

ความพึงพอใจของพนักงานภายในองค์กรต่อนโยบายขององค์การสายการบินในช่วงประสบปัญหา
โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กรณีศึกษา บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Employee Satisfaction towards Organization Policy during Coronavirus Disease 2019
(COVID-19) Pandemic: A Case Study of Thai Smile Airways Company Limited



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration

Department of Public Administration

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE

Chulalongkorn University

Academic Year 2020

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์	ความพึงพอใจของพนักงานภายในองค์กรต่อนโยบายของ องค์กรสายการบินในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโค โรนา 2019 (COVID-19) กรณีศึกษา บริษัท ไทยสมายล์ แอร์เวย์ จำกัด
โดย	น.ส.อุไรพรรณ สถานานนท์
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรมา นิตินิเทศสุนทร

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....	ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.จุลณี เทียนไทย)	
.....	อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรมา นิตินิเทศสุนทร)	
.....	กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ)	
.....	กรรมการ
(อาจารย์ ดร.กุลพัชร์ ศักดิ์วิทย์)	

อุไรพรรณ สถานานนท์ : ความพึงพอใจของพนักงานภายในองค์กรต่อนโยบายของ
องค์การสายการบินในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)
กรณีศึกษา บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด. (Employee Satisfaction towards
Organization Policy during Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) Pandemic:
A Case Study of Thai Smile Airways Company Limited) อ.ที่ปรึกษาหลัก : ผศ.
ดร.สุธรรมมา นิติเกษตรสุนทร

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษานโยบายขององค์การในช่วงประสบปัญหา
โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทราบถึงความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อนโยบายขององค์การ
ในช่วงประสบปัญหาโควิด-19 และศึกษาแนวทางการพัฒนานโยบายขององค์การสายการบิน โดย
เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานภายใน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด จำนวน 300 คน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อนโยบายขององค์การในช่วง
ประสบปัญหาโควิด-19 โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าด้านลักษณะงาน มีความพึงพอใจต่อการมี
โอกาสร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานในช่วงประสบปัญหาโควิด-19 ด้าน
นโยบาย มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานตามนโยบายที่ได้กำหนดไว้ของผู้บังคับบัญชาอยู่ใน
ระดับมาก แต่ความพึงพอใจต่อนโยบายการลดค่าตอบแทน/ค่าเบี้ยขยันรายเดือนอยู่ในระดับน้อย
ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านสภาพแวดล้อม มี
ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ในการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมือ
เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน การใช้เจลแอลกอฮอล์ หน้ากากอนามัยและถุงมือ กับการจัด
สภาพแวดล้อมของหน่วยงานที่เอื้อต่อการทำงาน การส่งเสริมอาชีพอนามัยสุขภาพและความ
ปลอดภัย อาทิ การเช็คทำความสะอาดจุดสัมผัส การอบฆ่าเชื้อห้องโดยสาร ด้านความมั่นคงและ
ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีความพึงพอใจต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานอยู่ในระดับมาก
รวมถึงความพึงพอใจที่มีต่อการสนับสนุนให้บุคลากรได้นำความรู้มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพงานที่
รับผิดชอบ การทำกิจกรรมกลุ่มประจำสัปดาห์ การใช้ทักษะในการทำงานใหม่ๆอยู่เสมอ และด้าน
พฤติกรรมในการทำงาน มีความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับมาก

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา 2563

ลายมือชื่อนิสิต
ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

6181100124 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD: Satisfaction, policy, COVID-19

Uraiphan Sthananonda : Employee Satisfaction towards Organization Policy during Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) Pandemic: A Case Study of Thai Smile Airways Company Limited. Advisor: Asst. Prof. SUTHAMMA NITIKASETSOONTORN, Ph.D.

The objectives of this paper are studies the organizational policy during Coronavirus Disease 2019 pandemic, know the satisfaction of employees with their policy during the infectious disease (COVID-19) problem and study the guidelines for policy development of the organization. The data was collected from 300 Thai Smile Airways internal employees by the questionnaires.

The research results were found that the employees were satisfied with the organization policy during the COVID-19 pandemic in overall at a high level. It was found that Job description were satisfied with the opportunity to share ideas to solve problems in the operation during the COVID-19 problem. Policy was satisfied with the management of the policy set by the supervisors at a high level. But satisfaction with the policy of reducing compensation / monthly allowance is low. Wages and benefits overall satisfaction at the moderate level. Environment Overall satisfaction at the highest level. In the allocation of facilities and equipment for operation daily uses of alcohol gel, masks and gloves. Organizational environment is conducive to work with promoting occupational health and safety, such as cleaning contact points, sterilization of the cabin stability and career advancement. At the last, the behavior of staff at work is a high level in every item of satisfaction.

Field of Study: Public Administration

Student's Signature

Academic Year: 2020

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองนี้สามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยความเมตตา กรุณา และความอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรมา นิตินทรสุนทร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาเสาะเวลาให้ความเอาใจใส่ในการให้คำแนะนำตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง รวมทั้งให้กำลังใจเพื่อให้นักศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองครั้งนี้มีความสมบูรณ์ด้วยความเมตตากรุณาที่มีต่อศิษย์อย่างยิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.จุลณี เทียนไทย ประธานกรรมการสอบ รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ ศิริประกอบ และอาจารย์ ดร.กุลพฐ ศักดิ์วิทย์ คณะกรรมการ ที่กรุณาเสาะเวลาอันมีค่า เพื่อให้คำแนะนำ พร้อมทั้งข้อคิดเห็นต่างๆที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้มาโดยตลอด

ขอขอบพระคุณบุคลากรทุกคนจากบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ที่ให้ความกรุณาในการเก็บข้อมูลเพื่อทำแบบสอบถาม รวมถึงการให้คำปรึกษา อำนวยความสะดวก และติดต่อประสานงานเป็นอย่างดีในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองครั้งนี้ จนทำให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่เคียงข้างจนทำให้เกิดการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองครั้งนี้ขึ้น รวมทั้งเป็นผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้แก่ผู้ศึกษาและเป็นกำลังใจที่สำคัญ และขอขอบคุณ ดร.ภัทรี พริสตัด และ ดร.วรากร เพ็ญศรีนุกูร ที่ให้คำปรึกษา ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกตลอดมา รวมถึง ร.ต.อ. ปฐมพงษ์ กรัณย์พิศุทธิ์ ที่เหมือนมีอยู่แต่ไม่อยู่ ที่คอยเป็นแรงใจให้กันไม่ห่างไปไหน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

อุไรพรรณ สถานานนท์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1. ที่มาและความสำคัญ.....	1
1.2. คำถามในการวิจัย	2
1.3. วัตถุประสงค์การวิจัย	2
1.4. ระเบียบวิธีวิจัย.....	2
1.5. ขอบเขตของการศึกษา.....	3
1.6. นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
1.7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 ประวัติความเป็นมาขององค์การ	5
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	7
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนโยบายการบริหารขององค์การ	21
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	22
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงาน.....	22
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพ	23

2.7 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	24
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
กรอบแนวคิด.....	34
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	35
3.1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชากร.....	35
3.2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	36
3.3. การทดสอบเครื่องมือ.....	37
3.4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
3.5. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	40
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติพื้นฐาน.....	43
4.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจโดยใช้ One sample T-test.....	49
4.4 การวิเคราะห์หาความแตกต่างของความพึงพอใจโดยการทดสอบสมมติฐาน ANOVA.....	52
4.5 การวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยการทดสอบสมมติฐาน Multiple Regression.....	66
4.6 การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ.....	67
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย.....	72
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	72
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	76
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	80
เอกสารอ้างอิง.....	82
ภาคผนวก ก.....	82
ภาคผนวก ข.....	84

ภาคผนวก ค.....	86
ภาคผนวก ง.....	95
บรรณานุกรม.....	102
ประวัติผู้เขียน.....	107



สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานในองค์การสายการบิน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด.....	41
ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และระดับความพึงพอใจของพนักงาน ด้านลักษณะงาน.....	43
ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และระดับความพึงพอใจของพนักงาน ด้านนโยบายในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019.....	44
ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และระดับความพึงพอใจของพนักงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ.....	45
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และระดับความพึงพอใจของพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อม.....	46
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และระดับความพึงพอใจของพนักงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน.....	47
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และระดับความพึงพอใจของพนักงาน ด้านพฤติกรรมในการทำงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19).....	48
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อนโยบายขององค์การในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในภาพรวม.....	49
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทั้ง 6 ด้าน ตามอายุ.....	52
ตารางที่ 4.10 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบหาความแตกต่างความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทั้ง 6 ด้านตามอายุ.....	53
ตารางที่ 4.11 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบหาความแตกต่างความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ด้านลักษณะงาน และด้านนโยบายในช่วง COVID-19 ด้านสภาพแวดล้อม และด้านพฤติกรรมในการทำงานในช่วง COVID-19 ตามอายุ.....	54

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทั้ง 6 ด้าน ตามแผนก	56
ตารางที่ 4.13 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบหาความแตกต่างความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทั้ง 6 ด้าน ตามแผนก	57
ตารางที่ 4.14 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบหาความแตกต่างความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ด้านนโยบายในช่วง COVID-19 ตามแผนก.....	58
ตารางที่ 4.15 แสดงค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทั้ง 6 ด้านตามประสบการณ์ทำงาน	59
ตารางที่ 4.16 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบหาความแตกต่างความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทั้ง 6 ด้าน ตามประสบการณ์ทำงาน.....	59
ตารางที่ 4.17 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบหาความแตกต่างความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ด้านลักษณะงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ตามประสบการณ์ทำงาน	61
ตารางที่ 4.18 แสดงค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทั้ง 6 ด้าน ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	62
ตารางที่ 4.19 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบหาความแตกต่างความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทั้ง 6 ด้าน ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	63
ตารางที่ 4.20 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบหาความแตกต่างความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านพฤติกรรมในการทำงานในช่วง COVID-19 ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน..	64
ตารางที่ 4.21 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อนของความพึงพอใจภายในองค์กรต่อนโยบายขององค์กรสายการบินในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)	66

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพประกอบ 2.1 แสดงลำดับขั้นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์	11
ภาพประกอบ 2.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับแรงจูงใจในงาน.....	15
ภาพประกอบ 2.3 แสดงกระบวนการเกิดความพึงพอใจ	16
ภาพประกอบ 2.4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงกับการบริการ	26
ภาพประกอบ 2.5 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยอ้อมกับการบริการ	26
ภาพประกอบ 2.6 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงกับปัจจัยที่มีผลโดยอ้อม	27



ความพึงพอใจของพนักงานภายในองค์การต่อนโยบายขององค์การสายการบิน
ในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)
กรณีศึกษา บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด

บทที่ 1
บทนำ

1.1. ที่มาและความสำคัญ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่สามารถติดต่อจากคนสู่คน ซึ่งมีต้นกำเนิดที่เมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ ประเทศจีน โดยได้มีการแพร่กระจายเชื้อไวรัสไปยังเมืองต่างๆ ในจีนตั้งแต่ช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 จากรายงานของกรมควบคุมโรค (2563) กล่าวได้ว่านี่เป็นโรคอุบัติใหม่ที่เกิดขึ้นในประเทศไทย เมื่อเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563 ซึ่งระบาดเป็นวงกว้างอย่างรวดเร็วจนก่อให้เกิดอาการป่วยและถึงแก่ชีวิตของประชาชนจำนวนมาก และส่งผลกระทบต่อธุรกิจหลายด้านทั่วโลก

เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่มีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น สายการบินจึงมีความจำเป็นต้องยกเลิกเที่ยวบินทุกเส้นทางเป็นการชั่วคราว จากการยกระดับมาตรการจำกัดการเดินทางเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดตามความในมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน ตั้งแต่วันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2563

ในปัจจุบันอุตสาหกรรมการบินเป็นหนึ่งในธุรกิจที่ประสบปัญหาโดยตรงเนื่องจากการหยุดทำการบิน และการปิดน่านฟ้าในหลายประเทศทั่วโลก ส่งผลกระทบต่อกระแสสังคมและการดำเนินชีวิตของทุกคน รวมถึงบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในเครือข่ายธุรกิจนี้ ท่ามกลางวิกฤตและความเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ได้ก่อให้เกิดวิถีการดำเนินชีวิตแบบใหม่ (New Normal) ที่ทุกคนจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอด อาทิเช่น การซื้อขายออนไลน์ การเว้นระยะห่างระหว่างบุคคล การสวมหน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ฆ่าเชื้ออย่างสม่ำเสมอหลังจากสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (The Civil Aviation Authority of Thailand; CAAT) ประกาศแนวทางปฏิบัติสำหรับการให้บริการการเดินทางทางอากาศที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากลตามคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (World Health Organization; WHO) เพื่อควบคุมการแพร่กระจายของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) องค์การจึงสามารถกลับมาทำการบินอีกครั้งในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563 โดยองค์การได้ทำการออกนโยบายเกี่ยวกับแนวปฏิบัติสำหรับการเดินทางเพื่อรักษาสุขอนามัยในการเดินทาง และลดโอกาสในการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโคโรนาไวรัส 2019 ทั้งผู้โดยสารและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสัมผัสใกล้ชิดกับผู้โดยสารทุกคน สอดคล้องกับมาตรการตามประกาศของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (2563)

การบริหารงานองค์การในยุคปัจจุบันให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายไม่ว่าจะเป็นองค์การสายการบินหรือองค์การใดก็ตาม ย่อมต้องอาศัยทรัพยากรทางการบริหารหลายปัจจัย อาทิเช่น บุคลากร เงินทุน วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนระบบการจัดการที่ดี โดยที่องค์การทุกองค์การจะประสบผลสำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้นั้นขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการทรัพยากรดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

ปัจจัยด้านบุคลากรถือว่าเป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีความสำคัญมากต่อการบริหารจัดการของหน่วยงานให้ประสบความสำเร็จ ความพึงพอใจของพนักงานในองค์การจึงมีส่วนช่วยให้กระบวนการดำเนินงานในองค์การนั้นก้าวไปข้างหน้าได้อย่างราบรื่นการที่บุคคลจะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ไม่ได้มีเพียงเฉพาะความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานอย่างเดียว แต่บุคคลต้องมีความสุขและความพึงพอใจต่อองค์การด้วย ผลงานจึงจะสำเร็จอย่างมีคุณภาพ

ความพึงพอใจของบุคลากรในองค์การมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์การ หากบุคลากรในองค์การไม่พึงพอใจในงานก็จะทำให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง มีการขาดงาน ลาออกจากงานและเป็นปัญหาทางวินัยได้อีกด้วยแต่ในทางตรงกันข้ามหากบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานเป็นเครื่องหมายเห็นถึงการบริหารที่ดีและผลของการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย (เกศินี ที่ปประสาน, 2539)

การกำหนดนโยบายของผู้บริหารโดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลาวิกฤตขององค์การจึงส่งผลต่อพนักงานในองค์การหลายด้าน ทั้งในด้านของการทำงานในองค์การ ชีวิตส่วนตัว สังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงนโยบายขององค์การในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อนโยบายขององค์การเพื่อศึกษาอุปสรรคและแนวทางการพัฒนานโยบายขององค์การ

1.2. คำถามในการวิจัย

นโยบายขององค์การสายการบินในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มีผลกระทบต่อพนักงานด้านใดบ้าง

1.3. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษานโยบายขององค์การในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)
2. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อนโยบายขององค์การในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนานโยบายขององค์การสายการบิน

1.4. ระเบียบวิธีวิจัย

1. ศึกษาและรวบรวมข้อมูลต่างๆที่ใช้ในการวิจัย

2. ศึกษางานวิจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
3. ออกแบบสอบถามพนักงานภายในองค์กร จำนวน 300 คน
4. ยืนยันข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากพนักงานภายในองค์กร จำนวน 10 คน
5. เก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่ได้จากแบบสอบถาม
 - การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจโดยใช้ One Sample T-test
 - การวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจโดยใช้ One-way ANOVA
 - การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยใช้ Multiple Regression
 - การวิเคราะห์เชิงพรรณนาและยืนยันการวิเคราะห์โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานภายในองค์กร (In-depth Interviews)
6. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะจากการใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานภายในองค์กร

1.5. ขอบเขตของการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อนโยบายขององค์กรในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไปปฏิบัติโดยเน้นไปที่ตัวบุคคลที่มีบทบาทในการนำนโยบายไปปฏิบัติ จากการใช้แบบสอบถามกับพนักงานภายในองค์กรสายการบิน และการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อเป็นการยืนยันในการศึกษา ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยในช่วงระหว่าง เดือนสิงหาคม 2563 ถึง เดือนธันวาคม 2563 โดยกำหนดขอบเขตที่ทำการศึกษา ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)
 - 1.1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา แผนก ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 - 1.2 ปัจจัยด้านระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อนโยบายขององค์กร
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ในที่นี้คือ ความพึงพอใจของพนักงานภายในองค์กรสายการบินต่อนโยบายขององค์กรในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

1.6. นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจของพนักงาน หมายถึง การได้รับการตอบสนองความต้องการในด้านต่างๆ ของพนักงานในองค์กร อาทิ ด้านความปลอดภัยและความมั่นคงในการดำเนินชีวิต

2. นโยบายขององค์กร หมายถึง กระบวนการที่องค์กรจัดทำขึ้นมาเพื่อใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลขององค์กร
3. โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) หมายถึง โรคอุบัติใหม่ที่เกิดขึ้นในประเทศไทย เมื่อเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563 ซึ่งระบาดเป็นวงกว้างอย่างรวดเร็วจนก่อให้เกิดอาการป่วยและถึงแก่ชีวิตของประชาชนจำนวนมาก และส่งผลกระทบต่อธุรกิจหลายด้านทั่วโลก (กรมควบคุมโรค, 2563)
4. วิธีการดำเนินชีวิตแบบใหม่ (New Normal) หมายถึง แนวทางการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อาทิ การสวมใส่หน้ากากอนามัยเพื่อป้องกันโรค การเว้นระยะห่างสำหรับบุคคล เช็ดมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ รวมถึงการใช้ระบบซื้อขายและบริการทางออนไลน์ (กระทรวงแรงงาน, 2563)
5. นโยบายการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home) หมายถึง การอยู่ในบ้านพร้อมทำงาน ทำกิจกรรมต่างๆ ภายในที่อยู่อาศัยของตนเอง เพื่อลดการออกไปพบปะผู้คนและลดการแพร่กระจายของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

1.7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานภายในองค์กร
2. นำผลจากการศึกษาและวิจัยที่ได้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน
3. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องศึกษาค้นคว้าและวิจัยเพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของพนักงานภายในองค์กรต่อนโยบายขององค์กรในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ผู้วิจัยได้รวบรวมงานวิจัย แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางประกอบ การศึกษาวิจัยดังต่อไปนี้

- 2.1 ประวัติความเป็นมาขององค์กร
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนโยบายการบริหารองค์กร
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงาน
- 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพ
- 2.7 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ประวัติความเป็นมาขององค์กร

บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด เกิดจากนโยบายของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ต้องการเสริมความแข็งแกร่งให้กับเครือข่ายเส้นทางบินของการบินไทย และบริหารต้นทุนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับที่สามารถแข่งขันได้ในตลาดด้วยต้นทุนการดำเนินงานที่ต่ำกว่า แต่ให้บริการด้วยคุณภาพแบบครบคัน (Full Service) และเสริมความเป็นเครือข่ายในเส้นทางหรือในช่วงเวลาที่มีการบินไทยต้องการเครื่องบินลำตัวแคบที่มีขนาดเหมาะสมกับปริมาณผู้โดยสาร และเน้นการรับผู้โดยสารส่งต่อให้การบินไทยด้วยการเชื่อมต่ออย่างไร้รอยต่อ (Seamless) รวมทั้งขยายโอกาสรองรับการเปิดเสรีด้านการบินของอาเซียน

คณะรัฐมนตรี ได้ลงมติเห็นชอบให้บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ดำเนินโครงการจัดตั้งสายการบินไทยสมายล์แอร์เวย์ วงเงินจดทะเบียน 1,800 ล้านบาท และเห็นชอบให้จัดตั้งบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด โดยจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ตามกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ โดยบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้นร้อยละ 100 และบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ได้จดทะเบียนจัดตั้งบริษัท เมื่อวันที่ 17 ตุลาคม 2556 เปิดให้บริการในเส้นทางบินในประเทศด้วยรหัสเที่ยวบินของตนเอง (IATA 2 Letter Code “WE”) โดยทำการบินด้วยเที่ยวบินรหัสร่วมกับการบินไทย เมื่อวันที่ 10 เมษายน 2557 เป็นต้นมา

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น สายการบินมีความจำเป็นต้องยกเลิกเที่ยวบินทุกเส้นทางเป็นการชั่วคราว จากการยกระดับมาตรการจำกัดการเดินทางเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดตามความในมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน ตั้งแต่วันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2563

ท่ามกลางวิกฤตและความเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ได้ก่อให้เกิดวิถีการดำเนินชีวิตแบบใหม่ (New Normal) ซึ่งอุตสาหกรรมการบินเป็นหนึ่งในธุรกิจที่ประสบปัญหาโดยตรงเนื่องจากการหยุดทำการบินและการปิดน่านฟ้าในหลายประเทศทั่วโลก จึงส่งผลกระทบต่อสภาพคล่องทางการเงินขององค์กร เกิดการปรับลดค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยกันแบ่งเบาภาระขององค์กรทั้งการปรับลดเงินเดือนและเบี้ยขยัน รวมถึงการขอลาหยุดโดยไม่รับค่าจ้างด้วยความสมัครใจ และนโยบายการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home)

หลังจากสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (The Civil Aviation Authority of Thailand; CAAT) ประกาศแนวทางปฏิบัติสำหรับการบินให้บริการการเดินทางทางอากาศที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากลตามคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (World Health Organization; WHO) เพื่อควบคุมการแพร่กระจายของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 องค์กรจึงสามารถกลับมาทำการบินภายในประเทศอีกครั้งในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563 โดยองค์กรได้ทำการออกนโยบายเกี่ยวกับแนวปฏิบัติสำหรับการเดินทางเพื่อรักษาสุขอนามัยในการเดินทาง และลดโอกาสในการแพร่กระจายของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทั้งผู้โดยสารและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสัมผัสใกล้ชิดกับผู้โดยสารทุกคน จากการได้รับมอบตราสัญลักษณ์มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (Amazing Thailand Safety & Health Administration: SHA) เนื่องจากเป็นสายการบินที่ผ่านการประเมินในประเภทยานพาหนะโดยการบินไทยและไทยสมายล์เป็นสายการบินแรกของประเทศไทยที่ได้รับตราสัญลักษณ์ SHA จากการให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยในสุขภาพของผู้โดยสารและพนักงานที่ปฏิบัติงานในการให้บริการผู้โดยสาร ด้วยการรักษาระยะห่างระหว่างบุคคล (Physical Distancing) เริ่มตั้งแต่ขั้นตอน Check-in การตรวจรับบัตรโดยสาร รวมทั้งการบริการอาหารบนเครื่องบินในรูปแบบอาหารกล่อง เพื่อลดการสัมผัสระหว่างบุคคล ไปจนถึงขั้นตอนการเดินทางแบบเว้นระยะห่าง เพื่อหลีกเลี่ยงความแออัดขณะนำผู้โดยสารขึ้น-ลงจากเครื่องบิน รวมทั้งให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติตามมาตรการความปลอดภัยอย่างเคร่งครัดขณะปฏิบัติหน้าที่บนเที่ยวบิน อาทิ สวมชุดป้องกันที่ผลิตจาก PPE สวมหน้ากากอนามัย ถูมือ อนามัย และการใช้เจลแอลกอฮอล์ล้างมืออย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งคอยสังเกตอาการผู้โดยสารในระหว่างเที่ยวบิน นอกจากนี้ องค์กรยังได้ทำการอบฟ่นสเปรย์ฆ่าเชื้อในอากาศยานและทำความสะอาดแบบ Deep Cleaning ทั้งในบริเวณห้องโดยสารและห้องนักบิน สอดคล้องกับมาตรการตามประกาศของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์ (2527) ได้แบ่งความหมายของความพึงพอใจในการทำงานเป็น 2 แง่มุม ดังนี้

แง่มุมที่ 1 ความพอใจในการทำงานในแง่มุมที่เป็นทัศนคติต่องาน (Job Satisfaction as job Attitude) ในทัศนะนี้เชื่อว่าความพอใจในงานเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติต่องาน ดังนั้นความรู้สึกที่ดีต่องานจึงหมายความว่า พนักงานที่มีความสุขหรือความพอใจในงานที่ทำความเข้าใจหรือความคิดเกี่ยวกับงานรวมกับความรู้สึกที่ดีต่องานย่อมนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีมีประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งถือเป็นส่วนที่เกี่ยวกับการกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ที่เป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติ

แง่มุมที่ 2 ความพอใจในการทำงานในรูปแบบของแรงจูงใจเพราะเชื่อว่าแรงจูงใจจะช่วยให้เราเข้าใจธรรมชาติของความพอใจได้ดีว่าเมื่อคนเราได้รับสิ่งที่ต้องการก็จะมี ความพอใจ ตรงข้ามกันเมื่อไม่ได้รับในสิ่งที่ต้องการเขาก็จะเกิดความไม่พอใจ

ภราติ บุตรศักดิ์ศรี (2540) อ้างอิงจาก ลอเลอร์ ที่กล่าวว่าความพึงพอใจในงานสามารถใช้ตัดสินความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่มีอยู่และปัจจัยที่บุคคลรู้สึกว่าจะควรมี ดังนั้นความพึงพอใจในงานคือความแตกต่างระหว่างสิ่งที่บุคคลคาดว่าจะได้รับจากงานกับสิ่งที่เขาได้รับจากงานจริงๆ สามารถแบ่งความหมายของความพึงพอใจในงานได้เป็นสองด้าน คือ

1. ความพึงพอใจในงานโดยรวม (Overall Job Satisfaction) เป็นความรู้สึกชอบพอและพอใจของบุคคลที่มีต่องานโดยรวม

2. ความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน (Facet Job Satisfaction) เป็นความรู้สึกชอบพอและพอใจของบุคคลที่มีต่องานเฉพาะด้าน

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทัศนคติหรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบโดยเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวกับงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) อ้างอิงจากมัมฟอร์ด (Mumford) ถึงการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ควรจะนำแนวคิดต่างๆรวมเข้าด้วยกัน และทำการจำแนกแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่มคือ

1. ความต้องการทางด้านจิตวิทยา (The Psychological Need School) กลุ่มนี้ได้แก่ มาสโลว์ (Maslow) เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) ลิเคิท (Likert) โดยมองความพึงพอใจในการทำงานว่าเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงาน และความต้องการยอมรับจากผู้อื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำ (Leadership School) มองความพึงพอใจในการทำงาน จากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ เบลค (Blake) มูตัน (Mouton) และฟีดเลอร์ (Fiedler)

3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล (Effort–Reward Bargain School) เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจในการทำงานจากรายได้ เงินเดือน และผลตอบแทนอื่น กลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์

4. กลุ่มอุดมการณ์การจัดการ (Management Ideology School) มองความพึงพอใจงานจากพฤติกรรมกรรมการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ โครซีเออร์ และโกลเนอร์ (Crozier and Gouldner)

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน (Work Content and Job Design) ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทาวิสต็อก ลอนดอน (The Tavistock Institute, London)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2556) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง รักชอบ หรือมีความรู้สึกที่ดี มีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Need) หรือแรงจูงใจ (Motivation) ความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

เอ.ล็อก (A Lock) , 1989 อ้างจาก สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2545) ให้นิยามความพึงพอใจในงานไว้ว่า “เป็นภาวะทางอารมณ์ซึ่งเป็นผลจากการรับในผลงานของบุคคลบุคคลหนึ่งหรือประสบการณ์ในงานของบุคคลบุคคลหนึ่ง”

จากนิยามความหมายของความพึงพอใจ พอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานของแต่ละบุคคลเกิดจากภาวะทางอารมณ์ เกิดจากความคิด ทศนคติ ความรู้สึกและประสบการณ์ที่ผ่านมา และจะทำให้เกิดพฤติกรรมในการทำงานตามมา เช่น ถ้าบุคคลใดมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็จะมี การเสียสละ อุทิศเวลา มุ่งมั่น ทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มที่ และถ้าพบว่าบุคคลใด ไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็จะทำให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทเป็นอย่งยิ่ง

สมชาติ คงพิกุล (2537) กล่าวว่า กรีน และคราฟ (Green & Craft) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจและการปฏิบัติงาน พบว่ามีแนวคิด 3 แนวคิด คือ

1. ความพึงพอใจทำให้เกิดการปฏิบัติงาน (Satisfaction Causes Performance) กลุ่มนี้มีความเชื่อว่าผู้มีความสามารถจากการทำงานจะมีผลผลิตจากงาน ได้แก่ แนวคิดของวรูม (Vroom. 1964)

2. การปฏิบัติงานทำให้เกิดความพึงพอใจ (Performance Causes Satisfaction) ผลงานที่ดีจะสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคล ได้แก่ แนวความคิดของพอร์เตอร์และลอเลอร์ (Porter; & Lawler. 1968)

3. รางวัลเป็นปัจจัยของความพึงพอใจและการปฏิบัติงาน (Reward as a Causal Factor) แนวความคิดนี้มองรางวัลหรือสิ่งที่ได้รับเป็นตัวแปรที่เกิดจากตัวแปรต้น คือ ความพึงพอใจและคุณลักษณะของงานกลุ่มนี้ ได้แก่ ผลงานของเบรฟฟิลด์และครอกเกต (Brayfield and Crockett. 1955)

กมล รักสวน (2534) สรุปว่า จากแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานนั้น การที่บุคลากรจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยย่อมขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในหน่วยงาน ถ้าหน่วยงานมีปัจจัยที่เป็นเครื่องจูงใจมากโดยหลักการแล้วบุคคลในหน่วยงานนั้นก็ย่อมเกิดความพึงพอใจในงานมากทำให้บุคลากรมีความรู้สึกผูกพันกับงาน อยากรทำงาน ทุ่มความสามารถเพื่องาน และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ

ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs Theory)
2. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's two-factor Theory)
3. ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)
4. ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor (Theory X and Theory Y Assumption)

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory)

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) อธิบายว่าบุคคลถูกกระตุ้นจากความปรารถนาที่จะสนองตอบความต้องการเฉพาะอย่าง จึงสามารถตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลไว้ ดังนี้

1. บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นไม่มีวันจบสิ้น
2. ความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจของพฤติกรรมอื่นๆต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับ
3. การตอบสนองจึงเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของคนนั้น
4. ความต้องการของบุคคลจะเรียงเป็นลำดับขั้นตอนตามความสำคัญ เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป ความต้องการของมนุษย์นั้น Maslow ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้เป็น 5 ชนิด ตั้งแต่ขั้นต่ำสุดไปจนถึงขั้นสูงสุด ดังนี้

4.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นต้นเพื่อให้ตนเองมีความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่อง อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรคและความต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อ ความต้องการของคนยังไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งเป็นเสมือนพื้นฐานที่มาก่อนความต้องการอื่นทั้งหมด Maslow ได้ชี้ให้เห็นว่าบุคคลใดก็ตามที่ยังอยู่ในภาวะการขาดแคลนอาหาร ความปลอดภัย การเข้าสังคม และการมีชื่อเสียง บุคคลนั้นจะมีความต้องการในเรื่องอาหารมากกว่าสิ่งใด

4.2 ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Safety Needs) ความต้องการความปลอดภัยมี 2 แบบ คือ ความต้องการที่จะได้รับความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆที่จะเกิดขึ้นกับร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม และความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ เป็นต้น เมื่อพิจารณาจากทัศนะของฝ่ายบริหารแล้วความต้องการด้านความปลอดภัย หมายถึง การให้ความแน่นอน หรือการรับประกันความมั่นคงในหน้าที่การงานและการส่งเสริมเพื่อให้เกิดความมั่นคงทางการเงินแก่ผู้ปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นการตอบสนองความมั่นคงในด้านเศรษฐกิจให้กับผู้ปฏิบัติงาน

4.3 ความต้องการทางด้านสังคม หรือความรัก หรือการยอมรับเป็นพวกพ้อง (Social or Love and Belonging Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการทางด้านความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางด้านสังคมก็เริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ตามปกติคนมีนิสัยอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้น ความต้องการทางด้านนี้จึงเป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น

4.4 ความต้องการมีชื่อเสียงมีฐานะเด่นทางสังคม (Esteem Needs) ความต้องการให้ได้รับการยกย่องในสังคมถึงความเชื่อมั่นหรือมั่นใจในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระเสรีภาพ และรวมถึงการเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลายนั้นคือเป็นที่ยกย่องของคนอื่นเมื่อทำงานสำเร็จ ความพึงพอใจในการที่มีฐานะเด่นทางสังคมที่สิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นในตนเองและความรู้สึกว่าคุณค่า

4.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self-Actualization Needs) ความต้องการประเภทนี้ เป็นความต้องการระดับสูงสุด เป็นความต้องการที่อยากจะได้รับความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง คือ มีความต้องการที่จะมีความรู้สึกว่าเขามีความก้าวหน้าในการที่ได้ใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ ได้ทำงานที่เหมาะสมกับความสามารถและทักษะที่ตนเองชอบ องค์กรประกอบอื่นๆ เช่น ความรู้สึกว่างานที่ทำมีความสำคัญ งานนั้นท้าทายความสามารถ ความก้าวหน้า ความสำเร็จของงาน ซึ่งความต้องการชนิดนี้จะมีมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับความสำเร็จที่เขาได้รับในขั้นต้นๆ ที่ผ่านมา ถือว่าเป็นความต้องการขั้นสุดยอดของมนุษย์ที่มีน้อยคนจะบรรลุถึงความต้องการขั้นนี้ได้

จุดสำคัญในความคิดของมาสโลว์ คือ ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองอันทำให้เกิดความพึงพอใจแล้ว ความต้องการนั้นก็จะไม่เป็นแรงกระตุ้นอีกต่อไป แต่ความต้องการในระดับที่สูง

กว่าจะกลายเป็นแรงขับหรือแรงจูงใจแทนที่ อันจะเป็นเหตุทำให้บุคคลต้องสร้างพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตน ดังต่อไปนี้

ภาพประกอบ 2.1 แสดงลำดับขั้นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์



ที่มา: เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529)

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's two-factor Theory)

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2542) กล่าวถึง Frederick Herzberg (1959) เรื่องการศึกษาปัจจัยหรือองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยเฉพาะปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ การศึกษาของเฮร์ซเบิร์กกระทำโดยการเก็บข้อมูล จากนักบัญชีและวิศวกร จำนวนประมาณ 200 คน ในเขตเมืองพิสเบอร์ก (Pittsburgh) รัฐเพนซิลวาเนีย (Pennsylvania)

โดยแนวทางการสัมภาษณ์นั้นเป็นการขอให้ผู้ถูกสัมภาษณ์คิดถึงเวลาการทำงานที่เขามีความรู้สึกดีเป็นพิเศษหรือไม่ดีเป็นพิเศษในการทำงานโดยอาจจะเป็นงานที่ทำในปัจจุบันหรือเคยทำมาก่อน อาจจะเป็นการทำงานในสถานการณ์ที่ยาวนานหรือสั้นก็ได้ จากข้อมูลที่ได้พบว่าความรู้สึกดีนั้นโดยทั่วไปมักจะมีคู่ไปกับลักษณะในเนื้องาน (Job Content) ส่วนความรู้สึกที่ไม่ดีนั้นจะมีคู่ไปกับสภาพที่อยู่ล้อมรอบงานหรือลักษณะนอกเนื้องาน หรือบริบทของงาน จึงได้ข้อสรุปว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Job Satisfiers) นั้นจะสัมพันธ์กับลักษณะในเนื้องาน โดยเรียกปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจนี้ว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivators Factors) ส่วนปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน (Job Dissatisfies) นั้นจะสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมที่อยู่นอกเนื้องาน เรียกปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจนี้ว่า ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors)

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพอใจและเป็นแรงจูงใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย

1.1 ความสำเร็จ (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบผลสำเร็จอย่างดี รวมทั้งความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ แรงจูงใจเกี่ยวกับความสำเร็จของงานประกอบด้วย 2 สิ่งคือ ระดับของแรงจูงใจในความสำเร็จและความสามารถที่จะทำงาน

1.2 การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับความยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อน และบุคคลอื่นๆ รวมทั้งการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นๆ ที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

1.3 ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง งานที่ท้าทายความสามารถหรือเป็นงานที่อาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คิดค้นสิ่งใหม่ๆ เป็นงานที่มีลักษณะพิเศษที่ต้องใช้ความสามารถเฉพาะตัวในการทำงาน

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบและมีอำนาจรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่ควบคุมมากเกินไปจนขาดความอิสระในการทำงาน

1.5 ความก้าวหน้าในอาชีพ (Advancement) หมายถึง เมื่องานประสบความสำเร็จก็ได้รับการตอบสนองโดยการได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตาแหน่งให้สูงขึ้น รวมทั้งมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ไม่ใช้สิ่งจูงใจโดยตรงในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานตลอดจนไม่เป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลกระตือรือร้นในการทำงานมากยิ่งขึ้น แต่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ซึ่งสาเหตุอันเกิดจากสภาพแวดล้อม โดยไม่เกี่ยวข้องกับส่วนประกอบของงานจึงเป็นปัจจัยหลัก ประกอบด้วย

2.1 นโยบายการบริหารขององค์การ (Company Policies and Administration) หมายถึง การจัดการและบริหารงานขององค์การซึ่งจะต้องมีนโยบายอย่างชัดเจนมีการแบ่งงานไม่ซับซ้อนและมีความเป็นธรรม

2.2 การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร รวมถึงการมีความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหา ให้คำแนะนำในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation Subordinates) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ความสามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Peers) หมายถึง การติดต่อเพื่อนร่วมงานที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีกัน ความสามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.5 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Environment) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่างๆที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

2.6 ระบบผลตอบแทน (Reward System) หมายถึง ค่าตอบแทนสวัสดิการ หรือผลประโยชน์ที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำ

2.7 ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงขององค์กรหรือความยั่งยืนของอาชีพ

2.8 ตำแหน่งงาน (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

พิจารณาจากความคิดของเฮอริชเบิร์กจะเห็นได้ว่าถ้าองค์กรใดสามารถสร้าง Hygiene ได้ดี ก็จะสามารถหลีกเลี่ยงความไม่พึงพอใจของคนในการปฏิบัติงานได้ดีด้วย

ทฤษฎีของคูเปอร์ ตามทฤษฎีนี้ถือว่า ความต้องการในการทำงานเป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในการทำงาน สิ่งจูงใจนั้นจะเกิดจากภายในหรือภายนอกตัวบุคคลก็ได้ ดังนั้น การปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติย่อมต้องการสิ่งจูงใจต่างๆเพื่อสนองความต้องการของตน ความต้องการตามทฤษฎีของคูเปอร์ แบ่งออกเป็น 7 อย่าง คือ

1. ทำงานที่เขาสนใจ
2. มีอุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน
3. มีค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม
4. มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
5. สภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งชั่วโมงการทำงานและสถานที่ที่เหมาะสม
6. ความสะดวกในการไปกลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่นๆ
7. การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจในการควบคุมและการปกครอง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เป็นคนที่เขายกย่องนับถือ

ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบโดยเฉพาะของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเกี่ยวกับงาน จะเห็นได้ว่าเรื่องความพึงพอใจในงานนี้เป็นเรื่องของทัศนคติหรือเจตคติโดยตรง ทัศนคตินั้นมีองค์ประกอบที่สำคัญคือ องค์ประกอบทางด้านความคิดความเข้าใจ (Cognitive component) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกรู้สึกนึกคิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง องค์ประกอบด้านอารมณ์หรือความรู้สึก (Affective Component) ซึ่งเป็นส่วนที่เป็นอารมณ์หรือความรู้สึกที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่เขาารู้หรือเข้าใจอยู่ก่อนแล้ว และองค์ประกอบด้านแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral Tendency Component) ซึ่งจะส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรม (สร้อยตระกูล (ตวยานนท์) อรรถมานะ, 2545)

ความพึงพอใจในงานและขวัญกำลังใจ

ความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องที่ใกล้เคียงกับเรื่องขวัญ (Morale) สำหรับความพึงพอใจนั้น โดยมากมักจะใช้ในความหมายโดยเฉพาะถึงทัศนคติของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรืออาจหมายถึงความถึงหลาย ๆ ส่วนของงานหนึ่ง สำหรับบุคคลหนึ่งก็ได้ โดยทั่วไปทั้งความพึงพอใจและขวัญจะหมายถึงภาวะทางอารมณ์ในทางบวกของผู้ปฏิบัติงานดังนั้นในหลายๆกรณี คำทั้งสองจะถูกใช้แทนกัน แต่ขวัญจะเน้นเกี่ยวกับความสนใจของผู้ปฏิบัติที่จะช่วยองค์การ (สร้อยตระกูล (ตวยานนท์) อรรถมานะ, 2545)

วิทเทลเลส (Viteles) ให้คำจำกัดความว่า “ขวัญเป็นทัศนคติของความพึงพอใจด้วยความปรารถนาหรือเจตนาที่มุ่งมั่นไปสู่เป้าหมายโดยเฉพาะของกลุ่มหรือขององค์การ” (ณัฐพันธ์ เจริญพันธ์, 2551)

สำหรับขวัญและความพึงพอใจ จะมีความหมายไปในแนวทางเดียวกัน แต่ขวัญจะให้ความรู้สึกที่ชัดเจนกว่าความพึงพอใจ หากขวัญและกำลังใจต่ำลงจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดต่ำลงด้วย

ความพึงพอใจในงานและการจงใจในงานเป็นความคิดที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน แต่ไม่ใช่แนวความคิดเดียวกัน ความพึงพอใจ หมายถึง สถานะของความพอใจ ในขณะที่การจงใจ หมายถึง การใช้ความพยายามมุ่งสู่เป้าหมาย

ภาพประกอบ 2.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับแรงจูงใจในงาน

สูง	<p>ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจ และอยู่อย่างสบายๆ (Contented, Relaxed Worker)</p>	<p>ผู้ปฏิบัติงานที่ไม่มีความพึงพอใจ แต่ทำงานหนัก (Dissatisfied, Hard-working Worker)</p>	สูง
ต่ำ	<p>ผู้ปฏิบัติงานที่มีความไม่พอใจ และไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องใดๆ (Disgruntled, Uninvolved Worker)</p>	<p>ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจดี และทำงานหนัก (Well-satisfied, Hard-charger)</p>	ต่ำ

ที่มา: ฦัฎฐพันธ์ เฆจรนนทน (2551)

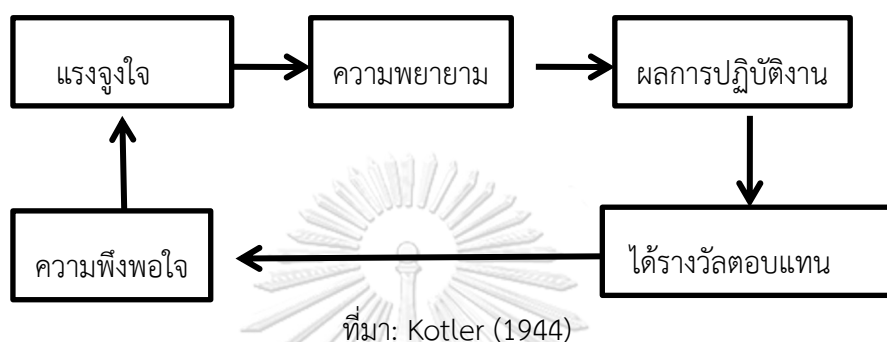
ฦัฎฐพันธ์ เฆจรนนทน (2551) ได้อธิบายจากแผนภาพการจูงใจในงาน (Job Motivation) สามารถจำแนกออกเป็นบุคคล 4 ประเภท

1. ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจ และอยู่อย่างสบายๆ (Contented, Relaxed Worker) บุคคลบางคนเกิดความพึงพอใจในการทำงานในบรรยากาศแบบสบายๆ ไม่มีแรงกดดันใดๆ ถ้าหากเขาต้องทำงานหนักก็จะไม่มีความพึงพอใจในงาน
2. ผู้ปฏิบัติงานที่มีความไม่พอใจ และไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องใดๆ (Disgruntled, Uninvolved Worker) ผู้ปฏิบัติงานประเภทนี้มักจะมี ความเครียด เขามักจะไม่ชอบงาน จะทำงานหนักเพียงเพื่อไม่ให้ถูกไล่ออกหรือถูกลงโทษว่ากล่าวตักเตือน ปัจจัยทางเศรษฐกิจจะเป็นตัวบังคับให้เขาต้องทำงาน
3. ผู้ปฏิบัติงานที่ไม่มีความพึงพอใจ แต่ทำงานหนัก (Dissatisfied, Hard-working Worker) ผู้ปฏิบัติงานประเภทนี้มีเป็นจำนวนมาก ซึ่งทำงานอย่างเป็นอาชีพอย่างเอาจริงเอาจัง แม้เขาจะไม่พอใจเกี่ยวกับงานและสภาพแวดล้อมของงานโดยทั่วไปก็ตาม แรงจูงใจในการทำงานของเขาก็คือ การทำงานอย่างเป็นวิชาชีพซึ่งต้องไม่เป็นการทำลายชื่อเสียงโดยผลงานที่ด้อยค่า แม้ว่าโดยภาพรวมแล้วเขาจะไม่มีความพึงพอใจก็ตาม
4. ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจดี และทำงานหนัก (Well-satisfied, Hard-charger) โดยทั่วไปจะเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มุ่งสู่การบรรลุตำแหน่งสูงสุด หรือการต้องการประจักษ์ตนของอับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow)

กระบวนการเกิดความพึงพอใจ

Kotler (1944) กล่าวถึง กระบวนการของการสร้างความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานว่า ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจมาก จะมีความพยายามและถ้ามีความพยายามมากจะปฏิบัติงานได้มาก ทำให้ได้รางวัลมากขึ้นซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ดังแสดงในภาพ

ภาพประกอบ 2.3 แสดงกระบวนการเกิดความพึงพอใจ



ความหมายของการจูงใจ

การจูงใจ หมายถึง แรงขับภายในตัวบุคคลที่กระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมออกมา ดังนั้น การจูงใจจึงเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นแก่บุคคลในการใช้ความพยายาม (Effort) ผลักดันให้เกิดการกระทำอย่างต่อเนื่อง (Persistence) มีแนวทางที่แน่นอน (Direction) เพื่อไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ (Goal)

แรงจูงใจภายในและภายนอก (Intrinsic and Extrinsic Motivation)

แรงจูงใจสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท (สิทธิโชค วรานุสันติกุล, 2530) คือ

1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการของบุคคลที่จะกระทำกิจกรรมเพื่อที่จะทำให้ตนเองมีความรู้สึกว่าตนเองมีความสามารถและตนเองเป็นผู้กำหนดเส้นทางชีวิตตนเองเมื่อไหร่ที่สามารถทำงานประสบความสำเร็จได้ก็จะเกิดความพึงพอใจ
2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากการได้รับการกระตุ้นจากสิ่งกระตุ้นนอกตัวบุคคลเช่นความก้าวหน้าในอาชีพ รางวัล ค่าชม ผลประโยชน์ หรือเงิน เป็นต้น ดังนั้นจึงมีการใช้แรงจูงใจภายนอกกระตุ้นให้คนทำงาน

กล่าวโดยสรุปคือ แรงจูงใจภายใน เป็นการจูงใจที่เกิดจากความต้องการของตัวบุคคลที่บุคคลนั้นเป็นผู้กำหนดขึ้นมาเอง ส่วนแรงจูงใจภายนอก เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากปัจจัยแวดล้อมภายนอกหรือบุคคลอื่นเป็นผู้กำหนด

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) กล่าวถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จากทฤษฎีของ Thomas Willard Harrel ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับ ปัจจัยต่างๆ และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งมีปัจจัยอยู่ 3 ประการ ได้แก่

1. ปัจจัยด้านบุคคลหมายถึงคุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานโดยมีลักษณะ ดังนี้

1.1 ประสบการณ์ จากการศึกษาในงานวิจัยพบว่าประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจงานของบุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้นทำให้เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ

1.2 เพศ แม้ว่างานวิจัยหลายเล่มจะแสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยานและความต้องการทางการเงิน

1.3 จำนวนสมาชิกในกลุ่ม ความรับผิดชอบกลุ่มที่ทำงานด้วยกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานงานซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกันต้องมีสมาชิกที่มีทักษะในงานหลายด้าน รวมถึงความปรองดองกันของสมาชิกในการทำงานก็มีส่วนที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

1.4 อายุ แม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัดแต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงานผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย

1.5 ระยะเวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติจะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่คุณคนอื่นไม่ต้องทำงานเพราะเกี่ยวกับการพักผ่อนและการสังสรรค์กับผู้อื่น

1.6 เชื้อชาติ ปัญหาเรื่องเชื้อชาติกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงานที่ทำ ในบางลักษณะไม่พบความแตกต่างระหว่างเชื้อชาติกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ในลักษณะงานบางอย่างพบว่ามีความแตกต่างกัน

1.7 การศึกษา พบว่าการศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นมิใช่ผลต่อการวิจัยไม่เด่นชัดจากงานวิจัยบางเล่มพบว่าการศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าง่ายหรือเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของบุคคลนั้นหรือไม่

1.8 บุคลิกภาพ ปัญหาเรื่องบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับเครื่องมือวัดบุคลิกภาพเนื่องจากเครื่องมือนี้มีความไม่เที่ยงตรง อย่างไรก็ตามบุคลิกภาพที่เห็นได้ชัดเจนคือ คนที่มีอาการของโรคประสาทมักจะไม่พอใจในงานที่ทำมากกว่าคนปกติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเหตุให้เกิดโรคประสาทได้เพราะความเครียด

1.9 ระดับเงินเดือน จากงานวิจัยหลายเล่มพบว่าเงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนในการใช้ชีวิตมากนักและเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับการสามารถหาปัจจัยอื่นที่สำคัญอีกด้วย

1.10 แรงจูงใจในการทำงาน พบว่าแรงจูงใจเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยของผู้ทำงานเองก็จะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.11 ความสนใจในงาน พบว่าบุคคลที่สนใจในงานหรือได้ทำงานที่ตนเองถนัดและพอใจจะมีความสุขและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าบุคคลที่ไม่มีความสนใจในงาน

2. ปัจจัยด้านงาน

2.1 ลักษณะงาน ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกใหม่ของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นประสบความสำเร็จ การรับรู้หน้าที่ ความรับผิดชอบ การควบคุมการทำงาน และวิธีการทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่าเป็นงานที่สร้างสรรค์และเป็นประโยชน์สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานและเกิดความผูกพันกับงาน

2.2 ทักษะในการทำงานความชำนาญในงานที่ทำมักจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะของงานฐานะทางอาชีพความรับผิดชอบต่อเงินเดือนที่ได้รับต้องมีความเหมาะสมจึงจะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.3 ฐานะทางวิชาชีพ ตำแหน่งหน้าที่การงานที่มีฐานะทางวิชาชีพต่ำกว่าความเป็นจริงจะทำให้ความภาคภูมิใจในอาชีพต่ำลง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นเป็นผู้พิจารณาตัดสินด้วยในแต่ละสังคมและระยะเวลาที่ผ่านไปความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพก็เปลี่ยนไปด้วย

2.4 ขนาดของหน่วยงานความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ เนื่องจากหน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักการทำงานคุ้นเคยกันได้ง่ายกว่าหน่วยงานใหญ่ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเองและร่วมมือช่วยเหลือกันขวัญในการทำงานดีทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.5 ระยะทางของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านอยู่ห่างไกลจากที่ทำงานหรือการเดินทางไม่สะดวกมีความเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคนที่บ้านอยู่ไกลต้องเดินทางหลายต่อหรือคนที่มาจากต่างจังหวัดมีความเป็นอยู่ที่ไม่คุ้นเคยทำให้ต้องมีการปรับตัวและการสร้างความคุ้นเคยเป็นเวลานาน

2.6 สภาพภูมิศาสตร์ในแต่ละท้องถิ่นแต่ละพื้นที่มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่น ความใกล้ชิดระหว่างคนทำงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่

2.7 โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายการทำงานได้มีรายละเอียดของงานตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงานหากโครงสร้างของงานชัดเจนย่อมเป็นประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงานสามารถป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานได้

3. ปัจจัยในด้านการจัดการ

3.1 ความมั่นคงในงาน ซึ่งถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่ง เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่ต้องการทำงานถึงวัยเกษียณและมีเงินมากพอที่จะเลี้ยงตัวเองในวัยชรา

3.2 รายได้ฝ่ายบริหารและฝ่ายการจัดการของบริษัท เชื่อว่ารายได้ที่ดีของพนักงานจะเยียวยาความไม่พอใจในงานได้ การสำรวจส่วนใหญ่พบว่ารายได้มาทีหลังความมั่นคงในการทำงาน แต่ในสถานะเศรษฐกิจที่ไม่ดีรายได้ อาจจะเป็นความสำคัญอันดับแรก

3.3 ผลประโยชน์ มีลักษณะเดียวกับรายได้ฝ่ายบริหารเห็นว่าการได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงานได้ จากการศึกษาพบว่าพนักงานบางส่วนให้ความสำคัญกับความมั่นคงในงานและความก้าวหน้าในการทำงานมากกว่าผลประโยชน์

3.4 โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีความสำคัญกับงานหลายอาชีพ งานที่ใช้ฝีมือและความชำนาญมีความสำคัญมากกว่างานที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญ

3.5 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจที่หน่วยงานมอบหมายให้ตามตำแหน่งเพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ซึ่งงานบางอย่างมีอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจนก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้ง่าย จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.6 สภาพการทำงาน หมายถึง ลักษณะของการทำงานซึ่งมีความแตกต่างกันในแง่ของสถานการณ์และสภาพการทำงานพนักงานให้ความสำคัญกับสภาพการทำงานความพอใจในการทำงานมาจากสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน

3.7 เพื่อนร่วมงาน เป็นส่วนหนึ่งที่มีปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนทำงานมีความสุขในที่ทำงานสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานจึงมีความสำคัญและเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.8 ความรับผิดชอบงานจากการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีขวัญและกำลังใจในการทำงานที่ดี จะมีความรับผิดชอบสูง ความพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่น เช่น อายุประสบการณ์ เงินเดือน และตำแหน่งหน้าที่

3.9 การนิเทศงาน คือ การชี้แนะในการทำงานจากหน่วยงาน ดังนั้นความรู้สึกต่อผู้นิเทศก็มักจะเน้นความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานและองค์กรด้วย จากกรณีศึกษาของฮอว์ธอร์นพบว่า ขวัญและเจตคติของพนักงานขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับผู้นิเทศงาน การสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างผู้นิเทศงานและพนักงานจะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

3.10 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การศึกษาหลายแห่งพบว่าพนักงานมีความต้องการที่จะรู้ว่าการทำงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานของตนเองอย่างไร ข่าวสารภายในบริษัทหรือหน่วยงานต่างๆจึงมีความหมายและความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงานว่างานของตนจะก้าวหน้าต่อไปหรือไม่

3.11 ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหารจะมีขวัญและกำลังใจในการทำงานเป็นผลให้เกิดกำลังใจในการทำงานด้วยความศรัทธาในความสามารถและความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.12 ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน พบว่าความเข้าใจที่ต่อกันทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานผู้บริหารและหัวหน้างานมีความเข้าใจตรงกันว่ารายรับเป็นเรื่องสำคัญที่สุดแต่สำหรับพนักงานเองกลับมองว่าความมั่นคงก้าวหน้าเป็นเรื่องสำคัญที่สุด

จากองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะเห็นได้ว่าผลสำเร็จของงานขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลัก 3 องค์ประกอบคือ บุคคล งาน และการบริหารจัดการจะต้องมีความสัมพันธ์กัน หากองค์ประกอบด้านใดด้านหนึ่งขาดหายไปย่อมส่งผลเสียต่อความสำเร็จของงานและองค์การได้ ในทางตรงกันข้ามหากผู้บริหารให้ความสนใจและเข้าใจองค์ประกอบดังกล่าวก็จะส่งผลดีต่อบุคคลงานและด้านการบริหารจัดการอันจะส่งผลให้องค์การขึ้นสู่ระดับแนวหน้าได้

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงความพึงพอใจในแง่ที่ว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็ต่อเมื่อเขาประเมินว่างานนั้นๆ จะเกิดผลตอบแทนมาให้ ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของสิ่งที่ได้รับ เช่น รายได้ การส่งเสริมให้ก้าวหน้า สภาพการทำงานที่ดีขึ้นนั้นเป็นเช่นไร บุคคลนั้นจึงเอางานที่นำผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้ และในขั้นสุดท้าย เมื่อมีการประเมินเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่างๆ บุคคลจะรู้ถึงความพอใจที่เกิดขึ้น (อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ, 2541) ซึ่งทศคติของทฤษฎีเหล่านี้มาจากหลายบุคคลซึ่งนำโดย วรูม (Vroom), พอร์เตอร์และลอเลอร์ (Porter; & Lawler)

แนวคิดของทฤษฎีนี้อยู่ที่ผลได้ (Outcome) ความปรารถนาที่รุนแรง (Valence) และความคาดหวัง (Expectancy) จะคาดหวังกันว่า โดยทั่วไปบุคคลจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาสความน่าจะเป็นไปได้ค่อนข้างเด่นชัด หากมีความพยายามก็จะนำไปสู่ผลงานที่สูงขึ้นและยังมองเห็นโอกาสความน่าจะเป็นไปได้ค่อนข้างสูง ผลงานที่สูงขึ้นจะนำไปสู่ผลได้ (Outcome) ที่พึงปรารถนา ซึ่งหมายความว่าความคาดหวังนี้เกิดก่อนการกระทำ จึงสามารถเป็นเหตุของพฤติกรรม

ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor (Theory X and Theory T Assumption)

จอมพล พิเศษกุล (2537) อ้างถึง แมคเกรเกอร์ (Mc Gregor) ว่าได้ตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับแบบแผนของคนในองค์การของคนในรูปทฤษฎี X และทฤษฎี Y

ทฤษฎี X มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือคนโดยส่วนเฉลี่ยมีสัญชาตญาณเกี่ยวคร้าน ไม่ชอบทำงาน หลีกเลี่ยงการทำงานเนื่องจากคนไม่ชอบทำงาน จึงต้องมีการใช้อำนาจบังคับควบคุม แนะนำหรือขู่ว่าจะลงโทษเพื่อให้งานสำเร็จ คนโดยส่วนมากชอบให้มีผู้คอยแนะนำ ชี้แนะใน

การทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย ต้องการความปลอดภัยมากกว่าสิ่งใด

โดยสาระสำคัญแล้ว ทฤษฎี X ซึ่ให้เห็นว่า โดยธรรมชาติแล้วมนุษย์ไม่ชอบทำงาน คอยหลีกเลี่ยงงานเมื่อมีโอกาส ในขณะที่เดียวกับมนุษย์จะสนใจประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่ตั้ง ดังนั้น ในการจูงใจให้คนปฏิบัติงาน ต้องบังคับให้เกิดความกลัว และให้ผลตอบแทนทางกายภาพ ทฤษฎีนี้ แม้ไม่ได้กล่าวอย่างชัดเจนว่าจะใช้การลงโทษหรือข่มขู่ด้วยวิธีใดก็ตาม แต่ก็แสดงออกถึงการบังคับโดยทางอ้อมด้วยวิธีการจ่ายผลตอบแทนโดยตรงเท่านั้น

ทฤษฎี Y มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือคนมักจะทุ่มเทร่างกายและแรงใจให้กับงานตามปกติ ราวกับว่าเป็นการเล่นหรือการพักผ่อนการควบคุมจากบุคคลอื่น หรือการบังคับข่มขู่ไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้คนทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ทุกคนปรารถนาที่จะเป็นตัวของตัวเอง และควบคุมตัวเองในการทำงานเพื่อสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่เขามีส่วนผูกพัน

การที่คนมีความผูกพัน (Commitment) ต่อวัตถุประสงค์จะเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่จะผลักดันให้เกิดสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่มีส่วนผูกพันคนเราไม่เพียงแต่ต้องการมีความรับผิดชอบด้วยตนเองเท่านั้น แต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นด้วย

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนโยบายการบริหารขององค์กร

จากการปฏิวัติอุตสาหกรรมใหม่มีความต้องการทฤษฎีและแนวความคิดทางการบริหารใหม่ๆ เพื่อที่จะนำมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต จึงเกิดนักทฤษฎีและผู้นำที่นำเสนอแนวความคิดทางการบริหารขึ้น และได้เริ่มมีการสะสมองค์ความรู้ให้มีระบบระเบียบเป็นหมวดหมู่ ทำให้เกิดทฤษฎีและแนวความคิดทางการบริหารขึ้นอย่างมากมายในปัจจุบัน

แนวคิดของสตีเยร์ และพอร์เตอร์ (Steers & Porter) ที่กล่าวว่านโยบายและแนวทางปฏิบัติของฝ่ายบริหารมีอิทธิพลอย่างมากต่อบรรยากาศองค์การผู้บริหารที่ใช้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) กับ พนักงาน กล่าวคือ การให้พนักงานทำงานอย่างอิสระ ย่อมจะสร้างบรรยากาศในการทำงานที่มุ่งผลสำเร็จ และทำให้พนักงานมีความรู้สึกรับผิดชอบต่อวัตถุประสงค์ของกลุ่มมากยิ่งขึ้น

ทฤษฎีและแนวความคิดทางการบริหาร ถ้านับตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน สามารถจำแนกได้เป็น 3 กลุ่มทฤษฎีด้วยกัน คือ กลุ่มทฤษฎีแบบคลาสสิก กลุ่มทฤษฎีองค์การเชิงพฤติกรรมศาสตร์ และกลุ่มทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ (นิตยา เงินประเสริฐศรี, 2542)

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

เนื่องด้วยการทำงานในธุรกิจสายการบินนั้นแตกต่างจากธุรกิจทั่วไป จากการติดต่อกับผู้คนมากมายหลากหลายเชื้อชาติ ดังนั้นสภาพแวดล้อมโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านสุขอนามัยจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก เมื่อเกิดโรคระบาดขึ้นรุนแรงทั่วโลก องค์การสายการบินจึงต้องออกนโยบายและมาตรการเพื่อรับมือกับสถานการณ์นี้ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงมากมาย รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ความหมายเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

Moos กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานหมายถึงปัจจัยต่างๆ ที่รวมเป็นบรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการทำงาน ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน การบังคับบัญชาความมีอิสระในการทำงาน แรงกดดันในการทำงาน การควบคุมงาน นวัตกรรม ความชัดเจนในการทำงาน และสภาพทางกายภาพของสถานที่ทำงาน

พงศ์ กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานหมายถึงปัจจัยต่างๆ ที่อยู่แวดล้อมในขณะทำงาน เช่น สภาพการทำงาน ชั่วโมงการทำงาน ความมั่นคงในการทำงานโอกาสก้าวหน้าสังคม และการติดต่อสื่อสารในการทำงาน ซึ่งสามารถกำหนดความพึงพอใจได้

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงาน

ความหมายของความมั่นคงในการทำงาน

พจนานุกรมของ Webster ได้ให้คำนิยามของคำว่า “ความมั่นคง (Security)” คือ “สภาวะแห่งความรู้สึกปลอดภัย ความเชื่อมั่น การมีอิสระ การมีเสถียรภาพ การได้รับ หลักประกัน และการมีความมั่นคงในชีวิต”

สุรางค์ วศินารมณ (2540) ให้ความหมายของความมั่นคงในการทำงาน หรือคุณภาพชีวิตการทำงานไว้หลายประการ เช่น ความหมายครอบคลุมถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวกับชีวิตการทำงานที่ประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงทำงาน ประโยชน์เกื้อกูล บริการต่างๆ โอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ และมนุษย์สัมพันธ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจ และแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังหมายถึงความถึงความมั่นคงหรือคุณภาพความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อมโดยส่วนร่วมที่ให้ ความสำคัญกับความเป็นมนุษย์รวมทั้งการออกแบบการทำงาน อีกทั้งความมั่นคงในการทำงานหรือคุณภาพชีวิตการทำงาน ยังรวมถึงสภาพและการปฏิบัติงานต่างๆภายในองค์กร ได้แก่ การเพิ่มเนื้อ งาน การมีส่วนร่วมของลูกจ้าง การจัดการที่เป็นประชาธิปไตย สภาพการทำงานที่ปลอดภัย ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง รวมถึงลดทั้งการเติบโต และการพัฒนาของลูกจ้างในด้านความเป็นอยู่

สายทิพย์ วงศ์สังข์ฮะ (2540) ให้ความหมายของความมั่นคงในการทำงานว่า เป็นความรู้สึกปลอดภัยว่าจะมีงานทำ มีรายได้ที่แน่นอน มีผลตอบแทนอันเกิดรายได้และสวัสดิการที่สามารถดำรงชีพ ได้รับการปกครองอย่างเป็นรูปธรรม มีโอกาสในความก้าวหน้าในการทำงาน และสามารถทำงานได้จนเกษียณอายุ เพื่อให้ตนเอง และครอบครัวดำรงชีวิตอย่างปกติสุข ช่วยเหลือ ตนเองได้โดยไม่เกิดภาระแก่สังคม

วิกรม อัครวิกุล (2541) ได้กล่าวว่า ความมั่นคงในการทำงาน เป็นสภาพจิตใจ และ ความรู้สึกของบุคคลที่เกิดจากการรับรู้หรือประเมินปัจจัยต่างๆในองค์การที่แสดงถึงการจ้างงานที่แน่นอน การให้ความคุ้มครองป้องกัน การมีหลักประกันในการทำงาน และมีผลตอบแทนจากการทำงาน ทั้งในขณะที่บุคคลปฏิบัติงานอยู่ในองค์การและหลังจากที่บุคคลออกจากองค์การไปแล้ว

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพ

ทฤษฎีพัฒนาการทางอาชีพของซูเปอร์ (Super's Theory of Vocational Development)

นวลศิริ เปาโรหิตย์ (2528) ได้นำความรู้ทางด้านจิตวิทยาพัฒนาการและทฤษฎีความคิดรวบยอดเกี่ยวกับตนเองมารวมกัน โดยกล่าวว่า มนุษย์มีความแตกต่างกันด้านความสามารถ ความสนใจ และบุคลิกภาพที่ทำให้แต่ละบุคคลมีความเหมาะสมในอาชีพที่แตกต่างกันออกไป นอกจากนี้ยังได้ทำการศึกษารูปแบบของอาชีพคนทำงานในช่วงชีวิตของแต่ละบุคคล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ

ปานทิพย์ บุญยะสุด (2540) กล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพในภาคราชการ สรุปไว้ดังนี้

1. องค์กรหรือหน่วยงานเป็นส่วนหนึ่งที่จะสร้างโอกาสให้กับบุคลากรในองค์การซึ่งเป็นสมาชิกหน่วยหนึ่งในองค์การที่ทำหน้าที่ช่วยส่งเสริมให้องค์การก้าวหน้า เช่น การเลื่อนขั้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง การส่งเสริมทางวิชาการ การสับเปลี่ยนโยกย้ายหน้าที่ เป็นต้น

2. ผู้ปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อความก้าวหน้า เนื่องจากความก้าวหน้า สามารถนำมาใช้เป็นเครื่องชี้ให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานได้ ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานที่จะประสบผลสำเร็จในชีวิตการทำงานได้จะต้องมีวิธีการปฏิบัติงานสองด้านหลักๆคือ ด้านจิตใจ จะต้องมีความตั้งใจและมีความคิดว่าต้องการความก้าวหน้า จะต้องพยายามสร้างความพอใจในงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายและทำอย่างสุดความสามารถโดยไม่ต้องคำนึงว่า งานนั้นจะเหมาะสมกับเกียรติ หรือศักดิ์ศรี ความรู้ที่มีอยู่หรือไม่ อีกด้านหนึ่งคือ ด้านความรู้ แบ่ง ออกเป็นสองลักษณะคือ

ความรู้ทางวิชาการ และความรู้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งความรู้ต่าง ๆ นั้น มีความจำเป็นต้องหาโอกาสเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม โดยการศึกษาค้นคว้าประกอบ การดูงาน การค้นคว้าตำราวิชาการที่เกี่ยวข้องมาศึกษา ตลอดถึงการหมั่นพูดคุย ปรึกษากับผู้รู้อยู่เสมอ

3. คุณภาพของการทำงานการทำงานที่มีคุณภาพเป็นปัจจัยสำคัญในการที่จะผลักดันให้บุคคลตลอดจนองค์การมีความก้าวหน้า ดังนั้น คุณภาพของการทำงานที่ส่งผลถึงความก้าวหน้า คือ การริ่รงานการเรียนรู้งานการเรียนรู้เพื่อนร่วมงาน

2.7 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานได้ให้ความหมายการบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่างๆ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Service

จากการศึกษาเกี่ยวกับความหมายของการให้บริการ มีนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายแนวคิดและทฤษฎีไว้ ดังนี้

การบริการ หมายถึง กิจกรรม หรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์การเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ในความหมายนี้จะครอบคลุมการบริการทุกด้านไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไปหรือการบริการเชิงพาณิชย์ (จิตตินันท์ เตะหุคุปต์, 2549)

ธีรภัทร์ แก้วพิจิตร และคณะ (2557) สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม หรือการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้นไว้ ดังต่อไปนี้

1. การบริการเป็นเรื่องสัมพันธ์กับต้องได้ยาก
2. การบริการเป็น กิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่างๆ ที่ผู้ให้บริการจะทำเพื่อส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ
3. การบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือเกือบจะในเวลาเดียวกันที่มีการให้บริการ
4. ลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ความสำคัญกับกิจกรรมกระบวนการบริการหรือพฤติกรรมของการให้บริการมากกว่าสิ่งอื่นๆ และรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่าความประทับใจที่เป็นส่วนสำคัญในการให้บริการ

การบริการ หมายถึง กิจกรรม หรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์การเพื่อตอบสนองความต้องการ และเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นให้ได้รับความสุข ความสะดวกสบาย หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้า หรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ

ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร ความมีน้ำใจเปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล ให้ความสะดวก รวดเร็ว ให้ความเป็นธรรม และความเสมอภาค (จิราภรณ์ มากสวัสดิ์, 2558)

ศักดิ์สิทธิ์ สีนรินทร์มน และคณะ (2560) สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการที่ดี หมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการบริการที่ดี ไม่ว่าจะบริการนั้นจะเป็น การบริการที่เป็นวัตถุ หรือไม่เป็นวัตถุก็ตาม ผู้ให้บริการแต่ละคนจะมีแบบวิธีการในการบริการที่แตกต่างกันที่ทำให้เกิดความประทับใจแก่ผู้มารับ บริการในองค์กรนั้น

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือ องค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคล และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ซึ่งการ บริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่ บุคคลหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน โดยการบริการมีลักษณะเฉพาะแตกต่างไปจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์โดยมี 6 ลักษณะ ดังนี้

1. ความไว้วางใจ (Trust) เป็นการบริการที่ผู้รับบริการไม่ทราบล่วงหน้าว่าจะได้รับการปฏิบัติเช่นไร
2. เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) เป็นการบริการที่ไม่สามารถมองและสัมผัสได้
3. เป็นลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) เป็นการให้บริการที่ไม่สามารถแยกตัว บุคคลหรืออุปกรณ์ที่ทำหน้าที่ให้บริการได้ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่เกิดขึ้นพร้อมกันกับการบริโภค ทำให้ การบริการได้ครั้งละหนึ่งราย
4. เป็นลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) เป็นบริการที่ลักษณะไม่คงที่ และไม่สามารถกำหนด มาตรฐานที่แน่นอนได้
5. เป็นลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาได้ (Perish ability) บริการที่ไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือน สินค้าอื่น หากความต้องการซื้อและความต้องการขายมีปริมาณตรงกัน
6. เป็นลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-Ownership) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้อง ไม่ได้ทำให้ผู้รับบริการไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้เมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น

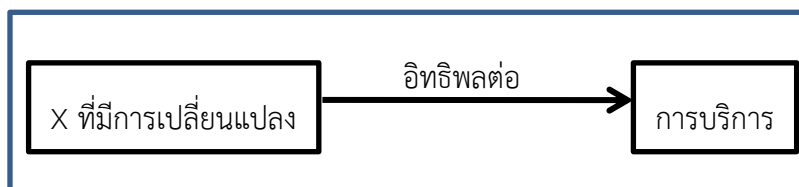
อย่างไรก็ตาม การให้บริการให้เกิดในจิตใจผู้ให้บริการต้องเริ่มจากการมีทัศนคติที่ดีในการ บริการ หากทุกคนมีจิตสำนึกในการให้บริการและถือว่าทุกในองค์กรมีความรับผิดชอบร่วมกันทุกคนล้วน เป็นจุดในความสัมพันธ์กับลูกค้า ความผิดพลาดบกพร่องในหน้าที่ ความบกพร่องในการบริการ จะมีผล ต่อลูกค้า และเป็นการบ่อนทำลายชื่อเสียงขององค์กร ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องคิดให้ได้เสมอว่าลูกค้าถูก เสมอ งานบริการเป็นงานผู้ให้ งานบริการเป็นการฝึกระดับจิตใจ บริการอย่างเอาใจลูกค้ามาใส่ใจเรา ยอมรับความแตกต่างของลูกค้า บริการลูกค้าเสมือนญาติของตนเอง บริการเสมือนเป็นเจ้าของกิจการ (คำนาย อภิปรัชญาสกุล, 2557)

ทั้งนี้อิทธิพลต่อการบริการนั้น สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรง (Direct Factors) หมายถึง ปัจจัยที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการบริการซึ่ง ทำให้จำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงลักษณะรูปแบบตลอดจนวิธีการในการบริการ กล่าวคือ สมมุติ X เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อการบริการ เมื่อใดก็ตามที่ X มีการเปลี่ยนแปลงก็ย่อมจะมีผลทำให้

การบริการเกิดการเปลี่ยนแปลงด้วยเช่นกัน ดังภาพที่พิจารณาถึงองค์ประกอบของการบริการและความแตกต่างระหว่าง การบริการกับสินค้าทั่วไป ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อการบริการ ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 3 ประการ คือ ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ และองค์การธุรกิจบริการ

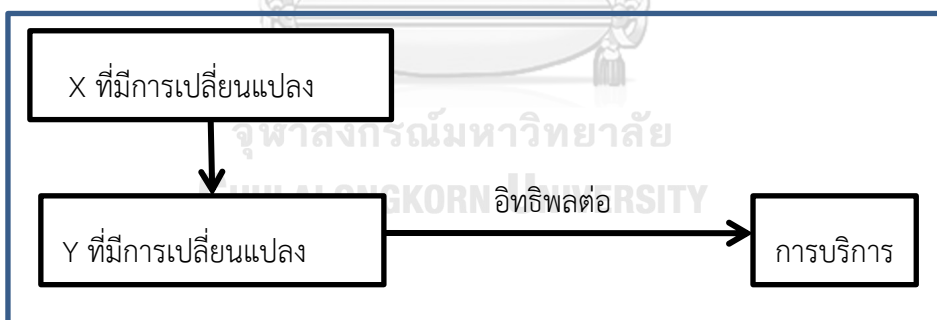
ภาพประกอบ 2.4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงกับการบริการ



ที่มา: คำนาย อภิปรัชญาสกุล (2557)

- ปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยอ้อม (Indirect Factors) หมายถึง ปัจจัยที่ไม่ได้มีผลกระทบโดยตรงต่อการบริการแต่จะมีผลกระทบต่อปัจจัยโดยอ้อมซึ่งเป็นเหตุให้ปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงมีการเปลี่ยนแปลงไป กล่าวคือ Y เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยอ้อมต่อการบริการ เมื่อใดก็ตามที่ Y มีการเปลี่ยนแปลงจะไม่กระทบต่อการบริการ แต่ Y กลับส่งผลทำให้ X (ปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรง) เกิดการเปลี่ยนแปลงแทน ซึ่งผลการเปลี่ยนแปลงของ X ทำให้การบริการได้รับผลกระทบตามไปด้วย ดังภาพ

ภาพประกอบ 2.5 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยอ้อมกับการบริการ

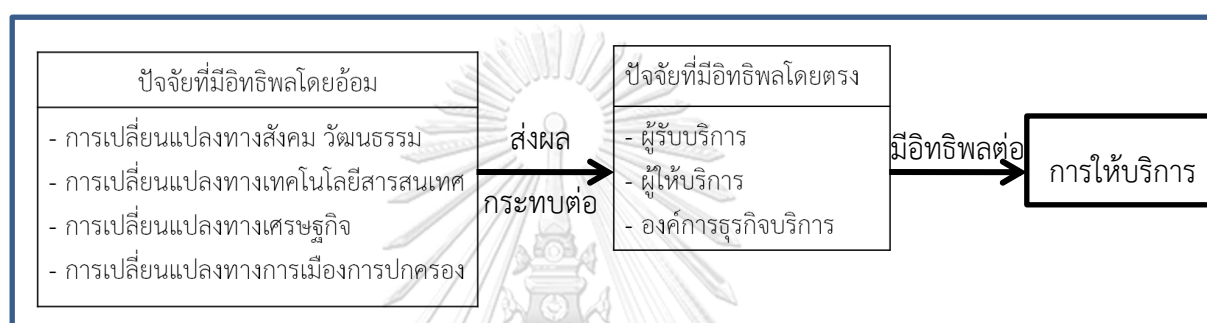


ที่มา: (คำนาย อภิปรัชญาสกุล, 2557)

การพิจารณาถึงองค์ประกอบของการบริการและความแตกต่างระหว่างการบริการกับสินค้าอื่นทั่วไป ปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยอ้อมต่อการบริการประกอบด้วยปัจจัยย่อย 4 ประการ คือ การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองการปกครอง และการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากปัจจุบันเป็นยุคโลกาภิวัตน์หรือยุคโลกไร้พรมแดนที่การเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเกิดขึ้นในประเทศใดหรือภูมิภาคใดย่อมส่งผลกระทบต่อประเทศและภูมิภาคอื่นด้วย ดังนั้น ปัจจัยเหล่านี้จึงไม่ได้ดำรงอยู่โดยลำพัง แต่กลับมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

ตามลักษณะของประเภทปัจจัยอยู่ตลอดเวลา อย่างในกรณีของผู้รับบริการ พนักงานให้บริการและองค์การธุรกิจบริการ เห็นได้ชัดว่าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในปัจจัยเหล่านี้ ผู้รับบริการมากขึ้นหรือผู้รับบริการมีการศึกษาดีขึ้น การบริการย่อมต้องมีการปรับปรุงและการเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย โดยการเพิ่มการให้บริการมากขึ้นหรือปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ในขณะเดียวกันผู้รับบริการ พนักงานบริการและองค์การธุรกิจบริการยังได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทางสังคม วัฒนธรรม การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสารสนเทศ การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและการเมืองการปกครอง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมหรือความต้องการ ดังภาพ

ภาพประกอบ 2.6 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงกับปัจจัยที่มีผลโดยอ้อม



ที่มา: คำนาย อภิปรีชญาสกุล (2557)

ทั้งนี้การให้บริการจะเกิดขึ้นได้ต้องมีองค์ประกอบ 3 ประการ ดังนี้

1. ลูกค้าหรือผู้รับบริการ
2. พนักงานหรือผู้ให้บริการ
3. ตัวสินค้าหรือบริการ ซึ่งจะประกอบด้วย 2 ส่วนคือ ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

ฮาร์ดแวร์ในทางการบริการ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถจับต้องได้ เช่น ติ๊ก การตกแต่งภายใน สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือเครื่องใช้ ส่วนของซอฟต์แวร์ในทางการบริการ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า สนใจในรายละเอียดทำให้ลูกค้ามีความสุขสบายและสะดวกรวดเร็ว ตลอดจนการแก้ไขปัญหาของลูกค้าให้ลุกล่วงไปด้วยดี ดังตัวอย่างของซอฟต์แวร์ เช่น การบริหารการรอของลูกค้า การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างมีความเป็นมืออาชีพ และการน้อมรับคำตำหนิรวมทั้งการแก้ไขข้อผิดพลาดต่างๆ

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ หมายถึง ความสามารถโดยทั่วไปในการสื่อสารหรือส่งมอบการบริการในระดับที่ลูกค้าคาดหวังจะได้รับความคาดหวังนี้ลูกค้าได้มีการแบ่งตามระดับต่างๆ ระหว่างความต้องการของลูกค้าโดยคิดหลังจากการซื้อหรือรับบริการสินค้านั้นไปแล้ว คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงจากความคาดหวัง ที่คาดว่าจะได้รับการบริการนั้น

การรับรู้ในบริการที่ได้รับน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการบริการนั้นติดลบ ดังนั้น การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรที่ทำเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นๆ ที่มาใช้บริการและก่อให้เกิดความพึงพอใจและความรู้สึกยินดีเมื่อได้รับบริการจากองค์กรนั้นๆ และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำ ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดี

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วัลลี จันทเรนทร์ (2543) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักเทคโนโลยีการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรของสำนักเทคโนโลยีการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยต่างๆ 5 ปัจจัยคือ ลักษณะงาน ผู้ร่วมงาน สภาพแวดล้อม สิ่งตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง และเรื่องส่วนตัวอยู่ในระดับมาก เมื่อนำปัจจัยต่างๆ มาจัดเรียงลำดับความพึงพอใจจากสูงไปหาต่ำจะได้ดังนี้คือ ความเป็นอยู่ส่วนตัว ผู้ร่วมงาน ลักษณะงาน สภาพแวดล้อม และสิ่งตอบแทน อย่างไรก็ตามเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักเทคโนโลยีการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อปัจจัยต่างๆดังกล่าวข้างต้นโดยจำแนกตามสถานภาพระยะเวลาในการปฏิบัติงานระดับหรือเทียบเท่าไซด์งานแล้วพบว่าแตกต่างกันตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ณัฐยา ไพโรสงบ (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตอาหารว่างแห่งหนึ่ง สรุปผลการศึกษาว่า พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการทำงาน และระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง และมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับสูง แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 โดยด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม แต่ด้านการคงอยู่กับองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ยุวนิต ฉายสุวรรณ (2548) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีเมนต์ จำกัด เพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจและหาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยศึกษาจากจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 47 คน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ ค่าไคว์สแควร์ กำหนดระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.59 ส่วนในรายด้านพบว่าด้านเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในงาน ส่วนด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 2.92 ผลการ ทดสอบสมมติฐาน พบว่าประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่นๆ ไม่พบความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

วิศัลย์ธีรา เมตตานนท์ (2549) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจกรณีศึกษา อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 70 คน ทดสอบสมมติฐาน T-test, One-way ANOVA และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า อาจารย์มีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยที่ความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลไม่มีผลต่อระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อาจารย์มีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลไม่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.282 และมีข้อเสนอแนะในการกระตุ้นและส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับที่สูงยิ่งขึ้น ให้ความสำคัญกับความต้องการของบุคลากร เป็นต้น

มนิรัตน์ ราศรีจันทร์ (2551) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสาธารณสุข สังกัดสำนักงานสาธารณสุข อำเภอเมืองชลบุรี ผลการศึกษาพบว่าข้าราชการสาธารณสุข สังกัดสำนักงานสาธารณสุข อำเภอเมืองชลบุรี มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายแล้วพบว่าระดับความผูกพันสูงสุดตามลำดับดังต่อไปนี้ ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และระดับต่ำสุด คือ ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร

สุรินทร์ ชาลากุลพฤติ (2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด โดยการศึกษาครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนตัวและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด เพื่อศึกษาปัจจัยด้านส่วนตัวและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบิน นกแอร์ จำกัด เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด จำนวน 191 คน ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง 141 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 8 ปัจจัย ได้แก่ความภาคภูมิใจในตนเอง อัตมโนทัศน์ ลักษณะงานในการทำงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการงานสวัสดิการและความปลอดภัยในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้โดยสารปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด อย่างมีนัยยะ

สำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 2 ปัจจัยได้แก่ รายได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่นเทียบเท่าสายการบินอื่น
 ได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่นน้อยกว่าสายการบินอื่นปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงาน
 ต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ
 .01 มี 4 ปัจจัย โดยเรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปหาปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุด ได้แก่ สัมพันธภาพ
 ระหว่างพนักงานตอนดับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชา ความภาคภูมิใจของตนเอง สวัสดิการและความ
 ปลอดภัยในงานและสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นปัจจัยทั้ง
 4 ปัจจัยนี้สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความผูกพันกับองค์กรของพนักงานตอนดับบน
 เครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด ได้ร้อยละ 43

นาคินทร์ กากแก้ว (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนัก
 วิศวกรรม บริษัท อสมท. จำกัด (มหาชน) จากการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
 กลุ่มตัวอย่างในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายได้พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับ
 มาก มี 2 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ส่วน
 ความพึงพอใจในระดับปานกลางมี 4 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายและการปกครองบังคับ
 บัญชา ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านความมั่นคงในงาน ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบ
 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา รายได้อายุงาน และสภาพสมรส พบว่า
 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการ
 ปฏิบัติงานจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่าง
 มีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เกษร แสงจันทร์ (2554) จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจความคาดหวัง
 ต่อการให้บริการทางการแพทย์พอสรุปได้ว่า ส่วนใหญ่เน้นการให้บริการของสถานพยาบาลที่จะ
 ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทางการแพทย์ให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดจะให้ความสำคัญ
 ใน 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการบริการ 2) ด้านพฤติกรรมบริการ 3) ด้านความสะดวกในการเข้าถึงบริการ

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้อยู่ตลอดเวลาตามสภาพการ และ
 ความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของมนุษย์อยู่ตลอดเวลา ซึ่งทฤษฎีความพึงพอใจ
 สามารถจำแนกออกเป็น 2 กลุ่มดังนี้ 1) ทฤษฎีการสนองความต้องการ ทฤษฎีนี้เกิดจากความต้องการ
 ส่วนบุคคล จะประเมินผลงานตามที่ตนเองคาดหวังไว้ หาก ผลงาน เป็นไปตามความคาดหวัง ก็เกิด
 ความพึงพอใจ 2) ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ทฤษฎีนี้ จะประเมินผลงานตามความปรารถนาของกลุ่มซึ่ง
 สมาชิกในกลุ่ม ใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลงานของตนเอง

สุธานี นุกุลอั้งอารี (2555) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท การบิน
 ไทย จำกัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัท การบินไทยฯ สำนักงานใหญ่ จากกลุ่มประชากรจำนวน 360
 คนซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อศึกษาระดับความพึง
 พอใจในงาน เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน และเพื่อสร้างแนวทางการ
 เสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

จากการศึกษาพบว่าพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ยกเว้นการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน การได้รับการยกย่องนับถือ พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก

พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นโยบายและการบริหารของบริษัท การควบคุมบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเงินเดือนและสวัสดิการ ความมั่นคงในงานสถานภาพในการทำงาน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ยกเว้นสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความพึงพอใจในระดับมาก

พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้ จะมีระดับความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน ในส่วนของปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ด้านการได้รับความยกย่องนับถือ ด้านลักษณะงานและด้านความก้าวหน้าในการทำงานในส่วนของปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงานและด้านสถานภาพในการทำงาน และในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่ต่างกันนั้นจะมีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ธีรภัทร์ แก้วพิจิตร และคณะ (2557) สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม หรือการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้นไว้ ดังต่อไปนี้

1. การบริการเป็นเรื่องสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน
2. การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่างๆ ที่ผู้ให้บริการจะทำเพื่อส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ
3. การบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือเกือบจะในเวลาเดียวกันที่มีการให้บริการ
4. ลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ความสำคัญกับกิจกรรมกระบวนการบริการหรือพฤติกรรมของการให้บริการมากกว่าสิ่งอื่นๆ และรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่าความประทับใจที่เป็นส่วนสำคัญในการให้บริการ

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ หมายถึง ความสามารถโดยทั่วไปในการสื่อสารหรือส่งมอบการบริการในระดับที่ลูกค้าคาดหวังจะได้รับความคาดหวังนี้ลูกค้าได้มีการแบ่งตามระดับต่างๆ ระหว่างความต้องการของลูกค้าโดยคิดหลังจากการซื้อหรือรับบริการ สินค้านั้นไปแล้วคุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงจากความคาดหวัง ที่คาดว่าจะได้รับการบริการนั้น การรับรู้ในบริการที่ได้รับน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการบริการนั้นติดลบ

การ์ณย์ สุวรรณผ่อง (2558) ได้ศึกษาผลกระทบของทัศนคติต่ออาชีพและคุณภาพชีวิตการทำงานต่อผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาทัศนคติต่ออาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษาผลกระทบของทัศนคติต่ออาชีพและคุณภาพชีวิตการทำงานต่อผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษาความแตกต่างของปัจจัยประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สังกัดฝ่ายบริการบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ปี 2558 จำนวนทั้งหมด 400 คน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีทัศนคติต่ออาชีพของตนโดยรวมในระดับที่ดี เมื่อพิจารณาจากรายด้านพบว่า ทัศนคติด้านการมองเห็นงานที่ตนเองปฏิบัติมีความสำคัญเป็นลำดับแรกในระดับดีมากและทัศนคติในการให้บริการเป็นลำดับถัดมาในระดับดีมาก ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ดี เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานที่พนักงานได้รับเป็นลำดับแรกคือด้านความภาคภูมิใจในองค์กร อยู่ในเกณฑ์รองลงมาคือด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะอยู่ในเกณฑ์ดี นอกจากนี้ยังพบว่าทัศนคติต่ออาชีพในการให้บริการทัศนคติต่ออาชีพด้านความสำคัญของงานคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ทัศนคติต่ออาชีพ ด้านความหลากหลายของทักษะและคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความยุติธรรมในการบริหารงานส่งผลต่อการปฏิบัติงานของการบริการของพนักงานในเชิงบวก ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมและคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสังคมสัมพันธ์ส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านการบริการของพนักงานในเชิงลบและปัจจัยเหล่านี้สามารถอธิบายความแปรผันรวมของผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของพนักงานได้ร้อยละ 61.3 ความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรพบว่าพนักงานที่มีเพศสถานะสมรสระดับการศึกษาตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานด้านการบริการไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุอายุการทำงานรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานด้านการบริการแตกต่างกัน

เมื่อผู้วิจัยได้นำแนวความคิดของงานวิจัยดังกล่าวมาเปรียบเทียบกับ การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานภายในองค์กรต่อนโยบายขององค์กรในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อโคโรนาไวรัส 2019 จึงได้เห็นแง่มุมที่จะทำให้พนักงานในองค์กรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในหลากหลายด้าน เช่น ด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านผลตอบแทน ด้านธรรมาภิบาล เป็นต้น

กัญจน์ภัส ชูผล (2559) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรคุณภาพชีวิตการทำงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานชายแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่าความผูกพันต่อองค์กรได้แก่ ด้านความรู้สึกรู้สึก ด้านการคงอยู่ ด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน มีคุณภาพชีวิตการทำงานเชิงบวกอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่พนักงานมีความรู้สึกรู้สึกว่าองค์กรดูแลชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานเป็นอย่างดี ทั้งด้านมีสวัสดิการและความปลอดภัยในการทำงาน ทำให้ความเป็นอยู่ของพนักงานดีขึ้น มีช่วงเวลาส่วนตัวที่สามารถอยู่กับครอบครัวและส่งผลให้พนักงานมีความรักความผูกพันต่อองค์กรเปรียบเสมือนบ้านหลังที่สอง

รุ่งทิwa สุตา (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันทางการปฏิบัติงาน ศึกษาปัจจัยภายในและภายนอกที่มีผลกระทบต่อการทำงานและเสนอแนวทางการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

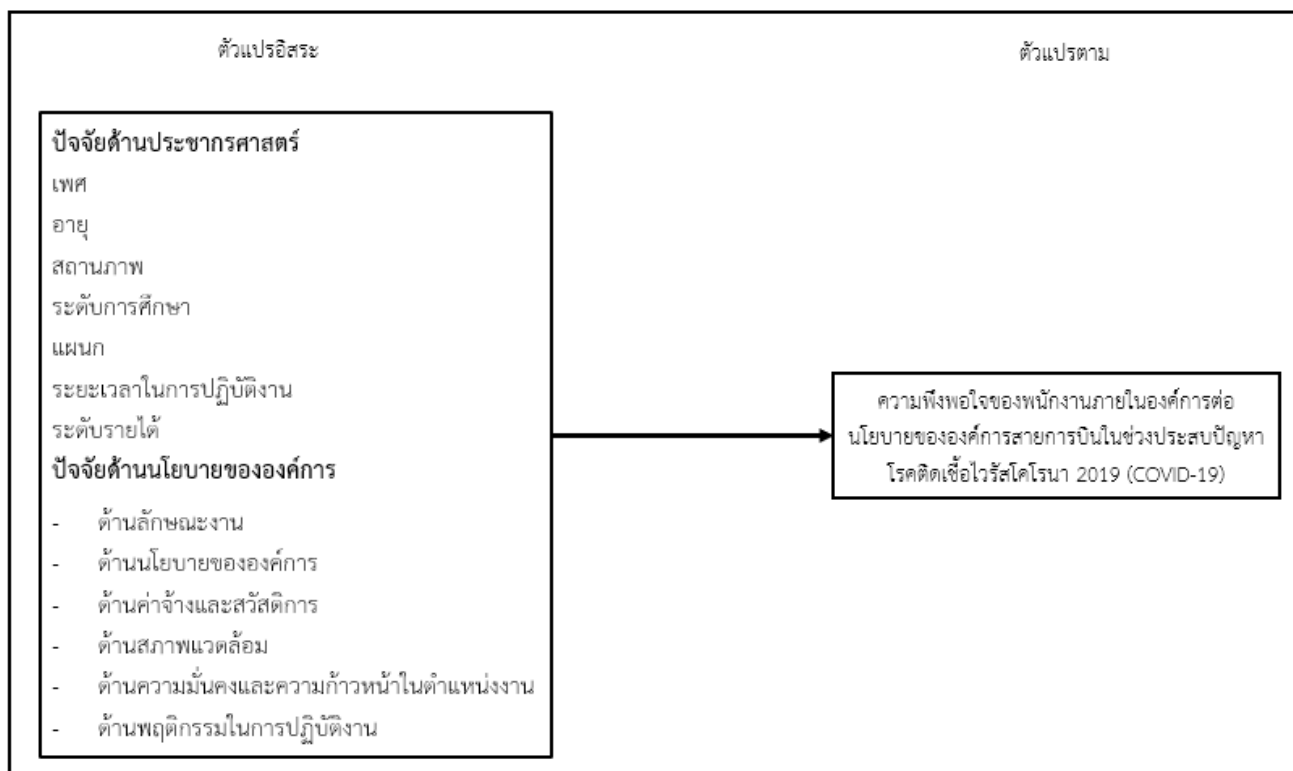
โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินระดับบริหารหรือเทียบเท่าและระดับปฏิบัติการที่ประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง จำนวน 6 สายการบิน ได้แก่ สายการบินไทยแอร์เอเชีย สายการบินไทยแอร์เอเชียเอ็กซ์ สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ สายการบินนกแอร์ สายการบินนกสกาย และสายการบินไทยสมายล์ ใช้เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกและแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลของการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยการวิเคราะห์ตามโครงสร้างของเนื้อหาและวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ด้านบุคคลมีความรู้เกี่ยวกับการบินและการบริการยังไม่เพียงพอ ด้านเครื่องมือมีชำรุดและสุดโทรมไปตามกาลเวลา ด้านการจัดการมีการปฏิบัติงานเป็นทีม ด้านสภาพแวดล้อมมีที่จอดรถจำกัดและด้านวิธีการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับองค์กร มีผลกระทบต่อด้านความรู้ทางด้านการบิน การบริการ กฎหมายการบินและความปลอดภัยด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านคุณลักษณะของบุคคล ทั้งความซื่อสัตย์สุจริต ด้านธรรมาภิบาลด้านระเบียบปฏิบัติงานทางกฎระเบียบและข้อบังคับด้านสถานที่ปฏิบัติงานทั้งสภาพแวดล้อม ด้านผู้โดยสาร ด้านอุปกรณ์และระบบเครื่องชั่งน้ำหนักสัมภาระ ความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องระบบความปลอดภัยและผลิตภัณฑ์ขององค์กร ด้านทักษะควรเพิ่มเติมการใช้ภาษาที่ 3 ด้านคุณลักษณะของบุคลากรควรเพิ่มเติมทางด้านบุคลิกภาพและมารยาทของการบริการ ด้านธรรมาภิบาลควรลดลำดับชั้นระหว่างฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการ ด้านระเบียบควรปรับปรุงกฎระเบียบให้ทันต่อเหตุการณ์ ด้านสถานที่ควรมีที่จอดรถให้พอเพียง ด้านผู้โดยสารควรมีแหล่งข้อมูลที่จำเป็นให้เข้าถึงง่ายและด้านอุปกรณ์และระบบควรปรับปรุงระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าสัมภาระ

จากงานวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลทางด้านความสัมพันธ์ของพนักงานที่มีต่อองค์กรในมุมมองต่างๆมาเปรียบเทียบกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับสายการบิน พบว่านโยบายขององค์กรส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้งในด้านการจัดฝึกอบรม การให้ความรู้ต่างๆแก่พนักงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและในด้านของกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่นำมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ สรุปได้ว่าบุคลากรจะมีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานล้วนเป็นผลมาจากปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) ตามทฤษฎีของ Frederick K. Herzberg ที่ตนเองได้รับมาจากหน่วยงาน หากหน่วยงานสามารถตอบสนองปัจจัยเหล่านั้นได้บุคลากรก็จะมี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และจะตั้งใจมุ่งมั่นทุ่มเทแรงกายแรงใจเพื่อปฏิบัติงานให้กับหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานของตนประสบผลสำเร็จ แต่ถ้าบุคลากรเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานก็จะไม่มีความมุ่งมั่นตั้งใจ ขาดความตื่นตัวในการปฏิบัติงานให้กับหน่วยงาน ส่งผลให้หน่วยงานนั้นไม่ประสบผลสำเร็จ

กรอบแนวคิด



บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานภายในองค์การสายการบินต่อ นโยบายขององค์การในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) การวิจัยเป็น ประเภทการสำรวจ (Survey Research) โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Approach) โดยตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประกอบด้วยตัวแปร 2 ประเภท ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา แผนก ประสบการณ์การทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2 ปัจจัยด้านระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อนโยบายขององค์การ

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ในที่นี้คือ ความพึงพอใจของพนักงานภายใน องค์การสายการบินต่อนโยบายขององค์การในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

3.1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชากร

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรที่เป็นพนักงานภายในองค์การ บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด โดยผู้ศึกษาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของประชากรโดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane) สำหรับคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่จะยอมรับได้ว่ามีความเพียงพอที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากร ได้จำนวน 278 คน เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามจึงคิดเป็นจำนวน 300 คน โดยเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ และพนักงานระดับหัวหน้างาน จากทั้งหมด 917 คน ไม่รวมถึงพนักงานอินเดียและพนักงานจีน ดังต่อไปนี้

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

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนเท่าที่จะยอมรับได้ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ 0.05

เมื่อจำแนกตามหน่วยงานแล้วคำนวณหาขนาดตัวอย่างของชั้นภูมิ จะได้ขนาดตัวอย่างจากแต่ละชั้นภูมิดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรที่เป็นพนักงานภายในองค์กร บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด จำแนกตามหน่วยงาน

หน่วยงาน	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
สายปฏิบัติการ	301	100
สายการบริการลูกค้า	515	168
สายการพาณิชย์	70	22
สายการเงินและบริหารองค์กร	31	10
จำนวนรวม	917	300

ที่มา: ฐานข้อมูลบุคลากร บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ข้อมูล ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน 2563

3.2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ แบบสอบถามเพื่อสำรวจเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ที่มีต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 7 ข้อ ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา แผนก ประสบการณ์การทำงาน และเงินเดือนที่ได้รับ ซึ่งเป็นคำถามที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple Choice) แต่ให้ผู้ตอบเลือกได้เพียงคำตอบเดียว ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของผู้ตอบมากที่สุด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จำนวน 24 ข้อ ด้วยการพิจารณาเลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียวจากแบบสอบถามปลายปิด โดยใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert) มาตราส่วนการประเมินค่า (Rating scale)

ส่วนที่ 3 ลักษณะข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ ซึ่งเป็นคำถามที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple Choices) แต่ให้ผู้ตอบเลือกได้เพียงคำตอบเดียว ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของผู้ตอบมากที่สุด

โดยคำถามในแต่ละข้อจะให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ มีความหมายดังต่อไปนี้

ระดับมากที่สุด	=	5 คะแนน
ระดับมาก	=	4 คะแนน
ระดับปานกลาง	=	3 คะแนน
ระดับน้อย	=	2 คะแนน
ระดับน้อยที่สุด	=	1 คะแนน

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Approach)

การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviews) จากกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำผลมาประมวลร่วมกับผลการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 10 คน ได้แก่ กัปตัน นักบินอาวุโส นักบิน หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอาวุโส พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน วิศวกรอากาศยาน ผู้ดูแลฝ่ายจัดตารางบินอาวุโส โดยสัมภาษณ์จากคำถามเชิงโครงสร้าง

3.3. การทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบหาความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของแบบสอบถามก่อนนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจริง

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ควบคู่กับกรอบแนวคิดและทฤษฎีที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม จากนั้นนำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาคั้งนี้หรือไม่ และนำมาแก้ไขปรับปรุง เพื่อดำเนินการขั้นต่อไป

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Pre-test) กับพนักงานภายในองค์กร จำนวน 10 ชุด แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม จากนั้นนำแบบสอบถามดังกล่าวมาทดสอบหาสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นในการศึกษาคั้งนี้ ได้ค่า α (Alpha) = 0.923

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.923	24

3.4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามโดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบคำถามด้วยตัวเอง (Questionnaire) รูปแบบของแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้หลายคำตอบ (Multiple Choice) แบบลิเคิร์ต (Likert scale) แต่ให้ผู้ตอบเลือกได้เพียงคำตอบเดียวที่ตรงกับข้อเท็จจริงของผู้ตอบมากที่สุด และจากการสัมภาษณ์เชิงลึก
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.5. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เป็นสถิติที่ใช้ในการสรุปหรือบรรยายคุณลักษณะของสิ่งที่ผู้ศึกษาสนใจ ซึ่งค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าแจกแจงความถี่ (Frequencies Distribution) เพื่อนำเสนอข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มประชากร

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูล และการกระจายของข้อมูล ของระดับความพึงพอใจของพนักงาน โดยแบ่งระดับความพึงพอใจได้ตามลำดับช่วงคะแนน โดยใช้สูตรภาคพื้น ดังนี้ (ซูใจ คูหารัตนไชย, 2538)

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์โดยใช้หลักช่วงคะแนนแต่ละช่วงเท่า ๆ กัน (Class interval)

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 = พนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 = พนักงานมีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 = พนักงานมีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 = พนักงานมีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 = พนักงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน และศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานภายในองค์การสายการบินก่อนนโยบายขององค์การในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่มีต่อการปฏิบัติงาน โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- 2.1 ค่า One Sample T-test เพื่อทดสอบความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยของข้อมูล 2 ชุด หรือตัวแปร 2 ตัว โดยสุ่มตัวอย่างข้อมูลแต่ละชุดอย่างเป็นอิสระต่อกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติ 0.05
- 2.2 ค่า ANOVA (One Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของข้อมูล 2 ชุดขึ้นไป โดยสุ่มตัวอย่างข้อมูลแต่ละชุด อย่างไม่เป็นอิสระต่อกัน เป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนของข้อมูลแบบทางเดียว โดยมีการจำแนกข้อมูลตัวแปรหรือปัจจัยเพียงปัจจัยเดียว หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นการวิเคราะห์ความแตกต่างกันของระดับต่างๆ ของปัจจัยที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อข้อมูล โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 95
- 2.3 ค่า Multiple Regression เพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจจากตัวแปรมากกว่า 2 ตัวขึ้นไปโดยวิเคราะห์หาการถดถอยเชิงพหุคูณ เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) และแปลค่าออกมาในรูปแบบสมการเชิงเส้น

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของพนักงานภายในองค์กรต่อนโยบายขององค์การสายการบิน ในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ภาควิชา วิทยาลัย ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ทำการรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจำนวน 300 ชุดและการสัมภาษณ์เชิงลึก ในการวิเคราะห์ ข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและแบ่งการนำเสนอข้อมูลออกเป็นส่วน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติพื้นฐานความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อนโยบายของบริษัทในช่วง ประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

- ด้านลักษณะงาน
- ด้านนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)
- ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ
- ด้านสภาพแวดล้อม
- ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน
- ด้านพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจโดยใช้ One sample T-test

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์หาความแตกต่างของความพึงพอใจโดยการทดสอบสมมติฐาน ANOVA

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยการทดสอบสมมติฐาน Multiple Regression

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานในองค์กรสายการบิน ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา แผนก ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าแจกแจงความถี่ (Frequencies Distribution) มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานในองค์การสายการบิน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	93	31.0
หญิง	207	69.0
รวม	300	100.0
2. อายุ		
20 – 30 ปี	211	70.3
31 – 40 ปี	64	21.3
41 – 50 ปี	21	7.0
51 – 60 ปี	4	1.3
รวม	300	100.0
3. สถานภาพ		
โสด	245	81.7
สมรส/ อยู่ด้วยกัน	55	18.3
หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	0	0
หม้าย	0	0
รวม	300	100.0
4. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	0	0
อนุปริญญา/ เทียบเท่า	0	0
ปริญญาตรี	271	90.3
สูงกว่าปริญญาตรี	29	9.7
รวม	300	100.0
5. แผนก		
สายปฏิบัติการ	117	39.0

สายการบริการลูกค้า	158	52.7	
สายการพาณิชย์	14	4.7	
สายการเงินและบริหารองค์การ	11	3.7	
รวม	300	100.0	
6. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	ต่ำสุด (ปี)	สูงสุด (ปี)	เฉลี่ย (ปี)
	1	17	4
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
0 – 10,000 บาท	0	0	
10,001 – 20,000 บาท	10	3.3	
20,001 – 30,000 บาท	108	36.0	
30,001 – 40,000 บาท	40	13.3	
40,001 บาทขึ้นไป	142	47.3	
รวม	300	100.0	

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นพนักงานในองค์การสายการบิน ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา แผนก ประสบการณ์การทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สรุปได้ว่า

1. เพศของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 69.0 รองลงมา เป็นเพศชายจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 ตามลำดับ เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่ภายใน องค์การซึ่งเป็นสายการบินที่ให้บริการการบินพาณิชย์ในการขนส่งผู้โดยสาร สินค้า และ ไปรษณีย์ภัณฑ์
2. อายุของผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 20-30 ปี มากที่สุดจำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 70.3 รองลงมา มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 และมีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 และจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่น้อยที่สุดมีช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ
3. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดมากที่สุดจำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 81.7 รองลงมา มีสถานภาพสมรสและอาศัยอยู่ด้วยกันจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 ตามลำดับ
4. ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุดจำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 90.3 รองลงมาเป็นผู้ที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 ตามลำดับ

5. แผนกของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในสายการบริการลูกค้าจำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 52.7 รองลงมาปฏิบัติงานในสายปฏิบัติการจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 ตามด้วยสายการพาณิชย์จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 และสายการเงินและการบริหารองค์การจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 ตามลำดับ
6. ประสบการณ์การทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาการปฏิบัติงานสูงสุด 17 ปี และต่ำที่สุด 1 ปี โดยเฉลี่ยมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานรวม 4 ปี
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย 40,001 บาทขึ้นไปต่อเดือนจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 รองลงมามีรายได้เฉลี่ย 20,001 – 30,000 บาทต่อเดือนจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 ตามด้วยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 30,001 – 40,000 บาทต่อเดือนจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติพื้นฐาน

ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานภายในองค์การจำนวน 300 คน สามารถวิเคราะห์ถึงความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทั้ง 6 ด้าน ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และระดับความพึงพอใจของพนักงาน ด้านลักษณะงาน

ด้านลักษณะงาน	Mean	Std. Deviation	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. ความพึงพอใจต่อมาตรฐานและกระบวนการทำงานในสภาวะวิถีการดำเนินชีวิตแบบใหม่ (New Normal)	3.7433	0.87177	พึงพอใจมาก	2
2. ความพึงพอใจที่มีต่อนโยบาย/มาตรการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับบุคลากรในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	3.6567	0.94256	พึงพอใจมาก	3
3. ความพึงพอใจที่มีต่อภาระงานที่ได้รับมอบหมายในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	3.48	0.89383	พึงพอใจมาก	4
4. ความพึงพอใจที่มีต่อการมีโอกาสร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	3.7767	0.92537	พึงพอใจมาก	1
ภาพรวม	3.6642	0.90838	พึงพอใจมาก	

จากตารางที่ 4.2 พบว่าความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในด้านลักษณะงาน จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติพื้นฐานโดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.66 เมื่อพิจารณาถึงด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการมีโอกาสร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อมาตรฐานและกระบวนการทำงานในสภาวะวิถีการดำเนินชีวิตแบบใหม่ (New Normal) โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.74 ตามด้วยความพึงพอใจที่มีต่อนโยบาย/มาตรการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับบุคลากรในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 และน้อยที่สุดคือความพึงพอใจที่มีต่อการะงานที่ได้รับมอบหมายในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.48

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และระดับความพึงพอใจของพนักงาน ด้านนโยบายในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ด้านนโยบายในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019(COVID-19)	Mean	Std. Deviation	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. ความพึงพอใจต่อการบริหารงานตามนโยบายที่ได้กำหนดไว้ของผู้บังคับบัญชาในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	3.7333	0.93370	พึงพอใจมาก	1
2. ความพึงพอใจต่อนโยบายการลดค่าตอบแทน/ค่าเบี้ยขยันรายเดือนในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	2.3833	0.91607	พึงพอใจน้อย	4
3. ความพึงพอใจต่อนโยบายการขอวันลาโดยไม่รับค่าตอบแทนในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	2.6367	0.94568	พึงพอใจปานกลาง	3
4. ความพึงพอใจต่อนโยบายการดูแลพนักงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อาทิ การจัดกิจกรรม 1 day 1 post ฯ	3.0067	0.93963	พึงพอใจปานกลาง	2
ภาพรวม	2.9400	0.93377	พึงพอใจปานกลาง	

จากตารางที่ 4.3 พบว่าความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในด้านนโยบายในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติพื้นฐานโดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 2.94 เมื่อพิจารณาด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการบริหารงานตามนโยบายที่ได้กำหนดไว้ของผู้บังคับบัญชาในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.73 รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อนโยบายการดูแลพนักงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อาทิ การจัดกิจกรรม 1 day 1 post ฯ โดยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.00 ตามด้วยความพึงพอใจต่อนโยบายการขอวันลาโดยไม่รับค่าตอบแทนในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 2.63 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อนโยบายการลดค่าตอบแทน/ค่าเบี้ยขยันรายเดือนในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยมีความพึงพอใจในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวม 2.38 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และระดับความพึงพอใจของพนักงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ

ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ	Mean	Std. Deviation	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้วันลา กิจ ลาป่วย ลาพักผ่อนตามความจำเป็น ในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	3.5200	0.95532	พึงพอใจมาก	1
2. ความพึงพอใจที่มีต่อความเหมาะสมของสวัสดิการต่างๆ อาทิ ค่ารักษาพยาบาล ในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	3.2000	0.91073	พึงพอใจปานกลาง	3
3. ความพึงพอใจที่มีต่อค่าตอบแทนที่ได้รับว่ามี ความเหมาะสมในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	3.1567	0.90638	พึงพอใจปานกลาง	4
4. ความพึงพอใจที่มีต่อค่าตอบแทนที่ได้รับว่ามี ความยุติธรรมในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	3.2500	0.93295	พึงพอใจปานกลาง	2
ภาพรวม	3.2817	0.9263	พึงพอใจปานกลาง	

จากตารางที่ 4.4 พบว่าความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในด้านค่าจ้างและสวัสดิการ จากผลการวิเคราะห์

ข้อมูลสถิติพื้นฐานโดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.28 เมื่อพิจารณาถึงด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้วันลา กิจ ลาป่วย ลาพักผ่อนตามความจำเป็น ในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.52 รองลงมาคือความพึงพอใจที่มีต่อค่าตอบแทนที่ได้รับว่ามีความยุติธรรมในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.25 ตามด้วยความพึงพอใจที่มีต่อความเหมาะสมของสวัสดิการต่างๆ อาทิ ค่ารักษาพยาบาล ในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.20 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความพึงพอใจที่มีต่อค่าตอบแทนที่ได้รับว่ามีความเหมาะสมในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.15 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และระดับความพึงพอใจของพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อม

ด้านสภาพแวดล้อม	Mean	Std. Deviation	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน อาทิ หน้ากากอนามัย ถุงมืออนามัย และเจลแอลกอฮอล์	4.2700	0.94520	พึงพอใจมากที่สุด	1
2. ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของหน่วยงานที่เอื้อต่อการทำงานส่งเสริมอาชีพ นามัยสุขภาพและความปลอดภัย อาทิ การจัดทำความสะอาดจุดสัมผัส การอบฆ่าเชื้อห้องโดยสาร	4.2167	0.95188	พึงพอใจมากที่สุด	2
3. ความพึงพอใจที่มีต่อการติดตามการปฏิบัติงาน การให้คำปรึกษา และการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน/หัวหน้างานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	3.8800	0.94971	พึงพอใจมาก	4
4. ความพึงพอใจที่มีต่อกฎระเบียบการใช้สถานที่ร่วมกันในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อาทิ การสวมใส่หน้ากากอนามัยเมื่ออยู่ในบริเวณสำนักงาน	4.1633	0.88653	พึงพอใจมาก	3
ภาพรวม	4.1325	0.93333	พึงพอใจมาก	

จากตารางที่ 4.5 พบว่าความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในด้านค่าสภาพแวดล้อม ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.13 เมื่อพิจารณาถึงด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความพึง

พอใจที่มีต่อการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน อาทิ หน้ากากอนามัย ถุงมืออนามัย และเจลแอลกอฮอล์ ที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวม 4.27 รองลงมาคือ ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของหน่วยงานที่เอื้อต่อการทำงาน การส่งเสริมอาชีพอนามัยสุขภาพและความปลอดภัย อาทิ การเช็ดทำความสะอาดจุดสัมผัส การอบฆ่าเชื้อห้องโดยสาร ที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวม 4.21 ตามด้วยความพึงพอใจที่มีต่อภาวะเทียบการใช้สถานที่ร่วมกันในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อาทิ การสวมใส่หน้ากากอนามัยเมื่ออยู่ในบริเวณสำนักงาน ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.16 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความพึงพอใจที่มีต่อการติดตามการปฏิบัติงาน การให้คำปรึกษา และการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน/หัวหน้างานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.88 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และระดับความพึงพอใจของพนักงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	Mean	Std. Deviation	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. ความพึงพอใจที่มีต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	3.8733	0.95935	พึงพอใจมาก	1
2. ความพึงพอใจที่มีต่อการกระจายงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	3.6567	0.93544	พึงพอใจมาก	4
3. ความพึงพอใจที่มีต่อการหมุนเวียนงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรได้ใช้ทักษะในการทำงานใหม่ๆ อยู่เสมอ	3.6633	0.92349	พึงพอใจมาก	3
4. ความพึงพอใจที่มีต่อการสนับสนุนให้บุคลากรได้นำความรู้มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพงานที่ได้รับมอบหมายในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อาทิ การทำกิจกรรมกลุ่มประจำสัปดาห์	3.7200	0.94759	พึงพอใจมาก	2
ภาพรวม	3.7283	0.9415	พึงพอใจมาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่าความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในด้านค่าสภาพแวดล้อม จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติพื้นฐานโดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.72 เมื่อพิจารณาถึงด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความพึงพอใจที่มีต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.87

รองลงมาคือ ความพึงพอใจที่มีต่อการสนับสนุนให้บุคลากรได้นำความรู้มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพงานที่ได้รับผิดชอบในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อาทิ การทำกิจกรรมกลุ่มประจำสัปดาห์ ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.72 ตามด้วยความพึงพอใจที่มีต่อการหมุนเวียนงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรได้ใช้ทักษะในการทำงานใหม่ๆ อยู่เสมอ ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.66 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือความพึงพอใจที่มีต่อการกระจายงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.65 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และระดับความพึงพอใจของพนักงาน ด้านพฤติกรรมในการทำงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ด้านพฤติกรรมในการทำงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)	Mean	Std. Deviation	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. ท่านมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตนเองในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019	4.0500	0.87753	พึงพอใจมาก	3
2. ท่านมีความพึงพอใจกับมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ขณะปฏิบัติงาน	4.1700	0.95786	พึงพอใจมาก	1
3. บุคคลรอบตัวท่านมีความพึงพอใจกับมาตรการในการป้องกันจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ขณะปฏิบัติงาน	4.1200	0.94618	พึงพอใจมาก	2
4. ท่านมีความพึงพอใจต่ออาชีพของท่านในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019	3.9667	0.93191	พึงพอใจมาก	4
ภาพรวม	4.0767	0.92837	พึงพอใจมาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่าความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในด้านความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมในการทำงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติพื้นฐานโดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.07 เมื่อพิจารณาถึงด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ พนักงานมีความพึงพอใจกับมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ขณะปฏิบัติงาน โดยความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.17

รองลงมาคือบุคคลรอบตัวมีความพึงพอใจกับมาตรการในการป้องกันจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ขณะปฏิบัติงาน โดยความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.12 ตามด้วยความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตนเองในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 โดยความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.05 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือความพึงพอใจต่ออาชีพในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 โดยความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.96

4.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจโดยใช้ One sample T-test

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อนโยบายขององค์การในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในภาพรวม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	T	Sig. (2-tailed)
1. ด้านลักษณะงาน	3.6642	0.7017	90.443	0.000
2. ด้านนโยบายในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)	2.9400	0.7571	67.253	0.000
3. ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ	3.2817	0.7204	78.894	0.000
4. ด้านสภาพแวดล้อม	4.1325	0.7816	91.575	0.000
5. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.7283	0.7103	90.913	0.000
6. ด้านพฤติกรรมในการทำงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)	4.0767	0.7863	89.800	0.000

สำหรับค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้การวิเคราะห์เปรียบเทียบ (One Sample T-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็นสำหรับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยลง 0.05 ดังผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.8 ซึ่งมีผลการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรมีระดับความพึงพอใจต่อนโยบายขององค์การในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ด้านลักษณะงานในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

H_0 ความพึงพอใจต่อนโยบายขององค์การในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เท่ากับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

H_1 ความพึงพอใจต่อนโยบายขององค์การในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไม่เท่ากับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

ดังนั้น **Reject H_0 , accept H_1** ความพึงพอใจต่อนโยบายขององค์การในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไม่เท่ากับระดับความพึงพอใจมากที่สุดโดยมีค่าความพึงพอใจเฉลี่ย 3.6642

สมมติฐานที่ 2 บุคลากรมีระดับความพึงพอใจต่อนโยบายขององค์การในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ด้านนโยบายในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

H_0 ความพึงพอใจต่อนโยบายขององค์การในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เท่ากับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

H_1 ความพึงพอใจต่อนโยบายขององค์การในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไม่เท่ากับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

ดังนั้น **Reject H_0 , accept H_1** ความพึงพอใจต่อนโยบายขององค์การในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไม่เท่ากับระดับความพึงพอใจมากที่สุดโดยมีค่าความพึงพอใจเฉลี่ย 2.9400

สมมติฐานที่ 3 บุคลากรมีระดับความพึงพอใจต่อนโยบายขององค์การในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ด้านค่าจ้างและสวัสดิการในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

H_0 ความพึงพอใจต่อนโยบายขององค์การในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เท่ากับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

H_1 ความพึงพอใจต่อนโยบายขององค์การในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไม่เท่ากับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

ดังนั้น **Reject H_0 , accept H_1** ความพึงพอใจต่อนโยบายขององค์การในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไม่เท่ากับระดับความพึงพอใจมากที่สุดโดยมีค่าความพึงพอใจเฉลี่ย 3.2817

สมมติฐานที่ 4 บุคลากรมีระดับความพึงพอใจต่อนโยบายขององค์การในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ด้านสภาพแวดล้อมในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

H_0 ความพึงพอใจต่อนโยบายขององค์การในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เท่ากับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

H_1 ความพึงพอใจต่อนโยบายขององค์การในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไม่เท่ากับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

ดังนั้น **Reject H_0 , accept H_1** ความพึงพอใจต่อนโยบายขององค์การในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไม่เท่ากับระดับความพึงพอใจมากที่สุดโดยมีค่าความพึงพอใจเฉลี่ย 4.1325

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านจะพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อนโยบายขององค์การในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เท่ากับระดับมากที่สุดในปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมจากการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน อาทิ หน้ากากอนามัย ถุงมืออนามัย และเจลแอลกอฮอล์ รวมถึงการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของหน่วยงานที่เอื้อต่อการส่งเสริมอาชีพอนามัยสุขภาพและความปลอดภัย อาทิ การฉีดทำความสะอาดจุดสัมผัส การอบฆ่าเชื้อห้องโดยสาร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

CHULALONGKORN UNIVERSITY

สมมติฐานที่ 5 บุคลากรมีระดับความพึงพอใจด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในตำแหน่งงานในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

H_0 ความพึงพอใจต่อนโยบายขององค์การในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เท่ากับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

H_1 ความพึงพอใจต่อนโยบายขององค์การในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไม่เท่ากับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

ดังนั้น **Reject H_0 , accept H_1** ความพึงพอใจต่อนโยบายขององค์การในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไม่เท่ากับระดับความพึงพอใจมากที่สุดโดยมีค่าความพึงพอใจเฉลี่ย 3.7283

สมมติฐานที่ 6 บุคลากรมีระดับความพึงพอใจต่อนโยบายขององค์กรในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ด้านพฤติกรรมในการทำงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

H_0 ความพึงพอใจต่อนโยบายขององค์กรในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เท่ากับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

H_1 ความพึงพอใจต่อนโยบายขององค์กรในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไม่เท่ากับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

ดังนั้น **Reject H_0 , accept H_1** ความพึงพอใจต่อนโยบายขององค์กรในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไม่เท่ากับระดับความพึงพอใจมากที่สุดโดยมีค่าความพึงพอใจเฉลี่ย 4.0767

4.4 การวิเคราะห์หาความแตกต่างของความพึงพอใจโดยการทดสอบสมมติฐาน ANOVA

การวิเคราะห์เปรียบเทียบหาความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม เพื่อจะได้ทราบว่าตัวแปรอิสระใดบ้างที่ทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน สำหรับตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ไว้ที่ระดับ 0.05 ซึ่งมีผลการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนี้

สมมติฐาน ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจต่อนโยบายขององค์กรสายการบินในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทั้ง 6 ด้าน ตามอายุ

Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านลักษณะงาน	8.327	3	296	.000
ด้านนโยบายฯ	4.926	3	296	.002
ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ	1.373	3	296	.251
ด้านสภาพแวดล้อม	7.423	3	296	.000
ด้านความมั่นคงฯ	1.923	3	296	.126
ด้านพฤติกรรมในการทำงานฯ	5.000	3	296	.002

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทั้ง 6 ด้าน ตามอายุ จากการพิจารณาความแปรปรวน พบว่าความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ด้านค่าจ้าง และด้านความมั่นคง มีความแปรปรวนเท่ากัน เนื่องจากมีค่า P-value มากกว่า 0.05

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบหาความแตกต่างความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทั้ง 6 ด้านตามอายุ

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านลักษณะงาน	Between Groups	3.865	3	1.288	2.660	.048
	Within Groups	143.362	296	.484		
	Total	147.227	299			
ด้านนโยบายฯ	Between Groups	1.859	3	.620	1.082	.357
	Within Groups	169.561	296	.573		
	Total	171.420	299			
ด้านค่าจ้างฯ	Between Groups	.472	3	.157	.301	.825
	Within Groups	154.727	296	.523		
	Total	155.199	299			
ด้านสภาพแวดล้อม	Between Groups	6.905	3	2.302	3.876	.010
	Within Groups	175.766	296	.594		
	Total	182.671	299			
ด้านความมั่นคงฯ	Between Groups	1.865	3	.622	1.235	.297
	Within Groups	148.994	296	.503		
	Total	150.859	299			
ด้านพฤติกรรมฯ	Between Groups	2.820	3	.940	1.528	.207
	Within Groups	182.042	296	.615		
	Total	184.862	299			

H_0 อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ไม่แตกต่าง

H_1 อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่แตกต่าง

Reject H_1 , accept H_0 จากค่า P-value ที่มากกว่า 0.05 สามารถสรุปได้ว่า อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ไม่

แตกต่างกันในด้านค่าจ้างและสวัสดิการซึ่งมีค่า P-value เท่ากับ 0.825 และด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในอาชีพที่มีค่า P-value เท่ากับ 0.297

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบหาความแตกต่างความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ด้านลักษณะงาน และด้านนโยบายในช่วง COVID-19 ด้านสภาพแวดล้อม และด้านพฤติกรรมในการทำงานในช่วง COVID-19 ตามอายุ

ด้านลักษณะงาน				
อายุ (ปี)	20 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60
20 - 30	-	-.20977*	-.04813	-.70586*
31 - 40		-	.16164	-.49609
41 - 50			-	-.65774
51 - 60				-
ด้านนโยบายในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)				
อายุ (ปี)	20 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60
20 - 30	-	-.14333	-.22331	.14573
31 - 40		-	-.07999	.28906
41 - 50			-	.36905
51 - 60				-
ด้านสภาพแวดล้อม				
อายุ (ปี)	20 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60
20 - 30	-	-.25156*	.35782*	.29532
31 - 40		-	.60938*	.54688
41 - 50			-	-.06250
51 - 60				-

ด้านพฤติกรรมในการทำงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

อายุ (ปี)	20 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60
20 - 30	-	-.23447*	-.00846	.08975
31 - 40		-	.22600	.32422
41 - 50			-	.09821
51 - 60				-

*. มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

จากตาราง Post hoc พิจารณาได้ ดังนี้
ด้านลักษณะงาน

บุคลากรที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไม่เท่ากับบุคลากรที่มีอายุ 31-40 ปี

บุคลากรที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไม่เท่ากับบุคลากรที่มีอายุ 51-60 ปี

ด้านนโยบายในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

จากสมมติฐานงานวิจัย เมื่อพิจารณาค่าในตารางที่ 4.11 จะพบว่าตัวแปรมีค่า P-value มากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ด้านนโยบายในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ไม่แตกต่างกัน

ด้านสภาพแวดล้อม

บุคลากรที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไม่เท่ากับบุคลากรที่มีอายุ 31-40 ปี

บุคลากรที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไม่เท่ากับบุคลากรที่มีอายุ 41-50 ปี

บุคลากรที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไม่เท่ากับบุคลากรที่มีอายุ 41-50 ปี

ด้านพฤติกรรมในการทำงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

พบว่าบุคลากรที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)) ด้านพฤติกรรมในการทำงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไม่เท่ากับบุคลากรที่มีอายุ 31-40 ปี

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทั้ง 6 ด้าน ตามแผนก

H_0 แผนกที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ไม่แตกต่าง

H_1 แผนกที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่แตกต่าง

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทั้ง 6 ด้าน ตามแผนก

Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านลักษณะงาน	.464	3	296	.708
ด้านนโยบายฯ	2.860	3	296	.037
ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ	1.713	3	296	.164
ด้านสภาพแวดล้อม	.212	3	296	.888
ด้านความมั่นคงฯ	2.003	3	296	.114
ด้านพฤติกรรมฯ	1.601	3	296	.189

จากการพิจารณาความแปรปรวน พบว่าความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ด้านลักษณะงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านพฤติกรรมในการทำงาน มีความแปรปรวนเท่ากัน เนื่องจากมีค่า P-value มากกว่า 0.05

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบหาความแตกต่างความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทั้ง 6 ด้าน ตามแผนก

		ANOVA				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านลักษณะงาน	Between Groups	14.825	3	4.942	11.048	.000
	Within Groups	132.402	296	.447		
	Total	147.227	299			
ด้านนโยบายฯ	Between Groups	13.165	3	4.388	8.208	.000
	Within Groups	158.255	296	.535		
	Total	171.420	299			
ด้านค่าจ้างฯ	Between Groups	5.046	3	1.682	3.316	.020
	Within Groups	150.153	296	.507		
	Total	155.199	299			
ด้านสภาพแวดล้อม	Between Groups	3.483	3	1.161	1.918	.127
	Within Groups	179.188	296	.605		
	Total	182.671	299			
ด้านความมั่นคงฯ	Between Groups	4.191	3	1.397	2.819	.039
	Within Groups	146.668	296	.496		
	Total	150.859	299			
ด้านพฤติกรรมฯ	Between Groups	7.269	3	2.423	4.039	.008
	Within Groups	177.592	296	.600		
	Total	184.862	299			

H_0 แผนกที่แตกต่างส่งผลต่อความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ไม่แตกต่าง

H_1 แผนกที่แตกต่างส่งผลต่อความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่แตกต่าง

เนื่องจากมีค่า P-value น้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า

Reject H_0 , accept H_1 แผนกที่แตกต่างส่งผลต่อความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่แตกต่างด้านลักษณะงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านพฤติกรรมในการทำงาน

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบหาความแตกต่างความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ด้านนโยบายในช่วง COVID-19 ตามแผนก

แผนก	สายปฏิบัติการ	สายการบริการลูกค้า	สายการพาณิชย์	สายการเงินและบริหารองค์การ
สายปฏิบัติการ	-	.38851*	.65659*	.46503*
สายการบริการลูกค้า		-	.26808	.07652
สายการพาณิชย์			-	.19156
สายการเงินและบริหารองค์การ				-

*. มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

จากตาราง Post hoc พิจารณาได้ ดังนี้

แผนกปฏิบัติการมีความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไม่เท่ากับแผนกบริการลูกค้า

แผนกปฏิบัติการมีความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไม่เท่ากับแผนกการพาณิชย์

แผนกปฏิบัติการมีความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไม่เท่ากับแผนกการเงินและการบริหารองค์การ

CHULALONGKORN UNIVERSITY

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทั้ง 6 ด้าน ตามประสบการณ์ทำงาน

H_0 ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างส่งผลต่อความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ไม่แตกต่าง

H_1 ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างส่งผลต่อความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่แตกต่าง

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทั้ง 6 ด้านตามประสบการณ์ทำงาน

Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านลักษณะงาน	3.193	3	296	.024
ด้านนโยบายฯ	.739	3	296	.530
ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ	3.669	3	296	.013
ด้านสภาพแวดล้อม	1.129	3	296	.338
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า	3.870	3	296	.010
ด้านพฤติกรรมฯ	1.055	3	296	.369

จากการพิจารณาความแปรปรวน พบว่าความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ด้านนโยบาย ด้านสภาพแวดล้อม และด้านพฤติกรรมในการทำงาน มีความแปรปรวนเท่ากัน เนื่องจากมีค่า Sig. มากกว่า 0.05

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบหาความแตกต่างความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทั้ง 6 ด้าน ตามประสบการณ์ทำงาน

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านลักษณะงาน	Between Groups	2.042	3	.681	1.388	.247
	Within Groups	145.185	296	.490		
	Total	147.227	299			
ด้านนโยบาย	Between Groups	1.323	3	.441	.767	.513
	Within Groups	170.097	296	.575		
	Total	171.420	299			
ด้านค่าจ้าง	Between Groups	.203	3	.068	.129	.943
	Within Groups	154.996	296	.524		
	Total	155.199	299			
ด้านสภาพแวดล้อม	Between Groups	1.305	3	.435	.710	.547
	Within Groups	181.365	296	.613		
	Total	182.671	299			

ด้านความมั่นคง	Between Groups	2.797	3	.932	1.864	.136
	Within Groups	148.062	296	.500		
	Total	150.859	299			
ด้านพฤติกรรมฯ	Between Groups	1.101	3	.367	.591	.621
	Within Groups	183.761	296	.621		
	Total	184.862	299			

H_0 ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างส่งผลต่อความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ไม่แตกต่าง

H_1 ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างส่งผลต่อความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่แตกต่าง

เนื่องจากมีค่า P-value มากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า

Reject H_1 , accept H_0 ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างส่งผลต่อความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ไม่แตกต่างด้านนโยบาย ด้านสภาพแวดล้อม และด้านพฤติกรรมในการทำงาน

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบหาความแตกต่างความพึงพอใจต่อนโยบายของ บริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ด้านลักษณะงาน ด้านค่าจ้าง และสวัสดิการ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ตามประสบการณ์ทำงาน

ด้านลักษณะงาน				
ประสบการณ์ทำงาน (ปี)	1 - 5	6 - 10	11 - 15	16 -20
1 - 5	-	-.04725	-.45582	-.27874
6 - 10		-	-.40856	-.23148
11 - 15			-	.17708
16 - 20				-
ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ				
ประสบการณ์ทำงาน (ปี)	1 - 5	6 - 10	11 - 15	16 -20
1 - 5	-	-.01904	-.10237	-.14404
6 - 10		-	-.08333	-.12500
11 - 15			-	-.04167
16 - 20				-
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน				
ประสบการณ์ทำงาน (ปี)	1 - 5	6 - 10	11 - 15	16 -20
1 - 5	-	-.19504	-.41379	-.11171
6 - 10		-	-.21875	.08333
11 - 15			-	.30208
16 - 20				-

*. มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

จากตาราง Post hoc พิจารณาได้ ดังนี้

ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ด้านลักษณะงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ในตำแหน่งงาน ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากมีค่า P-value มากกว่า 0.05

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทั้ง 6 ด้าน ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อนโยบายของบริษัท ในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทั้ง 6 ด้าน ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านลักษณะงาน	2.568	3	296	.055
ด้านนโยบาย	2.443	3	296	.064
ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ	2.658	3	296	.049
ด้านสภาพแวดล้อม	4.907	3	296	.002
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า	.188	3	296	.905
ด้านพฤติกรรม	3.565	3	296	.015

จากการพิจารณาความแปรปรวน พบว่าความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อนโยบายของบริษัท ในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบาย และด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีความแปรปรวนเท่ากัน เนื่องจากมีค่า P-value มากกว่า 0.05

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบหาความแตกต่างความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทั้ง 6 ด้าน ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

		ANOVA				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านลักษณะงาน	Between Groups	2.722	3	.907	1.858	.137
	Within Groups	144.506	296	.488		
	Total	147.227	299			
ด้านนโยบาย	Between Groups	4.183	3	1.394	2.468	.062
	Within Groups	167.237	296	.565		
	Total	171.420	299			
ด้านค่าจ้าง	Between Groups	2.180	3	.727	1.406	.241
	Within Groups	153.019	296	.517		
	Total	155.199	299			
ด้านสภาพแวดล้อม	Between Groups	6.547	3	2.182	3.668	.013
	Within Groups	176.123	296	.595		
	Total	182.671	299			
ด้านความมั่นคง	Between Groups	2.379	3	.793	1.581	.194
	Within Groups	148.480	296	.502		
	Total	150.859	299			
ด้านพฤติกรรมฯ	Between Groups	.481	3	.160	.257	.856
	Within Groups	184.380	296	.623		
	Total	184.862	299			

CHULALONGKORN UNIVERSITY

จากสมมติฐาน

H_0 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างส่งผลต่อความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ไม่แตกต่าง

H_1 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างส่งผลต่อความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่แตกต่าง

เนื่องจากมีค่า P-value มากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ดังนี้

Reject H_1 , accept H_0 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างส่งผลต่อความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบหาความแตกต่างความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านพฤติกรรมในการทำงานในช่วง COVID-19 ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ				
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)	10,000 – 20,000	20,001 – 30,000	30,001 – 40,000	มากกว่า 40,001
10,000 – 20,000	-	.26250	.01875	.15070
20,001 – 30,000		-	-.24375	-.11180
30,001 – 40,000			-	.13195
มากกว่า 40,001				-
ด้านสภาพแวดล้อม				
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)	10,000 – 20,000	20,001 – 30,000	30,001 – 40,000	มากกว่า 40,001
10,000 – 20,000	-	.61898*	.33125	.37077
20,001 – 30,000		-	-.28773*	-.24821*
30,001 – 40,000			-	.03952
มากกว่า 40,001				-
ด้านพฤติกรรมในการทำงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)				
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)	10,000 – 20,000	20,001 – 30,000	30,001 – 40,000	มากกว่า 40,001
10,000 – 20,000	-	.14676	.18750	.09613
20,001 – 30,000		-	.04074	-.05063
30,001 – 40,000			-	-.09137
มากกว่า 40,001				-

*. มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

จากตาราง Post hoc พิจารณาได้ ดังนี้

ด้านสภาพแวดล้อม

บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไม่เท่ากับบุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท

บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไม่เท่ากับบุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท

บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,001 บาท มีความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไม่เท่ากับบุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท

ในส่วนของความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านพฤติกรรมในการทำงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากมีค่า P-value มากกว่า 0.05

4.5 การวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยการทดสอบสมมติฐาน Multiple Regression

ตารางที่ 4.21 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อนของความพึงพอใจภายในองค์กรต่อนโยบายขององค์การสายการบินในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ตัวแปร	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	2.907	.740		3.926	.001
ด้านลักษณะงาน	.105	.254	.162	.414	.684
ด้านนโยบาย	-.238	.175	-.459	-1.356	.193
ด้านค่าจ้าง	-.057	.198	-.108	-.290	.775
ด้านสภาพแวดล้อม	.056	.247	.060	.225	.824
ด้านความมั่นคง	.520	.212	.873	2.446	.026
ด้านพฤติกรรมฯ	-.201	.197	-.325	-1.021	.322

หมายเหตุ R = 0.599 R Square = 0.358 Adjusted R Square = 0.132 Sig. = 0.213

*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตัวแบบสมมติฐาน เมื่อนำมาวิเคราะห์หาการถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า มีตัวแปรเพียง 1 ตัว ที่มีผลต่อความพึงพอใจภายในองค์กรต่อนโยบายขององค์การสายการบินในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) คือ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน โดยปัจจัยที่เหลือได้แก่ ลักษณะงาน นโยบายในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ค่าจ้างและสวัสดิการ สภาพแวดล้อม ความมั่นคงและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านพฤติกรรมการทำงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อนโยบายขององค์การในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยในการพิจารณาตัวแปรต้น 6 ตัวครั้งนี้ สามารถทำนายตัวแปรตามได้ 13.2%

ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) ส่งผลต่อตัวแปรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเขียนเป็นสมการดังนี้

สมการในรูปแบบมาตรฐาน

$$Z = 0.162X_1 - 0.459X_2 - 0.108X_3 + 0.060X_4 + 0.873X_5 - 0.325X_6$$

เมื่อกำหนดให้

- Z คือ ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อนโยบายในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)
- X_1 คือ ลักษณะงาน
- X_2 คือ นโยบายในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
- X_3 คือ ค่าจ้างและสวัสดิการ
- X_4 คือ สภาพแวดล้อม
- X_5 คือ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน
- X_6 คือ พฤติกรรมการทำงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

4.6 การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับภารกิจของงาน วิธีการดำเนินชีวิต รวมถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อนโยบายของสายการบินในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในด้านต่างๆ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านพฤติกรรมในการทำงาน

ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviews) จากการใช้คำถามเชิงโครงสร้างกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำผลมาประมวลร่วมกับผลการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 10 คน

คำถามที่ 1 ลักษณะภารกิจการปฏิบัติงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เป็นอย่างไรบ้าง

ภารกิจงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สามารถแบ่งเป็น 2 ช่วงหลัก คือ ช่วงแรก เป็นช่วงที่สายการบินทั่วโลกหยุดทำการบิน ส่งผลให้ไม่ต้องมาทำงานที่สนามบิน แต่ส่วนของสำนักงานยังมีนโยบายการปฏิบัติงานที่บ้าน (work-from-home) ในเรื่องการตรวจสอบเอกสารหรือกฎต่างๆของนักบินและลูกเรือ รวมถึงการมีมาตรการในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น คือ การ

กักตัว 14 วันหลังปฏิบัติงานในเที่ยวบิน Repatriation Flight (Self Quarantines) ยกเว้นงานที่เกี่ยวข้องกับการดูแลซ่อมบำรุงเครื่องบินของหน่วยงานวิศวกรอากาศยาน ที่ยังต้องมาปฏิบัติงานที่สนามบินซึ่งมีมาตรการป้องกันการติดเชื้อเป็นอย่างดีในการปฏิบัติงาน

ช่วงที่ 2 คือช่วงที่กลับมาบินตามปกติแต่มีเที่ยวบินเฉพาะภายในประเทศทั้งลูกเรือและนักบินที่ไปทำงานต้องรักษามาตรการป้องกันการติดเชื้ออย่างเข้มงวด ส่วนการทำงานภายในสำนักงานยังสามารถทำงานจากที่บ้าน (work-from-home) ได้เป็นบางวันเพื่อลดความหนาแน่นของจำนวนผู้ปฏิบัติงานในสำนักงาน และเมื่อมีการเข้ามาปฏิบัติงานในสำนักงาน พนักงานต้องเคร่งครัดในมาตรการ New Normal

คำถามที่ 2 วิธีการดำเนินชีวิตในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เป็นอย่างไรบ้าง

เนื่องจากต้องหยุดบินผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการบิน เช่น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กัปตัน นักบิน ขาดรายได้ที่มาจากการบิน แต่เนื่องจากรายจ่ายเท่าเดิมจึงทำให้ต้องมีการหารายได้เสริมต่างๆ เช่น การสอนหนังสือออนไลน์ การทำผลิตภัณฑ์อาหารและเครื่องดื่มขายแบบส่งตามบ้าน (Delivery) มีการวางแผนชีวิตใหม่อย่างรอบคอบมากขึ้นเนื่องจากบริษัทกำหนดให้มีการลาแบบไม่ได้รับค่าจ้างด้วย ส่วนบางคนที่มีธุรกิจส่วนตัวอยู่แล้วอาจจะไม่มีปัญหาด้านการเงิน แต่ก็ต้องวางแผนชีวิตรัดกุมมากขึ้น หากความมั่นคงทางการเงินมากขึ้น

ยกเว้นงานของวิศวกรอากาศยานที่มีงานมากขึ้นเป็นเท่าตัวแตกต่างจากฝ่ายอื่นๆ เพราะมีหน้าที่ดูแล ซ่อมบำรุงเครื่องบินที่ไม่ได้ทำการบิน ทำให้มีงานที่ต้องรับผิดชอบมากขึ้น แต่ก็มีเวลาในการสะสมงานเก่าที่ค้างค้างให้เรียบร้อย

CHULALONGKORN UNIVERSITY

คำถามที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อนโยบายของสายการบินในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในด้านต่างๆ 6 ด้าน

ด้านที่ 1 ด้านลักษณะงาน

พนักงานมีความพึงพอใจในการจัดการขององค์กร จากการจัดเตรียมอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานบนเครื่องบินได้ทันสถานการณ์ รวมถึงความพึงพอใจที่มีต่อการได้รับโอกาสในการร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน เช่น การเพิ่มจำนวนลูกเรือในการปฏิบัติงานแต่ละเที่ยวบินตามภาระงานที่เพิ่มขึ้น การเพิ่มจำนวนหน้ากากอนามัยบนเครื่องบินเพื่อรองรับการใช้งาน

บางแผนกที่มีการทำงานลดลง มีนโยบายการปฏิบัติงานที่บ้าน (work-from-home) ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายส่วนตัวลง และลดความเสี่ยงต่อการออกไปพบปะผู้คนภายนอก แต่การทำงานที่บ้าน

บางครั้งเกิดความไม่สะดวกจากการมีอุปกรณ์ไม่เพียงพอและไม่เอื้ออำนวยต่อการใช้งานที่จำเป็น เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์และสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่จำเป็นต้องใช้ในการประชุม

ส่วนงานของวิศวกรอากาศยาน ถึงแม้ว่าภาระงานจะหนักขึ้นแต่ก็รู้สึกพอใจกับนโยบายขององค์กร จากการประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้ถูกจำนวนช่างซ่อมดูแลเครื่องบินที่มาช่วยงานซ่อมบำรุง ทำให้หัวหน้างานเปิดโอกาสให้พนักงานได้วางแผนการดำเนินงานมากขึ้น ส่งผลต่อความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรจากการได้รับโอกาสในการแสดงความคิดเห็น

ด้านที่ 2 ด้านนโยบายในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

กัปตันและนักบิน กล่าวไปในทิศทางเดียวกันว่าเข้าใจถึงสถานการณ์ในธุรกิจการบินของโลกที่ได้รับผลกระทบโดยตรง แต่มีข้อเสนอแนะอยากให้มีการสื่อสารที่รวดเร็วกว่านี้ ลดขั้นตอนของการทำงานด้านเอกสารหรือเปิดช่องทางเพื่อให้พนักงานซักถามข้อสงสัยได้อย่างถูกต้องจากฝ่ายบริหาร

ส่วนพนักงานในตำแหน่งอื่นๆไม่พอใจกับนโยบายในหลายเรื่อง เช่น การที่ไม่สามารถเปลี่ยนวันลาเป็นเงินได้ หรือการถูกบังคับให้มีส่วนร่วมหรือไม่มีส่วนร่วมในการทำงานจากวิธีการพูดคุยของหัวหน้างาน หรือการที่ให้พนักงานลาโดยไม่ได้รับค่าจ้างนานเกินไปและไม่มีสวัสดิการอะไรมาทดแทน ทำให้เกิดความลำบากในการใช้ชีวิตเนื่องจากรายได้ลดลง

ในส่วนของฝ่ายวิศวกรอากาศยานมีความเห็นเกี่ยวกับนโยบายในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ว่าแผนของตนเป็นฝ่ายที่ทำงานหนักขึ้นแต่กลับโดนลดเงินเดือนไป ด้วย จึงเสนอว่าอยากให้พิจารณาเรื่องค่าตอบแทนเป็นรายแผนก

ด้านที่ 3 ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ

หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและกัปตัน รู้สึกพอใจปานกลาง เพราะเข้าใจถึงสถานการณ์ของบริษัทและวิกฤตที่เกิดจากโรคระบาดทั่วโลก และรู้สึกว่าคุณค่าจ้างมีความสมเหตุสมผลกับงานที่น้อยลง และนโยบายการบังคับใช้วันหยุดและไม่สามารถเปลี่ยนวันหยุดเป็นเงินนั้น ก็เป็นเรื่องที่เข้าใจได้

ส่วนพนักงานฝ่ายอื่นๆ ทั้งคนจัดตารางบิน และวิศวกรอากาศยาน ไม่พอใจในเรื่องค่าจ้างและสวัสดิการเพราะบริษัทออกนโยบายให้พนักงานลาโดยไม่ได้รับเงินเดือนนานเกินไป รวมถึงยังไม่มีสวัสดิการอะไรมาทดแทนและภาระงานของแต่ละฝ่ายไม่เท่ากัน

ด้านที่ 4 ด้านสภาพแวดล้อม

พนักงานทุกฝ่ายมีความรู้สึกพอใจเพราะบริษัทมีนโยบายบังคับให้ใส่หน้ากากอนามัยและมีมาตรการป้องกันความปลอดภัยให้กับลูกเรือและนักบินอย่างเต็มที่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกทุกอย่าง มีการจัดการดีเยี่ยม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในแผนกของนักบินที่มีทีมงานสำหรับตอบคำถามเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวในยุค New Normal อย่างชัดเจน

ในส่วนของงานสำนักงานมีการดูแลรักษาสภาพแวดล้อมอย่างดี มีแม่บ้านคอยเช็ดทำความสะอาดสถานที่ทำงานด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อตลอดเวลา มีการรณรงค์ให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตัวอย่างถูกต้อง พนักงานทุกคนให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตัวแบบ New Normal

ด้านงานวิศวกรอากาศยาน บริษัทมีการจัดหาอุปกรณ์ที่เหมาะสม มีการใส่ชุด PPE ในการปฏิบัติงานและสามารถเบิกหน้ากากอนามัยเพื่อนำมาใช้ปฏิบัติงานในแต่ละวันได้

ด้านที่ 5 ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

พนักงานทุกฝ่ายมีรู้สึกไม่มั่นคงและไม่ค่อยพอใจจากปัจจัยภายนอก ได้แก่ ผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และข่าวความเคลื่อนไหวจากภายนอกที่ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการบินโดยตรง

โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานในสำนักงาน อย่างเช่น งานจัดตารางบิน ซึ่งเป็นตำแหน่งงานเฉพาะทาง เมื่อเกิดสถานการณ์ประสพปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และอุตสาหกรรมการบินได้รับผลกระทบหนัก จึงรู้สึกถึงความก้าวหน้าในตำแหน่งงานเป็นไปได้ยากหรือการปรับเพิ่มเงินเดือนเป็นสิ่งที่ไม่น่าจะเป็นไปได้ภายในเวลาอันใกล้

ในส่วนพนักงานที่พึงพอใจ มาจากการได้ทำงานต่างแผนก การที่ผู้บริหารมีนโยบายให้พนักงานออกมาช่วยทำงานฝ่ายอื่นๆในบริษัท เป็นการเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถของบุคลากรให้ได้แสดงศักยภาพในด้านอื่นๆ เพิ่มโอกาสในการค้นหาสิ่งที่ตนเองถนัด เป็นการเปิดโลกทัศน์ใหม่ๆให้กับพนักงาน และยังทำให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทมากขึ้น

ด้านที่ 6 ด้านพฤติกรรมในการทำงาน

ในด้านพฤติกรรมในการทำงานนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ช่วง คือ ช่วงแรกพนักงานมีความรู้สึกกลัวต่อสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา เพราะมาตรการของรัฐยังไม่ชัดเจนและประชาชนยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโรคระบาดนี้ ทำให้ต้องหวาดระแวงระหว่างปฏิบัติงาน

ช่วงที่ 2 เป็นช่วงที่สถานการณ์การสื่อสารข้อมูลของโรคระบาดมีมากขึ้นมีความชัดเจนในการสื่อสารมากขึ้นและมีนโยบายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนทำให้มีความเชื่อมั่นและมีความพร้อมในการปฏิบัติงานมากขึ้นมีการจัดฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนการบิ่ในยุค New Normal

ส่วนงานในด้านของสำนักงาน มีความพึงพอใจเนื่องจากการได้ทำงานในรูปแบบ work-from-home ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในด้านการเดินทาง มีความสะดวกสบายในการทำงาน ลดค่าใช้จ่ายใส่เสื้อผ้าอะไรก็ได้ และมีการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารทำให้ได้เรียนรู้ทักษะความรู้ในการทำงานรูปแบบใหม่มากขึ้น แต่งานบางอย่างก็จำเป็นต้องคุยกันตอนน่าจะมีความเข้าใจกันมากกว่า



บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานภายในองค์กรต่อนโยบายขององค์การสายการบิน ในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษานโยบายขององค์กรและเพื่อทราบถึงความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อนโยบายขององค์กรในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) รวมถึงเป็นการศึกษาแนวทางการพัฒนานโยบายขององค์การสายการบิน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามประชากรจำนวน 300 ชุด นำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่ได้จากแบบสอบถามโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์เชิงพรรณนาโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviews) แบบมีโครงสร้างจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำผลมาประมวลร่วมกับผลการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 10 คน เพื่อนำมาสรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะจากการใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานภายในองค์กร

5.1 สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลประชากรศาสตร์

ผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานภายในองค์กรต่อนโยบายขององค์การสายการบินในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กรณีศึกษา บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

จากข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 69 ที่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 70.3 และมีสถานภาพโสดจำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 81.7 ซึ่งส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรี จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 90.3 ทำงานในแผนกการบริการลูกค้า จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 52.7 และสายการปฏิบัติการ จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 39 ซึ่งส่วนมากมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานเฉลี่ย 4 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3

สรุปผลการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อนโยบายขององค์กรในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ผู้ทำการวิจัยสามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานมีระดับความพึงพอใจด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านพฤติกรรมในการทำงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อยู่ในระดับมาก ส่วนในด้านนโยบายในช่วงประสบปัญหาโรค

ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และด้านค่าจ้างและสวัสดิการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถจำแนกซึ่งสามารถจำแนกรายละเอียดเป็นรายด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านลักษณะงาน

ความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.6642 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความพึงพอใจที่มีต่อการมีโอกาสร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อมาตรฐานและกระบวนการทำงานในสภาวะวิถีการดำเนินชีวิตแบบใหม่ (New Normal) ความพึงพอใจที่มีต่อนโยบาย/มาตรการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับบุคลากรในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ความพึงพอใจที่มีต่อภาระงานที่ได้รับมอบหมายในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2. ด้านนโยบายในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.94 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริหารงานตามนโยบายที่ได้กำหนดไว้ของผู้บังคับบัญชาในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อนโยบายการขอวันลาโดยไม่รับค่าตอบแทนในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และความพึงพอใจต่อนโยบายการดูแลพนักงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อาทิ การจัดกิจกรรม 1 day 1 post ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจต่อนโยบายการลดค่าตอบแทน/ค่าเบี้ยขยันรายเดือนในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

3. ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ

ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.2817 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้วันลา กิจ ลาป่วย ลาพักผ่อนตามความจำเป็น ในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจที่มีต่อค่าตอบแทนที่ได้รับว่ามีความยุติธรรมในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ความพึงพอใจที่มีต่อความเหมาะสมของสวัสดิการต่างๆ อาทิ ค่ารักษาพยาบาล ในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ความพึงพอใจที่มีต่อค่าตอบแทนที่ได้รับว่ามีความเหมาะสมในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

4. ด้านสภาพแวดล้อม

ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.1325 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน อาทิ หน้าที่กอนามัย ถูมือนอนามัย และเจลแอลกอฮอล์ และความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของหน่วยงานที่เอื้อต่อการทำงาน การส่งเสริมอาชีพอนามัยสุขภาพและความปลอดภัย อาทิ การเช็ดทำความสะอาดจุดสัมผัส การอบฆ่าเชื้อห้องโดยสาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจที่มีต่อกฎระเบียบการใช้สถานที่ร่วมกันในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา

2019 อาทิ การสวมใส่หน้ากากอนามัยเมื่ออยู่ในบริเวณสำนักงาน และความพึงพอใจที่มีต่อการติดตาม การปฏิบัติงาน การให้คำปรึกษา และการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน/หัวหน้างานในช่วงประสบปัญหา โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

5. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.7283 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ความพึงพอใจที่มีต่อการสนับสนุนให้บุคลากรได้นำความรู้มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพงานที่รับผิดชอบในช่วง ประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อาทิ การทำกิจกรรมกลุ่มประจำสัปดาห์ ความพึงพอใจที่มี ต่อการหมุนเวียนงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรได้ใช้ ทักษะในการทำงานใหม่ๆอยู่เสมอ ความพึงพอใจที่มีต่อการกระจายงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

6. ด้านพฤติกรรมในการทำงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.07 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อถึงด้านที่มีความ พึงพอใจมากที่สุดคือ พนักงานมีความพึงพอใจกับมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดไวรัสโค โรนา 2019 ขณะปฏิบัติงาน โดยความพึงพอใจในระดับมากที่สุดรองลงมาคือบุคลากรรอบตัวมีความพึงพอใจ กับมาตรการในการป้องกันจากการแพร่ระบาดไวรัสโคโรนา 2019 ขณะปฏิบัติงาน ตามด้วยความพึง พพอใจต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตนเองในช่วงการแพร่ระบาดไวรัสโคโรนา 2019 และมีความพึง พพอใจน้อยที่สุดคือความพึงพอใจต่ออาชีพในช่วงการแพร่ระบาดไวรัสโคโรนา 2019 ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน ระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อนโยบายขององค์การในช่วงประสบ ปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

จากผลการทดสอบสมมติฐานด้วย One Sample T-test โดยตั้งสมมติฐานว่า พนักงานมี ระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อนโยบายขององค์การในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า ระดับความพึงพอใจของพนักงานทั้ง 6 ด้านไม่เป็นไปตาม สมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันออกไป โดยความพึงพอใจต่อนโยบายของ องค์การในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ด้านสภาพแวดล้อม มีค่าความ พึงพอใจเฉลี่ย 4.1325 ซึ่งประเมินเป็นระดับความพึงพอใจในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อจะ พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจเท่ากับระดับมากที่สุดจากการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน อาทิ หน้ากากอนามัย ถุงมืออนามัย และเจลแอลกอฮอล์ รวมถึงการจัด สภาพแวดล้อมการทำงานของหน่วยงานที่เอื้อต่อการทำงานการส่งเสริมอาชีพอนามัยสุขภาพและความ ปลอดภัย อาทิ การเช็ดทำความสะอาดจุดสัมผัส การอบฆ่าเชื้อห้องโดยสาร รองลงมาคือความพึงพอใจ ของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านพฤติกรรมในการทำงานในช่วงประสบ ปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีค่าความพึงพอใจเฉลี่ย 4.0767 ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าใน

ตำแหน่งงาน มีค่าความพึงพอใจเฉลี่ย 3.7283 และด้านลักษณะงานมีค่าความพึงพอใจเฉลี่ย 3.6642 ตามด้วยระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ มีค่าความพึงพอใจเฉลี่ย 3.2817 และด้านนโยบายในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีค่าความพึงพอใจเฉลี่ย 2.9400 ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจต่อนโยบายขององค์การสายการบินในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่แตกต่างกัน

1. อายุที่แตกต่างส่งผลต่อความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ไม่แตกต่างในด้านค่าจ้างและสวัสดิการซึ่งมีค่า P-value เท่ากับ 0.825 ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในอาชีพที่มีค่า P-value เท่ากับ 0.297 และด้านนโยบายในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) แต่ส่งผลต่อด้านลักษณะงานและด้านสภาพแวดล้อม โดยพบว่าบุคลากรที่มีอายุ 20-30 ปี บุคลากรที่มีอายุ 31-40 ปี และบุคลากรที่มีอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไม่เท่ากัน ส่วนด้านพฤติกรรมในการทำงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) พบว่าบุคลากรที่มีอายุ 20-30 ปี และบุคลากรที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่แตกต่างกัน
2. แผนกที่แตกต่างส่งผลต่อความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ไม่แตกต่างในเกือบทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านลักษณะงานมีค่า P-value เท่ากับ 0.708 ด้านค่าจ้างและสวัสดิการมีค่า P-value เท่ากับ 0.164 ด้านสภาพแวดล้อมมีค่า P-value เท่ากับ 0.888 ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในตำแหน่งงานมีค่า P-value เท่ากับ 0.114 และด้านพฤติกรรมในการทำงานมีค่า P-value เท่ากับ 0.189 แต่แผนกที่แตกต่างส่งผลต่อความพึงพอใจด้านนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่แตกต่างกัน
3. ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างส่งผลต่อความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ไม่แตกต่างด้านนโยบายฯ มีค่า P-value เท่ากับ 0.530 ด้านสภาพแวดล้อมมีค่า P-value เท่ากับ 0.338 และด้านพฤติกรรมในการทำงานมีค่า P-value เท่ากับ 0.369 และเมื่อพิจารณาจากตาราง Post hoc พบว่าประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างส่งผลต่อความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ไม่แตกต่างกันในด้านลักษณะงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เนื่องจากมีค่า P-value มากกว่า 0.05
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างส่งผลต่อความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายฯ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน เนื่องจากมีค่า P-value มากกว่า 0.05

การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อนโยบายขององค์การสายการบิน ในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

เมื่อวิเคราะห์หากการถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า มีตัวแปรเพียง 1 ตัว ที่มีผลต่อความพึงพอใจ ภายในองค์การต่อนโยบายขององค์การสายการบินในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) คือ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน สามารถทำนายตัวแปรตามได้ 13.2% จากการที่พนักงานมีความพึงพอใจที่มีต่อการสนับสนุนให้บุคลากรได้นำความรู้มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพงานที่รับผิดชอบในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อ้างอิงจากบทความออนไลน์เรื่อง Recovery Delayed as International Travel Remains Locked Down จากเว็บไซต์ของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ หรือ International Air Transport Association (IATA) มีการคาดการณ์ถึงแนวโน้มอุตสาหกรรมการบินที่จะฟื้นตัวช้า และต้องรอไปจนถึงปี 2567 กว่าที่จำนวนผู้โดยสารจะกลับมาเป็นจำนวนเท่าช่วงก่อนโรคระบาด (IATA, พฤศจิกายน 2563) ซึ่งเป็นระยะเวลาหลายปีนับจากปัจจุบัน การที่ทางบริษัทฯ มีแนวทางในการดำเนินนโยบายการหมุนเวียนงานที่ทำให้บุคลากรได้รับโอกาสได้นำความรู้ความสามารถและทักษะมาใช้ และเป็นการต่อยอดเส้นทางอาชีพสำหรับผู้ที่ค้นพบความถนัดจากหน้าที่ใหม่ที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงเป็นการสร้างความมีส่วนร่วมและความพึงพอใจแก่พนักงานขององค์การในทุกแผนก

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานภายในองค์การต่อนโยบายขององค์การสายการบินในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กรณีศึกษา บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

ความพึงพอใจในภาพรวมต่อนโยบายขององค์การสายการบินในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านพฤติกรรมในการทำงาน ในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนในด้านนโยบาย และด้านค่าจ้างและสวัสดิการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของลอเลอร์ (Lawler, 1973: 64) ความพึงพอใจในงานสามารถใช้ตัดสินความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่มีอยู่และปัจจัยที่บุคคลรู้สึกว่าจะควรมี ทั้ง 1. ความพึงพอใจในงานโดยรวม (Overall Job Satisfaction) พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อนโยบายโดยรวม เนื่องจากเป็นงานที่มีด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ตรงกับสิ่งที่ตนเองถนัด และเลือกที่จะสมัครเข้ามาทำงานในตำแหน่งนั้นๆ ถึงแม้ว่าจะมีปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ก็ยังสามารถปรับตัวให้เข้ากับนโยบายขององค์การที่ออกมา ทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับมาก 2. ความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน (Facet Job Satisfaction) พนักงานในแต่ละแผนกมีความรู้ความเชี่ยวชาญอยู่แล้ว เมื่อบริษัทประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) พนักงานยังคงทำหน้าที่ของ

ตัวเองตามนโยบายของบริษัทได้อย่างชัดเจน จึงมีความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถจำแนกรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. ด้านลักษณะงาน

ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.6642 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้งหมด ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อการมีโอกาสร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's two-factor Theory) ที่พูดถึงความต้องการทางด้านจิตวิทยาเรื่อง ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงจากการได้รับการยอมรับนับถือและการให้โอกาสในการแสดงความคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อมาตรฐานและกระบวนการทำงานในสภาวะวิถีการดำเนินชีวิตแบบใหม่ (New Normal) และความพึงพอใจที่มีต่อนโยบาย/มาตรการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับบุคลากรในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจโดยตรงกับงานที่กล่าวว่าความพึงพอใจจะเกิดจากการที่องค์กรมีการบริหารจัดการที่ชัดเจน และมีความเป็นธรรม จากการตอบสนองต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วขององค์กรในการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานที่มีการเปลี่ยนแปลงวันต่อวัน และการจัดเตรียมหน้ากากอนามัย ถุงมืออนามัย และเจลแอลกอฮอล์ ให้แก่พนักงานเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงมาตรการทำงานที่บ้าน (Work from Home) ที่ช่วยในการประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาปฏิบัติงานและลดการพบปะผู้คนจำนวนมาก และความพึงพอใจที่มีต่อภาระงานที่ได้รับมอบหมายในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ตามลำดับ

2. ด้านนโยบายในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.94 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจต่อการบริหารงานตามนโยบายที่ได้กำหนดไว้ของผู้บังคับบัญชาในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อนโยบายการขอวันลาโดยไม่รับค่าตอบแทนในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และความพึงพอใจต่อนโยบายการดูแลพนักงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อาทิ การจัดกิจกรรม 1 day 1 post ฯ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจต่อนโยบายการลดค่าตอบแทน/ค่าเบี้ยขยันรายเดือนในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ซึ่งตรงกับทฤษฎีทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) ในด้านความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Safety Needs) ความต้องการที่จะได้รับความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆที่จะเกิดขึ้นกับร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม และความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ในที่นี้คือความปลอดภัยจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

3. ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ

ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.2817 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้วันลาพัก ลาป่วย ลาพักร้อนตามความจำเป็น ในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจที่มีต่อค่าตอบแทนที่ได้รับว่ามีความยุติธรรมในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ความพึงพอใจที่มีต่อความเหมาะสมของสวัสดิการต่างๆ อาทิ ค่ารักษาพยาบาล ในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ความพึงพอใจที่มีต่อค่าตอบแทนที่ได้รับว่ามีความเหมาะสมในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ สอดคล้องกับ สุรางค์ วศินารมณ (2540:30) ที่กล่าวถึงความมั่นคงและคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่าทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวกับชีวิตการทำงานที่ประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงทำงาน ประโยชน์เกื้อกูล บริการต่างๆ โอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ และมนุษยสัมพันธ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจ และแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงาน

4. ด้านสภาพแวดล้อม

ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.1325 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน อาทิ หน้ากากอนามัย ถุงมืออนามัย และเจลแอลกอฮอล์ และความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของหน่วยงานที่เอื้อต่อการทำงาน การส่งเสริมอาชีพอนามัยสุขภาพและความปลอดภัย อาทิ การฉีดทำความสะอาดจุดสัมผัสสัมผัส การอบฆ่าเชื้อห้องโดยสาร ตามลำดับ เนื่องจากเป็นสายการบินที่ผ่านการประเมินในประเภทยานพาหนะและได้รับมอบตราสัญลักษณ์มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (Amazing Thailand Safety & Health Administration: SHA) จากการให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยในสุขภาพของผู้โดยสารและพนักงานที่ปฏิบัติงานในการให้บริการผู้โดยสาร รวมทั้งให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติตามมาตรการความปลอดภัยอย่างเคร่งครัดขณะปฏิบัติหน้าที่บนเที่ยวบิน

ส่วนความพึงพอใจที่มีต่อภาวะเปรียบเทียบการใช้สถานที่ร่วมกันในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อาทิ การสวมใส่หน้ากากอนามัยเมื่ออยู่ในบริเวณสำนักงาน และความพึงพอใจที่มีต่อการติดตามการปฏิบัติงาน การให้คำปรึกษา และการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน/หัวหน้างานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's two-factor Theory) ที่กล่าวว่าความรู้สึกดีนั้นโดยทั่วไปมักจะมีคู่ไปกับลักษณะในเนื้องาน (Job Content) ส่วนความรู้สึกที่ไม่ดีนั้นจะมีคู่ไปกับสภาพที่อยู่ล้อมรอบงานหรือลักษณะนอกเนื้องาน หรือบริบทของงาน จึงได้ข้อสรุปว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Job Satisfiers) นั้นจะสัมพันธ์กับลักษณะในเนื้องาน โดยเรียกปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจนี้ว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivators Factors) ส่วนปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน (Job Dissatisfies) นั้นจะสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมที่อยู่นอกเนื้องาน เรียกปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจนี้ว่า ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors)

5. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.7283 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความพึงพอใจที่มีต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ความพึงพอใจที่มีต่อการสนับสนุนให้บุคลากรได้นำความรู้มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพงานที่รับผิดชอบในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อาทิ การทำกิจกรรมกลุ่มประจำสัปดาห์ ความพึงพอใจที่มีต่อการหมุนเวียนงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรได้ใช้ทักษะในการทำงานใหม่ๆ อยู่เสมอ ความพึงพอใจที่มีต่อการกระจายงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญจน์ภัส ชูผล (2559) ที่ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์การคุณภาพชีวิตการทำงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานเชิงบวกอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่พนักงานมีความรู้สึกว่าองค์การดูแลชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานเป็นอย่างดี ทั้งด้านมีสวัสดิการและความปลอดภัยในการทำงาน ทำให้ความเป็นอยู่ของพนักงานดีขึ้น มีช่วงเวลาส่วนตัวที่สามารถอยู่กับครอบครัวและส่งผลให้พนักงานมีความรักความผูกพันต่อองค์การเปรียบเสมือนบ้านหลังที่สอง

6. ด้านพฤติกรรมในการทำงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.07 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อถึงด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ พนักงานมีความพึงพอใจกับมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ขณะปฏิบัติงาน โดยความพึงพอใจในระดับมากที่สุดรองลงมาคือบุคคลรอบตัวมีความพึงพอใจกับมาตรการในการป้องกันจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ขณะปฏิบัติงาน ตามด้วยความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตนเองในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือความพึงพอใจต่ออาชีพในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ตามลำดับสอดคล้องกับงานวิจัยของ การ์ณย์ สุวรรณผ่อง (2558) ที่ศึกษาผลกระทบของทัศนคติต่ออาชีพและคุณภาพชีวิตการทำงานต่อผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษากล่าวว่า พนักงานมีทัศนคติต่ออาชีพของตนโดยรวมในระดับที่ดี เมื่อพิจารณาจากรายด้านพบว่า ทัศนคติด้านการมองเห็นงานที่ตนเองปฏิบัติมีความสำคัญเป็นลำดับแรกในระดับดีมากและทัศนคติในการให้บริการเป็นลำดับถัดมาในระดับดีมาก ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ดี เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานที่พนักงานได้รับเป็นลำดับแรกคือด้านความภาคภูมิใจในองค์การ

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของพนักงานภายในองค์กรต่อนโยบายขององค์การสายการบินในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมต่อนโยบายขององค์การสายการบินในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อยู่ในระดับมาก ทั้งในด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านพฤติกรรมในการทำงาน นั้นหมายถึงนโยบายขององค์การที่มีอยู่สามารถแก้ปัญหาเฉพาะกาลอย่างโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้เป็นอย่างดี จึงทำให้พนักงานภายในองค์กรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนในด้านนโยบายและด้านค่าจ้างและสวัสดิการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จึงควรมีการปรับเปลี่ยนนโยบาย ค่าจ้างและสวัสดิการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ดังนี้

1. การนำเสนอแผนการปรับเปลี่ยนค่าจ้างและสวัสดิการให้สอดคล้องกับค่าความเหนื่อยของงาน โดยอาจจะกำหนดจากชั่วโมงการทำงานที่เพิ่มขึ้นจากเมื่อสถานการณ์ปกติ หรือปรับเปลี่ยนหน้าที่งานในแต่ละแผนกให้เหมาะสมกับงานที่จะต้องทำ หรือแม้แต่การโยกย้ายพนักงานในบางตำแหน่งหน้าที่ที่มีการปฏิบัติงานน้อยลง หรือไม่มีการปฏิบัติงาน ให้มาช่วยงานในแผนกที่มีงานเพิ่มมากขึ้น ก็จะทำให้ค่าจ้างและสวัสดิการมีความเฉลี่ยที่เหมาะสมมากขึ้น

2. จากผลการวิจัยพบว่า การมีโอกาสร่วมแสดงความคิดเห็นในเรื่องมาตรฐานและกระบวนการทำงานในสภาวะวิถีการดำเนินชีวิตแบบใหม่ (New Normal) ที่เกิดจากปัญหาในการปฏิบัติงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากเป็นเหตุการณ์ที่พนักงานทุกคนทราบถึงปัญหาเป็นที่ประจักษ์และทั่วถึงทุกคน จึงมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นได้อย่างชัดเจน หากนำลักษณะของการรับรู้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับองค์กรนี้ ไปใช้กับเหตุการณ์อื่นในอนาคต ก็จะทำให้ทราบถึงวิธีการรับฟังความคิดเห็นจากพนักงานได้ดียิ่งขึ้นไป โดยอาจจะพัฒนารูปแบบของการรับฟังความคิดเห็นให้ทันสมัยมากขึ้นโดยใช้เทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือ

3. ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน อาทิ หน้ากากอนามัย ถุงมืออนามัย และเจลแอลกอฮอล์ และความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของหน่วยงานที่เอื้อต่อการทำงาน การส่งเสริมอาชีพอนามัยสุขภาพและความปลอดภัย อาทิ การเช็ดทำความสะอาดจุดสัมผัส การอบฆ่าเชื้อห้องโดยสาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด การสวมใส่หน้ากากอนามัยเมื่ออยู่ในบริเวณสำนักงาน และความพึงพอใจที่มีต่อการติดตามการปฏิบัติงาน การให้คำปรึกษา และการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน/หัวหน้างานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นมาตรฐานของสายการบินชั้นนำ ควรนำจุดแข็งในส่วนนี้มาประชาสัมพันธ์ทั้งในและนอกองค์กร เพื่อส่งเสริมความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในหมู่พนักงานมากขึ้นต่อไป

4. จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ยังมีการระบาดอย่างต่อเนื่อง และการคาดการณ์ถึงแนวโน้มอุตสาหกรรมการบินว่าจะฟื้นตัวช้า และต้องรอไปจนถึงปี 2567 ซึ่งเป็นระยะเวลาหลายปีนับจากปัจจุบัน ทางบริษัทฯ ควรทำการชี้แจงแนวทางในการ

ดำเนินนโยบายในช่วงเวลา 3-4 ปีนี้ในทุกมิติที่อาจเกิดขึ้นต่อพนักงานและองค์กร เพื่อสร้างมีส่วนร่วมและความพึงพอใจแก่พนักงานขององค์กรในทุกแผนก

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษากลุ่มเป้าหมายที่เป็นพนักงานในแต่ละแผนกขององค์กร เพื่อนำผลวิจัยมาเปรียบเทียบกับผลการวิจัยของแผนกต่างๆ เพื่อจะได้ทราบถึงตัวแปรที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจต่อนโยบายได้ชัดเจนขึ้น เพราะในแต่ละแผนกมีลักษณะงานที่แตกต่างกัน
2. การวิจัยครั้งต่อไป สามารถศึกษาเพิ่มเติมหากสถานการณ์การระบาดของโรคได้เปลี่ยนแปลงไปหรือเกิดวิธีการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิตในยุค New Normal เพราะการวิจัยครั้งนี้เป็นการดำเนินการวิจัยระหว่างการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งส่งผลกระทบต่อการเดินทางทางอากาศที่สามารถเดินทางได้ภายในประเทศเท่านั้น ถ้าหากสามารถเดินทางข้ามประเทศได้แล้วผลการวิจัยอาจเปลี่ยนไปตามบริบทสังคม สภาพเศรษฐกิจ และการดำเนินงานขององค์กร

ข้อจำกัดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการดำเนินการวิจัยภายในระยะเวลาอันสั้น ส่งผลต่อการเก็บข้อมูลได้ในวงจำกัด จากการคำนวณหาจำนวนประชากรสามารถกระจายจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้ 278 คนจากพนักงานภายในองค์กรทั้งหมด 917 คน ไม่รวมพนักงานจีนและอินเดีย เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามจึงคิดเป็นจำนวน 300 คน เมื่อแบ่งเป็นแผนกจะประกอบด้วย สายปฏิบัติการ 100 คน สายการบริการลูกค้า 168 คน สายการพาณิชย์ 22 คน และสายการเงินและบริหารองค์กร 10 คน แต่ผลการวิจัยสามารถเก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มาจากสายปฏิบัติการ 117 คน สายการบริการลูกค้า 158 คน สายการพาณิชย์ 14 คน และสายการเงินและบริหารองค์กร 11 คน หากมีผู้ที่สนใจทำการวิจัยที่สอดคล้องกันในอนาคต ผู้ทำการวิจัยหวังว่าจะสามารถเก็บข้อมูลได้ครบตามจำนวนที่มุ่งหวังเอาไว้

เอกสารอ้างอิง

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล



ที่ อว 64.15/ กบศ/759

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนอังรีดูนังต์ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

วันที่ 4 พฤศจิกายน 2563

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ข้อมูลของ บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด เพื่อประกอบการเขียนสารนิพนธ์

① เรียน Human Resource Director, บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด

ด้วย นางสาวอุไรพรรณ สถานานนท์ เลขประจำตัวนิต 618 11001 24 นิสิตหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ ในหัวข้อ ความพึงพอใจของพนักงานภายในองค์การก่อนนโยบายขององค์การสาย
การบินในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรมมา
นิติเกษตรสุนทร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์ข้อมูล
ของ บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด เพื่อประกอบการเขียนสารนิพนธ์ ดังนี้

1. ข้อมูลประวัติความเป็นมาของ บริษัท ไทยสมายล์ แอร์เวย์ จำกัด
2. ข้อมูลจำนวนพนักงานภายใน บริษัท ไทยสมายล์ แอร์เวย์ จำกัด ณ ปัจจุบัน แยกแผนก

ในการนี้ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวอุไรพรรณ
สถานานนท์ เข้ารับข้อมูลของ บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด โดยนิตจะเป็นผู้ประสานในเวลาที่ท่านสะดวก
อีกครั้งหนึ่ง ดังนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

3 พฤศจิกายน 2563 เวลา 6:58
(รองศาสตราจารย์ ดร.เอก พงษ์ทวีวัฒนา)

คนบตี

กลุ่มงานบริการการศึกษา
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
โทร. 0-2218-7254 โทรสาร 0-2218-7248
เบอร์โทรศัพท์นิต (นางสาวอุไรพรรณ สถานานนท์) 087 558 0044

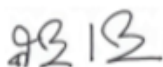
① โฉน

อำเภอสระแก้ว

อ.สมาน ปุณฺณนันทน์ DHR

13-11-2020

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล (ต่อ)



วันที่ 02 พ.ย. 2563 เวลา 10:04



2 พฤศจิกายน 2563



2 พฤศจิกายน 2563 เวลา 15:18

ภาคผนวก ข

ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

(IOC: Index of Item-Objective Congruence)

คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC
	1	2	3	
ด้านลักษณะงาน				
1. ความพึงพอใจต่อมาตรฐานและกระบวนการทำงานในสภาวะวิถีการดำเนินชีวิตแบบใหม่ (New Normal)	+1	+1	+1	1.00
2. ความพึงพอใจที่มีต่อนโยบาย/มาตรการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับบุคลากรในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	+1	+1	+1	1.00
3. ความพึงพอใจที่มีต่อภาระงานที่ได้รับมอบหมายในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	+1	+1	+1	1.00
4. ความพึงพอใจที่มีต่อการมีโอกาสร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	+1	+1	+1	1.00
ด้านนโยบายในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019				
5. ความพึงพอใจต่อการบริหารงานตามนโยบายที่ได้กำหนดไว้ของผู้บังคับบัญชาในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	+1	+1	+1	1.00
6. ความพึงพอใจต่อนโยบายการลดค่าตอบแทน/ค่าเบี้ยขยันรายเดือนในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	+1	+1	+1	1.00
7. ความพึงพอใจต่อนโยบายการขอลาโดยไม่รับค่าตอบแทนในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	+1	+1	+1	1.00
8. ความพึงพอใจต่อนโยบายการดูแลพนักงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อาทิ การจัดกิจกรรม 1 day 1 post ฯ	+1	+1	+1	1.00
ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ				
9. ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้วันลา กิจ ลาป่วย ลาพักผ่อนตามความจำเป็น ในช่วงประสบปัญหาโรค	+1	+1	+1	1.00

ติดเชื่อไวรัสโคโรนา 2019				
10. ความพึงพอใจที่มีต่อความเหมาะสมของสวัสดิการต่างๆ อาทิ ค่ารักษาพยาบาล ในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื่อไวรัสโคโรนา 2019	+1	+1	+1	1.00
11. ความพึงพอใจที่มีต่อค่าตอบแทนที่ได้รับว่ามีความเหมาะสมในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื่อไวรัสโคโรนา 2019	+1	+1	+1	1.00
12. ความพึงพอใจที่มีต่อค่าตอบแทนที่ได้รับว่ามีความยุติธรรมในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื่อไวรัสโคโรนา 2019	+1	+1	+1	1.00
ด้านสภาพแวดล้อม				
13. ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน อาทิ หน้ากากอนามัย ถุงมืออนามัย และเจลแอลกอฮอล์	+1	+1	+1	1.00
14. ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของหน่วยงานที่เอื้อต่อการทำงาน การส่งเสริมอาชีพอนามัย สุขภาพ และความปลอดภัย อาทิ การเช็ดทำความสะอาดจุดสัมผัส การอบฆ่าเชื้อห้องโดยสาร	+1	+1	+1	1.00
15. ความพึงพอใจที่มีต่อการติดตามการปฏิบัติงาน การให้คำปรึกษา และการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน/หัวหน้างานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื่อไวรัสโคโรนา 2019	+1	+1	+1	1.00
16. ความพึงพอใจที่มีต่อกฎระเบียบการใช้สถานที่ร่วมกันในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื่อไวรัสโคโรนา 2019 อาทิ การสวมใส่หน้ากากอนามัยเมื่ออยู่ในบริเวณสำนักงาน	+1	+1	+1	1.00
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน				
17. ความพึงพอใจที่มีต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื่อไวรัสโคโรนา 2019	+1	+1	+1	1.00
18. ความพึงพอใจที่มีต่อการกระจายงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื่อไวรัสโคโรนา 2019	+1	+1	+1	1.00
19. ความพึงพอใจที่มีต่อการหมุนเวียนงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื่อไวรัสโคโรนา 2019 เพื่อ	+1	+1	+1	1.00

กระตุ้นให้บุคลากรได้ใช้ทักษะในการทำงานใหม่ๆ
อยู่เสมอ

20. ความพึงพอใจที่มีต่อการสนับสนุนให้บุคลากรได้นำความรู้มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพงานที่รับผิดชอบในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อาทิ การทำกิจกรรมกลุ่มประจำสัปดาห์	+1	+1	+1	1.00
--	----	----	----	------

ตอนที่ 3 ด้านพฤติกรรมในการทำงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC
	1	2	3	
1. ท่านมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตนเองในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019	+1	+1	+1	1.00
2. ท่านมีความพึงพอใจกับมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ขณะปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1.00
3. บุคคลรอบตัวท่านมีความพึงพอใจกับมาตรการในการป้องกันจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ขณะปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1.00
4. ท่านมีความพึงพอใจต่ออาชีพของท่านในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019	+1	+1	+1	1.00

ภาคผนวก ค

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	78.5000	220.500	.928	.916
Q2	78.9000	228.322	.480	.922

Q3	79.1000	227.211	.464	.922
Q4	78.7000	231.567	.309	.924
Q5	79.0000	224.444	.490	.921
Q6	80.2000	223.956	.475	.922
Q7	79.4000	210.489	.704	.917
Q8	80.0000	218.444	.529	.921
Q9	78.9000	220.767	.549	.920
Q10	78.7000	220.011	.493	.922
Q11	79.7000	213.567	.666	.918
Q12	79.4000	214.711	.529	.922
Q13	78.5000	221.611	.634	.919
Q14	78.3000	230.900	.365	.923
Q15	78.7000	229.344	.566	.921
Q16	78.6000	226.711	.591	.920
Q17	79.4000	217.378	.528	.921
Q18	79.2000	215.733	.668	.918
Q19	78.9000	222.989	.696	.919
Q20	79.3000	217.344	.703	.918
Q21	78.5000	231.389	.346	.923
Q22	78.3000	224.456	.741	.919
Q23	78.3000	224.456	.741	.919
Q24	78.7000	221.789	.661	.919

ผลการวิเคราะห์ One Way ANOVA

ด้านลักษณะงาน ตามอายุ

Multiple Comparisons

LSD

Dependent Variable	(I) age	(J) age	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
ด้านลักษณะงาน	20-30	31-40	-.20977*	.09931	.036	-.4052	-.0143
		41-50	-.04813	.15924	.763	-.3615	.2653
		51-60	-.70586*	.35125	.045	-1.3971	-.0146
	31-40	20-30	.20977*	.09931	.036	.0143	.4052
		41-50	.16164	.17502	.356	-.1828	.5061
		51-60	-.49609	.35868	.168	-1.2020	.2098
	41-50	20-30	.04813	.15924	.763	-.2653	.3615
		31-40	-.16164	.17502	.356	-.5061	.1828
		51-60	-.65774	.37967	.084	-1.4049	.0894
	51-60	20-30	.70586*	.35125	.045	.0146	1.3971
		31-40	.49609	.35868	.168	-.2098	1.2020
		41-50	.65774	.37967	.084	-.0894	1.4049

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

CHULALONGKORN UNIVERSITY

ด้านนโยบายในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ตามอายุ

Dependent Variable	(I) age	(J) age	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
ด้านนโยบาย	20-30	31-40	-.14333	.10801	.186	-.3559	.0692
		41-50	-.22331	.17318	.198	-.5641	.1175
		51-60	.14573	.38200	.703	-.6060	.8975
	31-40	20-30	.14333	.10801	.186	-.0692	.3559
		41-50	-.07999	.19034	.675	-.4546	.2946
		51-60	.28906	.39008	.459	-.4786	1.0567

41-50	20-30	.22331	.17318	.198	-.1175	.5641
	31-40	.07999	.19034	.675	-.2946	.4546
	51-60	.36905	.41290	.372	-.4435	1.1816
51-60	20-30	-.14573	.38200	.703	-.8975	.6060
	31-40	-.28906	.39008	.459	-1.0567	.4786
	41-50	-.36905	.41290	.372	-1.1816	.4435

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

ด้านสภาพแวดล้อม ตามอายุ

Dependent Variable	(I) age	(J) age	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
ด้านสภาพแวดล้อม	20-30	31-40	-.25156*	.10997	.023	-.4680	-.0351
		41-50	.35782*	.17633	.043	.0108	.7048
		51-60	.29532	.38893	.448	-.4701	1.0607
	31-40	20-30	.25156*	.10997	.023	.0351	.4680
		41-50	.60938*	.19379	.002	.2280	.9908
		51-60	.54688	.39715	.170	-.2347	1.3285
	41-50	20-30	-.35782*	.17633	.043	-.7048	-.0108
		31-40	-.60938*	.19379	.002	-.9908	-.2280
		51-60	-.06250	.42039	.882	-.8898	.7648
51-60	20-30	-.29532	.38893	.448	-1.0607	.4701	
	31-40	-.54688	.39715	.170	-1.3285	.2347	
	41-50	.06250	.42039	.882	-.7648	.8898	

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

ด้านพฤติกรรมในการทำงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ตามอายุ

Dependent Variable	(I) age	(J) age	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
ด้านพฤติกรรมฯ	20-30	31-40	-.23447*	.11191	.037	-.4547	-.0142

41-50		-0.00846	.17945	.962	-.3616	.3447
51-60		.08975	.39581	.821	-.6892	.8687
31-40	20-30	.23447*	.11191	.037	.0142	.4547
41-50		.22600	.19722	.253	-.1621	.6141
51-60		.32422	.40418	.423	-.4712	1.1196
41-50	20-30	.00846	.17945	.962	-.3447	.3616
31-40		-.22600	.19722	.253	-.6141	.1621
51-60		.09821	.42783	.819	-.7438	.9402
51-60	20-30	-.08975	.39581	.821	-.8687	.6892
31-40		-.32422	.40418	.423	-1.1196	.4712
41-50		-.09821	.42783	.819	-.9402	.7438

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

ด้านนโยบายในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ตามแผนก

Multiple Comparisons

LSD

Dependent Variable	(I) sector	(J) sector	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
ด้านนโยบาย	operation	IS	.38851*	.08918	.000	.2130	.5640
		CO	.65659*	.20678	.002	.2496	1.0635
		FO	.46503*	.23059	.045	.0112	.9188
	IS	operation	-.38851*	.08918	.000	-.5640	-.2130
		CO	.26808	.20389	.190	-.1332	.6693
		FO	.07652	.22801	.737	-.3722	.5252
	CO	operation	-.65659*	.20678	.002	1.0635	-.2496
		IS	-.26808	.20389	.190	-.6693	.1332
		FO	-.19156	.29461	.516	-.7713	.3882
	FO	operation	-.46503*	.23059	.045	-.9188	-.0112

IS	-.07652	.22801	.737	-.5252	.3722
CO	.19156	.29461	.516	-.3882	.7713

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

ด้านลักษณะงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ตาม
ประสบการณ์ทำงาน

Multiple Comparisons

LSD

Dependent Variable	(I)	(J)	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
ด้านลักษณะงาน	1-5	6-10	-.04725	.10582	.656	-.2555	.1610
		11-15	-.45582	.25184	.071	-.9515	.0398
		16-20	-.27874	.28959	.337	-.8487	.2912
	6-10	1-5	.04725	.10582	.656	-.1610	.2555
		11-15	-.40856	.26532	.125	-.9307	.1136
		16-20	-.23148	.30138	.443	-.8246	.3616
	11-15	1-5	.45582	.25184	.071	-.0398	.9515
		6-10	.40856	.26532	.125	-.1136	.9307
		16-20	.17708	.37823	.640	-.5673	.9214
	16-20	1-5	.27874	.28959	.337	-.2912	.8487
		6-10	.23148	.30138	.443	-.3616	.8246
		11-15	-.17708	.37823	.640	-.9214	.5673
ด้านค่าจ้าง	1-5	6-10	-.01904	.10933	.862	-.2342	.1961
		11-15	-.10237	.26021	.694	-.6145	.4097
		16-20	-.14404	.29921	.631	-.7329	.4448
	6-10	1-5	.01904	.10933	.862	-.1961	.2342
		11-15	-.08333	.27414	.761	-.6228	.4562
		16-20	-.12500	.31140	.688	-.7378	.4878
	11-15	1-5	.10237	.26021	.694	-.4097	.6145
		6-10	.08333	.27414	.761	-.4562	.6228
		16-20	-.04167	.39080	.915	-.8108	.7274

	16-20	1-5	.14404	.29921	.631	-.4448	.7329
		6-10	.12500	.31140	.688	-.4878	.7378
		11-15	.04167	.39080	.915	-.7274	.8108
ด้านความมั่นคง	1-5	6-10	-.19504	.10686	.069	-.4053	.0153
		11-15	-.41379	.25433	.105	-.9143	.0867
		16-20	-.11171	.29245	.703	-.6872	.4638
	6-10	1-5	.19504	.10686	.069	-.0153	.4053
		11-15	-.21875	.26794	.415	-.7461	.3086
		16-20	.08333	.30435	.784	-.5156	.6823
	11-15	1-5	.41379	.25433	.105	-.0867	.9143
		6-10	.21875	.26794	.415	-.3086	.7461
		16-20	.30208	.38196	.430	-.4496	1.0538
	16-20	1-5	.11171	.29245	.703	-.4638	.6872
		6-10	-.08333	.30435	.784	-.6823	.5156
		11-15	-.30208	.38196	.430	1.0538	.4496

ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

Multiple Comparisons

LSD

Dependent Variable	(I) income	(J) income	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
ด้านค่าจ้าง	10-20k	20-30k	.26250	.23766	.270	-.2052	.7302
		30-40k	.01875	.25420	.941	-.4815	.5190
		40k	.15070	.23524	.522	-.3122	.6137
	20-30k	10-20k	-.26250	.23766	.270	-.7302	.2052
		30-40k	-.24375	.13308	.068	-.5057	.0182
		40k	-.11180	.09180	.224	-.2925	.0689
	30-40k	10-20k	-.01875	.25420	.941	-.5190	.4815
		20-30k	.24375	.13308	.068	-.0182	.5057
		40k	.13195	.12870	.306	-.1213	.3852
	40k	10-20k	-.15070	.23524	.522	-.6137	.3122

20-30k	.11180	.09180	.224	-.0689	.2925
30-40k	-.13195	.12870	.306	-.3852	.1213

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

ด้านสภาพแวดล้อม ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

Multiple Comparisons

LSD

Dependent Variable	(I) income	(J) income	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
ด้านสภาพแวดล้อม	10-20k	20-30k	.61898*	.25497	.016	.1172	1.1208
		30-40k	.33125	.27272	.225	-.2055	.8680
		40k	.37077	.25237	.143	-.1259	.8674
	20-30k	10-20k	-.61898*	.25497	.016	-1.1208	-.1172
		30-40k	-.28773*	.14277	.045	-.5687	-.0067
		40k	-.24821*	.09849	.012	-.4420	-.0544
	30-40k	10-20k	-.33125	.27272	.225	-.8680	.2055
		20-30k	.28773*	.14277	.045	.0067	.5687
		40k	.03952	.13808	.775	-.2322	.3113
	40k	10-20k	-.37077	.25237	.143	-.8674	.1259
		20-30k	.24821*	.09849	.012	.0544	.4420
		30-40k	-.03952	.13808	.775	-.3113	.2322

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

ด้านพฤติกรรมในการทำงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

Multiple Comparisons

LSD

Dependent Variable	(I) income	(J) income	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
ด้าน	10-20k	20-30k	.14676	.26088	.574	-.3667	.6602

ประสิทธิภาพ	30-40k	.18750	.27904	.502	-.3617	.7367
	40k	.09613	.25822	.710	-.4121	.6043
20-30k	10-20k	-.14676	.26088	.574	-.6602	.3667
	30-40k	.04074	.14608	.781	-.2468	.3282
	40k	-.05063	.10077	.616	-.2489	.1477
30-40k	10-20k	-.18750	.27904	.502	-.7367	.3617
	20-30k	-.04074	.14608	.781	-.3282	.2468
	40k	-.09137	.14128	.518	-.3694	.1867
40k	10-20k	-.09613	.25822	.710	-.6043	.4121
	20-30k	.05063	.10077	.616	-.1477	.2489
	30-40k	.09137	.14128	.518	-.1867	.3694

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.



ภาคผนวก ง

แบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงานต่อนโยบายของสายการบิน
ในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

คำชี้แจง

แบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงานภายในองค์กรต่อนโยบายของสายการบินในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อนโยบายขององค์กรในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และเพื่อศึกษานโยบายและแนวทางการพัฒนานโยบายขององค์กร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา DIRECT STUDIES (2404717) ประจำปีการศึกษา 2563 ภาคการศึกษาต้น หลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (แผน ข.) คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผู้ทำการวิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ตามความจริง และครบถ้วน โดยข้อมูลนี้จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ในภาพรวม ซึ่งจะไม่มีผลกระทบใดๆต่อท่าน เพื่อให้ผลการวิจัยบรรลุตามวัตถุประสงค์แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อนโยบายของสายการบิน

ตอนที่ 3 ด้านพฤติกรรมในการทำงาน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ 20 - 30 ปี 31 - 40 ปี
 41 - 50 ปี 51 - 60 ปี
3. สถานภาพ โสด สมรส/ อยู่ด้วยกัน
 หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ หม้าย
4. ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า อนุปริญญา/เทียบเท่า
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
5. แผนก สายปฏิบัติการ สายการบริการลูกค้า
 สายการพาณิชย์ สายการเงินและบริหารองค์การ
6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในตำแหน่ง.....ปี
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 0 - 10,000 บาท 10,001 - 20,000 บาท
 20,001 - 30,000 บาท 30,001 - 40,000 บาท
 40,001 บาทขึ้นไป

CHULALONGKORN UNIVERSITY

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อนโยบายของสายการบินในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

คำชี้แจง โปรดอ่านและใส่เครื่องหมาย ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยตัวเลขแต่ละคำมีความหมายดังนี้

1. ระดับคะแนน 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
2. ระดับคะแนน 4 หมายถึง พึงพอใจมาก
3. ระดับคะแนน 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
4. ระดับคะแนน 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย
5. ระดับคะแนน 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	1 (น้อยที่สุด)	2 (น้อย)	3 (ปานกลาง)	4 (มาก)	5 (มากที่สุด)
ด้านลักษณะงาน					
21. ความพึงพอใจต่อมาตรฐานและกระบวนการทำงานในสภาวะวิถีการดำเนินชีวิตแบบใหม่ (New Normal)					
22. ความพึงพอใจที่มีต่อนโยบาย/มาตรการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับบุคลากรในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019					
23. ความพึงพอใจที่มีต่อภาระงานที่ได้รับมอบหมายในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019					
24. ความพึงพอใจที่มีต่อการมีโอกาสร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019					
ด้านนโยบายในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019					
25. ความพึงพอใจต่อการบริหารงานตามนโยบายที่ได้กำหนดไว้ของผู้บังคับบัญชาในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019					
26. ความพึงพอใจต่อนโยบายการลดค่าตอบแทน/ค่าเบี้ยขยันรายเดือนในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019					
27. ความพึงพอใจต่อนโยบายการขอวันลาโดยไม่รับค่าตอบแทนในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019					
28. ความพึงพอใจต่อนโยบายการดูแลพนักงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อาทิ การจัดกิจกรรม 1 day 1 post ฯ					
ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ					
29. ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้วันลา กิจ ลาป่วย ลาพักผ่อนตามความจำเป็น ในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019					
30. ความพึงพอใจที่มีต่อความเหมาะสมของสวัสดิการต่างๆ อาทิ ค่ารักษาพยาบาล ในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019					

31. ความพึงพอใจที่มีต่อค่าตอบแทนที่ได้รับว่ามีความเหมาะสมในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019					
32. ความพึงพอใจที่มีต่อค่าตอบแทนที่ได้รับว่ามีความยุติธรรมในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019					
ด้านสภาพแวดล้อม					
33. ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน อาทิ หน้ากากอนามัย ถุงมืออนามัย และเจลแอลกอฮอล์					
34. ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสภาพแวดล้อมการทำงาน ของหน่วยงานที่เอื้อต่อการทำงาน การส่งเสริมอาชีวอนามัย สุขภาพ และความปลอดภัย อาทิ การจัดทำ ความสะอาดจุดสัมผัส การอบฆ่าเชื้อห้องโดยสาร					
35. ความพึงพอใจที่มีต่อการติดตามการปฏิบัติงาน การให้ คำปรึกษา และการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน/ หัวหน้างานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019					
36. ความพึงพอใจที่มีต่อภาวะเบียบการใช้สถานที่ร่วมกัน ในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อาทิ การสวมใส่หน้ากากอนามัยเมื่ออยู่ในบริเวณ สำนักงาน					
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน					
37. ความพึงพอใจที่มีต่อความมั่นคงในหน้าที่การงาน ในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019					
38. ความพึงพอใจที่มีต่อการกระจายงานในช่วงประสบ ปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019					
39. ความพึงพอใจที่มีต่อการหมุนเวียนงานในช่วงประสบ ปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เพื่อกระตุ้นให้ บุคลากรได้ใช้ทักษะในการทำงานใหม่ๆอยู่เสมอ					
40. ความพึงพอใจที่มีต่อการสนับสนุนให้บุคลากรได้นำ ความรู้มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพงานที่รับผิดชอบ ในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อาทิ การทำกิจกรรมกลุ่มประจำสัปดาห์					

ตอนที่ 3 ด้านพฤติกรรมในการทำงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

คำชี้แจง โปรดอ่านและใส่เครื่องหมาย ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยตัวเลขแต่ละคำมีความหมายดังนี้

1. ระดับคะแนน 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
2. ระดับคะแนน 4 หมายถึง พึงพอใจมาก
3. ระดับคะแนน 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
4. ระดับคะแนน 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย
5. ระดับคะแนน 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	1 (น้อยที่สุด)	2 (น้อย)	3 (ปานกลาง)	4 (มาก)	5 (มากที่สุด)
1. ท่านมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตนเองในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019					
2. ท่านมีความพึงพอใจกับมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ขณะปฏิบัติงาน					
3. บุคคลรอบตัวท่านมีความพึงพอใจกับมาตรการในการป้องกันจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ขณะปฏิบัติงาน					
4. ท่านมีความพึงพอใจต่ออาชีพของท่านในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019					

แบบสอบถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์

คำถามปลายเปิด ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อนโยบายของสายการบินในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviews) จากกลุ่มตัวอย่างในการยืนยันข้อมูลเพื่อนำผลมาประมวลรวมกับผลการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 10 คน

คำถามหลัก

นโยบายขององค์การสายการบินในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มีผลกระทบต่อพนักงานด้านใดบ้าง

คำถามย่อย

1. (ภารกิจ) ขอให้ท่านเล่าภารกิจของท่านว่ามีอะไรบ้าง
2. (การดำเนินชีวิต) ขอให้ท่านเล่าวิธีการดำเนินชีวิตในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)
3. (ความพึงพอใจต่อนโยบายขององค์การสายการบินในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)) ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อนโยบายของสายการบินในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)
 - 3.1. ด้านลักษณะงาน
 - 3.2. ด้านนโยบายช่วงโควิด
 - 3.3. ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ
 - 3.4. ด้านสภาพแวดล้อม
 - 3.5. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน
 - 3.6. ด้านพฤติกรรมการทำงานในช่วงประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บรรณานุกรม

- Frederick Herzberg, B. M. a. B. B. S. (1959). *The motivation to work (2nd ed.)*. New York: John Wiley & Son.
- Kotler, P. (1944). *Marketing Management: analysis, planning, implementation, and control*. Singapore.
- กมล รักสวน. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัย. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- กรมควบคุมโรค. (2563). Retrieved from <https://ddc.moph.go.th/brc/news.php?news=10896&deptcode=brc>
- กระทรวงแรงงาน. (2563). New Normal ชีวิตวิถีใหม่และการปรับตัวในภาวะ COVID-19. Retrieved from <http://www.tosh.or.th/covid-19/index.php/new-normal>.
<http://www.tosh.or.th/covid-19/index.php/new-normal>
- กัญจน์ภัส ชูผล. (2559). ความผูกพันต่อองค์กรคุณภาพชีวิตการทำงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, กรุงเทพฯ.
- การันย์ สุวรรณผ่อง. (2558). ผลกระทบของทัศนคติต่ออาชีพและคุณภาพชีวิตการทำงานต่อผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). (ปริญญามหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- เกศินี ทีปประสาน. (2539). ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- เกษร แสงจันทร์. (2554). ความพึงพอใจของครอบครัวต่อการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสระตลุง ตำบลลูกกลางทุ่ง อำเภอเมือง จังหวัดตาก. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ตาก.
- คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2557). การบริหารทรัพยากรบุคคล. กรุงเทพฯ: โฟกัสมีเดีย แอนด์พับลิชซิ่ง.
- จอมพล พิเศษกุล. (2537). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจและลูกจ้างกองพลธิการ. มหาวิทยาลัยมหิดล, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2549). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

- จิราภรณ์ มากสวัสดิ์. (2558). ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่, สงขลา.
- ชูใจ คูหารัตน์ไชย. (2538). สถิติเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ณัฐพันธ์ เขจรนนท์. (2551). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ณัฐยา ไพรสงบ. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานผลิตอาหารว่างแห่งหนึ่ง. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2529). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์. (2527). จิตวิทยาพาสนุก. กรุงเทพฯ: การพิมพ์
- นวลศิริ เปาโรหิตย์. (2528). กระบวนการตัดสินใจ: แนวโน้มอาชีพเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม. สมาคมแนะแนวแห่งประเทศไทย, 2, 68.
- นาคินทร์ กากแก้ว. (2553). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักวิศวกรรมบริษัท อสมท. จำกัด (มหาชน). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.
- นิตยา เงินประเสริฐศรี. (2542). ทฤษฎีองค์กร : แนวการศึกษาเชิงบูรณาการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). จิตวิทยาบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.
- ปานทิพย์ บุญยะสุด. (2540). ทักษะของนักสังคมสงเคราะห์ต่อความก้าวหน้าทางวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ศึกษาเฉพาะกรณี นักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2556). ความหมายของความพึงพอใจ
- ภราดี บุตรศักดิ์ศรี. (2540). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงานและแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรของพนักงานในกลุ่มธุรกิจของบริษัทเงินทุนในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มณีนีรัตน์ ราศรีจันทร์. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสาธารณสุข สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองชลบุรี. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ยุวนิต ฉายสุวรรณ. (2548). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท *Simens Limited Employees Job Satisfaction*. (วิทยาสตรมหาบัณฑิต สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- รุ่งทิวา สุดา. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง. (ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต). สถาบันการบินพลเรือน, กรุงเทพฯ.
- วัลลี จันทเรนทร์. (2543). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- วิกรม อัครวิกุล. (2541). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกมั่นคงในการทำงานและผลของความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน ที่มีต่อความทุ่มเทให้กับงานและความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- วิศลย์ธีรา เมตตานนท์. (2549). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจ ทัศนศึกษา อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยเอกชน. (วิทยาสตรมหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,
- สมชาติ คงพิกุล. (2537). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดเพชรบูรณ์. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร/กรุงเทพฯ,
- สร้อยตระกูล (ตีทยานนท์) อรรถมานะ. (2545). พฤติกรรมองค์กร : ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สายทิพย์ วงศ์สังข์ชะ. (2540). ความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร : ทัศนศึกษาพนักงานขาย. (มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ,
- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. (2563). ประกาศสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เรื่อง แนวปฏิบัติในการให้บริการผู้โดยสารในเส้นทางการบินภายในประเทศในระหว่างสถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 Retrieved from <https://www.caat.or.th/th/archives/49815>
- สิทธิโชค วรานุสันติกุล. (2530). จิตวิทยาการบริหารองค์กร. กรุงเทพฯ: อักษรบัณฑิต.
- สุธานี นุกูลอั้งอารี. (2555). การศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัทการบินไทยฯสำนักงานใหญ่. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยหอการค้า, กรุงเทพ.
- สุรางค์ วศินารมณ. (2540). สวัสดิการในองค์กร : แนวคิดและวิธีการบริหาร. กรุงเทพฯ: เม็ดทรายพริ้นติ้ง.
- สุรินทร์ ชาลากุลพลติ, ด. พ. จ. แ. เ. ก. (2551). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด. คณะศึกษาศาสตร์.
- อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ. (2541). ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทโตโยต้าลิสซิ่ง (ประเทศไทย)

จำกัด. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	อุไรพรรณ สถานานนท์
วัน เดือน ปี เกิด	1 กรกฎาคม พ.ศ. 2538
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2560 วิทยาศาสตรบัณฑิต ภาควิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหาร คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ. 2563 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รางวัลที่ได้รับ	พ.ศ. 2555 - 2556 โครงการเยาวชนเอเอฟเอสเพื่อการศึกษาและแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมนานาชาติ (AFS) รุ่นที่ 51 (ภาคพื้นที่วีปใต้) ณ Aracaju, Sergipe, Brasil พ.ศ. 2559 - 2560 โครงการนิสิตแลกเปลี่ยน ASEAN International Mobility for Students (AIMS) ณ Universiti Putra Malaysia (UPM) ประเทศมาเลเซีย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY