

การศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานบริการภาคพื้นดิน  
ของสายการบินแห่งหนึ่ง



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

การศึกษาความสุขในการทำงาน

ของพนักงานบริการภาคพื้นดิน ของสายการบินแห่งหนึ่ง

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 8 พฤษภาคม พ.ศ. 2562



นางสาวสิวลี มุ่งสูงเนิน  
ผู้วิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กันตามระ,

Eh.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

กิตติชัย ราชมหา,

Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

รองศาสตราจารย์อรรณพ ต้นละมัย,

Ph.D.

คณบดี

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

ตรียุทธ พรหมศิริ,

Ph.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากผู้จัดทำได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจาก อาจารย์พรเกษม กันตามระ อาจารย์ที่ปรึกษาในการทำสารนิพนธ์ในครั้งนี้ ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์เป็นอย่างสูง ที่ให้ความเมตตากรุณา ให้คำแนะนำ ให้แนวทางในการทำสารนิพนธ์ ให้ความรู้ ที่เป็นประโยชน์ และคอยให้คำปรึกษานอกเวลาเรียนอีกด้วย คอยดูแลเอาใจใส่ ผู้จัดทำรู้สึกซาบซึ้ง เป็นอย่างยิ่ง และขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านจากวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่อบรม ให้ความรู้มาโดยตลอดจนสามารถจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ออกมาได้ด้วยดี

นอกจากนี้ผู้จัดทำขอขอบพระคุณผู้ที่ให้การสนับสนุน ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ทุกท่าน ได้แก่ ผู้ที่เสียสละเวลาให้สัมภาษณ์ ให้ร่วมมือ และแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ขอขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ สมาชิกในครอบครัวทุกท่านที่สนับสนุน คอยให้กำลังใจ และเชื่อมั่นในตัวผู้จัดทำมาโดยตลอด รวมถึงเพื่อน ๆ ที่วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดลทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำแก่ผู้จัดทำตลอดหลักสูตร

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสารนิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจศึกษาทุกท่าน สามารถนำความรู้นี้ไปประยุกต์ใช้ต่อไป และใช้ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาบุคลากร เพื่อเสริมสร้างความสุข ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กรได้ หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้จัดทำขอกราบอภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

สิวลี มุ่งสูงเนิน

การศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานบริการภาคพื้นดิน ของสายการบินแห่งหนึ่ง  
HAPPINESS AT WORK OF GROUND SERVICE OFFICERS OF AN AIRLINE COMPANY

สิวลี มุ่งสูงเนิน 6050237

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กันตามระ, Eh.D., กิตติชัย  
ราชมหา, Ph.D., ตรียุทธ พรหมศิริ, Ph.D.

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานบริการภาคพื้นดิน ของสายการบินแห่งหนึ่ง เนื่องจากในยุคปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่ทันสมัย เพื่อให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ และมีส่วนแบ่งทางการตลาดที่เพิ่มมากขึ้น จนอาจไม่ได้คำนึงถึงปัจจัยสำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่สามารถผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ ซึ่งปัจจัยนั้นคือบุคลากรในองค์กร และหากบุคลากรมีความสุข มีความพึงพอใจในการทำงาน จะยิ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น และสามารถผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้นองค์กรต่าง ๆ จึงควรให้ความสำคัญกับความสุขในการทำงานของบุคลากร รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรที่ทำงานร่วมกัน เพื่อความสามัคคี ร่วมมือร่วมใจกันทำงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

โดยผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า พนักงานบริการภาคพื้นดินของสายการบินแห่งนี้มีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก และพนักงานมีความเห็นตรงกันว่าปัจจัยแห่งความสุขในการทำงานนั้นเป็นผลมาจากผู้โดยสารที่มีคุณภาพ, ความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กร, การปฏิบัติการทางการบิน, รายได้และสวัสดิการ และเวลาเข้างาน ตามลำดับ

คำสำคัญ : ความสุขในการทำงาน/ ความผูกพันต่อองค์กร/ การพัฒนาบุคลากร/ Happy 8

43 หน้า

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญรูปภาพ	ช
<b>บทที่ 1</b> <b>บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามงานวิจัย	3
1.3 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	3
1.4 ขอบเขตของงานวิจัย	4
1.5 ข้อยกเว้นของงานวิจัย	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.7 ประวัติองค์กร	4
<b>บทที่ 2</b> <b>เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>6</b>
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของการทำงาน	7
2.3 ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน	9
2.4 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow	9
2.5 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์เบิร์ต	11
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการด้วยหัวใจ	11
2.7 ข้อมูลเกี่ยวกับพนักงานบริการภาคพื้นดิน	12
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
<b>บทที่ 3</b> <b>วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>21</b>
3.1 รูปแบบการวิจัย	21
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	22

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	22
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลข้อมูล	23
<b>บทที่ 4 ผลการวิจัย</b>	<b>24</b>
4.1 รูปแบบการวิจัย	24
4.2 รูปแบบการวิจัย	25
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>37</b>
5.1 รูปแบบการวิจัย	37
5.2 รูปแบบการวิจัย	39
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>41</b>
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>43</b>

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
2.1	สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
4.1	ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริการภาคพื้นดินของสายการบินแห่งหนึ่ง จำนวน 30 คน	24



## สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
2.1	ภาพแสดงลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ (พรเทพ ขำสุภาพ, 2545)	10





## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นโยบายหลักของรัฐบาลต้องการขับเคลื่อนประเทศไทยให้ก้าวหน้าด้วยโมเดลไทยแลนด์ 4.0 ซึ่งเป็นโมเดลแห่งยุคเทคโนโลยีดิจิทัล ที่ระบบอินเทอร์เน็ตกลายเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของทุกคน เนื่องจากอินเทอร์เน็ตช่วยเพิ่มความสะดวกสบายในการใช้ชีวิตให้กับผู้คนมากมาย ด้วยนโยบายนี้ทำให้ธุรกิจต่าง ๆ มีความตื่นตัว มีความตระหนักที่จะต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ และพร้อมรับมือกับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น โอกาสทางธุรกิจที่เพิ่มมากขึ้น มักมาพร้อมกับการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้นด้วยเช่นกัน องค์กรต่าง ๆ รวมถึงผู้ประกอบการทั้งหลาย ต่างสรรหานวัตกรรม เทคโนโลยี และองค์ความรู้ใหม่ ๆ มาสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการที่สามารถช่วยแก้ไขปัญหาของผู้บริโภค และตรงกับความต้องการของผู้บริโภคให้ได้มากที่สุด เพื่อที่จะสามารถชนะใจผู้บริโภคและสามารถแข่งขันทางธุรกิจได้

นอกจากนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัยแล้ว ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้องค์กรสามารถสร้างสรรค์ผลงานที่มีประสิทธิภาพได้ คือ บุคลากร ด้วยทักษะความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ และความตั้งใจทำงานด้วยความทุ่มเทอย่างเต็มที่ของบุคลากร จะส่งเสริมให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมาย และประสบความสำเร็จได้ ซึ่งการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงานนั้น สันวนมาจากความสุข และความสบายใจในการทำงาน รวมถึงความสัมพันธ์ที่ดีของบุคคลภายในองค์กร ดังนั้นสิ่งที่ทุกองค์กรควรให้ความสำคัญไม่น้อยกว่าปัจจัยแห่งความสำเร็จอื่น ๆ นั่นคือความสุขในการทำงานของพนักงาน โดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (ส.ส.ส.) มีความตระหนักในเรื่องนี้ และได้สร้างหลักการกล่อมแห่งความสุข 8 ประการ (Happy 8) ขึ้นมาเพื่อเป็นเข็มทิศในการนำทางเรื่องการสร้างเสริมความสุขในองค์กร ซึ่งกล่อมแห่งความสุข 8 ประการนี้ ประกอบไปด้วย

1. Happy Body (สุขภาพดี) เป็นการส่งเสริมให้พนักงานดูแลสุขภาพร่างกาย และจิตใจของตนเองให้แข็งแรง มั่นคง โดยรับประทานอาหารที่ดี และพักผ่อนอย่างพอเพียง เพื่อให้มีแรงกาย และกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน

2. Happy Heart (น้ำใจงาม) การมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีความรัก ความเมตตาต่อผู้อื่น เสริมสร้างความรักใคร่กลมเกลียว และความปรองดองในที่ทำงาน

3. Happy Society (สังคมดี) การมีความรัก ความสามัคคีต่อชุมชนที่เราพักอาศัย และที่เราทำงาน เมื่อคนในชุมชนมีความเป็นอันหนึ่งเป็นเดียวกัน ทุกคนในสังคมจะความร่วมมือร่วมใจกันพัฒนาสังคมให้น่าอยู่

4. Happy Relax (ผ่อนคลาย) หลังจากการทำงานต้องรู้จักหาวิธีผ่อนคลายตนเอง ด้วยการทำกิจกรรมที่ตนเองชื่นชอบ หรือสนใจ ที่ช่วยสร้างความเพลิดเพลินเพื่อไม่ให้เกิดความตึงเครียดสะสม จนกระทบต่อการทำงาน และการใช้ชีวิตของตนเอง

5. Happy Brain (หาความรู้) มีความมุ่งมั่น สนใจ ใฝ่หาความรู้เพิ่มเติม เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนเองอย่างสม่ำเสมอ ส่งผลให้เราเป็นบุคคลที่มีคุณภาพในสังคม และเป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพขององค์กร

6. Happy Soul (ทางสงบ) ตั้งมั่นอยู่ในศีล สมาธิ ปัญญา มีความศรัทธาในหลักธรรมคำสอนของพระพุทธศาสนา และใช้หลักธรรมเป็นสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจ เพื่อให้ดำเนินชีวิตไปในทางที่ดี

7. Happy Money (ปลอดภัย) ดำเนินชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง มีเงินพอใช้ พอเก็บ ใช้จ่ายในสิ่งที่จำเป็น ไม่ฟุ่มเฟือยจนต้องกู้หนี้ยืมสิน

8. Happy Family (ครอบครัวที่ดี) การมีครอบครัวที่อบอุ่น รักใคร่ กลมเกลียวกัน ได้รับการปลูกฝังที่ดีจากครอบครัว เป็นจุดเริ่มต้นของบุคคลคุณภาพของสังคม

ซึ่งแต่ละองค์กรสามารถนำหลักการ กล่องแห่งความสุข 8 ประการนี้ ไปประยุกต์ใช้กับองค์กรได้ตามความเหมาะสม เพื่อเสริมสร้างความสุข และความสบายใจในการทำงานให้แก่บุคลากรในองค์กรของตนเอง เพื่อร่วมกันสร้างสรรค์ผลงานที่ดี หนุนนำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

ในยุคปัจจุบันเป็นยุคที่ผู้คนสามารถเดินทางไปได้ทุกที่ ทั่วทุกมุมโลกอย่างไร้ข้อจำกัด เนื่องจากความสะดวกสบายในการเดินทางที่ทำให้ผู้คนสามารถเดินทางได้อย่างรวดเร็วและปลอดภัย วิธีการเดินทางที่เป็นที่นิยม เหมาะสำหรับการเดินทางในระยะไกลและทำให้ผู้คนสามารถเดินทางถึงจุดหมายได้รวดเร็วที่สุด คือการเดินทางด้วยเครื่องบิน ที่สามารถช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เดินทางได้เป็นอย่างดี ขั้นตอนในการเดินทางไม่ยุ่งยาก เมื่อผู้เดินทางมาถึงสนามบินจะมีพนักงานบริการภาคพื้นดินช่วยอำนวยความสะดวกตั้งแต่ขั้นตอนการเช็คอิน ไปจนถึงการนำพาผู้โดยสารขึ้นเครื่อง เพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินดูแลผู้โดยสารต่อไป และนำนักเดินทางทุกท่านไปถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัย

ในแต่ละปีมีผู้เดินทางจากทั่วโลก เดินทางมายังประเทศไทยเป็นจำนวนมาก ในปี 2561 ที่ผ่านมามีนักท่องเที่ยวจากทั่วโลกเดินทางมาประเทศไทยจำนวน 38,277,300 คน (ที่มา : กอง

เศรษฐกิจกิจการท่องเที่ยวและกีฬา ณ วันที่ 16 มกราคม 2562) ซึ่งส่งผลดีต่อเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวของประเทศไทยอย่างมาก นักเดินทางส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน แต่ในการเดินทางโดยเครื่องบินไม่ได้ราบรื่นเสมอไป เนื่องจากอาจมีเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้นได้เสมอ ตัวอย่างเช่น การล่าช้าของเที่ยวบิน หรือการยกเลิกเที่ยวบิน เป็นต้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้โดยสารที่ซื้อตั๋วเครื่องบินในเที่ยวบินนั้น ๆ ผู้โดยสารบางคนอาจยอมรับได้ แต่ผู้โดยสารบางคนที่มีความจำเป็นต้องเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางตามเวลาที่กำหนดมักจะยอมรับไม่ได้ และเรียกร้องความรับผิดชอบจากสายการบิน นักเดินทางที่เดินทางมาจากทั่วทุกมุมโลก ล้วนมีความคิด ทศนคติ พื้นฐานครอบครัว และการแสดงออกทางอารมณ์ที่แตกต่างกัน ทำให้แต่ละคนมีวิธีแสดงออกไม่เหมือนกันเมื่อตกอยู่ในสถานการณ์ที่กดดัน นักเดินทางบางคนอาจควบคุมอารมณ์ได้ไม่ดี แสดงอาการโมโหร้าย คำทอพนักงานด้วยถ้อยคำรุนแรง อาจทำให้พนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่รู้สึกกดดันเมื่อเกิดเหตุการณ์เช่นนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจทำการศึกษาและสำรวจความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานตำแหน่งพนักงานบริการภาคพื้นดินว่า มีความสุขกับการทำงานนี้มากน้อยเพียงใด ความสุขในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญที่จะผลักดันให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลให้องค์กรมีความก้าวหน้า และประสบความสำเร็จได้ องค์กรต่าง ๆ ควรคำนึงถึงความสุขในการทำงานของพนักงานเป็นหลัก เพื่อลดอัตราการขาด ลา มาสาย และอัตราลาออก รวมถึงส่งเสริมให้พนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานในองค์กร สร้างความกลมเกลียว เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน จะช่วยให้พนักงานในองค์กรมีความสุข และรู้สึกผ่อนคลายเมื่ออยู่ที่ทำงาน

## 1.2 คำถามงานวิจัย

พนักงานบริการภาคพื้นดินมีความสุขในการทำอยู่ในระดับใด เมื่อปฏิบัติงานที่ต้องพบเจอกับผู้คนมากมาย และต้องทำงานภายใต้การกดดันและแข่งขันกับเวลา

## 1.3 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานบริการภาคพื้นดิน และสาเหตุของความสุขของพนักงานของสายการบินแห่งหนึ่ง
2. เพื่อเปรียบเทียบความสุขของพนักงานบริการภาคพื้นดินที่มีอายุงานแตกต่างกัน

3. เพื่อศึกษาความสุขในการทำงานอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานภาคพื้นดิน

#### 1.4 ขอบเขตของงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานบริการภาคพื้นดินของสายการบินแห่งหนึ่ง โดยมีขอบเขตในการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานบริการภาคพื้นดินของสายการบินแห่งหนึ่ง จำนวน 30 คน โดยแบ่งเป็นพนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 15 คน และพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี จำนวน 15 คน
2. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในครั้งว่า ทำวิจัย และเก็บข้อมูล เริ่มตั้งแต่ เดือนมกราคม ถึง เดือนเมษายน 2562

#### 1.5 ข้อจำกัดของงานวิจัย

เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จำกัดและไม่สามารถเป็นตัวแทนประชากรของพนักงานบริการภาคพื้นดินของสายการบินแห่งนี้ทั้งหมดได้ ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการเพิ่มกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูล และรายละเอียดเพิ่มมากขึ้น หรืออาจเปลี่ยนรูปแบบการทำการวิจัยเป็นเชิงปริมาณและทำการเก็บข้อมูลผ่านอิเล็กทรอนิกส์เพื่อความรวดเร็วและเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มากขึ้น

#### 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รับความรู้สึกรักของพนักงานบริการภาคพื้นดิน ว่ามีความสุขในการทำงานมากน้อยเพียงใด มีความรัก ความศรัทธาต่อองค์กรมากเพียงใด
2. ได้รับความรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
3. ผู้บริหารสามารถใช้ข้อมูลจากการวิจัยนี้ในการพัฒนาบุคลากร และเพิ่มความสุขในการทำงานของพนักงาน เพื่อเพิ่มปริมาณและคุณภาพของผลงาน ซึ่งช่วยเกื้อหนุนในห้วงการประสบความสำเร็จและสามารถบรรลุเป้าหมายได้

## 1.7 ประวัติองค์กร

องค์กรที่ผู้วิจัยทำการศึกษาเป็นสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งในประเทศไทย ก่อตั้งมาเป็นระยะเวลากว่า 50 ปี เป็นสายการบินที่เน้นการบริการแบบเต็มรูปแบบและความแตกต่างด้านจุดหมายทางการบิน โดยสายการบินมีจุดหมายปลายทางทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศรวมกันกว่า 30 เส้นทาง เป็นสายการบินที่ได้รับรางวัลสายการบินแห่งภูมิภาคที่ดีที่สุดในโลก อย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี จากการโหวตของนักเดินทางทั่วโลก ที่ทำการสำรวจโดย SKYTRAX ซึ่งเป็นที่ปรึกษาและหน่วยงานด้านธุรกิจการบินที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล โดยกลุ่มประชากรตัวอย่างของงานวิจัยนี้เป็นพนักงานบริการภาคพื้นดิน



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการทำวิจัยในหัวข้อเรื่อง “การศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานบริการภาคพื้นดิน ของสายการบินแห่งหนึ่ง” ผู้วิจัยได้ศึกษาจากทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดความสุขในการทำงาน (Happy Workplace)
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life)
- 2.3 ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน (Work Motivation)
- 2.4 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow
- 2.5 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริเบิร์ก (Herzberg’s Two-Factor Theory)
- 2.6 การบริการด้วยหัวใจ (Service Mind)
- 2.7 ข้อมูลเกี่ยวกับพนักงานบริการภาคพื้นดิน
- 2.8 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

การสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายในการทำงาน ช่วยลดความตึงเครียด ลดความกดดัน ระหว่างการทำงานได้เป็นอย่างดี ส่งผลให้พนักงานในองค์กรมีอัตราความสุขในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การบริหารงานภายในองค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น

เมื่อพนักงานมีความสุข มีความสบายใจในการทำงาน จะสามารถสร้างสรรค์ผลงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ปริมาณผลงานก็เพิ่มขึ้นอีกด้วย เนื่องจากพนักงานมีความคิดที่สร้างสรรค์ ปลอดโปร่ง ไร้ความกังวล ความเครียดต่าง ๆ ลดน้อยลง เนื่องจากลดความขัดแย้งในที่ทำงาน ซึ่งช่วยให้องค์กรมีความก้าวหน้าและพัฒนาได้อย่างยั่งยืน จากการศึกษาของ (ดร.จรรยา ดาสา, 2556)

แนวคิดองค์กรสุขภาวะ หรือ Happy Workplace ที่สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมคุณภาพ (ส.ส.ส.) กับภาคีเครือข่ายร่วมกันปลูกฝังแนวคิดนี้ให้กับคนไทยมาเป็นเวลานานร่วม 10 ปี กับการสร้างความสุขให้เกิดขึ้นในที่ทำงาน ด้วยเครื่องมือความสุข 8 ประการ (Happy 8)

1. Happy Body มีสุขภาพแข็งแรงทั้งกายและจิตใจ
2. Happy Heart มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อต่อกัน
3. Happy Society มีความสามัคคีต่อชุมชนที่ทำงานและที่พักอาศัย
4. Happy Relax มีความผ่อนคลาย ไม่ยึดติดกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งมากเกินไป
5. Happy Brain มีพัฒนาตนเอง ใฝ่ศึกษาหาความรู้
6. Happy Soul มีศีลธรรมประจำตน ใช้ศาสนาเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจ
7. Happy Money รู้จักใช้เงินอย่างรู้คุณค่า ไม่มีหนี้สิน
8. Happy Family มีความรักใคร่กลมเกลียวกันในครอบครัว

ทั้ง 8 ประเด็นนี้เป็นสิ่งที่ใช้ชี้วัดคุณภาพชีวิตของผู้ทำงาน (Quality of Work Life) ในการบริหารธุรกิจสมัยใหม่เป้าหมายที่สำคัญที่สุดควรมุ่งเน้นไปที่ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นอันดับแรก (Customer Satisfaction) ธุรกิจจึงจะได้กำไรที่ยั่งยืน และปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งคือพนักงานในองค์กรจะต้องมีความสุขในการทำงาน เพื่อสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างเต็มที่ โดยปัจจัยที่ส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข ได้แก่

1. ตัวเนื้องาน ต้องมีความท้าทาย และเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงศักยภาพ
2. วัฒนธรรมในการทำงาน ควรเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เพื่อให้พนักงานรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของ (Ownership) และมีความรักต่อองค์กร
3. ปัจจัยแวดล้อม สภาพแวดล้อมที่อบอุ่น และความสามัคคีของบุคคลในองค์กร
4. ภาวะผู้นำ องค์กรมีการส่งเสริมในการทำงาน มีทิศทางในการทำงานที่ชัดเจนและสามารถสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงานได้ (ดร.ประพนธ์ ผาสุกขีต, 2549)

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อมโดยส่วนรวมในการทำงาน และเน้นที่มิติเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมักถูกละเลยจากปัจจัยทางเทคนิค และปัจจัยทางเศรษฐศาสตร์ในการออกแบบการทำงาน

“คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิต” หมายถึง ความรู้สึกลงทางจิตวิทยาของบุคคลต่อสภาวะความเป็นอยู่ (Well-Beings) หรือความสุขโดยรวม (Whole Happiness) ซึ่งเป็นความพึงพอใจต่อชีวิตหรือมีแนวโน้มต่อชีวิตในทางบวก (Arthur, 1981)

นิยามความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง ระดับที่พนักงานขององค์กร มีความพึงพอใจในการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการที่สำคัญ ๆ จากสมาชิกในองค์กรนั้น ๆ (Dubrin, 1981)

คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง จิตหรือระดับที่คนแต่ละคนพึงพอใจในหน้าที่การทำงาน เพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีส่วนประกอบดังนี้คือ การควบคุม การยอมรับ ความก้าวหน้า และการพัฒนา และการได้รับรางวัลตอบแทนการทำงาน (สุทธิลักษณ์ สุณฑโรดม, 2552)

ดังนั้นสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) หมายถึง การพึงพอใจต่อหน้าที่ ความรับผิดชอบ การมีความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน การมีสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้บุคลากรสามารถสร้างสรรค์ผลผลิตที่มีประสิทธิภาพออกมาได้ และมีผลตอบแทนที่ได้จากการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง

เกณฑ์วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน 10 ประการ ดังนี้ (Desslers, 1991)

1. คุณค่าของงานที่ทำ
2. สภาพการทำงานที่มีความมั่นคงปลอดภัย
3. ผลตอบแทนและรายได้ที่พอเพียง
4. ความมั่นคงทางการงาน
5. มีการดูแลควบคุมอำนวยความสะดวกการทำงานที่เหมาะสมและพอเพียง
6. ได้รับทราบผลการปฏิบัติงานของตนเอง
7. ได้รับโอกาสในการแสวงหาความรู้และความก้าวหน้าในงานที่ทำ
8. โอกาสในการพิจารณาความดีความชอบ
9. มีความรู้สึกที่ดีต่อบรรยากาศองค์กร
10. การได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม

สรุปว่าปัจจัยชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานอาจรวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทนและรายได้ พฤติกรรม ทักษะคติ ตลอดจนค่านิยมต่าง ๆ ของกลุ่มหรือองค์กร (ดร.วิทยา อินทร์สอน, ผ.ศ.ดร. สุรพงษ์ บางพาน, 2539)



## 2.3 ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน (Work Motivation)

แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง แรงผลักดันต่าง ๆ ของบุคคลที่มาจากภายในและภายนอกที่กระตุ้นให้มีการทำงาน ดังนั้นแรงจูงใจจึงเป็นกระบวนการทางจิตใจที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อม (Pinder, 1998)

แรงจูงใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เข้าใจการกระทำของคนว่าเหตุใดคนจึงขยัน พากเพียร และปฏิบัติงานได้ดี แรงจูงใจจึงมีบทบาทสำคัญในการช่วยอธิบายถึงสาเหตุของพฤติกรรมของบุคคลได้ ดังนั้นการทราบถึงสิ่งจูงใจหรือแรงผลักดันที่อยู่เบื้องหลังของพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออก จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในด้านการบริหารจัดการในการแสวงหาวิธีการที่จะทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่ต้องการ องค์กรต่าง ๆ สามารถบริหารจัดการให้พนักงานมีแรงจูงใจที่จะกระทำพฤติกรรมที่พึงประสงค์ได้ โดยอาศัยแนวคิดแรงจูงใจ ซึ่งการจูงใจมีหลายประเภท อาจใช้การจูงใจหลากหลายประเภทร่วมกัน หรือเลือกใช้วิธีการจูงใจวิธีการใดวิธีการหนึ่งให้เหมาะสมกับบุคคล กลุ่มสถานการณ์และโอกาส

## 2.4 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow (Maslow's Need Hierarchy)

อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) เป็นผู้ที่ศึกษาด้านจิตวิทยามนุษย์อย่างลึกซึ้ง และพัฒนาทฤษฎีแรงจูงใจ ที่ตั้งอยู่บนความคิดที่ว่า การตอบสนองแรงขับเป็นหลักการเพียงอันเดียวที่มีความสำคัญที่สุด ซึ่งมีเบื้องหลังเป็นพฤติกรรมของมนุษย์ หลักสำคัญคือเรื่องลำดับขั้นความต้องการ เขามีความเชื่อว่า มนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้นเมื่อความต้องการพื้นฐานได้รับการตอบสนอง มาสโลว์ แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เป็น 5 ระดับ ด้วยกันได้แก่

1. ความต้องการทางสรีระ (Physiological Needs) คือ ความต้องการพื้นฐานของร่างกายซึ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต เช่น อากาศ, น้ำ, อาหาร, และเสื้อผ้า เป็นต้น มนุษย์ทุกคนมีความต้องการทางสรีระอยู่เสมอ เป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ หากร่างกายอยู่ในสภาวะที่ขาดความต้องการพื้นฐานเหล่านี้ ร่างกายจะส่งสัญญาณกระตุ้นให้บุคคลขวนขวายเพื่อตอบสนองความต้องการ และหากไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นที่สูงกว่านี้จะเกิดขึ้นไม่ได้

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) คือ ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยทั้งทางร่างกายและจิตใจ เนื่องจากทุกคนไม่ต้องการความสูญเสีย หรือความไม่แน่นอน เช่น การถูกรังแกคุกคาม, การตกงาน, การขาดรายได้ เป็นต้น

3. ความต้องการความรักและเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ (Love and belonging Needs) คือ ความต้องการความรักและความสัมพันธ์ที่ดีจากผู้อื่น ต้องการครอบครัว, คนรัก, เพื่อน, และต้องการสังคม เนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคมย่อมต้องอยู่เป็นหมู่คณะ ต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

4. ความต้องการที่จะรู้สึกว่าคุณค่า (Esteem Needs) คือ ความต้องการให้บุคคลอื่นมองว่าเรามีคุณค่า, มีความสามารถ, ยกย่อง, นับถือ, มีเกียรติ, มีตำแหน่งฐานะ บุคคลที่มีความต้องการประเภทนี้มีความมั่นใจในตนเองสูง และรู้สึกว่าคุณค่า หากความต้องการนี้ไม่ได้รับการตอบสนองจะมีความรู้สึกสิ้นหวัง, มองโลกในแง่ร้าย, และมีปมด้อย หากมีความผิดหวังรุนแรงมากอาจถึงขั้นเป็นโรคประสาท และอาจฆ่าตัวตายได้

5. ความต้องการที่จะรู้จักตนเองตามสภาพที่แท้จริง และพัฒนาศักยภาพของตน (Self-Actualization Needs) คือ ความต้องการที่จะพัฒนาศักยภาพของตนให้สมบูรณ์ มักเป็นบุคคลที่มีความสามารถและมีความจริงใจต่อตนเอง ปรับตัวได้ดี เปิดโอกาสให้ตนเอง มีความกล้าที่จะเผชิญกับสิ่งใหม่ ๆ ต้องการที่จะเป็นตัวอยู่ในแบบที่สมบูรณ์ที่สุด



ภาพที่ 2.1 ภาพแสดงลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ (พรเทพ ขำสุภาพ, 2545)

## 2.5 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์เบิร์ต (Herzberg's Two-Factor Theory)

เป็นทฤษฎีที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน โดยแบ่งเป็น 2 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านแรงจูงใจ (Motivations Factors) เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้พนักงานเกิดความต้องการจะทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพและความตั้งใจจะทำงาน เช่น ความสุขในการทำงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า การได้เลื่อนตำแหน่ง
2. ปัจจัยด้านสุขอนามัย (Hygiene Factors) หรือปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่ได้เกี่ยวกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงาน แต่ไม่ได้มีผลมากพอจะจูงใจคนให้ทำงานได้ เช่น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน และค่าตอบแทน เป็นต้น

## 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการด้วยหัวใจ (Service Mind)

การบริการอันเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น มีหลักปฏิบัติที่ควรคำนึงถึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการควรนำความต้องการของผู้รับบริการเป็นที่ตั้งเพื่อกำหนดหลักในการให้บริการ แม้ว่าการบริการบางอย่างผู้ให้บริการมีความเห็นว่าดีและเหมาะสม แต่อาจไม่ได้รับความพึงพอใจหากการบริการนั้นไม่ได้ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ ผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพในการให้บริการ แสดงให้เห็นถึงความตั้งใจ กระตือรือร้น ความรวดเร็วในการบริการ การเอาใจใส่ลูกค้า จัดจํารายละเอียดต่าง ๆ ให้บริการอย่างรู้ใจโดยที่ผู้รับบริการไม่ต้องร้องขอ เป็นการบริการเหนือความคาดหมาย ทำให้ผู้รับบริการประทับใจและพึงพอใจ
3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน ผู้ให้บริการควรมีสติอย่างมากในการทำงาน มีความละเอียด รอบคอบในการปฏิบัติหน้าที่ มีการตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน หากเกิดข้อผิดพลาดหรือขาดตกบกพร่องจะเป็นเรื่องยากในการแก้ไข ให้ลูกค้ากลับมาพึงพอใจ
4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็วเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับเวลาของลูกค้าเป็นอย่างมาก เพราะลูกค้าอาจจำเป็นต้องได้รับการของเราอย่างรวดเร็วและตรงเวลา เพื่อนำสินค้าหรือบริการจากเราไปส่งมอบหรือใช้ประโยชน์ต่อไปตามเวลาที่กำหนด

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการที่ดีต้องคำนึงถึงบุคคลที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายไม่เพียงแต่มุ่งเน้นประโยชน์ของผู้รับบริการเท่านั้น เช่น สังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ผู้ให้บริการจึงต้องมีความระมัดระวังไม่ให้เกิดผลกระทบและความเสียหายถึงบุคคลอื่น

ลักษณะของการบริการที่ดีและเป็นที่ยอมรับมี ดังนี้

1. ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีความอ่อนน้อม ยินดีช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความตั้งใจ
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ เร่งรีบช่วยเหลือในทันทีที่ผู้รับบริการต้องการ
3. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และสมบูรณ์
4. ให้ความเป็นธรรมแก่ผู้เข้ารับบริการทุกคน
5. ทำให้ผู้รับบริการมีความสุขด้วยบริการของเรา

## 2.7 ข้อมูลเกี่ยวกับพนักงานบริการภาคพื้นดิน

พนักงานบริการภาคพื้นดิน (Ground Service Officer) เป็นหนึ่งอาชีพที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการให้บริการผู้โดยสารที่สนามบิน ทำหน้าที่ให้ข้อมูลการเดินทาง, ช่วยเหลือ, และอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้ผู้โดยสารสามารถเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางได้อย่างสะดวกสบาย ราบรื่น และปลอดภัย โดยมีหน้าที่ดังนี้

1. ทำหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร และข้อมูลการเดินทาง
2. เช็किनผู้โดยสาร (Check In)
3. ออกบัตรโดยสาร (Boarding pass)
4. โหลดกระเป๋าสัมภาระ
5. ตรวจรับบัตรโดยสารขึ้นเครื่อง ณ ประตูทางออกขึ้นเครื่อง
6. ปฏิบัติงานรับส่งผู้โดยสารทั้งขาเข้าและขาออก
7. นำผู้โดยสารขึ้นเครื่อง จนส่งมอบหน้าที่ดูแลผู้โดยสารให้กับลูกเรือ
8. จัดเตรียมเอกสารประกอบการบิน
9. ติดต่อและประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองและศุลกากร
10. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ซึ่งตำแหน่งนี้มีชื่อเรียกหลากหลาย แตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับสายการบิน เช่น พนักงานภาคพื้นประจำสนามบิน, พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน, พนักงานบริการภาคพื้นดิน, Customer Service Agent, Ground Staff, Ground Officer, เป็นต้น

คุณสมบัติที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการภาคพื้นดินของแต่ละสายการบินจะมีกฎเกณฑ์แตกต่างกันไปบ้างเล็กน้อย แต่โดยรวมแล้วมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. เพศชาย สูงไม่ต่ำกว่า 160 เซนติเมตร (ต้องผ่านการเกณฑ์ทหาร)
2. เพศหญิง สูงไม่ต่ำกว่า 155 เซนติเมตร
3. สัญชาติไทย
4. อายุไม่เกิน 26 ปี
5. วุฒิกการศึกษา ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ขึ้นไป
6. สามารถฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาอังกฤษได้ดี (TOEIC 500 คะแนนขึ้นไป)
7. มีทักษะในการสื่อสาร มีบุคลิกภาพ และมนุษยสัมพันธ์ดี
8. สุขภาพร่างกายแข็งแรง
9. หากสื่อสารภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ได้จะพิจารณาเป็นพิเศษ

พนักงานบริการภาคพื้นดินนั้นต้องเข้างานเป็นกะ โดยแบ่งเป็นกะเช้าและกะบ่าย ซึ่งเวลาขึ้นกะจะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับสายการบิน นอกจากนี้ยังเป็นอาชีพที่ต้องพบปะผู้คนมากมาย เพราะมีผู้โดยสารเดินทางทั้งภายในประเทศ และระหว่างประเทศ ผู้โดยสารเดินทางมาจากทั่วทุกมุมโลก ต้องอาศัยไหวพริบ และสามารถในการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ดี เพราะมักจะเกิดเรื่องไม่คาดคิดอยู่เสมอ ถือว่าเป็นงานที่มีความตื่นเต้น ทำทนายในทุกวัน

## 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานบริการภาคพื้นดิน ของสายการบินแห่งหนึ่ง เมื่อผู้วิจัยได้ทำการสืบค้นข้อมูลวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้ว พบว่ามีผู้วิจัยท่านอื่น ๆ ให้ความสนใจทำการศึกษาเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของบุคลากรในองค์กรต่าง ๆ เพื่อให้ทราบถึงระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรในองค์กร และผลการวิจัยที่ศึกษาพบว่าบุคลากรในองค์กรนั้น ๆ มีระดับความสุข ความพึงพอใจในการทำงานระดับปานกลางจนถึงระดับมาก เป็นผลมาจากหลากหลายปัจจัย ซึ่งผู้ทำวิจัยได้รวบรวมการสรุปผลงานวิจัยไว้ดังตารางดังนี้

ตารางที่ 2.1 สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัย (ปี)	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการวิจัย
อรรถพร คงเขียว (2554)	ปัจจัยที่มีผลต่อระดับ ความสุขในการ ทำงานของพนักงาน :กรณีศึกษา บริษัท ดี. อี.เอ็ม คอนฟีแดนท์ จำกัด	พนักงาน บริษัทดี.อี. เอ็ม คอนฟี แดนท์จำกัด จำนวน 95 คน	จากผลการศึกษาระดับ ความสุขในการ ทำงานของพนักงาน ในเรื่องปัจจัยส่วน บุคคล พบว่าด้านตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับความสุขในการทำงานที่ แตกต่างกัน โดยพบว่า วิศวกรมีระดับ ความสุขในการทำงานมากกว่าช่าง ด้านอายุ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับ ความสุขใน การทำงานที่แตกต่างกันเช่นกัน โดยพบว่า อายุต่ำกว่า 20 ปี มีระดับ ความสุขในการ ทำงานน้อยกว่า ผู้แบบสอบถามอายุ 26-30 ปี ผู้ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไปด้านภาวะความ รับผิดชอบต่อครอบครัวที่แตกต่างกัน ส่งผล ต่อระดับความสุขในการทำงานที่ไม่ แตกต่างกัน
ฉัตรรัตน์ พิมพ์ ภรณ์, ธีระวัฒน์ จันทิก (2559)	ความสุขในการ ทำงาน : ความทำ หายของการจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ใน อุตสาหกรรมบริการ	-	องค์กรจำเป็นต้องสร้างความสุขในการ ทำงานของพนักงานเพื่อลดอัตราการลาออก โดยปฏิบัติตามแนวทาง A-B-CCC-D-E โดย A : Attitude B : Balance in life and work C1 : Culture in Organization C2 : Connection C3 : Compensation & Fringe Benefits D : Direction & Development E : Environment

ตารางที่ 2.1 สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ผู้วิจัย (ปี)	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการวิจัย
นิตาชล นัทรทอง (2558)	แนวทางการจัดการ ความสุขในการทำงาน : กรณีศึกษาคณะ/ องค์กรในมหาวิทยาลัย ของรัฐ	บุคลากรคณะเทคนิค การแพทย์ มหาวิทยาลัยมหิดล	ผลการศึกษาวิจัย พบว่าความสุข ในการทำงานของบุคลากรคณะ เทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีระดับ ปาน กลาง ด้านสุขภาพดี ด้านผ่อน คลายดี ด้านครอบครัวดี ด้านใฝ่รู้ ดี อยู่ในระดับ ปานกลาง และ ด้านน้ำใจดี ด้านสังคมดี ด้าน สุขภาพเงินดี ด้านการงานดี อยู่ ในระดับมาก
อรอุมา รัตนบุรี (2557)	แนวทางพัฒนา ความสุขในการทำงาน ของพนักงาน กรณีศึกษา : ฝ่ายวิเทศ พาณิชย์ ธนาคารกสิกร ไทย จำกัด(มหาชน)	พนักงานฝ่ายวิเทศ พาณิชย์ ธนาคารกสิกร ไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 222 คน	จากผลการวิจัยพบว่า พนักงาน ฝ่ายวิเทศพาณิชย์ ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่า นิยามของความสุขในการทำงาน ว่า ความรู้สึกเชิงบวกต่องานของ ตนเอง ซึ่งเป็นความรู้สึกที่ เกิดขึ้นจากเนื้องาน เช่น มี ความรู้สึกรักและพอใจในงานที่ ตนเองทำ และ สิ่งที่ทำให้เกิด ความสุขในการทำงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมที่ดีในองค์กร, ความมีอิสระในการทำงาน, และ ผลตอบแทน สวัสดิการที่ เหมาะสม
ร้อยโท หญิง ณัฐปภัทร์	ปัจจัยความสุขในการ ทำงานที่ส่งผลต่อความ ผูกพันขององค์กร	เภสัชกรอัตราจ้าง ตำแหน่ง Full Time และ Part Time ของ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการ ทำงานของอาชีพเภสัชกร ของ โรงพยาบาลรัฐ ได้แก่ ตำแหน่ง

ตารางที่ 2.1 สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ผู้วิจัย (ปี)	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการวิจัย
ตั้งพานทอง (2560)	กรณีศึกษา : เกษกร อัคราจ้าง แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง	แผนกผู้ป่วยนอก กอง เกษกรกรมใน โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง	งาน และความรับผิดชอบในงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และคุณภาพชีวิต
ธนา ทวีมณู (2557)	ระดับความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากร ฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณียภัณฑ์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	บุคลากรฝ่ายพาณิชย์ การสินค้าและไปรษณียภัณฑ์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานกองคลังสินค้ามีความพึงพอใจสูงสุดในด้านการยอมรับนับถือกันในองค์กร และ ความมีชื่อเสียง ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และการบริหารงานบุคคลที่ล่าช้า
กรวิภา วรรณแสง (2560)	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรต่อพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมแห่งประเทศไทยแห่งหนึ่ง	พนักงานบริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมแห่งประเทศไทย จำนวน 187 คน	การจากศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นต่อลักษณะงาน และภาพรวมในการบริหารอยู่ในระดับมาก ไม่ว่าจะ เป็น ด้านลักษณะของงาน, ด้านความสำคัญของงาน, ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา, ความก้าวหน้าก้าวหน้าในงาน
มัญชุพัฒน์ ภิรมณ์น้อย	ปัจจัยด้านองค์กรและผู้บริหารต่อความสัมพันธ์ต่อการ	พนักงานที่ทำงานในอุตสาหกรรมยานยนต์ จำนวน 100 คน	จากการศึกษาสรุปได้ว่าทัศนคติ การคงอยู่ของพนักงานในอุตสาหกรรมยานยนต์ใน



ตารางที่ 2.1 สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ผู้วิจัย (ปี)	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการวิจัย
(2561)	คงอยู่ของพนักงานในอุตสาหกรรมยานยนต์ของประเทศไทย		ประเทศไทยคือปัจจัยจูงใจด้านค่าตอบแทน
นันทพันธ์ เบี้ยวน้อย (2554)	ความสุขในการทำงานของพนักงานรับจ้างเหมาช่วง	พนักงานรับจ้างเหมาในช่วงสายงานการผลิต จำนวน 80 คน	จากการศึกษาพบว่าระดับความสุขในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีองค์ประกอบความสุขที่สำคัญที่สุด คือ การมีครอบครัวที่อบอุ่นมั่นคง และการที่สุขภาพทั้งด้านร่างกายและจิตใจที่สมบูรณ์แข็งแรง
วณานิภา วงษ์สุริย์รัตน์ (2554)	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความสุขในการทำงาน โดยความเพลิดเพลินเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ : กรณีศึกษาบริษัทวิศวกรรมก่อสร้างนอกชายฝั่งแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร	พนักงานบริษัทวิศวกรรมก่อสร้างนอกชายฝั่งแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 323 คน	จากการศึกษาพบว่าพนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงาน แสดงให้เห็นว่าเมื่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับที่สูงขึ้น จะส่งผลให้ความสุขในการทำงานของพนักงาน มีระดับที่เพิ่มสูงขึ้น
สิรินทร แซ่ฉั่ว (2553)	ความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ กรณีศึกษา : อุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์กลุ่มสื่อและกลุ่มงาน	บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ (Creative Worker)	จากการศึกษาพบว่า ความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์อยู่ในระดับมาก ซึ่งองค์ประกอบด้านความพึงพอใจในชีวิต, ความพึงพอใจในงาน, ความรู้สึกด้านบวก อยู่ในระดับ

ตารางที่ 2.1 สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ผู้วิจัย (ปี)	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการวิจัย
	สร้างสรรค์เพื่อใช้งาน		มาก
ธารินทร์ ระสร, พงษ์นิมิต พงษ์ ภิญโญ ,พิมพ์พร จารุจิตร	ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความสุขในการทำงาน ของครู สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษา เขต 21	ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 92 คน, ครูผู้สอน จำนวน 331 คน	ผลการวิจัยพบว่า ความสุขใน การทำงาน ของครู สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา 21 อยู่ในระดับมาก ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน และมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อ เพื่อนร่วมงานในระดับปานกลาง
สิรินันท์ ขุนเพชร, ฮอเดียะ บิลยะลา (2556)	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ ต่อความสุขในการ ทำงาน ของพยาบาล วิชาชีพห้องผ่าตัด โรงพยาบาลตติยภูมิ แห่งหนึ่งในภาคใต้	พยาบาลห้องผ่าตัด โรงพยาบาลตติยภูมิ แห่งหนึ่งในภาคใต้ จำนวน 108 คน	ผลการวิจัยพบว่าความสุขในการ ทำงานของพยาบาลวิชาชีพห้อง ผ่าตัดอยู่ในระดับสูง ปัจจัยด้าน ความสำเร็จในการทำงาน, สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และความสมดุลในชีวิตระหว่าง งาน ครอบครัว มีความสัมพันธ์ ทางบวกกับความสุขในการ ทำงานของพยาบาลวิชาชีพห้อง ผ่าตัด
ธญา เรืองเมธิ กุล (2558)	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ความสุขในการทำงาน ของพนักงานธนาคาร กสิกรไทย ในเขต จังหวัดนครสวรรค์	พนักงานธนาคาร กสิกรไทย ในเขต จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 133 คน	ผลการวิจัยพบว่าโดยภาพรวม พนักงานมีความสุขในการ ทำงานระดับมาก โดยประเด็นที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ พนักงาน รู้สึกยินดีที่ผลงานที่ตนเอง รับผิดชอบประสบความสำเร็จ และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด และอยู่ในระดับปานกลาง คือ การตัดสินใจทำงานธนาคาร

ตารางที่ 2.1 สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ผู้วิจัย (ปี)	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการวิจัย
			เพราะเห็นว่ามีส่วนในการช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ
วัชระ ชำเลิศ, รศ.พิพัฒน์ ไทยอารี (2560)	ความสุขในการทำงาน ของบุคลากรของสำนัก บริหารกลาง กรม ทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์	บุคลากรของสำนัก บริหารกลาง กรม ทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ จำนวน 113 คน	ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร ของสำนักบริการกลาง กรม ทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวง พาณิชย์ ประกอบไปด้วย เพศ, สถานภาพ, อายุ, การศึกษา, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน, ประสบการณ์ทำงาน และ ประเภทบุคลากร โดยทุกคนมี สถานภาพที่แตกต่างกัน จึงมี ความสุขในการทำงานแตกต่างกัน ในการพึงพอใจในงาน และในการเป็นที่ยอมรับ

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในหน้าที่การงานของตนเอง (อรอุมา รัตนบุรี, 2557; กรวิภา วรรณแสง, 2560; ร้อยโทหญิงรัฐภักดิ์ ตั้งพานทอง, 2560; สิริन्छร แซ่ฉั่ว, 2533; วัฒนิกา วงษ์สุริย์รัตน์, 2554; สิริन्छร ขุนเพชร และ

ฮอเดียะ บิลยะลา, 2556; ธญา เรืองเมธีกุล, 2558; วัชระ ชำเลิศ และ รศ.พิพัฒน์ ไทยอารี, 2560) การเป็นที่ยอมรับ (วัชระ ชำเลิศ และ รศ.พิพัฒน์ ไทยอารี, 2560; ธนา ทวี, 2557) ความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (สิริन्छร ขุนเพชร และ ฮอเดียะ บิลยะลา, 2556) ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน (สิริन्छร ขุนเพชร และ ฮอเดียะ บิลยะลา, 2556; ชารินทร์ ระสร, พงษ์นิมิต พงษ์ภิญโญ และพิมพ์พร จารุจิตร, 2554; ร้อยโทหญิงรัฐภักดิ์ ตั้งพานทอง, 2560; กรวิภา วรรณแสง, 2560) การมีครอบครัวที่อบอุ่น (นันทพันธ์ เปรี๊ยะน้อย, 2554) สุขภาพร่างกายและจิตใจที่แข็งแรง สมบูรณ์ (นันทพันธ์ เปรี๊ยะน้อย, 2554) ความมีชื่อเสียงขององค์กร (ธนา ทวี, 2557) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (ธนา ทวี, 2557; อรอุมา รัตนบุรี, 2557) ค่าตอบแทน (อรอุมา รัตนบุรี,

2557; มัญชุพัฒน์ ภิรมณ์น้อย, 2561) ตำแหน่งงาน (อรรถพร คงเขียว, 2554; ร้อยโทหญิงรัฐปภัสร ตั้งพานทอง, 2560) ความมีอิสระในการทำงาน (อรอุมา รัตนบุรี, 2557)

ในส่วนของคุณลักษณะบุคคลนั้น จากการศึกษาของ อรรถพร คงเขียว (2554) พบว่าด้านตำแหน่งที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับความสุขในการทำงานที่แตกต่างกัน และด้านภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัวที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาของนันท์พันธ์ เปรี๊ยนน้อย (2554) พบว่า การมีครอบครัวที่อบอุ่น และสุขภาพร่างกายและจิตใจที่แข็งแรง สมบูรณ์ เป็นองค์ประกอบความสุขที่สำคัญ จากการศึกษาของมัญชุพัฒน์ ภิรมณ์น้อย (2561) พบว่าทัศนคติการคงอยู่ของพนักงานคือปัจจัยจูงใจด้านค่าตอบแทน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอรอุมา รัตนบุรี (2557)



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานบริการภาคพื้นดินของสายการบินแห่งหนึ่ง เพื่อให้การวิจัยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงปฏิบัติตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. รูปแบบการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลข้อมูล

#### 3.1 รูปแบบการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งเป็นการศึกษาจากสภาพแวดล้อมธรรมชาติที่เป็นอยู่ โดยผู้วิจัยจะนำวิธีการสัมภาษณ์มาใช้ เพื่อตีความสิ่งที่เกิดขึ้นและสาเหตุ รวมถึงความสมเหตุสมผลของการกระทำที่บุคคลได้กระทำลงในเหตุการณ์ดังกล่าว (Shank, 2002)

ซึ่งในการทำวิจัยครั้งนี้ ใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีการเตรียมคำถามสำคัญ เนื้อหาเฉพาะมาใช้ในการสัมภาษณ์ แต่ก็เปิดโอกาสให้ผู้ถูกสัมภาษณ์พูดถึงเนื้อหาอื่น ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับประเด็นที่สัมภาษณ์เช่นกัน ลักษณะคำถามใช้ทั้งคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่และเสรี (มานพ คณะโต, 2550) และมีการใช้คำถามปลายปิด (Close-Ended Question) ร่วมด้วย เพื่อให้ได้คำตอบอย่างเฉพาะเจาะจง และเห็นภาพชัดเจน (เกียรติสุดา ศรีสุข, 2552)

### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ครั้งนี้ได้แก่ พนักงานบริการภาคพื้นดิน ของสายการบิน แห่งหนึ่ง ที่ปฏิบัติงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ ทั้งหมดเป็นพนักงานที่ผ่านการทดลองงานแล้ว จำนวน 30 คน โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มย่อย ได้แก่ พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 15 คน และ พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี จำนวน 15 คน

ผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) เป็นการเลือก กลุ่มตัวอย่างจากการตัดสินใจของผู้วิจัยเอง โดยคัดเลือกลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ตรงกับ วัตถุประสงค์ในการวิจัย ในการศึกษาข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกจากอายุการทำงานของพนักงานที่แบ่ง ออกเป็น 2 กลุ่มย่อย ตามที่กล่าวไว้ข้างต้น

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการสัมภาษณ์ โดยมีทั้งการสัมภาษณ์โดยตรง และการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ โดยผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์แบบรายบุคคล (Individual Interview) ผู้วิจัยตั้งคำถามเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็น ทศนคติเกี่ยวกับความสุขในการทำงานบาง คำถามมีการขอให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ให้คะแนน รวมถึงข้อมูลเบื้องต้นของพนักงาน ได้แก่ อายุการทำงาน, ระดับเงินเดือน, สถานภาพ, การศึกษา เป็นต้น และใช้รูปแบบการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์รู้สึกเป็นกันเองในการสัมภาษณ์ ไม่รู้สึกกดดัน ในการให้ข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริง และเป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัยมากที่สุด

ตัวอย่างคำถามในการเก็บข้อมูล

1. ความสุขในการทำงานในมุมมองของคุณคืออะไร
2. ปัจจัยใดบ้างที่ทำให้คุณมีแรงจูงใจในการทำงาน
3. ผู้โดยสารส่งผลต่อความสุขในการทำงานของคุณหรือไม่
4. ความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กรเป็นอย่างไร
5. คุณพึงพอใจต่อรายได้และสวัสดิการมากน้อยเพียงใด
6. คุณมีความคิดเห็นอย่างไรเมื่อต้องทำงานล่วงเวลา
7. ปัจจัยใดบ้างที่สามารถเพิ่มความสุขในการทำงานของคุณ

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นขั้นตอนที่สำคัญ ที่ต้องทำไปพร้อม ๆ กับการเก็บข้อมูล นำข้อมูลมาประติดประต่อกัน ทำการเปรียบเทียบข้อมูล จนเห็นแนวทางของคำตอบ เป็นกระบวนการที่ต้องทำซ้ำ ๆ (Iterative) ให้ข้อมูลมีความก้าวหน้า ชัดเจนขึ้นเรื่อย ๆ และได้ข้อมูลที่ครอบคลุมครบถ้วน ถือเป็น การเพิ่มความแม่นยำให้กับงานวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพมีขั้นตอนดังนี้

1. การตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูล
2. การจัดระเบียบข้อมูล (Data Classification)
3. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ
4. กิจกรรมการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ



## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา “การศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานบริการภาคพื้นดิน ของสายการบินแห่งหนึ่ง” ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเป็นการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ จากกลุ่มตัวอย่างที่เลือกโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) จำนวน 30 คน แบ่งเป็นพนักงานบริการภาคพื้นดินของสายการบินแห่งหนึ่ง ที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 15 คน และพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี จำนวน 15 คน

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริการภาคพื้นดินของสายการบินแห่งหนึ่ง จำนวน 30 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ค่าร้อยละ
<b>อายุการทำงาน</b>		
น้อยกว่า 5 ปี	15	50.0
มากกว่า 5 ปี	15	50.0
รวม	30	100.0
<b>การศึกษา</b>		
ปริญญาตรี	28	93.3
ปริญญาโท	2	6.7
รวม	30	100.0
<b>ระดับรายได้</b>		
15,000 – 25,000 บาท	0	0
25,000 – 35,000 บาท	24	80.0
35,000 – 50,000 บาท	6	20.0



**ตารางที่ 4.1** ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริการภาคพื้นดินของสายการบินแห่งหนึ่ง จำนวน 30 คน (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ค่าร้อยละ
รวม	30	100.0
<b>สถานภาพ</b>		
โสด	22	73.3
แต่งงาน	8	26.7
รวม	30	100.0
<b>ภูมิลำเนา</b>		
กรุงเทพ	6	20.0
ปริมณฑล	3	10.0
ต่างจังหวัด	21	70.0
รวม	30	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี และผู้ที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี มีจำนวน 15 คนเท่ากัน (ร้อยละ 50.0) ส่วนใหญ่จบการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 28 คน (ร้อยละ 93.3) จบการศึกษาปริญญาโท 2 คน (ร้อยละ 9.7) มีระดับรายได้ 25,000 – 35,000 บาท/เดือน จำนวน 24 คน (ร้อยละ 80) มีระดับรายได้ 35,000 – 50,000 บาท/เดือน จำนวน 6 คน (ร้อยละ 20) มีสถานภาพโสด จำนวน 22 คน (ร้อยละ 73.3) แต่งงานแล้ว จำนวน 8 คน (ร้อยละ 26.7) มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด จำนวน 21 คน (ร้อยละ 70.0) มีภูมิลำเนาอยู่กรุงเทพ จำนวน 6 คน (ร้อยละ 20.0) และมีภูมิลำเนาอยู่แถบปริมณฑล จำนวน 3 คน (ร้อยละ 10)

#### 4.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขของพนักงานบริการภาคพื้นดิน

ในการทำงานทุกตำแหน่ง ทุกอาชีพ ผู้ปฏิบัติงานล้วนต้องการความสุขในการทำงาน เพื่อกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้น และความเอาใจใส่ในหน้าที่การงานของตนเอง ซึ่งจากการศึกษาของผู้ทำวิจัยพบว่าปัจจัยทั้ง 5 ข้อต่อไปนี้ เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลกระทบต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริการภาคพื้นดินของสายการบินแห่งนี้

#### 4.2.1 ผู้โดยสารที่มีคุณภาพ

ผู้โดยสารที่มาจากทั่วทุกมุมโลกต่างก็มีลักษณะ อุปนิสัยที่ต่างกันออกไป บางคนสุภาพ อ่อนโยน แต่ก็ยังมีบางคนที่มีลักษณะตรงกันข้าม แม้สายการบินจะมีมาตรฐานการให้บริการผู้โดยสารทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน แต่ปฏิกิริยาตอบสนองของผู้โดยสารที่แตกต่างกันนั้นส่งผลต่อความรู้สึกของพนักงานเป็นอย่างมาก ซึ่งผู้โดยสารที่มีคุณภาพ ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และคำแนะนำของสายการบินทุกชั้นตอนนั้น ส่งผลให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน (จำนวน 30 คน จาก 30 คน)

“วันไหนเจอผู้โดยสารงานดี ก็ฟินไปทั้งวัน” (พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี)

“ผู้โดยสารนี่คือหัวใจหลักของการทำงานนี่เลย เพราะฉะนั้นพนักงานจะอยู่ในอารมณ์ไหนก็ขึ้นอยู่กับผู้โดยสารนี่แหละ” (พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี)

“ผู้โดยสารมีส่วนในการลดหรือเพิ่มระดับความสุขในการทำงานได้ค่ะ”

(พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี)

“ผู้โดยสารค่ะ มีส่วนมาก ๆ ผู้โดยสารบางคนก็ดีดี น่ารัก ทำตามกฎทุกอย่าง แต่บางคนก็เรื่องเยอะ เกี้ยวมาก จะขอลดน้ำหนักกระเป๋าตลอด พนักงานปวดหัวกันไป”

(พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี)

“ผู้โดยสารค่ะ โดยเฉพาะผู้โดยสารสูงอายุ เวลาเราได้ช่วยเหลือเขา เขาจะซึ่งใจมาก ๆ ขอบคุณแล้ว ขอบคุณอีก เป็นความรู้สึกที่ประทับใจมากค่ะ” (พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี)

“ถ้าวันไหนเจอผู้โดยสารดี ๆ เราก็มีความสุขเหมือนกันนะค่ะ”

(พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี)

“มันก็ตื่นเต้นดีเหมือนกันนะค่ะ ต้องมาลุ้นกันว่าแต่ละวันจะเจอผู้โดยสารแบบไหน ใจดีไหม หรือจะเหวี่ยง ส่งผลต่อความรู้สึกของพนักงานมากค่ะ” (พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี)

“บางทีผู้โดยสารเป็นดารา นักแสดง หรือนักร้องที่เราชื่นชอบ ก็ดีใจ มีความสุข ตั้งใจทำงานมาก”

(พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี)

“อันดับหนึ่งเลย ผู้โดยสารค่ะ” (พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี)

“ผู้โดยสารยัง ใจก็ต้องเกี่ยวค่ะ เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถส่งผลต่อความรู้สึกเราได้โดยตรง ถ้าโดน  
วินไล่ยัง ใจก็ต้องนอยค่ะ” (พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี)

“วันไหนเจอผู้โดยสารชมก็จะยิ้มหน้าบานเลย วันไหนเจอเคสมา โคนดำก็ไปไม่เป็นเลย ไม่อยากเก็บ  
มาคิดหรอก แต่ก็ความรู้สึกคนเนอะ เลี่ยงไม่ได้จริง ๆ”

(พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี)

“ผู้โดยสารแน่นอนค่ะ” (พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี)

“เวลาผู้โดยสารเขียนชมเชยค่ะ จะมีความสุขมาก” (พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี)

“ผู้โดยสารที่รักค่ะ ทำให้เรามีความสุขในการทำงาน หรือแม้แต่ผู้โดยสารที่เข้าใจยาก ก็ส่งผลกระทบต่อ  
ต่อจิตใจของเราเหมือนกัน” (พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี)

“ผู้โดยสารค่ะ มีส่วนมาก ๆ เลย” (พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี)

“มีบางวันเจอเคสผู้โดยสารที่ดื้อยาก ๆ หลาย ๆ เคส กลับบ้านมาร้องไห้ก็เคยมาแล้ว ผู้โดยสารส่งผล  
ต่ออารมณ์ความรู้สึกของเรามากเลย” (พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี)

“ผู้โดยสารเป็นตัวแปรของการทำงานนี้ค่ะ และไม่รู้ด้วยว่าแต่ละวันจะเจอแบบไหน”

(พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี)

“ถ้าปัจจัยหลัก ๆ เลยก็น่าจะเป็นผู้โดยสารนะ เพราะตำแหน่งเราต้องพบปะผู้โดยสารโดยตรง”

(พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี)

“เวลาที่ผู้โดยสารมีปัญหา แล้วเราสามารถช่วยเหลือเขา หาทางออกเขาให้ได้ มันก็ทำให้เรามี  
ความสุขไปกับเขาด้วยจริง ๆ นะ” (พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี)

“งานเราเป็นงานบริการ ความสุขของเราก็คือการได้ให้บริการผู้โดยสารค่ะ”

(พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี)

“รอยยิ้มของผู้โดยสารค่ะ” (พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี)

“เราจะมีความรู้สึกดีทุกครั้ง ที่เราได้เป็นประโยชน์ให้กับใคร พอมาทำงานตรงนี้มันรู้สึกที่เราก็สามารถช่วยคนได้จริง ๆ ถึงมันจะเป็นหน้าที่แต่พอเราได้เห็นแววตา รับรู้ความรู้สึกขอบคุณของผู้โดยสาร มันก็ซาบซึ้งใจ” (พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี)

“ผู้โดยสารค่ะ เป็นปัจจัยแรกๆที่นึกถึงเลย”

(พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี)

“คำชื่นชมของผู้โดยสาร เวลาที่เราตั้งใจทำงานเพื่อเขา แล้วเขามองเห็นคุณค่าของเรา เราจะรู้สึกแฮปปี้มาก ๆ ไม่จำเป็นต้องเขียนชื่นชมอะไรนะ แค่เขาพูดกับเรานี้แหละ”

(พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี)

“จะทุกข์หรือจะสุขอยู่ที่ผู้โดยสารค่ะ”

(พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี)

“ผู้โดยสารคือพระเจ้าค่ะ ความสุขของเราอยู่ในมือผู้โดยสาร จริง ๆ ไม่ได้ขนาดนั้น แต่ก็มีส่วนมาก ๆ เลยนะ” (พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี)

“ถ้าผู้โดยสารน่ารัก เราก็แฮปปี้ค่ะ” (พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี)

“ผู้โดยสารส่งผลอย่างมากต่อความสุขในการทำงานเลยคะ วันไหนเจอผู้โดยสารเหวี่ยงก็จิตตกไปเลยทั้งวัน” (พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี)

“ผู้โดยสารส่งผลมากคะ วันไหนผู้โดยสารไม่เยอะ ไม่เรื่องมาก ไม่มีเคส เหมือนถูกหวยเลย”

(พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี)

#### 4.2.2 ความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กร

พนักงานส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อความสุขในการทำงานมาก เนื่องจากพนักงานบริการภาคพื้นดินต้องทำงานร่วมกันเป็นทีม ต้องมีการร่วมมือกันทำงาน และต้องประสานงานกันตลอดเวลา หากพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน มีความร่วมมือที่ดี จะทำให้การทำงานลื่นไหลและผ่านไปได้อย่างดี ส่งผลให้พนักงานมีความสุข มีความพึงพอใจในการทำงาน ในทางกลับกัน หากพนักงานต้องทำงานร่วมกับคนที่ไม่ลงรอยกัน มักจะขาดการสื่อสาร ขาดการร่วมมือกัน ทำให้มีความอึดอัดใจในการทำงาน ส่งผลให้งานออกมาไม่ดีเท่าที่ควร (จำนวน 23 คน จาก 30 คน)

“ถ้าได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่มีน้ำใจ และมีความรับผิดชอบ จะทำให้การทำงานในวันนั้นผ่านไปได้อย่างดี แม้ว่าจะมีปัญหามากมายก็ตาม เพราะทุกคนช่วยเหลือกัน”

(พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี)

“ที่ทำงานที่นี่ได้นานหลายปีก็เพราะเขาอยู่กับแบบพี่น้อง อยู่กันเป็นครอบครัวนี้แหละ ถ้าอยู่ที่ไหนแล้วมีความสุขก็อยากอยู่ไปนาน ๆ” (พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี)

“ความสัมพันธ์ภายในองค์กรเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้มีความสุขในการทำงานค่ะ ถ้าทุกคนรักกัน ช่วยเหลือกัน บรรยากาศในการทำงานมันจะดีค่ะ” (พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี)

“ถ้าเจอเศษหนัก แล้วเพื่อนร่วมงานก็ไม่เข้าหากันนี่ ไม่ไหวเลยนะค่ะ การทำงานมันจะไม่สมเหตุเท่าไร แต่ทุกคนก็ต้องทำหน้าที่ของตัวเอง” (พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี)

“ทีมเวิร์คคือทุกอย่างค่ะ” (พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี)

“คิดว่าเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยที่สำคัญอันดับต้น ๆ เลย ที่ทำให้มีความสุขในการทำงาน” (พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี)

“ถ้าคนในที่ทำงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มันจะมีความสุขอุ่นใจ มันจะเป็นความรู้สึกเหมือนเรามีบ้านหลังเดียวกัน เราอยู่ที่เดียวกัน ถึงจะเกิดปัญหาอะไรเราก็ต้องช่วยเหลือกันนะ จะทุกข์ จะสุขก็ต้องร่วมกันฝ่าฟันไปให้ได้” (พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี)

“ทีมดีมีชัยไปกว่าครึ่ง” (พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี)

“ถ้ามีเพื่อนร่วมงานที่ดี มีน้ำใจ คุยง่าย ขยันทำงาน จะก็ดีเลยก็ไม่ได้แล้ว”  
(พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี)

“เพื่อนร่วมงานก็เหมือนคนที่ลงเรือลำเดียวกัน มันต้องเป็นคนที่นับถือกัน เข้าใจกัน ถึงจะไปด้วยกัน  
ได้” (พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี)

“คนในองค์กรส่งผลมากต่อความสุขในการทำงานของพี่ บางวันเจอคนไม่ดี ก็เซ็งไปทั้งวันเลยนะ”  
(พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี)

“อยากให้ทุกคนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ไว้นะ เพราะมันจำเป็นจริง ๆ ในการทำงาน มันส่งผล  
กระทบมากต่อความรู้สึก” (พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี)

“เวลาเข้างานกับคนที่เราชอบและคนที่เราไม่ชอบ ความรู้สึกนี่คนละเรื่องเลย บางทีก็ไม่ได้อยากจะ  
อะไรมาก แต่กับบางคนนี่มันไม่ได้จริง เขาไม่รับผิดชอบ เราก็จะทำงานหนักหน่อย”  
(พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี)

“ทุกวันนี้แฮปปี้กับการทำงานก็เพราะพี่ ๆ น้อง ๆ ที่ช่วยเหลือกันอย่างดี”  
(พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี)

“เวลาเจอเคสยาก เราใช้พลังเยอะ เราเหนื่อย แต่พอมีเพื่อนมาคอยซัพพอร์ตช่วยเหลือกัน มันเป็น  
ความรู้สึกที่ดีมาก ๆ” (พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี)

“ความสัมพันธ์ของคนในบริษัทเป็นตัวชี้วัดของระดับความสุขในการทำงาน ถ้าคนในบริษัทรักใคร่  
กลมเกลียวกัน เราก็มีความสุข งานเราก็จะออกมาดี”  
(พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี)

“ก็เพื่อนร่วมงานนี้แหละ บางทีก็ทำให้ยิ้ม บางทีก็ทำให้ร้องไห้”  
(พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี)

“เพื่อนที่ทำงาน คือสิ่งจำเป็นสำหรับเราทุกคน ถ้าไม่มีเพื่อนคอยช่วยเหลือกัน การทำงานก็คงไม่มี  
ความสุข” (พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี)

“มีเพื่อนที่ทำงานรู้จักกัน ต่อให้เจอเคสยาก ๆ ก็ยังอุ่นใจอยู่ดี”  
(พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี)

“เพื่อนร่วมงานมีผลต่อความสุขในการทำงานมากนะค่ะ ยิ่งถ้าได้เข้ากะกับเพื่อนสนิท วันนี้จะแฮปปี้  
มากเป็นพิเศษ” (พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี)

“ถ้าต้องแข่งกับคนที่ร่วมงานด้วยยากก็จะไม่ค่อยอยากไปทำงาน ถ้าแลกกะกับคนอื่นได้ก็จะแลก  
เลย” (พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี)

“การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี ก็เหมือนมีพาร์ทเนอร์ คอยดูแลกัน ช่วยเหลือกัน ไม่ว่าจะองค์กรไหนถ้าเป็น  
แบบนี้ ก็มีความสุขหมด” (พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี)

“ไม่มีใครขาดเพื่อนได้นะค่ะ เพราะฉะนั้นเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การทำงานของเร  
ราบรื่น และมีความสุข” (พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี)

#### 4.2.3 การปฏิบัติการทางการบิน

เมื่อเกิดเหตุการณ์หรือข้อผิดพลาดบางอย่างที่ส่งผลให้เครื่องบินไม่สามารถนำ  
ผู้โดยสารไปถึงจุดหมายปลายทางได้ตรงตามเวลาที่กำหนด เช่น เครื่องบินเสีย, สภาพอากาศแย่,  
หรือการจราจรทางอากาศหนาแน่น เป็นต้น พนักงานบริการภาคพื้นดินจะต้องประสานงานกับ  
ผู้โดยสาร แจ้งให้ผู้โดยสารทราบถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทั้งหาทางแก้ไข และรับมือกับผู้โดยสารที่  
มักจะไม่พอใจต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นการทำงานที่หนักและวุ่นวายมากกว่าปกติ และอาจต้อง  
ยืดระยะเวลาเลิกงานอีกไปอีกด้วย (จำนวน 22 คน จาก 30 คน)

“ถ้าวันไหนเครื่องบินเสีย ไฟล์ทดีเลย์เยอะๆ แทบไม่อยากไปทำงานเลย วุ่นวายแน่นอน อาจต้องได้ทำโอทียาวอีก” (พนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 5 ปี)

“บางครั้งมีการจราจรทางอากาศหนาแน่นมาก ไม่ได้เกี่ยวอะไรกับเครื่องบินของเรา หรือการทำงานของเราเลย เรื่องแบบนี้มันก็ส่งผลกระทบต่อเราได้ ต้องทำงานยากขึ้น ต้องมารองรับอารมณ์ผู้โดยสาร” (พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี)

“ฝน ฟ้า อากาศที่ไม่เป็นใจ ก็ส่งผลกระทบต่อพนักงานนะค่ะ”  
(พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี)

“ยกเลิกเที่ยวบินเอช ไฟล์ทดีเลย์เอช กราวด์รับหมดจ้า ก็เป็นด่านแรกที่คุณโดยสารเข้าถึงได้ง่ายสุด”  
(พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี)

“วันไหนเที่ยวบินตรงเวลา ไม่มีปัญหา อุปสรรคใด ๆ วันนี้กราวด์แฮปปี้มากค่ะ”  
(พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี)

“วันที่มีความสุขในการทำงาน คือวันที่เที่ยวบินไม่ดีเลยค่ะ”  
(พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี)

“เข้าใจว่ามันต้องมีบ้าง ทุกสายการบินเขาก็มีไฟล์ทดีเลย์เหมือนกันหมด บางสายการบินดีเลย์หนักกว่าเรามาก ถึงจะพารานอย จะเหนื่อยยังไง ก็ต้องทำหน้าที่ให้ดีที่สุด”  
(พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี)

“เวลาประกาศยกเลิกเที่ยวบิน หรือประกาศเที่ยวบินล่าช้า กราวด์เตรียมตัวเลยนะ โดนแน่ ๆ แล้วผู้โดยสารหลากหลายมาก ต้องคอยรับมือกันให้ดี” (พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี)

“วันไหนการบินราบรื่น จะเป็นวันที่โลกสดใส เบิกบานมากค่ะ”  
(พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี)



“มีความสุขมากเวลาที่ไม่มีเคส ไม่มีข้อผิดพลาดทางการบิน ทางเทคนิคต่าง ๆ ทำงานต้อนรับ  
ผู้โดยสารด้วยความเบิกบาน” (พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี)

“จริง ๆ ความสุขในการทำงานมันเกิดขึ้นจากหลายองค์ประกอบมาก ๆ ค่ะ เช่น เพื่อนร่วมงานที่เกี่ยวข้อง  
หัวหน้าก็เกี่ยวข้อง กฎระเบียบก็เกี่ยวข้อง ตัวพนักงานเอง ตัวผู้โดยสารเองก็เกี่ยวข้อง รวมถึงการ Operation  
ทางการบินก็ยิ่งเกี่ยวข้อง” (พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี)

“สภาพอากาศเกี่ยวนะค่ะ ถ้าฝนตก เครื่องบินขึ้นไม่ได้ ก็ต้องล่าช้า ผู้โดยสารก็จะ โวยวาย พนักงานก็  
จะทำงานหนักขึ้น ไปอีก” (พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี)

“ยกเลิกเที่ยวบินนี้เจ็บปวดนะ พนักงานวิ่งกันให้วุ่นเลย ต้องรับมือกับผู้โดยสารอีก บางคนก็วิ่งมาก  
จนพี่ไม่ไหวจะเคลียร์เลย” (พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี)

“ถ้าวันไหน ไฟล์ทไม่ดีเลยนะแฮปปี้สุดๆ” (พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี)

“บางอย่างเราก็ไม่สามารถควบคุมได้จริง ๆ อย่างเรื่องการยกเลิกเที่ยวบิน หรือไฟล์ทดีแบบนี้ แต่มัน  
กระทบผู้โดยสาร กระทบเราแบบนี้ มันก็มีผลต่อความสุขในการทำงานของเรา” (พนักงานที่มีอายุ  
งานน้อยกว่า 5 ปี)

“บางทีมันก็เกิดเหตุไม่คาดฝัน เราไม่รู้มาก่อน และไม่มีใครควบคุมได้ เราก็ทำใจ”  
(พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี)

“ไฟล์ทดีเลย ยกเลิกไฟล์ทนี้ส่งผลหมดนะ” (พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี)

“ก็อยากให้การดำเนินงานมันราบรื่น ไม่ต้องมีผู้โดยสารมาวีน ส่วนใหญ่ก็วีนตอนเครื่องล่าช้า”  
(พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี)

“ถ้าเครื่องบินเสียนี้ รู้เลยวันนั้น โคนผู้โดยสารรุมแน่ แต่ไม่อยากจะให้เป็นแบบนี้”  
(พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี)

“ถ้าไฟล์ทไม่มีปัญหา ส่วนใหญ่ก็แฮปปี้ดีนะค่ะ” (พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี)

“มาทำงานบางที่ต้องสวดมนต์เลยนะ ขอให้วันนี้อย่ามีเคส อย่าดีเลย์”  
(พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี)

“ผู้โดยสารไม่ชอบให้เครื่องดีเลย์ พนักงานก็ไม่ชอบค่ะ ดีเลย์ที่ไรพนักงานรับบทหนักตลอด”  
(พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี)

#### 4.2.4 รายได้และสวัสดิการ

ทุกคนทุ่มเทแรงกาย แรงใจในการทำงานล้วนมุ่งหวังสิ่งตอบแทน ไม่ว่าจะเป็นเงินเดือน สวัสดิการต่าง ๆ หรือโบนัส หากองค์กรใดที่ให้เงินเดือนสูง มีสวัสดิการที่ดี มีโบนัส ล้วนแต่มีคนอยากร่วมงานด้วย รายได้และสวัสดิการถือเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่ทำให้พนักงานอยากทำงาน และส่งผลด้านความสุขในการทำงานของพนักงานได้ (จำนวน 12 คน จาก 30 คน)

“สิ้นเดือนเห็นเงินเดือนมันก็ชื่นใจ มีแรงทำงานขึ้นมาเลย”  
(พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี)

“เงินเดือนก็ส่งผลกับความสุขในการทำงานเหมือนกันนะคะ เหมือนเป็นแรงจูงใจในการทำงานด้วยเหมือนกัน” (พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี)

“จริง ๆ รายได้และสวัสดิการมันเป็นเหมือนแรงบันดาลใจ แต่ก็ทำให้เรามีความสุขในการทำงานเหมือนกัน” (พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี)

“ความสุขในการทำงาน ก็ต้องเงินสิคะ” (พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี)

“บางทีนึกถึงเงินเดือน นึกถึงรายได้ที่เราได้รับมา มันก็ทำให้เรามีความสุขนะ ว่าเราสามารถทำงานหาเงินเลี้ยงตัวเองได้แล้ว มันก็ภูมิใจ” (พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี)

“ความสุขในการทำงาน ก็น่าจะเป็นเงินเดือน และโบนัสค่ะ สิ่งที่เรารอคอยทุกสิ้นเดือน และสิ้นปี”  
(พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี)

“ความสุขในการทำงานจริง ๆ เกิดจากหลายปัจจัยนะคะ แต่หนึ่งในนั้นมีเงินเดือนด้วย”  
(พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี)

“เงินไม่ใช่คำตอบของทุกอย่าง แต่ถ้าจะทำทุกอย่างต้องใช้เงินค่ะ มันปฏิเสธไม่ได้ว่าเงินมันมีส่วนจริง ๆ ไม่ได้เห็นเงินนะ แต่พอตอนทำงานนึกถึงเงินแล้วมันก็อารมณ์ดีขึ้นมาเลยนะ”  
(พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี)

“การมีเงินมันทำให้เราใช้ชีวิตได้สะดวก สบายขึ้น เพราะฉะนั้นถ้าชอบเงินก็ต้องชอบทำงานค่ะ ถ้ามีเงินเวลาทำงานเราจะรู้สึกสนุก มาทำงานด้วยความสุข”  
(พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี)

“ต้องยอมรับจริง ๆ ว่าเรื่องเงินก็มีผลต่อความสุขในการทำงาน ถ้าเราทุ่มเททำงานแต่ผลตอบแทนได้มานิดเดียว มันก็ไม่คุ้มค่านะ รายจ่ายก็ค่อนข้างเยอะ ถ้าผลตอบแทนมันสมเหตุสมผล พี่ก็มีความสุขกับงาน” (พนักงานที่มีงานอายุมากกว่า 5 ปี)

“รายได้มีส่วนค่ะ เพราะเราคาดหวังมาตั้งแต่สมัครงานแล้ว คาดหวังว่าจะได้มากกว่าที่อื่น เรามาทำงานก็เพื่อเงินเนอะ ขยันทำงานสุดๆก็ช่วงสิ้นเดือนนี้แหละ พอเงินเดือนออกมันก็จะลืลลา” (พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี)

“งาน คือ เงิน เงิน คือ งาน บันดาลสุข” (พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี)

#### 4.2.5 เวลาเข้างานและชั่วโมงการทำงาน

พนักงานบริการภาคพื้นดินต้องเข้างานเป็นกะ ซึ่งในช่วงเช้าเริ่มเข้างานเวลา 04:30 น. พนักงานมีความกังวลเรื่องสุขภาพ เนื่องจากบางคนมีปัญหาในการพักผ่อน และหากมีความจำเป็นต้องทำงานล่วงเวลา จะทำให้รู้สึกอ่อนล้าเป็นพิเศษ และส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงานด้วย (จำนวน 5 คน จาก 30 คน)

“กะเช้ามันเข้างานเข้าไป ยิ่งเป็นคนนอนไม่ค่อยหลับด้วย และต้องตื่นตี 4 มันก็กังวลว่าจะไม่ตื่นก็เลยหลับไม่สนิท พอมาทำงานก็ง่วง ๆ เบลอ ๆ” (พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี)

“วันไหนที่เครื่องดีเลย์แล้วต้องอยู่ทำโอทีก่อนาน ๆ พอกลับถึงห้อง สลบขวตั้นอีกทีก็มาเข้างานต่อเลยจ้า” (พนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 5 ปี)

“เป็นคนไม่ชอบตื่นเช้าอะ มาทำงานนี้ก็ต้องปรับตัว ปรับร่างกายตัวเองมากเลย เพราะพอตื่นเช้าแล้วหนูเบลอตลอด” (พนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 5 ปี)

“ถ้าต้องทำงานนานไปก็ไมไหว สุขภาพไม่ดีมาก ต้องการการพักผ่อนเยอะ ๆ อย่างเรื่องเที่ยวบินดีเลย์ก็เข้าใจนะ ก็พยายามอยู่ให้เท่าที่ไหว” (พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี)

“ถ้าการเข้ากะเช้าไม่ต้องเข้าขนาดนี้จะดีมากๆอะ เรื่องทำโอทีหนูไม่มีปัญหาอะ ก็คอยอยู่ช่วยตลอด” (พนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 5 ปี)

จากผลการสัมภาษณ์กลุ่มประชากรตัวอย่างพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริการภาคพื้นดิน ของสายการบินแห่งนี้ มี 5 ปัจจัย โดยเรียงลำดับจากปัจจัยที่ผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 30 คนให้น้ำหนักมากที่สุด ดังนี้

1. ผู้โดยสารที่มีคุณภาพ	30 คน
2. ความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กร	23 คน
3. การปฏิบัติการทางการบิน	22 คน
4. รายได้และสวัสดิการ	12 คน
5. เวลาทำงานและชั่วโมงการทำงาน	5 คน

นอกจากนี้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด พบว่าระดับความสุขในการทำงานของพนักงานบริการภาคพื้นดินของสายการบินแห่งนี้อยู่ในระดับมาก โดยผู้ทำวิจัยขอให้กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนความสุขในการทำงานของตนเอง จาก 1-10 คะแนน (1 คือคะแนนความสุขที่ต่ำที่สุด และ 10 คือคะแนนความสุขที่มากที่สุด) เกณฑ์การวัดระดับความสุข

8 - 10 คะแนน	ระดับมาก
4 - 7 คะแนน	ระดับปานกลาง
1 - 3 คะแนน	ระดับน้อย

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา “การศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานบริการภาคพื้นดิน ของสายการบินแห่งหนึ่ง” ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเป็นการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แบ่งเป็นพนักงานบริการภาคพื้นดินของสายการบินแห่งหนึ่ง ที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 15 คน และพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี จำนวน 15 คน และทำการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) สามารถสรุปผลการวิจัย ดังนี้

#### 5.1 อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง “การศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานบริการภาคพื้นดินของสายการบินแห่งหนึ่ง” มีประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยนำมาอภิปรายดังนี้

**5.1.1 ความหมายของความสุขในการทำงาน** ในมุมมองของพนักงานมองว่าความสุขในการทำงานนั้นหมายถึง “การได้ทำในสิ่งที่รัก สิ่งที่พึงพอใจ และสามารถทำสิ่ง ๆ นั้นออกมาได้ดี มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีความรัก ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน และได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน”

#### 5.1.2 ปัจจัยใดที่ทำให้พนักงานมีแรงบันดาลใจในการทำงาน

**5.1.2.1 ผู้โดยสารที่มีคุณภาพ** จากการศึกษาพบว่าปัจจัยสำคัญอีกประการที่ส่งผลต่อความรู้สึกของพนักงานโดยตรงคือผู้โดยสาร เนื่องจากต้องมีการปฏิสัมพันธ์กันโดยตรง หากเจอกับผู้โดยสารที่เข้าใจและปฏิบัติตามกฎระเบียบ มีอัธยาศัยดี และเป็นมิตร ก็จะทำให้การทำงานผ่านไปได้อย่างดี พนักงานมีความสุข หากเจอกับผู้โดยสารที่เน้นแต่ประโยชน์ของตนเอง ละเมิดกฎระเบียบ โวยวาย อารมณ์ร้อน และขาดทักษะการอยู่ร่วมกับคนในสังคม ก็ส่งผลให้การทำงานยากลำบาก

5.1.2.2 ความสัมพันธ์ที่ดีของคนในองค์กร จากการศึกษาพบว่าพนักงานจำนวนมากมีความเห็นตรงกันว่าเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้การทำงานมีความสุข และเป็นแรงบันดาลใจในการทำงาน เนื่องจากลักษณะของงานที่ต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม มีความร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงาน และช่วยกันแก้ไขปัญหา ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะหากพนักงานที่ทำงานร่วมกันขาดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันอาจส่งผลให้การปฏิบัติงานออกมาไม่ดีเท่าที่ควรหรืออาจเกิดปัญหาตามมาได้ในภายหลัง

5.1.2.3 การปฏิบัติงานทางการบิน กล่าวคือ เมื่อเกิดปัญหาทางการบินที่ทำให้สายการบินไม่สามารถนำผู้โดยสารไปถึงจุดหมายปลายทางได้ตรงตามเวลา เช่น เที่ยวบินมีความล่าช้า หรือมีความจำเป็นต้องยกเลิกเที่ยวบิน ซึ่งเกิดได้จากหลายสาเหตุ เช่น เครื่องบินเสีย, สภาพอากาศไม่เอื้ออำนวย มีฝนตกหนัก มีพายุเข้า ที่ส่งผลอันตรายก่อนการบินได้, หรือเกิดเหตุจลาจล เป็นต้น ซึ่งทำให้ผู้โดยสารไม่พอใจ มีการเรียกร้องความรับผิดชอบ เป็นหน้าที่ของพนักงานบริการภาคพื้นดินโดยตรงที่จะต้องรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งบางกรณีเป็นปัญหาใหญ่ที่มีความกดดันสูง และก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงาน

5.1.2.4 รายได้และสวัสดิการ กล่าวคือ พนักงานทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงาน ก็ย่อมต้องการผลตอบแทนที่เป็นธรรม เงินเดือน, โบนัส และสวัสดิการ เป็นสิ่งที่จูงใจให้พนักงานอยากทำงาน และส่งผลต่อความสุขของพนักงาน เนื่องจากมีเงินใช้สอย และสามารถเพิ่มความสะดวกสบายในการใช้ชีวิตได้

5.1.2.5 เวลาเข้ากะและชั่วโมงทำงาน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานจำนวนหนึ่งที่มีความคิดเห็นว่าการเข้างานในกะเช้า เริ่มงานเร็วไป (ดีสี่ครึ่ง) ซึ่งพนักงานบางคนมีปัญหาด้านสุขภาพ, มีปัญหาด้านการนอนไม่หลับ, ต้องการการพักผ่อนที่เพียงพอ จึงมีความคิดเห็นว่าปัจจัยดังกล่าวมีผลทำให้แรงบันดาลใจในการทำงานลดลง แต่พนักงานทุกคนต่างยอมรับ, เข้าใจ และมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน

**5.1.3 ระดับความสุขในการทำงานของพนักงานบริการภาคพื้นดินของสายการบินแห่งนี้** จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยผู้วิจัยขอให้กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนความสุขในการทำงานของตนเอง จาก 1-10 คะแนน (1 คือ คะแนนความสุขที่ต่ำที่สุด และ 10 คือ คะแนนความสุขที่มากที่สุด) เกณฑ์การวัดระดับความสุข

8 - 10 คะแนน	ระดับมาก
4 - 7 คะแนน	ระดับปานกลาง
1 - 3 คะแนน	ระดับน้อย

จากการศึกษาพบว่าพนักงานจำนวน 21 คน ให้คะแนนความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก และพนักงานจำนวน 9 คน ให้คะแนนความสุขอยู่ในระดับปานกลาง

**5.1.4 ความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน**ของพนักงาน จากการศึกษาพบว่าพนักงานทุกคนมีความเห็นว่า หากการทำงานนั้นเต็มไปด้วยความสุข ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน จะส่งผลให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ดี มีความเต็มใจในการบริการและช่วยเหลือผู้โดยสาร (Service Mind) มีความใจเย็น ใช้สติในการทำงาน ไม่ใช่อารมณ์ในการแก้ไขปัญหา

**5.1.5 อายุการทำงาน**ของพนักงานไม่ได้ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ไม่ว่าจะพนักงานจะปฏิบัติงานมานาน้อยกว่าหรือมากกว่า 5 ปีก็ตาม พนักงานทุกคนล้วนต้องประสบกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานทั้ง 5 ข้อ ที่ผู้ทำวิจัยสรุปมาแล้วข้างต้น (ความสัมพันธ์ที่ดีของคนในองค์กร, ผู้โดยสาร, การปฏิบัติงานทางการบิน, รายได้และสวัสดิการ, เวลาเข้ากะและชั่วโมงทำงาน) ซึ่งผู้ทำวิจัยมีความคิดเห็นว่าความสุขในการทำงานนั้นขึ้นอยู่กับทัศนคติ, ความสามารถ, ความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงานของตัวเอง, ผลตอบแทน และความสามารถในการรับมือแก้ไขสถานการณ์มากกว่า ไม่ได้เกี่ยวข้องกับอายุงาน

## 5.2 ข้อเสนอผู้บริหาร

เพื่อให้ผู้บริหารรับรู้ถึงระดับความสุขในการทำงานของพนักงานบริการภาคพื้นดิน และเข้าใจทัศนคติของพนักงานที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน เพื่อใช้ในการเพิ่มระดับความสุขให้แก่พนักงานและพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1. การจากการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กรมีความจำเป็นอย่างมาก เนื่องจากส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานด้วย พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กร เนื่องจากวัฒนธรรมองค์กรนั้นอยู่กับแบบครอบครัว พี่สอนน้อง ผู้ทำวิจัยขอแนะนำให้ผู้บริหารให้ความสำคัญและรักษาวัฒนธรรมองค์กรที่ดังมานี้ไว้ต่อไป พร้อมทั้งส่งเสริมกิจกรรมกระชับความสัมพันธ์ในองค์กรต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานมีความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น เช่น การจัดกิจกรรมให้พนักงานได้ออกไปช่วยเหลือสังคม เพื่อให้พนักงานในหน่วยงานที่ต่างกัน ได้พบปะ ทำ

ความรู้จักกันมากขึ้น, การจัดตั้งสมาคมหรือชมรมต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานที่มีความชอบ ความสนใจ ในสิ่งเดียวกัน มีช่องทางในการพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพิ่มมากขึ้น เป็นต้น

2. จากการศึกษาพบว่า พนักงานบางคนมีความรู้สึกว่าการสนับสนุน ขาดการ ปกป้องจากหัวหน้างาน ในกรณีที่เกิดปัญหากับผู้โดยสารในการทำงาน หัวหน้างานมักจะรับฟัง ผู้โดยสารมากกว่า ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกน้อยใจ และไม่ได้รับความเป็นธรรม ซึ่งส่งผลกระทบต่อ ระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ข้อเสนอแนะต่อท่านผู้บริหารว่า ควรกำหนดนโยบายการปกป้อง ค้ำครองพนักงานได้บังคับบัญชาให้มากขึ้น โดยเปิดใจรับฟัง เหตุผลของพนักงาน อย่างเข้าอกเข้าใจ และให้ความเป็นธรรม เพื่อคุ้มครองสิทธิ์ สร้างขวัญและ กำลังใจให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่ และเพิ่มอัตราความสุขใน การทำงานของพนักงาน ที่จะส่งผลให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

### 5.3 ข้อจำกัดในการวิจัยและข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การทำวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดในการทำวิจัย และผู้ทำวิจัยมีข้อเสนอในการทำวิจัยครั้ง ต่อไป ดังนี้

1. เนื่องจากการทำวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ จำกัดและไม่สามารถเป็นตัวแทนประชากรของพนักงานบริการภาคพื้นดินของสายการบินแห่งนี้ ทั้งหมดได้ ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการเพิ่มกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น หรืออาจเปลี่ยนรูปแบบการทำ วิจัยเป็นเชิงปริมาณและทำการเก็บข้อมูลผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อความรวดเร็วและเพื่อให้ได้ ข้อมูลมากขึ้น

2. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบริการภาคพื้นดิน ของสายการบินแห่งหนึ่ง ที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สนามบินสุวรรณภูมิเท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมี การขยายขอบเขตการวิจัย เพิ่มกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่สนามบินต่าง ๆ ทั่วประเทศเพื่อให้ได้ ข้อมูลมากขึ้น

3. การทำวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานบริการ ภาคพื้นดินเท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้ศึกษาสามารถเลือกศึกษาส่วนงานอื่น ๆ ที่น่าสนใจได้ เช่น การศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน การศึกษาความสุขในการ ทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงานใหญ่ เป็นต้น



## บรรณานุกรม

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2562). สถิตินักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้าประเทศไทย ปี 2561. ค้นหาค้นเมื่อ 5 กุมภาพันธ์ 2562, จาก [https://www.mots.go.th/more\\_news.php?cid=502&filename=index](https://www.mots.go.th/more_news.php?cid=502&filename=index)
- ครูประถม. (2560). จิตวิทยาการศึกษา : ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์. ค้นหาค้นเมื่อ 14 กุมภาพันธ์ 2562, จาก <https://www.krupatom.com/มาสโลว์/>
- จรรยา ดาสา. (2552). ความสุขในที่ทำงาน (*Happy Workplace*). ค้นหาค้นเมื่อ 6 กุมภาพันธ์ 2562, จาก <http://web.sut.ac.th/ces/Happy/article/001.pdf>
- ประพนธ์ ผาสุกษีต. (2549). สวรรค์ในที่ทำงาน *Happy Workplace*. ค้นหาค้นเมื่อ 8 กุมภาพันธ์ 2562, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/58183>
- กฤษณิศา เมธาธรรมสาร. (2548). คุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบิน บริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด *Quality of Work life of Thai Air Asia Pilot*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) สาขา บริหารรัฐกิจ. ค้นหาค้นเมื่อ 12 กุมภาพันธ์ 2562.
- วิทยา อินทร์สอน และ สุรพงษ์ บางพาน. (2539). แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมโรงงาน. *ข่าวสารเพื่อการปรับตัวก้าวทันเทคโนโลยีอุตสาหกรรม*, 282 ค้นหาค้นเมื่อ 12 กุมภาพันธ์ 2562, จาก <http://www.thailandindustry.com/onlinemag/view2.php?id=773&section=30&issues=74>
- อรพินทร์ ชูชม. (2558). แรงจูงใจในการทำงาน ทฤษฎีและการประยุกต์ *Work Motivation: Theory and Application*. ค้นหาค้นเมื่อ 12 กุมภาพันธ์ 2562, จาก <https://aoychoo.wordpress.com/2015/10/27/3/>
- Greedisgoods. (2017). ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (*Two Factor Theory*). ค้นหาค้นเมื่อ 14 กุมภาพันธ์ 2562, จาก <https://greedisgoods.com/ทฤษฎี-2-ปัจจัย-herzberg/>
- P' แพร AdmissionPremium. (2561). อีกอาชีพหนึ่งที่น่าท้าทายในสนามบิน “Ground Staff” หรือพนักงานภาคพื้นสายการบิน” ค้นหาค้นเมื่อ 19 กุมภาพันธ์ 2562, จาก <https://www.admissionpremium.com/airline/news/2065>

## บรรณานุกรม (ต่อ)

Sunanta สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.). (2554). *หลักการก่อตั้งแห่งความสุข 8 ประการ*. ค้นหามือ 5 กุมภาพันธ์ 2562, จาก <https://www.thaihealth.or.th/Content/20757>

UTKWiki. (2556). *หลักการให้บริการที่ดี*. ค้นหามือ 15 กุมภาพันธ์ 2562, จาก <http://wiki.rmutk.ac.th/index.php/หลักการการให้บริการที่ดี>

