในชีวิต ผ่านการทำงานต่าง ๆ การสร้างองค์ประกอบในการทำงานตามคุณลักษณะของงาน และความสุขในชีวิตนั้น ต้องก่อให้เกิดความพึงพอใจในชีวิต

ด้วยเช่นกัน เพื่อนำไปสู่กระบวนการทำงานที่ดี การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ผ่านพนักงานขององค์กรเพื่อที่จะนำองค์กรไปความสำเร็จ และก่อให้เกิดการบริการที่ดี และมีประสิทธิภาพ

5.5 ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพนักงานบริการภาคพื้นดิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง เพื่อศึกษาปัจจัยสาเหตุของงานที่มีผลต่อพนักงานบริการภาคพื้นดิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง และศึกษาวิธีการในการบริหารจัดการ การสร้างแรงจูงใจให้ประสบความสำเร็จ ให้กับพนักงานบริการภาคพื้นดิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง โดยผู้ที่สนใจ สามารถศึกษาต่อในอนาคต เพื่อให้ผลการวิจัยมีคุณภาพมากขึ้น โดยต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการในงานวิจัย โดยสามารถศึกษาเพิ่มเติมในเชิงลึกกว่า ปัจจัยใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับงาน และส่งผลกระทบต่อตัวพนักงานบริการภาคพื้นดิน รวมทั้งการขยายขอบเขตด้านประชากรให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เช่น การเก็บตัวอย่างข้อมูลจากท่าอากาศยานอื่น ๆ ทั้งในสังกัดของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หรือท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคมด้วย หรือเพิ่มเติมปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของบริการภาคพื้นดิน เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นจุดเริ่มต้นของการให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพบุคลากรในอุตสาหกรรมการบิน ให้สามารถรองรับการปรับตัว และการเติบโตทั้งในปัจจุบัน และอนาคตอันใกล้

บรรณานุกรม

- กรรณภัทร กันแก้ว. ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารกับการบริการสายการบิน : กรณีศึกษาสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบในประเทศไทย. ทุนอุดหนุนงานวิจัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2555.
- จารุณี มนุษย์ชาติ. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะศิลปศาสตร์ พื้นที่สาธิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โกลินทร์ ประจำปีการศึกษา 2556. งานวิจัยได้รับสนับสนุนงบประมาณ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โกลินทร์, 2556.
- ฉานิกา วงษ์สุริย์รัตน์. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความสุขในการทำงานโดยมีความเพลิดเพลินเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ : กรณีศึกษาบริษัทวิศวกรรมก่อสร้างนอกชายฝั่งแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. งานวิจัยส่วนบุคคลตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2554.
- ทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์. อิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร. วิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2556.
- ทวีศักดิ์ รongแขวง. ความสัมพันธ์ของคุณลักษณะงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นิคมอุตสาหกรรมนวนคร. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2555.
- นรุฒม์ พรประสิทธิ์. ความสัมพันธ์ของคุณลักษณะของงาน ความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางจิตใจตามทฤษฎีการกำหนดด้วยตนเอง และความผูกพันในงาน : กรณีศึกษาบริษัทกลุ่มธุรกิจอสังหาริมทรัพย์. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, ภาควิชาจิตวิทยา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2554.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กรบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการสาธารณสุข วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2558.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- นฤมล แสงผล. ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ มหามบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2554.
- บุญมี เวียงนนท์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 1. สารนิพนธ์ตามหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2556.
- ปพิชญา หงษ์สินี. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ. วิชานิพนธ์ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, สาขาวิทยาการจัดการ คณะการจัดการและการจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, 2559.
- ผ่องพรรณ ปิ่นแก้ว. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานกับการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท น้ำมัน อพอลโล(ไทย) จำกัด. ผลงานวิจัยตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2553.
- พนิดา แก่นสำโรง. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน. [เว็บไซต์]. สืบค้นจาก <http://www.acn.ac.th/articles/mod/forum/discuss.php?d=173>, 2558.
- ไพศาล เข้มวงษ์. การศึกษาการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในชีวิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2555.
- ภักศจิภรณ์ ชันทอง. ความสุขและความพึงพอใจในชีวิตของผู้สูงอายุในตำบลหนองขอน อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี. วารสารหมอยาไทยวิจัย ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม-ธันวาคม 2560.
- มานะศักดิ์ ภมรมาลีรัตน์. การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน. วิชานิพนธ์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2558.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. Ground and In-Flight. [ออนไลน์]. 2563: <https://bit.ly/2TH4tdf>, 2563.
- รายงานสภาวะอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทย พ.ศ. 2560. สำนักงานคณะกรรมการการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, 2561.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- รายงานสภาวะอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทย พ.ศ. 2561. สำนักงานคณะกรรมการการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, 2562.
- วิทยานิพนธ์การเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง. งานวิจัยของมหาวิทยาลัยรามคำแหง, สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ, 2555.
- วิทยาลัยการพัฒนาและฝึกอบรมด้านการบิน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. หน้าที่ของพนักงานบริการภาคพื้นดิน. [ออนไลน์]. 2558: <https://bit.ly/3mFfyrz>, 2558.
- วิบูลย์ จุง. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ. [ออนไลน์]. 2558: <https://bit.ly/3gIDT2j>, 2558.
- ศูนย์สุขภาวะทางจิต คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ความสุข. [ออนไลน์]. 2560: <https://goo.gl/DLFSkv>, 2560.
- ศิรินทิพย์ ผอมน้อย. ความสุขในการทำงาน-ศูนย์สุขภาพจิตจังหวัดตรัง. ดนตรัง (1-15 กรกฎาคม), 2551.
- สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ. คุณวุฒิสายวิชาชีพการบิน. [ออนไลน์]. 2563: <https://bit.ly/34LZDBH>, 2563.
- สุรพงษ์ นิ่มเกิดผล. ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ. คุญ์นิพนธ์ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจดุขฎีบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2555.
- สิทธิชัย ศรีเจริญประมง. แนวทางการพัฒนาการดำเนินการด้านทุนมนุษย์เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของสายการบินในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, คณะการจัดการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2556.
- อิสระ บุญฤทธิ์. จิตวิทยาเชิงบวกกับการเผชิญปัญหาสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในการทำงาน. รวมบทความวิธีวิทยาและทฤษฎีเพื่อการวิจัยพฤติกรรมในองค์กร. สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มศว ครอบรอบ 59 ปี, 2557.
- Facebook. ความสุข. [ออนไลน์]. 2559: <https://bit.ly/35Wy2x2>, 2559.
- Thaihealthlife. ความสุขและความสุขในการทำงาน. [ออนไลน์]. 2563: <https://bit.ly/3878boK>, 2563.
- wingspan. คุณสมบัติของพนักงานบริการภาคพื้นดิน. [ออนไลน์]. 2563: <https://bit.ly/2TEOJHE>, 2563.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Amati, V., Meggiolaro, S., Rivellini, G., & Zaccarin, S. Social relations and life satisfaction : the role of friends. Genus, 74(1), 7., 2018.
- Belgin AYDINTAN & HaKAN KOC. The Relationship between Job Satisfaction and Life Satisfaction: An Empirical Study on Teachers. International Journal of Business and Social Science. Vol. 7, No. 10; October 2016.
- Courtney E. Ackerman. Life Satisfaction Theory and 4 Contributing Factors: [Online] <https://bit.ly/33KVEEu>, 2020.
- Program for International Student Assessment PISA. What School Life Means for Students' Lives : [Online] <https://bit.ly/39Lgo2W>, 2018.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. Work re-design. Reading, MA: Addison- Wesley, 1980.
- Ibrahim Tas & Murat iskender. An Examination of Meaning in Life, Satisfaction with Life, Self-Concept and Locus of Control among Teachers. Journal of Education and Training Studies. Vol. 6, No. 1; January 2018.
- Janse, B. (2018). Job Characteristics Model (JCM). Retrieved [05/06/2020] from ToolsHero: <https://www.toolshero.com/human-resources-hr/job-characteristics-model/>, 2018.
- Madhuleena R. Chowdhury. Happiness at Work: 10 Tips for How to be Happy at Work : <https://positivepsychology.com/happiness-at-work/>, 2019.
- Seval GÜVEN., Arzu ŞENER. Factor Affecting Life Satisfaction In Old Age. Turkish Journal of Geriatrics 2010; 14 (2): 179-186, 2010.
- Shahrooz Nemati & Farnaz Mehdipour Maralani. The Relationship between Life Satisfaction and Happiness: The Mediating Role of Resiliency. International Journal of Psychological Studies; Vol. 8, No. 3; 2016.







สำเนาฉบับ

ที่ สบพ.๕๐๑(๖)/๐๕๑-๐๑๓

สถาบันการบินพลเรือน
๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน
แขวงจอมพล เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๑๕ มีนาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน น.ต. ดร.วัฒนา มานนท์, ดร.นวทัศน์ ก้องสมุทร, อาจารย์สมยศ ปัติน้อย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบรายงานผลการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยจากผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้วย นายภาณุภัค บูรณากาญจน์ รหัสนักศึกษา ๕๙๑๓๒๐๐๐๖๐ นักศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน ได้ทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อ “ปัจจัยสาเหตุของงานที่มีอิทธิพลต่อพนักงานบริการภาคพื้นดิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง” โดยมี ดร.คงศักดิ์ ชมชุม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันการบินพลเรือน ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิในเรื่องดังกล่าว ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยในครั้งนี้ ตลอดจนให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับเครื่องมือการวิจัย เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับนักศึกษาในการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยต่อไป สำหรับเครื่องมือการวิจัยและเอกสารประกอบการพิจารณา รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

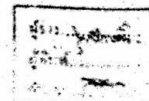
(ดร.นง สาทิธีธรรม)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติการแทน
ผู้อำนวยการสถาบันการบินพลเรือน

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สังกัดสำนักวิชาการ

โทร. ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑, ๐-๒๒๗๒-๕๗๔๓-๔ ต่อ ๓๐๙ โทรสาร ๐-๒๒๗๒-๖๓๐๑

นายภาณุภัค บูรณากาญจน์ โทร.๐๘๐-๒๒๒-๓๓๓๐



แบบรายงานผลการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยจากผู้ทรงคุณวุฒิฯ

เรื่อง ผลการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต

ตามที่บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันการบิณฑลเรื้อน ขอความอนุเคราะห์ให้ข้าพเจ้าเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ
 ตรวจสอบเครื่องมือวิจัยของ นาย/นาง/นางสาว..... ภานุภิต ชุภกมลชวน
 รหัสนักศึกษา S91 3200060 นักศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิณฑล
 เรื่อง “ ปัจจัยความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
ในอำเภอร้อยเอ็ด ” นั้น
 ข้าพเจ้าได้ตรวจสอบและให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุง แก้ไขแล้วตามร่างต้นฉบับที่ส่งมาให้พร้อมหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

ดร. ชุภกมลชวน

31 / 82 - 61

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

แบบรายงานผลการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยจากผู้ทรงคุณวุฒิฯ

เรื่อง ผลการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต

ตามที่บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันการบิณฑลเรือน ขอความอนุเคราะห์ให้ข้าพเจ้าเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ
 ตรวจสอบเครื่องมือวิจัยของ (นาย/นาง/นางสาว) นางสาว นลินรัตน์ ชูงาม
 รหัสนักศึกษา S91 3200060 นักศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิณฑลเรือน
 เรื่อง “ วิจัย ภาวะความพร้อมที่องค์กรควรมี ในการดำเนินงานโครงการ
ใน ท่ามกลางสถานการณ์ ” นั้น
 ข้าพเจ้าได้ตรวจสอบและให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุง แก้ไขแล้วตามร่างต้นฉบับที่ส่งมาให้พร้อมหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(น.ส. นงนุช นงนุช)

11 / 04 / 61

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

แบบรายงานผลการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยจากผู้ทรงคุณวุฒิฯ

เรื่อง ผลการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต

ตามที่บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันการบิณพลเรือน ขอความอนุเคราะห์ให้ข้าพเจ้าเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ
 ตรวจสอบเครื่องมือวิจัยของ นาย/นาง/นางสาว สมศักดิ์ ชูรณภักดิ์
 รหัสนักศึกษา S913200060 นักศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิณ
 เรื่อง “ ปัจจัยด้านคุณธรรมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจใน
 การทำรายงานของนิสิต ” นั้น
 ข้าพเจ้าได้ตรวจสอบและให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุง แก้ไขแล้วตามร่างต้นฉบับที่ส่งมาให้พร้อมหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

อ.สมยศ รัตน์ชัย

25 / 3 / 2018

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี





แบบรายงานการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพนักงานบริการภาคพื้นดิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง
(FACTOR EFFECTING TO GROUND PERSONNEL SERVICE AGENT
AT DON MUEANG INTERNATIONAL AIRPORT)

คำชี้แจง : แบบประเมินฉบับนี้ใช้สำหรับท่านซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบว่าข้อคำถาม
แต่ละข้อมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่ โดยมีเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

ให้คะแนน 1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อสอบวัดจุดประสงค์/เนื้อหานั้น
ให้คะแนน 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อสอบวัดจุดประสงค์/เนื้อหานั้น
ให้คะแนน -1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อสอบไม่วัดจุดประสงค์/เนื้อหานั้น

แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ หาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละ
ข้อกับจุดประสงค์ หรือเนื้อหา (Index of Item-Objective Congruence หรือ IOC) จากสูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ค่า IOC ถ้ามีค่า 0.50 ขึ้นไป แสดงว่า ข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงจุดประสงค์ หรือตรงตามเนื้อหา
แสดงว่า ข้อคำถามข้อนั้นใช้ได้

ตอนที่ 1

ข้อ	คำถาม	1			รวม	ค่า IOC	สรุปผล
		ท่าน ที่ 1	ท่าน ที่ 2	ท่าน ที่ 3			
	แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล						
1	เพศ (1) <input type="checkbox"/> ชาย (2) <input type="checkbox"/> หญิง	1	1	1	3	1	ผ่าน
2	อายุ _____	1	1	1	3	1	ผ่าน
3	ลักษณะงาน (1) <input type="checkbox"/> บริการ check-in (2) <input type="checkbox"/> บริการช่างนำหน้กกระเป๋าพร้อมติดหางบัตร (3) <input type="checkbox"/> บริการผู้โดยสารในห้องผู้โดยสารขาเข้า-ขาออก และ Transit (4) <input type="checkbox"/> บริการรับแจ้งกระเป๋าและสัมภาระสูญหาย หรือ ชำรุด (5) <input type="checkbox"/> บริการห้องรับรองผู้โดยสารชั้นหนึ่ง และ ชั้นธุรกิจ	1	1	1	3	1	ผ่าน
4	ระดับการศึกษา (1) <input type="checkbox"/> ปวช./ปวส. (2) <input type="checkbox"/> อนุปริญญา (3) <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี (4) <input type="checkbox"/> ปริญญาโท	1	1	1	3	1	ผ่าน
5	อายุงาน _____ ปี _____ เดือน	1	1	1	3	1	ผ่าน
6	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (1) <input type="checkbox"/> 10,000-15,000 บาท (2) <input type="checkbox"/> 15,001-20,000 บาท (3) <input type="checkbox"/> 20,001-25,000 บาท (4) <input type="checkbox"/> มากกว่า 25,000 บาท	1	1	1	3	1	ผ่าน

ตอนที่ 2

ข้อ	คำถาม	คะแนนประเมิน จากผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	สรุปผล
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
	มาตรวัดคุณลักษณะของงาน						
1	งานบริการภาคพื้นดินที่ท่านรับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน ท่านต้องใช้ความสามารถในหลาย ๆ ด้าน	1	1	1	3	1	ผ่าน
2	งานบริการภาคพื้นดินของท่าน ท่านเกี่ยวข้องกับการทำงานตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนถึงขั้นตอนสุดท้าย	1	-1	1	2	0.6	ผ่าน
3	งานนี้เปิดโอกาสให้ท่านสามารถจัดการการทำงานได้ด้วยตนเอง	1	0	1	2	0.6	ผ่าน
4	งานนี้หากได้ผลดี ผู้โดยสารจะได้รับประโยชน์อย่างมาก แต่ถ้าไม่ดีก็จะเกิดผลในทางตรงกันข้าม	1	0	1	2	0.6	ผ่าน
5	งานบริการภาคพื้นดินนี้เปิดโอกาสให้ท่านได้เลือกวิธีการทำงานด้วยตนเอง	1	1	1	3	1	ผ่าน
6	งานบริการภาคพื้นดินที่ท่านทำอยู่ ท่านสามารถที่จะทราบได้ว่าผลงานที่ตนเองทำนั้นดีหรือไม่เพียงใดโดยไม่ต้องรอให้ผู้อื่นบอก	1	1	1	3	1	ผ่าน
7	งานบริการภาคพื้นดินนี้เปิดโอกาสให้ท่านจัดลำดับงานที่ท่านต้องทำ	1	1	1	3	1	ผ่าน
8	งานบริการภาคพื้นดินที่ท่านรับผิดชอบ ท่านสามารถปฏิบัติงานนั้นได้ตั้งแต่ต้นจนเสร็จ	1	1	1	3	1	ผ่าน

9	งานบริการภาคพื้นดินของท่านจำเป็นต้องใช้ทักษะที่หลากหลายในการปฏิบัติให้งานสำเร็จ	1	1	1	3	1	ผ่าน
10	ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่นี้มีความหมาย และมีความสำคัญต่องานของส่วนรวม และผู้โดยสาร	1	1	1	3	1	ผ่าน
11	ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ ท่านสามารถวางแผนการทำงานได้ด้วยตนเอง	1	1	1	3	1	ผ่าน
12	งานบริการภาคพื้นดินของท่านจำเป็นต้องใช้ทักษะที่ซับซ้อน และความชำนาญ	1	1	1	3	1	ผ่าน
13	งานนี้เปิดโอกาสให้ท่านมีอิสระ และเสรีภาพในการตัดสินใจว่าจะมีกระบวนการทำงานอย่างไร	1	0	1	2	0.6	ผ่าน
14	หลังจากทำงานเสร็จท่านสามารถบอกตนเองได้ว่าตนเองทำงานได้ดีหรือไม่	1	1	1	3	1	ผ่าน
15	งานนี้เปิดโอกาสให้ท่านได้เป็นผู้ริเริ่ม และตัดสินใจในการทำงาน	1	0	1	2	0.6	ผ่าน
16	งานนี้เปิดโอกาสให้ท่านทำงานตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสมบูรณ์	1	0	1	2	0.6	ผ่าน
17	งานบริการภาคพื้นดินของท่านมีผลกระทบต่อผู้โดยสาร และบุคคลภายนอกองค์กร	1	1	1	3	1	ผ่าน
18	งานที่ท่านรับผิดชอบ ทำให้ท่านต้องทำงานหลายสิ่งหลายอย่างที่ใช้วิธีการ และความสามารถแตกต่างกัน	1	1	1	3	1	ผ่าน
19	ท่านมีโอกาสตัดสินใจเกี่ยวกับงานบริการภาคพื้นดินที่ท่านรับผิดชอบด้วยตนเอง	1	1	1	3	1	ผ่าน
20	งานนี้ท่านสามารถมองเห็นทุก ๆ ขั้นตอนของการทำงานโดยตลอดจนเสร็จสมบูรณ์	1	0	1	2	0.6	ผ่าน
21	งานบริการภาคพื้นดินนี้เปิดโอกาสให้ท่านเลือกรูปแบบการทำงานด้วยตนเอง	1	1	1	3	1	ผ่าน

22	ผลจากการบริการภาคพื้นดินนี้ ไม่ว่าจะทำดี หรือเสียก็จะส่งผลกระทบต่อบุคคลอื่น	1	1	1	3	1	ผ่าน
23	งานบริการภาคพื้นดินนี้เปิดโอกาสให้ท่านมีอิสระในการตัดสินใจในงาน	1	1	1	3	1	ผ่าน
24	งานบริการภาคพื้นดินที่ท่านทำ ท่านสามารถทราบผลการปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง	1	1	1	3	1	ผ่าน

ตอนที่ 3

ข้อ	คำถาม	คะแนนประเมิน จากผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	สรุปผล
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
	มาตรวัดความสุขจากการทำงาน						
1	ท่านมีความสุขจากการได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน	1	-1	1	2	0.6	ผ่าน
2	ท่านมีความสุขที่เพื่อนร่วมงานดูแลท่าน เมื่อท่านรู้สึกไม่สบาย	1	-1	1	2	0.6	ผ่าน
3	ท่านมีความสุขที่ท่านและเพื่อนร่วมงานพูดคุยกันอย่างเป็นมิตรในระหว่างทำงาน	1	-1	1	2	0.6	ผ่าน
4	ท่านมีความสุขที่ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการสังสรรค์กันในเวลาพัก	1	-1	1	2	0.6	ผ่าน
5	ท่านมีความสุขเมื่อให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานท่านอื่นๆ	1	-1	1	2	0.6	ผ่าน
6	ท่านมีความสุขที่เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือท่าน เมื่อท่านพบปัญหาในการทำงาน	1	-1	1	2	0.6	ผ่าน
7	ท่านรู้สึกมีความสุขในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน	1	1	1	3	1	ผ่าน

8	ท่านมีความสุขที่เห็นว่าบุคลากรในหน่วยงานมีความรัก และความผูกพันซึ่งกันและกัน	1	-1	1	2	0.6	ผ่าน
9	ท่านและเพื่อนร่วมงานจะร่วมแสดงความคิดเห็น ยกย่อง ให้เกียรติ ต่อบุคลากรที่มีผลงานดีเด่น หรือได้รับรางวัลต่าง ๆ	1	1	1	3	1	ผ่าน
10	ท่านรักและผูกพันต่องานบริการภาคพื้นดินที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน	1	1	1	3	1	ผ่าน
11	ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ	1	1	1	3	1	ผ่าน
12	ท่านจะทำทุกอย่างที่ส่งผลให้งานสำเร็จ	1	1	1	3	1	ผ่าน
13	ท่านมีความกระตือรือร้นในงารบริการภาคพื้นดิน	1	1	1	3	1	ผ่าน
14	ท่านมีความสุขกับตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน	1	1	1	3	1	ผ่าน
15	ท่านเพลิดเพลินในการทำงานจนรู้สึกว่าการผ่านไปอย่างรวดเร็ว	1	1	1	3	1	ผ่าน
16	ท่านมีความปรารถนาที่จะทำงานตลอดเวลาในขณะที่อยู่ที่ทำงาน	1	1	1	3	1	ผ่าน
17	ท่านมีความภาคภูมิใจต่อหน้าที่ความรับผิดชอบในปัจจุบัน	1	1	1	3	1	ผ่าน
18	ท่านปฏิบัติงานบริการภาคพื้นดินได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้	1	1	1	3	1	ผ่าน
19	ท่านปฏิบัติงานบริการภาคพื้นดินได้ตามเป้าหมายและประสบความสำเร็จในงานนั้น	1	1	1	3	1	ผ่าน
20	ท่านทำงานที่ทำทหายได้สำเร็จ	1	1	1	3	1	ผ่าน
21	ท่านมีอิสระในการให้บริการภาคพื้นดินแก่ผู้โดยสาร	1	1	1	3	1	ผ่าน
22	ผลการปฏิบัติงานของท่านส่งผลดีต่อองค์กร	1	1	1	3	1	ผ่าน

23	ท่านรู้สึกมีคุณค่าในชีวิตและภูมิใจที่เป็นส่วนในการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ	1	1	1	3	1	ผ่าน
24	ท่านได้รับรางวัลตอบแทนเมื่อสามารถทำงานได้สำเร็จ	1	1	1	3	1	ผ่าน
25	ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และบุคลากรอื่น ๆ ที่มีโอกาส ร่วมงานกับท่าน	1	1	1	3	1	ผ่าน
26	ท่านได้รับความเชื่อถือจากเพื่อนร่วมงานและทีมงาน	1	1	1	3	1	ผ่าน
27	ท่านได้รับการยอมรับและเชื่อถือจากผู้โดยสารหรือกลุ่มบุคคลภายนอกองค์กรที่ท่านได้ร่วมงานด้วย	1	1	1	3	1	ผ่าน
28	ท่านมีความประทับใจยอมรับและชื่นชอบในงานบริการภาคพื้นดิน	1	1	1	3	1	ผ่าน
29	ท่านได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	3	1	ผ่าน
30	ท่านได้รับมอบหมายให้ทำโครงการพิเศษต่าง ๆ ของหน่วยงานนอกเหนือจากงานประจำ	1	1	1	3	1	ผ่าน
31	ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานเพิ่มขึ้น	1	1	1	3	1	ผ่าน
32	ท่านได้ใช้ความรู้เพื่อพัฒนางานให้ประสบความสำเร็จอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง	1	1	1	3	1	ผ่าน

ตอนที่ 5

ข้อ	คำถาม	คะแนนประเมิน จากผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	สรุปผล
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
	ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น						
1	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เกี่ยวกับการทำงาน	1	1	1	3	1	ผ่าน





แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยระดับมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการบิน สถาบัน
การบินพลเรือน เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพนักงานบริการภาคพื้นดิน ท่าอากาศยานดอนเมือง
(Factor Effecting To Ground Personnel Service Agent At Don Mueang International Airport)
เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาคุณลักษณะของงานและความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในชีวิตของ
พนักงานบริการภาคพื้นดิน โดยมีวัตถุประสงค์หลักของงานวิจัย ดังนี้

- 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานบริการภาคพื้นดิน
- 2) ศึกษาคุณลักษณะของงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในชีวิตพนักงานบริการภาคพื้นดิน
- 3) ศึกษาความสุขในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในชีวิตพนักงานบริการภาคพื้นดิน

แบบสอบถามชุดนี้ ประกอบด้วย 5 ตอน ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล มาตรฐานคุณลักษณะ
ของงาน โดยมีจำนวนข้อคำถาม 24 ข้อ มาตรฐานความสุขในงาน โดยมีข้อคำถามทั้งหมด 32 ข้อ มาตรฐาน
ความพึงพอใจในชีวิต โดยมีจำนวนข้อคำถาม 6 ข้อ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน
ขอให้ท่านสำรวจตนเอง และประเมินว่าข้อคำถามแต่ละข้อตรงกับตัวท่าน ประสบการณ์ หรือ
ความรู้สึกของท่าน มากน้อยเพียงใด กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ และเลือกคำตอบที่ตรงกับตัวท่าน มากที่สุด
เนื่องจากคำตอบที่ครบถ้วน และตรงตามความเป็นจริงของท่านนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้า
และเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาบุคลากรต่อไป

ทั้งนี้ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามนี้เป็นความลับ และไม่มีการตัดสินว่าถูกหรือผิด โดยผู้วิจัยไม่
มีการนำเสนอผลการวิจัยเป็นรายบุคคล แต่จะนำเสนอเป็นภาพรวม และใช้เพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น

ขอขอบคุณในความร่วมมือน
นายภาณุภักดิ์ บุรณากาญจน์

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องสี่เหลี่ยมที่ตรงกับตัวท่าน และ/หรือเติม ข้อมูลลงในช่องว่างที่กำหนด

1. เพศ (1) ชาย (2) หญิง
2. อายุ _____
3. ลักษณะงาน (1) บริการ check-in
 (2) บริการช่างน้ำหนักกระเป๋าพร้อมติดหางบัตร
 (3) บริการผู้โดยสารในห้องผู้โดยสารขาเข้า ขาออก และ Transit
 (4) บริการรับแจ้งกระเป๋าและสัมภาระสูญหายหรือชำรุด
 (5) บริการห้องรับรองผู้โดยสารชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจ
 (6) อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)
4. ระดับการศึกษา (1) ปวช./ปวส. (2) อนุปริญญา
 (3) ปริญญาตรี (4) สูงกว่าปริญญาตรี
5. อายุงาน (1) ต่ำกว่า 1 ปี (2) 1-3 ปี (3) 3ปี 1 เดือน-6 ปี
 (4) 6 ปี 1 เดือน-9 ปี (5) 9 ปี 1 เดือน-12 ปี
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (1) 10,000-15,000 บาท
 (2) 15,001-20,000 บาท
 (3) 20,001-25,000 บาท
 (4) มากกว่า 25,000 บาท

ตอนที่ 2 มาตรการวัดคุณลักษณะของงาน

คำชี้แจง ข้อความต่อไปนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจคุณลักษณะของงาน กรุณาอ่านและพิจารณา

ข้อความแต่ละข้อ โดยละเอียดก่อนทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับตัวท่าน หรือ

ประสบการณ์ของท่านมากที่สุด

	ข้อความ	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่แน่ ใจ	เห็น ด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1	งานบริการภาคพื้นดินที่ท่านรับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน ท่านต้องใช้ความสามารถในหลาย ๆ ด้าน					
2	งานบริการภาคพื้นดินของท่าน ท่านเกี่ยวข้องกับการทำงานตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนถึงขั้นตอนสุดท้าย					
3	งานบริการภาคพื้นดินเปิดโอกาสให้ท่านสามารถจัดตารางการทำงานได้ด้วยตนเอง					
4	งานบริการภาคพื้นดินหากได้ผลดี ผู้โดยสารจะได้รับประโยชน์อย่างมากแต่ถ้าไม่ดีก็จะเกิดผลในทางตรงกันข้าม					
5	งานบริการภาคพื้นดินนี้เปิดโอกาสให้ท่านได้เลือกวิธีการทำงานด้วยตนเอง					
6	งานบริการภาคพื้นดินที่ท่านทำอยู่ ท่านสามารถที่จะทราบได้ว่าผลงานที่ตนเองทำนั้นดีหรือไม่เพียงใด โดยไม่ต้องรอให้ผู้อื่นบอก					
7	งานบริการภาคพื้นดินนี้เปิดโอกาสให้ท่านจัดลำดับงานที่ท่านต้องทำ					
8	งานบริการภาคพื้นดินที่ท่านรับผิดชอบ ท่านสามารถปฏิบัติงานนั้นได้ตั้งแต่ต้นจนเสร็จ					
9	งานบริการภาคพื้นดินของท่านจำเป็นต้องใช้ทักษะที่หลากหลายในการปฏิบัติให้งานสำเร็จ					

10	งานบริการภาคพื้นดินที่ท่านทำอยู่นี้ส่งผลและมีความสำคัญต่องานของส่วนรวมและผู้โดยสาร					
11	งานบริการภาคพื้นดินที่ท่านทำอยู่ ท่านสามารถวางแผนการทำงานได้ด้วยตนเอง					
12	งานบริการภาคพื้นดินของท่านจำเป็นต้องใช้ทักษะที่ซับซ้อนและความชำนาญ					
13	งานบริการภาคพื้นดินเปิดโอกาสให้ท่านมีอิสระและเสรีภาพในการตัดสินใจว่าจะมีกระบวนการทำงานอย่างไร					
14	หลังจากทำงานเสร็จท่านสามารถบอกตนเองได้ว่าตนเองทำงานได้ดีหรือไม่					
15	งานบริการภาคพื้นดินเปิดโอกาสให้ท่านได้เป็นผู้ริเริ่มและตัดสินใจในการทำงาน					
16	งานบริการภาคพื้นดินเปิดโอกาสให้ท่านทำงานตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสมบูรณ์					
17	งานบริการภาคพื้นดินของท่านมีผลกระทบต่อผู้โดยสารและบุคคลภายนอกองค์กร					
18	งานบริการภาคพื้นดินที่ท่านรับผิดชอบ ทำให้ท่านต้องทำงานหลายสิ่งหลายอย่างที่ใช้วิธีการและความสามารถแตกต่างกัน					
19	ท่านมีโอกาสตัดสินใจเกี่ยวกับงานบริการภาคพื้นดินที่ท่านรับผิดชอบด้วยตนเอง					
20	งานบริการภาคพื้นดินท่านสามารถมองเห็นทุก ๆ ขั้นตอนของการทำงานโดยตลอดจนเสร็จสมบูรณ์					
21	งานบริการภาคพื้นดินนี้เปิดโอกาสให้ท่านเลือกรูปแบบการทำงานด้วยตนเอง					

22	ผลจากงานบริการภาคพื้นดินนี้ ไม่ว่าจะทำดีหรือเลวก็จะส่งผลต่อบุคคลอื่น					
23	งานบริการภาคพื้นดินนี้เปิดโอกาสให้ท่านมีอิสระในการตัดสินใจในงาน					
24	งานบริการภาคพื้นดินที่ท่านทำ ท่านสามารถทราบผลการปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง					

ตอนที่ 3 มาตรวัดความสุขจากการทำงาน

คำชี้แจง ข้อความต่อไปนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความสุขจากการทำงาน กรุณาอ่านและพิจารณาข้อความแต่ละข้อ โดยละเอียดก่อนทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับตัวท่าน หรือประสบการณ์ของท่านมากที่สุด

	ข้อความ	ระดับของความสุข				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
25	ท่านมีความสุขจากการได้รับความช่วยเหลือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน					
26	ท่านมีความสุขที่เพื่อนร่วมงานดูแลท่าน เมื่อท่านเจ็บไข้ได้ป่วย					
27	ท่านมีความสุขเมื่อได้พูดคุยกับเพื่อนร่วมงานอย่างเป็นมิตรในระหว่างทำงาน					
28	ท่านมีความสุขที่ท่านและเพื่อนร่วมงานมีกิจกรรมผ่อนคลายกันในเวลาพัก					
29	ท่านมีความสุขเมื่อท่านได้ให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานท่านอื่น ๆ					
30	ท่านมีความสุขที่เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือท่าน เมื่อท่านพบปัญหาในการทำงาน					

31	ท่านรู้สึกมีความสุขในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน					
32	ท่านมีความสุขที่เห็นว่าบุคลากรในหน่วยงานมีความรักและความผูกพันกัน					
33	ท่านและเพื่อนร่วมงานจะร่วมแสดงความคิดเห็นยกย่อง ให้เกียรติต่อบุคลากรที่มีผลงานดีเด่นหรือได้รับรางวัลต่าง ๆ					
34	ท่านรักและผูกพันต่องานบริการภาคพื้นดินที่ท่านอยู่ในปัจจุบัน					
35	ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ					
36	ท่านจะทำทุกอย่างที่ส่งผลให้งานสำเร็จ					
37	ท่านมีความกระตือรือร้นในงานบริการภาคพื้นดิน					
38	ท่านมีความสุขกับตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน					
39	ท่านเพลิดเพลินในการทำงานจนรู้สึกว่าคุณาผ่านไประยะรวดเร็ว					
40	ท่านมีความปรารถนาที่จะทำงานตลอดเวลาในขณะที่อยู่ทำงาน					
41	ท่านมีความภาคภูมิใจต่อหน้าที่ความรับผิดชอบในปัจจุบัน					
42	ท่านปฏิบัติงานบริการภาคพื้นดินได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้					
43	ท่านปฏิบัติงานบริการภาคพื้นดินได้ตามเป้าหมายและประสบความสำเร็จในงานนั้น					
44	ท่านทำงานที่ทำทาสได้สำเร็จ					

45	ท่านมีอิสระในการให้บริการภาคพื้นดินแก่ผู้โดยสาร					
46	ผลการปฏิบัติงานของท่านส่งผลดีต่อองค์กร					
47	ท่านรู้สึกมีคุณค่าในชีวิตและภูมิใจที่เป็นส่วนในการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ					
48	ท่านได้รับรางวัลตอบแทนเมื่อสามารถทำงานได้สำเร็จ					
49	ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และบุคลากรอื่น ๆ ที่มีโอกาส ร่วมงานกับท่าน					
50	ท่านได้รับความเชื่อถือจากเพื่อนร่วมงานและทีมงาน					
51	ท่านได้รับการยอมรับและเชื่อถือจากผู้โดยสารหรือกลุ่มบุคคลภายนอกองค์กรที่ท่านได้ร่วมงานด้วย					
52	ท่านมีความประทับใจ ยอมรับและชื่นชอบในงานบริการภาคพื้นดิน					
53	ท่านได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน					
54	ท่านได้รับมอบหมายให้ทำโครงการพิเศษต่างๆของหน่วยงาน นอกเหนือจากงานประจำ					
55	ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานเพิ่มขึ้น					
56	ท่านได้ใช้ความรู้เพื่อพัฒนางานให้ประสบความสำเร็จอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง					

ตอนที่ 4 มาตรวัดความพึงพอใจในชีวิต

คำชี้แจง ข้อความต่อไปนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจในชีวิต กรุณาอ่านและพิจารณา

ข้อความแต่ละข้อ โดยละเอียดก่อนทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับตัวท่าน หรือ

ประสบการณ์ของท่านมากที่สุด

	ข้อความ	ไม่เห็น ด้วย มาก ที่สุด	ไม่ เห็น ด้วย	ค่อนข้าง ไม่เห็น ด้วย	เฉย ๆ	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย มาก ที่สุด
57	โดยภาพรวมแล้ว ชีวิตของท่านใกล้เคียงกับอุดมคติที่ท่านวางไว้							
58	สภาพชีวิตความเป็นอยู่ในปัจจุบันของท่านดีมาก							
59	ท่านมีความพึงพอใจในชีวิตที่เป็นอยู่							
60	ในปัจจุบันนี้ ท่านได้รับสิ่งสำคัญ ตามที่ท่านต้องการในชีวิตแล้ว							
61	ถ้าท่านสามารถย้อนกลับไปยังชีวิตในอดีตที่ผ่านมาได้ ท่านก็แทบไม่อยากแก้ไขอะไรเลย							
62	งานบริการภาคพื้นดิน คือ อาชีพในฝันของท่าน							

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครับ/ค่ะ



ภาคผนวก ง.

ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

Correlations

		Job Characteristic	Happiness AtWork	LifeSatisfaction
Job_Characteristic	Pearson Correlation	1	.655**	.461**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	439	439	439
HappinessAtWork	Pearson Correlation	.655**	1	.458**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	439	439	439
LifeSatisfaction	Pearson Correlation	.461**	.458**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	439	439	439

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



Correlations

	Skill variety	Task Identity	Task Significance	Autonomy	Feedback	Connection	LoveOfThe Work	Work Achievement	Recognition	Life Satisfaction
Pearson Correlation	.150**	.265**	.227**	.565**	.286**	.217**	.490**	.454**	.487**	1
Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	439	439	439	439	439	439	439	439	439	439

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ประวัติผู้จัดทำวิทยานิพนธ์

นักศึกษา	ภาณุภัค บูรณากาญจน์	รหัส 5913200060
สาขาวิชา	การจัดการการbin	
วัน-เดือน-ปีเกิด	วันที่ 5 สิงหาคม พ.ศ. 2536	
จังหวัดที่เกิด	กรุงเทพมหานคร	
ที่อยู่ปัจจุบัน	30 สุขุมวิท 10 เขตคลองเตย แขวงคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110	
สถานที่ทำงาน	บริษัท บรรจุกัมภ์ พลาสติก จำกัด จังหวัดนครราชสีมา	
ตำแหน่ง	ผู้จัดการ	
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2558	

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี