

ความสุขในการทำงานของนักบินบริษัทการบินไทยจำกัด(มหาชน)



นางสาวเพ็ญภาพ พันธุ์เสื่อ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

CHULALONGKORN UNIVERSITY

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาสุขภาพจิต ภาควิชาจิตเวชศาสตร์

คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2556

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)

เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR) are the thesis authors' files submitted through the University Graduate School.

WORK HAPPINESS OF THAI AIRWAYS INTERNATIONAL PILOTS

Miss Phenphop Phansuea

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

CHULALONGKORN UNIVERSITY

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science Program in Mental Health

Department of Psychiatry

Faculty of Medicine

Chulalongkorn University

Academic Year 2013

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความสุขในการทำงานของนักบินบริษัทการบินไทยจำกัด
(มหาชน)

โดย

นางสาวเพ็ญภพ พันธุ์เสื่อ

สาขาวิชา

สุขภาพจิต

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ชัยชนะ นิ่มนวล

คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

.....คณบดีคณะแพทยศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ไศภณ นภาธร)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ แพทย์หญิงรัศมี กัลยาศิริ)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ชัยชนะ นิ่มนวล)

.....กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ สุชีรา ภัทรายุทธวรรตน์)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

เพ็ญภพ พันธุ์เสื่อ : ความสุขในการทำงานของนักบินบริษัทการบินไทยจำกัด(มหาชน).
(WORK HAPPINESS OF THAI AIRWAYS INTERNATIONAL PILOTS) อ.ที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์หลัก: ผศ. นพ.ชัยชนะ นิ่มนวล, 57 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ
ศึกษาระดับความสุขในการทำงานตลอดจนปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของนักบิน
บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เก็บรวบรวมข้อมูลจากนักบินโดยใช้แบบสอบถามข้อมูลส่วน
บุคคลทั่วไป และแบบสอบถามความสุขในการทำงาน วิเคราะห์ระดับความสุขโดยสถิติเชิง
พรรณนาและตรวจสอบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ด้วย Multivariate
Linear Regression

ผลการศึกษาพบว่าร้อยละ 70 ของตัวอย่างมีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับปาน
กลาง และปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ได้แก่ ตำแหน่ง โดยนักบินที่ 1 มีคะแนน
ความสุขสูงกว่านักบินที่ 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และฝูงบิน โดยเมื่อเทียบกับกลุ่มที่บินใน
ฝูงบิน Boeing 777 พบว่านักบินที่บินฝูงบิน Boeing 747 มีความสุขในการทำงานสูงกว่า และ
นักบินที่บินในฝูงบิน Airbus 380 มีความสุขในการทำงานต่ำกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ภาควิชา จิตเวชศาสตร์

ลายมือชื่อนิสิต

สาขาวิชา สุขภาพจิต

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ปีการศึกษา 2556

5574358830 : MAJOR MENTAL HEALTH

KEYWORDS: WORK HAPPINESS / PILOT

PHENPHOP PHANSUEA: WORK HAPPINESS OF THAI AIRWAYS INTERNATIONAL PILOTS. ADVISOR: ASST. PROF.CHAICHANA NIMNUAM, M.D., 57 pp.

This research is cross-sectional descriptive research. The purpose of this research is to examine work happiness as well as associated factors among Thai Airways International pilots. Data were collected from pilots. Questionnaire included: 1) General background; 2) Work Happiness. Descriptive statistics were used to examine work happiness and multiple linear regressions were used to validate the associated factors of work happiness.

The results showed that seventy percent of the subjects had moderate level of work happiness. The significantly associated factors were work positions and fleets. Captains were happier than co-pilots. With reference to Pilots flying Boeing 777, those flying in Boeing 747 had significantly higher level of happiness and those flying in Airbus 380 had significantly lower level of happiness.



Department: Psychiatry

Student's Signature

Field of Study: Mental Health

Advisor's Signature

Academic Year: 2013

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยความกรุณา ความช่วยเหลือ และความอนุเคราะห์จากบุคคลหลายท่าน

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์นายแพทย์ชัยชนะ นิ่มนวล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ ติดตามผลการดำเนินการวิจัย และแนะนำแนวทางการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้อย่างละเอียดถี่ถ้วน จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จ

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์แพทย์หญิง รัศมน กัลยาศิริ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ สุชีรา ภัทรายุทธวรรตน์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำและตรวจสอบแก้ไขวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณนักบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการทำแบบสอบถามจนได้แบบสอบถามกลับคืนตามจำนวนที่กำหนด

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยพระคุณคุณพ่อคุณแม่ บุคคลในครอบครัว และเพื่อนพี่น้องทุกท่านที่คอยเป็นกำลังใจ พร้อมกับให้การสนับสนุนผู้วิจัยเป็นอย่างดีตลอดมา ขอขอบพระคุณเพื่อนสาขาสุขภาพจิต (รุ่น13) ทุกท่าน ที่แบ่งปัน ให้กำลังใจกันและกันมาโดยตลอด ทั้งในด้านการเรียน และด้านการทำวิจัย รวมถึงมิตรภาพอันแสนดีที่มอบให้กันเสมอมา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฌ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย	1
คำถามการวิจัย	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
กรอบแนวคิดการวิจัย	4
ข้อจำกัดในการวิจัย	5
คำสำคัญ	5
บทที่ 2	6
ความหมายของความสุขในการทำงาน	7
แนวคิดและทฤษฎีความสุขในการทำงาน	9
ปัจจัยส่วนบุคคล	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
บทที่ 3	24
รูปแบบการวิจัย	24
ระเบียบวิธีวิจัย	24
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	25
การเก็บรวบรวมข้อมูล	28
การวิเคราะห์ข้อมูล	28
บทที่ 4	29
การวิเคราะห์ลักษณะทั่วไป	31
สถิติเชิงพรรณนาของความสุขในการทำงาน	33

วิเคราะห์ความสัมพันธ์รายคู่ของตัวแปรต่างๆกับตัวแปรความสุขในการทำงาน	35
การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ.....	37
บทที่ 5	40
สรุปผลการวิจัย.....	40
อภิปรายผลการวิจัย.....	40
ข้อจำกัดในการแปลผล	42
ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้.....	43
ข้อเสนอแนะ.....	44
สรุป	45
รายการอ้างอิง.....	46
ภาคผนวก	49
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ	51
ข้อมูลสำหรับผู้เข้าร่วมการวิจัย.....	53
แบบสอบถาม.....	55
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์	57

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	การวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของนักบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)	32
2	คะแนนระดับความสุขในการทำงานของนักบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)	34
3	การวิเคราะห์คะแนนความสุขแบ่งตามรายด้าน	35
4	ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของความสุขในการทำงานเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคลของนักบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)	36
5	การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ	38

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย	4
2	ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory)	17
3	กราฟแสดงคะแนนความสุขในการทำงาน	34



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย (Background and Rationale)

จากอดีตสู่ปัจจุบัน สังคมไทยมีความเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างมากมายหลายด้านทั้งเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายหลังจากที่ประเทศไทยได้ผ่านพ้นวิกฤตเศรษฐกิจปี พ.ศ. 2540 รัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมเศรษฐกิจไทยให้ก้าวไปสู่เศรษฐกิจระดับโลก การเปิดเสรีทางการบิน อันเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายดังกล่าวซึ่งส่งผลให้อุตสาหกรรมการบินในปัจจุบันกลายเป็นภาคธุรกิจที่มีการขยายตัว และแข่งขันอย่างสูง อีกทั้งการที่ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่การรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ในปี พ.ศ. 2558 รัฐบาลไทยมีนโยบายส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางด้านการท่องเที่ยว รวมถึงด้านธุรกิจการบิน ด้วยความเชื่อมั่นในศักยภาพตำแหน่งที่ตั้ง และความเชื่อมั่นในศักยภาพความสามารถการรองรับทางด้านการบินของประเทศไทย กล่าวคือการเปิดใช้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อันเป็นท่าอากาศยานที่มีขนาดใหญ่ และทันสมัยที่สุดแห่งหนึ่งในภูมิภาคเอเชีย จึงเป็นเหตุให้เกิดกระแสตื่นตัวในธุรกิจการบินพาณิชย์ ตลอดทั้งภูมิภาค เห็นได้จากการสายการบินใหม่ และเปิดตัวสายการบินต้นทุนต่ำ (Low-cost Airlines) หลายสายการบิน มีการแข่งขันกันอย่างมากระหว่างสายการบิน การจัดโปรโมชั่นด้านราคา อีกทั้งสายการบินต่างชาติในหลายประเทศทั่วโลกที่จะเปิดเส้นทางการบินใหม่ มุ่งตรงสู่เมืองหลักด้านเศรษฐกิจ และการท่องเที่ยว คือ กรุงเทพฯ เชียงใหม่ และภูเก็ต ซึ่งเป็นเมืองที่มีท่าอากาศยานระหว่างประเทศที่สำคัญในประเทศไทย เนื่องด้วยอุตสาหกรรมการบินพาณิชย์เป็นธุรกิจมีความเกี่ยวข้องกับการบริการ ดังนั้น องค์ประกอบที่ถือได้ว่าสำคัญที่สุดขององค์กร จึงได้แก่ พนักงานและลูกค้า ไม่ใช่เพียงเครื่องจักรและผลิตภัณฑ์เหมือนในอดีต การพัฒนากลยุทธ์ของแต่ละสายการบิน จึงจำเป็นต้องมุ่งเน้นลูกค้า (Customer Centric) มุ่งเน้นองค์ความรู้ (Knowledge Based) และการเรียนรู้ของพนักงาน ตลอดจนด้านการบริการของอุตสาหกรรมการบิน⁽¹⁾ กล่าวคือ จำต้องเร่งพัฒนาทั้งโครงสร้างขององค์กร ตั้งแต่การบริหารงาน การตลาด ประชาสัมพันธ์ และการบริการด้านต่างๆ เป้าหมายเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการหรือกลุ่มลูกค้า เพื่อให้กลุ่มผู้ใช้บริการเหล่านั้นจะ

ยังคงเลือกใช้บริการสายการบินของตน อันจะส่งผลให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปอย่างมั่นคง รวมถึงสามารถสร้างผลกำไรแก่องค์กรได้เป็นอย่างดีด้วย

หนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้โดยสารเลือกใช้บริการของสายการบิน คือ ความเชื่อมั่นในชื่อเสียงของบริษัท อันประกอบไปด้วย ความปลอดภัย ความตรงต่อเวลา และบุคคลสำคัญผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงก็คือ นักบินพาณิชย์ (Commercial Pilot) ซึ่งนอกจากความรับผิดชอบหลักดังกล่าวแล้วยังต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎการจราจรทางอากาศ (Air Traffic Rules & Regulations) กฎข้อบังคับองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) คู่มือปฏิบัติการบิน (Operation Manual A: OM-A) คู่มือมาตรฐานการบิน (Standard Operation Procedure: SOP) กฎนิรภัยการบิน (Flight Safety Rules) และระเบียบหรือข้อกำหนดตามนโยบายของแต่ละบริษัท (Company Procedure) นอกจากนี้กฎต่างๆที่มีจำนวนมากแล้ว สภาพการทำงานยังมีความจำกัดด้วยเงื่อนไขต่างๆ ของนักบินพาณิชย์ เช่น การทำงานในสถานที่จำกัดในภายในห้องนักบิน (Cockpit) การอยู่ในสภาวะความกดดันภายใต้ระดับปริมาณออกซิเจนต่ำกว่าปกติ การอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีเสียงดังรบกวนตลอดเวลา และการทำงานและตัดสินใจภายในระยะเวลาที่จำกัด สิ่งทีกล่าวมาทั้งหมดนี้ชี้ให้เห็นว่านักบินพาณิชย์ต้องเผชิญกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทั้งร่างกายและจิตใจจำนวนมาก การปรับตัวให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องอาศัยสภาพจิตใจที่เข้มแข็ง⁽²⁾ โดยความสุขในการทำงานน่าจะช่วยให้สามารถปรับตัวต่อความเครียดได้มากยิ่งขึ้น⁽³⁾ การปฏิบัติงานอย่างมีความสุขส่งผลต่อทั้งบุคคล และองค์กร ดังนั้นปัจจัยต่างๆที่ส่งผลต่อการเสริมสร้างความสุขในการทำงาน จึงมีความสำคัญต่อการสร้างผลลัพธ์ทางบวกต่อองค์กรและวิชาชีพ⁽⁴⁾

จากความสำคัญด้านการปรับองค์กรเพื่อการแข่งขันทางธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในธุรกิจการบินพาณิชย์อันเป็นธุรกิจด้านการให้บริการ การบริหารงานด้านความสุขกับการทำงานจึงเป็นปัจจัยในการสร้างแรงผลักดันเพื่อให้งานบริการมีคุณภาพ การสร้างความสุขให้เกิดในการทำงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อให้การบริหารองค์กรเกิดความราบรื่น เนื่องจากทรัพยากรบุคคลเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของ

องค์กร ดังนั้นเมื่อคนในองค์กรมีความสุของค์กรก็สามารถสร้างผลผลิตที่เพิ่มขึ้นในปริมาณและดีขึ้นในคุณภาพ รวมทั้งลดความเครียดและความขัดแย้งในองค์กรได้

บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคมดำเนินกิจการด้านการบินพาณิชย์ในประเทศและระหว่างประเทศ⁽⁵⁾ โดยในปี 2556 มีนักบินอยู่ในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ประมาณ 1,300 คน ที่ผ่านมามีการศึกษาเรื่องของความพึงพอใจในการทำงานของนักบินการบินไทย โดยสำรวจความพึงพอใจในการทำงานของนักบินการบินไทยในปีพ.ศ. 2535⁽⁶⁾ เป็นการสำรวจเชิงเปรียบเทียบจำนวน 103 คน ผลวิจัยพบว่านักบินการบินไทยมีความพึงพอใจในงานระดับปานกลาง และปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด คือโอกาสในความก้าวหน้าในงาน โดยงานวิจัยอื่น ๆ ที่มีการศึกษาในประเทศไทยส่วนใหญ่ทำในกลุ่มบุคลากรการบินอื่นๆ มากกว่าในกลุ่มนักบินพาณิชย์ ดังนั้นงานวิจัยครั้งนี้จึงจัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความสุขในการทำงานของนักบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) อันเป็นประเด็นที่ยังไม่เคยมีการศึกษามาก่อนในประเทศไทย

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสุขในการทำงาน และปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อความสุขในการทำงานของนักบินพาณิชย์ โดยผลที่ได้อาจใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมมาตรฐานการดูแลนักบินพาณิชย์ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลดีต่ออุตสาหกรรมการบินของประเทศไทยต่อไป

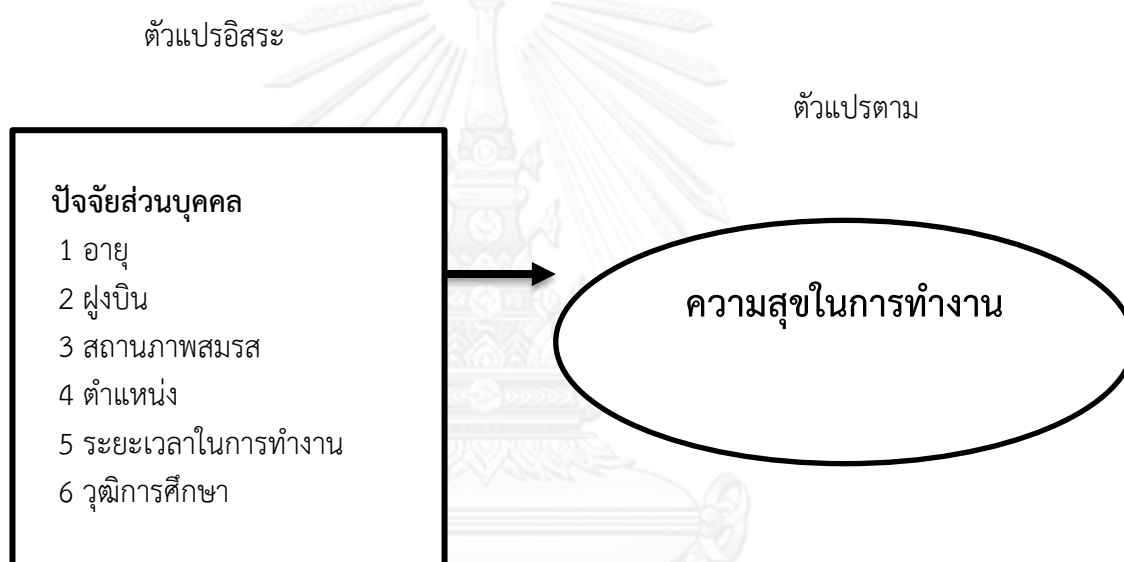
คำถามการวิจัย (Research Question)

1. ความสุขในการทำงานของนักบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยใดที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของนักบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Objectives)

1. เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของนักบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของนักบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)



ข้อจำกัดในการวิจัย (Limitation)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาในนักบินพาณิชย์ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เท่านั้น ไม่สามารถสรุปผลการวิจัยนี้ว่าเป็นตัวแทนของนักบินพาณิชย์จากสายการบินอื่นๆ เนื่องด้วยความแตกต่างในหลักการปฏิบัติงาน และความจำเพาะขององค์กรในช่วงเวลาที่ศึกษา

คำสำคัญ (Keyword)

ความสุขในการทำงาน (Work happiness), นักบิน (Pilots)

การให้คำนิยามเชิงปฏิบัติการ (Operational Definition)

ความสุขในการทำงาน (Work happiness) หมายถึง ปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานอิงตามแนวคิดของ Frederick Herzberg โดยวัดจากแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน ปรับปรุงจากแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ตอบที่มีต่อองค์ประกอบต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ของสุชีรา ภัทรายุตวรรตน์⁽⁷⁾

นักบินพาณิชย์ (Pilots) หมายถึง ผู้ทำหน้าที่บังคับเครื่องบินตามข้อกำหนดขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึงผู้ทำหน้าที่บังคับเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ (Expectation Benefit and Application)

ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ สามารถนำไปเป็นแนวทางของการศึกษาวิจัยต่อไปในอนาคต เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ๆอีกทั้งยังเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับการหาแนวทางในการส่งเสริมพัฒนาความสุขในการทำงาน อันเป็นกลไกที่สำคัญของกระบวนการพัฒนาบุคลากรสายนักบินพาณิชย์ต่อไปได้

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับเรื่องความสุขในการทำงาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสรุปสาระสำคัญได้ดังต่อไปนี้

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



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ความหมายของความสุขในการทำงาน

ความสุขเป็นจุดหมายหนึ่งของการพัฒนาของสังคม และเศรษฐกิจในระดับประเทศ จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 – 2544) ซึ่งเป็นฉบับแรกที่กล่าวถึง “ความสุข” โดยมีความมุ่งหมายให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา และใช้เศรษฐกิจเป็นเครื่องมือช่วยพัฒนาให้คนมีความสุขและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ในแผนพัฒนา ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550 – 2554) จัดให้ความสุขเป็นจุดหมายหนึ่งของการพัฒนา โดยมุ่งพัฒนาประเทศสู่สังคมที่มีความสุขอย่างยั่งยืน และในแผนพัฒนาฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559)⁽⁸⁾ กำหนดการพัฒนาประเทศให้ก้าวหน้าต่อไป เพื่อประโยชน์สุขที่ยั่งยืนของสังคมไทยตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง การเสริมสร้างความสุขในการทำงานจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพราะนอกจากจะทำให้ชีวิตมีความสุขแล้ว ยังผลให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในระดับประเทศอีกด้วย

ตาร์ถัง ตุลกู (2544)⁽⁹⁾ กล่าวว่าความมุ่งหมายในชีวิตของเราทุกคนคือการทำงานอย่างมีความสุข โดยแท้จริงแล้วงานเป็นวิถีทางอันมีค่าในการมีชีวิต เนื่องจากงานเป็นแหล่งให้เกิดการพัฒนา เป็นโอกาสให้คนได้เรียนรู้เกี่ยวกับตนเองมากขึ้น อีกทั้งยังช่วยเอื้ออำนวยให้เกิดการเรียนรู้ ความสัมพันธ์ในการอยู่ร่วมกันด้วย ความสุขในการทำงานเป็นลักษณะสภาวะอารมณ์ทางบวกที่เกิดขึ้นได้กับทุกคน และเป็นอารมณ์ที่เกิดจากการรับรู้ในสถานการณ์ สิ่งแวดล้อมอันทำให้รู้สึกมีความสุข⁽¹⁰⁾

พรณิภา สืบสุข⁽¹¹⁾ ให้ความหมายความสุขในการทำงานว่าเป็นการที่บุคคลมีโอกาสได้ทำสิ่งที่ตนรัก อย่างสนุกสนาน เกิดการคิดอย่างสร้างสรรค์ คิดในเชิงบวก พอใจกับประสบการณ์ที่ได้จากการทำงาน เป็นความรู้สึกร่วมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก และเกิดความศรัทธาในงานที่ตนเองทำ ทำให้มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานมีขวัญและกำลังใจบังเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการทำงาน รวมถึงการส่งผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร⁽¹²⁾

ลิโวเมอร์สกี⁽¹³⁾ กล่าวว่าความสุขเป็นเรื่องของอารมณ์ความรู้สึก ดังนั้นความสุขจึงเป็นการวัดเฉพาะความอยู่ดีทางอารมณ์ (Emotional well – being) เท่านั้น แต่ถ้าเป็นความอยู่ดี (Well – being) จะวัดรวมเอามิติของสุขภาพกาย (Physical health) และสุขภาพใจ (Mental health) เข้าไปด้วย นอกเหนือจากมิติของความอยู่ดีทางอารมณ์

สจีวิต และเชเลส (1972)⁽¹⁴⁾ เชื่อว่าบุคคลจะรู้สึกสุขใจในงานก็ต่อเมื่อได้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจ รวมถึงตอบสนองความต้องการพื้นฐานในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกสุขใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะทำให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์

เชคอร์ด และแบ็คแมน⁽¹⁵⁾ กล่าวว่า ความต้องการของบุคคลมีความแตกต่างกันในองค์กร ทำให้บางคนอาจจะพอใจในลักษณะงาน บางคนอาจจะพอใจเมื่อทำงานสำเร็จ และบางคนอาจจะพอใจสภาพแวดล้อม หรือเพื่อนร่วมงาน

แวกซ์เลย์ และยุค⁽¹⁶⁾ กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของคนที่มีต่องานที่ได้ทำ โดยขึ้นอยู่กับลักษณะของงาน ค่าจ้าง สภาพการทำงาน การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เนื้อหา งาน ความปลอดภัย และโอกาสก้าวหน้า

ยงยุทธ เกษสาคร⁽¹⁷⁾ กล่าวว่า องค์กรจะต้องพยายามสร้างสิ่งจูงใจให้พนักงานเกิดความต้องการก่อนเป็นอันดับแรก จากนั้นบุคคลจะพยายามแสวงหาสิ่งที่ตนต้องการ หรือเกิดแรงขับภายใน (drive) เมื่อมีสิ่งจูงใจที่เหมาะสม บุคคลก็จะสนองตอบด้วยการกระทำ ให้ได้มาซึ่งความสำเร็จอันเป็นเป้าหมายสูงสุด

กล่าวโดยสรุป ความสุขในการปฏิบัติงาน คือ การรับรู้ทางบวกต่อการทำงาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เกิดความรู้สึกทำทหาย มีความอยากทำงาน มีความต้องการก้าวหน้าในงาน และได้เป็นที่ยอมรับ รู้สึกสนุกและเป็นส่วนหนึ่งของงาน จนเกิดเป็นความต้องการจะทำงานให้ลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด อันนำไปสู่ความงอกงาม และความสุขสำเร็จในชีวิตการทำงานของคุณคนนั้นๆ

แนวคิดและทฤษฎีความสุขในการทำงาน

เป็นการยากที่จะหาคำจำกัดความของความสุขที่แท้จริง เนื่องด้วยความหมายของคำว่า “ความสุข (Happiness)” ขึ้นอยู่กับบริบทที่ใช้แตกต่างกันไปตามบุคคล กลุ่มองค์กร สังคม ประเทศ “ความสุข” จึงมีความหมายที่หลากหลาย สำหรับพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน⁽¹⁸⁾ ได้ให้ความหมายของความสุขเอาไว้ว่า หมายถึง ความสบาย ความสำราญ ความปราศจากโรค

เอ็ด ดินเนอร์⁽¹⁹⁻²¹⁾ ให้แนวคิดเกี่ยวกับความอยู่ดีทางอารมณ์ หรือความสุขในการทำงาน (Work happiness) ว่าเป็นความรู้สึกที่มาจากประสบการณ์ด้านบวกภายในจิตใจของแต่ละคน ซึ่งไม่สามารถประเมินได้จากการสังเกตภายนอก แต่เป็นการแสดงออกของความรู้สึกด้านบวก และในทางตรงข้ามจะแสดงออกของความรู้สึกทางด้านลบหากบุคคลนั้นไม่มีความสุข การรับรู้อารมณ์ความรู้สึกพึงพอใจ หรือรู้สึกเป็นสุขกับภารกิจหลัก อันเป็นผลมาจากการปฏิบัติงาน ให้เกิดคุณค่าชีวิต อันเป็นการสนองตอบความต้องการของตน ที่เกี่ยวกับงาน ได้ประกอบกิจการงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์ ได้รับประสบการณ์ โดยแบ่งออกเป็น 4 มิติ คือ มิติที่ 1 เป็นความรู้สึกทางบวก กล่าวคือ บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึกทางบวกบ่อยครั้งแค่ไหน มิติที่ 2 เป็นความรู้สึกทางลบ กล่าวคือ บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึกทางลบบ่อยครั้งแค่ไหน มิติที่ 3 ความพึงพอใจในชีวิต กล่าวคือ บุคคลประเมินความพึงพอใจในชีวิตของตนเองในภาพรวมอย่างไร และมิติที่ 4 ความพึงพอใจในงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความรู้สึกทางบวก (Positive affect) หมายถึง การมีอารมณ์เป็นสุขกับการปฏิบัติงานในระดับสูง ชีวิตเกิดคุณค่าเมื่อได้ปฏิบัติงาน มีความรักและเอาใจใส่ต่องานที่ทำ มีความคิดว่างานที่ตนทำนั้นได้ช่วยเหลือผู้อื่น และงานที่ทำเสมือนได้ประกอบคุณงามความดี มีสุข และสนุกสนานในการทำงาน

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

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

4. ความพึงพอใจในงาน (Work satisfaction) หมายถึง การมีความรู้สึกชอบพอกับภารกิจหลักของตน รวมถึงการได้ทำงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม มีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน มีความสุขที่ได้ทำงาน และงานนั้นเกิดผลสำเร็จดังความมุ่งหมายที่ตั้งเอาไว้

เดล คาร์เนกี⁽²²⁾ แสดงแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานอย่างมีความสุข จากหนังสือเรื่องวิธีการทำงานให้สนุกและสร้างสุขในชีวิต (How to enjoy your life and your job) โดยแบ่งวิธีการทำงานพร้อมกับมีความสุขไปด้วยออกเป็น 7 ข้อ ดังนี้

1. สร้างทัศนคติเชิงบวกต่อตนเอง ต่อผู้อื่น และต่องาน

สร้างความเชื่อมั่น และความเป็นตัวของตัวเอง โดยการหาข้อดีของตนเอง มองผู้อื่นในทางที่ดี มีความเข้าใจว่าคนทุกคนมีความแตกต่างกัน และมีความคิดเชิงบวกต่องาน มองว่างานเป็นสิ่งที่ทำให้ชีวิตมีคุณค่า และเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถ

2. สร้างนิสัยอันดีในการทำงาน

มีระเบียบและระบบ สามารถจัดลำดับความสำคัญของงาน ว่างานไหนต้องทำก่อนหรือหลังได้ และ ปฏิบัติงานตามลำดับความสำคัญ เชื่อมโยงงานที่มีความเกี่ยวข้องกัน และทำไปพร้อมกันได้ งานก็จะเดินหน้าไปอย่างดี

เมื่อต้องเผชิญหน้ากับปัญหา ในกรณีที่มีข้อมูลเกี่ยวกับปัญหานั้นอย่างครบถ้วน ตัดสินใจทันที โดยปราศจากความลังเลใจ และในกรณีที่ยังไม่มีข้อมูลที่แน่ชัดก็ควรศึกษาให้ดีกว่า

กระจายงาน แบ่งงานให้ผู้อื่นทำแทน โดยเลือกคนให้เหมาะสมกับงาน ไม่ลืมนั่งที่จะชื่นชมความตั้งใจ ความสามารถของเขา และมีระบบดูแลงานที่กระจายไปอย่างเหมาะสม ไม่จับตามองจนสร้างความตึงเครียด อึดอัด ให้เกิดขึ้นแก่ผู้ร่วมงาน หรือลูกน้อง

3. ขจัดความเบื่อหน่ายและความอ่อนล้า

ในการทำงานย่อมใช้ทั้งกำลังกายและกำลังสติปัญญาความเหนื่อยล้า ทำให้ประสาทตึงเครียด วิตกกังวลและเกิดอาการอ่อนเพลีย อ่อนล้า เบื่อหน่ายและท้อถอย ซึ่งส่วนใหญ่มักเกิดจากความผันแปรของอารมณ์และจิตใจ จึงควรให้ความสำคัญกับการผ่อนคลายอารมณ์และจิตใจด้วย

4. เพิ่มคุณค่าแก่ชีวิต

หาต้นแบบที่สามารถใช้เป็นกำลังใจในเวลายากลำบาก และต้นแบบที่เป็นแบบอย่างในการนำมาพัฒนาตนเอง โดยไม่เลียนแบบหรือพยายามจะเป็นเหมือนเขาเหล่านั้น แต่มองอย่างลึกซึ้งถึงแรงจูงใจ รวมถึงวิธีการที่บุคคลเหล่านั้นใช้ผ่านปัญหา และก้าวไปสู่จุดหมาย

5. จัดการการใส่ร้าย

เมื่อมีตำแหน่งที่สูงขึ้นในงาน หรือลักษณะงานที่ต้องแข่งขัน อาจพบกับเหตุการณ์การใส่ร้าย ทั้งนี้การพยายามทำให้บุคคลอื่นเข้าใจผิดทางลบจากความจริง มักมีสาเหตุมาจากความรู้สึกอิจฉา ริษยา หรืออาจเกิดจากการเข้าใจผิด ประพฤติตนดีตามจริงต่อไปอย่างไม่หวั่นไหว เด็บโต และมั่นคง ต่อการพัฒนาตนเองจะสามารถพิสูจน์ความจริงเหล่านั้นได้ในที่สุด

6. ใจเขา-ใจเรา

ในการทำงาน บุคคลหนึ่งอาจไม่ได้รับเพียงบทบาทเดียว ในหลายอาชีพ เช่น อาชีพที่มีลักษณะงานบริการ เมื่อถูกเรียกร้องการบริการอย่างดีเลิศจากผู้รับบริการ ในบางครั้ง ผู้ให้บริการอาจรู้สึกความไม่พอใจ แต่หากกลับบทบาทสลับผู้ให้บริการเป็นผู้ใช้บริการ ก็ย่อมต้องการบริการที่ดีเลิศเช่นกัน ดังนั้นจึงควรระลึกไว้เสมอว่าทุกคนมีหลายบทบาท ไม่ชอบอย่างไรก็ไม่ควรทำเช่นนั้นกับผู้อื่น

7. สร้างความชื่นชอบ

ปฏิบัติต่อผู้อื่นให้เหมือนกับที่คุณต้องการให้ผู้อื่นปฏิบัติต่อคุณ เมื่อต้องการการยอมรับ ก็ต้องสามารถยอมรับผู้อื่น รวมถึงทำตนให้เหมาะสมต่อการเป็นที่ยอมรับด้วย

เดล คาร์เนกี กล่าวถึงความสุขในการทำงานไว้ว่า ความสุขที่แท้จริงคือการทำสิ่งที่รัก เมื่อหาความสุขจากสิ่งนั้นได้ ก็จะประสบความสำเร็จในชีวิตในแบบที่เป็นตัวของเราเอง



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ หรือทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) ของ Federick Herzberg

เฟดเดอริค เฮิร์ชเบิร์ก⁽²³⁾ ศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่องานของวิศวกรและนักบัญชีจำนวน 200 คน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน และความไม่พึงพอใจในที่ทำงาน มิได้มีสาเหตุจากปัจจัยกลุ่มเดียว ทว่ามีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่มโดย เฮิร์ชเบิร์กเสนอว่าประกอบไปด้วย สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยจูงใจ) และสิ่งที่หากขาดไปจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ (ปัจจัยค้ำจุน) โดยรายละเอียดของทฤษฎี 2 ปัจจัย มีดังนี้

ปัจจัยจูงใจ (motivational factor) หรือปัจจัยภายใน (intrinsic factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง กล่าวคือเป็นปัจจัยที่ทำให้คนพึงพอใจและรักในงาน ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพประกอบด้วย 5 ประการ คือ

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถแก้ปัญหาต่างๆ รู้จักป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดขึ้น เมื่องานสำเร็จจะเกิดความรู้สึกพอใจในผลงาน หรือความสำเร็จของงาน
2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากทั้งผู้บังคับบัญชา เพื่อน ผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน โดยอาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ
3. ลักษณะของงานที่ทำ (The work itself) หมายถึง ตัวงานต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์ มีลักษณะน่าสนใจ มีความท้าทายให้ลงมือ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพัง
4. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูง การได้รับโอกาสศึกษาหรือการฝึกอบรมเพื่อหาความรู้ ทักษะเพิ่มเติม
5. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่

ปัจจัยค้ำจุน (maintenance factor) หรือปัจจัยอนามัย (hygiene factors) หมายถึง ปัจจัยที่หากขาดไปจะทำให้เกิดความไม่พอใจในงาน มีหน้าที่ค้ำจุนให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล หากไม่สามารถดูแลรักษาให้ดี หรือมีลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลากรในองค์กรจะเกิดความไม่พึงพอใจในงาน ประกอบด้วย

1. เงินเดือน ค่าตอบแทน (Salary) หมายถึง เงิน ข้อตกลง รางวัล และการเลื่อนขั้น
เงินเดือนเป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน
2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงาน รวมถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในวิชาชีพ
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relation superior, subordinate, peers) หมายถึง การติดต่อทั้งทางกิริยา วาจา ที่แสดงถึงความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันได้
4. สถานภาพทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี
5. นโยบายและการบริหาร (Company policy and administration) หมายถึง การจัดการ การบริหาร และการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร
6. สภาพการทำงาน (Working conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน อาทิ แสงไฟ แสงอาทิตย์ เสียง ลักษณะอากาศ ความชื้น ชั่วโมงการทำงาน กลิ่น รวมทั้งลักษณะแวดล้อม อื่นๆ เช่น อุปกรณ์รวมถึงเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ
7. ความเป็นอยู่ (Personal life) หมายถึง ลักษณะของงาน หรือองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง ที่พักที่บริษัทจัดให้ เป็นต้น
8. ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคง ความยั่งยืนในด้านอาชีพ หรือองค์กร

9. วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Technical supervision) หมายถึง วิธีการของผู้บังคับบัญชาในการบริหารดำเนินงาน ปกครองลูกน้อง หรือความยุติธรรมในการบริหารงาน

เฮิร์ชเบิร์กยืนยันว่ากระบวนการจูงใจบุคคลประกอบด้วย ขั้นตอนสองขั้น ขั้นแรกในเชิงเทคนิค ผู้บริหารต้องมั่นใจว่าปัจจัยอนามัยจะต้องไม่ขาดแคลน ตัวอย่างเช่น จะต้องมีความปลอดภัยในการทำงาน มีความมั่นคง มีเงินเดือนที่เหมาะสม โดยกรณีนี้ผู้บริหารไม่ได้กระตุ้นให้พนักงานเกิดความ “พอใจ” เพียงแต่เมื่อทำแล้วจะมั่นใจได้ว่า บุคคลจะไม่ “ไม่พอใจ” เท่านั้น ต่อมาในขั้นที่สองผู้บริหารดำเนินการให้โอกาสแก่บุคคลที่จะได้รับการจูงใจ เช่น การยกย่องในความสำเร็จ และสร้างความภูมิใจ บุคคลจะมีความพอใจ และมีแรงจูงใจในการทำงานสูงขึ้น

นอกจากนี้ข้อเสนอแนะของเฮิร์ชเบิร์ก ระบุว่าผู้บริหารส่วนใหญ่ไม่ได้ให้ความสนใจอย่างเพียงพอกับปัจจัยจูงใจ พวกเขาจะมุ่งที่ผลตอบแทน สวัสดิการ และสภาพแวดล้อมการทำงาน อันเป็นปัจจัยด้านอนามัยมากกว่า อาจเป็นเพราะปัจจัยอนามัยสามารถมองเห็น จัดการและวัดได้ในขณะที่ปัจจัยจูงใจไม่สามารถมองเห็นและทำการจัดการ หรือชี้วัดไม่ได้ และเฮิร์ชเบิร์กยังเสนอแนะเพิ่มเติมว่างานควรจะถูกออกแบบเสียใหม่เพื่อที่จะรวมเอาปัจจัยจูงใจเข้าไว้ด้วย อันเป็นแนวคิดที่ก้าวไปไกลกว่านักทฤษฎีส่วนใหญ่ก่อนหน้านี้

ดังนั้นเฮิร์ชเบิร์กจึงกล่าวว่า เพียงปัจจัยอนามัยประการเดียว ไม่สามารถการกระตุ้นศักยภาพของพนักงานในการทำงานออกมาได้ เขาเชื่อว่าหากบริษัทต้องการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ในการพัฒนาบุคลากรแก่องค์กร จะต้องตอบสนองความต้องการที่เกี่ยวข้องทั้งปัจจัยอนามัยและปัจจัยจูงใจ อันแสดงให้เห็นถึงวิสัยทัศน์ของผู้บริหารที่ควรจะต้องแสดงความสนใจต่อการมอบหมายงานที่ท้าทาย การเพิ่มความรับผิดชอบให้สูงขึ้น การให้การยกย่องและปัจจัยจูงใจอื่นๆ

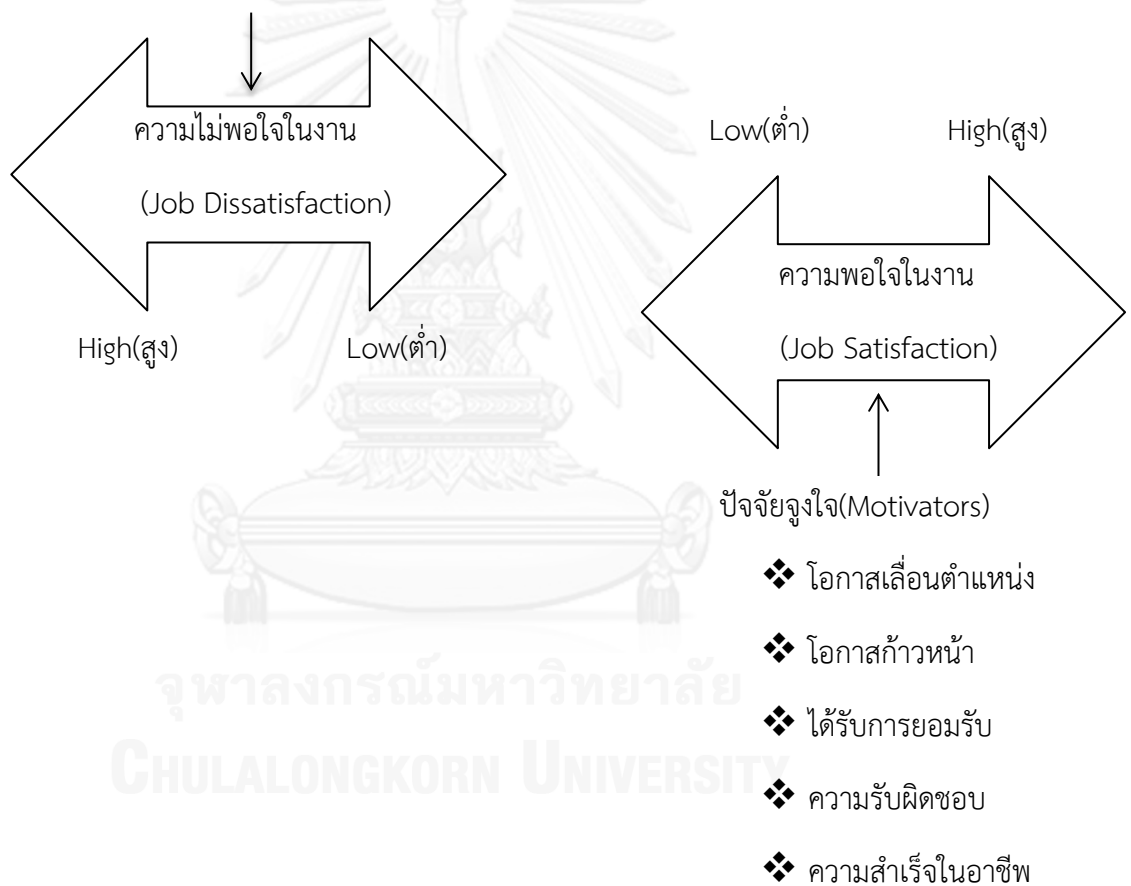
กล่าวโดยสรุป ตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์กมีส่วนช่วยเสนอแนะให้ผู้บริหารจัดการเตรียมปัจจัยอนามัยให้กับคนทำงานอย่างเพียงพอ เช่น เรื่องค่าตอบแทนและความมั่นคงที่มีความเหมาะสม เงื่อนไขการทำงานมีความปลอดภัย การเป็นผู้บังคับบัญชาได้รับการยอมรับ เพื่อเป็นหลักประกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจ อันจะนำไปสู่ความขัดแย้งและเสียผลประโยชน์ต่อองค์กรรวม จากนั้นสร้างปัจจัยกระตุ้นให้คนอยากทำงาน และสร้างผลงานที่ดี โดยการปรับองค์ประกอบงานให้ดียิ่งขึ้น



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors)

- ❖ คุณภาพการบังคับบัญชา
- ❖ เงินเดือน/ค่าจ้าง
- ❖ นโยบายบริษัท
- ❖ สภาพการทำงาน
- ❖ ความสัมพันธ์กับผู้อื่น
- ❖ ความมั่นคงในงาน

รูปที่ 2 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory)⁽²⁴⁾

ปัจจัยส่วนบุคคล

การที่บุคคลจะมีความสุขหรือ ไม่มีความสุขในการทำงานนั้น สัมพันธ์กับตัวแปรหลายตัวที่เกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงานโดยตรง ซึ่งจากการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเหล่านั้นกับความสุขในการทำงาน จะช่วยให้ผู้บริหาร หรือฝ่ายบริหารงานทรัพยากรมนุษย์สามารถทำนายได้ว่ากลุ่มใดที่อาจเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานอันเกี่ยวข้องกับการไม่มีความสุข และนำไปใช้วางแผนการบริหารหรือจัดระบบองค์การได้ สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ⁽²⁵⁾ ได้กล่าวถึง ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หรือผู้ปฏิบัติงานโดยตรง ดังต่อไปนี้คือ

- ❖ อายุ เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีอายุมากขึ้นหน้าที่การงานมักมีระดับที่สูงขึ้นตามไปด้วย แนวโน้มที่จะมีความสุขในการทำงานของมากยิ่งขึ้น เนื่องจากสามารถปรับตัวกับสภาพการณ์การทำงานที่ดีขึ้น เพราะมีประสบการณ์ที่เพิ่มมากขึ้น เป็นต้น
- ❖ เพศและเชื้อชาติ มีรายงานการวิจัยโดยการเก็บข้อมูลจากอเมริกา พบว่า เพศชาย และเพศหญิงต่างได้รับผลกระทบจากตัวแปรที่คล้ายคลึงกัน เช่น เงินเดือน ความรู้สึกภาคภูมิใจในงาน หรือการควบคุมจากผู้บังคับบัญชา โดยทั่วไปจึงไม่ปรากฏความแตกต่างที่สำคัญในเรื่องความสุขใจ
- ❖ วุฒิการศึกษา พบว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงมักได้งานในระดับสูง และมักคาดหวังเรื่องความรู้สึกพอใจในงานสูง การได้งานตามที่ปรารถนามีความสัมพันธ์ต่อประสบการณ์ความรู้สึกพอใจและเกี่ยวเนื่องกับความสุขใจในการทำงาน โดยบุคคลที่มีการศึกษาสูงมักมีโอกาสมีสภาพการทำงานที่ดี ได้รับอัตราการว่าจ้างที่ดี รวมถึงได้ใช้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงานเพิ่มขึ้น
- ❖ ประสบการณ์การทำงาน หรืออายุงาน พบว่าบุคคลที่ทำงานมีประสบการณ์มาก มักมีระดับตำแหน่งการทำงาน ในระดับสูง และมักจะไม่มีปัญหาทางเศรษฐกิจ คนกลุ่มนี้มักแสวงหาสิ่งที่สูงไปกว่าเงินทอง นั่นคือการได้เป็นตัวของตัวเอง และการมีอำนาจ

❖ ขนาดขององค์กร ในที่นี้หมายถึงขนาดของหน่วยปฏิบัติงาน เช่น ฝ่ายต่างๆ ในองค์กร เมื่อ องค์กรขยายขนาดขึ้น ความพึงพอใจมีแนวโน้มจะลดลง สาเหตุเป็นเพราะอำนาจในการตัดสินใจมักจะค่อยๆห่างออกไป มีลำดับชั้นมากขึ้น สภาพแวดล้อมการทำงานขาดความใกล้ชิดระหว่าง บุคคล มิตรภาพ และการทำงานเป็นกลุ่มขนาดเล็กหายไป ผู้ปฏิบัติงานอาจมีความรู้สึกว่ามันไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ต่างๆที่อาจมีผลกระทบต่อถึงงานได้ เว้นเสียแต่จะมีการป้องกันบางประการ โดยการใช้กระบวนการเชิงสนับสนุน เพื่อเป็นการแสดงให้เห็นว่าฝ่ายบริหารให้ความสำคัญกับบุคลากรในฐานะมนุษย์

ตินเนอร์⁽¹⁹⁾ เชื่อว่าองค์ประกอบต่างๆดังกล่าวส่งผลต่อความสุขของบุคคลซึ่งมีส่วนในการเสริมสร้างให้เกิดความสุขในการทำงาน อาทิ อายุ อันเป็นปัจจัยด้านที่เกี่ยวกับการพัฒนาทางกาย ใจ อารมณ์ สังคม และความคล่องตัวทางสติปัญญาของบุคคล สถานภาพสมรส มีส่วนสำคัญต่อการส่งเสริมให้เกิดความสุขในชีวิตอันมีผลกระทบต่อการทำงาน ครอบครัวเป็นแหล่งสำคัญในการสร้างเสริมสุขแบ่งปัน สนับสนุนกันและกัน อีกทั้งเป็นแหล่งสำคัญในการจัดการเมื่อเกิดสถานการณ์ไม่พึงประสงค์จากการทำงาน⁽²⁶⁾ ระดับการศึกษามีผลต่อการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ให้เกิดความเชื่อมั่นเพิ่มศักยภาพบุคคล เป็นหนทางสู่ความสำเร็จในการทำงาน⁽²⁷⁾ นอกจากนี้ไกเซลลี และบราวน์⁽²⁸⁾ มีความเห็นว่าองค์ประกอบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสุขใจในงานมี 5 องค์ประกอบ กล่าวคือ ระดับอาชีพ หากอยู่ในสถานะสูงเป็นอาชีพที่นิยมนับถือของคนทั่วไปจะมีแนวโน้มเป็นที่พึงพอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น สภาพการทำงานสะดวกสบายเหมาะแก่การปฏิบัติงาน ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงาน ระดับอายุ จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานอายุระหว่าง 25-34 ปี และ 45-54 ปีมีความพึงพอใจในงานน้อยกว่ากลุ่มอื่น คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา คือการเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้จัดการกับคนงาน ในกรณีของนักบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เพศ อาจไม่สามารถใช้บ่งชี้ความแตกต่าง หรือส่งผลกระทบต่ออารมณ์ความสุขหรือไม่ในการปฏิบัติงาน เนื่องจากทั้งหมดเป็นเพศชาย ตัวแปรที่น่าสนใจที่จะนำมาศึกษาความสัมพันธ์ เช่น อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน จึงถูกนำมาศึกษา โดยในกรณีนี้ได้ทำการเพิ่มส่วนของฝูงบิน อันเปรียบเหมือนสถานที่ปฏิบัติงานของนักบินเข้ามาด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีดังนี้

บอร์ควิสท์⁽²⁹⁾ ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริหารโรงเรียนขนาดใหญ่ในเขตชานเมืองใกล้เมืองพอร์ตแลนด์ รัฐโอเรกอน พบว่าความแตกต่างด้านเพศ และตำแหน่ง(ผู้อำนวยการฝ่ายประถม, ฝ่ายมัธยมต้น และฝ่ายมัธยมปลาย) ไม่มีความสัมพันธ์กับความพอใจในการทำงาน โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความมีอิสระในการบริหารงาน ความสำเร็จตามเป้าหมายงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และการได้รับการยอมรับ นอกจากนี้ยังพบว่าปริมาณงาน การถูกบีบบังคับ นโยบายการบริหาร มีความสัมพันธ์กับการเกิดความไม่พึงพอใจด้วย

Chiumento Consulting⁽³⁰⁾ ทำการสำรวจ ความคิดเห็นพนักงานในองค์กรที่มีบุคลากรตั้งแต่ 20 คนขึ้นไป อายุระหว่าง 18-65 ปี จำนวน 1,036 ตัวอย่าง เพื่อศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานในสหราชอาณาจักรพบว่า 10 ปัจจัยแรกที่มีผลต่อความสุขของพนักงาน เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ประกอบด้วยความเป็นมิตร และการให้ความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน การทำงานที่ทำให้รู้สึกสนุกสนานเพลิดเพลิน การมีหัวหน้างานหรือมีผู้บังคับบัญชาในสายงานที่ดี มีความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความหลากหลายของงาน ความเชื่อว่าตัวเองสามารถทำบางสิ่งบางอย่างที่มีคุณค่าและรู้สึกว่าการที่ทำงานนั้นมีความคุ้มค่า ความรู้สึกถึงสิ่งใดที่ทำงานนั้นนำมาซึ่งความแตกต่างบางประการ การได้เป็นส่วนหนึ่งของทีมที่สามารถสร้างความสำเร็จ การได้รับการยอมรับ และเป็นที่จดจำเมื่อประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย และการได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม

เพรย์⁽³¹⁾ ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของผู้จัดการทั่วไปของโรงแรม แบ่งตามขนาด และประเภทของบริการ พบว่าทั้งขนาด และประเภทของบริการล้วนมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของผู้จัดการทั่วไป โดยผู้จัดการทั่วไปของโรงแรมขนาดใหญ่มีความพึงพอใจในหน้าที่การงานมากกว่าผู้ที่ทำงานในโรงแรมขนาดเล็ก ทั้งนี้ผู้จัดการทั่วไปที่ทำงานได้อย่างอิสระในการให้บริการมีความพอใจในหน้าที่การงานมากกว่าผู้ที่ต้องทำงานที่มีความจำกัดขอบเขตในการให้บริการ

เมย์⁽³²⁾ ได้เสนอข้อคิดเห็นว่า ผู้บริหารระดับอุดมศึกษาควรได้รับการตรวจสอบความพึงพอใจ จากผลของการศึกษาความพึงพอใจของผู้บริหารระดับสูงของโครงการฝึกหัดครู ที่พบว่า ทั้งปัจจัย กระตุ้นและปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจดังกล่าว

เซนกิน⁽³³⁾ ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของคนไข้กับการปฏิบัติงานของพยาบาล จาก 95 หน่วยงาน ของโรงพยาบาล 21 แห่ง โดยประเมินความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลกับ ความพึงพอใจของคนไข้ใน พบว่าความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลมีผลต่อความพึงพอใจของคนไข้ ที่มาใช้บริการเป็นอย่างมาก

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการปฏิบัติงาน มีดังนี้

นักรบ รักรวงค์ และคณะ⁽³⁴⁾ ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริการ ลูกค้าภาคพื้น บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ตำแหน่งหัวหน้างาน จำนวน 195 คน และตำแหน่ง พนักงานจำนวน 113 คน ในปัจจัยของความพึงพอใจ 14 ด้าน พบว่า พนักงานฝ่ายบริการลูกค้า ภาคพื้นมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับปัจจัยที่พบว่าพนักงานมี ความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านสถานะของอาชีพ ส่วนด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการ ทำงาน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านเงินเดือน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพในการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในงาน และด้านวิธีการปกครอง บังคับบัญชา พบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ขวัญชนก อินทะพงษ์⁽³⁵⁾ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงานกับ ความพึงพอใจในการได้รับสวัสดิการของพนักงาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) แบบกรณีศึกษา จากกลุ่มพนักงาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ อาคารสำนักงานใหญ่ ถนน วิภาวดีรังสิต สายทรัพยากรบุคคลและบริหารทั่วไปจำนวน 230 คน พบว่าความพึงพอใจในการได้รับ สวัสดิการในภาพรวมและในทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งได้แก่ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านการ รักษาพยาบาล ด้านบัตรโดยสารพนักงาน ด้านเงินช่วยเหลือบุตร ด้านการกู้เงินเพื่อการสงเคราะห์ และด้านสหนาการ

น้ำเพชร อยู่สกุล⁽³⁶⁾ จากการศึกษาความเป็นเลิศในการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยของคุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ปัจจัยที่สัมพันธ์ทั้งทางตรง และทางอ้อมต่อการปฏิบัติงานบริการตามลำดับจากมากไปน้อย มีดังนี้ บุคลิกของพนักงาน การทำงานเป็นทีม ความภาคภูมิใจของพนักงาน ความรู้และทัศนคติที่ดีต่อการบริการ ความสามารถในการบริหาร และความพร้อมในการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่าการฝึกอบรมส่งอิทธิพลในเชิงลบ ส่วนอายุงานไม่พบว่ามีความสัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงาน

ธิดา นาทิ⁽³⁷⁾ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้กรณีศึกษา บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุดคือ ความพร้อม ความถูกต้อง และความสะดวกของการจัดระบบการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กร รองลงมาเป็นปัจจัยด้านความสมบูรณ์ในการจัดระบบวัดผล ผลตอบแทนที่เหมาะสม และความพร้อมของผู้บริหารและบุคลากร

วิณา อ่อนหวาน⁽³⁸⁾ ศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน บริษัท ช. การช่าง จำกัด (มหาชน) พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการ ของบริษัท ช. การช่าง จำกัด (มหาชน) ตามลำดับคือด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมสงเคราะห์ ด้านสุขภาพอนามัย ด้านการศึกษา ด้านนันทนาการ สำหรับตัวแปรที่ทำให้ผลการศึกษามีความแตกต่าง คือ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน อายุงาน ระดับการศึกษา สถานภาพ และรายได้

กนกพร นิตยนิธิพฤทธิ⁽³⁹⁾ ศึกษาปัจจัยที่อาจมีผลต่อความสุขของคนไทย โดยศึกษาจากคนกรุงเทพฯเป็นหลัก ในปัจจัยเกี่ยวกับตนเอง จิตใจ และสิ่งแวดล้อม พบว่าอายุ การมีภูมิคุ้มกัน รายได้ และการศึกษา มีผลต่อความสุขของคนไทยโดยคนที่มิช่วงอายุน้อยกว่า 33-34 ปี จะมีความสุขเพิ่มมากขึ้นตามอายุ ส่วนคนที่ช่วงอายุมากกว่า 33-34 ปี จะมีความสุขลดลงเมื่ออายุมากขึ้น ส่วนคนที่มีการศึกษามากกว่า 12 ปี มีแนวโน้มว่ามีความสุขมากกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาน้อยกว่า รวมทั้งการที่บุคคล

มีเงินออม และการจัดการลงทุนด้านการประกันภัยต่างๆ สัมพันธ์กับการมีแนวโน้มของความสุขในระดับที่สูง

นพดล กรรณิกา⁽⁴⁰⁾ วิจัยการประเมินความสุขของคนทำงาน แบบกรณีศึกษาประชากรอายุ 18-60 ปีที่ทำงานในสถานประกอบการและองค์กรธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 2,023 ตัวอย่าง พบว่าคนทำงานมีความสุขในชีวิตมากกว่าในการทำงาน ในขณะที่ความสุขในการทำงานมีความแตกต่างกันไปตามเพศ รายได้ ตำแหน่งหน้าที่ และลักษณะงาน โดยปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน 3 อันดับแรก ได้แก่ งาน ความมั่นคง และความก้าวหน้า รองลงมาคือความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน

กฤษฎี ธีรารักษ์⁽⁴¹⁾ ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน กับความผูกพันกับองค์กรในพนักงานต้อนรับ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) แบบกรณีศึกษา พบว่าพนักงานต้อนรับมีความผูกพันเนื่องจากบรรทัดฐานทางสังคม (Normative commitment) สูงที่สุดเมื่อเทียบกับความผูกพันกับองค์กรด้านจิตใจ (Affective Commitment) และความผูกพันด้านการคงอยู่หรือความผูกพันต่อเนื่อง (Continuance commitment) ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานต้อนรับมีความพึงพอใจในงาน และความผูกพันกับองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานสูงสุดสามอันดับ ได้แก่ รายได้ การถูกปฏิบัติอย่างเป็นกลาง และการได้เลื่อนตำแหน่ง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย (Research Design)

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross-Sectional Descriptive Study)

ระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology)

ผู้ทำวิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดย ประชากรเป้าหมาย (Target of Population) คือ นักบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่กำลังปฏิบัติงานอยู่ในปี 2556 จำนวนทั้งหมดประมาณ 1,300 คน

ประชากรตัวอย่าง (Sample Population) คือ นักบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) นับถึงเดือน กันยายน ปี 2556 ที่ยินดีเข้าร่วมวิจัย โดยการคำนวณขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการศึกษานี้หาได้จากสูตรของยามานะ⁽⁴²⁾

การคำนวณขนาดตัวอย่าง ดังนี้ :

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ในรูปของสัดส่วนกำหนดให้มีค่าเท่ากับ .05

ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

แทนค่า $n = \frac{1300}{1+1300(.05)^2} = 305$

จะต้องเลือกตัวอย่าง 305 คน

อย่างไรก็ตามเพื่อลดความคลาดเคลื่อนที่อาจเกิดจากกระบวนการสุ่มตัวอย่าง และเพื่อป้องกันการเกิดความรู้สึกอ่อนไหวที่อาจเกิดขึ้นในกรณีมีเพียงสมาชิกบางคนได้รับแบบสอบถาม รวมทั้งทรัพยากรที่ใช้ในการสำรวจก็ไม่มาก ผู้วิจัยจึงจะทำการเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งกลุ่ม คือ 1300 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาคั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย 2 ส่วน

1. แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล สร้างโดยผู้วิจัย ประกอบไปด้วย อายุ ผุ่งบิน สถานภาพ สมรส ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่ง วุฒิการศึกษา

2. แบบสอบถามความสุขในการทำงาน ปรับปรุงจากแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ตอบ ที่มีต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ของสุชีรา ภัทรายุทธวรรตน์⁽⁷⁾ โดยสร้างขึ้นตามแนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจของ Frederick Herzberg^(43, 44) มีจำนวนข้อคำถาม ทั้งหมด 23 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามที่ใช้วัดความสุขในการทำงาน 2 ด้าน คือ

2.1. แรงจูงใจด้านปัจจัยจำจุน ประกอบด้วย 9 ด้าน คือ เงินเดือน โอกาสในความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สถานะทางอาชีพ สภาพการทำงาน นโยบายและการบริหาร ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในงาน วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา

2.2 แรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน ลักษณะข้อคำถามเป็นคำถามปลายปิด เป็นแบบสอบถามความคิดเห็น ระดับ ความพึงพอใจในงาน มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณ (Rating Scale) แบ่งเป็นข้อคำถามในเชิงบวก และข้อคำถามในเชิงลบ

การปรับปรุงแบบทดสอบ

ปรับปรุงบริบทจากข้อคำถามเดิม ให้เหมาะสมกับกลุ่มประชากรนักบิน และตัดข้อสุดท้าย (ข้อ24) ที่เป็นข้อคำถามอัตราน้อยออก

โดยข้อคำถามประกอบไปด้วย

1. ด้านความสำเร็จของงาน (Achievement) ข้อ 1,2
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ข้อ 3,4
3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The work itself) ข้อ 5,6
4. ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) ข้อ 7,8
5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Possibility growth) ข้อ 9,10
6. ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ (Salary) ข้อ 11,12
7. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal relationships superiors) ข้อ 13,14
8. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relationship subordinate) ข้อ 15,16
9. ด้านนโยบาย และการบริหาร (Company policy and administration) ข้อ 17,18
10. ด้านสภาพการทำงาน (Working conditions) ข้อ 19,20
11. ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job security) ข้อ 21,22
12. ข้อ 23 ถามความสุขโดยทั่วไป

ข้อคำถามในเชิงบวก (Positive item) กำหนดค่าดังนี้

5	คะแนน	หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด
4	คะแนน	หมายถึงมีความพึงพอใจมาก
3	คะแนน	หมายถึงมีความพึงพอใจปานกลาง
2	คะแนน	หมายถึงมีความพึงพอใจน้อย
1	คะแนน	หมายถึงมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อคำถามในเชิงลบ (Negative item) กำหนดค่าดังนี้

1	คะแนน	หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด
2	คะแนน	หมายถึงมีความพึงพอใจมาก
3	คะแนน	หมายถึงมีความพึงพอใจปานกลาง
4	คะแนน	หมายถึงมีความพึงพอใจน้อย
5	คะแนน	หมายถึงมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ความเที่ยงตรง

จากการนำแบบสอบถามไปทำการทดสอบนำร่อง ความสอดคล้องภายใน (internal consistency) แบบ Cronbach's alpha ได้ค่า สัมประสิทธิ์ความเที่ยงเท่ากับ 0.89 และแบบแบ่งครึ่ง (odd-even) ได้ค่า สัมประสิทธิ์ความเที่ยงเท่ากับ 0.85

จากประชากรที่ศึกษาพบว่ามีความสอดคล้องภายใน (internal consistency) แบบ Cronbach's alpha เป็น 0.91 และค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามกับแบบสอบถามทั้งหมด (Total Item Correlation) อยู่ที่ระหว่าง 0.36-0.79

การแปลผล

กำหนดค่าเกณฑ์ความสุขในการทำงานดังนี้

คะแนนเฉลี่ย

การแปลผล

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection)

ผู้วิจัยจะดำเนินการติดต่อไปยังหน่วยควบคุมการปฏิบัติงานการบินเพื่อทำการขออนุญาตนำแบบสอบถามไปแจกจ่ายไว้ตามกล่องรับเอกสารส่วนตัวของนักบิน ซึ่งนักบินจะต้องรับเอกสารจากกล่องทุกครั้งก่อนทำการบินในแต่ละเที่ยวบิน

แบบสอบถามประกอบไปด้วยข้อมูลส่วนตัวแบบตอบเอง แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และแบบสอบถามความสุขในการทำงาน โดยแบบสอบถามทั้งหมดใช้เวลาทำประมาณ 3-5 นาทีและเก็บรวบรวมกลับด้วยตัวผู้ทำแบบทดสอบเอง โดยมีกล่องเก็บแบบสอบถามที่ทำเสร็จแล้วตั้งไว้ภายในบริเวณเฉพาะที่ได้รับอนุญาตหลังเสร็จสิ้นการตอบแบบสอบถาม

หลังจากสิ้นกำหนดเวลา ผู้วิจัยจะเดินทางไปเก็บกล่องหยอดแบบสอบถาม และผู้วิจัยจะนำเอกสารทั้งหมดมาลงข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์ค่าสถิติด้วยคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)

1. บันทึก และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for windows Version 17
2. สถิติเชิงพรรณนา เป็นร้อยละเพื่อบรรยายข้อมูลพื้นฐาน และข้อมูลอื่นที่รวบรวมได้ในทุกๆด้าน
3. สถิติเชิงวิเคราะห์ โดยสถิติที่ใช้ ได้แก่

	ตัวแปร	สถิติ	
ระดับภาวะความสุขในการทำงานและ	ค่าคะแนน (Interval)	Mean, SD, Median, IQR	
ตัวแปรปัจจัยอื่นๆ	กลุ่มประเภท (Nominal, Ordinal)	Percent	
	ปัจจัย	ความสุข	
ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับ	Category	Interval	Correlation; Simple linear regression
ความสุขในการทำงานทีละคู่			t-test, ANOVA; Simple linear regression
ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยหลายตัว	Category	Interval	Multiple linear regression
กับความสุขในการทำงาน			

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย 4 ตอน ตามลำดับดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะทั่วไป

ตอนที่ 2 แสดงสถิติเชิงพรรณนาของความสุขในการทำงานของนักบิน บริษัทการบินไทย จำกัด
(มหาชน)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์รายคู่ของตัวแปรต่างๆ กับตัวแปรความสุขในการทำงาน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
Mean (\bar{X})	แทน	ค่าเฉลี่ย
Median	แทน	ค่ามัธยฐาน
Min	แทน	ค่าต่ำสุด
Max	แทน	ค่าสูงสุด
SD	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
IQR	แทน	ค่าการวัดการกระจาย
t	แทน	ค่าการทดสอบโดยสถิติ Independent – Samples T Test
F	แทน	ค่าการทดสอบโดยใช้สถิติ One - Way ANOVA
df	แทน	องศาอิสระ
p – value	แทน	ค่าความน่าจะเป็นของสถิติที่ใช้ทดสอบ
constant	แทน	ค่าคงที่ของสมการทำนาย
R	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R ²	แทน	สัมประสิทธิ์การตัดสินใจ
B	แทน	สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวทำนายซึ่งทำนายในรูปคะแนนดิบ
β	แทน	สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวทำนายซึ่งทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน
S.E.B.	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวทำนาย
S.E.est	แทน	ค่าวัดการกระจายของค่าคลาดเคลื่อนรอบๆเส้นตรง
95%CI	แทน	ช่วงความเชื่อมั่นที่ 95%

การวิเคราะห์ลักษณะทั่วไป

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลทั่วไปของนักบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

(N=546)

ในการได้รับคืนแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด 1300 ชุดนั้นได้กลับคืนเป็นฉบับที่สมบูรณ์ทั้งหมด 546 ชุด คิดเป็น 42%

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ	≤ 30	15	2.7
	31-40	242	44.4
	41-50	217	39.7
	> 50	72	13.2
Mean±SD = 41.61±7.963, Min = 25 , Max = 60			
ฝูงบิน	Boing737	23	4.2
	Boing777	221	40.5
	Boing747	96	17.6
	Airbus300	17	3.1
	Airbus330	135	24.7
	Airbus340	33	6.0
	Airbus380	21	3.8
สถานภาพสมรส	โสด	113	20.7
	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	28	5.1
	สมรส/อาศัยอยู่กับคู่รัก	405	74.2

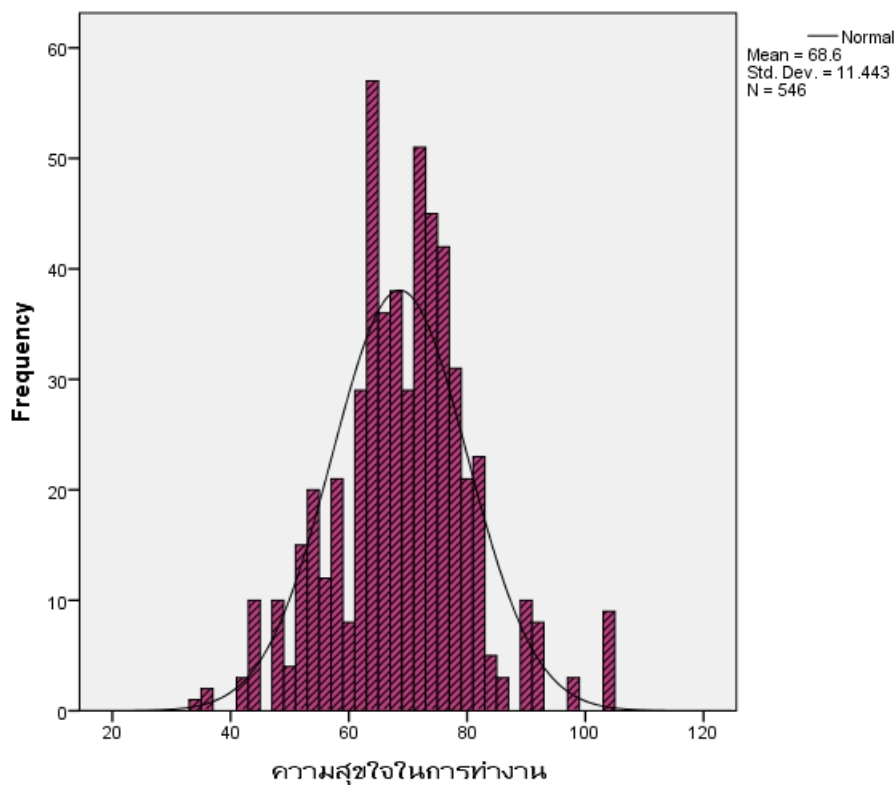
การวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลทั่วไปของนักบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (ต่อ)

ตำแหน่ง	นักบินที่ 1 (Captain)	292	53.5
	นักบินที่ 2 (FO/Co-Pilot)	254	46.5
ประสบการณ์การบิน	น้อยกว่า5ปี	36	6.6
	5ปี - 10ปี	177	32.4
	10ปี1เดือน - 15ปี	100	18.3
	มากกว่า15ปี	233	42.7
วุฒิการศึกษาสูงสุด	ปริญญาตรี	422	77.3
	ปริญญาโท/สูงกว่า	124	22.7

ประชากร มากกว่า 80% มีอายุอยู่ระหว่าง 31-50 ปี โดยมีค่าอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 41.6 ปี ส่วนใหญ่
บินอยู่ในฝูงบิน Boeing 777 และ 61% มีประสบการณ์การบินมากกว่า 10 ปี (ตารางที่ 1)

สถิติเชิงพรรณนาของความสุขในการทำงาน

รูปที่ 3 กราฟแสดงคะแนนความสุขในการทำงาน



ตารางที่ 2 คะแนนระดับความสุขในการทำงานของนักบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

คะแนนระดับความสุขในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ความสุขในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ต่ำมาก	0	0
ความสุขในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ต่ำ	69	12.6
ความสุขในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง	383	70.1
ความสุขในการทำงานอยู่ในเกณฑ์สูงมาก	85	15.6
ความสุขในการทำงานอยู่ในเกณฑ์สูงมากที่สุด	9	1.6

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับคะแนนความสุขในการทำงาน ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 70.1 (ตารางที่ 2) และมีการกระจายของค่าคะแนนเข้าใกล้การกระจายปกติ (รูปที่ 3)

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์คะแนนความสุขแบ่งตามรายด้าน

คะแนนความสุขในการทำงานตามรายด้าน	ข้อคำถาม	\bar{X}	SD	ระดับความสุข
ด้านความสำเร็จของงาน (Achievement)	1,2	3.54	.587	สูงมาก
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)	3,4	3.53	.658	สูงมาก
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The work itself)	5,6	3.53	.789	สูงมาก
ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility)	7,8	3.91	.613	สูงมาก
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Possibility growth)	9,10	2.85	.598	ปานกลาง
ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล (Salary)	11,12	2.41	.918	ต่ำ
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal relationships superiors)	13,14	2.99	.906	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relationship subordinate)	15,16	3.49	.655	ปานกลาง
ด้านนโยบาย และการบริหาร (Company policy and administration)	17,18	2.29	.833	ต่ำ
ด้านสภาพการทำงาน (Working conditions)	19,20	3.22	.683	ปานกลาง
ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job security)	21,22	3.64	.650	สูงมาก

จากการวิเคราะห์ตัวแปรคะแนนความสุขแบ่งตามรายด้าน (ตารางที่ 3) พบว่าด้านความรับผิดชอบ ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีคะแนนเฉลี่ยความสุขในการทำงานอยู่ในเกณฑ์สูงมาก (3.51-4.50) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน มีคะแนนเฉลี่ยความสุขในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

(2.51-3.50) โดยด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านนโยบาย และการบริหาร มีคะแนนเฉลี่ย ความสุขในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ต่ำ (1.51-2.50) ตามลำดับ

วิเคราะห์ความสัมพันธ์รายคู่ของตัวแปรต่างๆกับตัวแปรความสุขในการทำงาน

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ตัวแปรรายคู่ระหว่างคะแนนของความสุขในการทำงานกับปัจจัยส่วนบุคคลของนักบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (N = 546)

ปัจจัยส่วนบุคคล	N	คะแนนระดับความสุขในการทำงาน				
		\bar{X}	SD	t/F	df	p-value
อายุ (ปี)						
≤ 40	257	66.6	8.91	-3.98	511	<0.001
> 40	289	70.4	13.06			
ฝูงบิน						
Boeing737	23	71.65	6.840	2.954	6,89	0.011
Boeing777	221	67.74	9.959			
Boeing747	96	71.31	14.671			
Airbus300	17	73.88	15.620			
Airbus330	135	67.29	11.740			
Airbus340	33	69.91	4.914			
Airbus380	21	64.10	11.519			
สถานภาพสมรส						
โสด,หม้าย,หย่าร้าง,แยกกันอยู่	141	64.70	10.649	-4.796	544	0.865
สมรส,อาศัยอยู่กับคู่รัก	405	69.96	11.410			
ตำแหน่ง						
นักบินที่1 (Captain)	292	70.66	13.10	4.72	508	<0.001
นักบินที่2 (FO/Co-Pilot)	254	66.24	8.612			

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ตัวแปรรายคู่ระหว่างคะแนนของความสุขในการทำงานกับปัจจัยส่วนบุคคลของนักบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (N = 546) ต่อ

ปัจจัยส่วนบุคคล	N	คะแนนระดับความสุขในการทำงาน				
		\bar{x}	SD	t/F	df	p-value
ประสบการณ์การบิน (ปี)						
≤ 10	213	66.21	8.491	-4.313	543	<0.001
> 10	333	70.14	12.763			
วุฒิการศึกษาสูงสุด						
ปริญญาตรี	422	69.21	11.420	2.285	544	0.199
ปริญญาโท/สูงกว่า	124	66.55	11.329			

จากการวิเคราะห์ตัวแปรรายคู่ (ตารางที่ 4) พบว่า ประชากรที่มีอายุ มากกว่า 40 ปี (>40) มีคะแนนความสุขสูงกว่ากลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีลงมา (≤ 40) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.001$) ผู้บินสัมพันธ์กับคะแนนความสุขอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P = 0.011$) และพบว่า ประชากรที่บินอยู่ในฝูงบิน Airbus 300, Boeing 737 และ Boeing 747 มีคะแนนความสุขสูงสุดสามอันดับแรก โดยผู้บินที่มีคะแนนความสุขต่ำที่สุด คือ Airbus 380 ตำแหน่งนักบินที่ 1 (Captain) มีคะแนนความสุขสูงกว่ากลุ่มตำแหน่งนักบินที่ 2 (FO/Co-Pilot) และพบว่าผู้ที่มีประสบการณ์ในการบินมากกว่า 10 ปี (>10) มีคะแนนความสุขสูงกว่ากลุ่มที่มีอายุประสบการณ์ในการบินตั้งแต่ 10 ปีลงมา (<10) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.001$) เช่นกัน

การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ

ผู้วิจัยเลือกตัวแปรอิสระจากความเป็นไปได้ทางทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และจากการวิเคราะห์เบื้องต้นของตัวแปรที่ละคู่ ที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < 0.10$ ไปวิเคราะห์ด้วย Multiple Linear Regression โดยวิธี Enter ต่อมาเลือกตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามที่มี $P > 0.05$ ออกจาก Model ที่ละตัวจนได้ Model ท้ายสุด ซึ่งเสนอตั้งตาราง และสมการต่อไปนี้

ตารางที่ 5.1 ตัวแปรที่สามารถอธิบายความสุขในการทำงานของนักบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) Model ที่ 1 (N=546)

ตัวแปร	Unstandardized		standardized	t	Sig	95%CI	
	Coefficients	Coefficients	β			Lower	Upper
	B	S.E.B	β				
ตำแหน่ง	-4.965	1.936	-.217	-2.564	.011	-8.768	-1.161
อายุ	.621	1.466	.027	.424	.672	-2.258	3.500
ประสบการณ์การบิน	-.434	1.826	-.019	-.238	.812	-4.022	3.154
Boeing737	3.734	2.434	.066	1.534	.126	-1.048	8.516
Boeing747	3.652	1.369	.122	2.667	.008	.962	6.341
Airbus300	3.950	2.839	.060	1.391	.165	-1.628	9.528
Airbus330	-1.435	1.244	-.054	-1.154	.249	-3.878	1.008
Airbus340	.670	2.089	.014	.321	.748	-3.434	4.774
Airbus380	-6.077	2.577	-.102	-2.358	.019	-11.140	-1.014
(Constant)	75.253	5.964		12.617	<0.001	63.537	86.969
R=.28	$R^2=.077$	S.E.est=11.085		F=4.981		p-value<0.001	

ตำแหน่ง และฝูงบิน (Boeing747 และ Airbus380) มีความสัมพันธ์กับคะแนนความสุข ในขณะที่ อายุ และประสบการณ์การบินซึ่งสัมพันธ์กับคะแนนความสุขอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อวิเคราะห์ตัวแปรรายคู่ แต่ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อวิเคราะห์พร้อมกันกับตัวแปรตัวอื่นๆ

ตารางที่ 5.2 ตัวแปรที่สามารถอธิบายความสุขในการทำงานของนักบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) Model สุดท้าย (N=546)

ตาราง 5.2.1 การเปรียบเทียบตัวแบบสำหรับอธิบายตัวแปรความสุข

Model	R	R ²	Adjusted R ²	S.E.est	Change Statistics				
					R ² Change	F Change	df1	df2	Sig.F Change
1	.193 ^a	.037	.036	11.238	.037	21.091	1	544	<.0001
2	.277 ^b	.077	.065	11.066	.040	3.838	6	538	.001

a. Predictors: (Constant), ตำแหน่ง

b. Predictors: (Constant), ตำแหน่ง, b731, a340, a300, a380, b747, a330

c. Dependent Variable: totalhappiness

ตาราง 5.2.2 ตัวแปรที่สามารถอธิบายความสุขในการทำงานของนักบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) Model สุดท้าย (N=546)

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		95%CI		
	B	S.E.B	β	t	Sig	Lower	Upper
ตำแหน่ง	-5.080	.992	-.222	-5.121	<0.001	-7.029	-3.131
Boeing737	3.687	2.425	.065	1.521	.129	-1.076	8.451
Boeing747	3.660	1.353	.122	2.706	.007	1.003	6.318
Airbus300	3.865	2.820	.059	1.370	.171	-1.676	9.405
Airbus330	-1.520	1.227	-.057	-1.239	.216	-3.930	.889
Airbus340	.679	2.086	.014	.326	.745	-3.418	4.776
Airbus380	-6.036	2.570	-.102	-2.349	.019	-11.084	-.989
(Constant)	75.696	1.722		43.949	<0.001	72.312	79.079
	R=.28	R ² =.077	S.E.est=11.066	F=6.397	p-value<.001		

เมื่อทำการควบคุมตัวแปรอื่นๆ เพื่อหาตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน โดยใช้สถิติการถดถอยด้วยวิธี Linear Regression Analysis เลือกตัวแปรเข้าตัวแบบถดถอยจากปัจจัยที่สัมพันธ์กับตัวแปรความสุขในการทำงานจากการวิเคราะห์ตัวแปรรายคู่ข้างต้นแล้วตัดตัวแปรที่อธิบายความสุขในการทำงานได้ต่ำ ($p>.05$) ออกทีละตัวจนได้ตัวแบบสุดท้าย เมื่อเปรียบเทียบโดยนำตัวแปรฝูงบินเข้า และออกจากสมการพบว่าตัวแปรฝูงบินมีความสัมพันธ์กับคะแนนความสุข

อย่างมีนัยสำคัญ ($p < .001$) โดยสามารถอธิบายความสุขในการทำงานของนักบินได้ 4% รองลงมาคือ ตัวแปรตำแหน่ง สามารถอธิบายความสุขในการทำงานของนักบินได้ 3.7% (ตารางที่ 5.2.1) ทั้งนี้เมื่อเปรียบเทียบในระหว่างตำแหน่ง พบว่านักบินที่ 2 มีคะแนนความสุขต่ำกว่านักบินที่ 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($B = -5.08, p < .001$) ในระหว่างฝูงบินพบว่ากลุ่มที่บินในฝูงบิน Boeing 747 มีคะแนนความสุขสูงกว่ากลุ่มที่บินในฝูงบินอื่นๆอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($B = 3.66, p = .007$) ในขณะที่กลุ่มที่บินในฝูงบิน Airbus 380 มีคะแนนความสุขในการทำงานต่ำกว่าฝูงบินอื่นๆอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($B = -6.04, p = .019$) เมื่อเทียบกับฝูงบิน Boeing 777

สมการความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงานของนักบิน บริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน) ในรูปคะแนนดิบแสดงได้ดังต่อไปนี้

$$Y = 75.7 - 5.08X_1 + 3.69X_2 + 3.66X_3 + 3.87X_4 - 1.52X_5 + .68X_6 - 6.04X_7$$

$$Y = \text{ความสุขในการทำงานของนักบินบริษัทการบินไทยจำกัด(มหาชน)}$$

$$X_1 = \text{ตำแหน่ง}$$

$$X_2 = \text{ฝูงบิน Boeing 737}$$

$$X_3 = \text{ฝูงบิน Boeing 747}$$

$$X_4 = \text{ฝูงบิน Airbus 300}$$

$$X_5 = \text{ฝูงบิน Airbus 330}$$

$$X_6 = \text{ฝูงบิน Airbus 340}$$

$$X_7 = \text{ฝูงบิน Airbus 380}$$

อนึ่งตัวแปร ตำแหน่ง และฝูงบิน สามารถอธิบายความแปรปรวนของความสุขในการทำงาน เพียง 7.7% ($R^2 = .077$)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross - Sectional Descriptive Studies) กลุ่มตัวอย่างคือนักบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) 546 คน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานและปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของนักบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

สรุปผลการวิจัย

ความสุขในการทำงานของนักบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของนักบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของนักบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.001$ ประกอบไปด้วย

1. ผู้บิน โดยพบว่า ผู้บิน Boeing747 มีความสุขมากกว่าผู้บินอื่นๆ และผู้บิน Airbus380 มีความสุขต่ำกว่าผู้บินอื่นๆ เมื่อเทียบกับผู้บิน Boeing777
2. ตำแหน่ง จากผลการวิเคราะห์ทางสถิติ พบว่านักบินที่ 1 (Captain) มีคะแนนความสุขมากกว่านักบินที่ 2 (Copilot)

อภิปรายผลการวิจัย

นักบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าคะแนนความสุขในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยครั้งนี้เมื่อนำไปเทียบเคียงกับการศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน เช่นงานวิจัยของนักรบ รักรวงศ์ และคณะ⁽³⁴⁾ ที่ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) และพบว่า พนักงานฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างกำลังขวัญในการ

ปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการได้รับสวัสดิการของพนักงาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) แบบกรณีศึกษาของ ขวัญชนก อินทะพงษ์⁽³⁵⁾ ที่พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จัดระบบการดูแลพนักงานได้ทั่วถึง มีประสิทธิภาพ และความพึงพอใจในการทำงานก็เป็นองค์ประกอบหนึ่งของความสุขในการทำงานด้วย

จากคะแนนความสุขตามรายด้าน พบว่าด้านความรับผิดชอบ ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีคะแนนเฉลี่ยความสุขในการทำงานอยู่ในเกณฑ์สูงมาก ซึ่งสอดคล้องกับความสุขตามนิยามของสจ๊วต และเซเลส⁽¹⁴⁾ ซึ่งเชื่อว่าบุคคลจะรู้สึกสุขในงานเมื่อได้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจ รวมถึงตอบสนองความต้องการพื้นฐานในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกสุขในการได้ทำงาน และเต็มใจที่จะทำให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ อีกทั้งสอดคล้องกับการศึกษาของบอร์ควิสท์⁽²⁹⁾ ในเรื่องความพึงพอใจของผู้บริหารโรงเรียนขนาดใหญ่ในเขตชานเมืองใกล้เมืองพอร์ตแลนด์ รัฐโอเรกอน ที่ว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความมีอิสระในการบริหารงาน ความสำเร็จตามเป้าหมายงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และการได้รับการยอมรับ

ฝูงบิน มีความสัมพันธ์ต่อคะแนนความสุขในการทำงานของนักบินสูงสุด ประกอบด้วย Boeing737, Boeing777, Boeing747, Airbus300, Airbus330, Airbus340 และAirbus380 เนื่องจากแต่ละฝูงบินมีเส้นทางการบินที่หลากหลาย อีกทั้งมีสภาพการทำงานที่แตกต่างไปตามแต่ละเครื่องบินที่ใช้นั้น จึงอาจส่งผลต่อความสุขในระดับที่ต่างกันของผู้ปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงานกับความสุขหรือความพึงพอใจในการทำงานเคยแสดงให้เห็นเช่นกันจากการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของเพรีย⁽³¹⁾ ที่ศึกษาในกลุ่มผู้จัดการทั่วไปของโรงแรมแบ่งตามขนาด และประเภทของบริการ พบว่าทั้งขนาด และประเภทของบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของผู้จัดการทั่วไป

ตำแหน่ง มีผลต่อความสุขในการทำงานของนักบินรองลงมา เนื่องจากตำแหน่งสะท้อนความสำเร็จ ความมั่นคง และความก้าวหน้าในการทำงาน เมื่อนักบินมีตำแหน่งที่สูงขึ้น จะมีอำนาจการตัดสินใจ และมีความอิสระในการจัดการบริหารงานที่รับผิดชอบอยู่มากยิ่งขึ้น รวมไปถึงได้รับการ

ยอมรับมากขึ้นได้ จึงสอดคล้องกับการวิจัยของ กฤษ ธีรารักษ์⁽⁴¹⁾ ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในงาน กับความผูกพันกับองค์กรในพนักงานต้อนรับ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) แบบกรณีศึกษา พบว่าพนักงานที่อยู่ในตำแหน่งสูงกว่ามีความพึงพอใจ และผูกพันกับ องค์กรมากกว่าพนักงานในตำแหน่งที่ต่ำกว่า อีกทั้งยังสอดคล้องกับการวิจัยของนักรบ รักรวงศ์ และ คณะ⁽³⁴⁾ ที่พบว่าความสำเร็จของงาน และสถานะของอาชีพ เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในระดับสูงสุด และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่อง การประเมินความสุขของคนทำงาน แบบกรณีศึกษาประชากรอายุ 18 - 60 ปีที่ทำงานในสถานประกอบการและองค์กรธุรกิจในเขต กรุงเทพมหานคร โดย นพดล กรรณิกา⁽⁴⁰⁾ ซึ่งพบว่าความมั่นคง และความก้าวหน้าในงานมีผลต่อ ความสุขในการทำงาน เมื่อพิจารณาประกอบกับงานวิจัยของบอร์ควิสท์⁽²⁹⁾ ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจ ของผู้บริหารโรงเรียนขนาดใหญ่ในเขตชานเมือง ใกล้พอร์ตแลนด์ เมืองโอเรกอน ที่พบว่าความมีอิสระ ในการบริหารงาน และการได้รับการยอมรับสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้บริหารโรงเรียนมากที่สุด นอกจากนี้จากงานวิจัยเชิงสำรวจของ Chiumento Consulting⁽³⁰⁾ ที่ระบุว่า 1 ใน 10 อันดับแรกที่ ส่งผลต่อการเกิดความสุขของพนักงานในสหราชอาณาจักร คือ การได้รับการยอมรับ

ข้อจำกัดในการแปลผล

การแปลผลการวิจัยครั้งนี้จำเป็นต้องพิจารณาถึงข้อจำกัดดังต่อไปนี้

1. เนื่องจากการวิจัยนี้เป็นการวิจัยภาคตัดขวาง ความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ กับความสุขในการทำงาน จึงไม่สามารถสรุปด้วยความมั่นใจว่าความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ กับความสุขในการทำงานเป็นความสัมพันธ์เชิงสาเหตุได้ เนื่องด้วยการเก็บข้อมูล เป็นการทำการเก็บพร้อมกันในเชิงเวลา จึงสรุปความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยแน่นอนไม่ได้
2. ประชากรที่เก็บทั้งหมด ได้ข้อมูลเพียง 42% เพราะค่าความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการ ไม่ครอบคลุมประชากร (Coverage error) สูง ผลที่ได้จึงอาจไม่เป็นค่าที่แทนประชากรจริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากกลุ่มที่ไม่ได้ข้อมูลมีความเห็นที่แตกต่างจากที่ให้ข้อมูล

3. อาจมีตัวแปรอื่น ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงานของนักบินที่ต้องทำการศึกษาเพิ่มเติมอีก ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์และอธิบายความสุขในการทำงานของนักบิน ดังเห็นได้จากตัวแปรที่สัมพันธ์กับความสุขจากการวิจัยครั้งนี้อธิบายได้เพียง 7.7% ของความแปรปรวนค่าคะแนนความสุขทั้งหมด

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

เนื่องจากในปัจจุบันธุรกิจการบินมีการแข่งขันในระดับที่สูงมาก โดยเฉพาะองค์กรที่เน้นการบริการ การสร้างสรรค์ความสุขให้กับบุคลากร เป็นนวัตกรรมที่มีความจำเป็นต่อความสามารถในการสร้างสรรค์สร้างพลังใจในการทำงานแก่บุคลากรนักบิน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อคุณภาพของผลงาน และถือเป็นการสร้างความสุขในการดำเนินชีวิตให้กับบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งจากผลการศึกษาครั้งนี้พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงานของนักบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมคือตำแหน่ง ดังนั้นหากสามารถจัดการ จัดระบบ เพื่อส่งเสริม หรือจูงใจในด้านตำแหน่งงาน อย่างชัดเจน เพียงธรรม เหมาะสมแล้ว จะสามารถเป็นแรงกระตุ้นให้นักบิน เกิดมีกำลังในการตั้งใจปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดความสุขในการทำงาน เกิดความสมดุลในชีวิตการทำงาน รวมไปถึง เกิดสุขภาพกาย สุขภาพใจที่ดีในการดำเนินชีวิตด้วย

เมื่อพนักงานในองค์กรมีความสุขและพร้อมที่จะอุทิศแรงใจแรงกายให้แก่การทำงานแล้วนั้น ผลลัพธ์จากการทำงานก็จะดียิ่งขึ้น องค์กรก็จะได้รับประโยชน์สูงสุดจากผลงานที่ได้ ผลการวิจัยนี้อาจเป็นแนวทางให้กับผู้เกี่ยวข้องหรือองค์กร เพื่อพัฒนาองค์กรความรู้และแนวคิด อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาคั้งต่อไป

1. แบบวิจัย

ผลที่ได้จากการศึกษาคั้งนี้ เป็นเพียงการศึกษากับกลุ่มนักบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เพียงกลุ่มเดียว ในการวิจัยคั้งต่อไปควรจะขยายการศึกษากับกลุ่มอื่นๆ เช่น นักบินพาณิชย์ จากสายการบินอื่น นักบินพาณิชย์ภายในภูมิภาคอื่น หรืออาจเป็นการศึกษาเชิงเปรียบเทียบกลุ่มอาชีพ 2 กลุ่ม ว่ามีปัจจัยใดที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

2. วิธีการและช่วงเวลาในการเก็บข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลอาจใช้วิธีการอื่นๆ เช่น สัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มากขึ้น เพื่อนำไปขยายผลการศึกษาให้ครอบคลุมและชัดเจนได้มากยิ่งขึ้น

ในด้านระยะเวลาการเก็บควรมีระยะเวลาอย่างน้อย 1-2 เดือน และควรมีการระบุวันที่ในการส่งคืนให้ชัดเจน เพื่อให้ อาจมีความสะดวกเพิ่มขึ้นในการทำแบบสอบถาม และส่งกลับแบบสอบถาม ดังกล่าว

นอกจากนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลตอบกลับมากขึ้น ควรมีมาตรการในการแจ้งข่าวสาร หรือจัดทำแผ่นป้ายเพื่อแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับงานวิจัย และแบบสอบถาม เพื่อขอความร่วมมือจากนักบิน และอาจทำกล่องรับข้อมูลตอบกลับให้ดูสวยงามน่าสนใจ

3. ตัวแปรที่ควรศึกษาเพิ่มเติม

ตัวแปรอื่น ที่อาจมีความสัมพันธ์ กับความสุขในการทำงานของนักบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ควรนำมาศึกษาเพิ่มเติม เช่น นโยบายของสายการบิน ระบบอาวุโส การปกครองภายในหมู่่นักบิน และระบบการเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

สรุป

นักบินพาณิชย์ส่วนใหญ่มีความสุขในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่สามารถทำนายความสุขในการทำงานของนักบินพาณิชย์ ได้แก่ ตำแหน่ง และฝูงบิน โดยผลการศึกษานี้อาจนำไปใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมมาตรฐานการดูแลบุคลากร ให้นักบินพาณิชย์สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลดีต่ออุตสาหกรรมการบินของประเทศไทยต่อไป



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

รายการอ้างอิง

1. Bor R, Hubbard T. Aviation Mental Health: psychological implications for air transportation. England: Ashgate Publishing Limited; 2006 29 october 2013. 353 p.
2. Stokes A F, Kite K. Flight Stress: Stress, Fatigue and Performance in Aviation. United Kingdom 1994.
3. บิวดา โพธิ์ทอง, สุพัตรา พุ่มพวง, และสุนทรี ชะชาตย์. ความเครียด การปรับตัวและความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุพรรณบุรี: วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า; 2554.
4. James L. Heskett, Thomas O. Jones, Gary W. Loveman, W. Earl Sasser J, Schlesinger aLA. Putting the Service-Profit Chain to Work. Harvard Business Review. 2008:118-28.
5. ประวัติบริษัท 2556. Available from: : <http://www.thaiairways.co.th/about-thai/company-profile/th/index.htm>
6. ศรีรัตน์ ศ. ความพึงพอใจในการทำงานของนักบินการบินไทย. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์; 2535.
7. ชูศรี พิศลยบุตร, และคณะ. ความสุขใจในการทำงานของบุคลากรศิริราช: คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล; 2546.
8. สำนักงานพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. ความอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกันในสังคมไทย: ปีแรกของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 10. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ; 2552.
9. โสรัช โพธิ์แก้ว. แห่งการงานอันเบิกบาน. 7, editor. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มูลนิธิโกมลคีมทอง; 2544.
10. สมคิด อิศระวัฒน์. รายงานการวิจัยลักษณะการอบรม และเลี้ยงดูเด็กของคนไทยซึ่งมีผลต่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง. กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยมหิดล; 2542.
11. พรรณิภา สืบสุข. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ของรัฐ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; 2548.
12. ปรียาพร วงศ์บุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ; 2553. 280 p.
13. Lyubomirsky S. The how of Happiness: A Scientific Approach to Getting the Life You Want: Penguin Press; 2008.
14. Strauss G, Sayles LR. Personnel: the human problems of management: Prentice-Hall; 1960.
15. Secord PF, Backman CW. Social psychology: McGraw-Hill; 1964.

16. N WK, A YG. Organizational Behavior and Personnel Psychology: Richard; 1984.
17. ยงยุทธ เกษสาคร. ภาวะผู้นำและการจูงใจ. 3 ed. กรุงเทพมหานคร: SK Booknet; 2544. 342 p.
18. Ratchabandittayasathan, ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542: นานมีบุ๊คส์; 2003.
19. Diener E. Subjective well-being: The science of happiness, and a proposal formational index. American Psychologist. 2000:55.
20. Diener E. New findings and future directions for subjective well-being research American Psychologist. 2012.
21. Diener E, Fujita F, Tay L aB-DR. Purpose, mood and pleasure in prediction satisfaction judgements. Social Indicators Research. 2012.
22. เดล คาร์เนกี. วิธีทำงานให้สนุกและสร้างสุขในชีวิต. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เดอะบอสส์; 2539.
23. Herzberg F. Work and the nature of man: World Pub. Co.; 1966.
24. Baron RA, Dupree J. Behavior Organization: Pearson Prentice Hall; 1996.
25. สร้อยตระกูล อรรถมานะ. พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; 2007.
26. เสาวรส คงชีพ. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การอบรมเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตย การสนับสนุนทางสังคม แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับเขาว์อารมณ์ของพยาบาลประจำการ หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2545.
27. ชีวันนท์ พีชสะกะ. การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจเพื่อความสุข และความสำเร็จในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์; 2544.
28. Ghiselli EE, Brown CW. PERSONNEL AND INDUSTRIAL PSYCHOLOGY: McGraw-Hill Book Company; 1955.
29. Borquist LC. Job Satisfaction of Administrators in a Public Suburban School District: Portland State University and University of Oregon; 1986.
30. Happiness at Work Index : Research Report 2007 [Internet]. 2007. Available from: <http://www.chiumento.co.uk/infospace>.
31. Frye W D. An Examination of Job Satisfaction of Hotel Front Office Managers According to Extrinsic, Intrinsic, and General Motivational Factors. International Journal of Business and Social Science. 2012;2(special issue - September 2012):41.
32. May CR. Job Satisfaction of Chief Administrative Officers of Teacher Education Programs: George Peabody College for Teachers of Vanderbilt University; 1986.

33. Sengin KK. The Relationship Between Job Satisfaction of Registered Nurses and Patient Satisfaction with Nursing Care in Acute Care Hospitals: University of Pennsylvania; 2001.
34. นักรบ รักรวงศ์, และคณะ. ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน): มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์; 2551.
35. ขวัญชนก อินทะพงษ์. ความสัมพันธ์ระหว่างกำลังขวัญในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการได้รับสวัสดิการของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) : กรณีศึกษา สายการบิน บุคคลและบริหารทั่วไป: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์; 2552.
36. น้ำเพชร อยู่สกุล. ความเป็นเลิศในการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน): สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์; 2553.
37. ธิดา นาทิ. ความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน): มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; 2554.
38. วิภา อ่อนหวาน. ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน บริษัท ช.การช่าง จำกัด (มหาชน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ; 2548.
39. Nitnitiphrut K. Happiness Concept and how Thai People Perceived: A Pilot Study Based on the Survey of Bangkokians, 2007: Faculty of Economics, Thammasat University; 2007.
40. ประเมินความสุขของคนทำงาน : กรณีศึกษาประชาชนอายุ 18-60 ปีที่ทำงานในสถานประกอบการและองค์กรธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานคร [Internet]. Available from: <http://www.ryt9.com/s/abcp/416085>.
41. Kris Theerarak. The relationship between job satisfaction and organizational commitment : a case study of flight attendants in Thai Airways International. Bangkok: Mahidol University 2011.
42. Yamane T. Statistics: an introductory analysis: Harper & Row; 1973.
43. Herzberg F, Mausner B, Snyderman BB. Wie the Motivation to Work: John Wiley & Sons Canada, Limited; 1972.
44. Herzberg F. One More Time: How Do You Motivate Employees?: Harvard Business School Publishing India Pvt. Limited; 2008.



ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY



ภาคผนวก ก

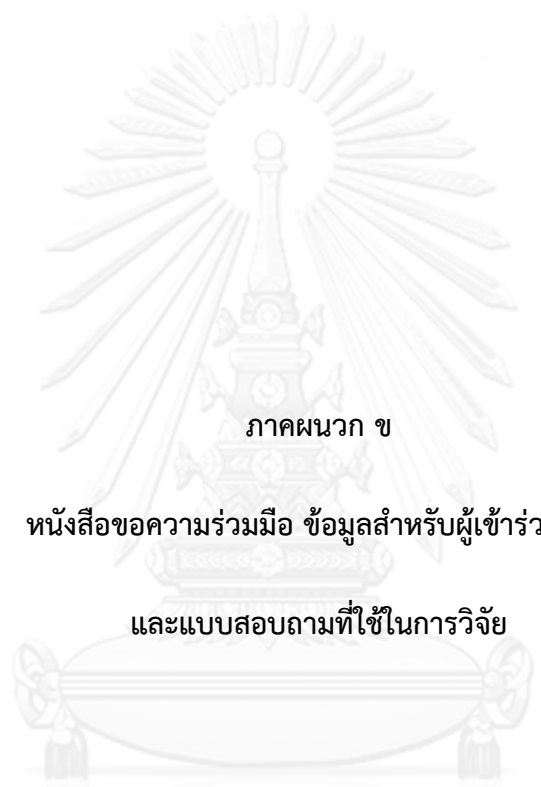
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์แพทย์หญิง รัชมน กัลยาศิริ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์นายแพทย์ ชัยชนะ นิมนวล
3. รองศาสตราจารย์ สุชีรา ภัทรายุทธวรรตน์





ภาคผนวก ข

หนังสือขอความร่วมมือ ข้อมูลสำหรับผู้เข้าร่วมวิจัย

และแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY



ข้อมูลสำหรับผู้เข้าร่วมการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสุขในการทำงานของนักบินบริษัทการบินไทยจำกัด(มหาชน)

เรียน ท่านผู้เข้าร่วมการวิจัยทุกท่าน

ท่านเป็นผู้ที่ได้รับเชิญจากผู้วิจัย ให้เข้าร่วมการวิจัยเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของนักบินบริษัทการบินไทยจำกัด(มหาชน) ก่อนที่ท่านจะตกลงเพื่อเข้าร่วมการศึกษาวิจัยดังกล่าว ขอเรียนให้ท่านทราบถึงเหตุผลและรายละเอียดของการวิจัยในครั้งนี้

การวิจัยครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสุขภาพจิต คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสุขและปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของนักบินบริษัทการบินไทยจำกัด(มหาชน) เนื่องจากท่านเป็นนักบินบริษัทการบินไทย เพื่อผลการศึกษาที่ได้อาจนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในด้านการพัฒนาบุคลากรและศักยภาพในการปฏิบัติงานของนักบินต่อไป หากท่านยินดีเข้าร่วมในการวิจัย ขอให้ท่านตอบแบบสอบถาม ที่แนบมากับเอกสารนี้ ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับความคิดเห็นเป็นหลัก โดยไม่มีเนื้อหาที่อ่อนไหวหรือส่อเสี่ยงต่อความผิดทางกฎหมายหรือศีลธรรมใดๆ ซึ่งการทำแบบสอบถามทั้งหมดนี้อาจต้องรบกวนเวลาของท่านประมาณ 3-5 นาที โดยข้อความเหล่านี้ ท่านจะเป็นผู้ตอบและประเมินด้วยตนเอง แบบสอบถามมีทั้งหมด 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	6	ข้อ
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความสุขในการทำงาน	จำนวน	23	ข้อ

อนึ่ง การเข้าร่วมการศึกษาครั้งนี้ ท่านอาจจะไม่ได้ประโยชน์โดยตรง และการเข้าร่วมการศึกษานี้เป็นไปโดยสมัครใจ จะไม่มีค่าตอบแทน หรือค่าชดเชยใดๆ เช่นค่าเสียเวลา และท่านมีสิทธิที่จะตอบหรือไม่ตอบข้อความข้อใดก็ได้ หรือท่านอาจปฏิเสธที่จะเข้าร่วมการวิจัยโดยส่งแบบสอบถามเปล่าก็ได้เช่นกันโดยไม่จำเป็นต้องแจ้งเหตุผลและจะไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านแต่อย่างใด ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลของท่านเป็นความลับ ไม่มีการเปิดเผยในรายบุคคล จะเปิดเผยเฉพาะในรูปที่เป็นสรุปผลการวิจัยเท่านั้น

ดังนั้นจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านได้โปรดให้ข้อมูลในแบบสอบถามตามความเป็นจริงโดยมีกล่องเก็บแบบสอบถาม ที่ทำเสร็จแล้วตั้งไว้ภายในบริเวณห้องพักผ่อนนักบิน ศูนย์ปฏิบัติการการบินไทย สุวรรณภูมิ

หากมีปัญหาหรือข้อสงสัยใดๆ กรุณาติดต่อ นางสาวเพ็ญภพ พันธุ์เสื่อ หมายเลขโทรศัพท์ 087-694-4440 ซึ่งยินดีให้คำชี้แจงแก่ท่านทุกประการ

หากท่านมีข้อร้องเรียนทางด้านจริยธรรมการวิจัย กรุณาติดต่อ สำนักงานคณะกรรมการ
พิจารณาจริยธรรมการวิจัย ตึกอำนวยการ ชั้น 3 โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ถนนพระราม 4 ปทุมวัน
กรุงเทพฯ 10330 หมายเลขโทรศัพท์ 02-256-4455 ต่อ 14 หรือ 15 ในเวลาราชการ

ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ ที่นี้

น.ส. เพ็ญภพ พันธุ์เสื่อ (นิสิต ป.โท)

ผศ.นพ.ชัยชนะ นิมนวล (อาจารย์ที่ปรึกษา)

ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

แบบสอบถาม

สำหรับผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

คำแนะนำ โปรดกา ✓ ลงในช่องตัวเลือกของแต่ละข้อ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. อายุ _____ ปี _____ เดือน

2. ผู้บังคับ

- | | | |
|-----------|--------------------------|---|
| Boing737 | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Boing777 | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Boing747 | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Airbus300 | <input type="checkbox"/> | 4 |
| Airbus330 | <input type="checkbox"/> | 5 |
| Airbus340 | <input type="checkbox"/> | 6 |
| Airbus380 | <input type="checkbox"/> | 7 |

3. สถานภาพครอบครัว

- | | | |
|---------------------------|--------------------------|---|
| โสด | <input type="checkbox"/> | 1 |
| หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ | <input type="checkbox"/> | 2 |
| สมรส/อาศัยอยู่กับคู่รัก | <input type="checkbox"/> | 3 |

4. ตำแหน่งงานของท่านในปัจจุบัน

- | | | |
|---------------------------|--------------------------|---|
| นักบินที่ 1 (Captain) | <input type="checkbox"/> | 1 |
| นักบินที่ 2 (FO/Co-Pilot) | <input type="checkbox"/> | 2 |

5. ประสบการณ์ในอาชีพนักบินพาณิชย์

- | | | |
|----------------------|--------------------------|---|
| น้อยกว่า 5 ปี | <input type="checkbox"/> | 1 |
| 5 ปี - 10 ปี | <input type="checkbox"/> | 2 |
| 10 ปี 1เดือน - 15 ปี | <input type="checkbox"/> | 3 |
| มากกว่า 15 ปี | <input type="checkbox"/> | 4 |

6. ระดับการศึกษา

- | | | |
|------------------|--------------------------|---|
| ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> | 1 |
| ปริญญาโท/สูงกว่า | <input type="checkbox"/> | 2 |

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความสุขในการทำงาน

กรุณาทำเครื่องหมาย ล้อมรอบตัวเลขในช่องที่มีข้อความซึ่งตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1	ท่านพอใจกับความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเพียงใด	1	2	3	4	5
2	ท่านได้รับคำชมเชยในการปฏิบัติหน้าที่จากผู้บังคับบัญชาเพียงใด	1	2	3	4	5
3	ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับความคิดเห็นของท่านเพียงใด	1	2	3	4	5
4	ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานให้การสนับสนุนและยอมรับในผลงานของท่านเพียงใด	1	2	3	4	5
5	งานในหน้าที่ของท่านมีลักษณะท้าทายและจูงใจให้ท่านอยากทำงานเพียงใด	1	2	3	4	5
6	งานในหน้าที่เปิดโอกาสให้ท่านมีโอกาask้าวหน้าเพียงใด	1	2	3	4	5
7	ท่านยินดีที่จะเสียสละเวลาให้กับงานที่ทำ	1	2	3	4	5
8	เมื่อรับมอบหมายงาน ท่านปฏิบัติได้ทันเวลากำหนดเพียงใด	1	2	3	4	5
9	ท่านได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มวุฒิให้สูงขึ้นตามความรู้ความสามารถเพียงใด	1	2	3	4	5
10	ท่านคิดว่าถ้าท่านย้ายไปอยู่ที่อื่น ท่านจะมีความเจริญก้าวหน้ามากกว่าที่เป็นอยู่	1	2	3	4	5
11	ท่านพอใจในเงินเดือนที่รับเมื่อเปรียบเทียบกับความรู้ความสามารถของท่านเพียงใด	1	2	3	4	5
12	ท่านพอใจกับสวัสดิการหรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆที่ท่านได้รับเพียงใด	1	2	3	4	5
13	ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นที่พึ่งได้เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานเพียงใด	1	2	3	4	5
14	ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับคุณธรรมแก่ท่านเพียงใด	1	2	3	4	5
15	มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก ขาดความสามัคคีกัน ในบริษัทของท่านเพียงใด	1	2	3	4	5
16	เพื่อนร่วมงานช่วยกันแก้ปัญหาในด้านการปฏิบัติงานเพียงใด	1	2	3	4	5
17	ท่านพอใจในนโยบายและแนวทางการทำงานในบริษัทของท่านเพียงใด	1	2	3	4	5
18	ท่านพอใจกับการกระจายงานในบริษัทของท่านเพียงใด	1	2	3	4	5
19	ท่านพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานเพียงใด เช่น ความสะอาด ความสวยงาม เป็นต้น	1	2	3	4	5
20	ท่านพอใจกับบรรยากาศของความมีอิสรเสรีความเอื้ออาทรในบริษัทของท่านเพียงใด	1	2	3	4	5
21	ท่านมีความมั่นใจว่างานที่ท่านทำมีความมั่นคงเพียงใด	1	2	3	4	5
22	ท่านมีความมั่นใจในความปลอดภัยในขณะที่ปฏิบัติงานเพียงใด	1	2	3	4	5
23	โดยรวมท่านคิดว่าท่านมีความสุขใจกับงานที่ทำเพียงใด	1	2	3	4	5

ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

กรุณาส่งแบบสอบถามกลับในกล่องรับแบบสอบถามที่เตรียมไว้

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

ชื่อ นางสาวเพ็ญภพ พันธุ์เสื่อ เกิดเมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2526 จังหวัด กรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2548 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี (วท.บ.) คณะมนุษยศาสตร์ สาขา จิตวิทยา (คลินิก) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาโท สาขาสุขภาพจิต ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปีการศึกษา 2555



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY