

**ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานสายการบินฝ่ายปฏิบัติงานภาคพื้นดิน : กรณีศึกษาสายการบินไทยไลอ้อนแอร์**
**The Relationship between Work-life Quality and Employee Engagement of
Ground Operation Airline Staff: A Case Study of Lion Airline Company in Thailand**

♦ รัศมี อิสลาม

นักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ คณะการจัดการการท่องเที่ยว
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

Rasmee Islam

Student, Master of Management Program in Integrated Tourism and Hospitality

Management, The Graduate School of Tourism Management, National Institute of

Development Administration, E-mail: rasmee.nida@gmail.com

♦ สุวารี นามวงศ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

Suwaree Namwong

Assistant Professor, Ph.D., The Graduate School of Tourism Management,

National Institute of Development Administration, E-mail: suwareeashton@hotmail.com

Abstract

The objective of this research was to study the relationship work-life quality of ground operation airline staff and employee engagement are related: a case study of Lion Airline Company in Thailand. The quantitative approach and self-administered questionnaire was employed for data collecting process. A multiple regression analysis with stepwise method was performed to analysis data, and a total of 400 samples were obtained from ground staff at the airport around Thailand. It was found that there are five components of work-life quality related to organizational commitment, including: (1) safe working conditions and healthy (2) career growth (3) compensation is adequate and fair (4) opportunity to develop and use a person's ability, and (5) work life balance.

The study provides both theoretical and managerial contributions, for instance the findings suggested that organization should focus on strengthening the happiness of staff at the work place because it influence staff committed and intention to work.

Keyword: Quality of Work Life, Employee Engagement, Intention to Work, Ground Staff, Airlines

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานปฏิบัติงานภาคพื้นดิน สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่เป็นพนักงานปฏิบัติงานภาคพื้นดิน สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่อใช้ในการพรรณนาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งระดับคุณภาพชีวิต และ ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน เพื่อเป็นการทดสอบความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปรสองตัวแปร และใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เพื่อวิเคราะห์ว่าองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานใดบ้างที่จะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ในการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติงานภาคพื้นดินสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ โดยรวมอยู่ในเชิงบวกระดับปานกลาง และระดับความสัมพันธ์โดยรวมระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานปฏิบัติงานภาคพื้นดิน สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกระดับสูง และองค์ประกอบด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรมีอยู่ 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสความก้าวหน้าความมั่นคงในงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสในการพัฒนาและการใช้ความสามารถของบุคคล และ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว โดยมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยยะสำคัญกับความผูกพันต่อองค์กร จากผลการศึกษาชี้ให้เห็นได้ว่า องค์การควรให้ความสำคัญกับการเสริมสร้าง คุณภาพชีวิตในการทำงานเพื่อให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรจะส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกที่อยากจะทำงานต่อไปในองค์การโดยไม่คิดจะลาออก ดังนั้นคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์การควรได้รับการเอาใจใส่ให้ความสำคัญและในด้านที่ยังขาดก็ควรมีการพัฒนาปรับปรุงด้านนโยบายและการบริหารงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อเป็นการสร้างคุณภาพชีวิตของพนักงานและพัฒนาองค์การต่อไป

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร,ความตั้งใจอยู่กับองค์กร
พนักงานปฏิบัติงานภาคพื้นดินสายการบิน

บทนำ

อุตสาหกรรมการบินเป็นธุรกิจที่ให้ความสำคัญในการให้บริการที่ต้องได้รับการเชื่อถือจากผู้โดยสารและสถาบันการบินนานาชาติ สำหรับประเทศกลุ่มสมาชิกอาเซียน (ASEAN) ถือว่าอุตสาหกรรมการบินเป็นธุรกิจที่มีความจำเป็นต่อการสนับสนุนและรองรับธุรกิจการท่องเที่ยวของประเทศเหล่าสมาชิก และยังเป็นกุญแจ

สำคัญในการเชื่อมต่อเขตเศรษฐกิจของกลุ่มประเทศอาเซียนกับเขตเศรษฐกิจอื่น ๆ ของโลก จากสถานะการแข่งขันในธุรกิจสายการบินที่สูงขึ้น ส่งผลให้สายการบินต้องการบุคลากรที่มีความรู้และความสามารถตรงตามตำแหน่งงาน อีกทั้งมีความชำนาญในทักษะพิเศษอื่นเพิ่มมากขึ้น การแย่งชิงทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในสายงานการบินจึงเกิดขึ้น ส่งผลให้เกิดการลาออกเพื่อเปลี่ยนงานของพนักงานในอัตราที่สูง เมื่อพนักงานลาออกกันมากส่งผลให้คุณภาพในการบริการผู้โดยสารไม่ได้มาตรฐาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจโดยตรงเนื่องจากองค์กรขาดกำลังคนในการทำงาน อีกทั้งสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ส่งผลให้ขาดการต่อเนื่องในการทำงาน เสียเวลา และเสียงบประมาณในการรับสมัครพนักงานใหม่ เพื่อทำการฝึกอบรมอยู่ตลอดเวลา ซึ่งปัญหาเหล่านี้มักจะเกิดบ่อยในธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำเพราะพนักงาน ในสายการบินที่มีความสามารถ มีโอกาสผันแปรตัวเองไปสู่ความก้าวหน้าในสายงานกับสายการบินที่ให้บริการ แบบเต็มรูปแบบหรือสายการบินที่มีสวัสดิการที่ดีกว่า สายการบินจึงควรเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานได้ดีและมีประสิทธิภาพเพื่อให้ได้มาตรฐานในการบริการตรง ตามที่สายการบินกำหนดไว้ อีกทั้งเป็นการสร้างความจงรักภักดีในองค์กรให้แก่พนักงาน เพราะพนักงานที่มี ความผูกพันต่อองค์กรอย่างแท้จริง จะมุ่งมั่นความเต็มที่ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ดังผล การศึกษาของ ญัฐพล โตบารมีกุล (2555) ที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยที่สำคัญของการ ลาออก เมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรก็ทำให้พนักงานยังคงอยู่ไม่ละทิ้งจากองค์กรไป และสิ่งสำคัญ ในการสร้างความผูกพันให้เกิดแก่คนในองค์กรก็คือ การที่คนในองค์กรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี โดย คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีส่งผลดีต่อองค์กรด้วยกัน 3 ประการ คือ ประการแรกช่วยเพิ่มผลผลิตของ องค์กร ประการที่สองช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของการปฏิบัติงานตลอดจนเป็นแรงจูงใจในการทำงานให้แก่ คนในองค์กร และประการสุดท้ายคุณภาพชีวิตในการทำงานจะช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานให้ดี ยิ่งขึ้นอีกด้วย (Huse and Cummings, 1985 : 198-199)

สำหรับในทางวิชาการจากที่กล่าวมาทั้งหมดผู้ศึกษาได้ศึกษาบทความวิจัยอื่น ๆ ที่ผ่านมา ที่มี ผู้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในอุตสาหกรรมการบิน พบว่า มีการศึกษาอยู่ 7 กลุ่มเนื้อหาสำคัญได้แก่ 1) เรื่องการบริหารพัฒนาทรัพยากรบุคคล 2) เรื่องพฤติกรรมการทำงาน 3) เรื่อง สวัสดิการสิทธิประโยชน์ 4) เรื่องความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน 5) เรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน 6) เรื่องการจัดการและการตลาด 7) เรื่องความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการสายการบิน โดยกลุ่ม งานศึกษาวิจัยที่มีผู้ทำการศึกษาและทำการวิจัยมากที่สุด คือ เรื่องการบริหารพัฒนาทรัพยากรบุคคล (HRD) (Thomas Z. Strybel, 2016) (Dr. John Patton, 2015) (Steven H. Appelbaum and Brenda M. Fewster, 2014) (ROMRUDEE VESS, 2011) (Robert L. Helmreich, Ashleigh C. Merritt & John A. Wilhelm, 2009) (Sarah Wilson, 2005) (Steven Appelbaum Brenda M. Fewster, 2003) และ กลุ่มที่ ศึกษาเรื่องความพึงพอใจ จะเน้นศึกษาเฉพาะในส่วนของความพึงพอใจของผู้โดยสารจากการได้รับการบริการ จากพนักงาน (Ghada M. Wafik, Mohamed A. Abou-Shouk, Mahmoud M. Hewedi, 2017) (Colin

Law, 2017) (Prasun Bhattacharjee, 2016) (Anugoonthanakij A., Kuddee P., Sombultawee K., 2016) (Kampangseeree A., 2014) (Kampangseeree A., 2013) (ROMRUDEE VESS., 2011) หากแต่ งานวิจัยที่ให้ความสำคัญเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานยังมีค่อนข้างน้อย ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงได้ ตระหนักถึงการศึกษาและความสำคัญในการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานให้แก่พนักงานสายการบิน เพราะ สิ่งนี้เองมีผลต่อความต้องการในการทำงานในระยะยาวโดยไม่เกิดปัญหาการลาออกที่บ่อย และความรักหา ความเป็นสมาชิกภาพที่ดีกับองค์กร เมื่อพนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีแล้วนั้น ก็จะเกิด ความจงรักภักดีต่อองค์กรและทุ่มเทแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานให้แก่องค์กร ส่งผลให้เกิดการบริการที่มี คุณภาพแก่ผู้โดยสารในระยะยาว

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ปฏิบัติงานภาคพื้นดิน สายการบินไทยไลอ้อนแอร์

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความ พึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแก้ปัญหาสำคัญขององค์กร ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพนักงาน (Bluestone, 1997 : 43-36)
2. ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความมุ่งมั่นของบุคคลที่มีต่อองค์กร เป็นความจงรักภักดีซึ่งเกี่ยวข้อง กับความรู้สึกส่วนบุคคลของคนนั้น (Mowday, 1998 : 387)

สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมในด้านต่าง ๆ ของพนักงานปฏิบัติงานภาคพื้นดิน สายการบินไทยไลอ้อนแอร์อยู่ในเชิงบวก
2. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานปฏิบัติงาน ภาคพื้นดินสายการบินไทยไลอ้อนแอร์อยู่ในระดับเชิงบวก
3. องค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานทุกองค์ประกอบของพนักงานปฏิบัติงานภาคพื้นดิน สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

ขอบเขตการศึกษาวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Reserch) เพื่อทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพ ชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร โดยขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือพนักงานส่วนงาน ปฏิบัติการภาคพื้นดินแผนกต่าง ๆ ของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ที่มีการเข้างานตามตารางเวลางาน (Shift Work) และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประมาณ 400 คน และเพื่อให้ข้อมูลมีความแม่นยำและถูกต้อง

ในการให้ข้อมูลเพื่อการศึกษา ผู้วิจัยได้ใช้การคำนวณโดยใช้สูตรของคอแครน (Cochran, 1977 อ้างถึงใน Treeprasitchai T., 2557) ในกรณีไม่ทราบสัดส่วนของประชากร ซึ่งกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความผิดพลาดได้ไม่เกินร้อยละ 5 สำหรับขอบเขตด้านเนื้อหาผู้วิจัยได้ใช้องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Walton (1994) และแนวคิดเรื่องความผูกพันขององค์การของ Steers (1977) เพื่อนำมากำหนดเป็นตัวชี้วัดความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานปฏิบัติงานภาคพื้นดิน สายการบินไทยโลอันแอร์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ด้านทางวิชาการ

การศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยคาดหวังว่า จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่ต้องการศึกษาค้นคว้าทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจ และประเด็นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ นักการศึกษาหรือนักวิจัยใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรเรื่องการจัดการทรัพยากรมนุษย์และคุณภาพชีวิตการทำงานแก่พนักงานให้กับนักศึกษาที่เรียนเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการและการบิน

2. ด้านการจัดการองค์การ

การศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาคาดหวังว่า จะสามารถนำไปเป็นประโยชน์ต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กรสายการบิน โดยจากผลการศึกษา นอกจากจะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่เป็นตัวเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน อีกทั้งยังทำให้ทราบถึงสิ่งที่องค์กรควรสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นกับคนในองค์กรเพื่อลดปัญหาการลาออกของพนักงาน และเพื่อให้องค์กรนำไปแก้ไขส่วนที่บกพร่องให้กลับมาอยู่ในสภาพที่ดีขึ้นเพื่อตัวของพนักงานและองค์กรในภาพรวม

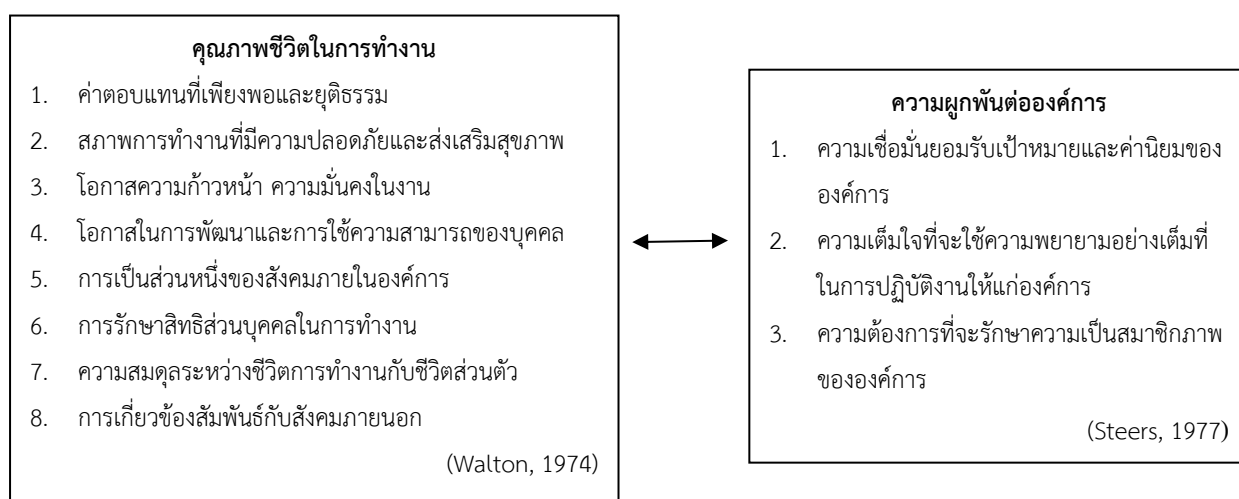
การทบทวนวรรณกรรม

จากการค้นคว้าและทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า งานวิจัยของ ขวัญชนก อินทะพงษ์ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างกำลังขวัญในการการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการได้รับสวัสดิการของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา : สายทรัพยากรบุคคลทั่วไป และเกี่ยวข้องกับการสร้างขวัญกำลังใจให้แก่พนักงาน โดยการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีให้แก่พนักงาน ซึ่งมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ โดยการที่พนักงานจะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีนั้น จะต้องเริ่มจากการหาแรงจูงใจ ที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานและพึงพอใจต่อองค์การ ซึ่งแนวคิดนี้สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor Theory) ของ Fredrick Herzberg ที่กล่าวถึง แรงจูงใจในการวางแผนสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง และปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจแต่สามารถทำให้บุคลากรพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่จะปฏิบัติงาน โดยบุคคลจะมีความต้องการเป็น 2 กลุ่มใหญ่คือ ความต้องการขั้นต่ำ (Lower-order Needs) เป็นความต้องการที่ต้องได้รับการตอบสนองก่อน

เพื่อให้เกิดความพึงพอใจภายนอก และความต้องการขั้นสูง (Higher-order Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการ ตอบสนองที่หลัง โดยแนวคิดนี้มีพื้นฐานมาจาก แนวคิดหลักของการตอบสนองความต้องการ อันได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Maslow's Hierarchy of Needs) ที่จะอธิบายถึงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ เพื่อจะหาปัจจัยที่จะตอบสนองความต้องการได้อย่างถูกต้องและสร้างแรงจูงใจขึ้นมา ทั้งนี้การที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานอาจมาจากการที่พนักงานได้รับความพึงพอใจจากการที่องค์กรตอบสนองความต้องการของพนักงาน แต่ความพึงพอใจนั้นก็สามารถเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วตามสภาพการทำงานที่เปลี่ยนไป ดังที่ Walton (1974) กล่าวว่า การสร้างให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การเป็นทัศนคติที่มีความมั่นคงและยั่งยืนมากกว่า ซึ่งอาจเกิดได้จากการที่พนักงานได้รับมอบหมายให้ทำงานใดงานหนึ่ง โดยงานนั้นตรงกับความสนใจ ความสามารถและความท้าทายในการทำงานของพนักงาน รวมทั้งมีการรับทราบถึงความสำคัญของงานที่รับ ว่าเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งที่ช่วยในการเสริมสร้างองค์การซึ่งงานนั้นเองจะทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจ และเกิดแรงจูงใจในการทำงาน รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ โดยสิ่งนี้จะก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ ซึ่งเป็นลักษณะที่พึงประสงค์หรือเป็นหนึ่งในคุณภาพชีวิตในการทำงานเช่นกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารต่าง ๆ แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปแนวคิดเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยลักษณะของกลุ่มที่เลือกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ พนักงานปฏิบัติการภาคพื้นดิน สายการบิน บินไทยไลอ้อนแอร์ ในแผนกต่าง ๆ ที่ทำงานเป็น Work Shift โดยทำการเก็บข้อมูลกับพนักงานสายการบินไทย ไลอ้อนแอร์ในทุกสถานี และเนื่องจากข้อมูลจำนวนพนักงานที่ยังไม่คงที่ ผู้วิจัยจึงใช้สูตรการคำนวณขนาดประชากรกลุ่มตัวอย่างของคอคแรน (Cochran, 1977 อ้างถึงใน Treeprasitchai T., 2557) แบบกรณีไม่ทราบสัดส่วนของประชากร ซึ่งกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่น 95% และ ค่าความผิดพลาดได้ไม่เกิน 5% หรือ 0.5 ผลการคำนวณอยู่ที่ 384 คน และ เพื่อให้เกิดความแม่นยำผู้วิจัยจึงทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างที่ 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กำหนดขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัย วารสาร สิ่งพิมพ์ และตำราต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการทำแบบสอบถาม โดยมีคำถามเป็นคำถามแบบเลือกตอบ มาตราวัดตัวแปรมาตรฐาน แบบ Rating Scale โดยแบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็นทั้งหมด 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานพัฒนาโดย Walton (1974) แปลเป็นภาษาไทย โดยผู้วิจัย และตรวจสอบเนื้อหาโดยอาจารย์ที่ปรึกษา ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 29 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรพัฒนาโดย Steers (1977) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 11 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ทั้งหมด 5 คำถาม คือ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ต่อเดือน และ อายุการทำงาน

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open Ended Questions)

การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ร่างได้ ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงและพิจารณาเนื้อหา (Content Validity) จากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อให้แบบสอบถามถูกต้องแม่นยำ อ่านเข้าใจได้ง่ายชัดเจน โดยคำนึงถึงจริยธรรมศีลธรรม (ไม่พาดพิงหรือลู่ล้าความเป็นส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม) และสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของงานวิจัยมากที่สุด โดยทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ และเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ค่าเฉลี่ย

ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป เพื่อนำไปเป็นแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามที่ได้จากการตรวจสอบและเสนอแนะจากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ มาทำการแก้ไขข้อบกพร่องแล้วนำไปทดลองใช้กับกลุ่มประชากรตัวอย่างจำนวน 30 ชุด แล้วนำผลที่ได้รับมาทำการตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) อีกครั้ง ด้วยวิธีการทดสอบหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ซึ่งเป็นการหาค่าความเชื่อมั่นโดยการทดสอบว่าแบบสอบถามแต่ละข้อมีความสัมพันธ์กับข้ออื่น ๆ ในฉบับเดียวกันหรือไม่ (Cronbach,1990,pp.220-204) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาที่มีความน่าเชื่อถือหรือค่าความเชื่อมั่นสูง คือ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 โดยมาตรฐานทั่วไปควรมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเฉลี่ยอยู่ที่ 0.75

การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับสถิติที่ใช้ ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) เพื่อใช้ในการพรรณนาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งระดับคุณภาพชีวิต และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) เพื่อเป็นการทดสอบความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปรสองตัวแปร และใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน หรือ Multiple Regression Analysis เพื่อวิเคราะห์ว่าองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานใดบ้างที่จะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง (59.5%) มากกว่าเพศชาย (40.5%) ซึ่งมีอายุระหว่าง 26-35 ปีมากที่สุด (66.5%) รองลงมาคืออายุระหว่าง 18-25 ปี (17.8%) และอายุ 35-44 ปี (15.8%) มีสัดส่วนที่น้อยลงมาตามลำดับ ทางด้านการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาที่ระดับปริญญาตรีมากที่สุด (69.8%) และ รองลงมาคือระดับต่ำกว่าปริญญาตรี (27.8%) น้อยที่สุดคือ ผู้ที่สำเร็จการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่าอยู่ในอัตราเพียงร้อยละ (2.5%) ในพนักงานสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ส่วนงานภาคพื้นดิน ทางด้านรายได้เฉลี่ยของพนักงานสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ส่วนงานภาคพื้นดินจะอยู่ที่ 15,001 – 20,000 บาท (44.8%) รองลงมาคือระดับรายได้เฉลี่ยที่ 20,001 – 25,000 บาท (39.3%) ถัดมาคือ รายได้เฉลี่ยน้อยกว่า 15,000 บาท (7%) ที่เหลือมีระดับรายได้เฉลี่ยที่ 25,001 – 30,000 บาท (5.8%) และ 30,001 – 35,000 บาท (3.3%) ตามลำดับ โดยไม่พบผู้มีรายได้เฉลี่ย 35,001 บาทขึ้นไป นอกจากนี้ยังพบว่ามากกว่า 65.8% ของพนักงานไทยไลอ้อนแอร์ส่วนงานภาคพื้นดิน เป็นผู้ปฏิบัติงานมาแล้วไม่ต่ำกว่า 1-3 ปี และ 4 - 6 ปี (26.3%) โดยผู้ที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปีมีจำนวนน้อยที่สุด (8%)

ข้อมูลผลการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

การนำเสนอผลการศึกษาในส่วนนี้ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานปฏิบัติงานภาคพื้นดิน สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย

(Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) เพื่อใช้ในการพรรณนาข้อมูลระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานสายการบิน โดยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยและวิเคราะห์ผลตามสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐาน (H_1) ระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานปฏิบัติงานภาคพื้นดิน สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ อยู่ในระดับเชิงบวก โดยรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ตารางแสดงระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานในแต่ละด้าน

องค์ประกอบของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	($\bar{X}$) Mean	SD	ระดับความคิดเห็น
๑. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	๒.๗๙	๑.๐๓๐	ระดับปานกลาง
๒. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	๓.๕๓	๑.๐๙๑	ระดับสูง
๓. โอกาสความก้าวหน้า ความมั่นคงในงาน	๒.๗๒	๑.๒๕๗	ระดับปานกลาง
๔. โอกาสในการพัฒนาและการใช้ความสามารถของบุคคล	๓.๐๐	๐.๙๗๕	ระดับปานกลาง
๕. การเป็นส่วนหนึ่งของสังคมภายในองค์กร	๓.๓๓	๑.๐๐๖	ระดับปานกลาง
๖. การรักษาสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน	๒.๔๖	๑.๑๕๐	ระดับต่ำ
๗. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว	๓.๔๐	๒.๕๗๔	ระดับปานกลาง
๘. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมภายนอก	๓.๖๕	๐.๙๔๓	ระดับสูง
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติงานภาคพื้นดินสายการบินไทยไลอ้อนแอร์	๓.๑๑	๑.๐๙๒	ระดับปานกลาง

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติงานภาคพื้นดินสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ โดยรวมอยู่ในเชิงบวกระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.11$, S.D.=1.092) สนับสนุนตามสมมติฐานที่หนึ่ง โดยถ้าหากแยกตามแต่ละองค์ประกอบจะ พบว่า องค์ประกอบด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ($\bar{X} = 3.53$, S.D.=1.091) และ ด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมภายนอก ($\bar{X} = 3.65$, S.D.=0.943) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านการรักษาสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน มีความเห็นอยู่ในระดับต่ำ ($\bar{X} = 2.46$, S.D.=1.150)

การวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร โดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)

การนำเสนอผลการศึกษาในส่วนนี้ เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานปฏิบัติงานภาคพื้นดิน สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ โดยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยและวิเคราะห์ผลตามสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐาน (H₁) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานปฏิบัติงานภาคพื้นดินสายการบินไทยไลอ้อนแอร์อยู่ในระดับเชิงบวก

โดยการวิจัยครั้งนี้ทำการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย 8 ตัวแปรย่อยได้แก่ 1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3. โอกาสความก้าวหน้าความมั่นคงในงาน 4. โอกาสในการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล 5. การเป็นส่วนหนึ่งของสังคมภายในองค์กร 6. การรักษาสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน 7. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และ 8. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมภายนอก โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 : ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานปฏิบัติงานภาคพื้นดิน สายการบินไทยไลอ้อนแอร์

ปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs)	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน	ระดับความพึงพอใจ
ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	r p	๐.๘๖๖** .๐๐๐
สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	r p	๐.๗๒๒** .๐๐๐
๑. โอกาสความก้าวหน้าความมั่นคงในงาน	r p	๐.๘๙๗** .๐๐๐
๒. โอกาสในการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล	r p	๐.๙๐๗** .๐๐๐
๓. การเป็นส่วนหนึ่งของสังคมภายในองค์กร	r p	๐.๘๓๒** .๐๐๐
๔. การรักษาสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน	r p	๐.๘๓๔** .๐๐๐
๕. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว	r p	๐.๗๑๓** .๐๐๐
๖. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมภายนอก	r p	๐.๖๑๙** .๐๐๐
ระดับความสัมพันธ์โดยรวมระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานปฏิบัติงานภาคพื้นดิน สายการบินไทยไลอ้อนแอร์	r p	๐.๘๖๖** .๐๐๐

หมายเหตุ **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความสัมพันธ์โดยรวมระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานปฏิบัติงานภาคพื้นดิน สายการบินไลอ้อนแอร์) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกระดับสูง สนับสนุนสมมติฐานข้อที่สาม ซึ่งจากตารางแสดงค่า ($r = 0.866$) หรือแสดงว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ถึง 87% ต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยถ้าหากจำแนกแต่ละองค์ประกอบ พบว่า ในด้านโอกาสความก้าวหน้าความมั่นคงในงาน และด้านโอกาสในการพัฒนาและการใช้ความสามารถของบุคคล มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรสูงถึง 90% ($r = 0.897$, $r = 0.907$) รองลงมาคือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร 87% ($r = 0.866$) ต่อมาในด้านการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมภายในองค์กร และด้านการรักษาสีทิวทัศน์ส่วนบุคคลในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร 83% ($r = 0.832$, $r = 0.834$) ด้านการสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร 72% ($r = 0.722$) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร 71% ($r = 0.713$) และสุดท้ายด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมภายนอก มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำสุด ซึ่งเมื่อเทียบกับเกณฑ์การวัดสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันแล้วนั้น อยู่ในความสัมพันธ์ระดับปานกลาง คือ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร 62% ($r = 0.619$)

การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple Regression Analysis with Stepwise Method)

การนำเสนอผลการศึกษาในส่วนนี้เพื่อศึกษาหาว่า อะไรคือความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานปฏิบัติงานภาคพื้นดินสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ โดยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยและวิเคราะห์ผลตามสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐาน (H_1) องค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานทุกองค์ประกอบของพนักงานปฏิบัติงานภาคพื้นดินสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple Regression Analysis with Stepwise Method) จากที่เห็นในตาราง 4 ดังปรากฏด้านล่างนี้ จะแสดงให้เห็นว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพล 91% ต่อความผูกพันต่อองค์กร ($R^2 = .908$) และมีค่า Durbin-Watson เท่ากับ 2.073 ซึ่งอยู่ระหว่าง 1.5 ถึง 2.5 แสดงค่าความคาดเคลื่อนที่เป็นอิสระต่อกัน และถ้านำมาแยกในแต่ละองค์ประกอบแล้วนั้น จะพบว่า ถ้าหาก 1 unit ของด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพเพิ่มขึ้น จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นถึง 36% ($\beta = 0.361$, $t = 11.134$, $p < 0.001$) และถ้า 1 unit ของด้านโอกาสความก้าวหน้าความมั่นคงในงานเพิ่มขึ้น จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น 32% ($\beta = 0.326$, $t = 10.319$, $p < 0.001$) ในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมนั้น หากมีการเพิ่มขึ้น 1 unit ก็จะทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นอีก 20% ($\beta = 0.195$, $t = 6.179$, $p < 0.001$) ในส่วนด้านการส่งเสริมโอกาสในการพัฒนาและการใช้ความสามารถของบุคคลก็มีความสำคัญเช่นกัน เพราะถ้าหากส่วนนี้มีการเพิ่มขึ้น 1 unit ก็จะทำให้

พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นได้อีก 9% ($\beta = 0.092$, $t = 4.253$, $p < 0.001$) และสุดท้ายถ้าหากมีการเพิ่มขึ้น 1 unit ให้กับด้านการสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว จะทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรได้อีก 8% ($\beta = 0.075$, $t = 3.233$, $p < 0.001$) รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 : แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple Regression Analysis with Stepwise Method) ขององค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงาน ต่อความผูกพันต่อองค์กร

องค์ประกอบคุณภาพชีวิต ในการทำงาน	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig	R ²	Durbin- Watson
	B	Std.Error	β				
สภาพการทำงานที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ	0.540	0.044	0.361	12.134	0.000	0.408	2.073
โอกาสความก้าวหน้า มั่นคงในงาน	0.379	0.037	0.326	10.319	0.000		
ค่าตอบแทนที่เพียงพอและ ยุติธรรม	0.277	0.044	0.195	6.279	0.000		
โอกาสในการพัฒนาและการ ใช้ความสามารถของบุคคล	0.124	0.029	0.092	4.253	0.000		
ความสมดุลระหว่างชีวิตการ ทำงานกับชีวิตส่วนตัว	0.075	0.013	0.075	3.233	0.001		

หมายเหตุ Dependent Variable : ความผูกพันต่อองค์กร

โดยสรุปแล้วจากคำถามวิจัยที่สามที่ว่า “อะไรคือ ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานปฏิบัติงานภาคพื้นดินสายการบินไทยไลอ้อนแอร์” นั้น พบว่า จากทั้งหมด 8 องค์ประกอบมีเพียง 5 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสความก้าวหน้าความมั่นคงในงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสในการพัฒนาและการใช้ความสามารถของบุคคล และ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว โดยมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยยะสำคัญกับความผูกพันต่อองค์กร แต่หาองค์ประกอบด้านการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมภายในองค์กร การรักษาสีตส่วนบุคคลในการทำงาน และการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมภายนอก ไม่มีนัยยะสัมพันธ์กันทางสถิติกับความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นจากสมมติฐานที่สามที่ว่า “องค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานทุกองค์ประกอบของพนักงานปฏิบัติงานภาคพื้นดินสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร” สามารถสรุปได้ว่า มีเพียงองค์ประกอบ ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสความก้าวหน้าความมั่นคงในงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสในการพัฒนาและการใช้ความสามารถของบุคคล และ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว ที่สนับสนุน

สมมติฐาน แต่องค์ประกอบด้านการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมภายในองค์กร การรักษาสีทิวทัศน์ส่วนบุคคลในการทำงาน และการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคมภายนอก ปฏิเสธสมมติฐาน

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา : พนักงานปฏิบัติงานภาคพื้นดิน สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ จึงนำมาเขียนอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลการศึกษาเรื่องระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานภาพรวม ของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.11$, $S.D. = 1.092$) โดยระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ เมื่อพิจารณาระดับคุณภาพชีวิตรายด้านแล้ว อภิปรายได้ว่าพนักงานสายการบินมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคมภายนอกในระดับสูง แสดงให้เห็นว่าการที่พนักงานทำงานในสายงานธุรกิจการบินนั้น สามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ให้แก่ตัวพนักงาน และทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรสายการบิน สิ่งนี้เกี่ยวข้องกับความภาคภูมิใจในงานที่ทำอยู่ สอดคล้องกับทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow (1943) ที่ว่า มนุษย์เป็นสัตว์สังคมและ ต้องการที่จะได้รับการยอมรับและยกย่อง (Esteem Needs) อีกทั้งมีความต้องการที่จะปฏิบัติตนให้เป็นประโยชน์และมีคุณค่าในสังคม ดังนั้นลักษณะงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงาน และสร้างความภูมิใจแก่พนักงานได้นั้นไม่ว่าจะเป็นการทำงานที่ปฏิบัติอยู่นั้นได้ก่อประโยชน์ต่อสังคม หรืองานที่ปฏิบัติสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ผู้ปฏิบัติงานผ่านชื่อเสียงขององค์กร จุดนี้ก็เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรเช่นกัน สอดคล้องกับ วิรัชดา พงษ์ไพโรจน์ (2558) ที่พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านชีวิตการทำงานที่มีความเกี่ยวข้องกับสังคมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเนื่องจากวิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่มีการให้บริการแก่สังคมและลักษณะงานก็เป็นงานที่ต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคม การได้ช่วยเหลือบุคคลจะสร้างความภูมิใจในวิชาชีพ รู้สึกได้ถึงงานที่ทำอยู่ส่งผลดีต่อบุคคลผู้มารับบริการ ซึ่งลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นงานบริการที่ต้องให้ความช่วยเหลือแก่ผู้คนที่ดั่งเช่นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบิน แต่ทั้งนี้พบว่าในด้านการรักษาสีทิวทัศน์ในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับที่ต่ำ อาจจะเป็นเพราะในการทำงานสายการบินนั้นจะต้องสลับหมุนเวียนทีมและพบเจอพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีการบริหารที่แตกต่างกัน ทำให้อาจจะได้รับการดูแลอย่างไม่ทั่วถึง และบางครั้งไม่สามารถแสดงความคิดเห็นของตนได้ สอดคล้องกับ ขวัญชนก อินทพงษ์ (2552) ที่ศึกษาในเรื่องของขวัญและกำลังใจของพนักงานการบินไทย พบว่า กำลังขวัญในด้านการบริหารงานอยู่ในระดับต่ำเนื่องจากองค์กรสายการบินเป็นองค์กรที่ต้องมีการประสานงานระหว่างทีมที่หลากหลาย พนักงานจะต้องเจอหัวหน้าทีมที่มีภาวะผู้นำและการบริหารงานแตกต่างกันไป จึงทำให้พนักงานที่มีระดับตำแหน่งต่ำกว่าผู้จัดการแผนกไม่ค่อยได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องงาน จุดนี้เองที่องค์กรควรหันกลับมาให้ความสำคัญและมุ่งพัฒนาแก้ไข โดยการให้ความสำคัญแก่พนักงานระดับล่างในการแสดงความคิดเห็นและ

สิทธิส่วนตนในการทำงานมากขึ้น เพราะจะเป็นส่วนที่ทำให้พนักงานเกิดขวัญกำลังใจในการทำงานและความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร (Davis,1964 อ้างถึงใน Kasemsil S., 2519 : 222)

ผลการศึกษาเรื่องระดับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร พบว่าระดับความสัมพันธ์โดยรวมระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานปฏิบัติงานภาคพื้นดิน สายการบินโล่อันแอร์) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงในทุกด้านเกิน 50% สอดคล้องกับการศึกษาของ วิรัชดา พงษ์ไพโรจน์ (2558), สมพงษ์ โมราฤทธิ์ (2557) และ ปาริชาติ ปานสำเนียง (2555) ที่พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมมีสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร เป็นการแสดงให้เห็นว่าเมื่อองค์กรมีการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้เกิดขึ้นแก่พนักงาน โดยเฉพาะในด้านโอกาสความก้าวหน้ามั่นคงในงาน และการให้โอกาสในการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคลจะทำให้พนักงานรู้สึกได้รับการมองเห็นคุณค่าในตนเองและเกิดความรู้สึกที่จะอยากจงรักภักดีต่อองค์กร ในส่วนของการให้ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมในการดำรงชีวิตในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานยังคงอยากจะทำงานอยู่ต่อกับองค์กร อีกทั้งเมื่อพนักงานมาปฏิบัติงานในองค์กรแล้วนั้นมีความรู้สึกซึมซับถึงวัฒนธรรมองค์กรรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคมภายในองค์กร องค์กรมีการรักษาสิทธิส่วนบุคคลให้แก่พนักงาน ทำให้เมื่อพนักงานมาปฏิบัติงานในทุก ๆ วันรู้สึกมีความสุขทั้งสุขภาพกายและใจ ตลอดงานที่ทำอยู่นั้นมีความสุขตลอดระหว่างชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์อันดีทั้งบุคคลภายในและภายนอกองค์กร จะทำให้พนักงานจะรู้สึกว่ายังคงมีความสุขทั้งในช่วงทำงานและเมื่อเลิกปฏิบัติงานแล้วก็มีมีความสุขในชีวิตส่วนตัว สอดคล้องกับทฤษฎี Side-bet Theory ที่กล่าวว่า เมื่อบุคคลเกิดความผูกพันต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้นเป็นเพราะว่าบุคคลนั้นได้รับการลงทุนจากสิ่งนั้น ทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดการสร้างการลงทุนต่อสิ่งนั้น โดยคุณภาพการลงทุนจะมีมูลค่าเพิ่มสูงขึ้นตามระยะเวลาที่บุคคลได้เสียไป เช่น บุคคลที่ทำงานให้กับองค์กรนานก็จะทำให้เกิดการสะสมทรัพยากรที่เขาได้รับจากระบบการจ้างงานขององค์กรมากขึ้นในรูปแบบของเงินเดือนสวัสดิการ อีกทั้งการที่บุคคลทำงานอยู่กับองค์กรมาเป็นระยะเวลานานย่อมมีการตัดสินใจที่จะลาออกจากองค์กรได้ยากกว่าผู้ที่ทำงานมาในระยะเวลาอันสั้น (Becker,1956 : 32-42) ดังนั้นองค์กรจึงควรที่จะคอยลงทุนและดูแลส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีตั้งแต่แรกเริ่มทำงานเพื่อจะได้คงรักษาพนักงานไว้ให้นานต่อไป สอดคล้องกับผลการวิจัยที่ว่าถ้าหากบุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีย่อมส่งผลถึงความผูกพันต่อองค์กรที่มีมากขึ้นด้วย

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมอีกว่า องค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานใดบ้าง ที่มีอิทธิพลกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานปฏิบัติงานภาคพื้นดิน ผลการศึกษพบว่า มีอยู่ 5 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานสายการบินไทยโล่อันแอร์ ได้แก่ ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ เนื่องจากพนักงานสายการบินต้องทำงานอยู่ในสนามบิน ซึ่งสถานที่ทำงานหรือสำนักงานต้องจัดให้เป็นมาตรฐานและอยู่ในกฎเกณฑ์ของทางท่าอากาศยาน ทำให้กาทำงานของพนักงานไม่

ลำบากในด้านสถานที่ทำงาน เพราะสายการบินมีการจัดสถานที่ทำงานอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย รวมทั้งการทำงานในสนามบินมีความสะดวกสบายในทุกด้าน และมีการรักษาความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด องค์ประกอบด้านสภาพการทำงานจึงเป็นองค์ประกอบแรกที่พนักงานสายการบินไลอ้อนแอร์รู้สึกพอใจและส่งผลให้อยากมาปฏิบัติงานทุกวัน ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยค่าจูงในทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ทเบริก (Herzberg's, 1968) ที่กล่าวว่า สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง สี เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่าง ๆ ที่มีคุณภาพและความเหมาะสม ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานและส่งผลทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ ถัดมาเป็นในด้านโอกาสความก้าวหน้า ความมั่นคงในงาน เนื่องจากพนักงานมีความเชื่อมั่นในชื่อเสียงของบริษัทและในสภาพเศรษฐกิจของธุรกิจการบินว่าจะมีความเติบโตเพิ่มขึ้นทำให้พนักงานรู้สึกเกิดความมั่นคงในงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันและยังไม่คิดจะลาออกจากงาน สอดคล้องกับปัจจัยค่าจูงในทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ทเบริก (Herzberg's, 1968) ที่ว่า ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ รวมถึงความยั่งยืนขององค์กร ในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม พนักงานในสายการบินมีความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่ได้รับ เนื่องจากทำงานในธุรกิจสายการบินซึ่งเป็นงานบริการและค่อนข้างได้ค่าตอบแทนที่สูง อีกทั้งสายการบินมีสวัสดิการอื่น ๆ เช่น ตัวเครื่องบินฟรี ประกันอุบัติเหตุและอื่น ๆ ที่มีความเหมาะสมและยุติธรรม จึงเป็นปัจจัยที่สามารถจูงใจพนักงานให้คงทำงานอยู่กับองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของลอร์เลอร์ (Lawler, 1971) ที่พบว่า หากพนักงานได้ค่าตอบแทนที่ต่ำกว่าธุรกิจอื่น จะทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ต่ำ เกิดการนัดหยุดงาน การร้องทุกข์ และแสวงหางานใหม่ที่ให้ค่าตอบแทนที่สูงกว่าด้านโอกาสในการพัฒนาและการใช้ความสามารถของบุคคล เนื่องจากเป็นองค์การการบินและอยู่ในสายงานบริการ องค์กรจึงต้องมีการฝึกฝนและพัฒนาศักยภาพพนักงานอยู่เสมอเพื่อพนักงานทุกคนจะได้มีมาตรฐานการทำงานไปในทิศทางเดียวกัน สิ่งนี้เองเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานรู้สึกถึงการได้รับความเอาใจใส่จากองค์กร และรู้สึกถึงนโยบายการบริหารงานที่เป็นระบบทั้งในเรื่องของการอบรมพัฒนาและได้รับการประเมินผลอย่างเป็นธรรมทุกสิ่งล้วนมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่จะลาออกทั้งสิ้น (Limyothin P., 2555 : 124) และ สุดท้ายในด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว แสดงให้เห็นว่าการที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้น พนักงานยังมีเวลาเพียงพอให้กับสังคมหรือชีวิตครอบครัว ซึ่งส่วนนี้เองเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร และทำให้ความตั้งใจจะลาออกจากงานลดลง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเมโย (Mayo, 1949) ที่กล่าวว่า หากพนักงานมีการจัดสรรเวลาสร้างสมดุลให้กับชีวิตและการทำงานได้จะทำให้ความคิดหรือความตั้งใจที่จะลาออกจากงานลดลง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้พบว่า พนักงานสายการบินยังขาดองค์ประกอบด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานหลายปัจจัยที่จะทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร เช่น ในด้านของการเป็นส่วนหนึ่งของ

สังคมภายในองค์กร การรักษาสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน และการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมภายนอก ดังนั้นเพื่อให้ระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านนี้สูงขึ้นองค์กรควรมีการนโยบายการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานด้วยกันเอง อาจจะเป็นการจัดกิจกรรมร่วมกัน หรือการประชุมสอบถามความคิดเห็น ปัญหาที่พนักงานได้รับจากการทำงานในแต่ละเดือน โดยให้หัวหน้างานเป็นผู้ที่คอยดูแลและรับฟังความคิดเห็นพนักงานโดยตรง เพื่อให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นและปรึกษาปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างเต็มที่ อีกทั้งควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม ให้พนักงานได้ไปปฏิบัติกิจกรรมที่เป็นประโยชน์แก่สังคมร่วมกัน เพื่อเสริมสร้างความรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในองค์กรที่สร้างคุณประโยชน์แก่สังคม ทำให้พนักงานรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ผ่านภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ สามารถนำไปเป็นแนวทางในการทำงานวิจัยครั้งต่อไป คือ สามารถนำหลักการไปศึกษาเชิงเปรียบเทียบระหว่างสายการบินต้นทุนต่ำและสายการบินแบบเต็มรูปแบบ โดยทำการศึกษากับพนักงานปฏิบัติงานภาคพื้นดิน ซึ่งเป็นตำแหน่งที่มีความกดดันในงานสูงและพบอัตราการลาออกที่บ่อย เพื่อจะได้นำข้อมูลดังกล่าวเสนอต่อผู้บริหารองค์กรในการบูรณาการร่วมกันในการแก้ปัญหาลาออกของพนักงานในองค์กร

References

- Intapong, K. (2551). *Relationship between Work Morale and Satisfaction towards Received Fringe Benefit of Staff of Thai Airways International (Public Company Ltd.): A Case Study of Human Resources and General Management Department*. Master of Arts (Social Development). National Institute of Development Administration. (in Thai)
- Tobameegul, N. *Factors of the Quality of Working Life Effecting Organization Commitment of Thanachat Bank employee Central Office 3*. Master of education Program in Development Education. Silpakorn University. (in Thai)
- Suntiwongs, T. *Organization behaviour*. 2th ed. Bangkok: Thai Wattana Panich Press. (in Thai)
- Treeprasitchai, T. (2557). *Factors Affecting Employee Retention of Five-star Hotels in Bangkok*. M.A. (Hospitality and Tourism Industry Management), Graduate School, Bangkok University. (in Thai)
- Limyothin, P. (2555). *Structural Equation Model of Factors Influencing the Hotel Staff in Thailand's Intention to Quit*. Doctor of Philosophy in Management. Prince of Songkla University. (in Thai)

- Pansumnieng, P. (2555). *A study of quality of work life and perception of organizational justice affecting organizational citizenship behavior through employees' engagement of support staff: a case study of faculty of medicine one of Bangkok*. Master of Arts Program of Public and Private Management. Graduate School. Silpakorn University. (in Thai)
- Phongpairoje, W. (2558). *A Study of the Relationship between Quality of Work Life and Organization commitment: A Case Study of among Professional Nurse Out-Patients Department in A University Hospital*. Master of Arts Program of Public and Private Management. Graduate School. Silpakorn University. (in Thai)
- Kasemsil, S. (2519). *Administration*. Bangkok: Thai WattanaPanich Press. (in Thai)
- Morarit, S. (2557). *Quality of Work Life and Organization Commitment of Health Personnel Regional Health Promoting Center 10 Chiang Mai*. Lanna public health journal (January-April) : 34-37. (in Thai)
- Naweeakarn, S. (2546.). *Management and organizational behavior*. . Bangkok: Bhannakij 1991 Press. (in Thai)
- Becker, H. (1960). Notes on the Concept of Commitment. / *American Journal Sociology* 66, 1(July) : 32-42.
- Bluestone, I. (1997). *Organization Citizenship Behaviour Among Hospital Employees. A Multidimensional Analysis Involving Job Satisfaction and Organization Commitment*. / *Hospital and Health Service Administration* 42 (summer): 221-262.
- Cronbach, Lee. J. (1990). *Essentials of Psychology Testing*. 5th ed. New York: Harper Collins Publishers Inc.
- Herzberg, F. (1968). One more time: how do you motivate employees. *Harvard Business Review*, January–February :109–20
- Huse, E.F. and Thomas G. Cummings. (1985). *Organization development and change*. (3rd ed.). Minnesota: West Publishing.
- Joren,s. (2015). *Feasibility Analysis of a Low-Cost Strategy for Long Distance Flight*. Book on Demand GmbH, Norderstedt Germany.Pp:27.
- Lawler, E.E., III. (1971). *Pay and organizational effectiveness: a psychological view*. New York: McGrawHill.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human Motivation. *Psychological Review*, 50, 370-396.

- Mayo, E. (1949) *The Social Problems of Industrial Civilization*: Routledge and Kegan Paul.
- Mowday,R. (1998). Reflections on the study and relevance of organizational commitment.
Human. Human Resource Management Review, 8(4), 387-401.
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment/
Administrative Science Quarterly 22: 46-56.
- Walton, Richard E. (1974). Improving the Quality of Working Life. *Harvard Business Review*
52 (May-June): 12.



Rasmee Islam , Master of Managemen Program in Integrated Tourism and Hospitality Management,The Graduate School of Tourism Management, National Institute of Development Administration.



Suwaree Namwong, Assistant Professor, Ph.D.,The Graduate School of Tourism Management, National Institute of Development Administration.