

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “บุคลิกภาพแบบ MBTI เชาว์อารมณ์ ที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินต้นทุนต่ำสายการบินหนึ่ง” ได้ดำเนินการวิจัยโดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะบุคลิกภาพแบบ MBTI ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินต้นทุนต่ำสายการบินหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาระดับเชาว์อารมณ์ในแต่ละมิติของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินต้นทุนต่ำสายการบินหนึ่งตามแนวคิดของโกลแมน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพ ระดับเชาว์อารมณ์และทัศนคติที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ประชากรในการศึกษารั้งนี้ เป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินต้นทุนต่ำสายการบินหนึ่ง จำนวน 150 คน ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มประชากรทั้งหมด และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมารวมทั้งหมด 128 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 85.3

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบวัดบุคลิกภาพแบบ MBTI ซึ่งแปล เรียบเรียงและหาค่ามาตรฐานแล้วโดยศาสตราจารย์ ดร.ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์

ส่วนที่ 3 แบบสอบวัดเชาว์อารมณ์ ตามแนวคิดของโกลแมน (Goleman, 1999) พัฒนาขึ้นโดยคุณทิพย์สุดา เพือกสกันธ์ (2547)

ส่วนที่ 4 แบบประเมินคุณภาพชีวิตในการทำงาน ตามแนวคิดของวอลตัน (1975) พัฒนาขึ้นโดยคุณพนิดา ปรีชา (2547)

การประมวลผลข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำเร็จสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science : SPSS) เพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สำหรับการวิเคราะห์และทดสอบทางการวิจัย ใช้การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล บุคลิกภาพ เชาว์นอารมณ์ และคุณภาพชีวิตในการทำงานของประชากร

ลักษณะส่วนบุคคล พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 68.8 ในขณะที่เป็นเพศชาย 40 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 มีอายุ 26 – 30 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 46.1 มีอายุงาน 1-2 ปี แต่ไม่ครบ 2 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 และมีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนในช่วง 15,000 – 20,000 บาท จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 79.7

บุคลิกภาพแบบ MBTI พนักงานส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพแบบ ESTJ มากที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 รองลงมาอีก 2 ลำดับ คือ บุคลิกภาพแบบ ISTJ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 และบุคลิกภาพแบบ ESFJ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1

เชาว์นอารมณ์ พนักงานส่วนใหญ่มีเชาว์นอารมณ์โดยรวม อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.41 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการจูงใจตนเองมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.59 รองลงมาคือด้านการร่วมรู้สึก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 1.54 และด้านทักษะทางสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.48 ตามลำดับ

คุณภาพชีวิตในการทำงาน พนักงานส่วนใหญ่มี คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 รองลงมาคือ ด้านการเปิดโอกาสให้ใช้และพัฒนาศักยภาพของมนุษย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 และด้านรัฐธรรมนูญในองค์กรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

จากการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ตามตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ค่าสถิติที่ใช้	ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย
<u>สมมติฐานการวิจัยที่ 1</u> ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุพนักงาน สถานภาพสมรส อายุงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับเซวาร์อารมณ์แตกต่างกัน 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับเซวาร์อารมณ์แตกต่างกัน 1.2 อายุพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับเซวาร์อารมณ์แตกต่างกัน 1.3 อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับเซวาร์อารมณ์แตกต่างกัน 1.4 รายได้โดยเฉลี่ยที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับเซวาร์อารมณ์แตกต่างกัน	t-test independent One Way ANOVA One Way ANOVA One Way ANOVA	ปฏิเสธสมมติฐาน ปฏิเสธสมมติฐาน ปฏิเสธสมมติฐาน ปฏิเสธสมมติฐาน
<u>สมมติฐานการวิจัยที่ 2</u> ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุพนักงาน สถานภาพสมรส อายุงานและรายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ยที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน 2.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน 2.2 อายุพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน 2.3 อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน 2.4 รายได้โดยเฉลี่ยที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานต่อแตกต่างกัน	t – test independent One Way ANOVA One Way ANOVA One Way ANOVA	ปฏิเสธสมมติฐาน ปฏิเสธสมมติฐาน ปฏิเสธสมมติฐาน ปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ลักษณะบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับเซวอร์อารมณ์แตกต่างกัน	One Way ANOVA	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 4 องค์ประกอบของเซวอร์อารมณ์ในแต่ละมิติมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม	Pearson Correlation	ยอมรับสมมติฐาน บางส่วน

อภิปรายผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล บุคลิกภาพแบบ MBTI เซวอร์อารมณ์ และคุณภาพชีวิตในการทำงาน

1. ลักษณะส่วนบุคคล

1.1 เพศ

ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงจำนวน 88 คนมากกว่าเพศชาย เนื่องจาก ลักษณะงานเป็นงานบริการ ซึ่งเหมาะกับเพศหญิงมากกว่าเพราะเพศหญิงมีความอ่อนน้อม สุภาพและยิ้มแย้มแจ่มใสมากกว่า ซึ่งเป็นบุคลิกภาพที่อบอุ่น เป็นมิตร และเพศหญิงสามารถที่จะเข้าถึงผู้คนได้มากกว่า

1.2 อายุ

อายุของกลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกันมากนัก คือ โดยส่วนใหญ่เป็นกลุ่มช่วงอายุ 21 – 30 ปี เพราะจากนโยบายขององค์การที่เน้นคนรุ่นใหม่ บุคลิกภาพที่คล่องแคล่ว กระฉับกระเฉง มีความสดใสร่าเริง ฉะนั้นพนักงานในกลุ่มนี้จึงเป็นกลุ่มเป้าหมายของบริษัท

1.3 สถานภาพ

สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นโสด เป็นเพราะว่า พนักงานยังมีอายุที่ไม่มากนักและยังคงสนุกกับชีวิตวัยทำงาน ใช้เวลาส่วนใหญ่ในการสัมพันธ์กับเพื่อนมากกว่า และ

ถือว่าเป็นช่วงเตรียมความพร้อมสำหรับวัยผู้ใหญ่เต็มตัว รวมถึงสังคมในปัจจุบัน บุคคลมีสิทธิความเท่าเทียมและมีความเป็นอิสระมากขึ้น จึงอาจไม่นิยมที่จะสมรสเมื่ออายุน้อย

1.4 อายุนาน

อายุนานในองค์การมีการกระจายในแต่ละกลุ่มในจำนวนใกล้เคียงกัน และเกาะกลุ่มเหมือนเป็นกลุ่มเดียวกัน เนื่องจากองค์การยังอยู่ในระยะเริ่มต้น จำนวนพนักงานยังมีไม่มาก จึงมีความสนิทสนมกันค่อนข้างมาก พนักงานที่เข้ามาในช่วงเวลาเดียวกันโดยส่วนใหญ่จึงยังคงทำงานอยู่และมีโอกาสในการเติบโตค่อนข้างง่ายกว่าองค์การที่มีอายุนานมาก

1.5 รายได้

รายได้โดยเฉลี่ยของพนักงานเมื่อเทียบกับองค์การอื่นๆ ถือว่า พอเหมาะกับการครองชีพในปัจจุบันและโดยส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 15,000 – 20,000 บาท เนื่องจากพนักงานโดยส่วนใหญ่มีอายุนานน้อย ยังไม่มีตำแหน่งงานที่สูงมากนัก และตัวรายได้ก็เป็นไปตามระเบียบขององค์การ

2. บุคลิกภาพแบบ MBTI

จากการศึกษาลักษณะบุคลิกภาพของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ลักษณะบุคลิกภาพที่โดดเด่น 3 อันดับแรก คือ ESTJ ISTJ และ ESFJ ตามลำดับ ซึ่งลักษณะบุคลิกภาพแบบ ESTJ และ ISTJ เป็นลักษณะบุคลิกภาพโดยส่วนใหญ่ของคนไทย แต่ลักษณะบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับอาชีพพนักงานสายการบินมากที่สุด คือบุคลิกภาพแบบ ESFJ (Karmosky, 2000) ความแตกต่างของลักษณะบุคลิกภาพของกลุ่มตัวอย่าง คือ ความเป็น EXTROVERT มากกว่า INTROVERT โดยมีความต่างระหว่างบุคลิกภาพแบบ E-I ที่อัตราส่วน 69 : 58 ซึ่งตามลักษณะของงานแล้วต้องมีการพบปะกับผู้คน ชอบที่จะช่วยเหลือและมีความไวในการโต้ตอบ เปิดเผยเป็นมิตรและง่ายต่อการเข้าหา ส่วนความต่างอีกด้านหนึ่ง คือ อัตราส่วนลักษณะบุคลิกภาพแบบ THINKING – FEELING = 71 : 56 ซึ่งจากลักษณะของงานต้องการผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบ T เพราะต้องวิเคราะห์ปัญหาและเหตุการณ์ต่างๆ อย่างมีเหตุผล และใช้ในการจัดระบบต่างๆ แต่บุคลิกภาพแบบ F ก็มีความสำคัญต่องานในสถานการณ์ที่จำเป็นต้องมีการตัดสินใจที่รวดเร็ว ซึ่งบางครั้งจึงไม่มีเวลาในการคิดวิเคราะห์มากนัก และให้ความสำคัญกับความรู้สึก เห็นอกเห็นใจมากกว่าการชี้ผิดชี้ถูก ฉะนั้นลักษณะบุคลิกภาพแบบ E - I และ T - F จึงมีส่วนที่ไม่แตกต่างกันมากนักและเพื่อความสมดุลในการปฏิบัติงาน ไม่เน้นหนักไปทางใดทางหนึ่งมากเกินไป ส่วนลักษณะที่ร่วมกันของบุคลิกภาพแบบ ESTJ ISTJ และ ESFJ คือ SENSING และ JUDGEMENT

นั้น จะเน้นถึงสิ่งที่ปฏิบัติได้ตามความเป็นจริงและมีการจัดข้อมูลอย่างมีระบบ ระเบียบแบบแผน มีความสามารถในการบริหารจัดการ น่าเชื่อถือ มีเป้าหมายในการดำเนินชีวิตเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของสถาบันหรือองค์กร มีความซื่อสัตย์ พร้อมที่จะช่วยเหลือผู้อื่น มีความกล้าหาญ และเป็นที่เคารพนับถือ มีรูปแบบการทำงานตามลำดับขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน (ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2544) ส่วนลักษณะบุคลิกภาพแบบ Perception มีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกับบุคลิกภาพแบบ Judgement เนื่องจากบางสถานการณ์ไม่สามารถดำเนินการตามระบบได้ จึงต้องใช้ความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างยืดหยุ่น เพื่อให้ผู้โดยสารเกิดความรู้สึกพึงพอใจและประทับใจในการบริการ ส่วนลักษณะบุคลิกภาพที่พบน้อยที่สุดในกลุ่มตัวอย่าง คือ แบบ INTUITION ซึ่งสนใจงานที่มีความซับซ้อนและเน้นจินตนาการ ชอบวิเคราะห์สิ่งที่เป็นนามธรรม ไม่ค่อยสนใจในเงื่อนไขของเวลาและไม่ให้ความสำคัญกับการกระทำสิ่งต่างๆ ให้สำเร็จมากนัก รวมถึงมีลักษณะของความเป็นตัวของตัวเองค่อนข้างมากซึ่งไม่เหมาะสมกับงานบริการที่ต้องให้ความสำคัญกับผู้อื่นมากกว่า กล่าวโดยสรุปแล้วลักษณะบุคลิกภาพของกลุ่มตัวอย่าง มีมิติบุคลิกภาพแบบ SJ และ SP มากกว่า NF และ NT ในสัดส่วน 112 : 16 ซึ่งเหมาะสมกับงานที่เป็นลักษณะปฏิบัติการ ให้ความสำคัญกับสังคมโดยรวมมากกว่าเฉพาะบุคคลหรือตัวเอง

3. ระดับเชาวน์อารมณ์

ในการวัดเชาวน์อารมณ์ของกลุ่มที่ใช้ในการวิจัย พบว่า มีเชาวน์อารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.41 ซึ่งลักษณะงานบริการไม่มีแนวปฏิบัติหรือโครงสร้างที่ตายตัว ลักษณะงานแบบไม่เป็นทางการ ยืดหยุ่น ผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์สูงย่อมปฏิบัติงานเช่นนี้ได้อย่างมีความสุข หากผู้ปฏิบัติเป็นผู้ที่มีระดับเชาวน์อารมณ์ต่ำ ก็จะทำงานดังกล่าวอย่างคับข้องใจ (วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2544) เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านขององค์ประกอบทางเชาวน์อารมณ์พบว่า องค์ประกอบที่อยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการร่วมรู้สึก และด้านทักษะทางสังคม ตามลำดับ ส่วนองค์ประกอบที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการตระหนักรู้ในตนเองและด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเองตามลำดับ

ด้านการจูงใจตนเอง

พนักงานมีเชาวน์อารมณ์ด้านการจูงใจตนเองสูงที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 1.59 ซึ่งเชาวน์อารมณ์ในด้านนี้มีความสำคัญต่อองค์กร เนื่องจากผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์ทางด้านนี้สูงจะเป็นผู้ที่มีความพยายามในการพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานในการทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคปัญหา รวมไปถึงการมีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ ในการทำงานซึ่ง

พนักงานต้องมีการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเองในการเผชิญกับปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆที่คล้ายคลึงกันทุกวัน พนักงานจึงต้องสร้างบรรยากาศที่ดี ไม่ตึงเครียดและไม่รู้สึกเบื่อหน่ายต่อการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาอันจำกัดนั้นให้สำเร็จและมีประสิทธิภาพมากที่สุด นอกจากนั้นต้องสร้างความรู้สึที่ดีๆ ทำงานด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มองโลกในแง่ดีเพื่อให้ผู้โดยสารมีความสุขตั้งแต่เริ่มต้นการเดินทาง ซึ่งสอดคล้องกับค่าเฉลี่ยในข้อคำถามที่18 ที่ว่า “ ฉันเป็นคนมองโลกในแง่ดี มีความยืดหยุ่น “ มากที่สุด ($x = 1.78$)

ด้านการร่วมรู้สึก

พนักงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง คือ 1.54 ซึ่งแสดงถึงการตระหนักในความรู้สึกและความต้องการของผู้อื่น ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของงานบริการ โดยพนักงานในสายงานนี้โดยส่วนใหญ่มีพื้นฐานจิตใจที่มุ่งเน้นความเข้าใจ ความรู้สึก และสนใจในข้อวิตกกังวลของผู้อื่น มีความสามารถในการรับฟังข้อปัญหาของผู้โดยสารที่แตกต่างกันออกไป สามารถให้คำตอบที่ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีๆรวมไปถึงการให้ข้อเสนอแนะต่างๆที่เป็นประโยชน์ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารได้ ซึ่งเมื่อพิจารณาจากข้อคำถามที่ 26 ที่ว่า “ฉันให้ความสนใจกับความรู้สึกของผู้อื่นเสมอ “ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในด้านนี้ ($x = 1.77$) นอกจากนั้นยังครอบคลุมถึงความเข้าใจต่อเพื่อนร่วมงานด้วยกัน มีการช่วยเหลือและให้กำลังใจซึ่งกันและกัน

ด้านทักษะทางสังคม

เชาวน์อารมณ์ในด้านนี้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.48 ซึ่งอยู่ในระดับที่สูงเช่นกัน โดยผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์ด้านนี้สูงจะสามารถบริหารสัมพันธภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ เสริมสร้างความสามารถของทีมงานให้เกิดความร่วมมือร่วมใจและสร้างความผูกพันขึ้น ซึ่งจากความสนิทสนมกันในการทำงานนี้เอง ทำให้พนักงานสามารถพูดคุยกันได้ทุกเรื่อง ดังข้อคำถามที่ 32 ที่ว่า “ ในการทำงาน ฉันพร้อมที่จะกล่าวคำขอบคุณ ขอร้อง ชมเชย ขอความคิดเห็นและรับผิดชอบโดยตรงไปตรงมา “ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยในด้านนี้สูงที่สุด ($x = 1.82$) นอกจากนั้นยังสามารถแก้ปัญหาต่างๆด้วยการให้ข้อมูลที่ชัดเจน สามารถโน้มน้าวให้มีความเข้าใจที่ตรงกัน เพื่อจัดข้อขัดแย้งต่างๆที่อาจจะเกิดขึ้น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและยังคงความรู้สึกที่ดีๆให้แก่องค์กร

ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง

พนักงานมีเชาวน์อารมณ์ในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.22 ซึ่งลักษณะเชาวน์อารมณ์ในด้านนี้ทำให้บุคคลทราบถึงเหตุและผลของอารมณ์ รู้จุดเด่นจุดด้อยของตนเองและมั่นใจในความสามารถของตน ซึ่งจากงานวิจัยกลุ่มตัวอย่างมีเชาวน์อารมณ์ในด้านนี้ค่อนข้างน้อย น่าจะเนื่องมาจากธรรมชาติของงานที่ต้องให้ความสำคัญกับผู้อื่นมากกว่า สภาวะที่กดดันและความเหนื่อยล้าในช่วงเวลาที่ต่อเนื่องเป็นเวลานาน รวมถึงความรู้สึกขาดกำลังใจและ

จำใจต้องทำหน้าที่ของตนเองโดยไม่คำนึงถึงตัวเองมากนัก ทำให้พนักงานเกิดภาวะอารมณ์หรือความหงุดหงิดจนเฉียวขึ้นในจิตใจ ซึ่งสอดคล้องกับข้อคำถามที่ 3 ที่ว่า “ ฉันรู้สึกถูกบังคับในการทำหน้าที่ของตนเองเสมอ ” โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.48 แต่ยังคงอยู่ในระดับที่ควบคุมได้ หากได้มีการพักผ่อนหลังจากการทำงานอย่างเต็มที่และเพียงพอ

ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ตนเอง

พนักงานมีค่าเฉลี่ยในด้านนี้ต่ำที่สุด คือ 1.14 แต่ยังคงอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเชาวน์อารมณ์ในด้านนี้ทำให้บุคคลสามารถจัดการกับสภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้น และแสดงออกในทางที่ทำให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและองค์กร รวมถึงสามารถยืดหยุ่นปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ มีความรับผิดชอบในสิ่งที่ตนกระทำ ซึ่งสอดคล้องกับเชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองที่ให้ความสำคัญกับผู้อื่นมากกว่าเช่นเดียวกัน และเนื่องจากพนักงานมีการทำงานที่ต่อเนื่องในช่วงเวลาที่ยาวนานกว่าจะได้พักผ่อน ซึ่งทั้งช่วงเวลานั้นต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้โดยสารอยู่ตลอดเวลา และต้องทำงานให้ถูกต้องแม่นยำ เช่นการตรวจสอบวีซ่าและเอกสารการเดินทางของผู้โดยสารในการเช็คอินแต่ละเที่ยวบิน ทำให้พนักงานมีความเครียดเกิดขึ้นและจัดการกับสภาวะอารมณ์ของตนเองไม่ดีเท่าที่ควร แต่เชาวน์อารมณ์ในด้านนี้หากได้รับการพัฒนาให้สูงขึ้นจะทำให้พนักงานมีความอดทนต่ออารมณ์ที่เกิดขึ้นและตรวจสอบความรู้สึกได้อย่างมีสติ สมเหตุสมผล เพื่อที่จะสามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

4. คุณภาพชีวิตในการทำงาน

การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

คุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านนี้อยู่ในระดับที่สูงที่สุด คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านนี้มีความสำคัญมากที่สุดและเป็นไปตามลักษณะงานที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นทั้งผู้โดยสารและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งในการทำงานมีการทำงานเป็นทีม ซึ่งสมาชิกต่างยอมรับซึ่งกันและกันและมีความสนิทสนมกลมเกลียวกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการทำงานหรือการช่วยเหลือเป็นการส่วนตัว ผู้ที่เป็นหัวหน้าทีมไม่ได้ทำหน้าที่ออกคำสั่ง แต่เป็นผู้ที่คอยให้คำปรึกษา และสมาชิกในทีม มีการช่วยเหลือ ร่วมรับผิดชอบในงาน และเข้าใจกันและกันเป็นอย่างดี ไม่เกี่ยงว่าเป็นงานของใคร ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีขององค์กร

การเปิดโอกาสให้ใช้และพัฒนาศักยภาพของมนุษย์

พนักงานมีค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านนี้ เท่ากับ 3.33 ซึ่งอยู่ในระดับที่รองลงมา เนื่องจากทางองค์กรมีการเสริมสร้างความรู้ต่างๆ ด้วยการฝึกอบรมให้กับพนักงานอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นความรู้ที่เกี่ยวข้องกับสายการทำงานโดยตรง หรือความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานร่วมกันเป็นทีม การพัฒนาบุคลิกภาพ เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะและมุมมองในการทำงานที่สูงขึ้น เพราะองค์กรเห็นว่าพนักงานคือทรัพยากรที่มีคุณค่าที่สุดในองค์กร ซึ่งองค์กรได้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการฝึกอบรมโดยตรง ซึ่งพนักงานจะได้รับการฝึกอบรมตั้งแต่การปฐมนิเทศ ความรู้เกี่ยวกับองค์กร ความรู้ที่เกี่ยวกับงานโดยตรงไม่ว่าจะเป็นระบบการสำรองที่นั่ง การเช็คอินผู้โดยสาร ความรู้เกี่ยวกับวัตถุต้องห้ามบนเครื่องบิน และอื่นๆที่เกี่ยวข้องซึ่งพนักงานมีการสลับหมุนเวียนกันไป รวมถึงการมีอิสระในการทำงาน สามารถออกแบบรายละเอียดในการทำงานได้ตามแนวทางที่องค์กรได้ตั้งไว้ เพื่อให้เกิดความท้าทายและรับผิดชอบในงานได้อย่างเต็มที่ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานทุกปีและแจ้งผลให้ทราบเพื่อสามารถนำไปปรับปรุงตนเอง

วัฒนธรรมในองค์กร

ค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านนี้ เท่ากับ 3.27 เนื่องจากองค์กรได้ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมและสมาชิกทุกคนสามารถที่จะแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของตนในการทำงานได้อย่างเต็มที่ และองค์กรได้ให้ความสำคัญในกฎระเบียบต่างๆ เช่น การให้ผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่งอย่างเท่าเทียมกัน รวมถึงการเคารพในสิทธิส่วนบุคคลในการให้ข้อมูลเฉพาะในการทำงานเท่านั้น

การให้โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง

พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน เท่ากับ 3.25 เนื่องจากองค์กรอยู่ในช่วงของการพัฒนาให้มีความเติบโตเพื่อให้เทียบเท่ากับองค์กรอื่นๆ ในธุรกิจเดียวกัน จึงได้ให้ความสำคัญกับบุคลากรในการนำสมรรถภาพมาใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด และให้โอกาสในการฝึกทักษะเพิ่มพูนความรู้ และปรับปรุงส่วนที่ผิดพลาด รวมถึงพนักงานสามารถที่จะกำหนดขั้นตอนการทำงานของตนเองและนำประสบการณ์ทั้งหมดมาใช้ได้อย่างเชื่อมั่น

ความเป็นประโยชน์ต่อสังคมหรือความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

พนักงานมีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านนี้ เท่ากับ 3.11 เพราะว่าพนักงานในองค์กรรู้สึกภาคภูมิใจในองค์กรเพราะเปิดโอกาสให้คนทุกระดับสามารถเดินทางท่องเที่ยวทางเครื่องบินได้ ไม่เพียงแต่คนไทยเท่านั้น ร้อยละ 80 ของผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นชาว

ต่างประเทศ ซึ่งเมื่อเอ่ยถึงสายการบินต้นทุนต่ำแล้ว คนทั่วไปมักจะนึกถึงสายการบินแอร์เอเชียเป็นอันดับแรก ด้วยเที่ยวบินและเส้นทางการบินที่สามารถรองรับความต้องการของผู้โดยสารได้นอกจากนั้นการได้ให้บริการผู้โดยสารตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนกระทั่งผู้โดยสารได้ขึ้นเครื่องเป็นที่เรียบร้อย ทำให้พนักงานรู้สึกถึงการให้บริการที่สมบูรณ์และเป็นประโยชน์ต่อสังคม

การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

ค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านนี้ค่อนข้างน้อย คือ เท่ากับ 2.83 ซึ่งถือว่าทางองค์กรได้ให้ผลตอบแทนที่เพียงพอต่อการดำเนินชีวิตในระดับปานกลาง เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจ และการเงินขององค์กรยังไม่เสถียรภาพ ค่าครองชีพของพนักงานเพิ่มสูงขึ้นจากการย้ายสนามบินมาอยู่ที่แห่งใหม่แต่ค่าตอบแทนยังคงเท่าเดิม และไม่เหมาะสมกับปริมาณงานที่มากขึ้นจากการเปิดเที่ยวบินและเส้นทางการบิน ทำให้พนักงานรู้สึกเหนื่อยล้า แต่ทางผู้บริหารได้ให้ความเชื่อมั่นกับพนักงานว่าจะเพิ่มอัตราผลตอบแทนให้มากขึ้นในเร็ววันนี้ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงาน ส่วนสวัสดิการอื่นๆที่พนักงานได้รับจากองค์กรน่าจะมีมากกว่าองค์กรอื่นๆในระดับเดียวกัน ซึ่งในอนาคตคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านนี้อาจจะอยู่ในระดับที่มากขึ้น

จังหวะชีวิต หรือความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น

คุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านนี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.82 เนื่องจากลักษณะงานที่ไม่เหมือนงานทั่วไปทำให้ธรรมชาติของร่างกายต้องปรับตัวมากซึ่งส่งผลให้เกิดความเมื่อยล้าจากการพักผ่อนไม่เพียงพอ และไม่มีเวลาเพียงพอในการพบปะสังสรรค์กับเพื่อนฝูงและครอบครัว เพราะช่วงเวลาที่ไมตรงกัน ทำให้เป็นอุปสรรคในการใช้ชีวิต แต่ข้อดีน่าจะมีอยู่บ้าง เช่น จำนวนวันทำงานที่น้อยกว่างานบริษัทโดยทั่วไป มีความสะดวกในการใช้เวลาในช่วงที่ผู้อื่นไม่สามารถใช้ได้ ซึ่งเป็นข้อแลกเปลี่ยนที่บุคลากรโดยส่วนใหญ่ในสายงานนี้ค่อนข้างยอมรับ

สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านนี้ต่ำที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78 เนื่องจากการทำงานที่ค่อนข้างมากและตลอดเวลา ทำให้อุปกรณ์การทำงานต่างไม่ได้หยุดพัก ทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคระหว่างการทำงาน และทางองค์กรไม่ได้มีฝ่ายซ่อมบำรุงไว้ประจำ ทำให้พนักงานต้องทำการซ่อมแซมด้วยตนเองซึ่งใช้เวลานานและไม่ถูกวิธี ทำให้อุปกรณ์เกิดการชำรุดเพิ่มมากขึ้น จนต้องเปลี่ยนใหม่ทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณและสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน เช่น เอกสารต่างๆ ไม่มีการจัดสัดส่วนพื้นที่ไว้ ทำให้ไม่สะดวกใน

การหยิบใช้และเป็นอันตรายต่อสุขภาพจากฝุ่นละออง และความระเกะระกะของวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ รวมถึงไม่มีพื้นที่ที่ใช้สำหรับพักผ่อนของพนักงาน

ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลกับระดับเชาวน์อารมณ์

1.1 เพศ จากการศึกษาวิจัยพบว่า เพศชายและเพศหญิงมีเชาวน์อารมณ์ที่ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.8) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของคณิสสร ดวงพัตรา (2545) เป็นเพราะว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะการทำงานและการแก้ปัญหาในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน รวมถึงพนักงานในกลุ่มนี้ถือว่าเป็นคนรุ่นใหม่ มีสิทธิและเสรีภาพที่เท่าเทียมกันในสังคม มีโอกาสที่จะเรียนรู้ การคิดสร้างสรรค์ กล้าแสดงออกและมั่นใจในคุณค่าและความสามารถของตนเองได้เสมอกัน จึงส่งผลให้ความสามารถในการพัฒนาเชาวน์อารมณ์ไม่แตกต่างกัน

1.2 อายุ จากผลการวิจัยพบว่า อายุพนักงานที่ต่างกันไม่มีผลต่อระดับเชาวน์อารมณ์ที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของคณิสสร ดวงพัตรา (2545) และจันทรฤดี สุภปลั่ง (2543) แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละช่วงอายุพบว่าพนักงานที่มีอายุ 31 -35 ปี จะมีเชาวน์อารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนมากที่สุด (ตารางที่ 4.10) ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะว่าผู้ที่มีอายุมากกว่าผ่านการทำงานและใช้ชีวิตมามากทำให้มีความสุขุม และควบคุมอารมณ์ตนเองได้มากกว่า รวมถึงสามารถที่จะปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดีกว่า ส่วนเชาวน์อารมณ์ด้านทักษะทางสังคม พนักงานที่มีอายุ 26 – 30 ปี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (ตารางที่ 4.11) เป็นเพราะว่า เป็นช่วงที่ผ่านวัยเริ่มต้นทำงานมาระยะหนึ่ง สามารถเรียนรู้และปรับตัวในการเข้าสังคม รวมถึงเป็นช่วงที่มีการปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มคนทั้งในด้านการงานและการสังสรรค์มากกว่าวัยเริ่มต้นทำงานและวัยผู้ใหญ่ตอนต้น

1.3 อายุงาน จากการศึกษาไม่พบความแตกต่างของช่วงอายุงาน (ตารางที่ 4.12) อาจจะเป็นเนื่องจากองค์การยังอยู่ในช่วงเริ่มต้น อายุงานของพนักงานจึงเกาะกลุ่มกันและไม่มี ความแตกต่างของช่วงอายุงานมากนักจึงมีการเรียนรู้ การแก้ปัญหาของงานในลักษณะแบบเดียวกัน ทำให้การพัฒนาเชาวน์อารมณ์มีลักษณะที่คล้ายกัน เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า พนักงานที่มีช่วงอายุ 1 – 2 ปี มีเชาวน์อารมณ์สูงที่สุด และเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากที่สุด

1.4 รายได้ จากการศึกษาเปรียบเทียบในแต่ละช่วงของรายได้ต่อเดือน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน ยกเว้นพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนในช่วง 15,000 – 20,000 บาท และ 20,001 –

25,000 บาท มีเชาวน์อารมณ์ในด้านการจัดระเบียบอารมณ์ตนเองสูงกว่า 25,001 – 30,000 บาท โดย 20,001 – 25,000 บาท มีเชาวน์อารมณ์ในด้านการจัดระเบียบอารมณ์ตนเอง และเชาวน์อารมณ์โดยรวมสูงที่สุด (ตารางที่ 4.14) เพราะว่ารายได้ที่น่าจะพอเหมาะกับการดำเนินชีวิตและเหมาะสมกับปริมาณงาน ทำให้มีความเครียดในรายได้ต่ำกว่าช่วงอื่น ส่งผลให้มีการจัดการกับอารมณ์และความเข้าใจในตนเองและผู้อื่นดีกว่า

2. ลักษณะส่วนบุคคลกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

2.1 เพศ จากผลการวิจัยพบว่าเพศชายและเพศหญิง มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.15) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนฤดล มีเพียร (2541) และพิชญ์สินี ดีผลิล (2545) แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า เพศชายและหญิงมีความแตกต่างกันทางด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆอย่างมีนัยสำคัญเพียงด้านเดียว และค่าเฉลี่ยในด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ($x = 2.92$) และความเป็นประโยชน์ต่อสังคม หรือความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมของเพศหญิงค่อนข้างสูง ($x = 3.17$) เป็นเพราะว่า เพศหญิงโดยส่วนใหญ่ไม่จำเป็นต้องรับผิดชอบในเรื่องต่างๆในชีวิตมากเท่าเพศชาย จึงรู้สึกค่าตอบแทนที่องค์กรมอบให้ค่อนข้างยุติธรรม และเพศหญิงมีการพูดคุยและรวมกลุ่มมากกว่าเพศชาย ทำให้ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมีค่าเฉลี่ยที่มากกว่าเพศชาย ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพและรัฐธรรมนูญในองค์กรเพศชายมีค่าเฉลี่ยมากกว่าเพศหญิงโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.89 และ 3.28 ตามลำดับ น่าจะเป็นเพราะว่าเพศชายมีความถนัดในด้านเครื่องยนตร์กลไกมากกว่าเพศหญิง เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์ต่างๆจึงไม่เป็นปัญหามากนัก และเพศชายมีความสนใจในด้านประชาธิปไตยในองค์กรมากกว่าเพศหญิง จึงมองคุณภาพชีวิตในการทำงานในแง่นี้ได้ละเอียดกว่า และด้วยสภาวะทางสังคมที่ผู้ชายสามารถแสดงความคิดเห็นได้เป็นอิสระมากกว่าเพศหญิง รวมถึงเพศชายมักจะไม่ค่อยพูดคุยกันในเรื่องส่วนตัวมากนักจึงดูเหมือนไม่ก้าวร้าวในความเป็นส่วนตัวของกันและกัน ส่วนในด้านอื่นๆนอกเหนือจากนี้มีค่าความแตกต่างกันไม่มากนัก

2.2 อายุ จากการศึกษาวิจัยพบว่า อายุพนักงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.16) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนฤดล มีเพียร (2541) และพิชญ์สินี ดีผลิล (2545) โดยสังเกตพบว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 26 – 30 ปี มีค่าเฉลี่ยด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นสูงที่สุดในทุกด้านซึ่งมีความสัมพันธ์กับเชาวน์อารมณ์ด้านทักษะทางสังคมซึ่งก็มีค่าเฉลี่ยที่สูงเช่นกัน (ตารางที่ 4.7)

เนื่องจากในช่วงอายุดังกล่าวนี้ เป็นช่วงวัยรุ่นตอนปลายและเป็นวัยผู้ใหญ่ตอนต้น ซึ่งผ่านชีวิตการทำงานมาได้ระยะหนึ่ง ซึ่งบางคนอาจจะเคยทำงานจากที่อื่นมาก่อนเมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานที่นี่ จึงรู้สึกว่าการนี้ได้ทำให้คุณภาพในการใช้ชีวิตดีขึ้น รวมถึงลักษณะหน้าที่และตำแหน่งงานยังมีความรับผิดชอบไม่มากนัก ซึ่งแตกต่างจากพนักงานที่มีช่วงอายุระหว่าง 31 – 35 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่ต่ำที่สุดในด้านจังหวะชีวิต หรือความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น เนื่องจากเป็นช่วงปรับตัวของชีวิตเพื่อเข้าสู่วัยผู้ใหญ่อีกระดับหนึ่ง (Levinson, อ้างถึงในศรีเรือน แก้วกังวาล, 2549) และเป็นช่วงสร้างความมั่นคงให้กับชีวิต ซึ่งอาจจะมีภาระผูกพันกับผู้อื่นมากขึ้นจึงต้องการช่วงเวลาที่ไม่แตกต่างจากคนทั่วไป ซึ่งงานในลักษณะนี้เป็นอุปสรรคในการสร้างสมดุลให้กับชีวิต

2.3 อายุนาน จากการเปรียบเทียบในแต่ละช่วงอายุนาน ไม่พบความแตกต่างในเรื่องของคุณภาพชีวิตในการทำงาน (ตารางที่ 4.17) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิชญ์สินี ตีผลผล (2545) แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของนฤตล มีเพียร (2541) ซึ่งเหตุผลหลักน่าจะมาจากอายุงานที่ใกล้เคียงกันมาก คือในช่วง 0 – 3 ปี และอาจเนื่องจากไม่ว่าจะอยู่ในช่วงอายุนานใด ต่างก็ต้องทำตามวัฒนธรรมองค์กรที่เหมือนกัน และไม่มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมากนัก ไม่ว่าจะเป็นระเบียบ ขั้นตอน ความก้าวหน้า ค่าตอบแทน ช่วงเวลาการทำงาน ฉะนั้นการรับรู้เกี่ยวกับองค์การสำหรับพนักงานใหม่และพนักงานเก่าจึงไม่แตกต่างกันมาก แต่คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม พนักงานใหม่จะมีค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุด เป็นเพราะว่า พนักงานโดยส่วนใหญ่เป็นผู้เพิ่งจบการศึกษาและเริ่มต้นมีรายได้เป็นของตนเอง จึงเกิดความภาคภูมิใจ รวมถึงได้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวกับสายการบิน ซึ่งถือว่ามีความเจริญและมีชื่อเสียง

2.4 รายได้ จากการวิจัยพบว่า โดยส่วนใหญ่ไม่มีความแตกต่างกัน มีเพียงคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมหรือความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม มีความแตกต่างกันโดยช่วงรายได้โดยเฉลี่ย 25,001 – 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยมากกว่า 15,001 – 20,000 บาท อาจเป็นเพราะพนักงานในระดับนี้โดยส่วนใหญ่มีอายุนานในช่วง 2-3 ปี ซึ่งอยู่กับองค์การมาตั้งแต่แรกเริ่มทำให้ได้เห็นกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เกิดความภาคภูมิใจในองค์การจึงมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านนี้มากกว่าพนักงานที่เข้ามาใหม่ ผู้ที่มีรายได้ในระดับนี้เห็นว่า สามารถตอบสนองความต้องการต่างๆ ที่สามารถสร้างความสุขให้กับชีวิตได้ แต่เมื่อมองในภาพรวมในแต่ละด้าน พบว่า ผู้ที่มีรายได้ 25,001 – 30,000 บาท มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีกว่าทั้งสองกลุ่ม เนื่องจากเป็นรายได้ที่มากพอในการครองชีพและรู้สึกมั่นคงในชีวิต จึงมีความรู้สึกพึงพอใจต่อองค์การ โดยส่งผลออกทางคุณภาพชีวิตในการทำงาน

3. ลักษณะบุคลิกภาพกับระดับเชาวน์อารมณ์

บุคลิกภาพแบบ ESTJ มีองค์ประกอบเชาวน์อารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับที่สูงที่สุด (ตารางที่ 4.20) คือเป็นผู้ที่มีมีเหตุผล ช่างวิเคราะห์ กล้าตัดสินใจ ใจแข็ง สามารถจัดระเบียบข้อเท็จจริงต่างๆ ได้ดี เป็นผู้นำตรงไปตรงมาและทำหน้าที่ได้รวดเร็ว ทำตามระเบียบแบบแผน ซึ่งเป็นลักษณะบุคลิกภาพที่ใกล้เคียงกับบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับอาชีพพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน คือ บุคลิกภาพแบบ ESFJ (Karmosky, 2000) ซึ่งลักษณะบุคลิกภาพนี้จะเป็นผู้ที่มีเหตุผล ช่างวิเคราะห์ กล้าตัดสินใจ สามารถจัดระเบียบข้อเท็จจริง วางแผนดำเนินการต่างๆ ได้เป็นอย่างดี ชอบช่วยเหลือผู้อื่น ชี้แจงสารคน มีระเบียบ รักษาหน้าใจผู้อื่น ทำงานกับผู้อื่นได้ดี เคารพกฎระเบียบ และผู้มีอำนาจ รับผิดชอบสูง คบหาสมาคมกับผู้อื่นได้ง่าย ซึ่งมีลักษณะที่ใกล้เคียงกับผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์สูง คือ สามารถที่จะเข้าใจในอารมณ์และความต้องการของตน สามารถแสดงอารมณ์ไปในทางที่เหมาะสมและเกิดประโยชน์แก่ตนเอง มองโลกอย่างสร้างสรรค์และสร้างสัมพันธภาพที่ดีในสังคมได้ ซึ่งเหมาะสมกับงานในลักษณะนี้ โดยเฉพาะบุคลิกภาพแบบ EXTROVERT และเชาวน์อารมณ์ด้านทักษะทางสังคมที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันและเป็นลักษณะที่โดดเด่นในงานบริการ เมื่อมองเป็นรายด้านพบว่าบุคลิกภาพแบบ ESTJ ยังมีค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุดในด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ซึ่งลักษณะบุคลิกภาพร่วมแบบ SJ มีระดับเชาวน์อารมณ์โดยรวมสูงกว่าบุคลิกภาพในมิติอื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของคณิสสร ดวงพัตรา (2545) ซึ่งทำให้บุคคลรู้จักมองโลกตามความเป็นจริงและมีเหตุผล ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการมองตนเองและรู้จักใช้อารมณ์ในทางสร้างสรรค์ รู้ถึงคุณค่าและประมาณความสามารถของตนได้อย่างถูกต้อง ส่วนลักษณะบุคลิกภาพแบบ N นั้น ถึงแม้ว่าจะมีจำนวนน้อยในกลุ่มตัวอย่าง แต่ก็มีมีความสำคัญในกลุ่มการทำงานเพราะบุคลิกภาพแบบ N นั้นชอบสิ่งท้าทายใหม่ๆ มีแรงบันดาลใจสูง และสนใจในการพัฒนาสิ่งต่างๆ ให้ดีขึ้น บุคลิกภาพโดยส่วนใหญ่ของเชาวน์อารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง เป็นบุคลิกภาพแบบ J ซึ่งมีพฤติกรรมในการจัดระเบียบสิ่งต่างๆ อย่างเป็นขั้นเป็นตอน มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ซึ่งจากลักษณะนี้เองทำให้เป็นผู้ที่สามารถจัดระเบียบอารมณ์ของตนเองให้มีเหตุผล ส่วนบุคลิกภาพที่โดดเด่นของเชาวน์อารมณ์ด้านการร่วมรู้สึก เป็นบุคลิกภาพแบบ F ซึ่งให้ความสำคัญกับความรู้สึกของผู้อื่น มีจิตใจใฝ่บริการและมีความสามารถในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งจากความแตกต่างระหว่างบุคคล เพื่อให้เกิดความสัมพันธที่ดีได้

3. ความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

จากผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า มีเพียงชาวน์อารมณ์ด้านการจูงใจตนเองเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ($r = .232$) เนื่องจากลักษณะงานที่ต้องพบปะกับผู้โดยสารมากมายและต้องพบเจอกับปัญหาที่ซ้ำๆกันหลายครั้ง ทำให้รู้สึกเบื่อหน่าย ซึ่งผู้ที่มีความตั้งใจสูงจะมีการพัฒนาตนเองให้ได้ตามมาตรฐานขององค์กร สามารถข้ามผ่านอุปสรรคปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น และสร้างแนวคิดใหม่ๆในการปฏิบัติงาน ซึ่งจากมุมมองในด้านนี้ ทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีความมุ่งมั่นและกระตือรือร้นในการยึดมั่นต่อเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ซึ่งในลักษณะงานแล้วพนักงานต้องพบเจอกับปัญหาเฉพาะหน้ามากมายและจำเป็นต้องแก้ไขให้สำเร็จลุล่วงในช่วงเวลาที่จำกัดโดยต้องสร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสารและยังคงความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านการเปิดโอกาสให้ใช้และพัฒนาสมรรถภาพของมนุษย์ ($r = .220$) และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมหรือเกี่ยวข้องกับสังคม ($r = .197$) แต่ชาวน์อารมณ์ในด้านการจูงใจตนเองนี้มีความสัมพันธ์ทางลบกับการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ซึ่งจากการที่พนักงานต้องพบเจอกับปัญหาต่างๆนี้เอง ถึงแม้จะส่งผลกระทบโดยรวมในด้านบวก แต่กลับส่งผลกระทบในด้านลบต่อผู้ปฏิบัติงานเอง จึงอาจทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความท้อถอยเมื่อนึกถึงค่าตอบแทนที่ได้รับ

ส่วนชาวน์อารมณ์ในด้านการตระหนักรู้ในตนเอง การจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง การร่วมรู้สึก และทักษะทางสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน อาจจะเป็นเพราะว่าชาวน์อารมณ์ในด้านการตระหนักรู้ในตนเองและการจัดระเบียบอารมณ์ของตน จะเน้นไปถึงลักษณะเฉพาะของตัวบุคคล และ ชาวน์อารมณ์ในด้านการร่วมรู้สึกและทักษะทางสังคม จะเน้นถึงบุคคลอื่น ๆ มากกว่า จึงผลกระทบต่อความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานยังไม่ชัดเจนเพียงพอหรือในอีกแง่หนึ่งคือ ชาวน์อารมณ์ในด้านดังกล่าวนี้ไม่มีความเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

1. การสรรหาและคัดเลือกพนักงานขององค์กร มีสัดส่วนของมิติบุคลิกภาพตามแบบ MBTI ที่เหมาะสมแล้วเพราะมีลักษณะมิติบุคลิกภาพในเชิงปฏิบัติการ คือลักษณะแบบ SP และ SJ มากกว่า NT และ NF เนื่องจากบุคลิกภาพแบบ MBTI จะเน้นถึงความโน้มเอียงของบุคคล คือแนวโน้มในการแสดงพฤติกรรมไปในทางใดทางหนึ่งบ่อยๆ ซึ่งพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบอื่นๆก็สามารถพัฒนาบุคลิกภาพให้เหมาะสมกับลักษณะงานได้ เนื่องจากอายุของพนักงานยังน้อยจึงสามารถปรับบุคลิกภาพได้

2. ระดับเชาวน์อารมณ์โดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับสูง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับเชาวน์อารมณ์ในด้านการจูงใจตนเอง การร่วมรู้สึกและทักษะทางสังคมอยู่ในระดับสูง แต่ในด้านการตระหนักรู้และการกำกับอารมณ์ตนเอง ควรมีการฝึกทักษะและพัฒนาทางด้านนี้ให้มากขึ้น เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในตนเองมากขึ้น เพราะเป็นการให้ความสำคัญกับตัวบุคคลนั้นเองให้สามารถประเมินและควบคุมจัดการกับสภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

3. ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมและในแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าองค์การยังดูแลเอาใจใส่ไม่เท่ากับที่พนักงานคาดหวังไว้เท่าที่ควร และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านจังหวะชีวิต หรือความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ยังมีค่าเฉลี่ยที่ค่อนข้างน้อย เนื่องจากเป็นผลกระทบต่อพนักงานโดยตรงและสามารถวัดเป็นรูปธรรม องค์การจึงควรให้โอกาสพนักงานได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นถึงสิ่งที่พนักงานต้องการและทักษะที่พนักงานควรได้รับเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวัดบุคลิกภาพแบบ MBTI จะเน้นถึงแนวโน้มของพฤติกรรมที่แสดงออกซึ่งในบางครั้งขึ้นอยู่กับสถานการณ์และสภาพแวดล้อม อาจจะไม่ใช่มูลฐานที่แท้จริง ในการวิจัยจึงต้องคำนึงถึงประเด็นนี้ด้วย

2. ควรขยายผลการศึกษาวิจัยไปยังกลุ่มอาชีพอื่นๆ ในธุรกิจสายการบิน เช่น กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Flight Crew) กลุ่มงานปฏิบัติการการบิน (Flight Operation) กลุ่มพนักงานขนถ่ายกระเป๋า (Ramp Loading)

3. เพื่อความน่าเชื่อถือที่มากขึ้นของการวิจัย ควรทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างจากองค์การอื่นที่เป็นสายการบินต้นทุนต่ำในแบบเดียวกัน

4. เนื่องจากองค์การที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เปิดให้บริการได้เพียงแค่ 3 ปี ในอนาคตจึงน่าจะมีการศึกษาวิจัยซ้ำอีกครั้งหนึ่งเพื่อเปรียบเทียบพัฒนาการและความแตกต่าง

5. ควรจะมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มสายการบินต้นทุนต่ำด้วยกัน และศึกษาเปรียบเทียบกับกลุ่มสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ

6. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆเพิ่มเติม เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน พฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความรู้สึกมีคุณค่าในตัวเอง ความเครียดในการทำงาน เพื่อหา
สมการทำนายคุณภาพของบุคลากรและงานที่ดีที่สุด