



วารสารธรรมเพื่อชีวิต

JOURNAL OF DHAMMA FOR LIFE

ISSN: 2822-048X

<https://soo8.tci-thaijo.org/index.php/dhammalife/index>

Original Article

ความสุขในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงานของพนักงาน

ระดับปฏิบัติการบริษัทการบินในประเทศไทย

Work Happiness and Associated Factor of Officer
in a Commercial Airline in Thailandอัศวรัตน์ เมธีวีระโยธิน วุฒิวงศ์¹, บุรณี กาญจนถวัลย์^{2*}Akarawat Metheeverayothin Wutthiwong¹, Buranee Kanchanatawan^{2*}

ARTICLE INFO

Name of Author:

1. อัศวรัตน์ เมธีวีระโยธิน วุฒิวงศ์

ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยAkarawat Metheeverayothin
WutthiwongDepartment of Psychiatry, Faculty of
Medicine, Chulalongkorn University,
Bangkok, Thailand.Email: mw.akarawat@gmail.com

Corresponding Author*

2. ศ.พญ.บุรณี กาญจนถวัลย์

ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยProf. Dr. Buranee Kanchanatawan,
M.D., Msc.Department of Psychiatry,
Faculty of Medicine, Chulalongkorn
University, Bangkok, Thailand.Email: Buranee.k@chula.ac.th

คำสำคัญ:

ความสุขในการทำงาน; พนักงานระดับปฏิบัติการ

Keywords:

Work Happiness; Officer

Article history:

Received: 29/06/2023

Revised: 06/07/2023

Accepted: 05/09/2023

Available online: 25/09/2023

How to Cite:

Wutthiwong, A.M., Kanchanatawan, B.,
(2023). Work Happiness and Associated
Factor of Officer in a Commercial Airline in
Thailand. Journal of Dhamma for Life,
29(3), 36-52.

ABSTRACT

This research is cross-sectional descriptive research. The purpose of this research is to examine Work Happiness and Associated Factor of Bangkok Airways Officer. Questionnaire included: 1) General background; 2) Work Happiness 3) Organizational Engagement. Descriptive statistics on happiness were analyzed and the factors correlated with happiness at work and organizational engagement were analyzed using Chi-square test, Binary Logistic Regression and Pearson's correlation coefficient.

The results showed that sample group of Bangkok Airways Officer 85.8 percent were satisfied with work at a moderate level. And only 2.5 percent their happiness at work was in the low level. And their commitment to the organization was at a high level, 48.5 percent, and followed by 45.8 percent, having a moderate level of commitment to the organization. For the group with the lowest to the lowest level of engagement, it was 1.9 percent and the group with the highest level of engagement was 3.8 percent. Most level officer of Bangkok Airways have a moderate level of satisfaction in their work. And it was found that the average score of organizational commitment had a statistically significant correlation with happiness in all 7 aspects, namely acceptance ($P<0.001$), job characteristics ($P<0.001$).) salary and benefits ($P<0.001$), relationship with supervisors ($P<0.001$), policy and administration ($P=0.011$), working conditions ($P=0.027$) and happiness in working by Total ($P<0.001$) and 43 officer of Bangkok Airways were high happier at work found that the average score of organization engagement was significantly correlated with happiness at work. All 3 aspects, namely the nature of work performed ($P=0.003$), responsibility ($P=0.029$), and overall work satisfaction ($P=0.001$).



บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) จำนวน 365 คนโดยผู้เข้าร่วมการศึกษาตอบแบบสอบถามทั้งหมดด้วยตนเอง ได้แก่ 1) แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลด้านการทำงาน 2) แบบสอบถามความสุขในการทำงาน 3) แบบสอบถามความผูกพันองค์กร วิเคราะห์ความสุขโดยสถิติเชิงพรรณนาและตรวจสอบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานและความผูกพันกับองค์กรด้วย Chi-square test, Binary Logistic Regression และ Pearson's correlation coefficient

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ร้อยละ 85.8 มีความสุขใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และมีเพียงร้อยละ 2.5 ที่มีความสุขใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ต่ำ และมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากร้อยละ 48.5 และรองลงมาร้อยละ 45.8 มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับกลุ่มที่มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับน้อยถึงน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 1.9 และกลุ่มผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด ปรากฏร้อยละ 3.8 พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีความสุขใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง จำนวน 322 คน พบว่าคะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรมีสหสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความสุขใจในการทำงานทั้งหมด 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($P<0.001$) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ($P<0.001$) ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ($P<0.001$) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($P<0.001$) ด้านนโยบายและการบริหาร ($P=0.011$) ด้านสภาพการทำงาน ($P=0.027$) และด้านความสุขใจในการทำงานโดยรวม ($P<0.001$) และพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีความสุขใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์สูง จำนวน 43 คนนั้น พบว่าคะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรมีสหสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความสุขใจในการทำงานทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ($P=0.003$) ด้านความรับผิดชอบ ($P=0.029$) และด้านความสุขใจในการทำงานโดยรวม ($P=0.001$)

บทนำ

จากอดีตถึงปัจจุบันตั้งแต่ปี พ.ศ.2540 รัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมเศรษฐกิจไทยให้ก้าวไปสู่เศรษฐกิจระดับโลก การเปิดเสรีทางการบินอันเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายดังกล่าวซึ่งส่งผลให้อุตสาหกรรมการบินในปัจจุบันกลายเป็นภาคธุรกิจที่มีการขยายตัว และแข่งขันอย่างสูง อีกทั้งการที่ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่การรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ในปี พ.ศ. 2558 รัฐบาลไทยมีนโยบายส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางด้านการท่องเที่ยว รวมถึงด้านธุรกิจการบิน ด้วยความเชื่อมั่นในศักยภาพตำแหน่งที่ตั้ง และความเชื่อมั่นในศักยภาพความสามารถการรองรับทางด้านการบินของประเทศไทย ในปีพ.ศ. 2560 ยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี พ.ศ. 2560-2579 กำหนดวิสัยทัศน์ “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” มุ่งให้ประเทศมีขีดความสามารถในการแข่งขัน คนไทยมีสุข อยู่ดีกินดี สังคมมีความมั่นคง เสมอภาคและเป็นธรรมโดยยุทธศาสตร์ที่

เกี่ยวข้องกับการวางแผนครั้งนี้คือ ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน(ยุทธศาสตร์ที่ 2) ซึ่งกำหนดแนวทางในการดำเนินงานมุ่งเน้นการพัฒนาพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษและเมืองการลงทุนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และการเชื่อมโยงกับภูมิภาคและเศรษฐกิจโลก

ตั้งแต่การเปิดใช้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อันเป็นท่าอากาศยานที่มีขนาดใหญ่ และทันสมัยที่สุดแห่งหนึ่งในภูมิภาคเอเชีย จึงเป็นเหตุให้เกิดกระแสตื่นตัวในธุรกิจการบินพาณิชย์ตลอดทั้งภูมิภาค เห็นได้จากการสายการบินใหม่ และเปิดตัวสายการบินต้นทุนต่ำ (Low-Cost Airlines) หลายสายการบิน มีการแข่งขันกันอย่างมากด้านการตลาด การจัดโปรโมชั่นด้านราคา อีกทั้งสายการบินต่างชาติในหลายประเทศทั่วโลกที่จะเปิดเส้นทางการบินใหม่ มุ่งตรงสู่เมืองหลักด้านเศรษฐกิจ และการท่องเที่ยว คือ กรุงเทพฯ เชียงใหม่ ภูเก็ต และพัทยา(อู่ตะเภา) ซึ่งเป็นเมืองที่มีท่าอากาศยานระหว่างประเทศที่สำคัญในประเทศไทย เนื่องด้วยอุตสาหกรรมการบินพาณิชย์เป็นธุรกิจมีความเกี่ยวข้องกับการบริการสถานการณ์การแข่งขันด้านธุรกิจการบินโลกมีอัตราการแข่งขันด้านธุรกิจที่สูงขึ้นทำให้เกิดผลกระทบเป็นวงกว้างในหลายๆเรื่องที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับภาพรวมของธุรกิจ สถานการณ์ในประเทศไทยในปัจจุบันก็ได้รับผลกระทบเป็นวงกว้างเช่นกันหากมองในภาพของธุรกิจหลายสายการบินในประเทศไทยประสบภาวะขาดทุน อันเนื่องมาจากอัตราการแข่งขันที่สูงขึ้นของธุรกิจการบินทำให้หลายๆที่มีแนวโน้มที่จะต้องปรับลดอัตรากำลึงคน และปรับตัวให้เข้ากับสภาพการแข่งขันของธุรกิจในปัจจุบัน

ดังนั้น องค์ประกอบที่ถือได้ว่าสำคัญที่สุดขององค์กร จึงได้แก่ พนักงานและลูกค้า ไม่ใช่เพียงเครื่องจักรและผลิตภัณฑ์เหมือนในอดีต การพัฒนากลยุทธ์ของแต่ละสายการบิน จึงจำเป็นต้องมุ่งเน้นลูกค้า (Customer Centric) มุ่งเน้นองค์ความรู้ (Knowledge Based) และการเรียนรู้ของพนักงาน ตลอดจนด้านการบริการของอุตสาหกรรมการบิน (Bor & Hubbard, 2006) กล่าวคือ จำต้องเร่งพัฒนาทั้งโครงสร้างขององค์กร ตั้งแต่การบริหารงาน การตลาด ประชาสัมพันธ์ และการบริการด้านต่างๆ เป้าหมายเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการหรือกลุ่มลูกค้า

จากความสำคัญด้านการปรับองค์กรเพื่อการแข่งขันทางธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในธุรกิจสายการบินพาณิชย์อันเป็นธุรกิจด้านการให้บริการ การบริหารงานด้านความสุขกับการทำงานจึงเป็นปัจจัยในการสร้างแรงผลักดันเพื่อให้บริการมีคุณภาพ การสร้างความสุขให้เกิดขึ้นในการทำงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการเกิดความสำเร็จ เนื่องจากทรัพยากรบุคคลเป็นส่วนประกอบที่สำคัญขององค์กร ดังนั้นเมื่อคนในองค์กรมีความสุของค์กรก็สามารถสร้างผลผลิตที่เพิ่มขึ้นในปริมาณและคุณภาพที่ดีขึ้น รวมทั้งลดความเครียดและความขัดแย้งในองค์กรได้

ซึ่งบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้เริ่มให้บริการเที่ยวบินแบบประจำอย่างเป็นทางการภายใต้ชื่อปัจจุบันคือ “สายการบินบางกอกแอร์เวย์ส” นับตั้งแต่ปี 2529 เป็นต้นมา (ข้อมูลบริษัท, 2529)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสุขในการทำงาน และปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยผลที่ได้อาจใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมมาตรฐานการดูแลพนักงานระดับปฏิบัติการให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลดีต่ออุตสาหกรรมการบินของประเทศไทยต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

ใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงหรือแบบตามเกณฑ์ (purposive or judgments sampling)

12.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม(Questionnaire) ประกอบด้วย 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลด้านการทำงาน สร้างโดยผู้วิจัย ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนบุตร ความเพียงพอของรายได้ ความพอใจในสวัสดิการ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพอใจในการทำงาน ปรับปรุงจาก แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ตอบที่มีต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน ของสุชีรา ภัทรายุทธวรรตน์ โดยสร้างขึ้นตามแนวคิด ทฤษฎีแรงจูงใจของ Frederick Herzberg ซึ่งแบบสอบถามนี้ใช้ประเมินความพอใจในการทำงานของคนในองค์กร หรือบริษัท และเคยใช้ในการศึกษาความพอใจในการทำงานของนักบินบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) มีจำนวน ข้อคำถาม ทั้งหมด 23 ข้อ

แบ่งเป็นด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน (Achievement) ข้อ 1 และ 2, ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ข้อ 3 และ 4, ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The work itself) ข้อ 5และ6, ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) ข้อ 7และ8, ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Possibility growth) ข้อ 9 และ 10, ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ (Salary) ข้อ 11 และ 12, ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal relationships superiors) ข้อ 13 และ 14, ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relationship subordinate) ข้อ 15 และ 16, ด้านนโยบาย และการบริหาร (Company policy and administration) ข้อ 17 และ 18, ด้านสภาพการทำงาน (Working conditions) ข้อ 19 และ 20, ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job security) ข้อ 21 และ 22 โดยกำหนดค่าคะแนน สำหรับข้อคำถามในเชิงบวก (positive item) เป็น 5-4-3-2 และ 1 กำหนดค่าดังนี้ พึงพอใจมากที่สุด, พึงพอใจมาก, พึงพอใจปานกลาง, พึงพอใจน้อยและพึงพอใจน้อยที่สุดตามลำดับ และกำหนดค่าคะแนนสำหรับข้อคำถามในเชิงลบ (negative item) ข้อ 10, 15 เป็น 1-2-3-4 และ 5 กำหนดค่าเป็น

พึงพอใจมากที่สุด, พึงพอใจมาก, พึงพอใจปานกลาง, พึงพอใจน้อยและพึงพอใจน้อยที่สุดตามลำดับ และจากการนำเสนอแบบสอบถามไปทำการทดสอบนักร้อง ความสอดคล้องภายใน (interval consistency) แบบ Cronbach's alpha ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงเท่ากับ 0.85

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยขั้นตอนมีดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากเอกสารต่างๆ ประกอบไปด้วย หนังสือ วารสาร งานวิจัย วิทยานิพนธ์ และเอกสารอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ
2. ผู้วิจัยทำหนังสือเสนอภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อออกหนังสือเสนอต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) หรือผู้มีอำนาจเกี่ยวข้องในการขอเก็บข้อมูล

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความร่วมมือส่งถึงผู้มีอำนาจเกี่ยวข้องในการขอเก็บข้อมูล จากพนักงานบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ระดับ Officer
4. ขอความยินยอมจากกลุ่มตัวอย่าง โดยอธิบายขั้นตอนต่างๆ ผ่านหน้าแรกในแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ และกลุ่มตัวอย่างมีอิสระในการตัดสินใจเข้าร่วมการวิจัยและสามารถออกจากกรวิจัยได้ตลอดเวลาตามความประสงค์ โดยหากยินดีเข้าร่วมวิจัยให้กดยอมรับในการยินยอมเข้าร่วมวิจัยเพื่อเป็นการแสดงความจำนงในการเข้าร่วมวิจัย
5. เก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยให้ฝ่ายบุคคลประกาศผ่านอีเมลบริษัทฯ ให้กับพนักงานบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ระดับ Officer โดยให้ผู้เข้าร่วมวิจัยตอบแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดด้วยตนเองและส่งแบบสอบถามตอบกลับผู้วิจัยภายในระยะเวลาที่กำหนด เมื่อครบจำนวนกลุ่มตัวอย่างระบบจะปิดรับการส่งแบบตอบกลับของผู้วิจัย และจะมีการแจ้งผ่านหน้าแรกของแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ รายละเอียดแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ <https://forms.gle/YiVkqDpXCWFnPnW9>
6. ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลและคำตอบ เพื่อนำมาคิดคะแนนและใช้ในการวิเคราะห์ผลต่อไป

การให้คำนิยามเชิงปฏิบัติการ

1. พนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer) พนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer) หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer) ที่เริ่มต้นทำงานระดับที่ไม่ใช่หัวหน้างานขึ้นไปในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer) ของบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ซึ่งเป็นพนักงานที่ทำงานระดับที่ไม่ใช่หัวหน้างานและไม่ได้มีหน้าที่ปฏิบัติการบินทั้งหมด

2. ความสุขในการทำงาน (Work Happiness) หมายถึง ปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ในการทำงานอิงตามแนวคิด ของ Frederick Herzberg โดยวัดจากแบบสอบถามความสุขในการทำงาน ปรับปรุงจากแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ตอบที่มีต่อองค์ประกอบต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานของ สุชีรา ภัทรายุทธวรรตน์

การวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่องความสุขในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์หลักในการศึกษาความสุขในการทำงานและเพื่อศึกษาปัจจัยมีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลในรูปแบบออนไลน์ ประกอบด้วย แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร⁽⁴⁾ และแบบสอบถามความความสุขในการทำงาน โดยเก็บข้อมูลระหว่าง 20 สิงหาคม

ถึง 30 กันยายน 2564 มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ทั้งสิ้น 365 คน ซึ่งไม่มีผู้ใดเข้าลักษณะของเกณฑ์การคัดออก ดังนั้น ผลการวิเคราะห์หลังจากนี้จะวิเคราะห์จากกลุ่มตัวอย่างข้างต้นนี้ทั้งหมด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง

1. การวิเคราะห์ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างด้วยสถิติ Chi-square test

2. การวิเคราะห์ปัจจัยที่สามารถทำนายความพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างด้วยสถิติ Binary

Logistic Regression

3. การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและความพอใจในการทำงานแต่ละด้านด้วยสถิติ

Pearson's correlation coefficient

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปกลุ่มตัวอย่าง (N=365)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ (N=365)		
ชาย	229	62.9
หญิง	136	37.1
อายุ (ปี)		
$\bar{x} = 34.40, SD = 5.77, Median = 33.00, Mode = 31, Min = 20, Max = 54$		
ช่วงอายุ (ปี)		
23 – 31 ปี	138	37.8
32 – 43 ปี	192	52.6
44 ปีขึ้นไป	35	9.6
การศึกษาสูงสุด (N=363)		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	–	–
ปริญญาตรี	268	73.8
ปริญญาโท	93	25.6
ปริญญาเอก	2	0.6
สถานภาพสมรส		
โสด	262	71.8
สมรส	103	28.2
หย่าร้าง	–	–

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แยกกันอยู่	–	–
อื่น ๆ	–	–
จำนวนบุตร		
ไม่มีบุตร	293	80.3
มีบุตร (คน)		
มีบุตรเพียง 1 คน	72	19.7
ความเพียงพอของรายได้		
เพียงพอ และเหลือเก็บ	123	33.7
เพียงพอ แต่ไม่เหลือเก็บ	76	20.8
ไม่เพียงพอ แต่ไม่มีหนี้สิน	48	13.2
ไม่เพียงพอ และมีหนี้สิน	118	32.3

ด้านปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 62.9 เป็นเพศชาย รองลงมาร้อยละ 37.1 เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ยประมาณ 34.4 ปี หรือโดยส่วนใหญ่มีอายุ 31 ปี (Mode) อายุน้อยที่สุดที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการมีอายุ 23 ปี และอายุมากที่สุดที่ปฏิบัติกรอยู่คือ 54 ปี กลุ่มตัวอย่างกว่าร้อยละ 73.8 มีการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี โดยในการศึกษานี้ไม่พบผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 71.8 มีสถานะโสด และร้อยละ 19.7 มีบุตร ซึ่งทั้งหมดที่ระบุว่าตนมีบุตรมีบุตรเพียงคนเดียวเท่านั้น ด้านความเพียงพอของรายได้ ร้อยละ 33.7 มีรายได้เพียงพอและเหลือเก็บ รองลงมาระบุว่ารายได้ของตนไม่เพียงพออีกทั้งยังมีหนี้สิน คิดเป็นร้อยละ 32.3

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

จากการใช้แบบสอบถามเพื่อสอบถามความผูกพันต่อองค์กรจำนวน 11 ข้อ ซึ่งแต่ละข้อแบ่งการประเมินออกเป็น 5 ระดับ คือ จริงที่สุด (5) จริง (4) ไม่แน่ใจ (3) ไม่จริง (2) และไม่จริงที่สุด (1) ด้านการแปลผลคะแนนจัดกลุ่มออกเป็น 5 ระดับ เช่น คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00–1.80 คือผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับน้อยที่สุด คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81–2.60 คือผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับน้อย คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61–3.40 คือผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41–4.20 คือผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก และคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21–5.00 คือผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด และจากการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยพบผลดังนี้

คะแนนรวมจากแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร มีช่วงคะแนนตั้งแต่ 11 – 55 คะแนน ทำให้คะแนนเฉลี่ยรวมของความผูกพันต่อองค์กรมีค่าเท่ากับ 37.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 4.78 ค่ากลาง คือ 38 ค่าฐานนิยม คือ 36 ค่าต่ำสุด คือ 16 และค่าสูงสุด คือ 50 (ดูภาพที่ 1)

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความผูกพันต่อองค์กร คะแนนต่ำสุด และคะแนนสูงสุดของข้อคำถามความผูกพันต่อองค์กร (N=365)

ข้อ	คำถาม	\bar{x}	SD	ระดับ	Min	Max
1.	ท่านรู้สึกภูมิใจที่เป็นบุคลากรขององค์กรแห่งนี้	3.96	0.70	มาก	1	5
2.	ท่านยินดีที่จะใช้เวลาส่วนตัวทำงานให้องค์กร แม้ว่า จะไม่ได้รับผลตอบแทน	3.63	0.63	มาก	1	5
3.	ถึงแม้ว่าองค์กรอื่นเสนอรายได้มากกว่าที่ได้รับใน ขณะนี้ ท่านก็ไม่สนใจที่จะเปลี่ยนไปทำงานองค์กรนั้น	3.57	0.59	มาก	1	5
4.	ท่านคิดว่าจะมีความสุขในการทำงานขององค์กรนี้ต่อไป	3.72	0.60	มาก	1	5
5.	ท่านคิดว่าท่านจะทำงานกับองค์กรนี้ตลอดไป จนกระทั่งเกษียณอายุ	3.37	0.86	ปานกลาง	1	5
6.	ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถ เพื่อให้องค์กร บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย	2.63	0.80	ปานกลาง	1	5
7.	ท่านเต็มใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร	3.52	0.86	มาก	1	5
8.	ท่านมักพูดถึงองค์กรแห่งนี้ให้บุคคลอื่นฟังเสมอว่าเป็น องค์กรที่น่าทำงานด้วย	4.18	0.70	มาก	1	5
9.	ท่านยอมรับและยินดีปฏิบัติตามแนวนโยบายของ องค์กร	2.55	1.05	น้อย	1	5
10.	ท่านทุ่มเทให้กับการทำงาน ไม่เพียงเพื่อตัวท่านเองแต่ เพื่อความก้าวหน้าขององค์กร	3.45	0.99	มาก	1	5
11.	การทำงานที่องค์กรนี้ มีส่วนสร้างแรงบันดาลใจให้ ท่านสร้างผลงานที่ดีออกมา	3.05	0.92	ปานกลาง	1	5
ความผูกพันโดยรวม		3.41	0.43			

ผลการศึกษาค่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ไม่พบความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากที่สุด ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด โดยส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากและระดับปานกลาง สำหรับข้อคำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรที่กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดและอยู่ในระดับมาก คือข้อที่ 8. ท่านมักพูดถึงองค์กรแห่งนี้ให้บุคคลอื่นฟังเสมอว่าเป็นองค์กรที่น่าทำงานด้วย มีคะแนนเฉลี่ยสูงถึง 4.18 รองลงมาคือ คำถามข้อที่ 1. ท่านรู้สึกภูมิใจที่เป็นบุคลากรขององค์กรแห่งนี้ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 โดยข้อคำถามที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดและอยู่ในระดับน้อย คือ ข้อที่ 9 ท่านยอมรับและยินดีปฏิบัติตามแนวนโยบายขององค์กร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.55

ตารางที่ 3 แสดงการจัดระดับความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง (N=365)

ระดับความผูกพันต่อองค์กร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด (4.21–5.00)	14	3.8
ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก (3.41–4.20)	177	48.5
ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง (2.61–3.40)	167	45.8
ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับน้อย (1.81–2.60)	6	1.6
ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับน้อยที่สุด (1.00–1.80)	1	0.3

ค่าเฉลี่ยภาพรวม คือ 3.42, SD คือ 0.43, ค่ากลาง (Median) คือ 3.45, ค่าฐานนิยม (Mode) คือ 3.27, ค่าเฉลี่ยต่ำสุด (Min) คือ 1.45, และค่าเฉลี่ยสูงสุด (Max) คือ 4.55

โดยภาพรวมพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากร้อยละ 48.5 และรองลงมาร้อยละ 45.8 มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับกลุ่มที่มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับน้อยถึงน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 1.9 และกลุ่มผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด ปรากฏร้อยละ 3.8

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

จากการใช้แบบสอบถามเพื่อสอบถามความพึงพอใจในการทำงานจำนวน 23 ข้อ โดยแต่ละข้อแบ่งการประเมินออกเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด (5) พึงพอใจมาก (4) พึงพอใจปานกลาง (3) พึงพอใจน้อย (2) และพึงพอใจน้อยที่สุด (1) ด้านการแปลผลคะแนนจัดกลุ่มออกเป็น 5 ระดับ เช่น คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.51–5.00 คือผู้ที่มีความสุขใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์สูงมากที่สุด และ 1.00–1.50 คือผู้ที่มีความสุขใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ต่ำมาก ผู้วิจัยจัดกลุ่มข้อมูลของข้อคำถามให้สอดคล้องกับการแบ่งความพึงพอใจในการทำงานออกเป็น 11 ด้าน โดยแต่ละด้านมาจากข้อคำถามทั้งหมด 2 ข้อ ส่วนข้อสุดท้าย คือข้อที่ 23. หรือด้านที่ 12 เป็นการสอบถามเพื่อประเมินภาพรวมของความพึงพอใจในการทำงาน และจากการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยพบผลดังนี้

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจในการทำงาน คะแนนต่ำสุด และคะแนนสูงสุดของข้อคำถามความผูกพันต่อองค์กร (N=365)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานในแต่ละด้าน	\bar{x}	SD	ระดับ	Min	Max
1. ด้านความสำเร็จของงาน (Achievement)	3.78	0.47	สูงมาก	2.00	5.00
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)	3.63	0.44	สูงมาก	2.00	4.50
3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The work itself)	2.98	0.55	ปานกลาง	1.50	5.00
4. ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility)	3.83	0.59	สูงมาก	2.00	5.00

ค่าเฉลี่ยความพอใจในการทำงานในแต่ละด้าน	\bar{x}	SD	ระดับ	Min	Max
5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Possibility growth)	2.52	0.71	ปานกลาง	1.00	4.50
6. ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล (Salary)	2.98	0.85	ปานกลาง	1.00	5.00
7. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal relationship superiors)	3.23	0.52	ปานกลาง	1.50	4.50
8. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relationship subordinate)	3.03	0.61	ปานกลาง	1.50	4.50
9. ด้านนโยบาย และการบริหาร (Company policy and administration)	2.53	0.59	ปานกลาง	1.00	4.00
10. ด้านสภาพการทำงาน (Working conditions)	3.45	0.59	ปานกลาง	1.50	4.50
11. ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job security)	2.92	0.644	ปานกลาง	1.00	4.50
12. ด้านความพอใจในการทำงานโดยรวม	3.50	0.88	ปานกลาง	1.00	5.00

จากตารางที่ 4 ผู้วิจัยนำค่าเฉลี่ยแต่ละด้านให้อยู่ใน 5 ระดับ ตามเกณฑ์ของแบบสอบถามความพอใจในการทำงานแต่ละด้าน โดยจะมีช่วงคะแนนตั้งแต่ 1 – 5 คะแนน สำหรับความพอใจในการทำงานด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 จัดอยู่ในระดับสูงมาก รองลงมาคือด้านความสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 จัดอยู่ในระดับสูงมากเช่นเดียวกัน โดยความพอใจในการทำงานในด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (2.52) และด้านนโยบายและการบริหาร (2.53) ซึ่งจัดอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 5 แสดงการจัดระดับความพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง (N=365)

ระดับความพอใจในการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความพอใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์สูงมากที่สุด (4.51–5.00)	–	–
ความพอใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์สูงมาก (3.51–4.50)	43	11.8
ความพอใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง (2.51–3.50)	313	85.8
ความพอใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ต่ำ (1.51–2.50)	9	2.5
ความพอใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ต่ำมาก (1.00–1.50)	–	–

ค่าเฉลี่ย คือ 3.20, SD คือ 0.29, ค่ากลาง (Median) คือ 3.21, ค่าฐานนิยม (Mode) คือ 3.33, ค่าเฉลี่ยต่ำสุด (Min) คือ 2.25, และค่าเฉลี่ยสูงสุด (Max) คือ 4.04

โดยภาพรวมพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เกือบทั้งหมดมีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 85.8 และมีเพียงร้อยละ 2.5 ที่มีความสุขในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ต่ำ โดยการเก็บข้อมูลครั้งนี้ไม่พบกลุ่มตัวอย่างที่มีความสุขในการทำงานอยู่ในเกณฑ์สูงมากที่สุด และต่ำมากที่สุด

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

1. การวิเคราะห์ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ความสุขในการทำงาน

เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาในการศึกษาว่าปัจจัยใดที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์รายคู่ด้วยสถิติ Chi-square test โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มที่มีความสุขในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง มีจำนวน 322 คน ประกอบด้วยผู้อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง 313 คนและรวมถึงผู้ที่อยู่ในเกณฑ์ต่ำจำนวน 9 คน รวมอยู่กับกลุ่มที่มีความสุขในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง และกลุ่มที่มีความสุขในการทำงานอยู่ในเกณฑ์สูง มีจำนวน 43 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบผลดังนี้

ตารางที่ 6 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรกับความสุขในการทำงาน (N=365)

ปัจจัยที่ศึกษา	ความสุขในการทำงาน				X ²	p-value
	ระดับปานกลาง		ระดับสูง			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
เพศ (N=364)					–	0.986
ชาย	202	88.2	27	11.8		
หญิง	119	88.1	16	11.9		
ช่วงอายุ (ปี)					0.741	0.690
23–31	123	89.1	15	10.9		
32–43	167	87.0	25	13.0		
44 ปีขึ้นไป	32	91.4	3	8.6		
ระดับการศึกษาสูงสุด (N=363)					1.247	0.264
ปริญญาตรี	234	87.3	34	12.7		
สูงกว่าปริญญาตรี	87	91.6	8	8.4		
สถานภาพสมรส					3.431	0.064

ปัจจัยที่ศึกษา	ความสนใจในการทำงาน				X ²	p-value
	ระดับปานกลาง (N=322)		ระดับสูง (N=43)			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
โสด	226	86.3	36	13.7		
แต่งงาน	96	93.2	7	6.8		
การมีบุตร					2.019	0.155
ไม่มีลูก	255	87.0	38	13.0		
มีลูก	67	93.1	5	6.9		
ความเพียงพอของรายได้					2.725	0.436
เพียงพอ และเหลือเก็บ	105	85.4	18	14.6		
เพียงพอ ไม่เหลือเก็บ	70	92.1	6	7.9		
ไม่เพียงพอ แต่ไม่มีหนี้สิน	41	85.4	7	14.6		
ไม่เพียงพอ และมีหนี้สิน	106	89.8	12	10.2		
ระดับความผูกพันต่อองค์กร					9.815	0.007**
ระดับน้อย (น้อยมากถึงน้อยที่สุด)	7	100	0	0.0		
ระดับปานกลาง	156	93.4	11	6.6		
ระดับมาก (มากถึงมากที่สุด)	159	83.2	32	16.8		

**P<0.01

จากการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรกับความสนใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่ามีเพียงปัจจัยเดียวที่สัมพันธ์กับความสนใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือระดับความผูกพันต่อองค์กร (P=0.007) โดยไม่พบว่ามีผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับน้อยอยู่ในกลุ่มของผู้ที่มีความสนใจในการทำงานสูงมาก ด้านปัจจัยส่วนบุคคลทั้งหมด ได้แก่ เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส การมีบุตร และความเพียงพอของรายได้ ไม่พบนัยสำคัญที่สัมพันธ์กับความสนใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้

2. การวิเคราะห์ตัวแปรทำนายความสนใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้วยสถิติ Chi-square test พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อความสนใจในการทำงาน ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์ว่าปัจจัยดังกล่าวนี้สามารถทำนายความสนใจในการทำงานด้วยการวิเคราะห์ Binary Logistic Regression ด้วยวิธี Enter โดยให้กลุ่มที่มีความผูกพันต่อองค์กรที่อยู่ในเกณฑ์ปานกลางถึงน้อยที่สุดเป็นกลุ่มอ้างอิง

ตารางที่ 7 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยทำนายความสุขใจในการทำงานด้วยการวิเคราะห์ Binary Logistic Regression ด้วยวิธี Enter

ปัจจัยที่ศึกษา	B	S.E.(B)	P-value	Adjusted OR	95% CI	
					Lower	Upper
ความผูกพันต่อองค์กร						
(กลุ่มอ้างอิง คือผูกพันต่อองค์กรระดับปานกลางถึงน้อยที่สุด)						
ผูกพันต่อองค์กรระดับมากถึงมากที่สุด	1.093	0.367	0.003**	2.982	1.453	6.121
Constant	-2.696	0.312	<0.001**	0.067	-	-

**P<0.01

ผลจากการวิเคราะห์ถดถอยด้วยสถิติ Logistic Regression ยังคงพบนัยสำคัญทางสถิติจากปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร (P=0.003) ที่สามารถทำนายความสุขใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างได้ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากถึงมากที่สุดสามารถทำนายการมีความสุขใจในการทำงานในระดับสูงมาก เมื่อเทียบกับพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรระดับปานกลางถึงน้อยที่สุด อาจกล่าวได้ว่าพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีความผูกพันต่อองค์กรระดับมากถึงมากที่สุดจะมีความสุขใจในการทำงานที่สูงไปด้วย ซึ่งมากกว่ากลุ่มที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลางถึงน้อยที่สุดเกือบ 3 เท่า (B=1.093, P=0.003, 95%CI = 1.453 – 6.121)

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรและคะแนนเฉลี่ยของความสุขใจในการทำงานแต่ละด้านด้วยสถิติ Pearson Correlation Coefficient

เนื่องจากการวิเคราะห์ข้างต้นพบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความสุขใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์เพิ่มเติม ด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรและคะแนนเฉลี่ยความสุขใจในการทำงานแต่ละด้าน ด้วยสถิติ Pearson Correlation Coefficient โดยจัดกลุ่มการหาค่าสหสัมพันธ์ออกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย

- 1) ค่าสหสัมพันธ์จากกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด 365 คน
- 2) ค่าสหสัมพันธ์จากกลุ่มตัวอย่างที่มีความสุขใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์สูง มีจำนวน 43 คน
- 3) ค่าสหสัมพันธ์จากกลุ่มตัวอย่างที่มีความสุขใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง มีจำนวน 322 คน

ตารางที่ 8 แสดงสหสัมพันธ์คะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรและคะแนนเฉลี่ยของความสุขใจในการทำงานแต่ละด้านของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (N=365)

คะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร	r	P-value
1. คะแนนเฉลี่ยด้านความสำเร็จของงาน	-0.002	0.971

คะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร	r	P-value
2. คะแนนเฉลี่ยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.370	<0.001**
3. คะแนนเฉลี่ยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	0.367	<0.001**
4. คะแนนเฉลี่ยด้านความรับผิดชอบ	-0.061	0.246
5. คะแนนเฉลี่ยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	-0.060	0.255
6. คะแนนเฉลี่ยด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล	0.266	<0.001**
7. คะแนนเฉลี่ยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.291	<0.001**
8. คะแนนเฉลี่ยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.112	0.033*
9. คะแนนเฉลี่ยด้านนโยบายและการบริหาร	0.184	<0.001**
10. คะแนนเฉลี่ยด้านสภาพการทำงาน	0.170	0.001**
11. คะแนนเฉลี่ยด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน	0.081	0.122
12. คะแนนเฉลี่ยด้านความพอใจในการทำงานโดยรวม	0.348	<0.001**

**P<0.01, *P<0.05

ในภาพรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทการปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรสัมพันธ์กับความพอใจในการทำงานด้านต่าง ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จำนวน 8 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (P<0.001) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (P<0.001) ด้านการเงินและผลประโยชน์เกื้อกูล (P<0.001) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (P<0.001) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (P=0.033) ด้านนโยบายและการบริหาร (P<0.001) ด้านสภาพการทำงาน (P=0.001) และด้านความพอใจในการทำงานโดยรวม

ตารางที่ 9 แสดงสหสัมพันธ์คะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรและคะแนนเฉลี่ยของความพอใจในการทำงานแต่ละด้านของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่มีความพอใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์สูง (N=43)

คะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร	r	P-value
1. คะแนนเฉลี่ยด้านความสำเร็จของงาน	0.126	0.419
2. คะแนนเฉลี่ยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.251	0.105
3. คะแนนเฉลี่ยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	0.443	0.003**
4. คะแนนเฉลี่ยด้านความรับผิดชอบ	-0.332	0.029*
5. คะแนนเฉลี่ยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	-0.143	0.359
6. คะแนนเฉลี่ยด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล	0.153	0.327
7. คะแนนเฉลี่ยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.214	0.168
8. คะแนนเฉลี่ยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	-0.028	0.861
9. คะแนนเฉลี่ยด้านนโยบายและการบริหาร	0.020	0.899
10. คะแนนเฉลี่ยด้านสภาพการทำงาน	0.178	0.253

คะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร	r	P-value
11. คะแนนเฉลี่ยด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน	-0.043	0.786
12. คะแนนเฉลี่ยด้านความสุขในการทำงานโดยรวม	0.470	0.001**

**P<0.01, *P<0.05

สำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีความสุขในการทำงานอยู่ในเกณฑ์สูง จำนวน 43 คนนั้น พบว่าคะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรมีสหสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความสุขในการทำงานทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (P=0.003) ด้านความรับผิดชอบ (P=0.029) และด้านความสุขในการทำงานโดยรวม (P=0.001)

ตารางที่ 10 แสดงสหสัมพันธ์คะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรและคะแนนเฉลี่ยของความสุขในการทำงานแต่ละด้านของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่มีความสุขในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ปานกลางถึงต่ำ (N=322)

คะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร	r	P-value
1. คะแนนเฉลี่ยด้านความสำเร็จของงาน	-0.049	0.383
2. คะแนนเฉลี่ยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.381	<0.001**
3. คะแนนเฉลี่ยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	0.332	<0.001**
4. คะแนนเฉลี่ยด้านความรับผิดชอบ	-0.073	0.193
5. คะแนนเฉลี่ยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	-0.95	0.090
6. คะแนนเฉลี่ยด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล	0.227	<0.001**
7. คะแนนเฉลี่ยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.253	<0.001**
8. คะแนนเฉลี่ยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.071	0.201
9. คะแนนเฉลี่ยด้านนโยบายและการบริหาร	0.142	0.011*
10. คะแนนเฉลี่ยด้านสภาพการทำงาน	0.123	0.027*
11. คะแนนเฉลี่ยด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน	0.033	0.555
12. คะแนนเฉลี่ยด้านความสุขในการทำงานโดยรวม	0.296	<0.001**

**P<0.01, *P<0.05

สำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีความสุขในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง จำนวน 322 คน พบว่าคะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรมีสหสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความสุขในการทำงานทั้งหมด 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (P<0.001) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (P<0.001) ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล (P<0.001) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (P<0.001) ด้านนโยบายและการบริหาร (P=0.011) ด้านสภาพการทำงาน (P=0.027) และด้านความสุขในการทำงานโดยรวม (P<0.001)

อภิปรายผล

พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีความสุขในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ปานกลางถึงต่ำ เมื่อนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปเทียบเคียงกับการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่น งานวิจัยของนักรบ รักรวงศ์ และคณะ (2551) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ตำแหน่งหัวหน้างาน จำนวน 195 คน และตำแหน่งพนักงาน จำนวน 113 คน ในปัจจัยของความพึงพอใจ 14 ด้าน พบว่า พนักงานฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้นมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับปัจจัยที่พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านสถานะของอาชีพ ส่วนด้านอื่นๆ ได้แก่ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านเงินเดือน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพในการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในงาน และด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา พบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญชนก อินทพงษ์ (2552) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการได้รับสวัสดิการของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แบบกรณีศึกษาจากกลุ่มพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ อาคารสำนักงานใหญ่ ถนนวิภาวดีรังสิต สายทรัพยากรบุคคลและบริหารทั่วไปจำนวน 230 คน พบว่าความพึงพอใจในการได้รับสวัสดิการในภาพรวมและในทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งได้แก่ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล ด้านบัตรโดยสารพนักงาน ด้านเงินช่วยเหลือบุตร ด้านการกู้เงินเพื่อการสงเคราะห์และด้านสันตนาการ

ในภาพรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานด้านต่าง ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จำนวน 8 ด้าน ได้แก่ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($P < 0.001$) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ($P < 0.001$) ด้านการเงินและผลประโยชน์เกื้อกูล ($P < 0.001$) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($P < 0.001$) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($P = 0.033$) ด้านนโยบายและการบริหาร ($P < 0.001$) ด้านสภาพการทำงาน ($P = 0.001$) และด้านความสุขในการทำงานโดยรวม

เมื่อเทียบกับพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรระดับปานกลางถึงน้อยที่สุด อาจกล่าวได้ว่าพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีความผูกพันต่อองค์กรระดับมากที่สุดจะมีความสุขในการทำงานที่สูงไปด้วยอีกทั้งยังสอดคล้องกับการวิจัยของนักรบ รักรวงศ์ และคณะ (นักรบ รักรวงศ์ และคณะ, 2551) ที่พบว่าความสำเร็จของงาน และสถานะของอาชีพเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในระดับสูงสุด และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของนพดล กรรณิกา (นพดล กรรณิกา, 2551) เรื่องการประเมินความสุขของคนทำงาน แบบกรณีศึกษาประชากรอายุ 18-60 ปีที่ทำงานในสถานประกอบการและองค์กรธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งการศึกษาวิจัยของกฤษ ธีรารักษ์ (Kris Theerarak, 2011) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน กับความผูกพันกับองค์กรในพนักงานต้อนรับ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

แบบกรณีศึกษา พบว่าพนักงานต้อนรับมีความผูกพันเนื่องจากบรรทัดฐานทางสังคม (Normative commitment) สูงที่สุดเมื่อเทียบกับความผูกพันกับองค์กรด้านจิตใจ (Affective Commitment) และความผูกพันด้านการคงอยู่หรือความผูกพันต่อเนื่อง (Continuance commitment) ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานต้อนรับมีความพึงพอใจในงาน และความผูกพันกับองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานสูงสุดสามอันดับ ได้แก่ รายได้ การถูกปฏิบัติอย่างเป็นกลาง และการได้เลื่อนตำแหน่ง

สรุป

พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความสุขใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง และพบว่าคะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรมีสหสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความสุขใจในการทำงานทั้งหมด 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($P < 0.001$) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ($P < 0.001$) ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวเนื่อง ($P < 0.001$) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($P < 0.001$) ด้านนโยบายและการบริหาร ($P = 0.011$) ด้านสภาพการทำงาน ($P = 0.027$) และด้านความสุขใจในการทำงานโดยรวม ($P < 0.001$)

เอกสารอ้างอิง

ข้อมูลบริษัท. Available from: <https://www.bangkokair.com/about-bangkokairways>

ขวัญชนก อินทะพงษ์. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างกำลังขวัญในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการได้รับสวัสดิการของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) : กรณีศึกษา สายทรัพยากรบุคคลและบริหารทั่วไป.

ชูศรี พิศลยบุตร และคณะ. (2546). ความสุขใจในการทำงานของบุคลากรศิริราช: คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล.

นักรบ รักรวงศ์, และคณะ. (2551). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้นบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน): มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.

นพดล กรรณิกา. (2551) ประเมินความสุขของคนทำงาน: กรณีศึกษาประชาชนอายุ 18-60 ปีที่ทำงานในสถานประกอบการและองค์กรธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานคร[ออนไลน์].

มุทิตา คงกระพันธ์. (2554). การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การสนับสนุนจากองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่: มหาวิทยาลัย ศิลปากร.

Bor R, Hubbard T. (2006) Aviation Mental Health: psychological implications for air transportation. England: Ashgate Publishing Limited; 353 p.

Kris Theerarak. (2011). The relationship between job satisfaction and organizational commitment : a case study of flight attendants in Thai Airways International. Bangkok: Mahidol University.