

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและส่งผลให้เกิด
ความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา : พนักงานส่วนงานภาคพื้นดิน สายการบินไทยไล
อันแอร์



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
การจัดการมหาบัณฑิต (การจัดการการท่องเที่ยวและบริการแบบบูรณาการ)
คณะการจัดการการท่องเที่ยว
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

2560

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและส่งผลให้เกิด
ความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา : พนักงานส่วนงานภาคพื้นดิน สายการบินไทยไล

ออนแอร์

รัศมี อิสลาม

คณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวารี นามวงศ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาแล้วเห็นสมควรอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการ
การศึกษาตามหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต (การจัดการการท่องเที่ยวและบริการแบบบูรณาการ)

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คม คัมภีรานนท์)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.วรรัช สุเมธ)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวารี นามวงศ์)

..... คณบดี
(รองศาสตราจารย์ ดร.เทิดชาย ช่วยบำรุง)

_____/_____/_____

บทคัดย่อ

ชื่อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา : พนักงานส่วนงานภาคพื้นดิน สายการบินไทยไลอ้อนแอร์
ชื่อผู้เขียน	นางสาวรัศมี อิสลาม
ชื่อปริญญา	การจัดการมหาบัณฑิต (การจัดการการท่องเที่ยวและบริการแบบบูรณาการ)
ปีการศึกษา	2560

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นที่จะศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา : พนักงานส่วนงานภาคพื้นดิน สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่าปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานและส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยมีคำถามวิจัยทั้งหมดสี่คำถาม คือ 1) อะไรคือความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยความต้องการส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 2) อะไรคือความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยในด้าน แรงจูงใจภายในกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 3) อะไรคือ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในด้านแรงจูงใจภายนอก กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และ 4) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานของพนักงาน และ ความผูกพันต่อองค์กรเป็นอย่างไร โดยใช้ ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) ซึ่งมีประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานปฏิบัติงาน ภาคพื้นดินในแผนกต่างๆของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ที่มีการเข้างานแบบเป็นกะ (Shift Work) จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และ ใช้สถิติสัมพันธ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้สถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาอิทธิพลว่าปัจจัยใดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร

ผลการวิจัยสามารถแบ่งตามวัตถุประสงค์และคำถามการวิจัยพบว่า ปัจจัยความต้องการส่วนบุคคลมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยปัจจัยความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตมีอิทธิพลมากที่สุดต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยปัจจัยความต้องการดำรงชีวิตอยู่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานรองลงมา และ ปัจจัยความต้องการความสัมพันธ์ต่อครอบครัวและสังคมมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานตามลำดับ โดยทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยยะสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงาน ในส่วนของปัจจัยแรงจูงใจภายในนั้น พบว่า อิทธิพลทางบวกต่อความพึง

พอใจในการทำงาน โดยการได้รับการยอมรับ, ลักษณะของงาน , ความก้าวหน้าในงาน และ . ความรับผิดชอบในงาน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยยะสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงานตามลำดับ สำหรับปัจจัยแรงจูงใจภายนอกนั้น พบว่า อิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานเช่นกัน โดยเงินเดือนและผลตอบแทน, เทคนิคการควบคุมดูแล, สภาพแวดล้อมในการทำงาน, นโยบายและการบริหารงาน และ ความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยยะสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงานตามลำดับ นอกจากนี้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีผลประโยชน์ต่อทางด้านวิชาการและการบริหารองค์การ โดยผลทางการศึกษาทำให้ทราบว่าถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งองค์ประกอบความพึงพอใจในงาน พบว่า มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยความพึงพอใจในปัจจัยปัจจัยด้านลักษณะงาน , ความพึงพอใจในปัจจัยด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า , ความพึงพอใจในปัจจัยปัจจัยด้านค่าจ้างและสวัสดิการ, ความพึงพอใจในปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และ ความพึงพอใจในด้านการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยยะสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงานตามลำดับ

จากผลการศึกษาชี้ให้เห็นได้ว่า องค์กรควรให้ความสำคัญกับการเสริมสร้าง แรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงานและเกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรจะส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกที่อยากจะทำงานต่อไปในองค์กรโดยไม่คิดจะลาออก

ABSTRACT

Title of Thesis	FACTORS AS INFLUENCE TO JOB SATISFACTIONS RELATED TO EMPLOYEE COMMITMENT. CASE STUDY OF THAI LION AIR STAFF IN GROUND OPERATION DIVISION .
Author	Rasmee Islam
Degree	Master of Management (Integrated Tourism and Hospitality Management)
Year	2017

The objective of this research was to study of factors as influence on job satisfactions related to employee commitment: a case study of Lion Airline staff in ground operation division. The sample were a case study totally 400 persons. The research instrument was a questionnaire. Statistics used to analyze data were 1) Descriptive Statistics 2) the correlation of Pearson Bivariate Correlation and 3) Multiple Regression Analysis with Stepwise Method to find factors that create job satisfactions and employee commitment.

The result revealed that, firstly, the personal need factor positively with job satisfactions which the most influence factor was growth need, balance of life and relatedness need. The relationship was significantly related to job satisfactions. Secondly, the intrinsic motivation positively with job satisfactions which the most influence factor was recognition, work itself, advancement and responsibility. The relationship was significantly related to job satisfactions. Thirdly, the extrinsic

motivation positively with job satisfactions which the most influence factor was salary, technical supervision, working condition, company policy and administration and job security. The relationship was significantly related to job satisfactions. Furthermore, the study found that five components of job satisfactions that related to employee commitment: (1) Job characteristics Satisfaction (2) Job Security Satisfaction (3) Salary and welfare Satisfaction (4) Working Condition Satisfaction (5) Technical Supervision Satisfaction. The relationship was significantly related to organizational commitment.

The study suggested that organization should focus on job motivation that to make personnel more satisfaction on job and committed to the organization because the organization commitment has related to employee intention as work.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา : พนักงานส่วนงานภาคพื้นดิน สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวารี นามวงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษา ข้อชี้แนะ และข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์ในทุกขั้นตอนตลอดจนให้กำลังใจแก่ผู้เขียนด้วยดีเสมอมา ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ คม คัมภีรานนท์ และ อาจารย์ ดร.วรรัชณ์ สุเมธ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำรวมทั้งพิจารณา ตรวจสอบวิทยานิพนธ์ให้มีความถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอขอบพระคุณ คณาจารย์ทุกท่านแห่งสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่ได้ถ่ายทอดวิชาและสร้างความรู้อันล้ำค่า และขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ของคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยวทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างดี ขอขอบคุณเพื่อนๆ นักศึกษาปริญญาโท ภาคปกติ รุ่นที่ 12 ทุกคน สำหรับกำลังใจและความช่วยเหลือที่มีให้มาโดยตลอด

ท้ายที่สุด ขอขอบคุณ และขอมอบความสำเร็จทั้งหมดจากการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แต่คุณพ่อเกษม อิสลาม และคุณแม่สุดา ชูมือคู่ รวมทั้งทุกคนในครอบครัวอิสลาม ที่เป็นแรงกายแรงใจที่สำคัญจนทำให้การศึกษาครั้งนี้ประสบผลสำเร็จตามที่ตั้งใจ

รัศมี อิสลาม

กรกฎาคม 2561

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	1
สารบัญภาพ	1
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 ทำไมการศึกษาครั้งนี้จึงมีความสำคัญ (Justification of the research).....	6
1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา, คำถามในการวิจัยและสมมติฐานในการวิจัย	7
1.4 ขอบเขตของการศึกษา.....	9
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	10
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	10
1.7 บทสรุป.....	11
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม.....	12
2.1 บทนำ.....	12
2.2 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการบิน	14
2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการส่วนบุคคล	20
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน.....	30
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องแรงจูงใจในการทำงาน	40
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน	41

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน	44
2.8 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	47
2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร	53
2.10 บทสรุป	55
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	58
3.1 บทนำ	58
3.2 กรอบแนวคิด	60
3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	62
3.4 เครื่องมือในการทำวิจัย	63
3.5 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือและวัดคุณภาพเครื่องมือ	70
3.6 การรวบรวมข้อมูล	70
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	71
3.8 ระยะเวลาในการดำเนินงาน	73
3.9 งบประมาณที่ใช้ในการวิจัย	74
3.10 จริยธรรมและจรรยาบรรณในการทำวิจัย	74
3.11 บทสรุป	76
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	77
4.1 บทนำ	77
4.2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรตัวอย่างที่ศึกษาจำนวน 30 คน	79
4.3 ผลการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือวิจัย (Research Instrument Reliability Result)	80
4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลหลักทางการศึกษา	92
4.5 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละกลุ่มที่สนใจ ว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่	108

4.6 บทสรุป.....	130
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	131
5.1 บทนำ.....	131
5.2 อภิปรายผลการศึกษาวิจัย	133
5.3 สรุปผลการศึกษาทางวิชาการและแนวทางการนำไปพัฒนาองค์กร	140
5.4 ข้อจำกัดทางการศึกษา.....	147
5.5 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาและวิจัย	147
5.6 บทสรุปส่งท้าย.....	149
บรรณานุกรม.....	150
ภาคผนวก.....	159
ภาคผนวก ก หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ.....	160
ภาคผนวก ข ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม.....	164
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม	172
ภาคผนวก ง หนังสือขอเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์โดยใช้แบบสอบถาม	182
ประวัติผู้เขียน.....	185

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1 : ประเภทเรื่องงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	3
ตารางที่ 1.2 : ตารางสมมติฐาน.....	7
ตารางที่ 2.1 : ตารางเปรียบเทียบแนวคิดทฤษฎีเรื่องความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs)	28
ตารางที่ 2.2 : สกัดตัวแปรเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร	51
ตารางที่ 3.1 : แหล่งที่มาของแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs).....	66
ตารางที่ 3.2 : แหล่งที่มาของแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ปัจจัยแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation)	67
ตารางที่ 3.3 : แหล่งที่มาของแบบสอบถาม ส่วนที่ 3 ปัจจัยแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation).....	68
ตารางที่ 3.4 : แหล่งที่มาของแบบสอบถาม ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อ องค์กร (Job satisfaction Related to Commitment In Organization)	68
ตารางที่ 3.5 : ระดับข้อมูลและเกณฑ์การวัดข้อมูลในส่วนที่ 5	69
ตารางที่ 3.6 : ระยะเวลาในการดำเนินงาน ช่วงเวลาเดือน สิงหาคม 2560 - สิงหาคม 2561.....	73
ตารางที่ 3.7 : ค่าใช้จ่ายประมาณการ.....	74
ตารางที่ 4.1 : ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปกลุ่มประชากรตัวอย่าง 30 คน.....	79
ตารางที่ 4.2 : การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือส่วนที่ 1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลระหว่างระหว่างความต้องการ ส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	81
ตารางที่ 4.3 : การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลระหว่างระหว่างแรงจูงใจ ภายในกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	83

ตารางที่ 4.4 : การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลระหว่างระหว่างแรงจูงใจภายนอกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	88
ตารางที่ 4.5 : การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรและความต้องการที่จะเปลี่ยนงาน	91
ตารางที่ 4.6 : จำนวนร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และ อายุการทำงาน	93
ตารางที่ 4.7 : ค่าสถิติของปัจจัยความต้องการส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน	95
ตารางที่ 4.8 : ค่าสถิติของปัจจัยแรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน	98
ตารางที่ 4.9 : ค่าสถิติของปัจจัยแรงจูงใจภายนอกที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน	102
ตารางที่ 4.10 : ค่าสถิติของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรและความต้องการที่จะเปลี่ยนงาน	106
ตารางที่ 4.11 : แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความต้องการส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงาน	110
ตารางที่ 4.12 : แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple Regression Analysis with Stepwise Method) ของตัวแปรปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล ต่อความพึงพอใจในการทำงาน	111
ตารางที่ 4.13 : ตารางทดสอบสมมติฐานของปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) ต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน	112
ตารางที่ 4.14 : แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจภายในกับความพึงพอใจในการทำงาน	114
ตารางที่ 4.15 : แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple Regression Analysis with Stepwise Method) ของตัวแปรปัจจัยแรงจูงใจภายในต่อความพึงพอใจในการทำงาน	116
ตารางที่ 4.16 : ตารางทดสอบสมมติฐานของปัจจัยแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) ต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน	117

ตารางที่ 4.17 : แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจภายนอกกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	119
ตารางที่ 4.18 : แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple Regression Analysis with Stepwise Method) ของตัวแปรปัจจัยแรงจูงใจภายนอกต่อความพึงพอใจในการทำงาน.....	121
ตารางที่ 4.19 : ตารางทดสอบสมมติฐานของปัจจัยแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) ต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน.....	123
ตารางที่ 4.20 : แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กร.....	125
ตารางที่ 4.21 : แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple Regression Analysis with Stepwise Method) ของตัวแปรปัจจัยความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร.....	127
ตารางที่ 4.22 : ตารางทดสอบสมมติฐานของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานของพนักงาน และ ความผูกพันต่อองค์กร	128

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1: โครงสร้างบทที่สอง	13
ภาพที่ 2.2 : แสดงลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ (Maslow's hierarchy of needs)	23
ภาพที่ 3.1 : โครงสร้างบทที่สาม	59
ภาพที่ 3.2 : แผนภาพแสดงกรอบแนวคิด	61
ภาพที่ 4.1 : โครงสร้างบทที่สี่	78
ภาพที่ 4.2 : ปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการ ทำงานของพนักงาน	113
ภาพที่ 4.3 : ปัจจัยแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการ ทำงานของพนักงาน	118
ภาพที่ 4.4 ปัจจัยแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการ ทำงานของพนักงาน	124
ภาพที่ 4.5 : ความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร	129
ภาพที่ 5.1 : โครงสร้างบทที่ห้า	132
ภาพที่ 5.2 : กรอบผลการศึกษาใหม่เชิงวิชาการ (New Contribution Framwork) ของปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลไปสู่ความผูกพันต่อองค์กร	141

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการบินเป็นธุรกิจที่ให้ความสำคัญในการให้บริการที่ต้องได้รับการเชื่อถือจาก ผู้โดยสารและสถาบันการบินนานาชาติ สำหรับประเทศกลุ่มสมาชิกอาเซียน (ASEAN) ถือว่า อุตสาหกรรมการบินเป็นธุรกิจที่มีความจำเป็นต่อการสนับสนุนและรองรับธุรกิจการท่องเที่ยวของ ประเทศเหล่าสมาชิก และยังเป็นกุญแจสำคัญในการเชื่อมต่อเขตเศรษฐกิจของกลุ่มประเทศอาเซียน กับเขตเศรษฐกิจอื่นๆของโลก ดังนั้นทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยผลักดันให้ องค์กรสามารถดำเนินกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ อีกทั้งยังเป็น สิ่งที่องค์กรต้องรักษาและลงทุนเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะที่เหมาะสม และทำงานอยู่ในองค์กรได้ในระยะยาว เพราะฉะนั้นการที่องค์กรต้องสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ และ ความสามารถไปด้วยสาเหตุใดก็ตาม ย่อมเท่ากับว่าองค์กรต้องสูญเสียทรัพยากรที่มีค่าขึ้นไป ใน ขณะเดียวกันกลับต้องลงทุนอีกหลายด้าน เพื่อที่จะสรรหา คัดเลือก ฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากร เข้ามาทดแทน ทำให้องค์กรสูญเสียเวลาและผลประโยชน์มากพอสมควร (สมยศ นาวิการ, 2546) ให้กับระบบบริหารงาน เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้นปัจจัยแห่งความสำเร็จล้วนเป็นปัจจัยมาจากความรวดเร็ว ในการตอบสนองความต้องการ ของลูกค้า การมีนวัตกรรม (Innovation) ของผลิตภัณฑ์และบริการ รวมไปถึงความสามารถ ในการลดต้นทุนให้ต่ำ (Low Cost) ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) และการมี พนักงานที่มีทักษะในการปฏิบัติงานและเรียนรู้ ซึ่งปัจจัยแห่งความสำเร็จเหล่านี้ล้วนเกิดจากความรู้ และทักษะที่มีอยู่ในตัวของบุคลากรขององค์กรทั้งสิ้น (ธงชัย สันติวงศ์, 2537)

ประเทศไทยเป็นอีกประเทศหนึ่ง ที่มีการเติบโตในอุตสาหกรรมการบินเป็นอย่างมาก สำหรับเที่ยวบินภายในประเทศ ปัจจุบันมีสายการบินต้นทุนต่ำเกิดขึ้นหลายสายที่ให้บริการแก่ ผู้โดยสาร โดยลักษณะการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำนั้น ถ้าเทียบกับสายการบินที่ให้บริการ แบบเต็มรูปแบบแล้ว ก็จะมีการให้บริการที่แตกต่างกันไป จึงทำให้โครงสร้างองค์กรมีความแตกต่าง

กันตามไปด้วย โดยสายการบินต้นทุนต่ำ โครงสร้างองค์กรจะเป็นในลักษณะที่เน้นกระบวนการ (Process base) และเป็นแบบเมทริกซ์ (Matrix) คือมีการทำงานแบบร่วมประสาน เพื่อให้องค์กรมีลักษณะกระชับ ยืดหยุ่น สามารถตัดสินใจได้รวดเร็ว คล่องตัว ดังนั้นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในสายการบินต้นทุนต่ำจึงมีรูปแบบการทำงานแบบ Matrix คือจะต้องเป็นคนที่เก่งงานหลายด้านแบบ Multiskilling เนื่องจากลักษณะงานบังคับและจะต้องเป็นคนที่สามารถ Make it happen ภายใต้กรอบของกฎและกติกาได้ (Steinheuer, 2015 : 27-30) ทำให้มีขนาดองค์กรที่มีความกระชับ สามารถหมุนเวียนคนได้ง่าย การปฏิบัติงานในลักษณะนี้จึงส่งผลต่อความก้าวหน้าในสายอาชีพของพนักงานอีกด้วย และจากภาวะการแข่งขันในธุรกิจสายการบินที่สูงขึ้น ส่งผลให้สายการบินต้องการบุคลากรที่มีความรู้และความสามารถตรงตามตำแหน่งงาน อีกทั้งมีความชำนาญในทักษะพิเศษอื่นเพิ่มมากขึ้น การแย่งชิงทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในสายงานการบินจึงเกิดขึ้น ส่งผลให้เกิดการลาออกเพื่อเปลี่ยนงานของพนักงานในอัตราที่สูง เมื่อพนักงานลาออกกันมากส่งผลให้คุณภาพในการบริการผู้โดยสารไม่ได้มาตรฐานและไม่เกิดความประทับใจ เมื่อผู้โดยสารไม่เกิดความประทับใจในการบริการ การที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำอีกจึงเป็นเรื่องยากมากขึ้น ทำให้ลูกค้าสายการบินลดลง ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจโดยตรงเนื่องจากองค์กรขาดกำลังคนในการทำงาน อีกทั้งสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ส่งผลให้ขาดการต่อเนื่องในการทำงาน เสียเวลา และเสี่ยงประมาณในการรับสมัครพนักงานใหม่เพื่อทำการฝึกอบรมอยู่ตลอดเวลา

ซึ่งปัญหาเหล่านี้มักจะเกิดบ่อยในธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำเพราะพนักงานในสายการบินที่มีความสามารถ มีโอกาสผันแปรตัวเองไปสู่ความก้าวหน้าในสายงานกับสายการบินที่ให้บริการแบบเต็มรูปแบบหรือสายการบินที่มีสวัสดิการที่ดีกว่า สายการบินจึงควรเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานได้ดีและมีประสิทธิภาพเพื่อให้ได้มาตรฐานในการบริการตรงตามที่สายการบินกำหนดไว้ อีกทั้งเป็นการสร้างความจงรักภักดีในองค์กรให้แก่พนักงาน เพราะพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรอย่างแท้จริง จะมุ่งเน้นความเต็มใจที่ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ดังผลการศึกษาของ ทิพวรรณ ศิริคุณ (2542) ที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยที่สำคัญของการลาออก เมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรก็ทำให้พนักงานยังคงอยู่ไม่ละทิ้งจากองค์กรไป

ดังนั้นปัจจัยสำคัญที่จะเป็นแรงผลักดันให้พนักงานเต็มใจในการทำงานเพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานนั้น จึงเริ่มมาจากแรงจูงใจทั้งภายในตัวบุคคลและภายนอกตัวบุคคลเพราะการบริการที่มีคุณภาพล้วนเกิดจากการที่บุคคลากรมีจิตสำนึกในการให้บริการด้วยความเต็มใจ จากการศึกษาของ Wong (2014,p.141-154) ได้กล่าวไว้ว่า การบำรุงรักษาทรัพยากรมนุษย์ เป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจและบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ซึ่งชมพูนุช (2550) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับกลยุทธ์การเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานกล่าวไว้ว่า

หากพนักงานมีแรงจูงใจในทางบวกก็จะส่งผลให้พฤติกรรมในการทำงานออกมาในเชิงบวก ตรงข้ามหากขาดแรงจูงใจในการทำงานผลงานก็ย่อมออกมาในเชิงลบ ซึ่งคล้ายกับผลการศึกษาของ Mark A.Tietjen and Mowday R. (1998) , Tony Simon (Simon , 1995) ที่กล่าวว่า การปลูกฝังสร้างแรงจูงใจในด้านบวกให้แก่พนักงาน มีความพึงพอใจในการทำงานของตน ส่งผลให้งานออกมามีประสิทธิภาพลูกค้าเกิดความพอใจ และกลับมาใช้บริการอีก ทำให้ผลประกอบการของบริษัทดำเนินไปในทิศทางที่ปรับตัวดีขึ้นและสอดคล้องกับการศึกษาของ Mayer and Herscovithch(2004) ที่ว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นการเชื่อมโยงคนกับองค์การเข้าด้วยกัน พนักงานสามารถแสดงออกเป็นพฤติกรรมได้ในลักษณะต่างๆ ซึ่งพฤติกรรมที่คาดว่าเป็นผลมาจากความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ การลาออกลดลง การขาดงานลดลง ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น และเพิ่มพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สำหรับในทางวิชาการจากที่กล่าวมาทั้งหมดผู้ศึกษาได้ศึกษาบทความวิจัยอื่นๆที่ผ่านมามีผู้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในอุตสาหกรรมการบิน พบว่าการศึกษายู่ 7 กลุ่มเนื้อหาสำคัญได้แก่ 1. เรื่องการบริหารพัฒนาทรัพยากรบุคคล 2. เรื่องพฤติกรรมการทำงาน 3. เรื่องสวัสดิการสิทธิประโยชน์ 4. เรื่องความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน 5. เรื่องความพึงพอใจในงาน 6. เรื่องการจัดการและการตลาด 7. เรื่องความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการสายการบิน

ตารางที่ 1.1 : ประเภทเรื่องงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

		Area of Application on Human Resource Management In Airline Industry study							
No	Authors/Years	HRD	Human Factor	Welfare	Safety in work place	Job Satisfaction	Marketing	Service Satisfaction	
1	ขวัญชนก อินทะพงษ์ (2552)	*		*					
2	นางสาว ศิรญา บัวม่วง (2017)					*			
3	(Ilkhanizadeh & Karatepe, 2017)					*			
4	Gheasi, Nijkamp, and Rietveld (2011)						*		
5	(Miramontes et al., 2016)	*							

Area of Application on
Human Resource Management In Airline
Industry study

No	Authors/Years	HRD	Human Factor	Welfare	Safety in work place	Job Satisfaction	Marketing	Service Satisfaction
6	Hafiz and Akbar (2015)	*		*			*	
7	Dr. John Patton 2015	*			*			
8	อดิเทพ กานแพงเสรี(2013)			*			*	*
9	Kampangseeree, A(2014)						*	*
10	Richard S. Jensen2009	*	*					
11	Wong and Musa (2014)	*						
12	Hampson, Ian ; Junor, Anne ; Gregson, Sarah (2012)	*	*		*			
13	สุธานี นุกูลยิ่งอารี (2012)			*		*		
14	Owen (2013)	*						*
15	Shuk-Ching Poon, Teresa ; Waring, Peter (2010)	*					*	
16	Strohschneider (2009)	*		*				
17	รมย์ฤดี เวสน์ 2554	*						
18	กมลมาลย์ อุปพันธ์ (2009)	*	*					
19	WON SEOK LEE,* CHULWON KIM,t JOONHO MOON,J AND HYEJIN YOON 2017	*						
20	Scott Shappell & Douglas Wiegmann (2007)				*			
21	Sarah Wilson(2005)	*						
22	Taylor, R. (2004)							*
23	De Menezes and Moniz (2008)	*						

No	Authors/Years	Area of Application on Human Resource Management In Airline Industry study						
		HRD	Human Factor	Welfare	Safety in work place	Job Satisfaction	Marketing	Service Satisfaction
24	Ghada M. Wafik*, Mohamed A. Abou-Shouk**, Mahmoud M. Hewedi** 2017		*				*	*
25	พงศกร งามสม			*			*	*
26	Gang (2009) Mauricio Emboaba Moreira 2017		*				*	
27	Colin Law 2017						*	*
28	Prasun Bhattacharjee 2016			*			*	
29	ณัฐวุฒิ อนุกุลธนกิจ, พิชญุตม์ กุดดี, เกตุวดี สมบูรณ์ทวี 2016						*	*
30	Douglas A.Wiegman & Scott A.Shappell (2009)		*		*			
	Total	15	6	7	4	3	11	8

ที่มา : พัฒนาจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้

จากตารางการรวบรวมงานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องนั้น แสดงให้เห็นถึงกลุ่มงานศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยกลุ่มงานศึกษาวิจัยที่มีผู้ทำการศึกษาและทำการวิจัยมากที่สุด คือ เรื่อง การบริหารพัฒนาทรัพยากรบุคคล (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) (De Menezes and Moniz (2008) และกลุ่มที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจ จะเน้นศึกษาเฉพาะในส่วนของความพึงพอใจของผู้โดยสารจากการได้รับการบริการจากพนักงาน (Ghada M. Wafik, Mohamed A. Abou-Shouk, Mahmoud M. Hewedi, 2017) (Colin Law, 2017) (Prasun Bhattacharjee,2016) (ณัฐวุฒิ อนุกุลธนกิจ, พิชญุตม์ กุดดี, เกตุวดี สมบูรณ์ทวี ,2016) (Kampangserree A, 2014) (De Menezes and Moniz (2008) (ROMRUDEE VESS ,2011)

หากแต่งงานวิจัยที่ให้ความสำคัญเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการบิน โดยตรงค่อนข้างมีน้อย

ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงได้ตระหนักถึงความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสายการบินที่มีผลต่อความต้องการในการทำงานในระยะยาวโดยไม่เกิดปัญหาการลาออกที่บ่อยเพื่อส่งผลกระทบต่อบริการที่มีคุณภาพแก่ผู้โดยสารในระยะยาว โดยผู้ศึกษามุ่งเน้นศึกษาในธุรกิจสายการบิน ต้นทุนต่ำเนื่องจากมีลักษณะการทำงานที่เน้นการปฏิบัติงานครอบคลุมทุกด้าน หมายถึงพนักงานหนึ่งคนต้องสามารถทำงานได้หลายหน้าที่ในเวลาเดียวกัน ซึ่งจะเป็นการปฏิบัติงานที่หนักกว่าสายการบินแบบเต็มรูปแบบที่มีลักษณะการทำงานเฉพาะตำแหน่ง (Joren Steinheuer,2015:27) เพื่อจะได้ทราบถึงแรงกดดันและความต้องการของพนักงานได้อย่างแท้จริง และสามารถนำข้อมูลที่ได้ศึกษาไปใช้เป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ให้มีความสอดคล้องกับความประสงค์ของพนักงาน อีกทั้งยังเป็นการรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้คงอยู่กับองค์กรได้ยาวนานเป็นการป้องกันมิให้เกิดสภาวะขาดแคลนบุคลากรในอนาคต

1.2 ทำไมการศึกษาครั้งนี้จึงมีความสำคัญ (Justification of the research)

การศึกษานี้มีความสำคัญหลายประการ โดยผลของการศึกษาจะทำให้องค์กรทราบว่าปัจจัยใดเป็นส่วนทำให้พนักงานพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน เมื่อทราบถึงสาเหตุแล้วทางองค์กรจะได้นำไปพัฒนาในงานบริหารบุคลากรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เมื่อพนักงานได้รับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ดีก็จะทำให้พนักงานเกิดทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำ เพราะส่วนหนึ่งของการบริการที่ดีของพนักงานมาจากการที่พนักงานมีแรงจูงใจที่ดีและทัศนคติบวกในการทำงาน ส่งผลให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาลูกค้า และทำให้องค์กรมีชื่อเสียง (Kotler,1990:103) องค์กรจึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะพัฒนาแรงจูงใจในการทำงานให้แก่พนักงานเพื่อให้เกิดแรงหนุนที่ดีและทัศนคติที่ดีเมื่อองค์กรมีการพัฒนาทัศนคติของพนักงานด้านการบริการได้ดีแล้วนั้น ก็จะทำให้เกิดคุณภาพการบริการในงานดี ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำ (ชินจิตต์ แจ่มเจนกิจ,2546:44-46) ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าการบริการที่ดีมาจากพนักงานมีความสุขกับองค์กร และเมื่อพนักงานมีความสุขและพึงพอใจในการทำงาน ก็จะมีผลทำให้ประสิทธิภาพของงานออกมามีคุณภาพ เป็นส่วนในการเพิ่มผลประกอบการให้แก่องค์กร ทำให้องค์กรอยู่ต่อไปได้ (Taylor ,1911: 121) และการที่พนักงานมีความพึงพอใจในงานและมีความสุขในงานที่ทำส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร ทำให้องค์กรสามารถรักษานักงานให้คงอยู่ได้นาน และ ไม่เกิดอัตราการลาออกที่

บ่อย (Steers *et al* ,1991) จึงเป็นเหตุผลที่ผู้วิจัยสนใจที่จะทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินไทยไลอ้อนแอร์

1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา, คำถามในการวิจัยและสมมติฐานในการวิจัย

เพื่อศึกษาว่าปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานและส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เพื่อให้งานวิจัยบรรลุวัตถุประสงค์ผู้วิจัยจึงมีคำถามวิจัยดังนี้

1.3.1 อะไรคือความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความต้องการส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.3.2 อะไรคือความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในด้านแรงจูงใจภายใน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.3.3 อะไรคือความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในด้านแรงจูงใจภายนอก กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานของพนักงาน และ ความผูกพันต่อองค์กร เป็นอย่างไร

ทั้งนี้การตอบคำถามการศึกษาวิจัยนั้น ผู้ศึกษาได้ทำการตั้งสมมติฐานขึ้น เพื่อช่วยในการทดสอบความถูกต้องของคำถามการวิจัย และเป็นแนวทางในการกำกับการแปลผลต่างๆ ที่จะช่วยสร้างความชัดเจนให้กับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ดังแสดงอยู่ในตารางที่ 1.2

ตารางที่ 1.2 : ตารางสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	สมมติฐานการวิจัย
H:1 ปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน	H1a: ปัจจัยความต้องการดำรงชีวิตอยู่ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน H1b: ปัจจัยความต้องการความสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน H1c: ปัจจัยความต้องการเจริญเติบโต มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน
H:2 ปัจจัยปัจจัยแรงจูงใจภายใน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน	H2a: ปัจจัยแรงจูงใจด้านความสำเร็จในงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน H2b: ปัจจัยแรงจูงใจด้านลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานการวิจัย	สมมติฐานการวิจัย
	<p>H2c: ปัจจัยแรงจูงใจด้านการได้รับการยอมรับ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน</p> <p>H2d: ปัจจัยแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน</p> <p>H2e: ปัจจัยแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบในงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน</p>
<p>H:3 ปัจจัยปัจจัยแรงจูงใจภายนอก มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน</p>	<p>H3a: ปัจจัยแรงจูงใจด้านเทคนิคการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน</p> <p>H3b: ปัจจัยแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน</p> <p>H3c: ปัจจัยแรงจูงใจด้านวิธีการปกครองและนโยบายของบริษัท มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน</p> <p>H3d: ปัจจัยแรงจูงใจด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน</p> <p>H3e: ปัจจัยแรงจูงใจด้านความมั่นคงในตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน</p> <p>H3f: ปัจจัยแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน</p>
<p>H:4 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร</p>	<p>H4a: ความพึงพอใจในปัจจัยด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความความผูกพันต่อองค์กร</p> <p>H4b: ความพึงพอใจในปัจจัยด้านค่าจ้างและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความความผูกพันต่อองค์กร</p> <p>H4c: ความพึงพอใจในปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความความผูกพันต่อองค์กร</p> <p>H4d: ความพึงพอใจในปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความความผูกพันต่อองค์กร</p> <p>H4e: ความพึงพอใจในปัจจัยด้านความมั่นคงและความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความความผูกพันต่อองค์กร</p>

ที่มา : พัฒนจากการศึกษาและวิจัยครั้งนี้

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

สำหรับขอบเขตในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งออกทั้งหมด 3 ขอบเขตในการศึกษา ได้แก่ ขอบเขตด้านเนื้อหา ขอบเขตด้านประชากร และ ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา : พนักงานส่วนงานภาคพื้นดิน สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ได้แก่ หลักการทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัญหาวิจัย แนวคิดข้อเท็จจริงของผู้เชี่ยวชาญต่างๆ ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในครั้งนี้ โดยผู้วิจัยได้พยายามเรียบเรียงและสรุปแนวคิดต่างๆ ให้มีความเข้าใจและครบถ้วนสมบูรณ์เพื่อให้สอดคล้องกับงานวิจัยให้มากที่สุด โดยได้ทำการทบทวนแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในประเด็นที่ครอบคลุมเกี่ยวกับ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน และ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือพนักงานส่วนงานปฏิบัติการภาคพื้นดินแผนกต่างๆของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ที่มีการเข้างานตามตารางเวลางาน (Shift Work) เนื่องจากปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติงานกะโดยเฉพาะกะกลางคืน จะให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพและความเป็นอยู่ของผู้ปฏิบัติงาน และการทำงานเป็นกะจะรบกวน circadian rhythm หรือจังหวะในรอบวันของร่างกายจากการเปลี่ยนเวลาอน ทำให้ระบบในร่างกายที่ทำงานเป็นวงจรถูกรบกวนและเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านสุขภาพ จิตใจและสังคม (Simon folkard, 2003, pp. 95-101) ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษากับพนักงานที่ทำงานเป็นกะเพื่อวัดผลความเครียดและความพึงพอใจในการทำงานได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ซึ่งผู้วิจัยคาดว่าจะมีกลุ่มพนักงานสายการบินที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตรงตามคุณสมบัติที่ต้องการประมาณ 400 คน

1.4.3 ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประมาณ 400 คน และเพื่อให้ข้อมูลมีความแม่นยำและถูกต้องในการให้ข้อมูลเพื่อทำการศึกษา ผู้วิจัยได้ใช้การคำนวณโดยใช้สูตรของคอคแรน (Cochran, 1977 อ้างถึงใน อีรวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย , 2557) ในกรณีไม่ทราบสัดส่วนของประชากร ซึ่งกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่น 95% และ ค่าความผิดพลาดได้ไม่เกิน 5% หรือ 0.5

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

สำหรับประโยชน์ที่ได้รับแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ ด้านวิชาการและการจัดการองค์การ ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

1.5.1 ด้านวิชาการ

การศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยคาดหวังว่า จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่ต้องการศึกษาค้นคว้า ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจ และ ประเด็นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ให้นักการ ศึกษาหรือนักวิจัยใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้กับนักศึกษาที่ เรียนเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการและอุตสาหกรรมการบิน

1.5.2 ด้านการจัดการองค์การ

การศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาคาดหวังว่า จะสามารถนำไปเป็นประโยชน์ต่อการบริหาร ทรัพยากรบุคคลในองค์กรสายการบิน โดยจากผลการศึกษานอกจากจะทำให้ทราบถึงแรงจูงใจในการ ทำงานของพนักงานที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังทำให้ทราบถึง ปัจจัยใดที่ ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน และก่อให้เกิดการตัดสินใจเปลี่ยนงาน สิ่งใดที่องค์กรควรที่จะสร้าง ความผูกพันให้เกิดขึ้นกับคนในองค์กรเพื่อลดปัญหาการลาออกของพนักงาน และสุดท้ายทำให้ทราบว่าปัจจัยอะไรที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียดจนส่งต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้้องค์กรนำไปแก้ไข ส่วนที่บกพร่องให้กลับมาอยู่ในสภาพที่ดีขึ้นเพื่อตัวของพนักงานและองค์กรในภาพรวม

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) หมายถึงความรู้สึกในทางบวก ของพนักงานที่มีความต้องการมีความสุขในงานที่ตนปฏิบัติงานอยู่ (ธงชัย สันติวงศ์,2537:48)

1.6.2 แรงจูงใจ (Motivation) หมายถึง ความต้องการแรงผลักดันหรือบางสิ่งบางอย่างที่อยู่ ภายในของแต่ละบุคคลที่ส่งผลเป็นการกระทำหรือเคลื่อนไหว หรือพฤติกรรมในลักษณะที่มี เป้าหมายโดยเกิดจากการกระตุ้นภายนอกเพื่อให้บรรลุตามความต้องการที่ตั้งไว้โดยเต็มใจ (เทพพนม เมืองแมน,2540:100)

1.6.3 ความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) หมายถึง ความมุ่งมั่นของบุคคลที่มี ต่อองค์กร เป็นความจงรักภักดีซึ่งเกี่ยวข้องกับ ความรู้สึกส่วนบุคคลของคนนั้น (Mowday,1998:387)

1.6.4 แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึง บุคคลที่มีความต้องการที่อยากจะกระทำหรือเรียนรู้บางสิ่งบางอย่างด้วยจิตใจของตนเองที่รักการแสวงหา เกิดจากความสนใจและความเต็มใจของบุคคลนั้น ที่มองเห็นคุณค่าของกิจกรรมที่ทำด้วยความเต็มใจ เป็นความรู้สึกที่ทำออกมาด้วยความเต็มใจในการปฏิบัติงาน (Spindler.1994:325)

1.6.5 แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) คือ สภาวะของบุคคลที่ได้รับการกระตุ้นจากภายนอกนำไปสู่การแสดงออกทางพฤติกรรม ไม่ว่าจะเป็นการมุ่งมั่นทำงานให้ดีในช่วงทดลองงาน เพื่อให้ได้ผลการประเมินที่ดีและหวังผลทางรางวัล (Spindler.1994:325)

1.6.6 ความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) คือ ความต้องการส่วนบุคคลที่เป็นแรงจูงใจทำให้คนเราสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับสิ่งพื้นฐานที่คนเราต้องการ รวมถึงเป็นแรงจูงใจที่เกิดจากการเรียนรู้ทางสังคมซึ่งอาจจะได้รับอิทธิพลมาจากสิ่งเร้าที่เป็นบุคคล เช่น ความต้องการมีปัจจัยเลี้ยงชีพ ความต้องการเป็นบุคคลที่น่ายกย่องในครอบครัวและสังคมรอบข้าง เป็นต้น (พงษ์พันธ์,2542:140)

1.7 บทสรุป

ในบทที่ 1 นี้ ได้กล่าวถึง ที่มาและความสำคัญของการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา : พนักงานส่วนงานภาคพื้นดิน สายการบินไทยไลอ้อนแอร์และกล่าวถึงความสำคัญสาเหตุของงานวิจัย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เพื่อให้งานวิจัยบรรลุจุดมุ่งหมาย จึงมีการศึกษาตามวัตถุประสงค์ดังนี้ 1.) ศึกษาปัจจัยในด้านแรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 2.) ศึกษาปัจจัยในด้านแรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และ 3.) ศึกษาอิทธิพลจากความพึงพอใจในงานที่ทำให้พนักงาน เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร และความตั้งใจที่ต้องการจะเปลี่ยนงาน โดยมีการกำหนดขอบเขตการศึกษา เพื่อจะทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานส่วนงานปฏิบัติงานภาคพื้นดินที่มีการเข้างานตามตารางเวลางาน (Shift Work) จำนวน 400 คน และได้มีการอธิบายรายละเอียดของประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัย และ สุดท้ายมีการกำหนดคำศัพท์นิยามเฉพาะ ดังนั้นจึงทำให้ผู้วิจัยมองเห็นประเด็นที่เป็นไปได้ในการนำมาใช้ศึกษาและสามารถนำข้อมูลที่ได้ออกไปศึกษาในส่วนต่อไป

บทที่ 2

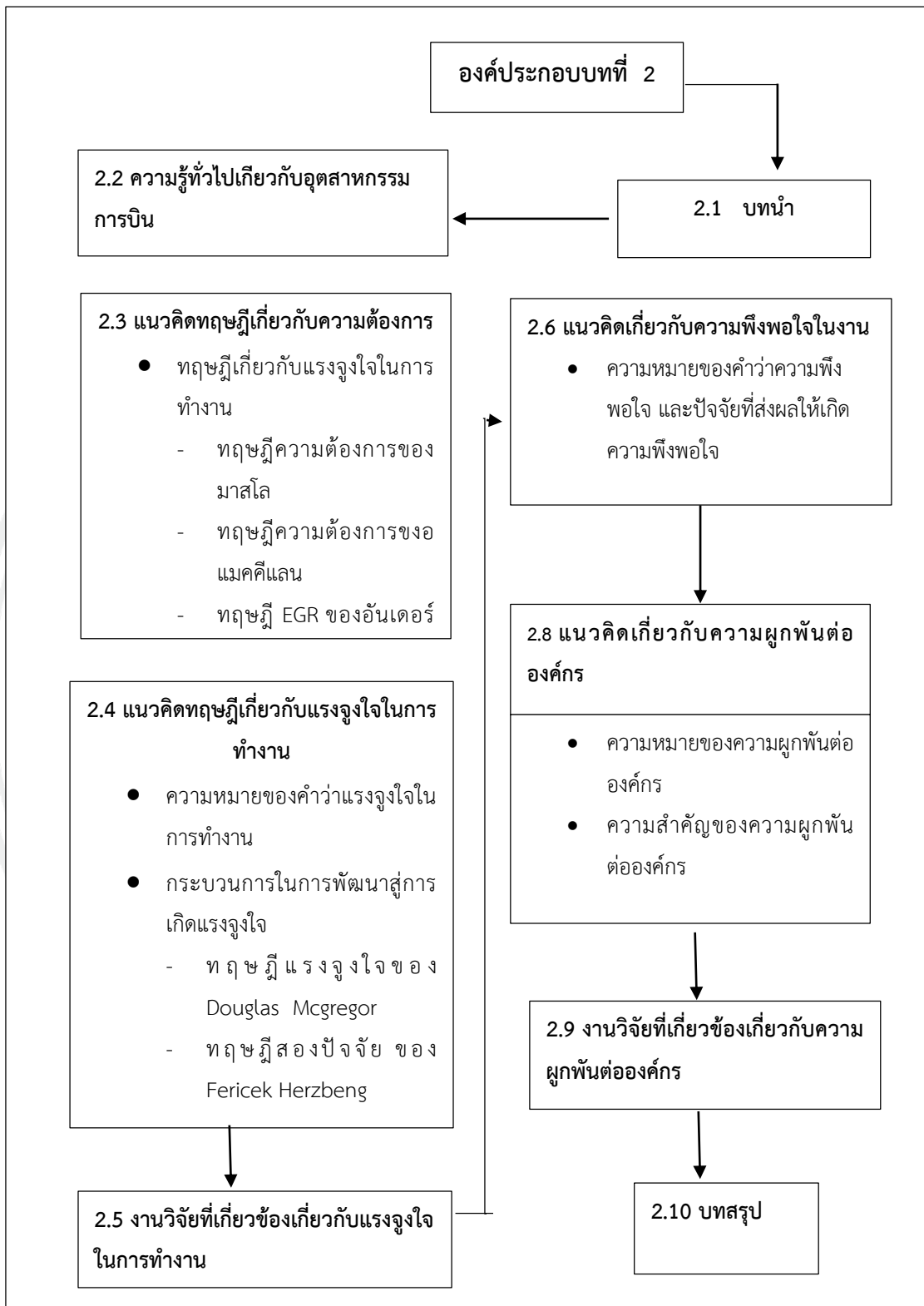
ทบทวนวรรณกรรม

2.1 บทนำ

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา : พนักงานส่วนงานภาคพื้นดิน สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ครั้งนี้ เพื่อให้งานมีความถูกต้อง ครบถ้วน และเชื่อมโยงปัญหาที่ต้องการศึกษากับปัญหางานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่เคยศึกษามาก่อนหน้านี้แล้ว ตลอดจนเชื่อมโยงปัญหาที่ต้องการจะศึกษากับกรอบแนวคิดวิจัยที่วางไว้ ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาค้นคว้าเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ได้แก่ หลักการทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัญหาวิจัย แนวคิดข้อเท็จจริงของผู้เชี่ยวชาญต่างๆ ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในครั้งนี้ โดยผู้วิจัยได้พยายามเรียบเรียงและสรุปแนวคิดต่างๆ ให้มีความเข้าใจและครบถ้วนสมบูรณ์เพื่อให้สอดคล้องกับงานวิจัยให้มากที่สุด โดยได้ทำการทบทวนแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางและเป็นองค์ความรู้พื้นฐานในการศึกษา ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอเนื้อหาโดยมีหัวข้อดังต่อไปนี้

- 2.2 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการบิน
- 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการส่วนบุคคล
- 2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องแรงจูงใจในการทำงาน
- 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องความพึงพอใจในการ
- 2.8 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
- 2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร
- 2.10 บทสรุป

ซึ่งองค์ประกอบทั้งหมดได้กล่าวแสดงอยู่ในแผนภาพที่ 2.1 ต่อไปนี้



ภาพที่ 2.1: โครงสร้างบทที่สอง

ที่มา : พัฒนาจากการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้

2.2 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการบิน

สำหรับความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการบิน จะอธิบายถึงนิยามของคำว่า อุตสาหกรรมการบิน เพื่อให้ผู้ศึกษาได้ทำความเข้าใจในคำนิยามเบื้องต้นและทำความเข้าใจถึงความหมายรูปแบบของอุตสาหกรรมประเภทนี้ เมื่อทำความเข้าใจในความหมายของและนิยามของ อุตสาหกรรมการบินแล้วนั้นก็ จะ อธิบายไปถึงแนวโน้มการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมการบินในประเทศไทย และลงรายละเอียดไปในความรู้เกี่ยวกับสายการบินต้นทุนต่ำ และข้อมูลทั่วไปของสายการบินที่ผู้วิจัยเลือกใช้ในการศึกษา ซึ่งก็คือ สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ โดยสามารถอธิบายแต่ละประเด็นได้ดังต่อไปนี้

2.2.1 นิยามของคำว่าอุตสาหกรรมการบิน

อุตสาหกรรมการบินเป็นอุตสาหกรรมที่แสดงถึงศักยภาพเศรษฐกิจของชาติหลายมิติ เช่น อุตสาหกรรมการบินขนส่ง อุตสาหกรรมสายการบิน อุตสาหกรรมท่าอากาศยาน อุตสาหกรรมการบริการจราจรทางอากาศ อุตสาหกรรมการซ่อมบำรุงเครื่องบิน อุตสาหกรรมโภชนาการสายการบิน และ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งทางตรงและทางอ้อมที่อาศัยการคมนาคมทางอากาศ โดยรวม ธุรกิจการบินต่างๆในบริบทการบินเป็นองค์ประกอบหนึ่งของอุตสาหกรรมแห่งชาติที่ทำได้ GDP ปี ละหลายแสนล้านบาท จึงเป็นการท้าทายให้มหาวิทยาลัยต่างๆ ต้องพัฒนาแข่งแข่งขันให้นักศึกษาของตนเองเป็นมืออาชีพ เป็นสากล และมีความรู้หลากหลาย เพราะบริบทธุรกิจการบินเป็นสินค้า บริการที่มีโลกทัศน์กว้างไกล ตลาดแรงงานกว้างขวาง และเกิด นวัตกรรมการบิน การบริการบินและการขนส่งทางอากาศ เชิงพลวัตทำให้หลักสูตรธุรกิจการบินต้องพัฒนาให้ทันโลก ทันเทคโนโลยีการบิน ทุกมิติตลอดเวลาและสนใจผู้บริโภค Yinyoun and Lertputtharak (2014) ได้กล่าวว่า อุตสาหกรรมการบินหรือการขนส่งทางอากาศเป็นการขนส่งประเภทหนึ่งที่ขนส่งผู้โดยสารและสินค้า ทาอากาศด้วยเครื่องบิน ซึ่งมีความเร็วสูงสามารถเดินทางไปถึงจุดหมายต่างๆได้ในระยะเวลาอันสั้น เป็นการคมนาคมที่เชื่อมโยงและครอบคลุมทุกประเทศในโลกไว้ด้วยกันไม่ว่าประเทศเหล่านั้นจะมี ระยะทางไกลเพียงใดก็ตาม ทั้งยังส่งผลให้เกิดความเข้าใจอันดีและสามารถติดต่อกันทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองระหว่างประเทศอีกด้วย อุตสาหกรรมการบินมีธุรกิจการบินหรือสายการบิน (Airline) เป็นส่วนประกอบ โดยธุรกิจการบิน แบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ ประเภทที่หนึ่ง เป็นธุรกิจสายการบิน (Airline Business) หมายถึง ผู้ที่ประกอบธุรกิจรับ-ส่งผู้โดยสารและประเภทที่สองการขนส่งสินค้าวัสดุภัณฑ์ทางอากาศ (Air Freight Business) หมายถึงผู้ประกอบธุรกิจบริการขนส่งสินค้า(Cargo Service) โดย เอกรัตน์ สุวรรณกุล (2557) กล่าวว่าธุรกิจการบิน หมายถึง ผู้ที่

ประกอบธุรกิจขนส่งทางอากาศทั้งด้านผู้โดยสารและสินค้า โดยเป็นผู้กำหนดเส้นทางการบินแล้วใช้พื้นที่ท่าอากาศยานผลิต เป็นบริการขนส่งทางอากาศเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ จึงทำให้ธุรกิจสายการบินเป็นธุรกิจที่ได้รับความนิยมจากผู้โดยสารเป็นอย่างมากเนื่องจากการเดินทางที่รวดเร็วประหยัดเวลา และมีความปลอดภัยสามารถขนส่งผู้โดยสารหรือสินค้าได้ในปริมาณมากต่อเที่ยวบิน และการขนส่งผู้โดยสารต่อเที่ยวบินนั้น ผู้โดยสารที่ประสงค์ขึ้นหรือลงเครื่องแต่ละครั้งต้องได้รับการดูแลจากพนักงานภาคพื้นดิน หรือพนักงานฝ่ายการโดยสารของแต่ละสายการบิน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารและตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมของผู้โดยสารในการเดินทางแต่ละครั้ง ดังนั้นฝ่ายการโดยสาร (Passenger Service) ของแต่ละสายการบินจึงมีความสำคัญอย่างมาก ทั้งนี้ เนื่องด้วยผู้โดยสารที่ประสงค์เดินทางไปกับสายการบินนั้นๆมีทั้งคนไทยและชาวต่างชาติ ภาษาอังกฤษจึงต้องเป็นตัวกลางในการสื่อสารแต่ละครั้ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้ให้บริการของสายการบินและผู้โดยสารที่มาใช้บริการ ดังนั้นบุคลากรของสายการบินควรได้รับการพัฒนาทักษะด้านภาษาเพื่อส่งผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการ สอดคล้องกับ สมยศ วัฒนาภรณ์ (2555) กล่าวว่า เนื่องจากธุรกิจการบินเป็นธุรกิจข้ามชาติมีผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการข้ามชาติใช้ภาษาแตกต่างกัน เพราะฉะนั้นภาษาอังกฤษจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญอย่างมากในการทำงาน แม้แต่ในบริบทที่มีแต่ผู้ปฏิบัติงานคนไทย ก็นิยมใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารในการติดต่อสัมพันธ์กัน จึงสรุปได้ว่า อุตสาหกรรมการบินเป็นธุรกิจที่เชื่อมโยงกับการเดินทางทางอากาศโดยเครื่องบิน ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขนส่งสินค้า หรือ ธุรกิจขนส่งผู้โดยสาร โดยทุกธุรกิจล้วนเป็นธุรกิจที่จะต้องได้รับความน่าเชื่อถือในด้านความปลอดภัยและด้านมาตรฐานการบริการทั้งสิ้น ดังนั้นบุคลากรในสายการบินคือ สิ่งสำคัญที่องค์กรควรทำนุบำรุงและรักษาไว้ให้มีประสิทธิภาพสม่ำเสมอ

2.2.2 แนวโน้มธุรกิจการบินในประเทศไทย

ธุรกิจการบินเป็นอีกธุรกิจหนึ่งที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจในไทยอย่างยิ่ง โดยสามารถสะท้อนได้จากปริมาณผู้โดยสารที่เดินทางมายังสนามบินในสังกัดของ บมจ.ท่าอากาศยานไทยและกรมท่าอากาศยานรวม 31 แห่งทั่วประเทศในช่วงปี 2555-2560 ที่ขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 15.2 ต่อปี ซึ่งสอดคล้องกับความเคลื่อนไหวของผู้ประกอบการธุรกิจสายการบินในไทยที่มุ่งเพิ่มขนาดฝูงบินและขยายเส้นทางการบิน อีกทั้งการเติบโตดังกล่าวเป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องกับการเติบโตของธุรกิจการบินในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่มีความคึกคักเป็นอย่างมาก ทั้งนี้บริษัทผู้ผลิตเครื่องบินรายใหญ่ได้มีการพยากรณ์ว่าในอีก 20 ปีข้างหน้า (ปี 2578) จะมีผู้โดยสารที่มีจุดหมายปลายทางมายังเอเชียตะวันออกเฉียงใต้อีก 2,360 ล้านคน หรือเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 6.0 ต่อปีซึ่งสูงกว่าของการเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางทั่วโลกที่เติบโตเฉลี่ยร้อยละ 4.8 ต่อปี ส่งผลให้ขนาดตลาดธุรกิจการบินในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้เติบโตขึ้นจากเดิม

โดยศูนย์วิจัยกสิกรไทย คาดว่า ในช่วง 6 ปีข้างหน้าผู้โดยสารที่เดินทางมาใช้บริการยัง สนามบินในสังกัดของ บมจ.ท่าอากาศยานไทย (6 แห่ง) และกรมท่าอากาศยาน (7 แห่ง) รวม 13 แห่ง จะมีจำนวนแตะ 238.4 ล้านคน ในปี 2565 หรือเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 9.5 ต่อปี เกินกว่า ความสามารถในการรองรับผู้โดยสารในปีเดียวกันของสนามบินทั้ง 13 แห่งที่ 192.7 คน ต่อปี อีกทั้ง ข้อมูลรายงานจากแผนยุทธศาสตร์แห่งชาติ (2560:15) ว่า ในธุรกิจสายการบินแนวโน้มของสายการบิน ต้นทุนต่ำส่งผลต่อพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวอย่างมาก การให้เปิดบริการสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airline) เริ่มมีการแข่งขันที่สูงในธุรกิจการบิน ส่งผลให้ค่าโดยสารมีราคาถูกลงกว่าเดิม โดยเฉพาะบัตรโดยสารราคาพิเศษสำหรับการเดินทางนอกฤดูกาลท่องเที่ยว (Low season) นอกจากนี้จะส่งผลกระตุ้นให้มีการเดินทางเพิ่มขึ้นหรือเพิ่มการกระจายตัวของการเดินทางนอกฤดูกาล ท่องเที่ยวแล้ว ยังส่งผลให้ นักท่องเที่ยวตัดสินใจก่อนการเดินทาง (Last minute) เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ จากการศึกษาของ Airline profiler พบว่า ในปีค.ศ. 2013 ร้อยละ 23 ของผู้โดยสารเครื่องบินทั่วโลก เดินทางด้วยสายการบินต้นทุนต่ำและสายการบินต้นทุนต่ำมีอัตราที่นั่งที่ขายได้โดยเฉลี่ยสูงกว่าสาย การบินมาตรฐาน แต่โดยภาพรวมผู้โดยสาร มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากสายการบิน มาตรฐาน (Full service airlines) มากกว่าที่ได้รับในสายการบินต้นทุนต่ำสะท้อนให้เห็นว่ามากกว่า 1 ใน 5 ของผู้โดยสารเครื่องบิน แสดงให้เห็นว่าผู้โดยสารให้ความสำคัญต่อราคามากกว่าความ สะดวกสบาย ส่งผลสายการบินต้นทุนต่ำมีแนวโน้มได้รับความนิยมเพิ่มขึ้น

2.2.3 ลักษณะของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airline)

ปัจจุบันธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำของไทยประกอบด้วยสายการบินหลักๆอยู่ 3 สายการบิน คือ สายการบินไทยแอร์เอเชีย สายการบินนกแอร์ และสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ โดยแต่ละสายการบินก็จะมีกลยุทธ์ในการทำการตลาดแตกต่างกันไป แต่ลักษณะสำคัญหลักๆที่ทุกสายการบินมีความ คล้ายคลึงกันคือ ในเรื่องของราคาบัตรโดยสารเครื่องบินของสายการบินประเภทนี้ต่ำกว่าบัตรโดยสาร ชั้นประหยัดของสายการบินใหญ่ๆ ประมาณ 40-50 % ต่อมาเป็นเรื่องการให้บริการสายการบิน ต้นทุนต่ำจะให้บริการแบบ Single Economy Class คือมีบริการที่นั่งเฉพาะชั้นประหยัด และ ให้บริการเส้นทางบินไม่ไกลนักส่วนใหญ่มักใช้เวลาบินไม่เกิน 3-4 ชั่วโมง และการบริการส่วนใหญ่จะ ไม่มีบริการอาหารและเครื่องดื่มให้แก่ผู้โดยสารบนเครื่องบิน หากผู้โดยสารต้องการก็สามารถซื้อได้จากพนักงานในราคาพิเศษ ซึ่งวิธีนี้จะช่วยลดภาระงานและจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ อีกทั้งจะเน้นบริการขึ้นและลงจอด ณ สนามบินระดับรอง ไม่ใช่สนามบินที่เป็นศูนย์กลางการบิน หลักๆระหว่างประเทศ (Hub) ทำให้ต้นทุนค่าใช้จ่ายสนามบินต่ำกว่าไม่ว่าจะเป็นค่าธรรมเนียมขึ้น-ลงจอด และการใช้พื้นที่จอดเครื่องบินและมักใช้เครื่องบินโดยสารเพียงรุ่นเดียวหรือแบบเดียวในการให้บริการ เพื่อประหยัดค่าบำรุงรักษา (ส่วนใหญ่ คือ Boeing 737 Commercial Jet) ตลอดจนค่าใช้จ่าย

ฝึกอบรมนักบิน เพราะการใช้เครื่องบินน้อยรุ่นทำให้ประหยัดค่าอะไหล่/อุปกรณ์ และง่ายต่อการดูแลรักษา นอกจากนี้ยังอาจได้รับส่วนลดในการสั่งซื้อจากบริษัทผู้ผลิตเครื่องบินเมื่อเหมาะซื้อเครื่องบินแบบและรุ่นเดียวกันทั้งฝูงบิน ในกระบวนการดำเนินงานได้ มีการพัฒนาระบบการจองและการขายบัตรโดยสารของสายการบินเองโดยไม่ผ่านตัวกลางหรือตัวแทนจำหน่าย เพื่อลดค่าใช้จ่ายต่างๆ เช่น ค่าคอมมิสชั่น เป็นต้น ส่วนใหญ่เป็นการขายบัตรโดยสารผ่านทางอินเทอร์เน็ต (e-ticketing) หรือทางโทรศัพท์ (Call Center)

นอกจากนี้ เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในการพิมพ์และค่ากระดาษ สายการบินมีการออกบัตรโดยสารแบบ Ticketless คือ ไม่มีการออกบัตรโดยสารเป็นกระดาษให้ แต่จะบอกรหัสบัตรโดยสารให้ผู้โดยสาร เมื่อ Check-in ผู้โดยสารเพียงแค่บอกรหัสและแสดงบัตรประจำตัวประชาชนให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเท่านั้น และไม่มีการบริการภาคพื้นดิน เช่น ไม่มีห้องรับรองพิเศษ (VIP Lounge) ไม่มีบริการจัดส่งหรือถ่ายโอนสัมภาระเลียบเส้นทางบิน หรือจุดหมายปลายทาง (No Baggage Transferring Service) แต่อาจมีบริการตามความต้องการของผู้โดยสาร เช่น ห้องรับรอง รถรับส่งจากสนามบินไปยังเมืองปลายทาง โดยผู้โดยสารต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

โดย Travis christ (2011); Yosapon Leungsomnapa (2012) กล่าวว่า ผลจากการเกิดสายการบินต้นทุนต่ำทำให้เกิดการ กระตุ้นให้นักท่องเที่ยวมีการเดินทางโดยเครื่องบินมากขึ้น และขยายเส้นทางท่องเที่ยวได้กว้างขวางขึ้น โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวจากมาเลเซียซึ่งมักเดินทางเข้าประเทศไทยจากด่านทางบกที่อำเภอหาดใหญ่เป็นหลัก ราคาบัตรโดยสารเครื่องบินที่ถูกลงอย่างมากจะเป็นตัวจูงใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ เช่น เชียงใหม่และภูเก็ตมากขึ้น แทนที่จะท่องเที่ยวอยู่ในกรุงเทพฯ เพียงอย่างเดียว จึงเป็นการกระจายนักท่องเที่ยว และทำให้สะดวกสบายในการบินตรงมากขึ้น รวมถึงทำให้เกิดการขยายตัวของนักท่องเที่ยวกลุ่มต่างๆ มากขึ้น โดยเฉพาะตลาดนักท่องเที่ยวระดับกลางและระดับล่างที่มีงบจำกัดในการเดินทาง รวมทั้งทำให้มีการขยายตัวในกลุ่มนักท่องเที่ยวจากประเทศเพื่อนบ้านและในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และเป็นการส่งเสริมให้เมืองหลักในประเทศไทย เช่น เชียงใหม่และภูเก็ต รวมทั้งเมืองใหญ่อื่นๆ เป็นศูนย์กลางทางการบิน และเป็นประตูสู่ประเทศเพื่อนบ้านอื่นๆ ส่งผลดีต่อธุรกิจท่องเที่ยวอื่นๆ เช่น ตัวแทนจำหน่ายบริการทางการท่องเที่ยว บริษัทจัดนำเที่ยว และโรงแรมสามารถเสนอขายรายการนำเที่ยวหรือแพ็คเกจได้หลายรูปแบบในราคาที่ประหยัดหรือถูกลง ซึ่งจะช่วยส่งเสริมการขยายตัวของภาคธุรกิจ เพราะเมื่อนักท่องเที่ยวสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในส่วนของการเดินทาง ก็จะมีเงินในการใช้จ่ายเป็นค่าที่พัก ค่าอาหาร ค่าของที่ระลึก และการใช้จ่ายใช้สอยอื่นๆ ได้มากขึ้น นอกจากนี้ยังทำให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจโรงแรมเพิ่มขึ้นเพื่อรองรับกระแสการเดินทางของกลุ่มนักท่องเที่ยวระดับกลาง-ล่าง โดยมีแนวโน้มจะเติบโตมากขึ้น ทั้งด้านอัตราการเข้าพักเฉลี่ยและจำนวนโรงแรม รวมถึงทำให้เกิดการแข่งขันในภาคธุรกิจการบินและภาคการขนส่งอื่นๆ มากขึ้นไม่ว่าจะเป็นรถไฟหรือ

รถประจำทางทั้งในด้านราคา,คุณภาพและการบริการ ซึ่งธุรกิจต่างๆต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง และพัฒนาประสิทธิภาพให้ดีขึ้นอันจะส่งผลดีต่อผู้บริโภคในการมีทางเลือกมากยิ่งขึ้น

2.2.4 ข้อมูลสายการบินไทยไลออนแอร์

ไทยไลออนแอร์เป็นสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยเกิดจากการร่วมทุนระหว่างสายการบินไลออนแอร์ประเทศอินโดนีเซีย และกลุ่มนักธุรกิจชาวไทย โดยเปิดให้บริการจาก กรุงเทพฯ ท่าอากาศยานดอนเมือง ไปยังเส้นทางภายในประเทศ และเส้นทางระหว่างประเทศ เริ่มให้บริการในวันที่ 29 พฤศจิกายน พ.ศ. 2556 ด้วยเครื่องบินแบบ โบอิง 737-900ER และให้บริการด้วยเครื่องบิน ATR72-600 จากฐานการบินท่าอากาศยานหาดใหญ่ (ฐานการบินแห่งที่สอง) ไปยังเมืองในแถบภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2557 จนถึงปัจจุบัน

ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ

ชื่อสถานประกอบการ : บริษัทไทยไลออน เมนทารี จำกัด หรือ สายการบินไทย ไลออน แอร์ (Thai Lion Mentari Co.,Ltd or Thai Lion air)

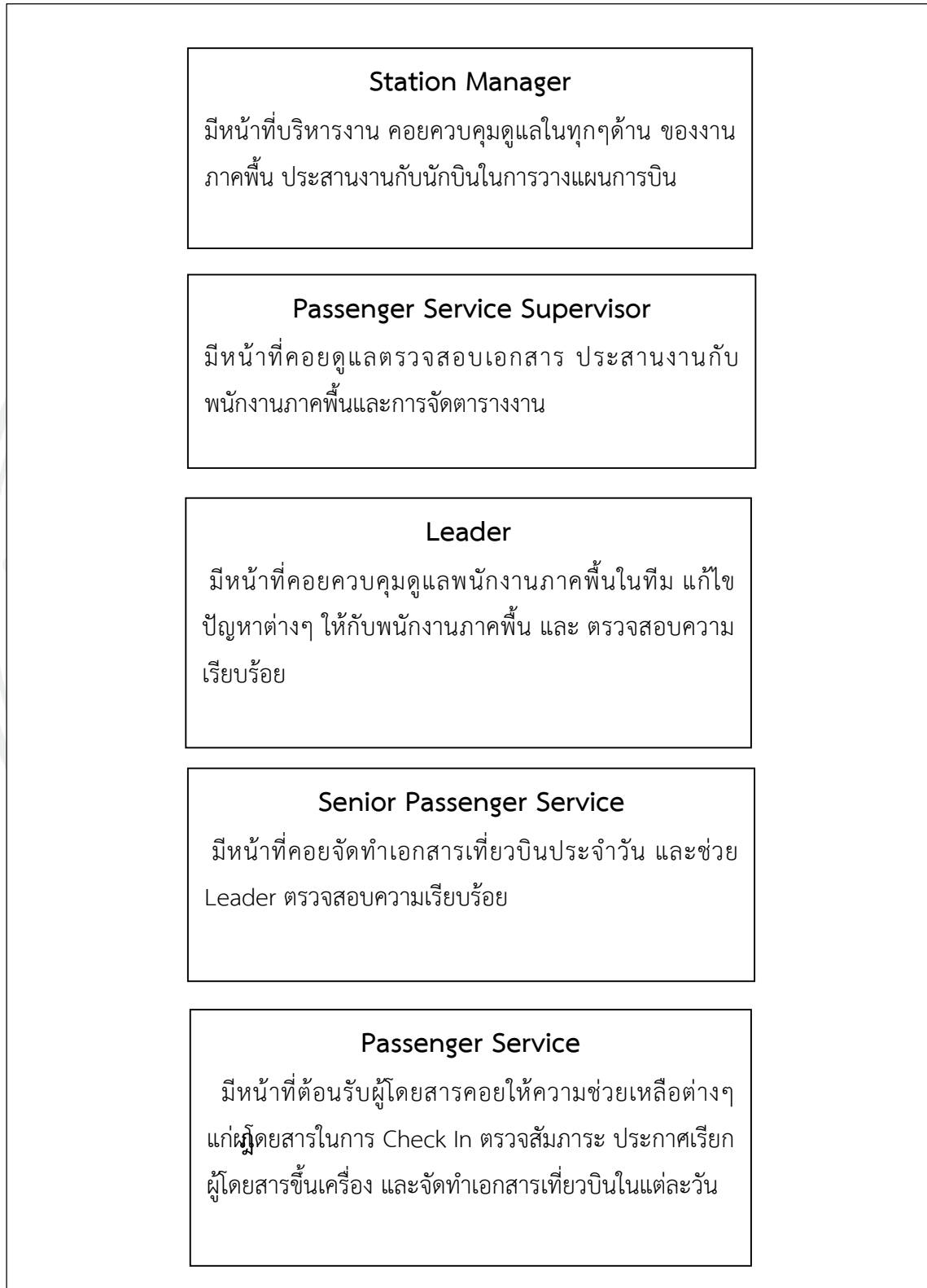
สำนักงานภายในสนามบิน : ห้อง 4313A ชั้น 4 อาคารผู้โดยสาร 1 ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง เลขที่ 222 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงสนามบิน เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร 10210

สำนักงานใหญ่ : 89/46 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงสนามบิน เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร 10210

ลักษณะการประกอบการ ผลิตภัณฑ์การให้บริการหลักขององค์กร : สายการบินไทยไลออนแอร์เปิดเส้นทางให้บริการจาก กรุงเทพ-ดอนเมือง ไปยังเส้นทางภายในประเทศและเส้นทางระหว่างประเทศโดยเริ่มให้บริการในวันที่ 29 พฤศจิกายน 2556 ด้วย เครื่องบินแบบโบอิง 737 – 900ER โดยมีเส้นทางบินใหม่อย่างเป็นทางการดังนี้

- เส้นทางบินภายในประเทศ มีทั้งหมด 9 เส้นทาง คือ ดอนเมือง – เชียงใหม่ , ดอนเมือง – เชียงราย, ดอนเมือง –อุตรธานี , ดอนเมือง –อุบลราชธานี , ดอนเมือง – สุราษฎร์ธานี , ดอนเมือง –กระบี่ , ดอนเมือง – ภูเก็ต , ดอนเมือง – หาดใหญ่ , หาดใหญ่–อุตรธานี
- เส้นทางบินระหว่างประเทศมีทั้งหมด 2 เส้นทางคือ ดอนเมือง –กัวลาลัมเปอร์ และ ดอนเมือง – สิงคโปร์

รูปแบบการจัดการองค์กรและสายการบินบังคับบัญชา (Organization Chart Thai Lion Air)



2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการส่วนบุคคล

สำหรับแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการส่วนบุคคล จะอธิบายถึงความหมายของคำว่า นิยามและความหมายของคำว่า ความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) เพื่อให้ผู้ศึกษาได้ทำความเข้าใจในคำนิยามเบื้องต้นและทำความเข้าใจถึงหลักการที่จะนำไปเชื่อมโยงกับทฤษฎีภายในบท เมื่อทำความเข้าใจในความหมายของและนิยามของความต้องการส่วนบุคคลแล้วนั้นก็ จะเชื่อมโยงไปถึงแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความต้องการส่วนบุคคล โดยผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีของ ทฤษฎี ความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ Maslow , ทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ (ERG Theory), ทฤษฎีความต้องการ 3 ประการของ (McClelland's Three Needs Theory) ซึ่งสามารถ อธิบายแต่ละ ประเด็นได้ดังต่อไปนี้

2.3.1 นิยามและความหมายของคำว่า ความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs)

ความต้องการส่วนบุคคลนั้นเป็นทัศนคติที่เกี่ยวกับความปรารถนาหรือความต้องการของแต่ละบุคคล โดยความต้องการของแต่ละคนนั้นจะเกิดขึ้นได้ไม่ซ้ำกัน อาจเป็นความต้องการที่อยู่ นอกเหนือความต้องการเพื่อความอยู่รอดขั้นพื้นฐาน (Parasuraman ,1998,p.16) โดยความต้องการของแต่ละคนนั้นสามารถเกิดจากอิทธิพลจากปัจจัยรอบข้างได้เช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นสภาพ ชีวิตความเป็นอยู่ในสังคมที่ดำเนินอยู่ หรือ สภาพครอบครัวที่ได้รับการเลี้ยงดูปลูกฝังจนเติบโต โดย Zeithaml & Berry , (1990,p.20) ได้กล่าวว่า รูปแบบของการใช้ชีวิตหรือประสบการณ์ชีวิต ของบุคคลหนึ่งตั้งแต่วัยเด็กจนถึงวัยทำงานมีผลต่อความต้องการตอบสนองต่องานที่ปฏิบัติ โดยมัก พบว่าบุคคลที่เติบโตมาจากสภาพแวดล้อมที่ดีและทัศนคติการเลี้ยงดูที่ดีนั้นมักทำงานได้ดีและพอใจ ในชีวิตการทำงาน อีกทั้ง Armstrong , (2002) ได้กล่าวไว้ว่า ความต้องการส่วนบุคคลนั้นเป็น พฤติกรรมของมนุษย์ที่จะต้องมียิ่งสิ่งจูงใจ (motive) หรือ แรงขับเคลื่อน (drive) ต่มาเกี่ยวข้องด้วย ซึ่ง สองประการนี้เป็นความต้องการที่กดดันมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความ ต้องการตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความ ต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหาย หรือ ความ ลำบาก เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือ การเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการ ส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น แต่หากความต้องการกลายเป็น สิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอก็จะผันแปรไปเป็นการปฏิบัติเพื่อให้ได้สิ่งนั้นมา

โดยความเชื่อมโยงระหว่างความต้องการส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในงานนั้นสามารถกล่าวได้คือความต้องการส่วนบุคคลเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่เกิดจากตัวบุคคลโดยเป็นการตอบสนองจากอิทธิพลรอบข้างรวมถึงการดำเนินชีวิตของบุคคลนั้น ทำให้เกิดการแปรเปลี่ยนเป็นความต้องการที่ไม่เท่ากัน เนื่องจากพื้นฐานการใช้ชีวิตของแต่ละคนไม่เท่ากัน Boyatzis (1982) ได้กล่าวไว้ว่าการที่บุคคลใดจะเกิดความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งหรืองานที่ปฏิบัติได้นั้น เกิดจากแรงจูงใจส่วนตัวเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีที่มีต่องานที่ทำและเป็นไปในทางบวก ซึ่งความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุขและมุ่งมั่นที่จะทำงาน โดย Mitrarin (1992) ได้กล่าวเพิ่มเติมอีกว่า บุคคลใดที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เกิดจากสมรรถนะที่มีอยู่ในตัวบุคคล ซึ่งสิ่งนี้เป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีความเชื่อมโยงกับประสิทธิผลหรือผลการปฏิบัติงานในการทำงานด้วย ขณะที่ ปรียากร วงศอนุดรโรจน (2535) ได้มีการสรุปไว้ว่าปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมี 3 ประการ คือ (1.) ปัจจัยด้านบุคคล (personal factors) หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของตัวบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน (2.) ปัจจัยด้านงาน (factor in the job) ได้แก่ ลักษณะของงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพภูมิศาสตร์ เป็นต้น และ (3.) ปัจจัยด้านการจัดการ (factors controllable by management) ได้แก่ ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร การนิเทศงาน เป็นต้น

จึงสรุปได้ว่า ความต้องการส่วนบุคคลนั้น หมายถึง แรงจูงใจและความต้องการส่วนตัวของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งเกิดจาก คุณลักษณะทางความคิด ทัศนคติ ค่านิยม ซึ่งเป็นลักษณะที่ติดตัวและเปลี่ยนแปลงได้ยาก ซึ่งถ้าหากองค์กรมีพนักงานที่มีคุณลักษณะไม่เหมาะสมกับหน้าที่ก็อาจก่อให้เกิดปัญหาในการทำงานได้

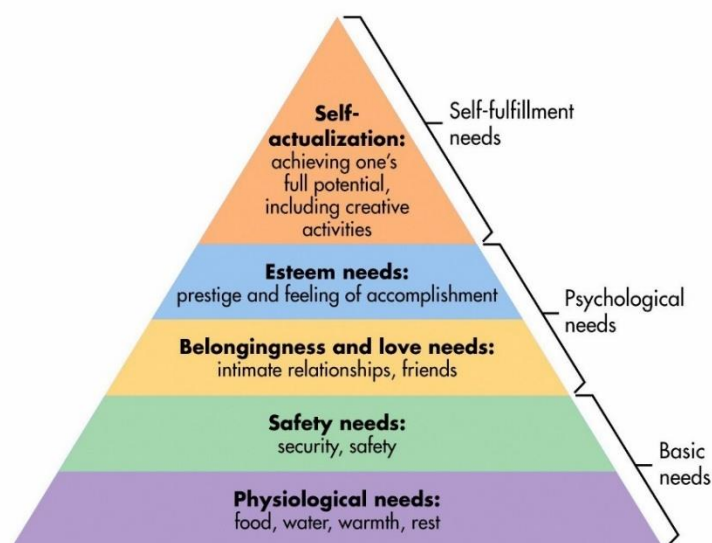
2.3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs Theory)

จากแนวคิดความต้องการส่วนบุคคล จะเห็นได้ว่าการที่บุคคลใดจะเกิดความพึงพอใจในงานได้นั้น เกิดจากแรงจูงใจหรือความรู้สึกของแต่ละบุคคลต่องาน ซึ่งเป็นสภาวะทางอารมณ์ในทางบวกหรือน่าพอใจ เป็นเรื่องของที่ความต้องการได้รับความตอบสนอง (Armstrong,1928,pp:253) โดยสามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีต่างๆดังนี้

2.3.2.1 ทฤษฎีความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ (Maslow's hierarchy of needs)

ทฤษฎีความต้องการขั้นพื้นฐานของมาสโลว์ เป็นทฤษฎีที่ได้รับความนิยมอีกทฤษฎีหนึ่ง ที่ใช้ในการศึกษาเรื่องความต้องการของมนุษย์ โดย อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ได้พยายามค้นหาวิธีเพื่อที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง และทำไมคนๆหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเอง แต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้นเพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด

Maslow (1960:122-124) ได้เสนอว่า พฤติกรรมของมนุษย์ส่วนใหญ่สามารถอธิบาย โดยใช้แนวโน้มของบุคคล ในการค้นหาเป้าหมายที่จะทำให้ชีวิตของเขา ได้รับความต้องการ ความปรารถนา และได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง แนวโน้มเหล่านี้เป็นความจริงที่จะกล่าวว่า กระบวนการของแรงจูงใจเป็นหัวใจของทฤษฎีบุคลิกภาพของ Maslow โดยเขาเชื่อว่ามนุษย์เป็น "สัตว์ที่มีความต้องการ" และ เป็นการยากที่มนุษย์จะไปถึงขั้นของความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow เมื่อบุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจ และเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งแล้ว ก็ยังคง เรียกร้องความพึงพอใจสิ่งอื่นๆ ต่อไป ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความต้องการจะได้รับสิ่งต่างๆ อยู่เสมอ Maslow กล่าวว่า ความปรารถนาของมนุษย์นั้น ติดตัวมาแต่กำเนิด และความปรารถนาเหล่านี้ จะเรียงลำดับขั้นของความปรารถนา ตั้งแต่ขั้นแรกไปสู่ ความปรารถนาขั้นสูงขึ้นไปเป็นลำดับดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2.2 : แสดงลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ (Maslow's hierarchy of needs)

แหล่งที่มา : Motivation and personality , Maslow (1970)

จากภาพที่ 2.2 แสดงให้เห็นถึงลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ (Maslow's hierarchy of needs) ที่มีอยู่ด้วยกันทั้งหมด 5 ลำดับชั้นด้วยกัน โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

ชั้นที่ 1 ความต้องการขั้นพื้นฐานหรือความต้องการทางร่างกาย (Basic Needs of Silogical Needs) เป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับการครองชีพ ทำให้มนุษย์ต้องไฝหาสิ่งนี้มาตอบสนอง ไม่ว่าจะ เป็นอนุภูมิภาคที่เหมาะสม ยารักษาโรค ตลอดจนความต้องการทางเพศ ด้วยเหตุนี้ องค์การทุกแห่ง จึงตอบสนองความต้องการของแต่ละคน โดยการจ่ายค่าจ้างเงินเดือน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนจะ ได้นำเงินไปใช้จ่ายเพื่อตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของชีวิต เพื่อการดำรงชีวิตของแต่ละคน

ชั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Security and Safety Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในชั้นสูงต่อไป คือ ความต้องการด้านความปลอดภัย เป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตราย ต่างๆที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความเจ็บป่วย และความสูญเสียทางเศรษฐกิจ

ชั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคม หรือ ความต้องการเป็นเจ้าของ (Social of love and Belong Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองในสองประการดังกล่าวแล้ว มนุษย์ก็มีความต้องการสูงขึ้นไปอีก คือ ความต้องการทางด้านสังคม ต้องการให้สังคมยอมรับตนเข้าเป็นสมาชิกและมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ

ขั้นที่ 4 ความต้องการการยอมรับนับถือ (Esteem Needs) มนุษย์ต้องการให้สังคมยกย่อง รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเองในเรื่องความรู้ความสามารถ ความสำคัญในตนเอง ต้องมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น และ การมีตำแหน่งสูงในองค์กรทำให้เกิดความภาคภูมิใจ

ขั้นที่ 5 ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Actualization) หรือ ความต้องการแสวงหาความก้าวหน้าให้แก่ตนเอง ความต้องการในขั้นนี้มนุษย์จะมีความสุขในการทำงาน มีความพอใจที่จะสร้างความสมบูรณ์ให้แก่ชีวิต มีความต้องการให้ตนเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น

ซึ่งความต้องการทั้ง 5 ระดับ อาจจำแนกออกได้เป็น 2 ชั้น เพื่อให้มองเห็นความแตกต่างของ ความต้องการที่ง่ายขั้น คือ ความต้องการขั้นต่ำ (Lower-Order Needs) ชั้นนี้จะเป็นความต้องการที่จะต้องได้รับการตอบสนองก่อนเพื่อก่อให้เกิดความพอใจภายนอก ได้แก่ ความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการความปลอดภัย เมื่อขั้นนี้ได้รับการตอบสนองแล้วก็จะชักนำไปสู่ความต้องการขั้นสูงถัดไปคือ ความต้องการขั้นสูง (Higher-Order Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองทีหลัง เพื่อก่อให้เกิดความพอใจภายใน ได้แก่ ความต้องการด้านสังคม ความต้องการการยกย่องและยอมรับนับถือ และความต้องการความสำเร็จในชีวิต จะเห็นได้ว่าจากหลักการของทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ที่กล่าวมาข้างต้นเป็นแนวคิดที่แสดงให้เห็นว่ามนุษย์แต่ละคนจะมีความต้องการหลาย ๆ อย่างอยู่ในตัว แต่ในขณะหนึ่งจะมีความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเด่นที่สุดเกิดขึ้น ซึ่งจะเป็แรงกระตุ้นหรือผลักดันให้ต้องพยายามหาวิธีการที่กระทำการเพื่อให้ได้สิ่งนั้นและความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง ดังนั้นผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในสร้างแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการลำดับขั้นต่าง ๆ ได้

2.3.3.2 ทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ (ERG Theory)

Alderfer (1972) ได้ทำการพัฒนาทฤษฎีความต้องการขึ้นมาใหม่ จากทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ โดยได้สรุปความต้องการของมนุษย์จาก 5 ชั้น เหลือเพียง 3 ชั้น และเกิดเป็นทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ (ERG Theory) โดย พิสิษฐ์ มณีไชย (2527) ได้กล่าวถึงทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์ เฟอร์ (ERG Theory) ว่า เคลย์ ตัน แอลเดอร์เฟอร์ (Claton Elderfer) แห่งมหาวิทยาลัยเยล ได้รับปรับปรุงลำดับความต้องการตามแนวคิดของมาสโลว์เสียใหม่เหลือความต้องการเพียงสามระดับ โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ความต้องการดำรงชีวิตอยู่ (Existence Needs) คือความต้องการทางร่างกายและความปลอดภัยในชีวิตเป็นความต้องการที่ตอบสนองให้ร่างกายต้องการมีชีวิตอยู่ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ ที่พักอาศัยที่ปลอดภัย ถ้าหากเปรียบเทียบกับการทำงานในองค์กรเป็นความต้องการเบื้องต้นที่พนักงานต้องการได้รับ ประกอบด้วย เงินเดือน สิทธิประโยชน์ต่างๆ ตลอดจนเงื่อนไขในการจ้างงาน ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยทางด้านความต้องการพื้นฐานและความต้องการความปลอดภัยที่ได้กล่าวไว้ในทฤษฎีของ Maslow ไปแล้วนั่นเอง

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) คือความต้องการต่างๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทั้งในที่ทำงานและสภาพแวดล้อมอื่นๆ ตรงกับความต้องการทางสังคมตามแนวคิดของ Maslow

3. ความต้องการเจริญเติบโต (Growth Needs) คือความต้องการภายในเพื่อการพัฒนาตัวเองเพื่อความเจริญเติบโตพัฒนาและใช้ความสามารถของตัวเองได้เต็มที่ แสวงหาโอกาสในการเอาชนะความท้าทายใหม่ๆ เปรียบได้กับความต้องการชื่อเสียงและการเติมความสมบูรณ์ให้ชีวิตตามแนวคิดของ Maslow

โดยความแตกต่างของทฤษฎี ERG และทฤษฎีลำดับความต้องการ คือ ประการแรก Maslow ยืนยันว่า บุคคลจะหยุดอยู่ที่ความต้องการระดับหนึ่งจนกว่าจะได้รับการตอบสนองแล้วแต่ทฤษฎี ERG อธิบายว่า ถ้าความต้องการระดับนั้นยังคงไม่ได้รับการตอบสนองต่อไป บุคคลจะเกิดความคับข้องใจ แล้วจะถดถอยลงมาให้ความสนใจในความต้องการระดับต่ำกว่าอีกครั้งหนึ่ง ประการที่สอง ทฤษฎี ERG อธิบายว่า ความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับอาจเกิดขึ้นได้ในเวลาเดียวกัน หรือบุคคลสามารถถูกจูงใจด้วย ความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับในเวลาเดียวกัน เช่น ความต้องการเงินเดือนที่สูง (E) พร้อมกับความต้องการทางสังคม (R) และความต้องการโอกาสและอิสระในการคิดตัดสินใจ (G) อีกทั้ง ดิน ปรัชญพฤทธิ (2527, หน้า 46) ได้กล่าวถึงผลงานของอัลเดอเฟอร์ว่าเป็นทฤษฎีที่รู้จักกันในนามของ “EGR Theory” โดยความสำคัญมีได้อยู่ที่ความใหม่ของแนวคิดที่เขาได้จัดกลุ่มความต้องการของคนตามแบบของมาสโลว์เสียใหม่แต่อย่างไร แต่ที่จริงแล้วข้อดีของผลงานของอัลเดอเฟอร์ ก็คือการทำเรามองว่ากลุ่มความต้องการทั้งสามมิได้แยกออกจากกันอย่างเด็ดขาดแต่กลุ่มความต้องการมีความสัมพันธ์กันแบบต่อเนื่อง นอกจากนี้อัลเดอเฟอร์ยังมองว่าความต้องการของคน ไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นจากต่ำไปสูงตามลำดับเหมือนกันของมาสโลว์ แต่อาจจะเกิดขึ้นพร้อมๆกันหลาย ๆ อย่างก็ได้ สอดคล้องกับ สมยศ นาวิกาน (2546) อธิบายว่าแม้ทฤษฎี EGR ของอัลเดอเฟอร์จะมี ความคล้ายคลึงกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ แต่ยังคงมีความแตกต่างกัน ดังนี้ คือ ทฤษฎี EGR จะไม่ระบุว่าความต้องการแต่ละอย่างจะเรียงลำดับอย่างไร เพียงแต่อ้างว่าหากความ

ต้องการในการดำรงชีพไม่ได้รับการตอบสนองอิทธิพลความต้องการด้านนี้จะมีความรุนแรงขึ้นแต่ความต้องการด้านอื่น ๆ ยังคงความสำคัญต่อการกำกับพฤติกรรมให้มุ่งไปสู่เป้าหมาย อีกประการคือ ทฤษฎี EGR เน้นประเด็นที่ว่าแม้ความต้องการอย่างหนึ่งถูกตอบสนองแล้วความต้องการดังกล่าวอาจจะยังมีอิทธิพลต่อไปในการตัดสินใจ เช่น เราอาจมีเงินเดือนที่ดีและงานมั่นคง แต่เราจะแสวงหาการเพิ่มขึ้นของเงินเดือนต่อไปในกรณีเช่นนี้ความต้องการที่ถูกตอบสนองแล้วยังเป็นแรงจูงใจต่อไป

2.3.3.3 ทฤษฎีความต้องการ 3 ประการของแม็คเคลแลนด์ (McClelland's Three Needs Theory)

อีกหนึ่งทฤษฎีในด้านความต้องการที่ทางผู้วิจัยได้ทำการศึกษาคือ ทฤษฎีความต้องการ 3 ประการของแม็คเคลแลนด์ (McClelland's Three Needs Theory) โดย David C McClelland (1961) เป็นนักทฤษฎีทางจิตวิทยาอเมริกัน แนวทฤษฎีนี้ได้ทำการศึกษาทดสอบความต้องการของแต่ละคน McClelland ได้ทำการวิจัยตามแนวความคิดของความต้องการว่าคนเราจะต้องจะเกิดความต้องการเริ่มจาก 1.) ความต้องการประสบความสำเร็จ (Need for Achievement) คือ ความต้องการที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ โดยบุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูงจะชอบการแข่งขันชอบงานที่ท้าทายและต้องได้รับข้อมูลป้อนกลับ เพื่อให้ประเมินตัวเอง มีความชำนาญในการวางแผนมีความรับผิดชอบสูง และกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลว บุคคลที่ต้องการประสบผลสำเร็จสูงจะแสวงหาแนวทางเพื่อก้าวไปข้างหน้า จะใช้ความพยายามเพื่อมุ่งไปสู่ความสำเร็จ และจะมีความรับผิดชอบในการแก้ปัญหาต่าง ต่อมาคือ 2.) ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation) คือ เป็นความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะชอบสถานการณ์ร่วมมือมากกว่าสถานการณ์แข่งขัน โดยจะพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น บุคคลที่ต้องการความรักความผูกพันสูงมองความต้องการนี้คล้ายกับความต้องการระดับที่ 3 ของ Maslow และเมื่อบุคคลได้เกิดการปฏิสัมพันธ์ขึ้นในสังคมแล้วนั้นก็ย่อมส่งผลให้เกิดความต้องการถัดไป คือ 3.) ความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูง จะแสวงหาวิถีทางเพื่อทำให้ตนมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นและได้รับการยกย่อง ต้องการเป็นผู้นำ ต้องการงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น ความปรารถนาอยากได้อำนาจบารมีเพื่อนำไปใช้ควบคุมกำกับผู้อื่น บุคคลผู้ต้องการมีอำนาจบารมีสูงตามแนวความคิดของMcClelland มีความต้องการอำนาจแยกเป็น 2 แนวทาง คือ ในทางบวก เป็นความปรารถนาอยากมีอำนาจบารมี สามารถเชิญชวนและคลบ้นตาลใจผู้อื่นให้คล้อยตามยอมรับได้ และในทางลบ คือความต้องการอำนาจเพื่อให้มีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ต้องการงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น

อีกทั้งทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีความต้องการทางสังคมที่เกิดจากการเรียนรู้ ซึ่งเรียกว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความต้องการที่จะทำสิ่งต่างๆให้สำเร็จลุล่วง ทฤษฎีนี้เน้นอธิบายการ จูงใจของบุคคลที่กระทำการเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการความสำเร็จมิได้หวังรางวัลตอบแทนจากการ กระทำของเขา ซึ่งความต้องการความสำเร็จนี้ในแง่ของการทำงาน หมายถึง ความต้องการที่จะ ทำงานให้ดีที่สุดและทำให้สำเร็จผลตามที่ตั้งใจไว้ เมื่อตนทำอะไรสำเร็จได้ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้ ทำงานอื่นสำเร็จ ต่อไป หากองค์การใดที่มีพนักงานที่แรงจูงใจใฝ่ สัมฤทธิ์จำนวนมากก็จะ เจริญรุ่งเรือง และเติบโตเร็ว (McClelland,1961:124)

ในช่วงปี ค.ศ. 1940s นักจิตวิทยาชื่อ David I. McClelland ได้ทำการทดลองโดยใช้ แบบทดสอบการรับรู้ของบุคคล (thematic apperception test (tat) เพื่อวัดความต้องการของ มนุษย์ โดยแบบทดสอบTAT เป็นเทคนิคการนำเสนอภาพต่างๆ แล้วให้บุคคลเขียนเรื่องราวเกี่ยวกับ สิ่งที่เขาเห็น การวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แม็คเคลแลนด์ได้ใช้วิธีการที่เรียกว่า เทคนิคการฉายออก (Projective Technique) ของเมอร์เรย์ที่เรียกว่า แบบทดสอบที่มมาติดค แอพเพอเซ็ปชัน (Thematic Apperception Test) หรือเรียกย่อว่า ทีเอที (TAT) ซึ่งเป็นภาพชุดแต่ละภาพจะมีรูปคนอยู่ ในสถานการณ์ต่างๆ ตัวอย่างเช่น ภาพผู้ชายและผู้หญิง ตัวอย่างภาพที่ใช้ ในการทดลองผู้ทดลอง จะแสดงภาพให้ผู้ถูกทดลองดูและให้ตอบคำถาม 4 ข้อต่อไปนี้ 1) ภาพที่ท่านเห็นแสดงอะไรบ้าง ใครคือ บุคคลที่ท่านเห็นจากภาพ 2) ทำไมบุคคลนั้นจึงอยู่ในสถานการณ์เช่นนั้น มีเหตุการณ์อะไร ที่เกิดก่อนหน้า 3)บุคคลที่ท่านเห็นในรูปกำลังคิดอะไรหรือต้องการอะไร 4) ต่อไปจะเกิดอะไรขึ้น การตอบคำถาม 4 ข้อของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ จะแตกต่างกันในการ ตั้งจุดประสงค์ของงาน ความพยายามและความรับผิดชอบในการทำงานและผลงานวิธีการวัด แรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ของแม็คเคลแลนด์ โดยใช้ทีเอที (TAT) ไม่ได้ทำเฉพาะในประเทศ สหรัฐอเมริกา แต่ได้ใช้ในยุโรปและเอเชียด้วย ปรากฏว่า คำตอบของคนที่มีแรงจูงใจใฝ่ สัมฤทธิ์ สูง และต่ำของประเทศต่างๆ มีเนื้อหาคล้ายคลึงกันมากแม็คเคลแลนด์ได้สรุปว่าคนที่มีแรงจูงใจใฝ่ สัมฤทธิ์สูงจะมีลักษณะ เป็นผู้ที่มีความมานะบากบั่นพยายามไปสู่เป้าหมาย เป็นผู้ที่ทำงานมีการ วางแผน เป็นผู้ตั้งความหวังไว้สูง เป็นผู้มีความรับผิดชอบในพฤติกรรมของตนและตั้งมาตรฐานความ เป็นเลิศ (Standard of Excellence) ในการทำงาน เป็นผู้ที่ตั้งวัตถุประสงค์ที่จะมีโอกาสจะทำได้ สำเร็จ 50% หรือเป็นผู้ที่มีความเสี่ยงปานกลาง

อีกทั้งเขาจะพยายามที่จะทำงานอย่างไม่ท้อถอยจนถึงจุดหมายปลายทาง จึงทำให้เขาเป็น บุคคลที่มีความสามารถในการวางแผนระยะยาว และต้องการข้อมูลผลย้อนกลับของผลงานที่ทำและ เมื่อประสบความสำเร็จมักจะอ้างสาเหตุภายใน เช่น ความสามารถและความพยายาม ซึ่งตรงกัน

ข้ามกับคนที่มีความตั้งใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำจะมีลักษณะเป็นผู้ที่ทำงานแบบไม่มีเป้าหมาย ตั้งเป้าหมายไปในทางที่หลีกเลี่ยงความล้มเหลว อาจตั้งเป้าหมายยากหรือง่ายเกินไปตั้งความคาดหวังไว้ต่ำ เมื่อประสบความสำเร็จหรือผิดหวังก็กลายเป็นคนท้อแท้เหนื่อยหน่ายไม่กล้าคิดกล้าหวัง และมี ค.เคลแลนดเชื่อว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นสิ่งที่เรียนรู้การศึกษาเกี่ยวกับการอบรมเลี้ยงดูได้พิสูจน์ความคิดเห็นของแม็คเคลแลนด เด็กที่มีความตั้งใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมักจะมาจากครอบครัวที่พ่อแม่ตั้งมาตรฐานความเป็นเลิศในการทำงาน พ่อแม่ที่มีความตั้งใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีอิทธิพลทำให้เด็กกลายเป็นคนที่มีความตั้งใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงตามไปด้วย เพราะพ่อแม่ให้ความสนใจและเอาใจใส่ต่อการกระทำของเด็กตั้งแต่เล็กๆ แสดงความรัก ความเอาใจใส่ และตั้งมาตรฐานการกระทำเอาไว้มีการกระตุ้นแนะนำให้กำลังใจมากกว่าเด็กที่มีความตั้งใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ ดังนั้นการตั้งมาตรฐานการกระทำจะได้รับอิทธิพลมาจากพ่อแม่ ของเด็กที่มีความตั้งใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงและจะทำให้เด็กมีลักษณะชอบแข่งขันชอบเข้าร่วมกิจกรรม มีความพอใจในการแก้ปัญหาต่างๆ มีลักษณะต่อสู้และมีความสามารถแต่ในขณะเดียวกันก็ให้ความรัก ความอบอุ่น และแสดงให้เห็นว่าที่เข้มงวดก็เพราะความรักลูกอยากให้ลูกมีความสำเร็จ คนที่ประสบความสำเร็จในอนาคต คือ คนที่สามารถตั้งจุดมุ่งหมายในชีวิตได้ และในการที่จะพัฒนาต่อไปด้วยดีนั้นจะต้องมีลักษณะดังนี้ 1. มีเป้าหมายในชีวิตสามารถเลือกเป้าหมายชีวิตของตนเองได้อย่างเหมาะสมกับบุคลิกภาวะของตน 2. มีสุขภาพจิตที่ดีสามารถหลีกเลี่ยงหรือขจัดความวิตกกังวลของตนได้

สำหรับการทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการส่วนบุคคล (Personal Need) ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และสังเคราะห์ทฤษฎีได้คือ ทฤษฎีของมาสโลว์, อันเดอร์พอร์ดและแมคคีย์แลน จะมุ่งเน้นในเรื่องความต้องการส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับการใช้ชีวิตในชีวิตประจำวันของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน สามารถอธิบายได้ดังตารางดังนี้

ตารางที่ 2.1 : ตารางเปรียบเทียบแนวคิดทฤษฎีเรื่องความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs)

Maslow Theory	EGR Theory	McClelland Theory
ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Actualization)	ความต้องการเจริญเติบโต (Growth Needs)	ความต้องการประสบ ความสำเร็จ (Need for Achievement)
		ความต้องการอำนาจ (Need for Power)

Maslow Theory	EGR Theory	McClelland Theory
ความต้องการการยอมรับนับถือ (Esteem Needs)	ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs)	ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation)
ความต้องการทางสังคม หรือ ความต้องการเป็นเจ้าของ (Social of love and Belong Needs)		
ความต้องการความมั่นคง ปลอดภัย (Security and Safety Needs)	ความต้องการดำรงชีวิตอยู่ (Existence Needs)	
ความต้องการขั้นพื้นฐานหรือ ความต้องการทางร่างกาย (Basic Needs of Silogical Needs)		

ที่มา : Motivation Model Comparison ,2015

จากตารางจะเห็นได้ว่าทฤษฎีความต้องการของอันเดอร์พอร์ต ในขั้นที่ (1) ความต้องการดำรงชีวิตอยู่ จะสามารถอธิบายครอบคลุมในประเด็นความต้องการขั้นที่ 1 และขั้นที่ 2 ของทฤษฎีมาสโล อีกทั้งขั้นที่ (2) ความต้องการความสัมพันธ์ สามารถอธิบายครอบคลุมประเด็นความต้องการขั้นที่ 3 และ ขั้นที่ 4 ของมาสโล และขั้นที่ 1 ของทฤษฎีแมคคิแลนด์ และขั้นที่ (3) ความต้องการเจริญเติบโต สามารถอธิบายได้ครอบคลุมความต้องการขั้นที่ 5 ของมาสโล และ ขั้นที่ 2 และขั้นที่3 ของแมคคิแลนด์ จึงสามารถกล่าวได้ว่า ทฤษฎีความต้องการของอันเดอร์พอร์ต เป็นทฤษฎีในเรื่องความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) ที่ครอบคลุมประเด็นของทฤษฎีมาสโลและแมคคิแลนดและเป็นทฤษฎีที่ได้รับปรับปรุงลำดับความต้องการตามแนวคิดของมาสโลว์เสียใหม่ เหลือความต้องการเพียงสามระดับ (Alderfer , 1972, pp. 507 - 532) ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงสรุปถึงปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) ได้สามประการที่ครอบคลุม คือ ความต้องการดำรงชีวิตอยู่ ความต้องการความสัมพันธ์ และ ความต้องการเจริญเติบโต

โดยสามารถอธิบายเพิ่มเติม คือ ปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) เป็นความรู้สึกจากตัวบุคคลที่สัมพันธ์ต่อสภาพแวดล้อมส่วนตัวที่นอกเหนือจากสภาพการทำงาน (Korman , Mahler, & Omran, 1983: pp.181-206) ไม่ว่าจะเป็น ความต้องการดำรงชีวิตอยู่ หมายถึง ต้องการปัจจัยสี่ในการยังชีพ และมีชีวิตอยู่ การที่บุคคลมุ่งหวังจะทำงานในองค์กรใดองค์กรหนึ่งก็เพื่อให้ได้มาซึ่งปัจจัยยังชีพเพื่อเลี้ยงดูตนเองและครอบครัว ต่อมาเป็นเรื่องของต้องการความสัมพันธ์ คือ เป็นความรู้สึกที่ต้องการเข้าไปทำงานในองค์กรที่มีความมั่นคง เพื่อสร้างชื่อเสียงให้แก่ตนเองให้เป็นที่ยอมรับกับบุคคลรอบข้างและสร้างความภาคภูมิใจให้แก่ครอบครัว โดย Judge TA (1994)กล่าวว่า แรงผลักดันหนึ่งที่เป็นแรงจูงใจให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานก็มาจากแรงกระตุ้นที่มุ่งหวังอยากเป็นที่ยอมรับจากคนรอบข้างและคนในครอบครัว และในส่วนของความต้องการเจริญเติบโต เป็นความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตสูงสุดมีคุณค่าแน่นอน บุคคลจึงมีแรงจูงใจตั้งแต่ต้นในการพิจารณาว่าการจะเข้ามาทำงานในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง ที่จะสามารถสนับสนุนให้ตนเกิดความมั่นคงสูงสุดในชีวิตได้ อีกทั้งเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานและผูกพันต่อองค์กร หากว่าองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการเหล่านี้ได้ (Blaikie ,1977; Schooler & Schoenbach, 1994) ดังนั้นการศึกษาในเรื่องของความต้องการของตัวบุคคล (Personal Needs) จึงเป็นการศึกษาในแง่ของวิถีชีวิตรวมถึงทัศนคติส่วนบุคคลของพนักงานที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับสภาพการทำงานว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในงานหรือไม่ ซึ่งผู้วิจัยจะใช้หลักแนวคิดทฤษฎีความต้องการของอันเดอร์พอร์ด โดยเป็นปัจจัยความต้องการของตัวบุคคล (Personal Needs) ซึ่งประกอบไปด้วย (1) ความต้องการดำรงชีวิตอยู่ (2) ความต้องการความสัมพันธ์ และ (3) ความต้องการเจริญเติบโต ในการค้นหาคำตอบในประเด็นนี้

จากทฤษฎีทั้งหมดที่ได้กล่าวไปข้างต้น จึงทำให้เกิดสมมติฐานที่ว่า ปัจจัยความต้องการดำรงชีวิตอยู่ ปัจจัยความต้องการความสัมพันธ์ รวมไปถึงปัจจัยความต้องการเจริญเติบโต มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน โดยจะตอบสมมติฐาน H:1 ปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

สำหรับแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน จะอธิบายถึงความหมายของคำว่าแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้ผู้ศึกษาได้ทำความเข้าใจในคำนิยามเบื้องต้นและทำความเข้าใจถึงหลักการที่จะนำไปเชื่อมโยงกับทฤษฎีภายในบท เมื่อทำความเข้าใจในความหมายของแรงจูงใจในการทำงานแล้วนั้นก็กล่าวถึงต่อในกระบวนการในการพัฒนาสู่การเกิดแรงจูงใจ รวมไปถึงแนวคิด

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน โดยผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีของ ทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's Two Factor Theory) และ ทฤษฎีแรงจูงใจของดักลาส แม็คเกรเกอร์ ซึ่งสามารถอธิบายแต่ละ ประเด็นได้ดังต่อไปนี้

2.4.1 นิยามและความหมายของคำว่าแรงจูงใจในการทำงาน

การศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานได้มีผู้เสนอแนวคิด และ ทฤษฎีไว้เป็นแนวทางในการศึกษาหลากหลาย จากการศึกษาค้นคว้า แนวคิดส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความของคำว่า แรงจูงใจในการทำงาน ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ แรงจูงใจเป็นการรับรู้อย่างหนึ่งที่ทำให้เกิดแรงจูงใจขึ้นในตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยแรงขับภายในบุคคลที่มีต่อสิ่งล่อใจ และจะนำไปสู่การเรียนรู้ตามเป้าหมาย (Hall ,1970:228) สอดคล้องกับ McClelland (1953:552) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นการแสดงออกให้เห็นถึงสภาพอารมณ์ต่อสิ่งเร้า ให้ปรากฏเป็นพฤติกรรมออกมาเพื่อไปสู่จุดมุ่งหมาย การเกิดอารมณ์พึงพอใจหรือไม่ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในชีวิตของบุคคลนั้น และยังกล่าวอีกได้ว่าแรงจูงใจนั้นเกี่ยวเนื่องกับพลังจิตในตัวบุคคลแต่ละคน ซึ่งเป็นสิ่งเร้ากระตุ้นให้บุคคลนั้นๆกระทำการสิ่งใดออกมา โดยพลังจิตที่เกิดขึ้นนี้เกิดจากการกระตุ้นของสิ่งเร้าต่างๆ ทั้งจากภายในร่างกายหรือภายนอกในร่างกาย หรืออาจกล่าวได้ว่าแรงจูงใจคือ การกระตุ้นให้คนเต็มใจที่จะใช้พลังงานของเขา เพื่อประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย กล่าวโดยสรุปคือ แรงจูงใจเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลต้องการที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างเต็มความสามารถ โดยอาศัยจากสิ่งกระตุ้นต่างๆทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้ตนนั้นบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดย Hilgard (1965:321) ได้แบ่งแรงจูงใจไว้ 2 ประเภท คือ แรงจูงใจทางด้านร่างกาย ซึ่งเป็นแรงจูงใจที่เกี่ยวข้องกับความต้องการทางด้านร่างกาย เช่น ความหิว ความกระหาย การพักผ่อน ความต้องการทางเพศ เป็นต้น และ แรงจูงใจทางสังคม ซึ่งเป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นภายหลังจากการได้รับแรงจูงใจทางร่างกาย เป็นการเรียนรู้จากสังคม ในขณะที่ Morgan (1966:281) ได้กล่าวถึงประเภทของแรงจูงใจเพิ่มเติมอีกว่า แรงจูงใจเกิดจากความต้องการที่จะผูกพันกับผู้อื่น เพราะมนุษย์เป็นสัตว์สังคม จำเป็นต้องอาศัยอยู่ร่วมกับผู้อื่นนอกเหนือครอบครัว ความผูกพันกันทำให้เกิดความพึงพอใจและสบายที่จะอยู่ร่วมกัน และแรงจูงใจยังเกิดจากความต้องการฐานะ เพราะในกลุ่มคนที่อาศัยกันอยู่เป็นจำนวนมาก การแบ่งแยกฐานะจะเกิดขึ้นเสมอ คนส่วนใหญ่จะพยายามสร้างฐานะของตนเองทัดเทียมหรือดีกว่าคนอื่นๆในสังคมเดียวกันซึ่งมีหลายรูปแบบ เช่น อยากได้ตำแหน่ง อยากได้เกียรติยศอำนาจ

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Maslow (1970:186) ที่แบ่งแรงจูงใจของมนุษย์ออกเป็น 5 ชั้น คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ได้แก่ ความหิว ความกระหาย การขับถ่าย ความต้องการความปลอดภัยจากสิ่งต่างๆ ความต้องการความรักและความรู้สึกที่ตนเองมีส่วนร่วม ความต้องการที่จะ

ได้รับการยกย่องจากผู้อื่น และ ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างถ่องแท้ ส่วนแรงจูงใจในการทำงานเป็นความรู้สึกของบุคคลหนึ่งที่มีความเต็มใจที่จะพยายามทำงานสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งสิ่งนี้เป็นสิ่งสำคัญที่เป็นส่วนเร่งปลະส่งเสริมให้การทำงานของมนุษย์ไปถึงวัตถุประสงค์ โดยมีรางวัลเป็นเป้าหมาย (Beach ,1965:379) เป็นความปรารถนาอย่างหนึ่งที่มีความต้องการและความสนใจที่กระตุ้นอินทรีย์ให้แสดงพฤติกรรมไปสู่เป้าหมายตามที่ต้องการ (Cride r; et al.1983:118) สอดคล้องกับ Shermerhorn; et al. (1985:152) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงานเป็นพลังอย่างหนึ่งที่อยู่ในตัวบุคคล เป็นความพยายามที่จะทำงานให้เป็นที่ไปตามเป้าหมายโดยมุ่งเน้นที่ความพยายามที่ใส่ลงไปในงานมิใช่ผลของงาน ซึ่งเป็นพลังกระตุ้นให้แต่ละบุคคลกระทำพฤติกรรมแต่ละอย่างและเป็นสิ่งชี้หรือแนวทางให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของแต่ละคน (Steer and Poter,1979:5) จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยหรือสิ่งต่างๆที่เป็นแรงผลักดัน กระตุ้นพฤติกรรมในตัวบุคคลแสดงออกซึ่งความต้องการ หรือโน้มน้าวโดยสิ่งจูงใจเพื่อให้บุคลากรในองค์การให้ความร่วมมือ ความเต็มใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้องค์การประสบความสำเร็จต่อไป

2.4.2 กระบวนการในการพัฒนาสู่การเกิดแรงจูงใจ

แรงจูงใจนั้นเป็นเหตุผลอย่างหนึ่งของบุคคลที่ต้องการจะกระทำการบางสิ่ง โดยแรงจูงใจนั้นเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้คนในรูปแบบต่างๆ โดย Arnold et al (1991) ได้กล่าวถึงส่วนประกอบของกระบวนการที่จะเกิดแรงจูงใจไว้ คือ แรงจูงใจเกิดจากทิศทางซึ่งคือสิ่งที่คนพยายามจะทำให้บรรลุเป้าหมาย ต่อมาคือความพยายามซึ่งเป็นสิ่งที่บุคคลมุ่งมั่นที่จะกระทำสิ่งนั้นให้สำเร็จ และประการสุดท้าย คือ การยับยั้ง เป็นสิ่งที่แสดงถึงระยะเวลาที่บุคคลพยายามกระทำสิ่งนั้น ซึ่งการสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงานนั้นเป็นการกระตุ้นให้คนปฏิบัติไปในทิศทางที่ผู้บริหารต้องการ และเพื่อให้บรรลุผลการสร้างแรงจูงใจจึงเกี่ยวข้องกับการกำหนดทิศทางและสร้างความคาดหวังเพื่อโน้มน้าวให้บุคลากรเกิดแรงขับและกระทำตามแผนที่ได้กำหนดไว้ (Allport ,1954) โดย พวงเพชร วัชรอยู่ (2556:4) ได้กล่าวถึงกระบวนการของการเกิดแรงจูงใจ ซึ่งเริ่มต้นจากความต้องการและสิ้นสุดที่การตอบสนองเปรียบเสมือนแรงขับเคลื่อน ประกอบไปด้วยขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกัน 4 ขั้นตอน คือ 1.ขั้นตอนความต้องการ (Need stage) ความต้องการเป็นภาวะขาดดุลที่เกิดขึ้น เมื่อบุคคลขาดสิ่งที่ทำให้ส่วนต่างๆภายในร่างกายดำเนินหน้าที่ไปตามปกติ สิ่งที่ขาดนั้นอาจจะเป็นสิ่งจำเป็นต่อชีวิตอย่างมหันต์ เช่น อาหาร หรืออาจเป็นสิ่งสำคัญต่อความสุขทุกข์ของจิตใจ เช่น ความรัก หรืออาจเป็นสิ่งจำเป็นเล็กน้อยสำหรับบางคน บางครั้งความต้องการอาจเกิดขึ้นจากภาวะ

ที่มาของความทุกข์ของบุคคล เช่น ความเจ็บปวด จะทำให้บุคคลเกิดความต้องการแสดงพฤติกรรมที่จะป้องกันไม่ให้เกิดความเจ็บปวดนั้นๆ ขึ้น

ต่อมาคือ 2.ขั้นแรงขับ (Drive stage) เมื่อความต้องการในขั้นแรกนั้นกระตุ้นให้เกิดแรงขับ หมายถึงเมื่อเกิดความต้องการแล้วบุคคลจะนิ่งเฉยไม่ได้ อาจจะมีภาวะกระวนกระวายไม่เป็นสุข ภาวะบุคคลเกิดความกระวนกระวายอยู่เฉยไม่ได้นี้ เรียกว่า เกิดแรงขับ ซึ่งระดับความกระวนกระวายจะมีมากน้อยเพียงไรนั้น ขึ้นอยู่กับระดับความต้องการด้วย ถ้าต้องการมากก็จะกระวนกระวายมาก เช่น เมื่อร่างกายขาดน้ำจะเกิดอาการคอแห้งกระหายน้ำ เกิดความรู้สึกกระวนกระวายไม่เป็นสุข เมื่อบุคคลเกิดสภาวะแรงขับจึงทำให้เกิดการแสดงออกทางอารมณ์และพฤติกรรม ซึ่งคือ 3.ขั้นพฤติกรรม (Behavior stage) เมื่อเกิดความกระวนกระวายขึ้น ความกระวนกระวายนั้นจะผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา แรงขับจะเป็นพลังให้แสดงพฤติกรรมได้รุนแรงหรือมากน้อยต่างกัน เช่น คนกระหายน้ำมากน้อยต่างกัน ก็จะมีพฤติกรรมต่างกัน เมื่อบุคคลได้แสดงออกถึงพฤติกรรมที่ต้องการสนองแล้วนั้น เปรียบเสมือนเป็นการได้ระบายและกระทำสิ่งที่มุ่งหวัง ก็จะทำให้ลดระดับความต้องการหรือความปรารถนาลงซึ่งสอดคล้องกับกระบวนการขั้นสุดท้าย คือ 4.ขั้นลดแรงขับ (Drive reduction stage) เป็นขั้นสุดท้าย คือแรงขับจะลดลงภายหลังการเกิดพฤติกรรมที่ตอบสนองความต้องการแล้ว จะเห็นได้ว่า ขั้นตอนในการเกิดแรงจูงใจนั้นพัฒนาขึ้นเรื่อยๆ ตามความต้องการของบุคคล และแรงจูงใจที่เกิดขึ้นนั้นก็สามารถแบ่งได้หลายประเภท เพราะคนเรานั้นมีความต้องการที่แตกต่างกันไป ฉะนั้นแรงจูงใจในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ก็ย่อมแตกต่างกันไปด้วย ดังนั้นการเกิดแรงจูงใจจึงมีการแบ่งประเภทของแรงจูงใจตามลักษณะของพฤติกรรมที่ทำการแสดงออกมา โดย คิวไรล กุลทรัพย์ศุขธา (2552: 13) ได้กล่าวถึง ประเภทของแรงจูงใจ โดยแบ่งตามที่มาของแรงจูงใจ ซึ่งประกอบด้วย แรงจูงใจทางกาย (Physiological Motive) คือ แรงจูงใจที่เกิดขึ้นตามความต้องการทาง ร่างกาย ถือเป็นแรงจูงใจขั้นพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิต ซึ่งเกิดจากร่างกายต้องการสร้างความสมดุลให้เกิดขึ้นตามธรรมชาติ เช่น เมื่อร่างกายขาดน้ำก็เกิดแรงจูงใจ คือ กระหายที่จะดื่มน้ำ และแสวงหาน้ำดื่ม เป็นต้น ลักษณะของแรงจูงใจทางกาย เป็นแรงจูงใจทางบวกหรือแสวงหา (Positive Supply Motive) เพื่อให้ร่างกายมีชีวิตอยู่รอดและกระทำการให้เพื่อชดเชยสิ่งที่ร่างกายขาดไป อีกทั้งแรงจูงใจประเภทนี้ยังเป็น แรงจูงใจทางลบหรือการหลีกเลี่ยง (Negative or Avoid Motive) เป็นแรงจูงใจเพื่อให้ร่างกายหลีกเลี่ยงสิ่งที่จะเป็นอันตราย หรือสิ่งที่ไม่เป็นที่ต้องการ เช่น ความเจ็บปวด ความเสียใจความสกปรก เป็นต้น รวมไปถึงแรงจูงใจที่จะดำรงเผ่าพันธุ์ (Species Maintaining Motive) เป็นแรงจูงใจทางธรรมชาติที่ทำให้มีการสืบพันธุ์ เพื่อการสร้างสมาชิกสืบทอดในสังคมต่อไป

อีกทั้ง McClelland , (1973:1-14) ได้กล่าวไว้ถึง แรงจูงใจทางสังคม (Social Motive) ซึ่งแรงจูงใจนี้เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือสังคม โดยจะแบ่งเป็น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการที่จะดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้ประสบผลสำเร็จสูงสุด โดยมีความมานะพยายาม ขยัน อดทนเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อก้าวไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมักจะตั้งความมุ่งหวัง หรือเป้าหมายไว้สูง และมีความพยายามมากกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ และการอยู่ร่วมกันในสังคมคนหมู่มาก McClelland ยังกล่าวอีกว่า คนเราจะต้องมี แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ (Affiliation Motive) เป็นแรงจูงใจที่ต้องการเป็นที่ยอมรับของผู้อื่นหรือสังคม บุคคลที่มีแรงจูงใจประเภทนี้สูงมักจะเป็นผู้ที่ชอบเข้าสังคม เป็นที่พึ่งพาอาศัยของบุคคลอื่น ให้ความช่วยเหลือและร่วมมือกับผู้อื่น มีความเมตตาโอบอ้อมอารี เห็นใจผู้อื่นเสมอ ซึ่งแรงจูงใจด้านนี้ก็จะทำให้ผู้อื่นรักใคร่ยอมรับนับถือ และตามด้วย แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Power Motive) เป็นแรงจูงใจที่ต้องการเป็นผู้นำของบุคคล ต้องการมีอำนาจเหนือบุคคลอื่นทั่วไป โดยวิธีที่ชอบธรรมและไม่ชอบธรรม เช่น การขยันทำงาน ใช้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้ได้รับการยอมรับให้เป็นผู้นำ ถือเป็นการได้อำนาจอย่างเป็นธรรม แต่ถ้าได้มาโดยการแย่งชิง คดโกง หรือทำลายล้าง ถือเป็นการได้มาซึ่งอำนาจไม่เป็นธรรม

แต่ถ้าหากแบ่งตามลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้น (Herzberg , 1968:109) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลที่จะเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้น มาจากแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motive) คือ แรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากภายในตัวของบุคคลที่มองเห็นคุณค่าของการทำกิจกรรมต่าง ๆ ว่ามีประโยชน์และมุ่งมั่น ตั้งใจ เพื่อมุ่งหวังความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ความสำเร็จในการทำกิจกรรมหรือทำงาน จะก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ เช่น ความอยากรู้อยากเห็น ความสุข อุดมการณ์ ซึ่งเป็นแรงจูงใจที่สร้างขึ้น หรือกระทำได้อย่างมาก แต่มีความคงทนถาวร ดังที่ Deci and Ryan (1985) กล่าวว่า แรงจูงใจภายในเป็นเรื่องที่อยู่บนพื้นฐานของความต้องการ มีอำนาจและมีการกำหนดด้วยตนเองซึ่งการที่บุคคลจะเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้แก่องค์กรเกิดจากการที่ได้รับสิ่งตอบแทนที่สมเหตุสมผลและจรรโลงใจ สอดคล้องกับ Mischel (2012) กล่าวว่า เมื่อบุคคลได้ทำกิจกรรมใดแก่องค์กรเขาจะหวังผลความคุ้มค่าทางใจและจากงานที่ทำ และเมื่อตอบสนองความคุ้มค่าแก่เขาก็จะเกิดความมุ่งมั่นและแรงจูงใจออกมาจากภายใน อีกประการหนึ่งที่ Herzberg ได้กล่าวถึงแรงจูงใจคือ แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motive) คือ แรงจูงใจที่เกิดจากการคาดหวังสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบข้างตัวบุคคล เช่น รางวัล เกียรติยศชื่อเสียง คำชมเชย หรือสิ่งล่อใจอื่น ๆ โดยไม่ได้กระทำเพื่อความสำเร็จในสิ่งนั้นเลย แรงจูงใจนี้ไม่คงทนถาวร บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองสิ่งจูงใจดังกล่าวเฉพาะกรณีที่ต้องการสิ่งตอบแทนเท่านั้น สอดคล้องกับ Steers *et al* (2004: 379) กล่าวว่า แรงจูงใจภายนอกเป็นแรงจูงใจเมื่อต้องการสิ่งตอบแทนเพื่อกระตุ้นให้พวกเขา

เขากระทำต่อสิ่งต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมาย เช่น เงินรางวัล ค่าจ้างที่เพิ่มขึ้น การส่งเสริมสรรเสริญ หรือ แม้แต่การลงโทษทางวินัยก็เช่นกัน โดยสรุปประเภทของแรงจูงใจเกิดจากความต้องการทางด้านร่างกายหรือปัจจัย 4 ก่อน หลังจากนั้นก็จะต้องการที่จะมีสังคม ต้องการการยอมรับจากสังคม ซึ่งถือว่าเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ และถ้าหากมองในทางพฤติกรรมศาสตร์หรือการกระทำที่แสดงออกมาจะทำให้เห็นและวัดผลบุคคลได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งมองจากแรงจูงใจภายในที่บุคคลมีทัศนคติต่อองค์กร และความต้องการที่บุคคลคาดหวังที่จะได้รับต่อองค์กรซึ่งเป็นแรงจูงใจภายนอก

2.4.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน (Motivation Theory)

สำหรับการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานนั้น จะต้องให้ความสำคัญเน้นในการศึกษาในด้านของปัจจัยต่าง ๆ ที่บุคลากรต้องการจากองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจที่บุคคลจะต้องพบเจอในสถานที่ทำงาน โดยการสร้างแรงจูงใจควรมองในด้านการตอบสนองความต้องการของบุคลากรในด้านต่าง ๆ เมื่อความต้องการของบุคลากรได้รับการตอบสนองแล้วนั้นก็ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน (Arnold, 1991, pp. 252) โดยสามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎี ดังต่อไปนี้

2.4.3.1 ทฤษฎีแรงจูงใจของดักลาส (X and Y Theory)

ทฤษฎีแรงจูงใจของ Douglas McGregor หรือ ทฤษฎี X และ Y ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับคนในองค์กร เขาแบ่งคนออกเป็น 2 ประเภท โดย รังสฤษฎ์ จิตติ (2535:14-15) ได้สรุปพื้นฐานของบุคคลไว้สองประเภท คือ ประเภท X และประเภท Y คนทั้ง 2 กลุ่มนี้มีความคิดความรู้สึกที่แตกต่างกัน แม็คเกรเกอร์จึงได้เสนอเป็นทฤษฎีแรงจูงใจ เรียกว่าทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y ขึ้น โดยทฤษฎี X เป็นการตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับคนว่ามีลักษณะที่ไม่พึงประสงค์ในการทำงาน คือ คนโดยทั่วไปไม่ต้องการทำงาน ถ้ามีโอกาสหลีกเลี่ยงบิดพริ้วได้ จะทำทันทีเพื่อตนจะได้ไม่ต้องเหน็ดเหนื่อยในการทำงานแบบนั้นๆ รวมไปถึงการที่คนไม่ชอบทำงาน ถ้าจะให้คนทำงานต้องมีการบังคับ ควบคุมดูแลอยู่อย่างใกล้ชิด มีรางวัลถ้าทำดี และทำโทษถ้าคนไม่ทำงาน และยังครอบคลุมไปถึงประเด็นที่คนทั่วไปมักจะหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ภาระต้อหรือร้อนที่จะทำงานแต่อยากมีความมั่นคง จากทฤษฎีนี้จะเห็นว่าทุกคนมีความรู้สึกอยากทำงาน เกียจคร้าน ชอบหลบเลี่ยงงาน แสวงหาแต่ความสบาย ดังนั้นผู้บริหารต้องใช้วิธีบังคับ สั่งการ ควบคุม ลงโทษ หรืออาจใช้การจูงใจให้คนมองเป้าหมายอันสูงส่งทางสังคมหรือความสำเร็จสูงสุดในชีวิตเป็นแรงผลักดัน ส่วนหลักแนวคิดของทฤษฎี Y ที่เป็นการตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับคนในแง่ตรงข้ามกับทฤษฎี X คือ โดยทั่วไปคนก็ใช้ว่าจะหลีกเลี่ยงงานหมด ถ้าหากเขาได้ทำงานที่ตนชอบและทำร่วมกับคนที่ถูกใจ อยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม คนเราก็ปรารถนาที่จะทำ แต่ถ้า

งานใดที่ต้องทำเพราะถูกบังคับ ควบคุม คนอาจจะไม่ยอมทำงานนั้นๆ และการที่ผู้บังคับบัญชาทำการข่มขู่หรือมีบทลงโทษไม่ใช่มรรควิธีที่ดีในการทำงานของมนุษย์ ทางที่ดีควรเปิดโอกาสให้ทำงานที่เขาชอบให้เขารับผิดชอบในงานของเขาเอง เขาจะเกิดความพอใจและทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้ และในประเด็นที่กล่าวว่าคนชอบปิดความรับผิดชอบ ไม่กระตือรือร้นในการทำงาน แต่ชอบความมั่นคงส่วนตัวเองนั้น เป็นความรู้สึกที่เกิดจากประสบการณ์เก่าๆ มากกว่าลักษณะของคนไม่ได้มีคุณสมบัติดังกล่าวเพียงอย่างเดียว ถ้าได้มีการบริหารที่ถูกต้องเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการแล้ว คนก็อยากมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น จากทฤษฎีจะเห็นว่าการกระทำของคนนั้นมีไข้มผลของการบังคับ แต่เป็นกระทำอันเนื่องมาจากความเต็มใจ คือ มีความรู้สึกอยากจะทำงานอยากมีความรับผิดชอบมากขึ้นกว่าเท่าที่เป็นอยู่ มีความรู้สึกสร้างสรรค์อยากมีชีวิตที่ดีขึ้น ดังนั้นผู้บังคับบัญชาที่ฉลาด จึงต้องรู้จักใช้หลัก ทฤษฎี X และ Y ให้เหมาะสมของลักษณะของงาน สถานการณ์ การเข้าถึงบุคคล การเข้ากับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานระดับเดียวกันและผู้ใต้บังคับบัญชา

2.4.3.2 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory)

อีกหนึ่งทฤษฎีในเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน คือ ทฤษฎีสองปัจจัย ของ Fericek Herzberg นั้น เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้บุคคลพึงพอใจในงานโดยกล่าวถึงอยู่สองลักษณะคือ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ โดยองค์กรควรให้ความสำคัญและให้เพิ่มส่งเสริมปัจจัยนี้ และ ปัจจัยที่ทำให้ไม่เกิดความพึงพอใจในงานก็ให้แก้ไข จึงเรียกว่า “ ทฤษฎีสองปัจจัย ” โดย Herzberg (1959 : 197-225) มีความสนใจในเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของคนจึงได้ทำการศึกษาโดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's Two Factor Theory) หรือเรียกได้อีกหลายชื่อ เช่น Motivation Maintenance Theory, Dual Factor Theory, Motivation-Hygiene Theory และได้ทำการศึกษาประเด็นที่ว่า คนเราต้องการอะไรจากการทำงาน คำตอบที่เข้าค้นพบ คือ คนต้องการความสุขจากการทำงาน ดังนั้นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนเกิดความสุขจากการทำงานมีอยู่ด้วยกัน 2 ประการ คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivators Factor) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน และ ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หรือ ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน โดยทำการศึกษาทดลองกับนักบัญชีและวิศวกร 200 คน จากการศึกษาพบว่า ความพอใจในการปฏิบัติงานและความไม่พอใจในการปฏิบัติงานนั้นไม่ได้มีสาเหตุมาจากปัจจัยกลุ่มเดียวกัน แต่จะมีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม ซึ่งกลุ่มที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเรียกว่า “ปัจจัยจูงใจ” และในส่วนของปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานเรียกว่า “ปัจจัยค้ำจุน”

โดยสามารถอธิบายรายละเอียดในแต่ละปัจจัยได้ดังต่อไปนี้ ส่วนแรกในส่วนของปัจจัยจูงใจ (Motivator Factor) ก็จะประกอบไปด้วย

1. ความสำเร็จในงาน (Achievement) การที่บุคคลสามารถทำงานได้ลุล่วงและประสบความสำเร็จเป็นอย่างดีมีความสามารถในการแก้ไขและรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นไปได้เสมอ รวมถึงการแสดงสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ส่งผลให้เห็นถึงผลงานของบุคคลย่อมจะรู้สึกมีความพึงพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง ทำให้มีกำลังใจจะทำงานอื่นต่อไป

2. ลักษณะของงาน (Work Itself) ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อลักษณะงาน เช่น งานประจำ งานที่ต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ คุณลักษณะของงานที่ยากหรือง่าย รวมทั้งปริมาณงานที่มากหรือน้อยเกินไป ถ้าเป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายในความสามารถ เป็นงานสำคัญที่มีคุณค่าเป็นงานที่ต้องใช้ความคิดงานประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ แบบใหม่ ๆ พนักงานจะรู้สึกพอใจที่จะทำงานในลักษณะนี้

3. การได้รับการยอมรับ (Recognition) การที่ผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานและบุคคลทั่วไปในสังคมให้ความสำคัญ ยกย่อง ชมเชย แสดงความชื่นชมยินดีในผลงานและความสามารถเมื่อทำงานบรรลุผลอันเป็นสิ่งที่สร้างความประทับใจ ทำให้พนักงานนั้นเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจมีกำลังใจมีผลในการกระตุ้นจูงใจให้ทำงานได้ดียิ่งขึ้น

4. ความก้าวหน้าในงาน (Advancement) ความพึงพอใจของบุคคลที่ได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หน้าที่ในการทำงาน เงินเดือนค่าจ้างให้สูงขึ้น อันจะเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมกระตุ้นให้พนักงานตั้งใจทำงานให้มากยิ่งขึ้น

5. ความรับผิดชอบในงาน (Responsibility) การที่บุคคลได้รับเกียรติและความไว้วางใจ มอบหมายให้รับผิดชอบทำงานอย่างมีอิสระเสรีให้โอกาสทำงานได้อย่างเต็มที่ โดยผู้บังคับบัญชาไม่ตรวจตราควบคุมมากเกินไป พนักงานจะมีความพึงพอใจเป็นอย่างมาก

แต่ถ้าหากเป็นปัจจัยปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หรือ ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่เป็นข้อกำหนดให้บุคลากรไม่มีความพึงพอใจในงานที่ทำแต่ปัจจัยค้ำจุนนี้ไม่ได้เป็นสิ่งจูงใจให้คนทำงานเพิ่มขึ้น ดังนั้น หากพนักงานได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วจะทำให้ไม่มีความไม่พึงพอใจในงาน ตรงกันข้ามในงานที่ทำ ถ้าหากพนักงานไม่ได้รับการตอบสนองจากปัจจัยเหล่านี้ ย่อมทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและไม่มีความสุขในการทำงานประกอบด้วย

1. นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง นโยบายและวิธีการจัดการขององค์กรที่มีผลต่อความเจริญเติบโตขององค์กรและของตัวพนักงาน การดำรงรักษาและให้ความมั่นคงกับบุคลากร ระบบการบริหารงาน เช่น การใช้อำนาจอิทธิพลระหว่างบุคคลในองค์กร ความขัดแย้งความร่วมมือ และความเป็นธรรมในองค์กร

2. เงินเดือนและผลตอบแทน (Salary) หมายถึง ค่าจ้าง เงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ซึ่งพิจารณาได้จากความเหมาะสมหรือไม่เหมาะสมกับงานที่ทำพนักงานเก่าหรือพนักงานใหม่ได้เงินไม่แตกต่างกันพอเหมาะพอควร การเลื่อนขั้น การขึ้นเงินเดือนและตำแหน่งเข้าเกินไป เป็นผลให้เกิดความไม่พอใจในองค์กร

3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relation) หมายถึง ท่าที ความรู้สึกในการติดต่อสื่อสารกันที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

4. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition) สภาพแวดล้อมต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำงาน บรรยากาศ ท่าเลที่ตั้งของที่ทำงาน วัสดุครุภัณฑ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน

5. ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงของ ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

6. เทคนิคการควบคุมดูแล (Technical Supervision) หมายถึง ความรู้ ความสามารถและวิธีการต่าง ๆ ที่ผู้บังคับบัญชาใช้ในการบริหารงานตลอดจนความเชี่ยวชาญในเทคนิควิทยาการใหม่ ๆ ด้านองค์การและการจัดการ

สำหรับการทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีแรงจูงใจที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และสังเคราะห์ทฤษฎีได้ คือ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ทเบริก และทฤษฎีแรงจูงใจของดักลาส โดยทฤษฎีของดักลาสจะมุ่งเน้นในเรื่องของการออกกฎระเบียบหรือนโยบายเพื่อตอบสนองพฤติกรรมของบุคลากรซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยคำจูงใจในประเด็นนโยบายและการบริหารงานขององค์กรในทฤษฎีเฮิร์ทเบริก ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ทเบริกมีประเด็นครอบคลุมในทฤษฎีของดักลาส และ Struckman and Yammarino (2003,PP.234-236) กล่าวว่า ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ทเบริกนี้ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจ เปรียบเสมือนปัจจัยภายใน (Intrinsic Motivation) และ ปัจจัยคำจูงใจ เปรียบเสมือนปัจจัยภายนอก (Extrinsic Motivation) สอดคล้องกับ Armstrong and Michael (2006,PP.256) กล่าวว่า ปัจจัยสองประการได้ระบุถึงรูปแบบของบุคคลที่มีทั้งความพึง

พอใจในงานและไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน โดยความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้นมีทั้ง วัดแรงจูงใจ ในการทำงานของพนักงานได้เป็น 2 มิติ ได้แก่ ปัจจัยสนับสนุนจากภายนอก (Extrinsic Reinforcement) เช่น การจ่ายเงินเดือนที่ดี สถานภาพความมั่นคงในงาน กระบวนการปฏิบัติงานขององค์กร คุณภาพของงาน ส่วนปัจจัยสนับสนุนจากภายใน (Intrinsic Reinforcement) เช่น การประสบความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบในงาน การยอมรับความเจริญเติบโตและการมีอำนาจเป็นต้น อีกทั้ง Herzberg (1968, PP.109-20) ได้ระบุว่าเขาได้สร้างมาตรวัดแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน โดยมาตรวัดดังกล่าวสามารถจำแนกออกได้เป็น 2 มิติ ได้แก่ 1) ปัจจัยการจูงใจจากภายใน (Intrinsic Motivation) เกิดจากการที่บุคลากร มีความปรารถนาที่จะทำงานนั้น ๆ เพื่อสนองความต้องการของตนเอง เพราะเป็นงานที่น่าสนใจ มีความท้าทาย ซึ่ง ทำให้บุคลากรรู้สึกพึงพอใจที่ได้ทำงานดังกล่าว และ 2) ปัจจัยการจูงใจจากภายนอก (Extrinsic Motivation) เกิดจากการที่บุคลากรมีความปรารถนาที่จะทำงานนั้น ๆ เพื่อต้องการได้รับผลประโยชน์ตอบแทนด้านอื่นๆ มากกว่ามุ่งที่ความสำคัญของงาน เช่นความต้องการในการได้รับรางวัล การเป็นที่ยอมรับจากผู้ร่วมงาน หรือการได้รับคำชมเชยเมื่อทำงานนั้นเสร็จ เป็นต้น

ดังนั้นการนำทฤษฎีของเฮิร์ทเบริกไปประยุกต์นั้น เป็นการคำนึงถึงปัจจัยทั้งสองด้านทั้ง ปัจจัยแรงจูงใจภายในและปัจจัยแรงจูงใจภายนอกควบคู่กันไปด้วย จึงเป็นเหตุผลที่ผู้วิจัยจะนำทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ทเบริก เป็นตัวตั้งในการหาคำตอบว่าปัจจัยแรงจูงใจภายในและปัจจัยแรงจูงใจภายนอกใดที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จากทฤษฎีที่กล่าวไปข้างต้นทำให้เกิดสมมติฐานว่า ปัจจัยแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) ประกอบด้วย ปัจจัยแรงจูงใจด้านความสำเร็จในงาน ปัจจัยแรงจูงใจด้านลักษณะของงาน ปัจจัยแรงจูงใจด้านการได้รับการยอมรับ ปัจจัยแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในงาน รวมถึงปัจจัยแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบในงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน โดยจะตอบสมมติฐาน **H:2 ปัจจัยปัจจัยแรงจูงใจภายใน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน** และปัจจัยการจูงใจจากภายนอก (Extrinsic Motivation) ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยแรงจูงใจด้านเทคนิคการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน ปัจจัยแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยแรงจูงใจด้านวิธีการปกครองและนโยบายของบริษัท ปัจจัยแรงจูงใจด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ปัจจัยแรงจูงใจด้านความมั่นคงในตำแหน่งงาน รวมถึงปัจจัยแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน โดยจะตอบสมมติฐาน **H:3 ปัจจัยปัจจัยแรงจูงใจภายนอก มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน**

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน

พัชรา โพชะนิกร (2557) ในการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับผูกพันในการทำงานและการออกจากงานของพนักงานด้านโลจิสติกส์การจัดเตรียมอาหาร สำหรับสายการบินจัดจ้างภายนอก โดยวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อ ศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจและความผูกพันในการทำงานกับการออกจากงานของพนักงานด้านโลจิสติกส์การจัดเตรียมอาหาร สำหรับสายการบินจัดจ้างภายนอก วิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจและความผูกพันในการทำงานกับปัญหาการออกจากงาน และหารูปแบบที่เหมาะสมสำหรับเป็นแนวทางการปรับปรุงและส่งเสริมให้พนักงานมีความผูกพันในองค์กรที่จะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและลดปัญหาการออกจากงาน โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานทั้งในเชิงปริมาณ สำหรับข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม และเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้อง กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานจากการจัดจ้างภายนอกจำนวน 234 คน และการสัมภาษณ์ผู้บริหาร จำนวน 5 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าร้อยละ และการแจกแจงความถี่ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานจากการจัดจ้างภายนอกที่มีต่อองค์กรพบว่า ปัจจัยที่พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุด คือ เพื่อนร่วมงาน สวัสดิการ ผู้บังคับบัญชา ตามลำดับ ปัจจัยความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรพบว่าอยู่ในระดับปานกลางและปัจจัยที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความมั่นคงในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลการวิจัยทำให้ได้รูปแบบที่เหมาะสมสำหรับเป็นแนวทางในการวางแผนด้านทรัพยากรบุคคล มีหน่วยงานเฉพาะดำเนินงาน จัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ ปรับปรุงกฎระเบียบให้สอดคล้องกับสภาพปฏิบัติงานจริง กำหนดนโยบายชัดเจนในการพัฒนาพนักงานจากการจัดจ้างภายนอก เน้นรูปแบบการทำงานเป็นทีมงาน สร้างภาวะผู้นำ การสรรหาพนักงานจากภายนอกไม่ยึดบริษัทเดียว เพื่อลดปัญหาการได้รับพนักงานไม่ตรงความต้องการ พนักงานมีศักยภาพต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนด และปัญหาความล่าช้าในการจัดส่งพนักงาน

วิชัย สิ้นโทรัมย์ (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุดในส่วนกลาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุดในส่วนกลาง เพื่อศึกษาปัญหาและเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของสำนักงานข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีระดับแรงจูงใจในการทำงาน ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.11) โดยด้านความพยายามในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.31) และด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 2.91) ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็น

เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการธุรการสำนักอัยการสูงสุด ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.86) โดยปัจจัยจูงใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 2.91) และปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยค่าจูง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 2.82)

อภิรัชต์ จันทร์ทอง (2546) ศึกษาเรื่องขวัญของพนักงานฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อกระบวนการแปรรูปรัฐวิสาหกิจสู่ภาคเอกชน พบว่า ระดับขวัญโดยรวมของพนักงานฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อกระบวนการแปรรูปรัฐวิสาหกิจสู่ภาคเอกชน อยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่าด้านค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านการปกครองบังคับบัญชาด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญของพนักงานฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อกระบวนการแปรรูปรัฐวิสาหกิจสู่ภาคเอกชน ได้แก่ आयงานของพนักงานฝ่ายช่าง และ ชั่วโมงการทำงานล่วงเวลาต่อสัปดาห์ของพนักงานฝ่ายช่าง

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยจะกล่าวถึงความหมายของคำว่าความพึงพอใจในงานให้ผู้ที่ศึกษาได้ทราบถึงนิยาม รวมไปถึงองค์ประกอบต่างๆที่ทำให้บุคคลหรือพนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยได้อธิบายดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.6.1 ความหมายของคำว่าความพึงพอใจในงาน

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ได้มีผู้เสนอแนวคิด และ ทฤษฎีไว้เป็นแนวทางในการศึกษาหลากหลาย จากการศึกษาพบว่า แนวคิดส่วนใหญ่ให้คำจำกัดความของคำว่า ความพึงพอใจในงาน ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องของความรู้สึกของแต่ละบุคคลต่องาน ที่แตกต่างไปจากความคิดที่เป็นรูปธรรม เป็นสภาวะทางอารมณ์ในทางบวกหรือนำพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากการที่บุคคลชื่นชมกับงานหรือประสบการณ์ของตนเอง (Locke ,1976) ซึ่งสอดคล้องกับ Leap and Crino (1993) ที่มองว่า ความพึงพอใจในงานเป็นเป็นทัศนคติในทางบวกของพนักงานที่มีต่องานของตน และ ผลตอบแทนที่พวกเขาได้รับ อีกทั้งยังรวมถึงสภาพแวดล้อมสังคมในการทำงาน ที่ส่งผลดีต่อสภาพจิตใจและสุขภาพทางกายด้วย ดังนั้น ความพึงพอใจในการทำงาน จึงรวมไปถึงทุกปัจจัยที่สามารถลดความตึงเครียดของพนักงานในการปฏิบัติงานได้ เพราะถ้าหากพนักงานเกิดความเครียดมากในการทำงานก็จะส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานตามไปด้วย (โสภณ อรุณแสง , 2537 : 63) จึงถือได้ว่าความเครียดเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความ

ต้องการของมนุษย์ เมื่อใดที่ความต้องการได้รับความตอบสนอง ความเครียดก็จะลดน้อยลง ซึ่งเป็นผลที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน สอดคล้องกับ Morse (1955:191-198) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน คือ ปัจจัยทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานให้ลดน้อยลงได้ เนื่องจากความเครียดนั้นเป็นสาเหตุมาจากความต้องการอยากได้ของมนุษย์ เมื่อมนุษย์เกิดความต้องการอยากได้ก็จะทำให้เกิดการเรียกร้อง แล้วถ้าหากองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้ ก็จะทำให้ความเครียดนั้นลดลงหรือหมดไป ซึ่งจะทำให้รู้สึกเกิดความพึงพอใจในงานตามมาด้วย ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นองค์ประกอบสำคัญในการทำงานอย่างหนึ่งให้สำเร็จ การที่บุคคลากรในองค์กรหรือหน่วยงานจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ

2.6.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน

สำหรับองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน Von Haller B-Gillmen (อ้างใน ชีระพงษ์ วงศ์ชาติ, 2540:21) ได้สนใจและทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลต่างๆ และได้สรุปองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการ คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ความพึงพอใจในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นที่ความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจึงรู้สึกว่าจะไม่มีความสำคัญมากนัก
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity For Advancement) ได้แก่ การมีโอกาสดำเนินตำแหน่งงานสูงขึ้น การมีโอกาสนำหน้าจากความสามารถในการทำงานย่อมเกิดความพอใจในงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง แต่ความต้องการนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมาก
3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบัน และการดำเนินงานของสถาบัน องค์ประกอบนี้ผู้ที่มียุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องสูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย
4. ค่าจ้าง (Wages) ซึ่งเป็นจำเป็นพื้นฐานของแต่ละบุคคลในการดำรงชีพทุกคนจึงมีความมุ่งหวังว่าทำงานเพื่อค่าจ้างที่นำไปดำรงชีวิตที่สุขสบายได้ องค์ประกอบนี้มักจะก่อให้เกิดความไม่พอใจมากกว่าความพึงพอใจ ผู้ชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าผู้หญิง และผู้ปฏิบัติงานในโรงงานจะเห็นค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานหรือหน่วยของรัฐบาล
5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspect of the Job) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานตรงตามความต้องการและความถนัดก็จะเกิดความพึงพอใจคนที่มีความรู้สูงมักจะรู้สึกชอบงานเฉพาะองค์ประกอบนี้มาก

6. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) การปกครองบังคับมีผลโดยตรงต่อความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บริหารที่บริหารปกครองบังคับบัญชาไม่ดีจะเป็นสาเหตุที่ทำให้คนย้ายงานและลาออกจากงาน

7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of The job) องค์ประกอบแบบนี้เกี่ยวข้องกับความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หรือ การให้สังคมยอมรับตน ซึ่งจะก่อให้เกิดทั้งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานนั้น องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นองค์ประกอบนี้สำคัญมากกว่าชาย

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมากสำหรับบุคคลระดับต่างๆ ที่ร่วมกันปฏิบัติหน้าที่ได้รับมอบหมายจะสำเร็จได้ก็เพราะมีการติดต่อสื่อสารที่ดี ทำให้ทุกคนรู้และเข้าใจในกระบวนการวิธีการทำงานต่างๆไม่ว่าจะเป็นเรื่องแผนงาน การจัดการองค์การ การบริหารงานบุคคล การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา การประสานงานและการทำงานเป็นทีม ก็ต้องอาศัยกระบวนการติดต่อสื่อสารเป็นสำคัญ องค์ประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง

9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ชั่วโมงการทำงาน มีงานวิจัยหลายเรื่องที่แสดงว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย

10. สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ (Benefits) ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย วันหยุดพักผ่อนต่างๆ เป็นต้น

อีกทั้ง Gilmen (1971) ได้อธิบายว่า บุคลิกภาพส่วนตัวของผู้ปฏิบัติงานมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมักจะเป็นผู้ที่ได้รับการศึกษาดี มีความคล่องตัวสามารถเปลี่ยนความคิดได้ตามกาลเทศะ มีพื้นฐานจากครอบครัวที่มีความสุข และเขามักจะมีความเข้าใจสภาพแท้จริงของตนเองและจุดมุ่งหมายที่เขาตั้งไว้ ตรงกันข้ามบุคคลที่ไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เขาจะ 모르จักวิธีการปรับตัวเองให้เหมาะสมกับกาลเทศะ ไม่มองดูสภาพที่เป็นจริงของจุดมุ่งหมายที่ตนเลือก ไม่สามารถเอาชนะอุปสรรครอบตัว มักจะกล่าวโทษตำหนิผู้อื่นไม่รับว่าเป็นความผิดพลาดของตนเอง บุคคลประเภทนี้นอกจากจะไม่รู้สึกพอใจในงานของเขาแล้วยังไม่พอใจต่อตนเองด้วย(สมดุลงานกับชีวิต) ในขณะที่เดียวกัน Chester I and Bernard (1968) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับสิ่งจูงใจที่เป็นเครื่องกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งประกอบด้วย 1) สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของตอบแทนที่ให้แกผู้ปฏิบัติงานในรูปของวัตถุ 2) สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับโอกาสของบุคคล (Personal Non-Material Opportunities) ได้แก่โอกาสที่จะมีชื่อเสียง ได้รับเกียรติยศ ได้รับการยอมรับหรือโอกาสที่จะได้รับตำแหน่งดีๆ 3) สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพทางกายภาพ

ที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Conditions) ได้แก่ สภาพวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน 4) ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefaction) ได้แก่ การที่หน่วยงานสนองความต้องการของบุคคล ในด้านความภูมิใจที่จะได้แสดงฝีมือ ความรู้สึกพอใจที่ได้ทำงานอย่างเต็มที่ 5) ความดึงดูดใจในทางสังคม (Association Attractiveness) ได้แก่ ความสัมพันธ์ฉันท์มิตรในหมู่ผู้ร่วมงาน การยกย่องยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน 6) สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงานโดยรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมตรงกับความสามารถของบุคคล และทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน (Adaptation of Condition to Habitual Methods and Attitudes) ได้แก่ การปรับวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ และให้สอดคล้องกับทัศนคติของแต่ละบุคคล 7) โอกาสที่จะมีส่วนร่วมงานอย่างกว้างขวาง (The Opportunity of Enlarged Participation) ได้แก่ การเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วม ซึ่งช่วยให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญของหน่วยงาน 8) สภาพการอยู่ร่วมกันฉันท์มิตร (The Condition of Community) ได้แก่ ความพึงพอใจของบุคคลที่อยู่ร่วมกันฉันท์มิตร รู้จักกันอย่างกว้างขวาง สนับสนุน กลมเกลียวร่วมมือกันเป็นอย่างดีในการทำงาน

และการที่พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานเกิดขึ้นแล้วนั้น จะสามารถส่งผลในทางบวกให้แก่องค์กร คือ ส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร โดย Milton (1981) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติในทางบวกที่มีต่องานที่ทำ เกิดจากความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความมุ่งมั่นที่จะทำงาน และเกิดความผูกพันกับองค์กร

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

ขวัญชนก อินทะพงษ์ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างกำลังขวัญในการการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการได้รับสวัสดิการของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา : สายทรัพยากรบุคคลทั่วไป โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาถึงระดับกำลังขวัญ ของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างกำลังขวัญของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) กับความพึงพอใจในการได้รับสวัสดิการของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) และ เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะและความต้องการสวัสดิการอื่นๆของพนักงาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ กลุ่มพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน อาคารสำนักงานใหญ่ ถนนวิภาวดีรังสิต

สายทรัพยากรบุคคลและบริหารทั่วไป ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย จำนวน 230 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์ และสหสัมพันธ์เพียร์สัน จากการศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-20 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งงานต่ำกว่า ระดับผู้จัดการแผนก รายได้สูงกว่า 50,000 บาท มีสถานภาพสมรสแล้ว ระดับความพึงพอใจในการได้รับสวัสดิการของพนักงานบริษัทการบินไทย ผลการศึกษา พบว่าความพึงพอใจในการได้รับสวัสดิการในภาพรวม และทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล ด้านบัตรโดยสารพนักงาน ด้านเงินช่วยเหลือบุตร ด้านการกู้เงินเพื่อการสงเคราะห์ และ ด้านสหสัมพันธ์ระดับกำลังขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทการบินไทย ผลการศึกษา พบว่ากำลังขวัญในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยกำลังขวัญด้านการปฏิบัติงานและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง ส่วนกำลังขวัญในการปฏิบัติงานด้านที่อยู่ ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน สถานที่ทำงาน ความมั่นคงในงาน และผลตอบแทนความสัมพันธ์ระหว่างกำลังขวัญในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการได้รับสวัสดิการของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านการ รักษาพยาบาล ด้านบัตรโดยสารพนักงานและด้านการกู้เงินเพื่อการสงเคราะห์มีความสัมพันธ์กับ กำลังขวัญในการปฏิบัติงาน

ศิริญา บัวผ่อง (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงาน อำนวยการบิน โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาปัญหาและสาเหตุที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานของพนักงานอำนวยความสะดวกบิน เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานอำนวยความสะดวกบิน และเพื่อ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานอำนวยความสะดวกบิน ซึ่งการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจะใช้การสัมภาษณ์โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จะทำการเลือกสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจากพนักงานอำนวยความสะดวกบินในระดับตำแหน่งที่ต่างกัน บริษัทต่างกัน และได้เลือกสัมภาษณ์ผู้ที่เคยปฏิบัติงานในอาชีพพนักงานอำนวยความสะดวกบินแต่ปัจจุบันได้เปลี่ยนงานไปแล้ว เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ส่วนการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจะใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือ โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อายุการทำงาน รายได้ สาขาที่จบการศึกษา และประเภทของสายการบินที่สังกัด ผลการศึกษาเชิงคุณภาพพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านลักษณะของงานและด้านความสำเร็จในงานมากที่สุด โดยให้เหตุผลว่า เป็นงานที่

ต้องใช้ทักษะความรู้และไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า รวมถึงต้องมีความรอบคอบมาใช้ ประกอบกันเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย แต่ก็มีภาวะความรับผิดชอบสูง ต้องตัดสินใจโดยคำนึงถึง ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของลูกเรือรวมถึงผู้โดยสารเป็นหลักสำคัญ ซึ่งในด้านการบินนั้น เรื่องของความปลอดภัย หรือว่า “Safety” นั้น ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการทำงาน และใน ส่วนของการสัมภาษณ์ผู้ที่ได้เปลี่ยนสายงานไปแล้วนั้นพบว่า ความไม่พึงพอใจในด้านค่าตอบแทนเป็น สาเหตุหลักของการตัดสินใจเปลี่ยนงานมากที่สุด ซึ่งเมื่อรวมกับปัจจัยอื่นๆ เช่น อาชีพที่ไฝ่ฝันในวัย เด็ก ความต้องการความก้าวหน้า และความเครียด ความกดดันจากภาวะความรับผิดชอบในงาน เหล่านี้ ทำให้พนักงานอำนวยการบินตัดสินใจลาออกเพื่อไปทำงานในอาชีพอื่นแทน ทั้งนี้ยังพบ ข้อสังเกตว่า พนักงานอำนวยการบินที่มีอายุการทำงานอยู่ในช่วงระหว่าง 1-3 ปี เห็นว่าเงินเดือนที่ ได้รับไม่เหมาะสมกับภาระงานที่ต้องรับผิดชอบทั้งชีวิตและทรัพย์สินของบริษัท จึงเกิดเป็นความรู้สึก ไม่พึงพอใจในงานขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาเชิงปริมาณที่ได้จากแบบสอบถาม พบว่า ระดับความ พึงพอใจโดยรวมทั้งหมด 12 ด้านอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยพนักงานอำนวยการบินส่วนใหญ่มี ความพึงพอใจในด้านความสำเร็จในงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และมีความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทน ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในปัจจัยทั้งหมด 12 ด้าน เมื่อ พิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจในงานทั้ง 12 ด้าน พบว่า เพศ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้ สาขาที่จบการศึกษา และประเภทของสายการบินที่ สังกัดแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เว้นแต่อายุและระดับตำแหน่งงานที่ ต่างกัน จะส่งผลต่อความพึงพอใจในงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

เรณู สุขฤกษ์กิจ (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัท ท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัท ท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ บุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 377 ตัวอย่าง วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลคือ ใช้แบบสอบถาม โดยผลการวิเคราะห์เชิงพรรณนา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 73.7 อายุของพนักงานส่วน ใหญ่อายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 45 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 47.2 สถานภาพคิดเป็นร้อยละ 48.3 ปฏิบัติงานในตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 24.2 มีรายได้ ต่อเดือนเฉลี่ย 10,001-20,000 คิดเป็นร้อยละ 37.1 มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.5 ซึ่งการวิเคราะห์เกี่ยวกับความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจ พบว่า ด้านที่จูงใจมากที่สุดคือด้าน ลักษณะงาน รองลงมาคือด้านความสำเร็จในงาน และด้านความรับผิดชอบ สำหรับการวิเคราะห์ความ คิดเห็นด้านปัจจัยค้ำจุน ด้านที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านสถานะอาชีพ รองลงมาคือด้านความ

เป็นอยู่ส่วนตัว และด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่ามี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกัน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับความสัมพันธภาพความพึงพอใจในงานพบว่า ปัจจัยจูงใจมีทิศทางเดียวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านความสำเร็จ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่าจูงกับความสัมพันธภาพความพึงพอใจในงานพบว่า ปัจจัยค่าจูงมีทิศทางเดียวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยปัจจัยค่าจูงด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือสถานะทางอาชีพ

2.8 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยได้อธิบายถึงความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้เบื้องต้น เพื่อให้ผู้ศึกษาได้เข้าใจในนิยามและความหมายที่ถูกต้อง และได้อธิบายถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.8.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแง่มุมเกี่ยวกับความสัมพันธ์ในเชิงแลกเปลี่ยน โดย March (1958) และ Simon (1958) ได้กล่าวว่า บุคคลจะยึดติดกับองค์กร เพื่อให้ได้มาซึ่งรางวัลหรือผลลัพธ์ที่แน่นอนจากองค์กร ซึ่งต่อมา Becker (1960:32-40) ได้ให้ความหมายของความผูกพันในเชิงแลกเปลี่ยน คือความผูกพันเป็นการแสดงออกของบุคคลที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับพฤติกรรมบางอย่างอันเป็นผลสืบเนื่องจากการเสียเวลา และพลังงาน (Side Bet) ซึ่งความผูกพันนี้ใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมของบุคคลในองค์กร ทำให้ทราบบุคลิกภาพเฉพาะบุคคล และกลุ่มคน รวมทั้งปรากฏการณ์ทางสังคมและถือเป็นแนวทางในยุคต่อมา ซึ่งสอดคล้องกับ Sheldon (1971:46-56) ที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นทัศนคติหรือความโน้มเอียงต่อองค์กร ซึ่งเชื่อมโยงหรือผูกมัดเอกลักษณ์ของบุคคลเข้ากับองค์กร หรือ เป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงระหว่างเป้าหมายของบุคคลกับองค์กรให้มีความสอดคล้องหรือไปในทิศทางเดียวกันมากขึ้น

ดังนั้นความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นซึ่งเป็นผลมาจากความสัมพันธ์หรือปรากฏการณ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร ในรูปแบบของการลงทุนกายและสติปัญญาในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกที่ไม่เต็มใจที่จะออกจากองค์กรถึงแม้จะได้รับข้อเสนอจากองค์กรอื่นๆในรูปของค่าจ้าง สถานภาพและมิตรภาพซึ่งสูงกว่าที่เป็นอยู่ก็ตาม (Herbiniak and

Alutto,1971:555-573) ซึ่งความเต็มใจของบุคคลที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสังคม และมีความจงรักภักดีต่อระบบสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ เป็นความสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลกับสังคม เชื่อมโยงระหว่างบุคลิกภาพความสนใจของบุคคลให้เข้ากับความสัมพันธ์ทางสังคม ทำให้สิ่งที่คุณต้องการสอดคล้องกับสิ่งที่คุณต้องกระทำ (Kanter,1974) ความผูกพันต่อองค์กรจึงเหมือนเป็นเจตนาของผู้กระทำทางสังคมที่จะใช้พลังงานและความจงรักภักดีต่อองค์กร และไม่มีเจตนาที่จะละทิ้งองค์กรไปเพื่อเพิ่มค่าจ้าง สถานภาพความเป็นอิสระทางวิชาชีพ หรือการมีเพื่อนร่วมงานที่มีความเป็นมิตรมากกว่า (Buchanan,1974:535-546) ซึ่งการยึดติดกับเป้าหมายและคุณค่าขององค์กรประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบคือ 1.) การแสดงตน หมายถึงความภูมิใจในองค์กรและยอมรับจุดมุ่งหมายขององค์กร 2.) ความเกี่ยวข้องต่อองค์กร หมายถึง ความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร และ 3.) ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง การยึดมั่นในองค์กรและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

นอกจากการให้ความหมายในเชิงแลกเปลี่ยนแล้ว ความหมายในเชิงมุมกว้างขึ้น Porter, Streer และ Mowday (1974) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเกี่ยวข้องกับการแสดงออกของแต่ละบุคคลอย่างมั่นคงและการมีส่วนร่วมในองค์กร แสดงให้เห็นลักษณะ 3 อย่างคือ 1) ความเชื่ออย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2)ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในนามขององค์กร 3) ความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร ในส่วนของประเด็นเรื่องความรู้สึกและทัศนคติที่ทำให้ทราบว่า บุคคลจะความผูกพันต่อองค์กรหรือไม่นั้น สามารถวัดได้โดยง่ายด้วยแบบทดสอบของ Porter and Other (1974:603-609) ซึ่งเป็นแบบวัดความผูกพันต่อองค์กรทางทัศนคติแนวความคิดที่ว่า บุคคลจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกในองค์กร มีความตั้งใจพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่ ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อองค์กร และมีความเชื่อพร้อมทั้งยอมรับในคุณค่าและเป้าหมายขององค์กร จัดได้ว่าเป็นแบบวัดที่มีความน่าเชื่อถือ เพราะมีค่าความเชื่อมั่นถึง 0.90 และเมื่อไม่นานมานี้ Allen & Meyer (1990) ก็ได้สร้างแบบวัดความผูกพันทางทัศนคติขึ้นเช่นกัน โดยมีการแบ่งเนื้อหาในการวัดออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนแรก จะเกี่ยวกับความรู้สึกชอบและพอใจในองค์กร (Affective Commitment) ซึ่งเป็นความรู้สึกรัก ผูกพันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ยึดมั่นเงื่อนใยในองค์กร ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับการคงอยู่ในองค์กร (Continuance Commitment) เป็นความรู้สึกพื้นฐานของบุคคล ที่คิดว่าตนต้องสูญเสียบางสิ่งบางอย่างไป หากต้องลาออกจากองค์กร และส่วนสุดท้ายเป็นส่วนประกอบของความต้องการที่องค์กรกำหนดขึ้น (Normative Commitment) คือความรู้สึกว่าบุคคลมี พันธะที่จะต้องคงอยู่ต่อในองค์กร ดังนั้นความผูกพันต่อองค์กรจึงสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือความผูกพันเป็นทางการต่อองค์กร ซึ่งแสดงออกโดยการไปปรากฏตัวทำงานตามเวลาที่กำหนดและความผูกพันทางจิตใจหรือ

ความรู้สึก หมายถึง พนักงานมีความผูกพันหรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยม และวัตถุประสงค์ของนายจ้าง โดยมีทัศนคติที่ดีต่อนายจ้างและเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังในการทำงาน เพื่อองค์กรจะได้บรรลุถึงเป้าหมายได้สะดวกขึ้น ถือเป็นทัศนคติที่หนักแน่นและเป็นไปในทางบวกต่อองค์กร เต็มใจที่จะรักษาสมาชิกภาพอยู่ในองค์กรต่อไป โดยพนักงานมีความเต็มใจที่จะยอมสละความสุขบางส่วนของตนเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร และความรู้สึกผูกพันว่ามีความสัมพันธ์กับการมีประสิทธิภาพขององค์กร (ภรณี มหานนท์, 2529)

ดังนั้น จากนิยามที่กล่าวมาข้างต้นจึงพอสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจและมุ่งมั่นที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ ที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และมีความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยไม่คิดที่จะเปลี่ยนงานหรือละทิ้งองค์กรไป

2.8.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่น่าสนใจและทุกองค์กรควรให้ความสำคัญมากเพราะสามารถทำให้เกิดประโยชน์ที่ตามมาแก่องค์กรมากมาย ดังต่อไปนี้ 1) อัตราการขาดงาน (Absenteeism) จากทฤษฎีทางพฤติกรรมมีความเชื่อว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ ดังเช่น จากการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจและส่งผลทางอ้อมต่อขวัญกำลังใจ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายง่ายขึ้น ในทางตรงข้ามพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำจะมีความผูกพันกับสิ่งอื่นๆ แทน เช่น งานอดิเรก ครอบครัว หรือกีฬา พนักงานที่มีความผูกพันจะมีเป้าหมายและค่านิยมอย่างแท้จริงขององค์กร และมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมกับกิจกรรมขององค์กร 2) อัตราการลาออกหรือเปลี่ยนงาน (Turnover) ความผูกพันต่อองค์กรจะมีความสัมพันธ์สูงต่อการเปลี่ยนงานของพนักงาน ถือเป็นตัวทำนายการลาออกซึ่งสอดคล้องตามความหมายของความผูกพันต่อองค์กรที่ หมายถึง ความปรารถนาหรือความต้องการของพนักงานที่จะทำงานกับองค์กร ให้บรรลุเป้าหมายและไม่มีความต้องการจะโยกย้ายเปลี่ยนงานไปทำกับองค์กรอื่น

Porter and Steers (1974) ได้ให้ความสนใจในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับการหมุนเวียนเปลี่ยนงานของพนักงาน จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้า ที่จะอยู่กับนายจ้างและนำไปสู่การสนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีความคิดที่จะลาออกต่ำมีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์กรนานกว่า (อนันต์ชัย คงจันทร์, 2549:34-41), (ปริยาภรณ์ วงศ์อนุตรโรจน์, 2532), (Grusky ,1966:488-503), (Angel and Perry ,1981:1-14), (Steers and Poerter,1991:441-

450) และ (Decortis and Summers,1987:445-470) ต่อมา 3) การปฏิบัติงาน (Job Performance) พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีความเต็มใจ จริ่งใจในการพยายามทำงานเพื่อองค์กร จากนิยามความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งความพยายามจะเชื่อมโยงถึงการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง ถึงแม้ว่าความพยายามอาจไม่สามารถรับประกันได้อย่างเพียงพอถึงการปฏิบัติงานที่ดี ถ้าในกรณีที่พนักงานนั้นขาดความสามารถหรือความเข้าใจธรรมชาติของงานที่ได้รับมอบหมาย นั่นคือความผูกพันต่อองค์กรอาจไม่ได้ส่งผลหรือเป็นตัวตัดสินระดับการปฏิบัติงานที่ชัดเจนแน่นอน เพราะการปฏิบัติงานที่แท้จริงมีปัจจัยหลายอย่างที่ใช้ประกอบการตัดสิน อาทิเช่น การตั้งใจ ความพึงพอใจและความสามารถ สุดท้าย 4) การบรรลุเป้าหมายองค์กร (Organizational Goal Attainment) พนักงานจะมีความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายองค์กรได้นั้น ความผูกพันเป็นตัวชี้วัดที่ดีต่อประสิทธิภาพขององค์กร เพราะเราต้องอยู่ร่วมกับองค์กร ทำงานตามที่รับผิดชอบจนสามารถบรรลุเป้าหมายสำเร็จ (สุวลักษณ์ ตรีพรชัยศักดิ์,2542:22) สามารถสรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์กร มีความสำคัญอย่างมากต่อองค์กรเพราะทำให้องค์กรมีพนักงานที่จงรักภักดีกับองค์กร ทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานในอนาคต

2.8.3 การสกัดตัวแปรเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันแก่องค์กร

สำหรับการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับปัจจัยความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันแก่องค์กร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยรวมทั้งหมดจำนวน 15 เรื่อง โดยมีการเลือกความถี่ของตัวแปรในการนำมาศึกษาครั้งนี้ ดังนี้ **1.) ลักษณะงานที่ทำ** ซึ่งมีความถี่เท่ากับ 11 ความถี่ (Armstrong, M., and Taylor, S. (2014) ; Crider, Andrew B; and Other. (1983) ; Deci, E L and Ryan, R M .(1985) ; Herzberg, F .(1968) ; Korman,AK.; Mahler,SR., Omran KA.(1983) ; Kotter, J . (1990) ; McClelland, D.C.(1953) ; Morse, N.C., and Weiss, R. (1995) ; Mowday ,R. (1998) ; ศิริญา บัวผ่อง (2551) ; เรณู สุขฤกษ์กิจ. (2554)) **2.) ค่าจ้าง** ซึ่งมีความถี่เท่ากับ 8 ความถี่ (Armstrong, M., and Taylor, S. (2014) ; Kotter, J . (1990) ; McClelland, D.C.(1953) ; Morse, N.C., and Weiss, R. (1995) ; Mowday ,R. (1998) ; สุวลักษณ์ ตรีพรชัยศักดิ์. (2542) ; ศิริญา บัวผ่อง (2551) ; เรณู สุขฤกษ์กิจ. (2554)) **3.) การปกครองบังคับบัญชา** ซึ่งมีความถี่เท่ากับ 10 ความถี่ (Armstrong, M., and Taylor, S. (2014) ; Crider, Andrew B; and Other. (1983) ; Korman,AK.; Mahler,SR., Omran KA.(1983) ; Kotter, J . (1990) ; McClelland, D.C.(1953) ; Morse, N.C., and Weiss, R. (1995) ; สุวลักษณ์ ตรีพรชัยศักดิ์. (2542) ; โสภณ อรุณแสง.(2537) ; ศิริญา บัวผ่อง (2551) ; เรณู สุขฤกษ์กิจ. (2554)) **4.) สถานที่ทำงานและการจัดการ** ซึ่งมีความถี่เท่ากับ 8 ความถี่ (Armstrong, M.,

and Taylor, S. (2014) ; Angel,H.L. and Perry,J.L.(1981) ; Herzberg, F .(1968) ; Korman,AK.; Mahler,SR., Omran KA.(1983) ; Kotter, J . (1990) ; McClelland, D.C.(1953) ; Morse, N.C., and Weiss, R. (1995) ; พัชรา โพชะนิกร.(2557)) **5. ความมั่นคงและความก้าวหน้า** ซึ่งมีความถี่เท่ากับ 9 ความถี่ (Angel,H.L. and Perry,J.L.(1981) ; Herzberg, F .(1968) ; Korman,AK.; Mahler,SR., Omran KA.(1983) ; Morse, N.C., and Weiss, R. (1995) ; Mowday ,R. (1998) ; สุลักษณ์ ตรีพรชัยศักดิ์. (2542) ; โสภณ อรุณแสง.(2537) ; ศิริญา บัวผ่อง (2551) ; พัชรา โพชะนิกร.(2557)) **6. ลักษณะทางสังคม** ซึ่งมีความถี่เท่ากับ 3 ความถี่ (Crider, Andrew B; and Other. (1983) ; Mowday ,R. (1998) ; เรณู สุขฤกษ์กิจ. (2554)) **7. การติดต่อสื่อสาร** ซึ่งมีความถี่เท่ากับ 3 ความถี่ (Angel,H.L. and Perry,J.L.(1981) ; Deci, E L and Ryan, R M .(1985) ; McClelland, D.C.(1953)) **8. สภาพการทำงาน** ซึ่งมีความถี่เท่ากับ 2 ความถี่ (Angel,H.L. and Perry,J.L.(1981) ; ศิริญา บัวผ่อง (2551)) **9. สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ** ซึ่งมีความถี่เท่ากับ 4 ความถี่ (Armstrong, M., and Taylor, S. (2014) ; Herzberg, F .(1968) ; Morse, N.C., and Weiss, R. (1995) ; พัชรา โพชะนิกร.(2557)) ผู้วิจัยจึงได้ทำการเลือกตัวแปรชุดนี้เพื่อใช้ในการศึกษา ดังแสดงให้เห็นในตาราง 2.2 ดังนี้

ตารางที่ 2.2 : สกัดตัวแปรเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

Authors	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Armstron and Taylor (2014)	*	*	*	*					*
Angel and Perry (1981)				*	*		*		
Crider and authors (1983)	*		*			*		*	
Deci and Ryan (1985)	*						*		
Herzberg (1968).	*			*	*				*
Korman and authors (1983).	*		*	*	*				
Kotter (1990).	*	*	*	*					
McClelland (1953).	*	*	*	*			*		
Morse and Weiss (1995).	*	*	*	*	*				*
Mowday (1998).	*	*			*	*			
สุลักษณ์ ตรีพรชัยศักดิ์. (2542)		*	*		*				
โสภณ อรุณแสง.(2537)			*		*				
ศิริญา บัวผ่อง (2551)	*	*	*		*			*	

เรณู สุขฤกษ์กิจ.(2554)	*	*	*			*			
พัชรา โพชนิกร.(2557)				*	*				*
Total	11	8	10	8	9	3	3	2	4

- | | | |
|-----------------------------|------------------------------|--|
| 1. ลักษณะของงานที่ทำ | 2. ค่าจ้าง | 3. การปกครองบังคับบัญชา |
| 4. สถานที่ทำงานและการจัดการ | 5. ความมั่นคงและความก้าวหน้า | 6. ลักษณะทางสังคม |
| 7. การติดต่อสื่อสาร | 8. สภาพการทำงาน | 9. สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ |

แหล่งที่มา : พัฒนาจากการทบทวนวรรณกรรมเรื่องความพึงพอใจในงานต่อความผูกพันองค์กร

จากตารางผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมเพื่อจำแนกปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร ได้ทั้งหมด 9 ปัจจัยตามกรอบแสดงข้อมูลข้างต้น โดยผู้วิจัยได้สกัดตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อการหาคำตอบของผลวิจัยได้ 5 ปัจจัย โดยเป็นตัวแปรที่มีผู้ค้นคว้าทำวิจัยมากที่สุด แต่ละปัจจัยนั้นล้วนเป็นตัวแปรที่งานวิจัยต่างๆให้การยอมรับและนำมาใช้ในการหาคำตอบประเด็นเรื่องความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร ดังนั้นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและเป็นสาเหตุให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร (นรวิทย์ ,2541:25) ซึ่งสามารถแบ่งเป็นการรับรู้ได้เป็น 5 องค์ประกอบ ดังนี้ 1.) ปัจจัยด้านลักษณะงาน หมายถึง ประสพการณ์เกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติอยู่ประจำ หรือ เป็นการชั่วคราว มีปริมาณมากหรือน้อย ง่ายหรือยาก ซึ่งอาจจะตรงกับตำแหน่งสายงานหรือไม่ตรงกับตำแหน่งสายงานก็ได้ และ หน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัตินี้อาจก่อให้เกิดความเครียดหรือเจ็บป่วยได้ 2.) ปัจจัยด้านค่าจ้างและสวัสดิการ หมายถึง ประสพการณ์เกี่ยวกับเงินเดือนและผลประโยชน์ต่างๆที่องค์การจัดสรรให้กับพนักงาน ได้แก่ โบนัส ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร เคหะสงเคราะห์ สินเชื่อ สวัสดิการและสหกรณ์ 3.) ปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ประสพการณ์เกี่ยวกับการจัดลำดับความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานลดหลั่นกันลงไปตามลำดับ โดยนักบริการตั้งแต่หัวหน้าแผนกขึ้นไปในฐานะผู้บังคับบัญชาจะต้องเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงาน ดูแลกำกับ ตรวจสอบ ติดตามงาน และให้คำปรึกษาผู้ใต้บังคับบัญชาโดยยึดหลักคุณธรรม 4.) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ประสพการณ์เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน อาคารสถานที่ อุปกรณ์สำนักงาน ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน 5.) ปัจจัยด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า หมายถึง ประสพการณ์เกี่ยวกับหลักประกันว่าพนักงานในองค์การจะได้รับความ

คุ้มครองทางกฎหมาย ซึ่งป้องกันมิให้ถูกกลั่นแกล้ง โยกย้าย หรือถูกออกจากราชการโดยปราศจากความผิด ตลอดจนได้รับการพิจารณาให้เลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นกรณีพิเศษ เลื่อนตำแหน่ง และได้รับการสนับสนุนให้มีการศึกษาต่อ ตลอดจนได้รับการฝึกอบรมและประชุมสัมมนา

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่กล่าวไปข้างต้น ทำให้ได้สมมติฐานว่า ความพึงพอใจในปัจจัยด้านลักษณะงาน ,ความพึงพอใจในปัจจัยปัจจัยด้านค่าจ้างและสวัสดิการ , ความพึงพอใจในปัจจัยปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา , ความพึงพอใจในปัจจัยปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงความพึงพอใจในปัจจัยปัจจัยด้านความมั่นคงและความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร โดยจะทดสอบสมมติฐาน H:4 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

วิรัชดา พงษ์ไพโรจน์ (2558) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลที่มีการเข้าเวร ในแผนกผู้ป่วยนอก จำนวน 152 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามทั้งหมดเท่ากับ .97 จากผลการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยนอกโดยรวมมีความเหมาะสมปานกลาง โดยด้านชีวิตการทำงานที่มีความเกี่ยวข้องกับสังคมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และด้านค่าตอบแทนเพียงพอและยุติธรรมมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ในส่วนของด้านความผูกพันที่มีต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมองค์กรและด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพองค์กรมีระดับมากเท่ากัน โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรวมแล้วคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพมีความสัมพันธ์กัน สูง ผลการศึกษานี้จะนำเสนอต่อผู้บริหารเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลให้เหมาะสม ให้เกิดความพึงพอใจในงานและสร้างความผูกพันต่อองค์กร

ปกรณ ลีโยธา (2555) ได้ทำการศึกษาตัวแบบโครงสร้างขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกของพนักงานโรงแรมในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบสมการโครงสร้างองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกของพนักงานโรงแรมในประเทศไทย โดยเลือกใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน เพื่อนำผลการวิจัยเชิงคุณภาพมาช่วยอธิบายผลการวิจัยเชิง

ปริมาณ โดยเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบขั้นตอนจำนวน 903 คน ผลการวิจัยพบว่า ตัวแบบโครงสร้างขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานโรงแรมในประเทศไทย ที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องเชิงประจักษ์จากกลุ่มตัวอย่างในระดับดี โดยความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และค่าตอบแทนที่ยุติธรรมมีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติ ส่วนความสมดุลของชีวิตกับงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติ ส่วนคุณลักษณะงาน ความเหมาะสมกับงาน นโยบายทรัพยากรบุคคล และการมุ่งเน้นที่ทีมงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานผ่านความพึงพอใจในงาน ในขณะที่ความซื่อสัตย์และจรรยาบรรณมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานผ่านความผูกพันต่อองค์การ นอกจากนี้ยังพบอีกว่าความสมดุลของชีวิตกับงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานเฉพาะกลุ่มพนักงานทั่วไป และความซื่อสัตย์และจรรยาบรรณมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานผ่านความผูกพันต่อองค์การเฉพาะกลุ่มหัวหน้างาน

สมจิต จันทร์เพ็ญ (2557) ได้ทำการ ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน(องค์การมหาชน) กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนทุกส่วนงานจำนวน 164 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS Version 11.5 ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์การ พบว่าโดยรวมแล้วเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ค่าเฉลี่ย 3.73 ด้านความจงรักภักดีต่อองค์การ ค่าเฉลี่ย 4.00 ด้านความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ 3.93 ด้านความเต็มใจและทุ่มเทในการทำงานเพื่อองค์การ ค่าเฉลี่ย 3.92 ด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ 3.37 ด้านความเสียสละเพื่อองค์การ มีค่าเฉลี่ย 3.13 โดยปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ได้แก่ ตัวแปรอายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในสถาบัน ความท้าทายในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน ลักษณะการทำงานเป็นทีม เงินเดือนและสวัสดิการ การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์การ ความรู้สึกว่าคุณการเป็นที่พึ่งได้

2.10 บทสรุป

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาในบทที่ 2 ได้กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน รวมถึงปัจจัยและองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน อีกทั้งมีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าแนวคิดของหลายๆนักทฤษฎีเกี่ยวข้อง รวมไปถึงยังทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน และแรงจูงใจในการทำงานอีกด้วย จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์ประเด็นในเรื่องแรงจูงใจในการทำงานเพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรแล้วนั้น สามารถวิเคราะห์จำแนกตัวแปรออกได้เป็นสามตัวแปร คือ ปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) ซึ่งหมายถึง แรงผลักดันของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่เกิดมาจากความต้องการส่วนตัวบุคคล ที่ไม่เกี่ยวกับงานและทำให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมออกมา ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีความต้องการ EGR ของแอนเดอร์פורเป็นแนวคิดในการสกัดตัวแปรในประเด็นนี้ สองปัจจัยแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) ซึ่งเป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากภายในตัวของบุคคลที่มองเห็นคุณค่าของการทำกิจกรรมต่าง ๆ ว่ามีประโยชน์และมุ่งมั่น ตั้งใจ เพื่อมุ่งหวังความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ความสำเร็จในการทำกิจกรรมหรือทำงานและจะก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ ซึ่งเป็นแรงจูงใจที่สร้างขึ้นหรือกระทำได้อย่างมากแต่มีความคงทนถาวร และสุดท้ายแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motive) คือ แรงจูงใจที่เกิดจากการคาดหวังสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบข้างตัวบุคคลเป็นแรงจูงใจที่สัมพันธ์ต่องานรวมถึงสภาพแวดล้อมต่างๆในการทำงาน โดยผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดของนักทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ทเบริก สกัดออกมาเป็นตัวแปรดังกล่าว ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมนี้ผู้วิจัยได้นำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยและแนวทางในการศึกษา เพื่อกำหนดเป็นวิธีวิจัยดังรายละเอียดในบทถัดไป

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 บทนำ

ในการศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา : พนักงานส่วนงานภาคพื้นดิน สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ โดยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) เนื่องจากต้องค้นหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอย่างลึกซึ้ง และแบบจำลองของการวัดปริมาณจะต้องเป็นแบบจำลองเชิงบวก (additive model) ซึ่งก็หมายความว่าปริมาณของตัวแปรต้น ส่งผลกระทบต่อตัวแปรตามในลักษณะที่นำมาบวกกันได้ในเชิงคณิตศาสตร์ ตามหลักแนวคิดทฤษฎีการทดสอบแบบดั้งเดิม (Classical Test Theory) เพราะหลักการนี้จะช่วยให้นักวัดผลสามารถทำการสร้างและพัฒนาแบบทดสอบให้มีคุณภาพ สามารถวัดตัวแปรความหมายผลการวัดได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ (ศิริชัย กาญจนวศิ, 2556) โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการศึกษาไว้ดังนี้ 3.1 บทนำ 3.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย 3.3 ประชากรที่จะใช้ในการศึกษา และ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 3.5 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือและวัดคุณภาพเครื่องมือ 3.6 การรวบรวมข้อมูล 3.7 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ 3.8 ระยะเวลาในการศึกษาวิจัย 3.9 งบประมาณที่ใช้ในการวิจัย 3.10 จริยธรรมและจรรยาบรรณในการทำวิจัย และ 3.11 บทสรุป ดังได้แสดงไว้ในแผนภาพ 3.1 ต่อไปนี้

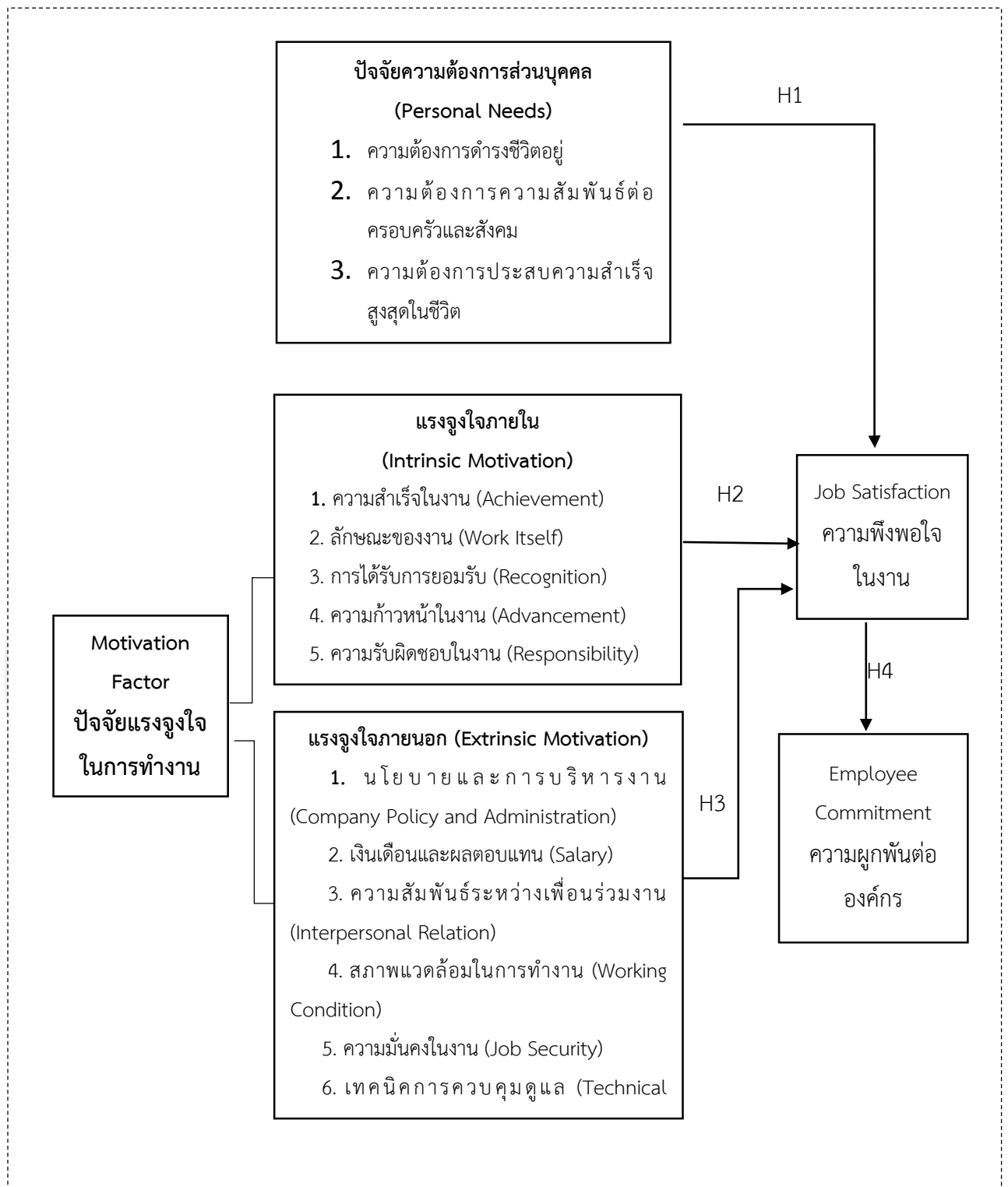


ภาพที่ 3.1 : โครงสร้างบทที่สาม

ที่มา : พัฒนาจากการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้

3.2 กรอบแนวคิด

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดออกมา โดยกำหนดตัวแปรอิสระเป็น 3 ชุด ได้แก่ ปัจจัยแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) ประกอบด้วย 1.) แรงจูงใจจากความสำเร็จในงาน 2.) แรงจูงใจจากลักษณะของงาน 3.) แรงจูงใจจากความต้องเป็นที่ยอมรับในสังคม 4.) แรงจูงใจจากความต้องการมีชื่อเสียงในสังคม 5.) แรงจูงใจจากความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต อีกตัวแปรหนึ่งคือ แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) ประกอบด้วย 1.) แรงจูงใจจากหัวหน้างาน 2.) แรงจูงใจจากเพื่อนร่วมงาน 3.) แรงจูงใจจากระบบการปกครอง 4.) แรงจูงใจจากสวัสดิการและค่าตอบแทน 5.) แรงจูงใจจากความมั่นคงในงาน 6. แรงจูงใจจากสภาพแวดล้อมการทำงาน และ 7.) แรงจูงใจจากลักษณะของงาน และตัวแปรสุดท้าย คือ ปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล (Personnel Needs) ซึ่งประกอบด้วย 1) ปัจจัยความต้องการดำรงชีวิตอยู่ 2) ปัจจัยความต้องการความสัมพันธ์ 3) ปัจจัยความต้องการเจริญเติบโต เพื่อหาความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานและความจงรักภักดีต่อองค์กร อย่างไรก็ตามตัวแปรที่ทำหน้าที่เป็นทั้งตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงใจในงาน สำหรับตัวแปรตามคือ ความจงรักภักดีต่อองค์กร ดังนี้



ภาพที่ 3.2 : แผนภาพแสดงกรอบแนวคิด

3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานปฏิบัติการภาคพื้นดิน สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ในแผนกต่างๆ ที่ทำงานเป็น Work Shift ซึ่งได้แก่ แผนกพนักงานบริการภาคพื้นดินพนักงานขนถ่ายสัมภาระ พนักงานบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ พนักงานขนส่งสินค้า พนักงาน Load Control และ พนักงานแผนก Lost&Found เหตุผลที่เลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่มีการทำงานตามตารางเวลางาน (Shift Work) เนื่องจากปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติงานกะโดยเฉพาะกะกลางคืน จะให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพและความเป็นอยู่ของผู้ปฏิบัติงาน และการทำงานเป็นกะจะรบกวน circadian rhythm หรือจังหวะในรอบวันของร่างกาย จากการเปลี่ยนเวลายอน ทำให้ระบบในร่างกายที่ทำงานเป็นวงจรถูกรบกวนและเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านสุขภาพ จิตใจและสังคม (simon folkard, 2003, pp. 95-101) ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษากับพนักงานที่ทำงานเป็นกะเพื่อวัดผล ความเครียดและความพึงพอใจในการทำงานได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ซึ่งผู้วิจัยคาดว่าจะมีกลุ่มพนักงานสายการบินที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตรงตามคุณสมบัติที่ต้องการประมาณ 400 คน โดยทำการเก็บข้อมูลกับพนักงานสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ในทุกสถานีรวมกัน ช่วงเวลาในการเก็บแบบสอบถามระยะเวลาประมาณไม่เกิน 2 เดือน ซึ่งผู้วิจัยคาดว่าจะมีกลุ่มพนักงานสายการบินที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตรงตามคุณสมบัติที่ต้องการครบถ้วน

3.3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ข้อมูลมีความแม่นยำและถูกต้องในการให้ข้อมูลเพื่อทำการศึกษา ผู้วิจัยได้ใช้การคำนวณโดยใช้สูตรของคอคแรน (Cochran, 1977 อ้างถึงใน ธีรวุฒิตริประสิทธิ์ชัย , 2557) ในกรณีไม่ทราบสัดส่วนของประชากร ซึ่งกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่น 95% และ ค่าความผิดพลาดได้ไม่เกิน 5% หรือ 0.5 โดยมีสูตรการคำนวณดังนี้

$$n = \frac{P(1 - P)(Z)^2}{e^2}$$

โดยกำหนดให้

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

p = สัดส่วนของลักษณะ

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

Z = ค่า Z ที่ระดับความเชื่อมั่นหรือระดับนัยสำคัญ

(ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือ ระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่า $Z = 1.96$)

ผลการคำนวณ

$$n = \frac{P(1 - P)(Z)^2}{e^2}$$

$$n = \frac{(.50)(1 - .50)}{(1.96)^2(.50)^2}$$

$$n = \frac{(.50)(.50)}{(3.8416).0025}$$

$$n = \frac{.9604}{.0025}$$

$$n = 384.16 \text{ or } 384$$

ดังนั้น ขนาดตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ เท่ากับ 384 แต่เพื่อลดความคลาดเคลื่อนในการนำมาวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาในครั้งนี้จึงขอเก็บแบบสอบถามจากพนักงานปฏิบัติงานภาคพื้นดิน สายการบินไทยไลอ้อนแอร์เป็นจำนวน 400 ชุด

3.4 เครื่องมือในการทำวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กำหนดขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัย วารสาร สิ่งพิมพ์ และตำราต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการทำแบบสอบถาม โดยมีคำถามเป็นคำถามแบบเลือกตอบ มาตราวัดตัวแปรเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้มีการกำหนดน้ำหนักคะแนนของ

ตัวเลือกที่ใช้สำหรับแบบสอบถามส่วนที่ 1-5 โดยใช้ มาตรฐานแบบ Rating Scale โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับคือ

เห็นด้วยมากที่สุด	ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ	5
เห็นด้วยค่อนข้างมาก	ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ	4
เห็นด้วยปานกลาง	ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ	3
เห็นด้วยน้อย	ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ	1

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็นทั้งหมด 5 ส่วน

ส่วนที่ 1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลระหว่างระหว่างความต้องการส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 3 หัวข้อ (ความต้องการดำรงชีวิตอยู่ ความต้องการความสัมพันธ์ต่อครอบครัวและสังคม ความต้องการประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลระหว่างระหว่างแรงจูงใจภายในกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 5 หัวข้อ (ความสำเร็จในงาน ลักษณะของงาน การได้รับการยอมรับ ความรับผิดชอบในงาน และความก้าวหน้าในงาน)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลระหว่างระหว่างแรงจูงใจภายนอกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 6 หัวข้อ (นโยบายและการบริหารงาน เงินเดือนและผลตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในงาน เทคนิคการควบคุมดูแล)

ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรและความต้องการที่จะเปลี่ยนงาน แบ่งออกเป็น 5 หัวข้อ (ความพึงพอใจในปัจจัยปัจจัยด้านลักษณะงาน ความพึงพอใจในปัจจัยปัจจัยด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ความพึงพอใจในปัจจัยปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา ความพึงพอใจในปัจจัยปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจในปัจจัยปัจจัยด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า)

ส่วนที่ 5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ และ ตำแหน่งงาน มีลักษณะเป็นคำถามแบบปิด (Close-Ended Question) จำนวน 5 ข้อ ดังนี้

- ข้อที่ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- ข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันดับ (Ordinal Scale).
- ข้อที่ 3 การศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- ข้อที่ 4 รายได้ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันดับ (Ordinal Scale).

ข้อที่ 5 ตำแหน่งงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

สำหรับระดับเกณฑ์การให้คะแนนเฉลี่ยที่สามารถกำหนดความสำคัญของคะแนน โดยการใช้หลักการแบ่งช่วงการแปลตามหลักการของการแบ่งอันตรภาคชั้น (Class Interval) ออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้สูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น. 73)

$$\begin{aligned} \text{ช่องกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วงหรือระดับที่ต้องการแปลผล}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ช่องของค่าเฉลี่ยที่ได้จากการวิเคราะห์นำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
	3.41 - 4.20	หมายถึง	เห็นด้วยค่อนข้างมาก
	2.61 - 3.40	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
	1.81 - 2.60	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
	1.00 - 1.80	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

โดยแหล่งที่มาของแบบสอบถามในส่วนที่ 1 - ส่วนที่ 4 นั้น สามารถจำแนกได้ตามแต่ละตัวแปร โดยแบ่งออกเป็น ปัจจัยความต้องการส่วนบุคคลประกอบด้วย 3 ตัวแปร ปัจจัยแรงจูงใจภายในประกอบด้วย 5 ตัวแปร ปัจจัยแรงจูงใจภายนอกประกอบด้วย 6 ตัวแปร และ ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย 5 ตัวแปร และคำถามในส่วนที่ 5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ และ ตำแหน่งงาน โดยสามารถแสดงรายละเอียดในแต่ละส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs)

ในชุดคำถามสำหรับส่วนที่ 1 จะแสดงรายละเอียดของตัวแปร ปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล โดยประกอบไปด้วยตัวแปรย่อย 3 ตัวแปรคือ (1.) ปัจจัยความต้องการดำรงชีวิตอยู่ ซึ่งได้ทำการศึกษาจากงานวิจัยของ สมจิต จันทรเพ็ญ (2557) , วิรัชดา พงษ์ไพโรจน์ (2558) , ปกรณ์ ลิ้มโยธิน (2555) (2.) ปัจจัยความต้องการความสัมพันธ์ ซึ่งได้ทำการศึกษาจากงานวิจัยของ สุธานิธิ์ นุกุลอั้งอารี (2555) , Ann Suwaree Ashton (2017) เพื่อนำไปพัฒนาชุดคำถาม และ (3.) ปัจจัย

ความต้องการเจริญเติบโต ซึ่งได้ทำการศึกษาจากงานวิจัยของ โชติกา ระโส (2555) เพื่อนำไปพัฒนาชุดคำถาม โดยสามารถแหล่งรายละเอียดที่มาของแบบสอบถามได้ดังตาราง 3.1 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 : แหล่งที่มาของแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs)

ตัวแปรย่อย	แหล่งที่มาของแบบสอบถาม	ข้อที่
1.ปัจจัยความต้องการดำรงชีวิตอยู่	สมจิต จันทร์เพ็ญ (2557) วิรัชดา พงษ์ไพโรจน์ (2558) ปกรณ์ ลีโยธิน (2555)	1-3
2.ปัจจัยความต้องการความสัมพันธ์	สุธานิติ นุกูลอึ้งอารี (2555) Ann Suwaree Ashton (2017) ปกรณ์ ลีโยธิน (2555)	4-6
3.ปัจจัยความต้องการเจริญเติบโต	โชติกา ระโส (2555)	7-9

ส่วนที่ 2 ปัจจัยแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation)

ในชุดคำถามสำหรับส่วนที่ 2 จะแสดงรายละเอียดของตัวแปร ปัจจัยแรงจูงใจภายใน โดยประกอบไปด้วยตัวแปรย่อย 5 ตัวแปรคือ (1.) ความสำเร็จในงาน ซึ่งได้ทำการศึกษาจากงานวิจัยของ โชติกา ระโส (2014), อทิตยา เสนะวงค์ (2012) , Ashton and Scott (2017) เพื่อนำไปพัฒนาชุดคำถาม (2.) ลักษณะของงาน ซึ่งได้ทำการศึกษาจากงานวิจัยของ Ashton and Scott (2017) , โชติกา ระโส (2555) เพื่อนำไปพัฒนาชุดคำถาม (3.) การได้รับการยอมรับ ซึ่งได้ทำการศึกษาจากงานวิจัยของ โชติกา ระโส (2555) เพื่อนำไปพัฒนาชุดคำถาม (4.) ความก้าวหน้าในงาน ซึ่งได้ทำการศึกษาจากงานวิจัยของ(Ashton & Scott, 2017), โชติกา ระโส (2555) เพื่อนำไปพัฒนาชุดคำถาม (5.) ความรับผิดชอบในงาน ซึ่งได้ทำการศึกษาจากงานวิจัยของ โชติกา ระโส (2555) , อทิตยา เสนะวงค์ (2555) , (Ashton & Scott, 2017) เพื่อนำไปพัฒนาชุดคำถาม โดยสามารถแหล่งรายละเอียดที่มาของแบบสอบถามได้ดังตาราง 3.2 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.2 : แหล่งที่มาของแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ปัจจัยแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation)

ตัวแปรย่อย	แหล่งที่มาของแบบสอบถาม	ข้อที่
1.ความสำเร็จในงาน (Achievement)	โชติกา ระโส (2555) อาทิตยา เสนะวงศ์ (2555) Ann Suwaree Ashton (2017)	10-12
2.ลักษณะของงาน (Work Itself)	Ann Suwaree Ashton (2017) โชติกา ระโส (2555)	13-15
3.การได้รับเกียรติ (Recognition)	โชติกา ระโส (2555)	16-18
4.ความก้าวหน้าในงาน (Advancement)	โชติกา ระโส (2555) Ann Suwaree Ashton (2017)	19-21
5.ความรับผิดชอบในงาน (Responsibility)	โชติกา ระโส (2555) อาทิตยา เสนะวงศ์ (2555) Ann Suwaree Ashton (2017)	22-24

ส่วนที่ 3 ปัจจัยแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation)

ในชุดคำถามสำหรับส่วนที่ 3 จะแสดงรายละเอียดของตัวแปร ปัจจัยแรงจูงใจภายใน โดยประกอบไปด้วยตัวแปรย่อย 6 ตัวแปรคือ (1.) นโยบายการบริหารงาน ซึ่งได้ทำการศึกษาจากงานวิจัยของ อาทิตยา เสนะวงศ์ (2555) เพื่อนำไปพัฒนาชุดคำถาม (2.) เงินเดือนและผลตอบแทน ซึ่งได้ทำการศึกษาจากงานวิจัยของ Ann Suwaree Ashton (2017) , อาทิตยา เสนะวงศ์ (2555) เพื่อนำไปพัฒนาชุดคำถาม (3.) ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ซึ่งได้ทำการศึกษาจากงานวิจัยของ Ann Suwaree Ashton (2017) , อาทิตยา เสนะวงศ์ (2555) เพื่อนำไปพัฒนาชุดคำถาม (4.) สภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งได้ทำการศึกษาจากงานวิจัยของ อาทิตยา เสนะวงศ์ (2555) เพื่อนำไปพัฒนาชุดคำถาม (5.) ความมั่นคงในงาน ซึ่งได้ทำการศึกษาจากงานวิจัยของ อาทิตยา เสนะวงศ์ (2555) , Ann Suwaree Ashton (2017) เพื่อนำไปพัฒนาชุดคำถาม (6.) เทคนิคการควบคุมดูแล ซึ่งได้ทำการศึกษาจากงานวิจัยของ โชติกา ระโส (2555) , อาทิตยา เสนะวงศ์ (2555) , Ann Suwaree Ashton (2017) เพื่อนำไปพัฒนาชุดคำถาม โดยสามารถแหล่งรายละเอียดที่มาของแบบสอบถามได้ดังตาราง 3.3 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.3 : แหล่งที่มาของแบบสอบถาม ส่วนที่ 3 ปัจจัยแรงจูงใจภายนอก
(Extrinsic Motivation)

ตัวแปรย่อย	แหล่งที่มาของแบบสอบถาม	ข้อที่
1.นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration)	อาทิตยา เสนะวงค์ (2555)	25-27
2.เงินเดือนและผลตอบแทน (Salary)	อาทิตยา เสนะวงค์ (2555) Ann Suwaree Ashton (2017)	28-30
3.ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation)	อาทิตยา เสนะวงค์ (2555) Ann Suwaree Ashton (2017)	31-33
4.สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition)	อาทิตยา เสนะวงค์ (2555)	34-36
5.ความมั่นคงในงาน (Job Security)	อาทิตยา เสนะวงค์ (2555) Ann Suwaree Ashton (2017)	37-39
6.เทคนิคการควบคุมดูแล (Technical Supervision)	โชติกา ระโส (2555) อาทิตยา เสนะวงค์ (2555) Ann Suwaree Ashton (2017)	40-42

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร (Job satisfaction Related to Commitment In Organization)

ในชุดคำถามสำหรับส่วนที่ 4 จะแสดงรายละเอียดของตัวแปร ความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยได้ทำการศึกษามาจากงานวิจัยของ Ann Suwaree Ashton 2017) เพื่อนำไปพัฒนาชุดคำถาม โดยสามารถแหล่งรายละเอียดที่มาของแบบสอบถามได้ดังตาราง 3.4 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.4 : แหล่งที่มาของแบบสอบถาม ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร (Job satisfaction Related to Commitment In Organization)

ตัวแปรย่อย	แหล่งที่มาของแบบสอบถาม	ข้อที่
ความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความ ผูกพันต่อองค์กร	Ann Suwaree Ashton (2017)	42-45
ความผูกพันต่อองค์กรที่ทำให้พนักงาน ยังคงอยู่กับองค์กร	Ann Suwaree Ashton (2017)	46-48

ส่วนที่ 5 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ (Socio-Demographic)

ในชุดคำถามสำหรับส่วนที่ 5 จะแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และ รายได้ มีลักษณะเป็นคำถามแบบปิด (Close-Ended Question) โดยสามารถแหล่งรายละเอียดที่มาของแบบสอบถามได้ดังตาราง 3.5 ดังต่อไปนี้

ตารางที่.3.5 : ระดับข้อมูลและเกณฑ์การวัดข้อมูลในส่วนที่ 5

ตัวแปร	ระดับการวัด	เกณฑ์การจำแนกประเภท
เพศ	Nominal	1.ชาย 2.หญิง
อายุ	Nominal	Specify
การศึกษา	Ordinal	1.ต่ำกว่าปริญญาตรี 2.ปริญญาตรี 3. สูงกว่าปริญญาตรี
ตำแหน่งงาน	Nominal	1.Passenger Service Agent 2. Cargo Staff 3. Load Control Staff 4. Call Center Staff 5. Ramp and Engineering Staff 6. Cleaning Staff
รายได้	Ordinal	1.ต่ำกว่า 15,000 บาท 2. 15,000 – 20,000 บาท 3. 20,001- 25,000 บาท 4. 25,001-30,000 บาท 5. สูงกว่า 30,000 บาท

3.5 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือและวัดคุณภาพเครื่องมือ

3.5.1 ผู้วิจัยทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากวรรณกรรมต่างๆ บทความวิชาการ วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการจัดทำแบบสอบถาม

3.5.2 สร้างแบบสอบถามและนำแบบสอบถามที่ร่างได้ ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงและพิจารณาเนื้อหา (Content Validity) จากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อให้แบบสอบถามถูกต้องแม่นยำ อ่านเข้าใจได้ง่ายชัดเจน คำนึงถึงจริยธรรมศีลธรรม(ไม่พาดพิงหรือลู่ล้าความเป็นส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม) และสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของงานวิจัยมากที่สุด โดยทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำและเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item Objective Congruence : IOC) ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป เพื่อนำไปเป็นแบบสอบถาม

3.5.3 นำแบบสอบถามที่ได้จากการตรวจสอบและเสนอแนะจากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ มาทำการแก้ไขข้อบกพร่องแล้วนำไปทดลองใช้กับกลุ่มประชากรตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด แล้วนำผลที่ได้รับมาทำการตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) อีกครั้ง ด้วยวิธีการทดสอบหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ซึ่งเป็นการหาค่าความเชื่อมั่นโดยการทดสอบว่าแบบสอบถามแต่ละข้อมีความสัมพันธ์กับข้ออื่นๆในฉบับเดียวกันหรือไม่ Cronbach (1990) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาที่มีความน่าเชื่อถือหรือค่าความเชื่อมั่นสูง คือค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 โดยมาตรฐานทั่วไปควรมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเฉลี่ยอยู่ที่ 0.75

3.5.4 ทำการปรับปรุงแก้ไขรูปแบบของแบบสอบถามอีกครั้ง แล้วนำไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ จนได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง ICO ในภาพรวมเฉลี่ย เท่ากับ 1.00 เมื่อได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพและแก้ไขสมบูรณ์แล้ว ก็นำแบบสอบถามไปทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3.6 การรวบรวมข้อมูล

การวิจัยศึกษาครั้งนี้เพื่อศึกษา “ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา : พนักงานส่วนงานภาคพื้นดิน สายการบินไทยไลอ้อนแอร์” โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้จากการเก็บรวบรวมจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานส่วนงานภาคพื้นดินสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ จำนวน 400 คน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

(SPSS) เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เพื่อให้เกิดความพร้อมในการนำข้อมูลไปวิเคราะห์ต่อไป ซึ่งการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการลงพื้นที่เอง โดยมีกระบวนการขั้นตอนก่อนออกลงพื้นที่ ดังนี้

3.6.1 ดำเนินการขอหนังสือแนะนำตัว จากคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินเรื่องขออนุญาตเข้าไปเก็บข้อมูลในแต่ละสถานี

3.6.2 ติดต่อนัดวันเวลาในการเข้าไปแจกแบบสอบถาม และ นัดรวบรวมข้อมูล

3.6.3 ทำการตรวจสอบและคัดเลือกแบบสอบถามที่กรอกข้อมูลได้ครบถ้วนและถ้าหากแบบสอบถามที่ได้รับมีจำนวนน้อยกว่าขนาดที่ต้องการ ก็จะทำการติดต่อเข้าไปเพื่อขออนุญาตเก็บแบบสอบถามเพิ่มเติม

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านขั้นตอนการตรวจสอบทั้งหมดมาดำเนินการมาลงรหัส (Coding) เพื่อเตรียมการประมวลผลข้อมูล ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการประมวลผล ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งคือโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package of Social) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติดังนี้

1) การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

เพื่อทราบถึงลักษณะการแจกแจงของตัวอย่างด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรซึ่งประกอบไปด้วย 1) ตัวแปรด้านแรงจูงภายในและภายนอก 2) ตัวแปรด้านความพึงพอใจในงาน เพื่อทราบถึงลักษณะการแจกแจง และการกระจายตัวแปรในแต่ละด้านดังกล่าว

2) การวิเคราะห์ตัวแปรค่าอิทธิพลตัวแปร

เพื่อทราบถึงค่าอิทธิพลระหว่างตัวแปร ประกอบไปด้วย 1) ตัวแปรด้านแรงจูงใจต่อตัวแปร ความพึงพอใจในงาน 2) ตัวแปรด้านแรงจูงใจต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร และ 3) ตัวแปรด้าน ความพึงพอใจในงานต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ว่ามีอิทธิพลต่อกันมากน้อยเพียงใด ผู้วิจัยได้ใช้ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) วิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlative Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และ ตัวแปรตาม และสถิติที่ใช้ ในการวิเคราะห์ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน หรือ Multiple Regression Analysis เพื่อวิเคราะห์ว่าปัจจัยใดบ้างที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน และเพื่อเปรียบเทียบ อิทธิพลของตัวแปรต้นแต่ละตัวที่มีผลต่อตัวแปรตาม อธิบายได้ ด้วยตัวแปรต้นหรือค่าสัมประสิทธิ์การ พยากรณ์ (R^2) โดยการใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยมีสูตรในการคำนวณดังนี้

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

ในการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) เป็นการทดสอบความสัมพันธ์กันระหว่างสองตัวแปร ไม่สามารถระบุได้ว่าตัวแปรใดเป็นตัวแปรต้น หรือตัวแปรตาม โดยที่ข้อมูลของตัวแปรต้องอยู่ในระดับช่วง (Interval) และระดับอัตราส่วน (Ratio) การพิจารณาความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์ (Correlation Coefficient) หรือค่า r โดยจะ ทำการพิจารณาจาก

ถ้าค่า r เท่ากับ 1 จะมีความสัมพันธ์กันอย่างสมบูรณ์ (เส้นจะเป็นลักษณะตรง)

ถ้าค่า r เข้าใกล้ 1 จะมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้าค่า r เข้าใกล้ 0 จะมีความสัมพันธ์กันน้อยมาก

ถ้าค่า r เท่ากับ 0 จะไม่มีความสัมพันธ์กันของตัวแปร

เมื่อกำหนดค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ได้แล้ว จึงสามารถนำเอาค่าไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ ดังรายละเอียด ต่อไปนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2550)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.71-1.00 หมายถึง มีความสัมพันธ์กันสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.31-0.70 หมายถึง มีความสัมพันธ์กันปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.01-0.30 หมายถึง มีความสัมพันธ์

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.00 หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์กัน

จากทั้งหมดแล้วนั้นได้กำหนดค่าระดับนัยสำคัญการทดสอบสมมติฐานไว้ที่ 0.01 ของการ
คำนวณค่า Correlation Coefficient ของตัวแปร

3.8 ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ตารางที่ 3.6 : ระยะเวลาในการดำเนินงาน ช่วงเวลาเดือน สิงหาคม 2560 - สิงหาคม 2561

รายละเอียด	ระยะเวลาในการจัดทำวิจัย 2560											
	ม.ค	ก .	มี.ค	เม.ย	พ .	มิ.ย	ก.ค	ส.ค	ก.ย	ต.ค	พ .	ธ.ค.
	.	พ.	.	.	ค.	ย.	
เสนอหัวข้อ												↔
โครงการ												
ศึกษารวบรวม												↔
ข้อมูลในการวิจัย												
เขียนโครงร่างวิจัย												↔
นำเสนอโครงร่าง												
วิจัย												↔
ออกแบบสอบถาม	↔											
แจกแบบสอบถาม		↔										
รวบรวมข้อมูล						↔						
วิเคราะห์ข้อมูล								↔				
จัดทำรายงาน									↔			
ผลการวิจัย												
นำเสนอ												↔
ผลงานวิจัย												
ประเมินผล												↔

ที่มา : จากการพัฒนาการศึกษาในครั้งนี้

3.9 งบประมาณที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา : พนักงานส่วนงานภาคพื้นดิน สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ” ได้ประมาณการค่าใช้จ่ายทั้งสิ้นดังนี้

ตารางที่ 3.7 : ค่าใช้จ่ายประมาณการ

รายละเอียด	ราคา (บาท)
ค่าถ่ายเอกสารและเครื่องเขียน	10,000.-
ค่ายานพาหนะและการเดินทาง	5,000.-
ค่าของที่ระลึก	4,000.-
ค่าใช้จ่ายอื่นๆ	1,000.-
รวมทั้งสิ้น	20,000.-

3.10 จริยธรรมและจรรยาบรรณในการทำวิจัย

การวิจัยมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมเป็นอย่างยิ่ง หากงานวิจัย ที่ปรากฏสู่สาธารณชนมีความเที่ยงตรง นำเสนอสิ่งที่เป็นความจริงสะท้อนให้เห็นสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างแท้จริง ก็จะทำให้ไปสู่การแก้ไขปัญหาได้ตรงจุดและมีประสิทธิภาพ การที่จะให้ได้มาซึ่งงานวิจัยที่ดี มีคุณภาพ จำเป็นต้องมี ส่วนประกอบสำคัญหลายประการ นอกจากการดำเนินตามระเบียบวิธีการวิจัยอย่างมีคุณภาพแล้ว คุณธรรมหรือ จรรยาบรรณของนักวิจัยเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งประการหนึ่ง ใน การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ถือปฏิบัติตามแบบแผนของจรรยาบรรณนักวิจัย โดยใช้หลัก การศึกษาและดำเนินงานวิจัยฉบับนี้ ตามแบบแผนจรรยาบรรณนักวิจัยของคณะกรรมการสภา วิจัยแห่งชาติ ปี2541 ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ข้อ 1. นักวิจัยต้องซื่อสัตย์และมีคุณธรรมในทางวิชาการและการจัดการ นักวิจัยต้องมีความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ไม่นำผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตน ไม่ลอกเลียนงานของผู้อื่น ต้องให้เกียรติและอ้างถึงบุคคลหรือแหล่งที่มาของข้อมูลที่นำมาใช้ในงานวิจัย ต้องซื่อตรงต่อการแสวงหาทุนวิจัย และมีความเป็นธรรมเกี่ยวกับผลประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย

ข้อ 2. นักวิจัยต้องตระหนักถึงพันธกรณีในการทำวิจัย ตามข้อตกลงที่ทำไว้กับหน่วยงานที่สนับสนุนการ วิจัยแต่ละหน่วยงานที่ตนสังกัด นักวิจัยต้องปฏิบัติตามพันธกรณีและข้อตกลงการวิจัยที่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายยอมรับร่วมกันอนุทิศเวลาทำงาน วิจัยให้ได้ผลดีที่สุด และเป็นไปตามกำหนดเวลา มีความรับผิดชอบไม่ละทิ้งงานระหว่างดำเนินการ

ข้อ 3. นักวิจัยต้องมีพื้นฐานความรู้ในสาขาวิชาการที่ทำวิจัย นักวิจัยต้องมีพื้นฐานความรู้ในสาขาวิชาการที่ทำวิจัยอย่างเพียงพอ และมีความรู้ความชำนาญ หรือมี ประสบการณ์เกี่ยวเนื่องกับเรื่องที่ทำวิจัย เพื่อนำไปสู่งานวิจัยที่มีคุณภาพ และเพื่อป้องกันปัญหา การวิเคราะห์ การตีความ หรือการสรุปที่ผิดพลาด อันอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่องานวิจัย

ข้อ 4. นักวิจัยต้องมีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ศึกษาวิจัย ไม่ว่าจะเป็นสิ่งมีชีวิตหรือไม่มีชีวิต นักวิจัยต้องดำเนินการด้วยความรอบคอบ ระมัดระวัง และเที่ยงตรงในการทำวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคน สัตว์ พืช ศิลปวัฒนธรรม ทรัพยากร และสิ่งแวดล้อม มีจิตสำนึกและปณิธานที่จะอนุรักษ์ ศิลปวัฒนธรรม ทรัพยากร และสิ่งแวดล้อม

ข้อ 5. นักวิจัยต้องเคารพศักดิ์ศรี และสิทธิของมนุษย์ที่ใช้เป็นตัวอย่างในการวิจัย นักวิจัยต้องไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ทางวิชาการจนละเลย และขาดความเคารพในศักดิ์ศรีของเพื่อน มนุษย์ ต้องถือเป็นการระหองระแหงที่จะอธิบายจุดมุ่งหมายของการวิจัยแก่บุคคลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยไม่หลอกลวงหรือบีบบังคับ และไม่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคล

ข้อ 6. นักวิจัยต้องมีอิสระทางความคิด โดยปราศจากอคติในทุกขั้นตอนของการทำวิจัย นักวิจัยต้องมีอิสระทางความคิด ต้องตระหนักว่าอคติส่วนตัวหรือความลำเอียงทางวิชาการอาจส่งผลให้ มีการบิดเบือนข้อมูล และข้อค้นพบทางวิชาการอันเป็นเหตุให้เกิดผลเสียหายต่องานวิจัย

ข้อ 7. นักวิจัยพึงนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ในทางที่ชอบ นักวิจัยพึงเผยแพร่ผลงานวิจัยเพื่อประโยชน์ทางวิชาการและสังคม ไม่ขยายผลข้อค้นพบจนเกิดความเป็นจริง และไม่ใช้ผลงานวิจัยไปในทางมิชอบ

ข้อ 8. นักวิจัยพึงเคารพความคิดเห็นทางวิชาการของผู้อื่น นักวิจัยพึงมีใจกว้าง พร้อมทั้งจะเปิดเผยข้อมูลและขั้นตอนการวิจัย ยอมรับฟังความคิดเห็น และเหตุผล ทางวิชาการของผู้อื่น และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขงานวิจัยของตนให้ถูกต้อง

ข้อ 9. นักวิจัยพึงมีความรับผิดชอบต่อสังคมทุกระดับ นักวิจัยมีจิตสำนึกที่จะอุทิศกำลังสติปัญญาในการทำวิจัย เพื่อความก้าวหน้าทางวิชาการ เพื่อความเจริญ และประโยชน์สุขของสังคมและมวลมนุษยชาติ

3.11 บทสรุป

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา : พนักงานส่วนงานภาคพื้นดิน สายการบินไทยไลอ้อนแอร์” แสดงให้เห็นถึงการวิจัยเชิงปริมาณ มีการดำเนินงานและขั้นตอนที่เป็นไปตามจรรยาบรรณที่ควรพึงปฏิบัติของนักวิจัย ตั้งแต่การศึกษาค้นคว้าหาข้อมูล การกำหนดกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา การสร้างเครื่องมือรวมถึงการนำไปทดสอบ ตลอดจนถึงขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผล โดยวิจัยฉบับนี้ผู้ศึกษามุ่งหวังจะให้ประโยชน์ในทางวิชาการด้านการท่องเที่ยว อีกทั้งมุ่งหวังว่าจะเป็นประโยชน์ในทางอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรในองค์กรต่อไป

บทที่ 4

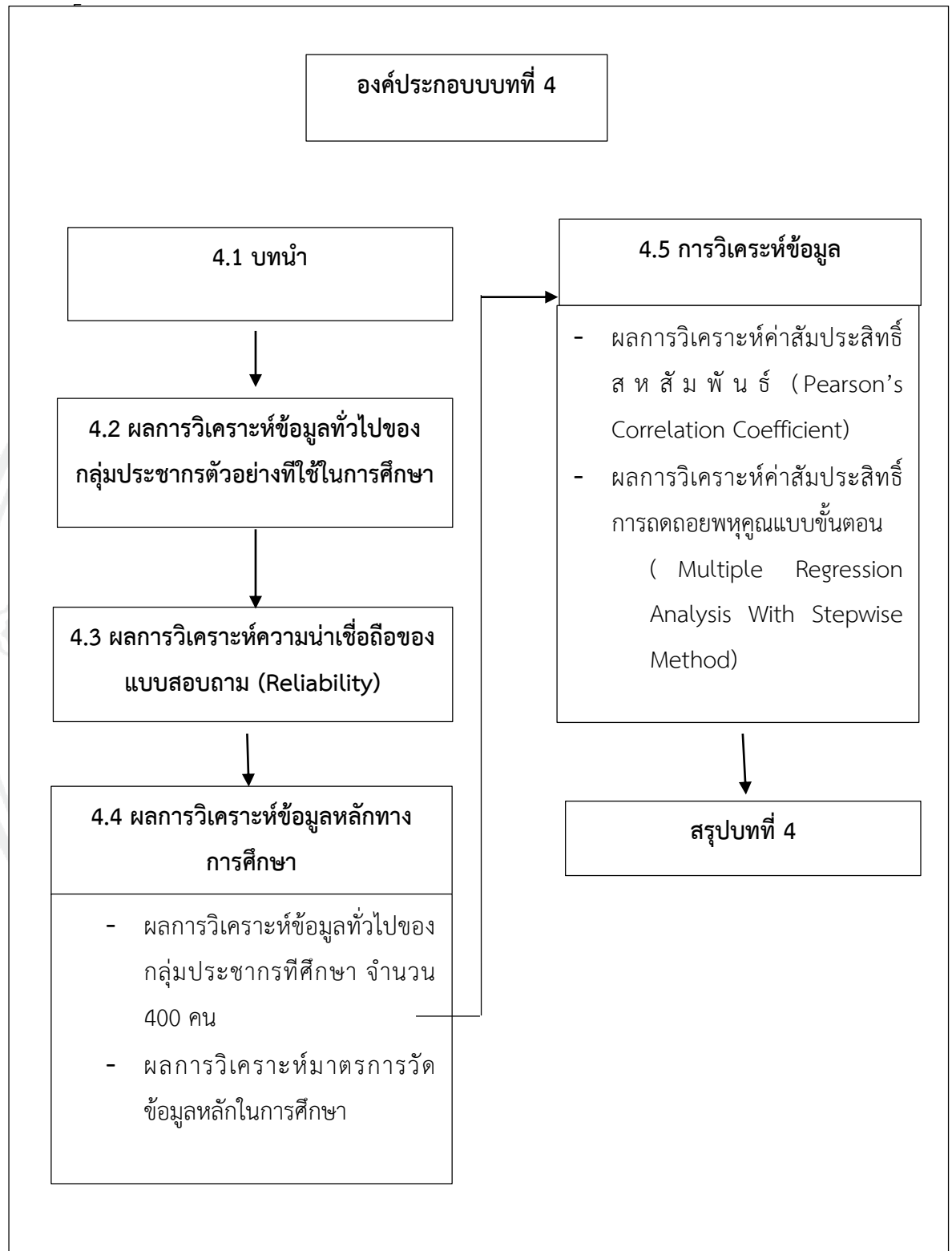
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 บทนำ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาว่าปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานและส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งผลที่นำเสนอขึ้นนั้นเกิดจากการลงพื้นที่เก็บแบบสอบถาม โดยใช้ระยะเวลาดำเนินการ 1 เดือนในการเก็บดำเนินการ อันเริ่มตั้งแต่ต้นเดือนเมษายน 2561 จนเสร็จสิ้นในช่วงปลายเดือนเมษายน 2561

ในบทนี้จะเป็นการสรุปผลและตอบคำถามการวิจัย และข้อสมมติฐานที่ได้ให้ไว้ในบทแรกโดยแบ่งการแสดงผลการวิเคราะห์ผลเป็น 4 ส่วน ผลการวิจัยที่ได้นำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบการบรรยาย ตามลำดับดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 30 คน โดยแสดงค่าวิเคราะห์ความถี่และจำนวนร้อยละ
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability) โดยแสดงสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS ซึ่งสามารถวิเคราะห์ค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามจำนวน 4 ส่วน
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลหลักในการศึกษา ประกอบด้วย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรที่ศึกษา จำนวน 400 คน โดยแสดงค่าวิเคราะห์ความถี่และจำนวนร้อยละ และผลการวิเคราะห์มาตรการวัดข้อมูลหลักในการศึกษา
4. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ประกอบด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Bivariate Correlation) โดยใช้การหาค่าความสัมพันธ์กันแบบสองหาง (2-tailed) ในการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) และผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple Regression Analysis With Stepwise Method) เพื่อวิเคราะห์ว่าปัจจัยใดบ้างจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร



ภาพที่ 4.1 : โครงสร้างบทที่สี่

ที่มา : พัฒนาจากการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้

4.2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรตัวอย่างที่ศึกษาจำนวน 30 คน

4.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรตัวอย่าง

ในส่วนนี้เป็นการอธิบายผลการศึกษเกี่ยวกับผลที่ได้จากการวิเคราะห์ความถี่และจำนวนร้อยละในกลุ่มประชากรตัวอย่างจำนวน 30 คน โดยจากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง (56.7%) มากกว่าเพศชาย (43.3%) ซึ่งมีอายุระหว่าง 26-35 ปีมากที่สุด (63.3%) รองลงมาคืออายุระหว่าง 18-25 ปี (20%) และอายุ 35-44 ปี (16.7%) มีสัดส่วนที่น้อยลงมาตามลำดับ ทางด้านการศึกษาจากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาที่ระดับปริญญาตรีมากที่สุด (80%) และ รองลงมาคือระดับต่ำกว่าปริญญาตรี (20%) โดยไม่พบผู้ที่สำเร็จการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่าในพนักงานสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ส่วนงานภาคพื้นดิน ส่วนรายได้เฉลี่ยของพนักงานสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ส่วนงานภาคพื้นดินจะอยู่ที่ 20,001 – 25,000 บาท (50%) รองลงมาคือระดับรายได้เฉลี่ยที่ 15,001 – 20,000 บาท (40%) ที่เหลือมีระดับรายได้เฉลี่ยที่ 30,001 – 35,000 บาท (6.7%) และ 25,001 – 30,000 บาท (3.3%)ตามลำดับ โดยไม่พบผู้มีรายได้เฉลี่ย 35,001 บาท ขึ้นไป นอกจากนี้ยังพบว่ามากกว่า 70% ของพนักงานไทยไลอ้อนแอร์ส่วนงานภาคพื้นดิน เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานมาแล้วไม่ต่ำกว่า 1-3 ปี และ 4-6 ปี (20%) โดยผู้ที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปีมีจำนวนน้อยที่สุด (10%) ดังแสดงตามตาราง 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 : ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปกลุ่มประชากรตัวอย่าง 30 คน

ข้อมูลทั่วไป	ความถี่	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	13	43.3
หญิง	17	56.7
อายุ		
18-25	6	20.0
26-35	19	63.3
35-44	5	16.7
45-54	0	0.0
55 ปีขึ้นไป	0	0.0

ข้อมูลทั่วไป	ความถี่	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	20.0
ปริญญาตรี	24	80.0
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	0	0.0
รายได้ต่อเดือน		
15,001 – 20,000 บาท	12	40.0
20,001 – 25,000 บาท	15	50.0
25,001 – 30,000 บาท	1	3.3
30,001 – 35,000 บาท	2	6.7
35,001 บาท ขึ้นไป	0	0.0
อายุการทำงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	3	10.0
1-3 ปี	21	70.0
4-6 ปี	6	20.0
7 ปีขึ้นไป	0	0.0

ที่มา : พัฒนาจากการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้

4.3 ผลการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือวิจัย (Research Instrument Reliability Result)

ในส่วนนี้เป็นการแสดงผลการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามครั้งนี้ ประกอบไปด้วยส่วนคำถามทั้งหมด 4 ส่วนที่ใช้ในการศึกษา คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลระหว่างระหว่างความต้องการส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน , ปัจจัยที่มีอิทธิพลระหว่างระหว่างแรงจูงใจภายในกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน , ปัจจัยที่มีอิทธิพลระหว่างระหว่างแรงจูงใจภายนอกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรและความต้องการที่จะเปลี่ยนงาน

4.3.1 ความน่าเชื่อถือของส่วนที่ 1 (ปัจจัยที่มีอิทธิพลระหว่างระหว่างความต้องการส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน)

แบบสอบถามในส่วนนี้ เป็นการสอบถามในเรื่องของปัจจัยที่มีอิทธิพลระหว่างระหว่างความต้องการส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วยทั้งหมด 10 คำถาม ซึ่งสามารถวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.916 ได้ผลสรุปว่าแบบสอบถามสามารถเชื่อถือได้ (มากกว่า 0.75) ดังแสดงในตารางที่ 4.2 ดังนี้

ตารางที่ 4.2 : การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือส่วนที่ 1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลระหว่างระหว่างความต้องการส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ข้อ	รายการ	N	\bar{x} Mean	SD	α if item deleted	α value
	ปัจจัยที่มีอิทธิพลระหว่างระหว่างความต้องการส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (10 คำถาม)					0.916
	ความต้องการดำรงชีวิตอยู่ (Existence Needs)					
1.	จากการที่ต้องไปปฏิบัติงานทุกวัน ท่านรู้สึกว่าคุณก็ยังมีเวลาเพียงพอในการอยู่ดูแลครอบครัวของท่าน	30	3.23	1.251	.904	
2.	นอกเหนือจากการปฏิบัติงาน ท่านมีเวลาเพียงพอเพื่อการพักผ่อนและดูแลสุขภาพ	30	3.00	1.114	.904	
3.	ท่านคิดว่ารายได้และสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับจากองค์กรเหมาะสมและเพียงพอต่อการใช้ดำรงชีวิตครอบครัว	30	3.13	1.167	.920	

ข้อ	รายการ	N	\bar{x} Mean	SD	α if item deleted	α value
ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs)						
4.	ภาพลักษณ์การทำงานกับองค์กรแห่ง นี้ ทำให้บุคคลภายนอกยอมรับในตัว ท่านและให้เกียรติท่าน	30	3.80	.961	.906	
5.	ท่านเชื่อว่างานที่ท่านปฏิบัติสร้าง ความภาคภูมิใจแก่ครอบครัวของท่าน	30	3.87	.776	.909	
6.	ท่านเชื่อว่างานที่ท่านปฏิบัติทำให้ บุคคลภายนอก มีความรู้สึกอยากมี ปฏิสัมพันธ์อันดีต่อท่านมากขึ้น	30	3.73	.828	.905	
7.	ในสายตาของบุคคลภายนอกเมื่อท่าน ทำงานในองค์กรแห่งนี้ เขามองว่า ท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ	30	3.90	.995	.907	
ความต้องการเจริญเติบโต (Growth Needs)						
8.	การปฏิบัติงานในองค์กรสนับสนุนให้ ท่านมีชื่อเสียงและสถานภาพที่ดีทาง สังคม	30	3.67	1.061	.909	
9.	ท่านเชื่อว่างานที่ท่านปฏิบัติอยู่ ทำให้ ท่านเป็นบุคคลที่ได้รับความน่าเชื่อถือ	30	3.53	.776	.903	
10.	การปฏิบัติงานในองค์กรนี้สนับสนุน ให้ท่านประสบความสำเร็จและบรรลุ เป้าหมายในชีวิตที่มุ่งหวังไว้	30	3.27	1.015	.908	

ที่มา : พัฒนาจากการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้

4.3.2 ความน่าเชื่อถือของส่วนที่ 2 (ปัจจัยที่มีอิทธิพลระหว่างระหว่างแรงจูงใจภายในกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน)

แบบสอบถามในส่วนนี้ เป็นการสอบถามในเรื่องของปัจจัยที่มีอิทธิพลระหว่างระหว่างแรงจูงใจภายในกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วยทั้งหมด 21 คำถาม ซึ่งสามารถวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.953 ได้ผลสรุปว่าแบบสอบถามสามารถเชื่อถือได้ (มากกว่า 0.75) ดังแสดงในตารางที่ 4.3 ดังนี้

ตารางที่ 4.3 : การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลระหว่างระหว่างแรงจูงใจภายในกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ข้อ	รายการ	N	\bar{x} Mean	SD	α if item deleted	α value
ปัจจัยที่มีอิทธิพลระหว่างระหว่างแรงจูงใจภายในกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (19 คำถาม)					0.953	
ความสำเร็จในงาน (Achievement)						
1.	ท่านสามารถปฏิบัติงานสำเร็จในหน้าที่และทันต่อเวลาในทุกๆครั้ง	30	4.03	.669	.960	
2.	หน่วยงานสนับสนุนให้มีการทำงานที่ประสานงานกันระหว่างฝ่ายงานต่างๆภายในองค์กร	30	3.33	1.124	.956	

ข้อ	รายการ	N	\bar{x} Mean	SD	α if item deleted	α value
3.	ท่านรู้สึกพอใจการ ทำงานบริการ เมื่อท่าน ได้ส่งมอบบริการเพื่อ เติมเต็มความต้องการ ของผู้โดยสารได้	30	4.03	.964	.958	
ลักษณะของงาน (Work Itself)						
4.	ท่านพึงพอใจกับ ตารางเวลางานที่ได้รับ และคิดว่าเวลาในการ ปฏิบัติงานของท่าน (กะเช้า กะบ่าย กะดึก) มีความเหมาะสม	30	3.00	.910	.957	
5.	ท่านรู้สึกว่างานที่ทำอยู่ ในขณะนี้เป็งานที่ทำ ทายความสามารถ และ ท่านรู้สึกชอบหรือสนุก กับงานที่ทำ	30	3.27	1.081	.956	
6.	ท่านคิดว่าภาระงานที่ ได้รับมีความเหมาะสม และไม่เกินกำลังของ พนักงานมากเกินไป	30	3.33	.959	.958	
7.	ท่านมีความพึงพอใจใน ตำแหน่งที่รับผิดชอบ อยู่ปัจจุบัน	30	3.50	1.009	.957	
8.	หน่วยงานท่านมีการ เอื้ออำนวยให้ท่านมี	30	2.90	1.269	.955	

ข้อ	รายการ	N	\bar{x} Mean	SD	α if item deleted	α value
	อิสรภาพอย่างมากใน การปฏิบัติงาน					
การได้รับการยอมรับ (Recognition)						
9.	ท่านเชื่อว่าการ ปฏิบัติงานของท่านเป็น ที่ยอมรับของ ผู้บังคับบัญชาและ เพื่อนร่วมงาน	30	3.77	1.104	.956	
10.	ท่านได้รับความร่วมมือ ในการปฏิบัติงานจาก ผู้บังคับบัญชาและ เพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	30	3.47	1.167	.956	
11.	ท่านรู้สึกว่าคุณยงาน ของท่านให้ความสำคัญ แก่ท่าน โดยให้มีส่วน ร่วมในการวางแผนการ ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง กับท่านโดยตรง	30	3.20	1.186	.954	
12.	ท่านเชื่อว่าหน่วยงาน ของท่านเป็นหน่วยงาน ที่มีชื่อเสียงบุคลากร ภายนอกให้การยอมรับ	30	3.57	1.104	.955	

ข้อ	รายการ	N	\bar{x} Mean	SD	α if item deleted	α value
ความก้าวหน้าในงาน (Advancement)						
13.	ท่านเชื่อว่าองค์กรมีการ พิจารณาการเลื่อนชั้น ตำแหน่งอย่างยุติธรรม และเป็นระบบ	30	2.87	1.279	.955	
14.	ท่านรู้สึกว่าการให้โบนัสรายปีหรือ การขึ้นเงินเดือนแก่ พนักงานได้อย่าง เหมาะสม	30	2.47	1.358	.956	
15.	ท่านรู้สึกว่าหน่วยงาน ของท่านมีการจัดอบรม พัฒนาทักษะการ ทำงาน เพื่อเพิ่ม ความก้าวหน้าให้แก่ พนักงาน ได้อย่าง เหมาะสม	30	3.03	1.245	.955	
ความรับผิดชอบในงาน (Responsibility)						
16.	ท่านพอใจในตำแหน่ง หน้าที่ รวมถึงภาระงาน ที่ได้รับ ใน การ ปฏิบัติงานในปัจจุบัน	30	3.40	.968	.957	
17.	ท่านเชื่อว่า ท่านได้ใช้ ความรู้ความสามารถ ของตนเองอย่างเต็มที่	30	3.67	1.028	.959	

ข้อ	รายการ	N	\bar{x} Mean	SD	α if item deleted	α value
	ในการปฏิบัติงานที่ ได้รับมอบหมาย					
18.	ท่านคิดว่าหน่วยงานมี การมอบหมายให้ พนักงานมีอำนาจใน การตัดสินใจในการ ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	30	3.30	1.119	.957	
19.	ท่านยินดีที่จะทำงาน ด้านอื่นๆนอกเหนือจาก สายงานตามที่ ผู้บังคับบัญชา มอบหมาย	30	3.60	1.133	.955	

ที่มา : พัฒนาจากการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้

4.3.3 ความน่าเชื่อถือของส่วนที่ 3 (ปัจจัยที่มีอิทธิพลระหว่างระหว่างแรงจูงใจภายนอกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน)

แบบสอบถามในส่วนนี้ เป็นการสอบถามในเรื่องของปัจจัยที่มีอิทธิพลระหว่างระหว่างแรงจูงใจภายนอกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วยทั้งหมด 22 คำถาม ซึ่งสามารถวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.976 ได้ผลสรุปว่าแบบสอบถามสามารถเชื่อถือได้ (มากกว่า 0.75) ดังแสดงในตารางที่ 4.4 ดังนี้

ตารางที่ 4.4 : การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลระหว่างระหว่างแรงจูงใจภายนอกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ชื่อ	รายการ	N	\bar{x} Mean	SD	α if item deleted	α value
ปัจจัยที่มีอิทธิพลระหว่างระหว่างแรงจูงใจ ภายนอกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (21 คำถาม)						.976
นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration)						
1.	ท่านพอใจในนโยบายของบริษัทและ วิธีการบริหารงานของฝ่ายบริหาร	30	2.90	1.125	.978	
2.	ท่านพอใจกับฝ่ายบริหารที่มีการ ชี้แจงนโยบายการดำเนินงานและ โครงสร้างการบริหารแก่บุคลากร อย่างเหมาะสม	30	2.83	1.117	.978	
3.	ท่านรู้สึกว่าคุณองค์กรมีการกำหนด บทบาทหน้าที่ในการทำงาน ให้แก่ บุคลากรในส่วนงานต่างๆได้อย่าง เหมาะสม	30	2.97	1.159	.979	
4.	โดยรวมท่านเห็นว่าองค์กรมีความ ยุติธรรมและท่านพอใจในการ บริหารงานของหน่วยงาน	30	3.03	1.159	.978	
เงินเดือนและผลตอบแทน (Salary)						
5.	ท่านรู้สึกพึงพอใจกับเงินเดือนที่ ได้รับ	30	3.33	.994	.979	

ข้อ	รายการ	N	\bar{x} Mean	SD	α if item deleted	α value
6.	ท่านพอใจกับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆที่บริษัทให้แก่ท่าน	30	3.07	1.081	.979	
7.	ท่านรู้สึกว่าคุณค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับค่าครองชีพและสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน	30	3.00	1.083	.979	
8.	ท่านรู้สึกว่าบริษัทจ่ายอัตราค่าตอบแทนแก่พนักงานที่ทำงานล่วงเวลา (OT) ได้อย่างเหมาะสม	30	2.27	1.337	.979	
ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation)						
9.	ท่านรู้สึกมีคุณค่าและเป็นส่วนหนึ่งในทีม/แผนก/หน่วยงาน	30	3.53	1.008	.978	
10.	ท่านรู้สึกว่าบุคลากรในหน่วยงานทำงานเป็นทีมโดยยึดแนวทางร่วมคิดร่วมทำและรับผิดชอบ	30	3.27	1.230	.979	
11.	ท่านรู้สึกมีเพื่อนร่วมงานที่ดีและเป็นสิ่งที่ทำให้ท่านอยากทำงานต่อไปในองค์กร	30	3.63	1.098	.980	
12.	ท่านรู้สึกพอใจกับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานในปัจจุบัน	30	3.60	1.102	.979	
สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition)						
13.	ท่านพอใจกับสภาพแวดล้อมการทำงานในสถานที่ทำงานของท่าน เช่น ห้องทำงาน บรรยากาศในการทำงาน มีความเหมาะสม	30	2.87	1.332	.979	

ข้อ	รายการ	N	\bar{x} Mean	SD	α if item deleted	α value
14.	ท่านรู้สึกว่าคุณยงงานมีอุปกรณ์/ เครื่องมือการทำงานที่เหมาะสม	30	2.90	1.322	.978	
15.	ท่านรู้สึกว่าคุณยงงานที่ปฏิบัติงานของ ท่าน ทำให้ท่านเกิดความรู้สึกอยาก มาทำงานทุกวัน	30	3.00	1.313	.978	
ความมั่นคงในงาน (Job Security)						
16.	ท่านรู้สึกว่าการทำงานในบริษัทนี้มี ความมั่นคงในเรื่องผลตอบแทน	30	3.20	1.215	.979	
17.	ท่าน รู้สึกว่าคุณยงงานที่ท่าน ปฏิบัติงานอยู่เป็นหน่วยงานที่มั่นคง	30	3.57	1.223	.979	
18.	ท่านเชื่อว่างานที่ท่านปฏิบัติมีโอกาส ให้ท่านได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	30	2.33	1.322	.979	
เทคนิคการควบคุมดูแล (Technical Supervision)						
19.	ท่านรู้สึกว่าคุณยงงานเอาใจใส่ใน การช่วยแก้ไขปัญหาดังๆให้กับ พนักงาน	30	2.97	1.299	.978	
20.	ท่านสามารถขอคำปรึกษากับหัวหน้า งานได้ทุกเมื่อที่เกิดปัญหาในการ ทำงาน	30	3.23	1.135	.978	
21.	ท่านรู้สึกว่าคุณยงงานเปิดโอกาสให้ แสดงความคิดเห็นอยู่เสมอ ทำให้ ท่านมีความสุขในการทำงาน	30	3.00	1.390	.978	

ที่มา : พัฒนาจากการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้

4.3.4 ความน่าเชื่อถือของส่วนที่ 4 (ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรและความต้องการที่จะเปลี่ยนงาน)

แบบสอบถามในส่วนนี้ เป็นการสอบถามในเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรและความต้องการที่จะเปลี่ยนงาน ประกอบไปด้วยทั้งหมด 5 คำถาม ซึ่งสามารถวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.954 ได้ผลสรุปว่าแบบสอบถามสามารถเชื่อถือได้ (มากกว่า 0.75) ดังแสดงในตารางที่ 4.5 ดังนี้

ตารางที่ 4.5 : การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรและความต้องการที่จะเปลี่ยนงาน

ข้อ	รายการ	N	\bar{x} Mean	SD	α if item deleted	α value
	ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน กับความผูกพันต่อองค์กรและความต้องการที่ จะเปลี่ยนงาน (8 คำถาม) ปัจจัยความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความ ผูกพันต่อองค์กร					.954
1.	โดยรวมแล้วท่านรู้สึกพอใจต่อการ ทำงานสายการบินไทยไลอ้อนแอร์	30	2.97	1.299	.862	
2.	ท่านรู้สึกพอใจต่อมิตรภาพของเพื่อน ร่วมงานและหัวหน้างาน รวมถึง วัฒนธรรมองค์กร เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ ท่านเกิดความรักในองค์กร	30	3.23	1.135	.814	
3.	ท่านรู้สึกพอใจในสภาพแวดล้อม การทำงาน เพราะทำให้ท่านมี ความสุขในการทำงาน และ เต็มใจ ทุ่มเทต่องานอย่างสุดความสามารถ	30	3.00	1.390	.884	

ข้อ	รายการ	N	\bar{x} Mean	SD	α if item deleted	α value
4.	ท่านเชื่อว่างานที่ท่านปฏิบัติมีโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าสูงในสายงานอุตสาหกรรมการบิน	30	3.53	1.074	.855	
5.	ท่านรู้สึกพอใจกับค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยรวมที่ได้รับ และพร้อมปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่ ให้คุ้มค่ากับอัตราค่าจ้างที่ได้รับจากบริษัท	30	3.53	1.008	.679	
ความผูกพันต่อองค์กรที่ทำให้พนักงานยังคงอยู่กับองค์กร						
6.	ท่านคิดว่าจะทำงานในหน่วยงานจนกว่าจะเกษียณอายุ	30	3.30	1.149	.845	
7.	โดยรวมแล้ว ท่านรู้สึกผูกพันต่อองค์กร เพราะเชื่อว่าองค์กรมีความมั่นคงและให้ความก้าวหน้าในชีวิต	30	3.20	1.243	.885	
8.	ท่านเชื่อว่าองค์กรแห่งนี้เป็้องค์กรที่ดีที่สุดเท่าที่เคยปฏิบัติงานมา และท่านตั้งใจจะปฏิบัติงานในองค์กรนี้ต่อไปโดยไม่คิดจะลาออก	30	2.77	1.431	.830	

ที่มา : พัฒนาจากการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลหลักทางการศึกษา

การศึกษาวิจัยฉบับนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานและส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยกลุ่มประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม คือ พนักงานปฏิบัติการภาคพื้นดิน สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ในแผนกต่างๆ ที่ทำงานเป็น Work Shift จำนวน 400 คน ซึ่งในส่วนนี้จะเป็นการแสดงผลการอภิปรายข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ที่ได้จากการศึกษาและวิจัย

4.4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปประชากรที่ศึกษา

ในส่วนนี้เป็นการอธิบายผลการศึกษเกี่ยวกับผลที่ได้จากการวิเคราะห์ความถี่และจำนวนร้อยละในกลุ่มประชากรตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยหากพิจารณาจากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง (59.5%) มากกว่าเพศชาย (40.5%) ซึ่งมีอายุระหว่าง 26-35 ปีมากที่สุด (66.5%) รองลงมาคืออายุระหว่าง 18-25 ปี (17.8%) และอายุ 35-44 ปี (15.8%) มีสัดส่วนที่น้อยลงมาตามลำดับ ทางด้านการศึกษจากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาที่ระดับปริญญาตรีมากที่สุด (69.8%) และ รองลงมาคือระดับต่ำกว่าปริญญาตรี (27.8%) น้อยที่สุดคือผู้ที่สำเร็จการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่าอยู่ในอัตราเพียงร้อยละ (2.5%) ในพนักงานสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ส่วนงานภาคพื้นดิน ทางด้านรายได้เฉลี่ยของพนักงานสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ส่วนงานภาคพื้นดินจะอยู่ที่ 15,001 – 20,000 บาท (44.8%) รองลงมาคือระดับรายได้เฉลี่ยที่ 20,001 – 25,000 บาท (39.3%) ถัดมาคือรายได้เฉลี่ยน้อยกว่า 15,000 บาท (7%) ที่เหลือมีระดับรายได้เฉลี่ยที่ 25,001 – 30,000 บาท (5.8%) และ 30,001 – 35,000 บาท (3.3%) ตามลำดับ โดยไม่พบผู้มีรายได้เฉลี่ย 35,001 บาท ขึ้นไป นอกจากนี้ยังพบว่ามากกว่า 65.8% ของพนักงานไทยไลอ้อนแอร์ส่วนงานภาคพื้นดิน เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานมาแล้วไม่ต่ำกว่า 1-3 ปี และ 4-6 ปี (26.3%) โดยผู้ที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปีมีจำนวนน้อยที่สุด (8%) ดังแสดงตามตาราง 4.6 ดังนี้

ตารางที่ 4.6 : จำนวนร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และ อายุการทำงาน

ข้อมูลทั่วไป	ความถี่	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	13	43.3
หญิง	17	56.7
อายุ		
18-25	6	20.0
26-35	19	63.3
35-44	5	16.7
45-54	0	0.0
55 ปีขึ้นไป	0	0.0

ข้อมูลทั่วไป	ความถี่	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	20.0
ปริญญาตรี	24	80.0
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	0	0.0
รายได้ต่อเดือน		
15,001 – 20,000 บาท	12	40.0
20,001 – 25,000 บาท	15	50.0
25,001 – 30,000 บาท	1	3.3
30,001 – 35,000 บาท	2	6.7
35,001 บาท ขึ้นไป	0	0.0
อายุการทำงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	3	10.0
1-3 ปี	21	70.0
4-6 ปี	6	20.0
7 ปีขึ้นไป	0	0.0

ที่มา : พัฒนาจากการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้

4.4.2 ผลการวิเคราะห์มาตรการวัดข้อมูลหลักในการศึกษา

องค์ประกอบในส่วนนี้นั้นเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้หลังจากการเก็บรวบรวมเครื่องมือในการศึกษา เพื่อยืนยันความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาและวิจัย

4.4.2.1 ระดับมาตรวัดปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs)

จากคำถามวิจัยที่ว่า “อะไรคือความต้องการส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน” และได้ทำการศึกษาตัวแปรจำนวน 3 ตัวแปรหลัก คือ ความต้องการดำรงชีวิตอยู่ ความต้องการความสัมพันธ์ต่อครอบครัวและสังคม และ ความต้องการประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต ผู้วิจัยได้ทำการหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และ ระดับสัมประสิทธิ์ความน่าเชื่อถือที่วัดได้ (α) โดยผลทั้งหมดที่สามารถวิเคราะห์ได้ แสดงในตาราง 4.7 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.7 : ค่าสถิติของปัจจัยความต้องการส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ข้อ	รายการ	N	\bar{x} Mean	SD	ระดับ	α value
	ปัจจัยที่มีอิทธิพลระหว่างระหว่างความต้องการส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงาน (10 คำถาม) ความต้องการดำรงชีวิตอยู่ (Existence Needs)					0.937
1.	จากการที่ต้องไปปฏิบัติงานทุกวัน ท่านรู้สึกว่ก็ยังมีเวลาเพียงพอในการอยู่ดูแลครอบครัวของท่าน	400	3.05	1.266	เห็นด้วยปานกลาง	
2.	นอกเหนือจากการปฏิบัติงาน ท่านมีเวลาเพียงพอเพื่อการพักผ่อนและดูแลสุขภาพ	400	2.81	1.161	เห็นด้วยปานกลาง	

ข้อ	รายการ	N	\bar{x} Mean	SD	ระดับ	α value
3.	ท่านคิดว่ารายได้และสวัสดิการ ต่างๆ ที่ได้รับจากองค์กร เหมาะสมและเพียงพอต่อการใช้ ดำรงชีวิต/ดูแลครอบครัว	400	2.81	1.232	เห็นด้วย ปานกลาง	
	รวม	400	2.89	1.220	เห็นด้วย ปานกลาง	
ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs)						
4.	ภาพลักษณ์การทำงานกับองค์กร แห่งนี้ ทำให้บุคคลภายนอก ยอมรับในตัวท่านและให้เกียรติ ท่าน	400	3.53	1.146	เห็นด้วย ค่อนข้างมาก	
5.	ท่านเชื่อว่างานที่ท่านปฏิบัติสร้าง ความภาคภูมิใจแก่ครอบครัวของ ท่าน	400	3.67	1.019	เห็นด้วย ค่อนข้างมาก	
6.	ท่านเชื่อว่างานที่ท่านปฏิบัติทำ ให้บุคคลภายนอก มีความรู้สึก อยากมีปฏิสัมพันธ์อันดีต่อท่าน มากขึ้น	400	3.57	0.942	เห็นด้วย ค่อนข้างมาก	
7.	ในสายตาของบุคคลภายนอกเมื่อ ท่านทำงานในองค์กรแห่งนี้ เขา มองว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ	400	3.82	1.064	เห็นด้วย ค่อนข้างมาก	
	รวม	400	3.65	1.043	เห็นด้วย ค่อนข้างมาก	

ข้อ	รายการ	N	\bar{x} Mean	SD	ระดับ	α value
ความต้องการเจริญเติบโต (Growth Needs)						
8.	การปฏิบัติงานในองค์กร สนับสนุนให้ท่านมีชื่อเสียงและสถานภาพที่ดีทางสังคม	400	3.34	1.050	เห็นด้วย ค่อนข้างมาก	
9.	ท่านเชื่อว่างานที่ท่านปฏิบัติอยู่ ทำให้ท่านเป็นบุคคลที่ได้รับความน่าเชื่อถือ	400	3.49	0.898	เห็นด้วย ค่อนข้างมาก	
10.	การปฏิบัติงานในองค์กรนี้ สนับสนุนให้ท่านประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายในชีวิตที่มุ่งหวังไว้	400	3.09	1.136	เห็นด้วย ค่อนข้างมาก	
	รวม	400	3.30	1.028	เห็นด้วย ค่อนข้างมาก	
	ค่าเฉลี่ยปัจจัยความต้องการส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน	400	3.28	1.097	เห็นด้วย ค่อนข้างมาก	

ที่มา : พัฒนาจากการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้

จากตาราง 4.7 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานโดยรวมมีความเห็นด้วยค่อนข้างมาก ว่า ปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ด้านความต้องการดำรงชีวิต ด้านความต้องการความสัมพันธ์ต่อครอบครัวและสังคม และ ด้านความต้องการประสบความสำเร็จ โดยระดับค่าสัมประสิทธิ์ความน่าเชื่อถือที่วัดได้ $\alpha = 0.937$, $N = 400$ อยู่ในระดับที่เชื่อถือได้

4.2.2 ระดับมาตรวัดปัจจัยแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation Factor)

จากคำถามวิจัยที่ว่า “อะไรคือปัจจัยแรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน” และได้ทำการศึกษาตัวแปรจำนวน 5 ตัวแปรหลัก คือ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความก้าวหน้าในงาน และ ด้านความรับผิดชอบในงาน ผู้วิจัยได้ทำการหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และ ระดับสัมประสิทธิ์ความน่าเชื่อถือที่ไว้ได้ (α) โดยผลทั้งหมดที่สามารถวิเคราะห์ได้ แสดงในตาราง 4.8 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.8 : ค่าสถิติของปัจจัยแรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ข้อ	รายการ	N	\bar{x} Mean	SD	ระดับ	α value
ปัจจัยที่มีอิทธิพลระหว่างระหว่างแรงจูงใจภายในกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (21 คำถาม)						0.950
ความสำเร็จในงาน (Achievement)						
1.	ท่านสามารถปฏิบัติงานสำเร็จในหน้าที่และทันต่อเวลาในทุกๆครั้ง	400	3.86	0.980	เห็นด้วยค่อนข้างมาก	
2.	หน่วยงานสนับสนุนให้มีการทำงานที่ประสานงานกันระหว่างฝ่ายงานต่างๆภายในองค์กร	400	3.16	1.225	เห็นด้วยปานกลาง	
3.	ท่านรู้สึกพอใจการทำงานบริการเมื่อท่านได้ส่งมอบบริการเพื่อเติมเต็มความต้องการของผู้โดยสารได้	400	4.08	1.069	เห็นด้วยค่อนข้างมาก	
	รวม	400	3.70	1.091	เห็นด้วยค่อนข้างมาก	
ลักษณะของงาน (Work Itself)						
4.	ท่านพึงพอใจกับตารางเวลางานที่ได้รับ และคิดว่าเวลาในการปฏิบัติงานของท่าน (กะเช้า กะบ่าย	400	2.76	1.188	เห็นด้วยปานกลาง	

ข้อ	รายการ	N	\bar{x} Mean	SD	ระดับ	α value
	กะตึก) มีความเหมาะสม					
5.	ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านทำอยู่ในขณะนี้ เป็นงานที่ทำทลายความสามารถ และท่านรู้สึกชอบหรือสนุกกับงานที่ทำ	400	3.34	1.195	เห็นด้วยปานกลาง	
6.	ท่านคิดว่าภาระงานที่ได้รับมีความเหมาะสมและไม่เกินกำลังของพนักงานมากเกินไป	400	2.96	1.185	เห็นด้วยปานกลาง	
7.	ท่านมีความพึงพอใจในตำแหน่งที่รับผิดชอบอยู่ปัจจุบัน	400	3.39	1.250	เห็นด้วยปานกลาง	
8.	หน่วยงานท่านมีการเอื้ออำนวยให้ท่านมีอิสระภาพอย่างมากในการปฏิบัติงาน	400	2.56	1.229	เห็นด้วยน้อย	
	รวม	400	3.00	1.209	เห็นด้วยปานกลาง	
การได้รับการยอมรับ (Recognition)						
9.	ท่านเชื่อว่าการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	400	3.56	1.173	เห็นด้วยค่อนข้างมาก	
10.	ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	400	3.25	1.289	เห็นด้วยปานกลาง	
11.	ท่านรู้สึกว่าหน่วยงานของท่านให้ความสำคัญแก่ท่านโดยให้มีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงาน	400	2.88	1.297	เห็นด้วยปานกลาง	
12.	ท่านเชื่อว่าหน่วยงานของท่านเป็นหน่วยงานที่มีชื่อเสียงบุคลากรภายนอกให้การยอมรับ	400	3.62	1.153	เห็นด้วยค่อนข้างมาก	

ข้อ	รายการ	N	\bar{x} Mean	SD	ระดับ	α value
	รวม	400	3.33	1.228	เห็นด้วยปานกลาง	
ความก้าวหน้าในงาน (Advancement)						
13.	ท่านเชื่อว่าองค์กรมีการพิจารณาการเลื่อนขั้นตำแหน่งอย่างยุติธรรมและเป็นระบบ	400	2.70	1.283	เห็นด้วยปานกลาง	
14.	ท่านรู้สึกว่าการให้โบนัสรายปีหรือการขึ้นเงินเดือนแก่พนักงานได้อย่างเหมาะสม	400	2.49	1.272	เห็นด้วยน้อย	
15.	ท่านรู้สึกว่าการพัฒนาทักษะการทำงานเพื่อเพิ่มความก้าวหน้าให้แก่พนักงานได้อย่างเหมาะสม	400	2.19	1.261	เห็นด้วยน้อย	
	รวม	400	2.70	1.283	เห็นด้วยปานกลาง	
ความรับผิดชอบในงาน (Responsibility)						
16.	ท่านพอใจในตำแหน่งหน้าที่ รวมถึงภาระงานที่ได้รับในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน	400	2.77	1.249	เห็นด้วยปานกลาง	
17.	ท่านเชื่อว่า ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	400	2.90	1.208	เห็นด้วยปานกลาง	
18.	ท่านคิดว่าหน่วยงานมอบหมายให้พนักงานมีอำนาจในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	400	3.29	1.117	เห็นด้วยปานกลาง	

ข้อ	รายการ	N	\bar{x} Mean	SD	ระดับ	α value
19.	ท่านยินดีที่จะทำงานด้านอื่นๆ นอกเหนือจากสายงานตามที่ ผู้บังคับบัญชามอบหมาย	400	3.63	1.022	เห็นด้วย ค่อนข้างมาก	
	รวม	400	3.15	1.149	เห็นด้วยปาน กลาง	
	ค่าเฉลี่ยปัจจัยแรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพล ต่อความพึงพอใจในการทำงาน	400	3.13	1.192	เห็นด้วยปาน กลาง	

ที่มา : พัฒนาจากการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้

จากตาราง 4.8 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานโดยรวมมีความเห็นด้วยปานกลาง ว่าปัจจัยแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation Factor) มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความก้าวหน้าในงาน และ ด้านความรับผิดชอบในงาน โดยระดับค่าสัมประสิทธิ์ความน่าเชื่อถือที่วัดได้ $\alpha = 0.950$, N = 400 อยู่ในระดับที่เชื่อถือได้

4.2.2 ระดับมาตรวัดปัจจัยแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation Factor)

จากคำถามวิจัยที่ว่า “อะไรคือปัจจัยแรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน” และได้ทำการศึกษาตัวแปรจำนวน 6 ตัวแปรหลัก คือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านเทคนิคการควบคุมดูแล โดยผู้วิจัยได้ทำการหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และ ระดับสัมประสิทธิ์ความน่าเชื่อถือที่วัดได้ (α) โดยผลทั้งหมดที่สามารถวิเคราะห์ได้ แสดงในตาราง 4.9 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.9 : ค่าสถิติของปัจจัยแรงจูงใจภายนอกที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ข้อ	รายการ	N	\bar{x} Mean	SD	ระดับ	α value
ปัจจัยที่มีอิทธิพลระหว่างระหว่างแรงจูงใจภายนอกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน(21 คำถาม)						.969
นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration)						
1.	ท่านพอใจในนโยบายของบริษัทและวิธีการบริหารงานของฝ่ายบริหาร	400	2.99	1.173	เห็นด้วยปานกลาง	
2.	ท่านพอใจกับฝ่ายบริหารที่มีภารกิจชี้แจงนโยบายการดำเนินงานและโครงสร้างการบริหารแก่บุคลากรอย่างเหมาะสม	400	3.62	1.196	เห็นด้วยค่อนข้างมาก	
3.	ท่านรู้สึกว่าองค์กรมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ในการทำงานให้แก่บุคลากรในส่วนงานต่างๆได้อย่างเหมาะสม	400	2.62	1.115	เห็นด้วยปานกลาง	
4.	โดยรวมท่านเห็นว่าองค์กรมีความยุติธรรมและท่านพอใจในการบริหารงานของหน่วยงาน	400	2.58	1.071	เห็นด้วยน้อย	
	รวม		2.95	1.139	เห็นด้วยปานกลาง	
เงินเดือนและผลตอบแทน (Salary)						
5.	ท่านรู้สึกพึงพอใจกับเงินเดือนที่ได้รับ	400	2.68	1.168	เห็นด้วยปานกลาง	

ข้อ	รายการ	N	\bar{x} Mean	SD	ระดับ	α value
6.	ท่านพอใจกับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆที่บริษัทให้แก่ท่าน	400	2.67	1.196	เห็นด้วยปานกลาง	
7.	ท่านรู้สึกว่าคุณค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับค่าครองชีพและสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน	400	3.12	1.206	เห็นด้วยปานกลาง	
8.	ท่านรู้สึกว่าบริษัทจ่ายอัตราค่าตอบแทนแก่พนักงานที่ทำงานล่วงเวลา (OT) ได้อย่างเหมาะสม	400	2.68	1.205	เห็นด้วยปานกลาง	
	รวม		2.79	1.194	เห็นด้วยปานกลาง	
ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation)						
9.	ท่านรู้สึกมีคุณค่าและเป็นส่วนหนึ่งในทีม/แผนก/หน่วยงาน	400	2.83	1.208	เห็นด้วยปานกลาง	
10.	ท่านรู้สึกว่าบุคลากรในหน่วยงานทำงานเป็นทีมโดยยึดแนวทางร่วมคิดร่วมทำและรับผิดชอบ	400	2.04	1.230	เห็นด้วยน้อย	
11.	ท่านรู้สึกมีเพื่อนร่วมงานที่ดีเป็นสิ่งที่ทำให้ท่านอยากทำงานต่อไป	400	2.63	1.156	เห็นด้วยปานกลาง	

ข้อ	รายการ	N	\bar{x} Mean	SD	ระดับ	α value
12.	ท่านรู้สึกพอใจกับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานในปัจจุบัน	400	3.52	1.018	เห็นด้วยค่อนข้างมาก	
	รวม		2.75	1.153	เห็นด้วยปานกลาง	
สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition)						
13.	ท่านพอใจกับสภาพแวดล้อมการทำงานในสถานที่ทำงานของท่าน เช่น ห้องทำงาน บรรยากาศในการทำงาน มีความเหมาะสม	400	3.23	1.298	เห็นด้วยปานกลาง	
14.	ท่านรู้สึกว่าหน่วยงานมีอุปกรณ์/เครื่องมือ สำหรับการทำงานที่เหมาะสม	400	3.70	1.167	เห็นด้วยค่อนข้างมาก	
15.	ท่านรู้สึกว่าสถานที่ปฏิบัติงานของท่าน ทำให้ท่านเกิดความรู้สึกอยากมาทำงานทุกวัน	400	3.67	1.183	เห็นด้วยค่อนข้างมาก	
	รวม		3.53	1.216	เห็นด้วยค่อนข้างมาก	
ความมั่นคงในงาน (Job Security)						
16.	ท่านรู้สึกว่าการทำงานในบริษัทนี้มี ความมั่นคงในเรื่องผลตอบแทน	400	2.75	1.366	เห็นด้วยปานกลาง	
17.	ท่านรู้สึกว่าหน่วยงานที่ท่าน ปฏิบัติงานอยู่เป็นหน่วยงานที่มั่นคง	400	2.52	1.362	เห็นด้วยน้อย	

ข้อ	รายการ	N	\bar{x} Mean	SD	ระดับ	α value
18.	ท่านเชื่อว่างานที่ท่านปฏิบัติมี โอกาสให้ท่านได้เลื่อนตำแหน่งที่ สูงขึ้น	400	2.89	1.413	เห็นด้วย ปานกลาง	
	รวม		2.72	1.380	เห็นด้วย ปานกลาง	
เทคนิคการควบคุมดูแล (Technical Supervision)						
19.	ท่านรู้สึกว่าคุณภาพงานเอาใจใส่ใน การช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆให้กับ พนักงาน	400	2.93	1.339	เห็นด้วย ปานกลาง	
20.	ท่านสามารถขอคำปรึกษาจาก หัวหน้างานได้ทุกเมื่อที่เกิดปัญหาใน การทำงาน	400	3.50	1.247	เห็นด้วย ค่อนข้าง มาก	
21.	ท่านรู้สึกว่าคุณภาพงานเปิดโอกาสให้ แสดงความคิดเห็นอยู่เสมอ ทำให้ ท่านมีความสุขในการทำงาน	400	2.46	1.350	เห็นด้วย น้อย	
	รวม	400	2.96	1.312	เห็นด้วย ปานกลาง	
	ค่าเฉลี่ยปัจจัยแรงจูงใจภายนอกที่มีอิทธิพล ต่อความพึงพอใจในการทำงาน	400	2.93	1.222	เห็นด้วย ปานกลาง	

ที่มา : พัฒนาจากการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้

จากตาราง 4.9 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานโดยรวมมีความเห็นด้วยปานกลาง ว่าปัจจัยแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation Factor) มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานซึ่งประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านเทคนิคการควบคุมดูแล โดยระดับค่าสัมประสิทธิ์ความน่าเชื่อถือที่วัดได้ $\alpha = .969$, $N = 400$ อยู่ในระดับที่เชื่อถือได้

4.2.4 ระดับมาตรการความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

จากคำถามวิจัยที่ว่า “อะไรคือความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาว่าปัจจัยความพึงพอใจใดที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรและศึกษาต่ออีกว่าความผูกพันต่อองค์กรมีผลทำให้พนักงานยังคงอยู่กับองค์กรไหม ผู้วิจัยได้ทำการหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และ ระดับสัมประสิทธิ์ความน่าเชื่อถือที่วัดได้ (α) โดยผลทั้งหมดที่สามารถวิเคราะห์ได้ แสดงในตาราง 4.10 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.10 : ค่าสถิติของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรและความต้องการที่จะเปลี่ยนงาน

ชื่อ	รายการ	N	\bar{x} Mean	SD	α value
ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรและความต้องการที่จะเปลี่ยนงาน (8 คำถาม)					.940
ปัจจัยความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร					
1.	โดยรวมแล้วท่านรู้สึกพอใจต่อการทำงานสายการบินไทยไลอ้อนแอร์	400	2.73	1.309	เห็นด้วยปานกลาง
2.	ท่านเชื่อว่างานที่ท่านปฏิบัติมีโอกาที่จะได้รับความก้าวหน้าสูงในสายงานอุตสาหกรรมการบิน	400	3.45	1.237	เห็นด้วยค่อนข้างมาก

ข้อ	รายการ	N	\bar{x} Mean	SD	α value
3.	ท่านรู้สึกพอใจกับค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยรวมที่ได้รับ และพร้อมปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่ ให้คุ้มค่ากับอัตราค่าจ้างที่ได้รับจากบริษัท	400	3.17	1.246	เห็นด้วยปานกลาง
	รวม	400	3.01	1.289	เห็นด้วยปานกลาง
ความผูกพันต่อองค์กรที่ทำให้พนักงานยังคงอยู่กับองค์กร					
4.	ท่านคิดว่าจะทำงานในหน่วยงานจนกว่าจะเกษียณอายุ	400	3.11	1.305	เห็นด้วยปานกลาง
5.	โดยรวมแล้ว ท่านรู้สึกผูกพันต่อองค์กร เพราะเชื่อว่าองค์กรมีความมั่นคงและให้ความก้าวหน้าในชีวิต	400	3.09	1.248	เห็นด้วยปานกลาง
6.	ท่านเชื่อว่าองค์กรแห่งนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดเท่าที่เคยปฏิบัติงานมา และท่านตั้งใจจะปฏิบัติงานในองค์กรนี้ต่อไปโดยไม่คิดจะลาออก	400	2.81	1.444	เห็นด้วยปานกลาง
	รวม	400	3.00	1.332	เห็นด้วยปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรและความต้องการที่จะเปลี่ยนงาน	400	3.01	1.306	เห็นด้วยปานกลาง

ที่มา : พัฒนาจากการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้

จากตาราง 4.10 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานโดยรวมมีความคิดเห็นปานกลาง ต่อความพึงพอใจงานและความผูกพันต่อองค์กร รวมถึงความต้องการที่จะคงอยู่กับองค์กรโดยไม่คิดจะเปลี่ยนงานใหม่ โดยระดับค่าสัมประสิทธิ์ความน่าเชื่อถือที่วัดได้ $\alpha = .940$, $N = 400$ อยู่ในระดับที่เชื่อถือได้

4.5 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละกลุ่มที่สนใจ ว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่

ในการศึกษาส่วนนี้จะเป็นการแสดงค่าความสัมพันธ์ของแต่ละสมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้ พร้อมทั้งแสดงการตอบคำถามการวิจัยในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบไปด้วยทั้งหมด 4 คำถาม โดยคำถามวิจัยแรก คือ “อะไรคือความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความต้องการส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน” ซึ่งประกอบไปด้วย สามสมมติฐานการวิจัย ได้แก่ H1a : ปัจจัยความต้องการดำรงชีวิตอยู่ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน , H1b:ปัจจัยความต้องการความสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน , H1c:ปัจจัยความต้องการเจริญเติบโต มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน

คำถามวิจัยที่สอง คือ “อะไรคืออะไรคือความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในด้านแรงจูงใจภายในกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน” ซึ่งประกอบไปด้วย ห้าสมมติฐานการวิจัย ได้แก่ H2a : ปัจจัยแรงจูงใจด้านความสำเร็จในงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน , H2b:ปัจจัยแรงจูงใจด้านลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน, H2c:ปัจจัยแรงจูงใจด้านการได้รับการยอมรับ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน, H2d:ปัจจัยแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน, H2e:ปัจจัยแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบในงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน

คำถามวิจัยที่สาม คือ “อะไรคืออะไรคืออะไรคือความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในด้านแรงจูงใจภายนอก กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน” ซึ่งประกอบไปด้วย หกสมมติฐานการวิจัย ได้แก่

H3a : ปัจจัยแรงจูงใจด้านเทคนิคการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน , H3b:ปัจจัยแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน , H3c:ปัจจัยแรงจูงใจด้านวิธีการปกครองและนโยบายของบริษัท มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน , H3d:ปัจจัยแรงจูงใจด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน , H3e:ปัจจัยแรงจูงใจด้านความมั่นคงในตำแหน่ง

งานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน , H3f: ปัจจัยแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน

คำถามวิจัยที่สี่ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานของพนักงาน และ ความผูกพันต่อองค์กรเป็นอย่างไร H4a : ความพึงพอใจในปัจจัยปัจจัยด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งประกอบไปด้วย หกสมมติฐานการวิจัย คือ H4a : ความพึงพอใจในปัจจัยปัจจัยด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความความผูกพันต่อองค์กร H4b: ความพึงพอใจในปัจจัยปัจจัยด้านค่าจ้างและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความความผูกพันต่อองค์กร H4c: ความพึงพอใจในปัจจัยปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความความผูกพันต่อองค์กร H4d: ความพึงพอใจในปัจจัยปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความความผูกพันต่อองค์กร และ H4e: ความพึงพอใจในปัจจัยปัจจัยด้านความมั่นคงและความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความความผูกพันต่อองค์กร โดยทำการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ในแต่ละปัจจัยรายละเอียดแสดงดังต่อไปนี้

4.5.1 การวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความต้องการส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงาน

การนำเสนอผลการศึกษาในส่วนนี้ เพื่อตอบคำถามวิจัยที่ว่า “อะไรคือความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความต้องการส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน” โดยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยและวิเคราะห์ผลตามสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐาน (H₁) ปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

โดยการวิจัยครั้งนี้ทำการทดสอบอิทธิพลของตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) ประกอบด้วย 3 ตัวแปรย่อยได้แก่ ความต้องการดำรงชีวิตอยู่ (Existence Needs) ความต้องการความสัมพันธ์ต่อครอบครัวและสังคม (Relatedness Needs) ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (Growth Needs) โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม รายละเอียดดังตารางที่ 4.11 และใช้สถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ว่าปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.11 : แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความต้องการส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงาน

ปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs)	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ เพียร์สัน	ระดับความพึงพอใจ
1. ความต้องการดำรงชีวิตอยู่ (Existence Needs)	r p	.698** .000
2. ความต้องการความสัมพันธ์ ต่อครอบครัวและสังคม (Relatedness Needs)	r p	.598** .000
3. ความต้องการประสพ ความสำเร็จในชีวิต (Growth Needs)	r p	.771** .000

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

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตมีระดับความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานสูงที่สุด คือ 77% รองลงมาคือความต้องการดำรงชีวิตอยู่ ซึ่งมีระดับความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานอยู่ที่ 70% และ ความต้องการความสัมพันธ์ต่อครอบครัวและสังคมมีระดับความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานต่ำสุด คือ 60%

ในผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple Regression Analysis with Stepwise Method) จากที่เห็นในตาราง 4.12 ที่ปรากฏด้านล่าง พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) มีค่าค่อนข้างสูง เท่ากับ .665 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยความต้องการส่วนบุคคลมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานถึง 67% โดยถ้านำมาแยกตามแต่ละตัวแปรแล้วนั้น จะพบว่า ทุกตัวแปรมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) โดย ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (Growth Needs) มีอิทธิพลทางบวกสูงสุด กล่าวคือ เมื่อจำนวนหน่วยของความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้น .586 หน่วย หรือประมาณ 57% ($\beta = .586$, $t = 13.662$, $p < 0.001$) ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลทางบวกรองลงมา คือ ความต้องการดำรงชีวิตอยู่ (Existence Needs) กล่าวคือ เมื่อจำนวนหน่วยของความต้องการดำรงชีวิตอยู่ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะ

ส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้น .391 หน่วย หรือประมาณ 40 % ($\beta=.391$, $t=8.049$, $p<0.001$) โดยความต้องการความสัมพันธ์ต่อครอบครัวและสังคม (Relatedness Needs) มีอิทธิพลน้อยที่สุดกับความพึงพอใจในการทำงาน กล่าวคือ เมื่อจำนวนหน่วยของความต้องการความสัมพันธ์ต่อครอบครัวและสังคม เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้น .112 หน่วย หรือประมาณ 11 % ($\beta=.112$, $t=2.243$, $p<0.001$) และมีค่า Durbin-Watson เท่ากับ 0.270 ซึ่งอยู่ระหว่าง 1.5 ถึง 2.5 แสดงถึงค่าความคาดเคลื่อนที่เป็นอิสระต่อกัน

ตารางที่ 4.12 : แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple Regression Analysis with Stepwise Method) ของตัวแปรปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล ต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs)	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig	R ²
	B	Std.Error	β			
	ความต้องการดำรงชีวิตอยู่ (Existence Needs)	.722	.090			
ความต้องการความสัมพันธ์ ต่อครอบครัวและสังคม (Relatedness Needs)	.424	.189	.112	2.243	.025	
ความต้องการประสบ ความสำเร็จในชีวิต (Growth Needs)	3.060	.224	.586	13.662	.000	

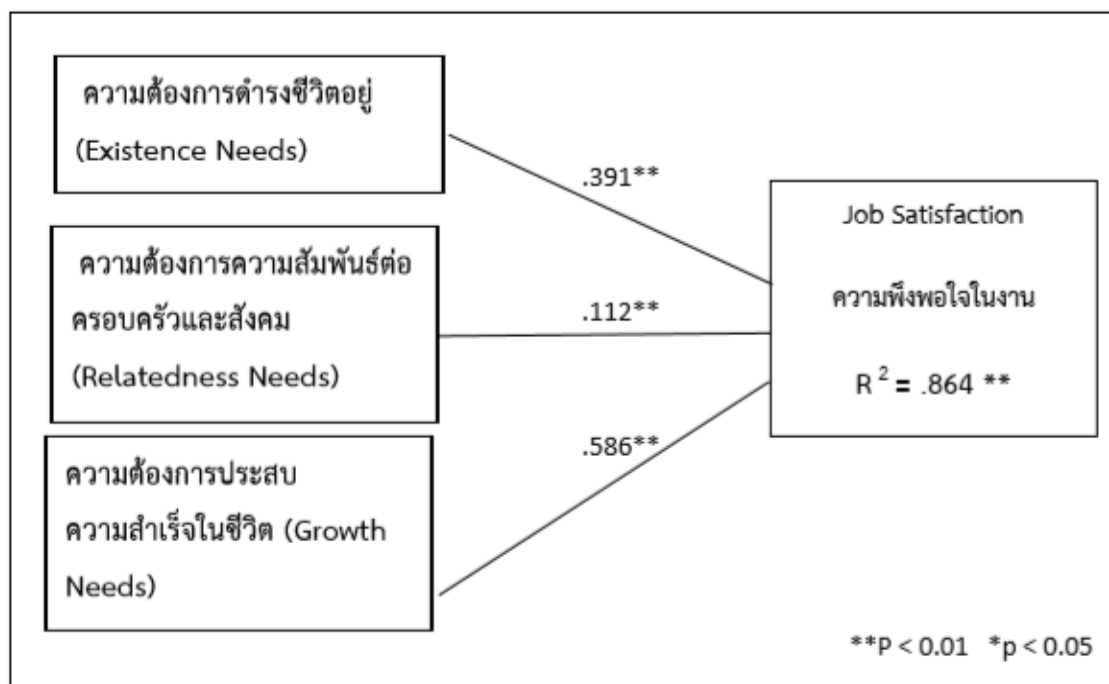
หมายเหตุ Dependent Variable: JBSAT, F = 253.432*, Durbin-Watson = 2.070

โดยสรุปแล้ว คำถามวิจัยที่หนึ่งว่า “อะไรคือความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความต้องการส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน” นั้น พบว่า ตัวแปรอิสระทั้งสามตัว คือ ปัจจัยความต้องการดำรงชีวิตอยู่ (Existence Needs) ปัจจัยความต้องการความสัมพันธ์ต่อครอบครัวและสังคม (Relatedness Needs) และ ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (Growth Needs) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยยะสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยสามารถอธิบายรายละเอียดผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยได้ดังตาราง 4.13 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.13 : ตารางทดสอบสมมติฐานของปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) ต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

สมมติฐานที่	สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
H1a	ปัจจัยความต้องการดำรงชีวิตอยู่ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน	สนับสนุน
H1b	ปัจจัยความต้องการความสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน	สนับสนุน
H1c	ปัจจัยความต้องการเจริญเติบโต มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน	สนับสนุน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ตัวแปรปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) ที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานได้ดีที่สุดคือ ปัจจัยความต้องการเจริญเติบโตปัจจัยความต้องการดำรงชีวิตอยู่ และ ปัจจัยความต้องการความสัมพันธ์ เรียงตามลำดับ ดังแสดงในภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.2 : ปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

4.5.2 การวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจภายในกับความพึงพอใจในการทำงาน

การนำเสนอผลการศึกษาในส่วนนี้ เพื่อตอบคำถามวิจัยที่ว่า “อะไรคือความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจภายในกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน” โดยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยและวิเคราะห์ผลตามสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐาน (H₂) ปัจจัยแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

โดยการวิจัยครั้งนี้ทำการทดสอบอิทธิพลของตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation ประกอบด้วย 5 ตัวแปรย่อยได้แก่ ความสำเร็จในงาน (Achievement) ลักษณะของงาน (Work Itself) การได้รับการยอมรับ (Recognition) ความก้าวหน้าในงาน (Advancement) และ ความรับผิดชอบในงาน (Responsibility) โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม รายละเอียดดังตารางที่ 4.14 และ ใช้สถิติการถดถอยพหุคูณ (Mutiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ว่าปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.14 : แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจภายในกับความพึงพอใจในการทำงาน

ปัจจัยแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation)	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ เพียร์สัน	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสำเร็จในงาน (Achievement)	r p	.624** .000
2. ลั ก ษ ณะ ข อ ง ง า น (Work Itself)	r p	.851** .000
3. การได้รับการยอมรับ (Recognition)	r p	.886** .000

ปัจจัยแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation)	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ เพียร์สัน	ระดับความพึงพอใจ
4. ความก้าวหน้าในงาน (Advancement)	r p	.844** .000
5. ความรับผิดชอบในงาน (Responsibility)	r p	.770** .000

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

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยการได้รับการยอมรับ มีระดับความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานสูงที่สุด คือ 89% รองลงมาคือ ลักษณะของงาน ซึ่งมีระดับความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานอยู่ที่ 85% โดยความก้าวหน้าในงานซึ่งมีระดับความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานอยู่ที่ 85% ส่วนความรับผิดชอบในงาน มีระดับความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานอยู่ที่ 77% และ ความสำเร็จในงาน มีระดับความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานต่ำสุด คือ 62%

ในผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple Regression Analysis with Stepwise Method) จากที่เห็นในตาราง 4.15 ที่ปรากฏด้านล่าง พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) มีค่าค่อนข้างสูง เท่ากับ 0.864 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยแรงจูงใจภายในมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานถึง 86% โดยถ้านำมาแยกตามแต่ละตัวแปรแล้วนั้น จะพบว่า มีเพียงสี่ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) โดยสามารถอธิบายได้ คือ ตัวแปรการได้รับการยอมรับ (Recognition) มีอิทธิพลทางบวกสูงสุด กล่าวคือ เมื่อจำนวนหน่วยของการได้รับการยอมรับ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้น .444 หน่วย หรือประมาณ 44 % ($\beta = .444$, $t = 12.313$, $p < 0.001$) ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลทางบวกรองลงมา คือ ลักษณะของงาน (Work Itself) กล่าวคือ เมื่อจำนวนหน่วยของลักษณะของงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้น .347 หน่วย หรือประมาณ 35 % ($\beta = .347$, $t = 7.842$, $p < 0.001$) รวมถึงตัวแปรด้านความก้าวหน้าในงาน (Advancement) ก็เช่นกันที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน กล่าวคือ เมื่อจำนวนหน่วยของความก้าวหน้าในงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้น .324 หน่วย หรือประมาณ 32 % ($\beta = .324$, $t = 9.718$, $p < 0.001$) โดยความรับผิดชอบในงาน (Responsibility) มีอิทธิพลน้อยที่สุดกับความ

พึงพอใจในการทำงาน โดยถ้าหากหน่วยของความรับผิดชอบในงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้น 0.127 หน่วย หรือประมาณ 13 % ($\beta=0.127$, $t=3.128, p<0.001$) และมีค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.896 ซึ่งอยู่ระหว่าง 1.5 ถึง 2.5 แสดงถึงค่าความคาดเคลื่อนที่เป็นอิสระต่อกัน

ตารางที่ 4.15 : แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple Regression Analysis with Stepwise Method) ของตัวแปรปัจจัยแรงจูงใจภายในต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ปัจจัยแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation)	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig	R ²
	B	Std.Error	β			
1. การได้รับการยอมรับ (Recognition)	2.096	0.170	0.444	12.313	0.000	0.864
2. ความก้าวหน้าในงาน (Advancement)	1.339	0.138	0.324	9.718	0.000	
3. ลักษณะของงาน (Work Itself)	1.694	0.216	0.347	7.842	0.000	
4. ความรับผิดชอบในงาน (Responsibility)	0.655	0.209	0.127	3.128	0.002	

หมายเหตุ Dependent Variable: JBSAT , F = 625.835* , Durbin-Watson = 1.896

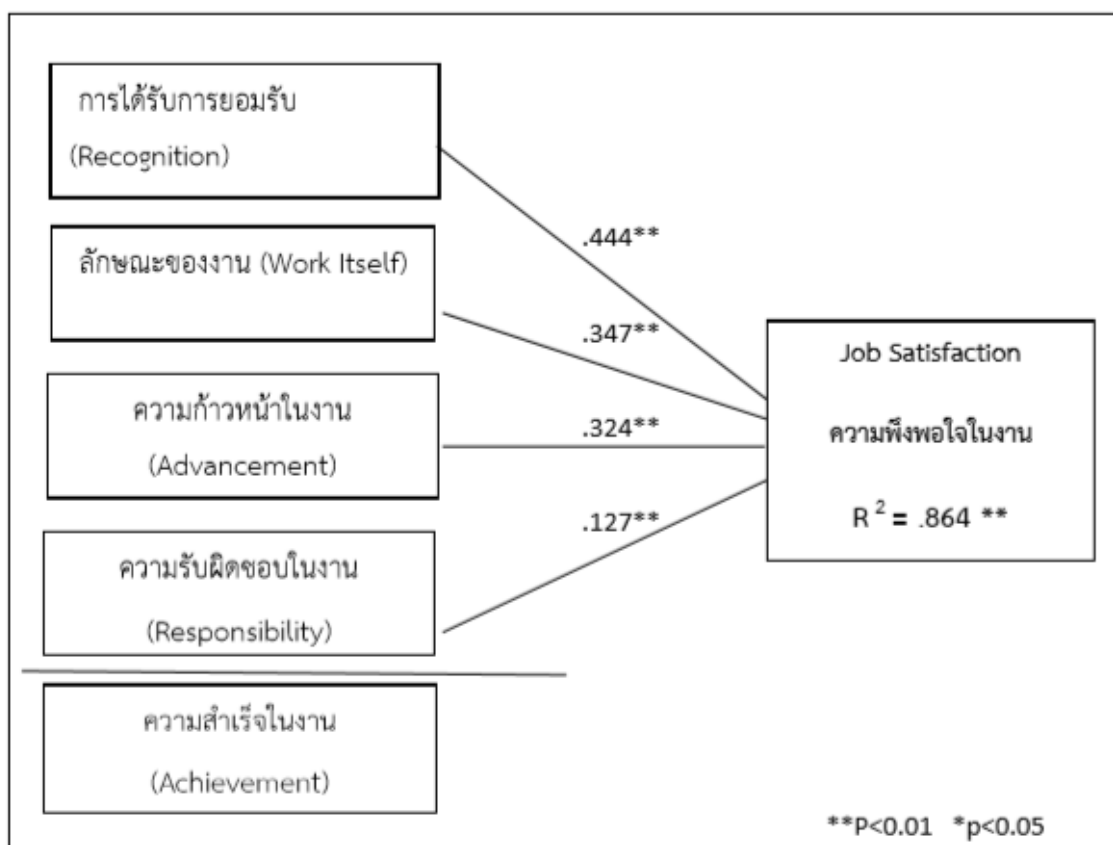
โดยสรุปแล้ว คำถามวิจัยที่สองที่ว่า “อะไรคืออะไรคือความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในด้านแรงจูงใจภายใน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน” นั้น พบว่า การได้รับการยอมรับ (Recognition) , ลักษณะของงาน (Work Itself) , ความก้าวหน้าในงาน (Advancement) และ . ความรับผิดชอบในงาน (Responsibility) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยยะสำคัญกับความพึงพอใจในการ

ทำงานตามลำดับ โดยสามารถอธิบายรายละเอียดผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยได้ดังตาราง 4.16 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.16 : ตารางทดสอบสมมติฐานของปัจจัยแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) ต่อ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

สมมติฐานที่	สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
H2a	ปัจจัยแรงจูงใจด้านความสำเร็จในงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน	ปฏิเสธ (ไม่มีอิทธิพล)
H2b	ปัจจัยแรงจูงใจด้านลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน	สนับสนุน
H2c	ปัจจัยแรงจูงใจด้านการได้รับการยอมรับ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน	สนับสนุน
H2d	ปัจจัยแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน	สนับสนุน
H2e	ปัจจัยแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบในงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน	สนับสนุน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ตัวแปรปัจจัยแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivatiuon) ที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานได้ดีที่สุด ได้แก่ การได้รับการยอมรับ (Recognition), ลักษณะของงาน (Work Itself) , ความก้าวหน้าในงาน (Advancement) และ ความรับผิดชอบในงาน (Responsibility) เรียงตามลำดับ ดังแสดงในภาพที่ 4.2 ดังนี้



ภาพที่ 4.3 : ปัจจัยแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

4.5.3 การวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจภายนอกกับความพึงพอใจในการทำงาน

การนำเสนอผลการศึกษาในส่วนนี้ เพื่อตอบคำถามวิจัยที่ว่า “อะไรคือความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจภายนอกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน” โดยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยและวิเคราะห์ผลตามสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐาน (H₃) ปัจจัยแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

โดยการวิจัยครั้งนี้ทำการทดสอบอิทธิพลของตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) ประกอบด้วย 6 ตัวแปรย่อย ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) เงินเดือนและผลตอบแทน (Salary) ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition) ความมั่นคงในงาน (Job Security) และ เทคนิคการควบคุมดูแล (Technical Supervision) โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม รายละเอียดดังตารางที่ 4.17 และ ใช้สถิติการถดถอยพหุคูณ (Mutiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ว่าปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.17 : แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจภายนอกกับความพึงพอใจในการทำงาน

ปัจจัยแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation)	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ เพียร์สัน	ระดับความพึงพอใจ
1.นโยบายและการ บริหารงาน(Company Policy and Administration)	r p	.865** .000
2. เงินเดือนและผลตอบแทน (Salary)	r p	.871** 000

ปัจจัยแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation)	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ เพียร์สัน	ระดับความพึงพอใจ
3. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน ร่วมงาน (Interpersonal Relation)	r p	.848** .000
4. สภาพแวดล้อมในการ ทำงาน (Working Condition)	r p	.754** .000
5. ความมั่นคงในงาน (Job Security)	r p	.836** .000
6. เทคนิคการควบคุมดูแล (Technical Supervision)	r p	.848** .000

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

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเงินเดือนและผลตอบแทน มีระดับความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานสูงสุด คือ 87% รองลงมา คือ นโยบายและการบริหารงาน ซึ่งมีระดับความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานอยู่ที่ 86% โดยความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และ เทคนิคการควบคุมดูแล มีระดับความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานอยู่ที่ 85% ส่วนความมั่นคงในงาน มีระดับความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานอยู่ที่ 84% และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีระดับความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานต่ำสุด คือ 75%

ในผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple Regression Analysis with Stepwise Method) จากที่เห็นในตาราง 4.18 ที่ปรากฏด้านล่าง พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) มีค่าค่อนข้างสูง เท่ากับ 0.860 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยแรงจูงใจภายนอกมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานถึง 86% โดยถ้านำมาแยกตามแต่ละตัวแปรแล้วนั้น จะพบว่า มีเพียงห้าตัวแปรที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) โดยสามารถอธิบายได้ คือ เงินเดือนและผลตอบแทน (Salary) มีอิทธิพลทางบวกสูงสุด กล่าวคือ เมื่อจำนวนหน่วยของเงินเดือนและผลตอบแทน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความ

พึงพอใจในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้น .313 หน่วย หรือประมาณ 31 % ($\beta=.313,t=7.303,p<0.001$) รวมถึงตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition) ก็เช่นกันที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน กล่าวคือ เมื่อจำนวนหน่วยของสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้น .214 หน่วย หรือประมาณ 21 % ($\beta=.214,t=7.937,p<0.001$) ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานถัดมา คือ เทคนิคการควบคุมดูแล (Technical Supervision) ซึ่งมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน กล่าวคือ เมื่อจำนวนหน่วยของเทคนิคการควบคุมดูแล เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้น .229 หน่วย หรือประมาณ 23 % ($\beta=.229,t=5.846 ,p<0.001$) และตัวแปรด้านนโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) ก็เช่นกัน ที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในงาน กล่าวคือ เมื่อจำนวนหน่วยของนโยบายและการบริหารงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้น -.178 หรือประมาณ 18% ($\beta=-.178,t=3.799,p<0.001$) โดยความมั่นคงในงาน (Job Security) มีอิทธิพลน้อยที่สุดกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยถ้าหากหน่วยของความมั่นคงในงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้น .094 หน่วย หรือประมาณ 9 % ($\beta=.094,t=2.232,p<0.001$) และมีค่า Durbin-Watson เท่ากับ 2.003 ซึ่งอยู่ระหว่าง 1.5 ถึง 2.5 แสดงถึงค่าความคาดเคลื่อนที่เป็นอิสระต่อกัน

ตารางที่ 4.18 : แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple Regression Analysis with Stepwise Method) ของตัวแปรปัจจัยแรงจูงใจภายนอกต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ปัจจัยแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation)	Unstandardized		Standardized	t	Sig	R ²
	Coefficients		Coefficients			
	B	Std.Error	β			
1. เงินเดือนและผลตอบแทน (Salary)	1.446	0.198	0.313	7.303	0.000	0.860

ปัจจัยแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation)	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig	R ²
	B	Std.Error	β			
2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition)	0.932	0.117	0.214	7.937	0.000	
3. เทคนิคการควบคุมดูแล (Technical Supervision)	0.981	0.168	-0.229	5.846	0.000	
4. นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration)	0.874	0.230	-0.178	3.799	0.000	
5. ความมั่นคงในงาน (Job Security)	0.354	0.158	0.094	2.232	0.026	

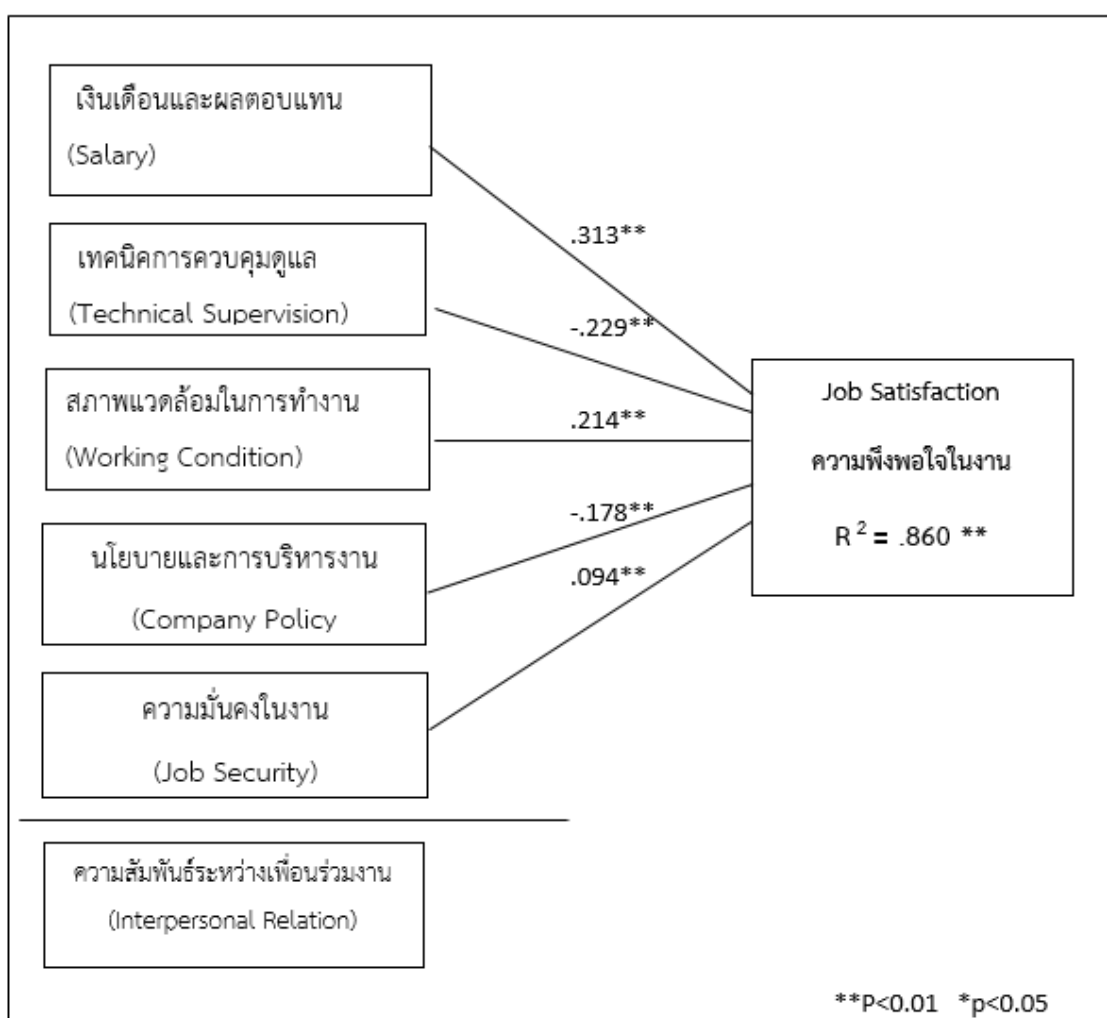
หมายเหตุ Dependent Variable: JBSAT , F = 485.272* , Durbin-Watson = 2.003

โดยสรุปแล้ว คำถามวิจัยที่สามที่ว่า “อะไรคืออะไรคือความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจภายนอก กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน” นั้น พบว่า เงินเดือนและผลตอบแทน (Salary) , เทคนิคการควบคุมดูแล (Technical Supervision) , สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition), นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) และ ความมั่นคงในงาน (Job Security) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยยะสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงานตามลำดับ โดยสามารถอธิบายรายละเอียดผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยได้ดังตาราง 4.19 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.19 : ตารางทดสอบสมมติฐานของปัจจัยแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) ต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

สมมติฐานที่	สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
H3a	ปัจจัยแรงจูงใจด้านเทคนิคการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน	ปฏิเสธ (มีอิทธิพลทางอ้อม)
H3b	ปัจจัยแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน	ปฏิเสธ (ไม่มีอิทธิพล)
H3c	ปัจจัยแรงจูงใจด้านวิธีการปกครองและนโยบายของบริษัท มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน	ปฏิเสธ (มีอิทธิพลทางอ้อม)
H3d	ปัจจัยแรงจูงใจด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน	สนับสนุน
H3e	ปัจจัยแรงจูงใจด้านความมั่นคงในตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน	สนับสนุน
H3f	ปัจจัยแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน	สนับสนุน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ตัวแปรปัจจัยแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) ที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานได้ดีที่สุด ได้แก่ เงินเดือนและผลตอบแทน (Salary) ,เทคนิคการควบคุมดูแล (Technical Supervision) , สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition), นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) และ ความมั่นคงในงาน (Job Security) เรียงตามลำดับ ดังแสดงในภาพที่ 4.3 ดังนี้



ภาพที่ 4.4 ปัจจัยแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

4.5.4 การวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานของพนักงาน และ ความผูกพันต่อองค์กร

การนำเสนอผลการศึกษาในส่วนนี้ เพื่อตอบคำถามวิจัยที่ว่า “ความพึงพอใจในงานของพนักงาน และ ความผูกพันต่อองค์กรเป็นอย่างไร ” โดยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยและวิเคราะห์ผลตามสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐาน (H₄) ความพึงพอใจในงานของพนักงาน (Job Satisfaction) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร (Employee Comitment)

โดยการวิจัยครั้งนี้ทำการทดสอบอิทธิพลของตัวแปรอิสระ คือ ความพึงพอใจในงานของพนักงาน (Job Satisfaction) ประกอบด้วย 5 ตัวแปรย่อย ได้แก่ ความพึงพอใจในปัจจัยปัจจัยด้านลักษณะงาน , ความพึงพอใจในปัจจัยปัจจัยด้านค่าจ้างและสวัสดิการ , ความพึงพอใจในด้านการปกครองบังคับบัญชา , ความพึงพอใจในปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และ ความพึงพอใจในปัจจัยด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม รายละเอียดดังตารางที่ 4.20 และ ใช้สถิติการถดถอยพหุคูณ (Mutiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ว่าปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานรายละเอียดแสดงดังตารางที่4.20

ตารางที่ 4.20 : แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กร

ความพึงพอใจในงานของพนักงาน (Job Satisfaction)	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน	ระดับความผูกพันต่อองค์กร
1. ความพึงพอใจในปัจจัยปัจจัยด้าน ลักษณะงาน	r p	.714** .000
2. ความพึงพอใจในปัจจัยปัจจัยด้าน ค่าจ้างและสวัสดิการ	r p	.612** .000
3. ความพึงพอใจในด้านการปกครอง บังคับบัญชา	r p	.779** .000
4. ความพึงพอใจในปัจจัยด้าน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน	r p	.816** .000
5. ความพึงพอใจในปัจจัยด้านความ มั่นคงและความก้าวหน้า	r p	.726** .000

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

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยความพึงพอใจในปัจจุบันด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน มีระดับความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรสูงที่สุด คือ 82% รองลงมาคือ ความพึงพอใจในด้านการปกครองบังคับบัญชา ซึ่งมีระดับความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรอยู่ที่ 78% โดยความพึงพอใจในปัจจุบันด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า มีระดับความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรอยู่ที่ 73% ส่วนความพึงพอใจในปัจจุบันปัจจุบันด้านลักษณะงาน มีระดับความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรอยู่ที่ 71% และ ความพึงพอใจในปัจจุบันปัจจุบันด้านค่าจ้างและสวัสดิการ มีระดับความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรอยู่ที่ 61%

ในผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple Regression Analysis with Stepwise Method) จากที่เห็นในตาราง 4.21 ที่ปรากฏด้านล่าง พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) มีค่าค่อนข้างสูง เท่ากับ 0.829 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรถึง 83% โดยถ้านำมาแยกตามแต่ละตัวแปรแล้วนั้น จะพบว่าทุกตัวแปรอิทธิพลทางบวกต่อผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) โดยสามารถอธิบายได้ คือ ความพึงพอใจในปัจจุบันปัจจุบันด้านลักษณะงาน มีอิทธิพลทางบวกสูงที่สุด กล่าวคือ เมื่อจำนวนหน่วยของความพึงพอใจในปัจจุบันปัจจุบันด้านลักษณะงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้น .443 หน่วย หรือประมาณ 44 % ($\beta = .443, t = 14.427, p < 0.001$) ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลทางบวกรองลงมา คือ ตัวแปรด้าน ความพึงพอใจในปัจจุบันปัจจุบันด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ก็เช่นกัน ที่ส่งอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน กล่าวคือ เมื่อจำนวนหน่วยความพึงพอใจในปัจจุบันปัจจุบันด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้น .312 หรือประมาณ 31% ($\beta = .312, t = 7.222, p < 0.001$) ในส่วนของความพึงพอใจในปัจจุบันปัจจุบันด้านค่าจ้างและสวัสดิการก็เช่นกันที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ เมื่อจำนวนหน่วยของความพึงพอใจในปัจจุบันปัจจุบันด้านค่าจ้างและสวัสดิการ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้น .308 หน่วย หรือประมาณ 31 % ($\beta = .308, t = 6.560, p < 0.001$) รวมถึงตัวแปรด้านความพึงพอใจในปัจจุบันปัจจุบันด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน กล่าวคือ เมื่อจำนวนหน่วยของความพึงพอใจในปัจจุบันปัจจุบันด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้น .297 หน่วย หรือประมาณ 30 % ($\beta = .297, t = 7.945, p < 0.001$) โดยความพึงพอใจในด้านการปกครองบังคับบัญชา มีอิทธิพลน้อยที่สุดกับความผูกพันต่อองค์กร โดยถ้าหากหน่วยของความพึงพอใจในด้าน

การปกครองบังคับบัญชาเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้น .284 หน่วย หรือประมาณ 28 % ($\beta=.284, t=8.686, p<0.001$) และมีค่า Durbin-Watson เท่ากับ 2.016 ซึ่งอยู่ระหว่าง 1.5 ถึง 2.5 แสดงถึงค่าความคาดเคลื่อนที่เป็นอิสระต่อกัน

ตารางที่ 4.21 : แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple Regression Analysis with Stepwise Method) ของตัวแปรปัจจัยความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัยความพึงพอใจในงาน ของพนักงาน (Job Satisfaction)	Unstandardized		Standardized	t	Sig	R ²
	Coefficients		Coefficients			
	B	Std.Error	β			
1. ความพึงพอใจในปัจจัย ปัจจัยด้านลักษณะงาน	0.995	0.070	0.443	14.227	0.000	0.829
2. ความพึงพอใจในปัจจัย ปัจจัยด้านค่าจ้างและ สวัสดิการ	0.655	0.100	0.308	6.560	0.000	
3. ความพึงพอใจในด้าน การปกครองบังคับบัญชา	0.635	0.073	0.284	8.686	0.000	
4. ความพึงพอใจในปัจจัยด้าน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน	0.577	0.073	0.297	7.945	0.000	
5. ความพึงพอใจในปัจจัยด้าน ความมั่นคงและความก้าวหน้า	0.709	0.098	0.312	7.222	0.000	

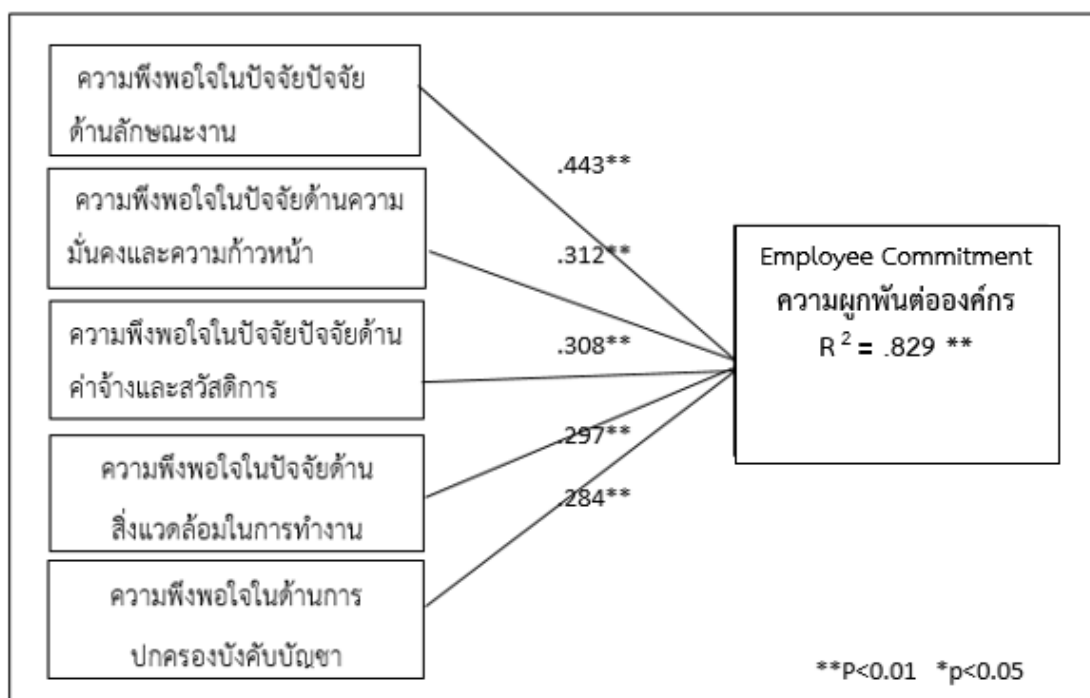
หมายเหตุ Dependent Variable: JBEGM , F = 381.611* , Durbin-Watson = 2.016

โดยสรุปแล้ว คำถามวิจัยที่สามที่ว่า “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานของพนักงาน และความผูกพันต่อองค์กรเป็นอย่างไร” นั้น พบว่า ความพึงพอใจในปัจจัยปัจจัยด้านลักษณะงาน , ความพึงพอใจในปัจจัยด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า , ความพึงพอใจในปัจจัยปัจจัยด้านค่าจ้างและสวัสดิการ, ความพึงพอใจในปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และ ความพึงพอใจในด้านการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยยะสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงานตามลำดับ โดยสามารถอธิบายรายละเอียดผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยได้ดังตาราง 4.19 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.22 : ตารางทดสอบสมมติฐานของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานของพนักงาน และความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่	สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
H4a	ความพึงพอใจในปัจจัยด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความความผูกพันต่อองค์กร	สนับสนุน
H4b	ความพึงพอใจในปัจจัยด้านค่าจ้างและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความความผูกพันต่อองค์กร	สนับสนุน
H4c	ความพึงพอใจในปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความความผูกพันต่อองค์กร	สนับสนุน
H4d	ความพึงพอใจในปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความความผูกพันต่อองค์กร	สนับสนุน
H4e	ความพึงพอใจในปัจจัยด้านความมั่นคงและความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความความผูกพันต่อองค์กร	สนับสนุน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ตัวแปรความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานได้ดีที่สุด ได้แก่ ความพึงพอใจในปัจจัยปัจจัยด้านลักษณะงาน , ความพึงพอใจในปัจจัยด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า , ความพึงพอใจในปัจจัยปัจจัยด้านค่าจ้างและสวัสดิการ, ความพึงพอใจในปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และ ความพึงพอใจในด้านการปกครองบังคับบัญชา เรียงตามลำดับ ดังแสดงในภาพที่ 4.4 ดังนี้



ภาพที่ 4.5 : ความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

4.6 บทสรุป

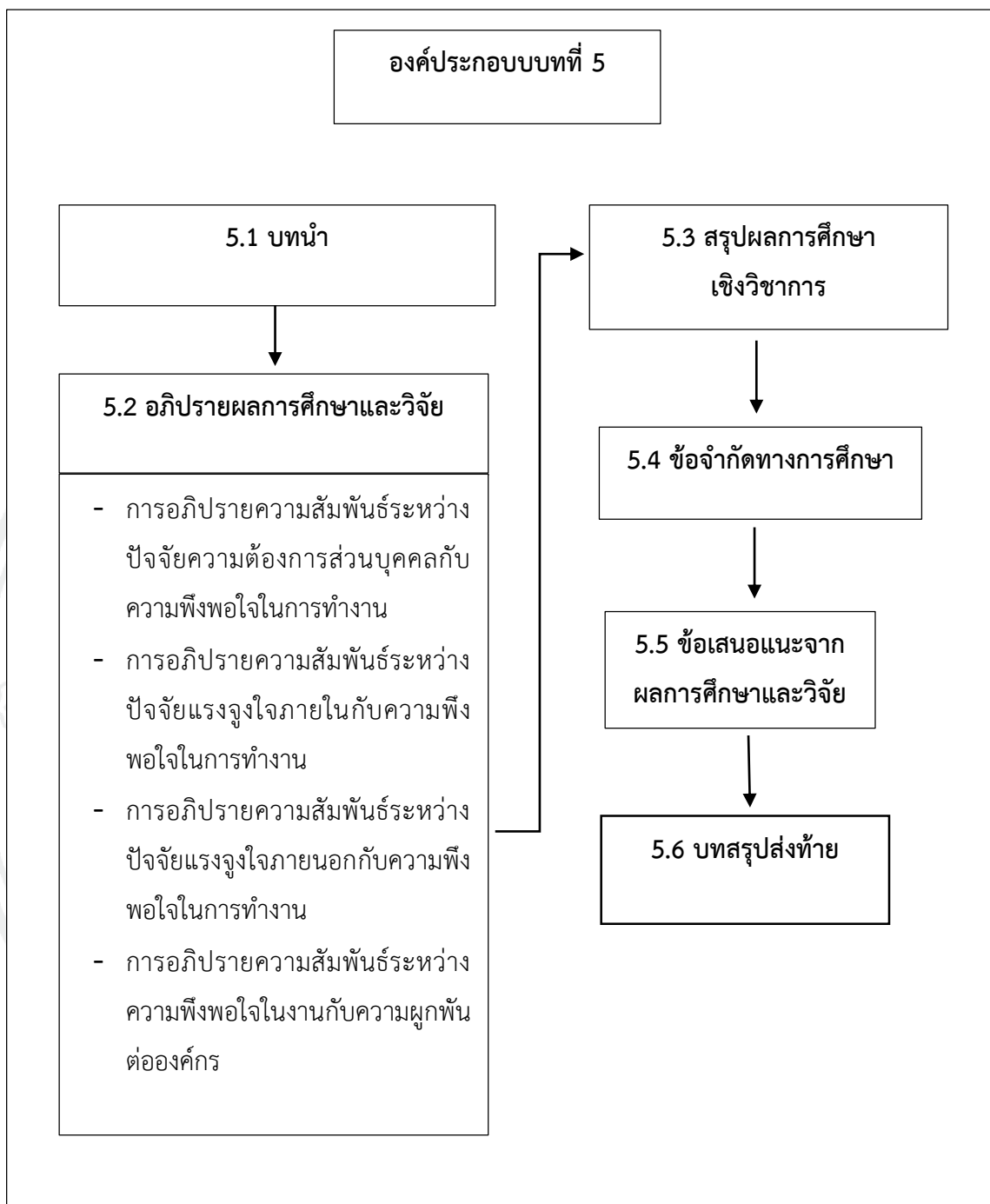
จากการกล่าวมาข้างต้นทั้งหมดของบทที่ 4 นี้ ได้กล่าวถึงผลการศึกษาที่เสนอตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ในบทที่ 1 ซึ่งพบว่า ปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล (Personal Need) ประกอบด้วย ปัจจัยความต้องการเจริญเติบโต ปัจจัยความต้องการดำรงชีวิตอยู่ และ ปัจจัยความต้องการความสัมพันธ์ เรียงตามลำดับ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน และ ปัจจัยแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) ประกอบด้วย การได้รับการยอมรับ (Recognition), ลักษณะของงาน (Work Itself) , ความก้าวหน้าในงาน (Advancement) และ ความรับผิดชอบในงาน (Responsibility) เรียงตามลำดับอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดย ความสำเร็จในงาน (Achievement) ถูกปฏิเสธว่าไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ในส่วนของ ปัจจัยแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) ประกอบด้วย เงินเดือนและผลตอบแทน (Salary) , เทคนิคการควบคุมดูแล (Technical Supervision) , สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition), นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) และ ความมั่นคงในงาน (Job Security) เรียงตามลำดับ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดย ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation) ถูกปฏิเสธว่าไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสุดท้ายในการหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานต่อความผูกพันต่อองค์กรนั้นพบว่า ทุกองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจในปัจจัยปัจจัยด้านลักษณะงาน , ความพึงพอใจในปัจจัยด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า , ความพึงพอใจในปัจจัยปัจจัยด้านค่าจ้างและสวัสดิการ, ความพึงพอใจในปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และ ความพึงพอใจในด้านการปกครองบังคับบัญชา เรียงตามลำดับ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยในทุกปัจจัยที่กล่าวข้างต้นผู้วิจัยได้ทำการกล่าวถึงอิทธิพลและอำนาจการพยากรณ์ที่ตัวแปรอิสระมีต่อตัวแปรตามอีกด้วย โดยรายละเอียดทั้งหมดจะทำการอภิปรายผลจากการศึกษาในบทถัดไป

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

5.1 บทนำ

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา : พนักงานส่วนงานภาคพื้นดิน สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ในบทนี้จะเป็นการอภิปรายผลและสรุปผลการศึกษา ซึ่งในบทนี้ได้แบ่งหัวข้อในการนำเสนอตั้งรายละเอียดดังนี้ หลังจากบทนำ 5.1 แล้ว 5.2 จะเป็นการอภิปรายผลทางการศึกษา ของคำถามวิจัยทั้งหมดสี่ข้อ ซึ่งประกอบด้วย 1) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความต้องการส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในด้านแรงจูงใจภายใน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในด้านแรงจูงใจภายนอก กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และ 4) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานของพนักงาน และ ความผูกพันต่อองค์กร โดยได้กล่าวถึงงานวิจัยที่ได้สนับสนุน คล้ายคลึงหรือขัดแย้งกับผลการศึกษาในครั้งนี้ โดยจะทำการแสดงกรอบแนวคิดที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ซึ่งเป็นสรุปผลการศึกษาเชิงวิชาการได้แสดงในหัวข้อที่ 5.3 ในหัวข้อที่ 5.4 จะแสดงถึงข้อจำกัดต่างๆตั้งแต่เริ่มต้นในการทำวิจัยจนกระทั่งถึงปลายทางการศึกษาและวิจัย รวมทั้งแนวทางแก้ไขข้อจำกัดเหล่านั้น เพื่อนำมาสู่การศึกษาและวิจัยที่ได้ประสิทธิภาพ โดยหัวข้อที่ 5.5 จะเป็นการแสดงถึงข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้ทางวิชาการหรือนำไปศึกษาและวิจัยในครั้งถัดไป รวมถึงข้อเสนอแนะที่มีต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการสร้างความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรให้แก่พนักงานในหน่วยงาน และหัวข้อสุดท้ายของการทำวิจัย คือ 5.6 เป็นการแสดงถึงบทสรุปครั้งสุดท้ายว่า จากทั้งหมดของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ อะไรคือปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กร รายละเอียดสามารถอธิบายได้ดังภาพ 5.1 ต่อไปนี้



ภาพที่ 5.1 : โครงสร้างบทที่ห้า

ที่มา : พัฒนาจากการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้

5.2 อภิปรายผลการศึกษาวิจัย

ในส่วนนี้นั้นเกิดจากการพิจารณาและร่วมแสดงการอภิปรายคำถามการวิจัยและสมมติฐานการวิจัยที่ได้จัดตั้งเพื่อการศึกษาและวิจัยถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาและรวบรวมข้อมูลเพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรนั้น มีส่วนประกอบของข้อมูลจำนวนสี่ส่วน คือ 1) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความต้องการส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มุ่งเน้นไปที่เรื่องการใช้ชีวิตประจำวันและความต้องการที่ไม่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือองค์กร เป็นความต้องการที่จะอยากมีชีวิตที่สมดุลซึ่งเป็นสิ่งหนุนนำให้บุคคลมีแรงกายแรงใจในการทำงาน 2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในด้านแรงจูงใจภายใน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะมุ่งเน้นไปในเรื่องพฤติกรรมและความต้องการของบุคคลที่มีต่องานที่ทำ เป็นสิ่งที่บุคคลคาดหวังจะปฏิบัติให้แก่งาน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในด้านแรงจูงใจภายนอกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มุ่งเน้นไปในเรื่องของสิ่งที่ค้ำจุนให้บุคคลากรยังคงอยู่ในองค์กรไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของสิทธิประโยชน์ต่างๆรวมถึงเพื่อนร่วมงานในองค์กรเดียวกัน และ 4) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานของพนักงานและความผูกพันต่อองค์กร เป็นการศึกษาเพื่อมุ่งเน้นว่าท้ายที่สุดแล้วปัจจัยความพึงพอใจในลักษณะใดที่มีผลทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรและยังคงปฏิบัติงานกับองค์กรโดยไม่คิดจะลาออก อนึ่งผลของคำถามการวิจัยแต่ละส่วนสามารถนำเสนอและอภิปรายได้ดังนี้

5.2.1 การอภิปรายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความต้องการส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ต่างสนับสนุนและยืนยันว่าปัจจัยความต้องการส่วนบุคคลมีอิทธิพลในทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยพบว่า ปัจจัยความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงานสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เรณู สุขฤกษ์กิจ (2554) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) พบว่า บุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงานในสายงานทางการบินนั้น มุ่งหวังที่จะมีคุณภาพชีวิตที่ดีกว่าสายงานด้านอื่น เพราะเชื่อว่าในธุรกิจสายการบินที่มีการเติบโตขึ้นจะสามารถนำพาให้ชีวิตของเขาประสบความสำเร็จในชีวิตได้ ดังนั้นแสดงให้เห็นว่าการที่บุคคลต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตนั้นจึงเป็นอีกหนึ่งสาเหตุที่ทำให้เข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรการบิน โดยสิ่งนี้จะเชื่อมโยงไปถึงตัวแปรปัจจัยความต้องการดำรงชีวิตอยู่ที่มีอิทธิพลในทางบวกต่อความพึงพอใจในการ

ทำงาน แสดงให้เห็นว่าส่วนหนึ่งที่บุคคลเลือกเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรการบินเพราะคาดหวังจะ
ได้รับปัจจัยที่สามารถหนุนนำให้สามารถดำรงชีวิตต่อไปได้อย่างสมดุล ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
กับงานวิจัยของ ศิริญา บัวผ่อง (2551) ที่ศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานอำนวยการบิน
พบว่า ความพึงพอใจในงานและการดำเนินชีวิตจะมีความสัมพันธ์ต่อกันในทางบวก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ
งานที่ปฏิบัตินั้นทำให้บุคคลได้รับการตอบสนองทั้งร่างกายและจิตใจในทางบวกด้วย เพราะฉะนั้น
กล่าวได้ว่านอกจากการตอบสนองทางด้านร่างกายการดำรงชีวิตอยู่แล้ว ทางด้านจิตใจก็สำคัญ
เช่นกันโดยผลการศึกษาในตัวแปรปัจจัยด้านความต้องการความสัมพันธ์กับครอบครัวและสังคม
พบว่า มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน แสดงให้เห็นว่าพนักงานสายการบินไทยไล
อ้อนแอร์มีความต้องการด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมภายนอกด้วยเช่นกัน การที่พนักงานยังมี
เวลาเพียงพอให้กับสังคมหรือชีวิตครอบครัว เป็นส่วนส่งเสริมให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร
และทำให้ความตั้งใจจะลาออกจากงานลดลง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเมโย Mayo (1949) ที่
กล่าวว่า หากพนักงานมีการจัดสรรเวลาสร้างสมดุลให้กับชีวิตและการทำงานได้จะทำให้ความคิดหรือ
ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานลดลง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการที่พนักงานทำงานในสายงานธุรกิจการ
บินนั้น สายงานดังกล่าวสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ตัวพนักงาน และทำให้พนักงานเกิด
ความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรสายการบิน สิ่งนี้เกี่ยวข้องกับความภาคภูมิใจในงานที่
ทำอยู่ สอดคล้องกับทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow (1943) ที่ว่า มนุษย์เป็นสัตว์สังคมและ
ต้องการที่จะได้รับการยอมรับและยกย่อง (Esteem Needs) อีกทั้งมีความต้องการที่จะปฏิบัติตน
ให้เป็นประโยชน์และมีคุณค่าในสังคม ดังนั้นลักษณะงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของ
พนักงานและสร้างความภูมิใจแก่พนักงานได้นั้นไม่จำเป็นที่จะเป็นการทำงานที่ปฏิบัติอยู่นั้นได้ก่อประโยชน์
ต่อสังคม หรือ งานที่ปฏิบัติสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ผู้ปฏิบัติงานผ่านชื่อเสียงขององค์กร จุดนี้ก็เป็น
ส่วนสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรเช่นกัน เพราะการได้ช่วยเหลือบุคคลจะสร้าง
ความภูมิใจในวิชาชีพ รู้สึกได้ถึงว่างานที่ทำอยู่ส่งผลดีต่อบุคคลผู้มารับบริการ ซึ่งลักษณะงานที่
ปฏิบัติเป็นงานบริการที่ต้องให้ความช่วยเหลือแก่ผู้คนที่เช่นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบิน

5.2.2 การอภิปรายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในด้านแรงจูงใจภายใน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ต่างสนับสนุนและยืนยันว่าปัจจัยปัจจัยในด้านแรงจูงใจภายใน มีอิทธิพลใน
ทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยพบว่า ตัวแปรการได้รับการยอมรับ (Recognition) มี
อิทธิพลทางบวกสูงสุดแสดงให้เห็นว่าพนักงานปฏิบัติงานภาคพื้นดินสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ส่วน
ใหญ่รู้สึกได้รับการยอมรับในการทำงานจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะงาน
สายการบินที่ปฏิบัติงานภาคพื้นดินต้องมีการทำงานเป็นทีมจึงต้องมีการประสานงานกันระหว่างเป็น

ทีม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมจิตร จันท์เพ็ญ (2557) ได้ทำการศึกษา ความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์การชุมชน (องค์การมหาชน) พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าการที่องค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้นต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายๆฝ่าย และการทำงานเป็นทีมส่งผลให้พนักงานในสถาบันรู้สึกมีส่วนร่วมในเป้าหมายขององค์กรไปด้วยกันเป็นส่วนหนึ่งทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ถัดมาเป็นลักษณะของงาน (Work Itself) มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน แสดงให้เห็นว่าพนักงานสายการบินไทยไลอ้อนแอร์มีความรู้สึกสนุกและท้าทายกับงานที่ทำ เนื่องจากงานในสนามบินเป็นงานด้านการบริการจะต้องพบเจอผู้คนมากมาย หากพนักงานเป็นผู้ที่มีจิตใจด้านงานบริการแล้วนั้นจะทำให้พนักงานรู้สึกเพลิดเพลินและรักในงานที่ทำอีกทั้งการทำงานส่วนงานภาคพื้นดินนั้น จะต้องเป็นผู้ที่มีทักษะความรู้รอบด้านรวมถึงทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีอีกด้วย ซึ่งลักษณะงานที่ทำและได้รับผิดชอบนี้เองถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิรญา บัวผ่อง (2551) ที่ศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานอำนวยการบิน พบว่า พนักงานอำนวยการบินมีความพึงพอใจในงานของพวกเขาอยู่ในระดับมาก พวกเขาชอบที่รู้สึกว่างานมีความยากต้องมีการเรียนรู้ ต้องอาศัยประสบการณ์ประกอบกับความรู้หลายด้าน และต้องสามารถจัดการกับปัญหาและรู้จักวิธีรับมือกับความกดดันในการทำงาน

นอกจากนี้ในด้านความก้าวหน้าในงาน (Advancement) ก็มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน แสดงให้เห็นว่า พนักงานปฏิบัติงานภาคพื้นดินสายการบินไทยไลอ้อนแอร์รู้สึกพึงพอใจต่อสิทธิประโยชน์ในด้านความก้าวหน้าในงาน ไม่ว่าจะเป็นการเลื่อนขั้นตำแหน่งอย่างยุติธรรมและเป็นระบบ รวมถึงการที่องค์กรมีการจัดอบรม พัฒนาทักษะการทำงานให้แก่พนักงานอย่างเหมาะสม จุดนี้เองเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานตามมาด้วย โดยผลของการวิจัยเป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยของ ปาริชาติ ปานสำเนียง (2555) เมื่อองค์กรมีการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้เกิดขึ้นแก่พนักงาน โดยเฉพาะในด้านโอกาสความก้าวหน้ามั่นคงในงาน และการให้โอกาสในการพัฒนาและการใช้ความสามารถของบุคคลจะทำให้พนักงานรู้สึกได้รับการมองเห็นคุณค่าในตนเองและเกิดความรู้สึกที่จะอยากจงรักภักดีต่อองค์กร รวมถึงด้านความรับผิดชอบในงาน (Responsibility) มีอิทธิพลเชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงานแสดงให้เห็นว่า พนักงานสายปฏิบัติการภาคพื้นดินสายการบินไทยไลอ้อนแอร์พอใจในหน้าที่หรือภาระงานที่ได้รับซึ่งส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เรณู สุขฤกษ์กิจ (2554) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) กล่าวว่า ปัจจัยที่จะสร้างการจูงใจในการปฏิบัติงานให้พนักงานแล้วเกิดความพึงพอใจนั้นงานที่ทำงานจะต้องมีความท้าทายรวมทั้งต้องแสวงหาความรู้ใหม่ๆอยู่เสมอ โดย ปาริชาติ ปานสำเนียง (2555) กล่าวเพิ่มเติมอีกว่า ความพึงพอใจในงานนั้นเกิดจากการที่พนักงานมีความภูมิใจใน

ผลงานที่ตนเองปฏิบัติ และสามารถทำงานเสร็จทันตามแผนการปฏิบัติงาน รวมถึงการได้ทำงานที่ช่วยส่งเสริมให้มีความรู้เพิ่มขึ้น ในส่วนของปัจจัยแรงจูงใจด้านความสำเร็จในงาน ได้รับการปฏิเสธว่าไม่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเนื่องจากความสำเร็จในงานเป็นการกล่าวในประเด็นของการทำงานได้เสร็จตรงตามเวลาและเสร็จตามเป้าหมาย ซึ่งการทำงานด้านการบินนั้นการตรงต่อเวลาและการทำไฟท์บินให้เสร็จสิ้น ถือเป็นปกติที่พนักงานควรพึงปฏิบัติอยู่แล้ว เพราะฉะนั้นการที่พนักงานสายการบินทำงานได้เสร็จสิ้นตามเวลาและเป้าหมายจึงถือเป็นเรื่องปกติที่ควรจะทำได้ จึงไม่เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลไปถึงความพึงพอใจในงาน ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าสมมติฐานดังที่กล่าวมาถูกปฏิเสธ

5.2.3 การอภิปรายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในด้านแรงจูงใจภายนอกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ต่างสนับสนุนและยืนยันว่าปัจจัยปัจจัยในด้านแรงจูงใจภายนอก มีอิทธิพลในทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยพบว่า เงินเดือนและผลตอบแทน (Salary) มีอิทธิพลทางบวกสูงสุด แสดงให้เห็นว่า พนักงานปฏิบัติงานภาคพื้นดินสายการบินไทยไลอ้อนแอร์รู้สึกพึงพอใจต่อเงินเดือนและผลตอบแทนที่ได้รับ ทั้งนี้เนื่องจากการทำงานในธุรกิจสายการบินได้รับค่าตอบแทนที่สูงหากถ้าเทียบเท่ากับสายงานอื่น เพราะต้องใช้ความรู้ความสามารถหลากหลายด้าน และทักษะเฉพาะตัว อีกทั้งผลประโยชน์ทางธุรกิจที่มีความเจริญเติบโตทำให้มีกำลังในการจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงาน พนักงานที่เข้ามาทำงานในองค์กรสายการบินจึงมุ่งหวังที่จะได้รับค่าตอบแทนที่มากพอและเหมาะสม เมื่อพนักงานได้รับค่าตอบแทนตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ก็มีส่วนร่วมทำให้พนักงานมีความทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงานและเกิดเป็นความพึงพอใจในการทำงานขึ้นมาได้ สอดคล้องกับ ขวัญชนก อินทะพงษ์ (2555) ที่ศึกษาเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการบินไทย ก็พบว่า ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมในการดำรงชีวิตในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานยังคงอยากจะทำงานอยู่ต่อกับองค์กร ต่อมาเป็นในเรื่องของ สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition) พบว่า มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากพนักงานสายการบินต้องทำงานอยู่ในสนามบิน ซึ่งสถานที่ทำงานหรือสำนักงานต้องจัดให้เป็นมาตรฐานและอยู่ในกฎเกณฑ์ของทางท่าอากาศยาน ทำให้การทำงานของพนักงานไม่ลำบากในด้านสถานที่ทำงาน เพราะสายการบินมีการจัดสถานที่ทำงานอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย รวมทั้งการทำงานในสนามบินมีความสะดวกสบายในทุกด้าน และมีรักษาความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด องค์กรประกอบด้านสภาพการทำงานจึงเป็นองค์ประกอบแรกที่พนักงานสายการบินไลอ้อนแอร์รู้สึกพอใจและส่งผลให้อยากมาปฏิบัติงานทุกวัน ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยค้ำจุนในทฤษฎีสอง

ปัจจัยของเฮิร์ทเบิร์ก (Herzberg's, 1968) ที่กล่าวว่า สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง สี เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่างๆ ที่มีคุณภาพและความเหมาะสม ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานและส่งผลทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ

แต่ถึงแม้ว่าพนักงานจะมีความพึงพอใจต่อเงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับก็ตาม ก็ยังพบว่า มีสิ่งซึ่งส่งผลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานก็คือเรื่อง เทคนิคการควบคุมดูแล (Technical Supervision) จากหัวหน้างาน และ นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า นโยบายการบริหารงานของสายการบินยังไม่ตอบสนองความต้องการของพนักงาน อีกทั้งการควบคุมดูแลระหว่างหัวหน้างานและผู้ใต้บังคับบัญชายังมีจุดที่ต้องปรับปรุงแก้ไข โดยปัญหาดังกล่าวนั้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญชนก อินทะพงษ์ (2552) ที่ศึกษาในเรื่องของขวัญและกำลังใจของพนักงานการบินไทย พบว่า กำลังขวัญในด้านการบริหารงานอยู่ในระดับต่ำ เนื่องจากองค์กรสายการบินเป็นองค์กรที่ต้องมีการประสานงานระหว่างทีมที่หลากหลาย พนักงานจะต้องเจอหัวหน้าทีมที่มีภาวะผู้นำและการบริหารงานแตกต่างกันไป จึงทำให้พนักงานที่มีระดับตำแหน่งต่ำกว่าผู้จัดการแผนกไม่ค่อยได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องงาน จุดนี้เองที่องค์กรควรหันกลับมาให้ความสำคัญและมุ่งพัฒนาแก้ไข โดยการให้ความสำคัญแก่พนักงานระดับล่างในการแสดงความคิดเห็นและสิทธิส่วนตนในการทำงานมากขึ้น เพราะจะเป็นส่วนที่ทำให้พนักงานเกิดขวัญกำลังใจในการทำงานและความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร อีกทั้งในเรื่องของนโยบายและการบริหารงานองค์กรเป็นอีกมิติหนึ่งที่มีส่วนสำคัญต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยผลจากการศึกษาในเรื่องของความตั้งใจจะลาออกของพนักงาน จากงานวิจัยของ ปกรณ์ ลิ้มโยธิน (2555) ระบุชัดเจนว่า การปรับนโยบายทรัพยากรบุคคลขององค์กรให้มีมาตรฐานการทำงานหรือปรับนโยบายการบริหารงานแบบธุรกิจครอบครัวให้เป็นแบบสากลเพิ่มขึ้น จะมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความตั้งใจจะลาออกจากงาน ซึ่งประเด็นดังกล่าวทำให้พนักงานสายการบินไทยไลอ้อนแอร์มีระดับความคิดเห็นต่อความมั่นคงในงาน (Job Security) ในระดับต่ำ โดยจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความมั่นคงในงาน (Job Security) มีอิทธิพลน้อยที่สุดกับความพึงพอใจในการทำงาน อาจจะเป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติงาน ซึ่งยังมีความต้องการได้รับความมั่นคงในชีวิตการทำงาน โดยหากองค์กรสามารถสร้างความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานให้แก่พนักงานได้แล้วนั้น จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานและอาจส่งผลไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรด้วย สอดคล้องกับปัจจัยคำจูนในทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ทเบิร์ก (Herzberg's, 1968) ที่ว่าความมั่นคงในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน และความรู้สึกยั่งยืนของอาชีพรวมถึงความยั่งยืนขององค์กร ทั้งนี้ความสัมพันธ์ระหว่าง

เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation) ได้รับการปฏิเสธว่าไม่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

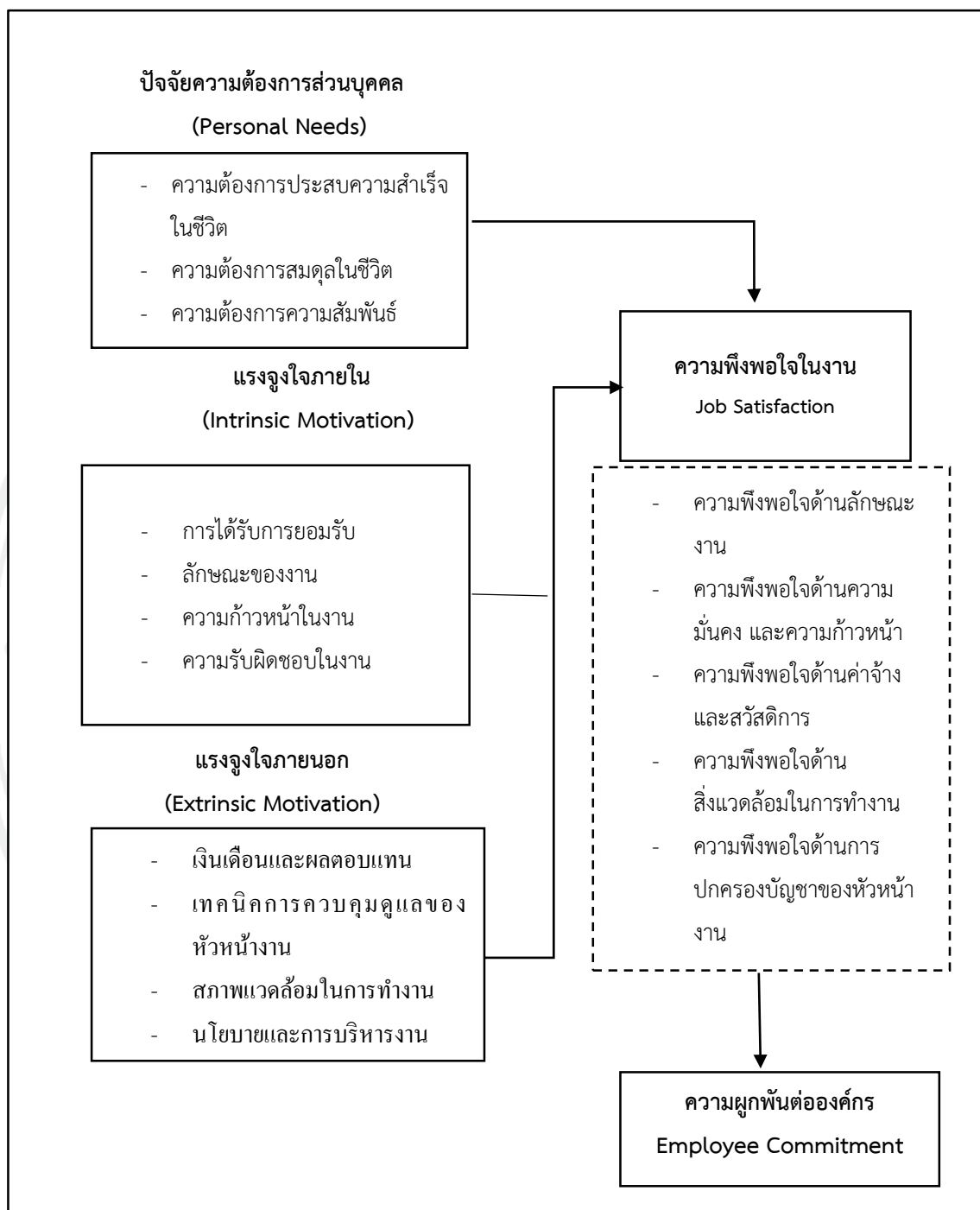
5.2.4 การอภิปรายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานของพนักงาน และ ความผูกพันต่อองค์กร

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจในงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและมีผลต่อความตั้งใจจะลาออกจากงาน โดยเป็นไปตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริช เบริก (Two Factor Theory) ที่พบว่า ถ้าบุคคลมีความพึงใจในงานและรู้สึกชอบในงานที่กำลังทำอยู่ หรือรู้สึกชอบที่จะทำงานในองค์กรนี้ ก็จะมีอัตราการลาออกหรือการเปลี่ยนงานน้อยกว่าผู้ที่มีความพึงพอใจต่ำหรือไม่พึงพอใจ เพราะเหตุนี้องค์กรควรจะต้องมุ่งให้ความสำคัญในเรื่องของการทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานและรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กรได้นานที่สุด เพราะการที่บุคคลทำงานอยู่กับองค์กรมาเป็นระยะเวลาอันยาวนานย่อมมีการตัดสินใจที่จะลาออกจากองค์กรได้ยากกว่าผู้ที่ทำงานมาในระยะเวลาอันสั้น (Becker, 1956 : 32-42) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานปฏิบัติงานภาคพื้นดินสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ มีความพึงพอใจในด้านลักษณะงานที่ทำ ซึ่งมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ การที่พนักงานยังคงปฏิบัติงานอยู่ในสายการบินโดยไม่คิดจะลาออกนั้นอันเนื่องมาจากรู้สึกพึงพอใจต่อลักษณะงานที่ทำ เนื่องด้วยงานสายการบินเป็นงานบริการและการบินนั้นเป็นงานที่ต้องใช้ความคิด ใช้การวางแผน การคำนวณ ทำให้รู้สึกว่างงานไม่น่าเบื่อ และยังทำให้รู้สึกมีความภาคภูมิใจในความสามารถของตัวเอง ที่เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การเดินทางของลูกค้าและผู้โดยสารเป็นไปได้ได้อย่างปลอดภัย ทำให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ สอดคล้องกับทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow (1943) ที่ว่า มนุษย์เป็นสัตว์สังคม และ ต้องการที่จะได้รับการยอมรับและยกย่อง (Esteem Needs) อีกทั้งมีความต้องการที่จะปฏิบัติตนให้เป็นประโยชน์และมีคุณค่าในสังคม ดังนั้นลักษณะงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานและสร้างความภูมิใจแก่พนักงานได้นั้นไม่ว่าจะเป็นการที่งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นได้ก่อประโยชน์ต่อสังคม หรือ งานที่ปฏิบัติสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ผู้ปฏิบัติงานผ่านชื่อเสียงขององค์กร จุดนี้ก็เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรเช่นกัน และยังสามารถอธิบายได้อีกว่าความพึงพอใจในปัจจัยด้านความมั่นคงและความก้าวหน้ามีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับการศึกษาของ วิรัชดา พงษ์ไพโรจน์ (2558) , สมพงษ์ โมราฤทธิ์ (2557) และ ปาริชาติ ปานสำเนียง (2555) ที่พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมมีสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร เป็นการแสดงให้เห็นว่าเมื่อองค์กรมีการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้เกิดขึ้นแก่พนักงาน โดยเฉพาะในด้านโอกาสความก้าวหน้ามั่นคงในงาน และการให้โอกาสในการพัฒนาและการใช้ความสามารถของบุคคลจะทำให้พนักงานรู้สึกได้รับการมองเห็นคุณค่าในตนเองและเกิดความรู้สึกที่จะอยากจงรักภักดี

ต่อองค์การ ในส่วนของความพึงพอใจในปัจจุบันปัจจัยด้านค่าจ้างและสวัสดิการ พบว่าเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้พนักงานผูกพันและทำงานในองค์กรนาน สอดคล้องกับงานวิจัยของลอร์เลอร์ (Lawler, 1971) ที่พบว่า หากพนักงานได้ค่าตอบแทนที่ต่ำกว่าธุรกิจอื่น จะทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ต่ำ เกิดการนัดหยุดงาน การร้องทุกข์ และแสวงหางานใหม่ที่ให้ค่าตอบแทนที่สูงกว่า จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า พนักงานที่ได้รับค่าตอบแทนที่สูงอันเนื่องมาจากการทำงานมาเป็นเวลาหลายปี มีความรู้สึกอยากจะทำงานต่อไปในสายการบินจนเกษียณอายุ สอดคล้องกับ Becker (1956) ที่กล่าวว่า การที่บุคคลทำงานอยู่กับองค์กรมาเป็นระยะเวลาอันยาวนานย่อมมีการตัดสินใจที่จะลาออกจากองค์กรได้ยากกว่าผู้ที่ทำงานมาในระยะเวลาอันสั้น ทั้งนี้ยังพบอีกว่าพนักงานปฏิบัติงานภาคพื้นดินมีความพึงพอใจในปัจจุบันด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เนื่องจากพนักงานสายการบินต้องทำงานอยู่ในสนามบิน ซึ่งสถานที่ทำงานหรือสำนักงานต้องจัดให้เป็นมาตรฐานและอยู่ในกฎเกณฑ์ของทางท่าอากาศยาน ทำให้การทำงานของพนักงานไม่ลำบากในด้านสถานที่ทำงาน เพราะสายการบินมีการจัดสถานที่ทำงานอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย รวมทั้งการทำงานในสนามบินมีความสะดวกสบายในทุกด้าน และมีการรักษาความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด องค์ประกอบด้านสภาพการทำงานจึงเป็นองค์ประกอบแรกที่พนักงานสายการบินไอออนแอร์รู้สึกพอใจและส่งผลให้อยากมาปฏิบัติงานทุกวัน ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยค่าจ้างในทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ทเบิร์ก (Herzberg's, 1968) ที่กล่าวว่า สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง สี เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่างๆ ที่มีคุณภาพและความเหมาะสม ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานและส่งผลทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ โดยระดับความพึงพอใจในด้านการปกครองบังคับบัญชาของพนักงานปฏิบัติงานภาคพื้นดินก็มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรเช่นกัน กล่าวคือ หากพนักงานได้รับการดูแลเอาใจใส่และได้รับการรับฟังความคิดเห็นจากหัวหน้างาน จะทำให้พนักงานรู้สึกเกิดความจงรักภักดีและพร้อมเต็มใจเพื่อปฏิบัติงานแก่องค์กรไปในระยะยาวโดยไม่คิดจะลาออก สิ่งนี้เองเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานรู้สึกถึงการได้รับความเอาใจใส่จากองค์กร และรู้สึกถึงนโยบายการบริหารงานที่เป็นระบบทั้งในเรื่องของการอบรมพัฒนาและได้รับการประเมินผลอย่างเป็นธรรมทุกสิ่งล้วนมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่จะลาออกทั้งสิ้น (ปกรณ, 2555:124) กล่าวโดยสรุปก็คือ ความพึงพอใจในงาน คือ ปัจจัยทุกสิ่งอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานให้ลดน้อยลงได้ เป็นองค์ประกอบสำคัญในการทำงานอย่างหนึ่งให้สำเร็จและสร้างความรู้สึกให้พนักงานเกิดความรู้สึกอยากจะทำงานต่อไป ซึ่งพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้า ที่จะอยู่กับนายจ้างและนำไปสู่การสนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีความคิดที่จะลาออกต่ำมีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์กรนานกว่า (อนันต์ชัย คงจันทร์, 2549:34-41)

5.3 สรุปผลการศึกษาทางวิชาการและแนวทางการนำไปพัฒนาองค์กร

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เกิดการเรียนรู้แนวคิดใหม่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กร โดยทำให้ผู้วิจัยได้ทราบว่าหน้าที่พนักงานในองค์กรจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้นั้นเกิดจากหลายปัจจัยที่เป็นแรงหนุนนำ ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปผลจากการศึกษาวิจัยได้ออกมา 3 องค์ประกอบหลัก ภายใต้นิยามปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล (Personal Need) ซึ่งเป็นเรื่องที่ว่าด้วยการใช้ชีวิตประจำวันของมนุษย์ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่สามารถเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานได้ อีกทั้งผู้วิจัยได้ค้นพบแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจที่เกี่ยวข้องกับสถานะในการทำงานในองค์กร ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็นสองลักษณะ คือ แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) และ แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) ซึ่งทั้งสององค์ประกอบนี้ก็มีตัวแปรย่อยอยู่หลายตัวแปร ผู้วิจัยเองได้ทำการวิจัยและสกัดจนเหลือตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายการบินจริงๆ ทั้งนี้ผู้วิจัยยังได้ศึกษาเพิ่มเติมไปในส่วนขององค์ประกอบของความพึงพอใจในงานอีกว่า องค์ประกอบใดบ้างที่จะสามารถส่งผลไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานได้ ผลการศึกษาทั้งหมดที่กล่าวไปทำให้ผู้วิจัยได้ Model ใหม่ในการศึกษาเรื่องอะไรที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดย Model นี้ จะสามารถนำมาเป็นรูปแบบการศึกษาใหม่สำหรับผู้ที่ต้องการศึกษาในเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน รวมถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยผู้วิจัยได้ทำการสรุปรายละเอียดผลจากการศึกษาทั้งหมด แสดงในภาพ 5.2 ต่อไปนี้



ภาพที่ 5.2 : กรอบผลการศึกษาใหม่เชิงวิชาการ (New Contribution Framework) ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลไปสู่ความผูกพันต่อองค์กร
ที่มา : พัฒนาจากการศึกษาและวิจัยครั้งนี้

จากภาพที่ 5.2 ซึ่งเป็นการแสดงผลการศึกษาเชิงวิชาการของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรนั้น ซึ่งพบข้อแตกต่างจากงานวิจัยที่ผ่านมาคือ พนักงานสายการบินที่ทำงานเป็นกะจะมีความต้องการที่แตกต่างจากพนักงานสายการบินที่ทำงานในออฟฟิสที่มีการทำงานเป็นเวลา โดยจาก Model ข้างต้นนั้น พบสิ่งที่น่าสนใจคือ พนักงานที่ทำงานเป็นกะจะมีความต้องการในเรื่องของการมีชีวิตที่สมดุลระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวันเนื่องจากต้องการการพักผ่อนและใช้เวลาในวันหยุดให้ได้อย่างคุ้มค่า รวมถึงมีเวลาเพียงพอต่อการอยู่กับสังคม ครอบครัว เป็นต้น อีกประเด็นจะเป็นในเรื่องของเงินเดือนและผลตอบแทนที่เป็นปัจจัยสำคัญเช่นกันที่ทำให้พนักงานเลือกทำงานในสายการบินที่ทำงานเป็นกะเนื่องจากค่าตอบแทนที่สูง และกระบวนการทำงานต่างๆของพนักงานสายการบินที่ทำงานเป็นกะนั้นส่วนใหญ่มักทำงานในสนามบินและต้องมีความรวดเร็วในการทำงานจึงไม่เกิดความจำเจในงาน พนักงานจึงมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งรายละเอียดเพิ่มเติมผู้วิจัยจะขอทำการอภิปรายรายละเอียดจาก Model เพิ่มเติมเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรต่อไปได้ 4 องค์ประกอบหลัก คือ **ปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล (Personal Need)** กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยส่วนนี้จะมุ่งเน้นไปที่เรื่องการใช้ชีวิตประจำวันและความต้องการที่ไม่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือองค์กรแต่เป็นปัจจัยที่สนับสนุนให้ชีวิตในการทำงานมีความสุขและพึงพอใจต่องานที่ปฏิบัติ โดยแบ่งออกเป็นสามปัจจัยคือ 1.) ความต้องการดำรงชีวิตอยู่อย่างสมดุล (Balance of life) หมายถึง ความต้องการอยากมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยหน้าที่การงานที่สามารถสนับสนุนความต้องการในส่วนนี้ได้ การทำงานในทุกๆวันของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง จะต้องทำให้บุคคลนั้นสามารถมีเวลาใช้ชีวิตที่มีความสุขและเพียงพออยู่กับครอบครัวและสังคมส่วนตัว รวมไปถึงในเรื่องของการมีเวลาพักผ่อนและดูแลสุขภาพ โดยมีรายได้และสวัสดิการที่ยังชีพไปได้อย่างยิ่งยืน จากความคิดเห็นส่วนใหญ่จากพนักงานปฏิบัติงานภาคพื้นดินสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ พบว่า พนักงานรู้สึกว่ารายได้และสวัสดิการมีความเหมาะสมเพียงพอต่อการใช้ดำรงชีวิตและดูแลครอบครัว แต่สิ่งที่ขาดหายไปคือในเรื่องของการมีเวลาที่เพียงพอต่อการพักผ่อนและอยู่กับครอบครัว เพราะการทำงานที่เป็นกะทำให้ส่งผลกระทบต่อในด้านนี้ พนักงานบางท่านมีความรู้สึกอยากจะทำออกจากงานอันเนื่องมาจากผลกระทบในเรื่องเวลาการทำงานที่ส่งผลต่อสุขภาพและการใช้ชีวิตส่วนตัว เพราะฉะนั้นองค์กรควรมีมาตรการการจัดสรรคนในกะทำงานนั้นๆให้เพียงพอ ประกอบกับจัดสรรเวลาการทำงานให้มีเหมาะสมมากยิ่งขึ้นไม่ยาวนานมากเกินไป เพื่อให้พนักงานรู้สึกมีเวลาการทำงานกับเวลาใช้ชีวิตได้อย่างสมดุล เป็นอีกแนวทางหนึ่งที่สามารถช่วยให้องค์กรสร้างความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานได้

2.) ความต้องการความสัมพันธ์ต่อครอบครัวและสังคม (Relatedness Needs) หมายถึง ความต้องการมีความรู้สึกว่าการงานที่ตนปฏิบัตินั้นมีคุณค่าและเป็นอาชีพที่สร้างความภาคภูมิใจแก่ตนเองและครอบครัว อีกทั้งทำให้บุคคลรู้สึกมีหน้าตาในสังคมและความเชื่อถือ ซึ่งจากความ

คิดเห็นส่วนใหญ่จากพนักงานปฏิบัติงานภาคพื้นดินสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ พบว่า การที่ตนนั้นได้เข้ามามีโอกาส ทำงานในสายการบินนั้นทำให้สร้างความภาคภูมิใจแก่ตนเองและครอบครัวเป็นอย่างมาก ยิ่ง อีกทั้งการทำงานสายการบินสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่พนักงานทหพนักงานเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ทำ เพราะฉะนั้นองค์กรควรมีการสร้างภาพลักษณ์องค์กรให้เข้มแข็งและมีชื่อเสียง เพราะส่วนนี้คือส่วนหนึ่งของความภาคภูมิใจในตัวพนักงาน เมื่อพนักงานรู้สึกภาคภูมิใจในองค์กรก็就会有ความพึงพอใจในงานที่ทำและยึดมั่นที่จะทำงานให้แก่องค์กร 3.) ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (Growth Needs) หมายถึง ความต้องการมีทุกอย่างในชีวิตที่มุ่งหวังไว้ โดยมนุษย์มักตั้งเป้าหมายในชีวิตที่สูงไม่ว่าจะเป็นการอยากมีชื่อเสียงเงินทอง การอยากมีสถานภาพที่ดีทางสังคม การอยากมีตำแหน่งในหน้าที่การงานที่สูง ซึ่งเป้าหมายในชีวิตส่วนใหญ่ที่มนุษย์ตั้งไว้หน้าที่การงานก็มีส่วนสำคัญที่จะสนับสนุนให้เป้าหมายทุกอย่างประสบความสำเร็จ จากความคิดเห็นของพนักงานปฏิบัติงานภาคพื้นดินสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ส่วนใหญ่ พบว่า การทำงานในสายการบินทำให้พนักงานมีรายได้ที่เพียงพอต่อการใช้จ่ายและเก็บออม รวมถึงเป็นจุดเริ่มต้นให้พนักงานเริ่มมีทรัพย์สินครอบครอง อีกทั้งทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจากเดิมโดยที่เห็นได้ชัดคือ การมีสถานภาพที่ดีทางสังคม พนักงานส่วนใหญ่ได้รู้จักบุคคลที่มีชื่อเสียงและรู้จักบุคคลในแวดวงการทำงานสายการบินผ่านการทำงานกับองค์กร ทำให้พนักงานรู้สึกอยากจะทำปฏิบัติงานต่อไปในองค์กรเนื่องจากองค์กรสามารถสนับสนุนเป้าหมายในด้านต่างๆแก่ชีวิตได้

องค์ประกอบถัดมา คือ **ปัจจัยในด้านแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation)** กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะมุ่งเน้นไปในเรื่องพฤติกรรมและความต้องการของบุคคลที่คาดหวังต่อการทำงานที่ทำได้ถึงเป็นสิ่งที่บุคคลคาดหวังจะปฏิบัติให้แก่องค์กร โดยแบ่งออกเป็นสี่ปัจจัย คือ

- 1.) ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อลักษณะงาน เช่น งานประจำ งานที่ต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ คุณลักษณะของงานที่ยากหรือง่าย รวมทั้งปริมาณงานที่มากหรือน้อยเกินไป ถ้าเป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายในความสามารถ เป็นงานสำคัญที่มีคุณค่าเป็นงานที่ต้องใช้ความคิดงานประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ แบบใหม่ ๆ พนักงานจะรู้สึกพอใจที่จะทำงานในลักษณะนี้ ซึ่งความคิดเห็นส่วนใหญ่ของพนักงานปฏิบัติงานภาคพื้นดินสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ รู้สึกมีความชื่นชอบในลักษณะงานที่ทำเนื่องจากเป็นงานที่ได้พบปะผู้คนอยู่เสมอและไม่จำเจ พนักงานทุกคนได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการทำงาน
- 2.) การได้รับการยอมรับ (Recognition) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานและบุคคลทั่วไปในสังคมให้ความสำคัญยกย่อง ชมเชย แสดงความชื่นชมยินดีในผลงานและความสามารถเมื่อทำงานบรรลุผลอันเป็นสิ่งที่สร้างความประทับใจ ทำให้พนักงานนั้นเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจมีกำลังใจมีผลในการกระตุ้นจูงใจให้ทำงานได้ดียิ่งขึ้น โดยความคิดเห็นส่วนใหญ่ของพนักงานปฏิบัติงานภาคพื้นดินเห็นว่าการทำงานที่เพื่อน

ร่วมงานและหัวหน้างานให้การยอมรับและให้การชื่นชมต่อผลปฏิบัติงาน เป็นส่วนกระตุ้นให้พนักงานมีกำลังใจที่จะทำงานต่อไปให้ประสบความสำเร็จ เพราะฉะนั้นเพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน องค์กรควรมีนโยบายสนับสนุนผู้ที่ปฏิบัติงานดีเด่นหรือให้การยกย่องบุคคลดังกล่าวเพื่อเป็นแรงหนุนนำให้พนักงานรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองและอยากปฏิบัติงานต่อไป 3.) ความก้าวหน้าในงาน (Advancement) หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลที่ได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หน้าที่ในการทำงาน ขึ้นเงินเดือนค่าจ้างให้สูงขึ้น อันจะเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมกระตุ้นให้พนักงานตั้งใจทำงานให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งความคิดเห็นของพนักงานปฏิบัติงานภาคพื้นดินสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ส่วนใหญ่ มีความเห็นว่าองค์กรควรมีการปรับนโยบายในการให้โบนัสประจำปีแก่พนักงานให้เพิ่มขึ้น หรือมีการเปิดสอบให้เลื่อนตำแหน่งงานภายในก่อน แทนที่จะเปิดรับสมัครบุคคลใหม่ เพื่อเป็นโอกาสในการเพิ่มความก้าวหน้าในหน้าที่การงานให้แก่พนักงาน และสิ่งนี้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน และ 4.) ความรับผิดชอบในงาน (Responsibility) หมายถึง การที่บุคคลได้รับเกียรติและความไว้วางใจมอบหมายให้รับผิดชอบทำงานอย่างมีอิสระเสรีให้โอกาสทำงานได้อย่างเต็มที่ ซึ่งจากความคิดเห็นของพนักงานปฏิบัติงานภาคพื้นดินส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การที่องค์กรให้อิสระทางความคิดในการทำงานแก่พนักงาน โดยผู้บังคับบัญชาไม่ตรวจตราควบคุมมากเกินไปพนักงานจะมีความพึงพอใจเป็นอย่างมาก และรู้สึกไม่กดดันต่อการปฏิบัติงานทำให้การทำงานออกมาบรรลุสำเร็จ

องค์ประกอบหลักที่สาม คือ **ปัจจัยแรงจูงใจในภายนอก (Extrinsic Motivation)** มุ่งเน้นไปในเรื่องของสิ่งที่องค์กรได้ให้แก่พนักงาน และเป็นสิ่งที่ค่าจ้างให้พนักงานยังคงอยู่ในองค์กร โดยแบ่งออกเป็นห้าปัจจัย ได้แก่ 1.) นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง นโยบายและวิธีการจัดการขององค์กรที่มีผลต่อความเจริญเติบโตขององค์กรและของตัวพนักงาน การดำรงรักษาและให้ความมั่นคงกับบุคลากร ระบบการบริหารงาน เช่น การใช้อำนาจอิทธิพลระหว่างบุคคลในองค์กร ความขัดแย้งความร่วมมือ และความเป็นธรรมในองค์กร โดยพนักงานปฏิบัติงานภาคพื้นดินสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สายการบินควรบริหารจัดการพนักงานให้มีความพึงพอใจต่อการทำงาน และรองรับการเปิดเที่ยวบินเพิ่มให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น ในบางสถานที่ที่เป็นสถานที่หลักเช่น ดอนเมือง หรือ เชียงใหม่ ที่มีการเปิดเส้นทางใหม่เพิ่ม แต่พนักงานที่ทำงานยังคงมีจำนวนเท่าเดิมทำให้พนักงานรู้สึกทำงานหนักมากขึ้น และมีเวลาในชีวิตส่วนตัวน้อยลงเป็นผลให้พนักงานมีความรู้สึกอยากจะลาออกจากงาน ดังนั้นสายการบินควรมีการรับสมัครพนักงานใหม่ให้เพียงพอต่อการทำงานและบริหารจัดการให้มีความเหมาะสมเพิ่มขึ้น ส่วนในด้านการบริหารงานอื่นๆและนโยบายองค์กรความคิดเห็นพนักงานรู้สึกพึงพอใจ 2.) เงินเดือนและผลตอบแทน (Salary) หมายถึง ค่าจ้าง เงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่ได้รับจากการ

ปฏิบัติงาน ซึ่งพิจารณาได้จากความเหมาะสมหรือไม่เหมาะสมกับงานที่ทำพนักงานเก่าหรือพนักงานใหม่ได้เงินไม่แตกต่างกันพอเหมาะพอควร การเลื่อนขั้น การขึ้นเงินเดือนและตำแหน่งซ้ำเกินไป เป็นผลให้เกิดความไม่พอใจในองค์กร โดยความคิดเห็นพนักงานปฏิบัติงานภาคพื้นดินสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ส่วนใหญ่รู้สึกพอใจต่อเงินเดือนและผลตอบแทนที่ได้รับ แต่อยากให้องค์กรมีการให้ค่าล่วงเวลาในการทำงานแก่พนักงานเท่าเทียมกันในทุกแผนก 3.) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำงาน บรรยากาศ ทำเลที่ตั้งของที่ทำงาน วัสดุครุภัณฑ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน ความคิดเห็นของพนักงานปฏิบัติงานภาคพื้นดินสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ส่วนใหญ่ พอใจต่อการทำงานในบริเวณสนามบิน แต่ทว่าในส่วนของการทำงานในออฟฟิศบางแผนก พนักงานรู้สึกว่สถานที่ทำงานมีความคับแคบอยากให้องค์กรเข้ามาช่วยพัฒนาให้สถานที่ทำงานสะดวกต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น ซึ่งสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีเป็นส่วนหนึ่งต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 4.) ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร จากความคิดเห็นของพนักงานปฏิบัติงานภาคพื้นดินสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ พบว่าพนักงานที่ทำงานมาเป็นระยะเวลานานมากกว่า 3 ปี มีความรู้สึกที่พอใจในการทำงานและรู้สึกว่าองค์กรมีความมั่นคง ดังนั้นถ้าหากองค์กรสามารถเสริมสร้างให้พนักงานซึมซับในวัฒนธรรมองค์กรก็จะทำให้พนักงานรู้สึกมีความมั่นคงในหน้าที่การงานและอยากที่จะทำงานต่อไปในองค์กร และ 5.) เทคนิคการควบคุมดูแลจากหัวหน้างาน (Technical Supervision) หมายถึง ความรู้ความสามารถและวิธีการต่าง ๆ ที่ผู้บังคับบัญชาใช้ในการบริหารงานตลอดจนความเชี่ยวชาญในเทคนิควิทยาการใหม่ ๆ ด้านองค์กรและการจัดการ จากความคิดเห็นของพนักงานสายการบินไทยไลอ้อนแอร์พบว่า หากหัวหน้างานมีการบริหารงานและให้ความเป็นธรรมแก่พนักงานอย่างเท่าเทียมกัน สามารถสร้างความรู้สึกที่อยากจะทำงานให้แก่องค์กรและสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้แก่พนักงานได้ โดยพนักงานส่วนใหญ่ได้เสนอแนะเพิ่มเติมว่าหัวหน้างานควรเปิดรับความคิดเห็นให้แก่ลูกน้องอย่างเสรี รวมถึงเมื่อเกิดเหตุการณ์ข้อผิดพลาดในงาน ควรมีระบบการไต่สวนที่ตรวจสอบได้ ซึ่งองค์กรสามารถนำข้อเสนอแนะส่วนนี้ไปปรับเป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลต่อไปได้

องค์ประกอบสุดท้ายคือ **องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction Component)** ของพนักงานที่ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร เป็นการศึกษาเพื่อมุ่งเน้นว่าท้ายที่สุดแล้วปัจจัยความพึงพอใจในลักษณะใดที่มีผลทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรและยังคงปฏิบัติงานกับองค์กรโดยไม่คิดจะลาออก โดยแบ่งออกเป็นห้าความพึงพอใจ คือ 1.) ความพึงพอใจในปัจจัยปัจจัยด้านลักษณะงาน (Job characteristics Satisfaction) หมายถึง พนักงานใน

องค์กรรู้สึกว่าการที่ปฏิบัติหน้าที่ใช้ความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ หากได้ทำงานตรงตามความต้องการและความถนัดก็จะเกิดความพึงพอใจ โดยจากความคิดเห็นส่วนใหญ่พบว่าพนักงานปฏิบัติงานภาคพื้นดินจะรู้สึกพึงพอใจองค์ประกอบนี้มาก เมื่อพนักงานได้ปฏิบัติงานที่ตนเองรักและถนัดก็จะทำให้อยากปฏิบัติงานในสายงานนี้ต่อไปโดยไม่คิดจะเปลี่ยนงาน เพราะฉะนั้นเมื่อองค์กรทราบแล้วว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรมีความชื่นชอบในลักษณะงานที่ปฏิบัติ ก็ควรมีการสนับสนุนและเสริมสร้างพัฒนาทักษะการทำงานให้แก่พนักงานอยู่เสมอ เพื่อให้พนักงานรู้สึกได้รับคุณค่ากลับมาจากองค์กรและไม่คิดจะลาออกเพื่อย้ายไปทำงานสายการบินอื่น

2.) ความพึงพอใจในปัจจุบันปัจจัยด้านค่าจ้างและสวัสดิการ (Salary and welfare Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกพอใจในการได้รับค่าจ้างและสวัสดิการที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต โดยจากความคิดเห็นของพนักงานสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ พบว่า มีความพอใจต่อค่าจ้างเงินเดือนที่ได้รับและสวัสดิการต่างๆ เช่น ตัวเครื่องบินฟรี ประกันอุบัติเหตุ ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานไม่คิดจะลาออกจากราชการ แต่ทั้งนี้ก็มีโอกาสที่พนักงานจะลาออกเพื่อเปลี่ยนไปทำงานในสายการบินอื่นได้ ถ้าหากมีสายการบินที่ให้ค่าตอบแทนที่สูงกว่า โดยข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากทางพนักงานคือ อยากให้องค์กรมีการพิจารณาให้โบนัสประจำปีแก่พนักงานและขึ้นเงินเดือนให้แก่พนักงานรายปีด้วย

3.) ความพึงพอใจในการปกครองบังคับบัญชา (Technical Supervision Satisfaction) หมายถึง การปกครองบังคับบัญชาโดยตรงต่อความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บริหารที่บริหารปกครองบังคับบัญชาไม่ดีจะเป็นสาเหตุที่ทำให้คนย้ายงานและลาออกจากราชการ ซึ่งความคิดเห็นส่วนใหญ่ของพนักงานสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ มีความเห็นว่ามี ความพอใจในด้านการบริหารงานของหัวหน้างานที่สามารถควบคุมให้งานประสบความสำเร็จไปได้ แต่อยากให้หัวหน้างานมีการเปิดรับความคิดเห็นของพนักงานมากขึ้น

4.) ความพึงพอใจในปัจจุบันปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition Satisfaction) หมายถึง ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบัน และการดำเนินงานของสถาบัน องค์ประกอบนี้ผู้ที่มียุ่จะมีอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องสูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย อีกทั้งยังรวมไปถึง แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ชั่วโมงการทำงาน มีงานวิจัยหลายเรื่องที่แสดงว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญต่อการคงอยู่ของพนักงานในองค์กร โดยพนักงานปฏิบัติงานภาคพื้นดินสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ส่วนใหญ่มีความพอใจในสถานที่ทำงานและชอบที่จะได้ทำงานในสนามบิน จึงเป็นเหตุผลให้พนักงานผูกพันต่อองค์กรและไม่คิดจะลาออกจากราชการ และสุดท้าย

5.) ความพึงพอใจในปัจจุบันปัจจัยด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า (Job Security Satisfaction) หมายถึง ความพึงพอใจในการทำงานรวมถึงการได้รับความก้าวหน้าจากหน้าที่การงาน ความคิดเห็นส่วนใหญ่ของพนักงานปฏิบัติงานภาคพื้นดินสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ มีความพอใจในด้านความมั่นคงในงานเนื่องจากสายการบินมีการจ่ายค่าตอบแทนที่สูง

5.4 ข้อจำกัดทางการศึกษา

ในการศึกษาและวิจัยครั้งนี้ พบข้อจำกัดต่างๆในการศึกษาทำวิจัย นับเป็นความท้าทายใหม่ของผู้วิจัยที่ได้หาหนทางก้าวข้ามผ่านปัญหาเหล่านั้น โดยข้อจำกัดเริ่มต้นจากการลงพื้นที่ภาคสนามในการศึกษาวิจัยและเก็บข้อมูล เป็นบริเวณที่มีผู้คนพลุกพล่านเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือพนักงานปฏิบัติงานภาคพื้นดิน ซึ่งจะปฏิบัติงานอยู่ในสนามบินและต้องทำงานเร่งด่วนแข่งขันกับเวลา ผู้วิจัยจึงต้องอาศัยการเข้าไปพูดคุยและขออนุญาตจากทางผู้จัดการสถานีก่อนเพื่อขอเข้าไปเก็บข้อมูลและฝากแบบสอบถามให้พนักงานได้มีเวลาในการอ่าน เพราะถ้าหากให้พนักงานรีบตอบแบบสอบถามขณะอยู่ในเวลางานข้อมูลที่ได้อาจจะไม่ชัดเจนและเป็นไปตามความจริง แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นเมื่อพนักงานได้รับแบบสอบถามที่นำไปฝากไว้ที่สำนักงานแล้ว บางท่านก็มีการหลงลืมในการตอบกลับคืนแบบสอบถาม ประกอบกับพนักงานที่ปฏิบัติงานภาคพื้นดินสายการบินไทยไลอ้อนแอร์มีอยู่ทุกสถานีทั่วประเทศ จึงทำให้การเดินทางไปเก็บข้อมูลภาคสนามของผู้วิจัยมีความลำบาก ฉะนั้นผู้วิจัยจึงต้องการจัดทำแบบสอบถามจากกระดาษมาเป็นแบบสอบถามออนไลน์ และส่งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานส่งต่อให้แก่พนักงาน โดยมีช่องทางต่างๆ คือ เฟสบุ๊ค อีเมล และโปรแกรมแชทต่างๆ เพื่อให้ได้ปริมาณข้อมูลที่เพียงพอในการศึกษา ซึ่งได้รับการตอบสนองกลับมาไปในทางดีมาก การศึกษานี้พบว่ามีรูปแบบคำถามที่ชัดเจน เข้าใจง่าย เป็นปัจจัยหลักที่จะนำมาซึ่งข้อมูลที่ต้องการและครบถ้วนตามความต้องการของผู้ศึกษา

5.5 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาและวิจัย

จากการศึกษาวิจัย ค้นคว้าและข้อจำกัดทางการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา : พนักงานส่วนงานภาคพื้นดิน สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ทำให้ทราบถึงผลการศึกษาในเรื่องต่างๆ ซึ่งทางผู้ศึกษาเองขอให้ข้อเสนอแนะดังนี้

ผลการศึกษาที่มีส่วนในการสนับสนุนทางด้านวิชาการ

จากผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำไปต่อยอดและพัฒนาด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสายงานบริการ โดยสามารถนำเอาผลการศึกษาไปเป็นแนวคิดพื้นฐานในการศึกษาและวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้หลักแนวคิดทฤษฎีของแรงจูงใจในการทำงาน ที่สามารถทำการศึกษาไปถึงความพึงพอใจในการทำงาน คือ ด้านปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล ด้านแรงจูงใจภายในที่เกี่ยวกับงาน และด้านแรงจูงใจภายนอกที่เกี่ยวกับงาน

อีกทั้งองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานที่ผู้วิจัยได้ทำการสกัดตัวแปรและได้ผลการศึกษาดังกล่าวนั้นสามารถนำไปเป็นแนวทางให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง ใช้ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ สามารถนำไปเป็นแนวทางในการทำงานวิจัยครั้งต่อไป คือ สามารถนำหลักการไปศึกษาเชิงเปรียบเทียบระหว่างสายการบินต้นทุนต่ำและสายการบินแบบเต็มรูปแบบ โดยทำการศึกษากับพนักงานปฏิบัติงานภาคพื้นดิน ซึ่งเป็นตำแหน่งที่มีความกดดันในงานสูงและพบอัตราการลาออกที่บ่อย เพื่อจะได้นำข้อมูลดังกล่าวเสนอต่อผู้บริหารองค์กรในการบูรณาการร่วมกันในการแก้ปัญหาการลาออกของพนักงานในองค์กรการ หรือจะมีการทำการวิจัยระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานในการทำงาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร รวมทั้งอาจจะมีการทำการวิจัยแบบผสมผสานโดยทำการวิจัยเชิงปริมาณเก็บข้อมูลความคิดเห็นจากพนักงาน และทำการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลขององค์กร เพื่อดูทิศทางนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลในปัจจุบันขององค์กร และนำมาเปรียบเทียบกับความต้องการของพนักงาน เพื่อจะได้นำมาทำการวิจัยและสกัดออกมาเป็นแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในองค์กร

ข้อเสนอแนะในการนำไปพัฒนาองค์กร ผู้วิจัยขอเสนอว่า นอกเหนือจากการให้ค่าตอบแทนเป็นค่าจ้างแล้วองค์กรควรมีการให้ความสำคัญในเรื่องชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานทุกคน หมายความว่า ควรมีการให้ความสำคัญกับครอบครัวของพนักงาน อาจจะมีนโยบายดูแลช่วยเหลือทุนการศึกษาของบุตรให้แก่พนักงาน รวมถึงเมื่อพนักงานมีเทศกาลสำคัญ เช่น แต่งงาน ก็มีการแสดงความยินดี หรือหากคนในครอบครัวเสียชีวิตก็มีการแสดงความเสียใจจากองค์กร ส่วนในเรื่องภายในองค์กร พบว่า พนักงานสายการบินยังขาดความพึงพอใจในการทำงานอีกหลายด้านซึ่งส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมถึงความผูกพันต่อองค์กร เช่น ในด้านเทคนิคการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน เพื่อให้ระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านนี้สูงขึ้น องค์กรควรมีนโยบายการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน อาจจะเป็นการจัดกิจกรรมร่วมกัน หรือการประชุมสอบถามความคิดเห็น ปัญหาที่พนักงานได้รับจากการทำงานในแต่ละเดือน โดยให้หัวหน้างานเป็นผู้ที่คอยดูแลและรับฟังความคิดเห็นพนักงานโดยตรง เพื่อให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นและปรึกษาปัญหาต่างๆได้อย่างเต็มที่อีกทั้งควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม ให้พนักงานได้ไปปฏิบัติกิจกรรมที่เป็นประโยชน์แก่สังคมร่วมกัน เพื่อเสริมสร้างความรู้สึก

ภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในองค์กรที่สร้างคุณประโยชน์แก่สังคม ทำให้พนักงานรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ผ่านภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ทั้งนี้ในด้านนโยบายการบริหารงานพนักงานส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะอยากให้องค์กรมีการปรับนโยบายการให้โบนัสและขึ้นเงินเดือนแก่พนักงานในทุกแผนกอย่างเท่าเทียมกัน รวมถึงในกรณีเมื่อพนักงานเกิดข้อผิดพลาดในการทำงานสายการบินควรมีมาตรการตรวจสอบข้อผิดพลาดอย่างเป็นระบบและตรวจสอบได้ เพื่อให้พนักงานได้เห็นข้อผิดพลาดและนำไปปรับปรุงปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น และเป็นการสร้างความไว้วางใจให้แก่พนักงาน รวมถึงผลการศึกษาตามกรอบแนวคิดวิจัยที่ผู้วิจัยได้จากการศึกษานั้น ทางสายการบินสามารถนำไปเป็นแนวทางเพื่อวางโมเดลการบริหารทรัพยากรบุคคลในด้านการเสริมสร้างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรให้แก่พนักงานได้ต่อไป

5.6 บทสรุปส่งท้าย

จากที่กล่าวมาข้างต้นในบทที่ 5 นี้ ได้ทำการสรุปผลการศึกษาจากบทที่ 4 ตามสมมติฐานโดยพบว่า มีทั้งปัจจัยที่สนับสนุนสมมติฐานและปฏิเสธสมมติฐาน นอกจากนี้ได้กล่าวถึงการอภิปรายโดยเกิดจากผลการศึกษาในบทที่ 4 และการศึกษาที่ผ่านมาในบทที่ 2 นำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์สู่การอภิปรายผลดังกล่าว นอกจากนี้ยังกล่าวถึงข้อเสนอแนะที่จะสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ต่อในอนาคต รวมถึงข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป โดยเกิดจากการที่ผู้วิจัยได้พบช่องว่างของการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งผู้วิจัยเห็นควรมีการศึกษาครั้งต่อไปตามข้อเสนอแนะที่กล่าวไว้ เพราะเป็นการวิจัยที่สามารถให้องค์กรต่างๆนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง

บรรณานุกรม

- Alderfer, C. (1972). *Existence Relatedness and Growth*. New York: The Free Press.
- Allport, G. (1954). *The historical background of modern social psychology*. In *Theoretical Models and Personality*. Cambridge, MA: G.Lindzey, ed. Addison-Wesley.
- Angel, H. L. a. P., J.L. (1981). An empirical assessment of organizational commitment and organizational effectiveness. *Administrative Science Quarterly*, 26(1), 1-14.
- Armstrong, M. (2002). *Armstrong's handbook of human resource management practice*. London, England: Kogan Page Ltd.
- Armstrong, M. (2006). *Performance Management: Key strategies and practical guidelines*. London: Kogan Page.
- Armstrong, M., and Taylor, S. (2014). *Armstrong's handbook of human resource management*. England: Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Arnold, J. R., I T. and Cooper, C L. (1991). *Work Psychology*. London: Pitman.
- Ashton, A. S., & Scott, N. (2017). International retirement migration and Thai stakeholders' views: a Japanese case study. *Journal of Place Management and Development*, 10(1), 7-22.
- Beach, D. S. (1965). *Personnel : Management of People at Work*. New York: The Macmillan Co. Ltd.
- Becker, H. s. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66(1), 32-40.
- Bernard, C. I. (1968). *The Functions of the Executive*. Cambridge Mass: Harvard University Press.
- Blaikie, N. (1997). The meaning and measurement of occupational prestige. *Australian and New Zealand Journal of Sociology*, 13, 102-115.
- Boyatzis. (1982). Competencies in the 21st century. *Journal of Management Development*, 27 (1), 5-12
- Buchanan, B. Building organizational commitment. *The Socialization of managers in*

- work organizations. Administrative Science Quarterly*, 19(4), 535-546.
- Crider, A. B. a. O. (1983). *Personality*: Illinois: Scott, Foresman and Company.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of Psychology Testing*. New York: Harper Collins Publishers Inc.
- Cronk et al T. (1994). *Human resume management*. South Melbourne: Thomas Nelson.
- De Menezes, G., & Moniz, A. (2008). The Determinants of Length of Stay of Tourists in the Azores. *Tourism Economics*, 14(1), 205-222.
- Deci, E. L. a. R., R M. (1985). *Intrinsic Motivation and Self-determination in Human Behaviour*. New York: Plenum.
- Decortis, T. A. a. S. T. P. (1987). A path analysis of a model of the antecedents and consequences of organizational commitment. *Human Relation*, 40, 445-470.
- Gang, Z. (2009). Study on the Theory and Practice of Senior Migration Tourism. *Areal Research and Development*.
- Gheasi, M., Nijkamp, P., & Rietveld, P. (2011). Migration and Tourist Flows. In A. Matias, P. Nijkamp, & M. Sarmiento (Eds.), *Tourism Economics Impact Analysis*. London, NY: Springer-Verlag Berlin Heidelberg.
- Gilmen, B. V. H. (1971). *Industrial and Organization Psychology*. New York: McGraw-Hill Kogakusha.
- Grusky, O. (1966). Career mobility and organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 10(4), 488-503.
- Hafeez, U., & Akbar, W. (2015). "Impact of Training on Employees Performance"(Evidence from Pharmaceutical Companies in Karachi, Pakistan). *Business Management and Strategy*, 6(1), 49-64.
- Hall, C. S. a. L., G. (1970). *Theories of personality*. New York
- Hampson, I., Junor, A., & Gregson, S. (2012). Missing in action: aircraft maintenance and the recent 'HRM in the airlines' literature. *The International Journal of Human Resource Management*, 23(12), 2561-2575.
- Hechanova, M. M. A., R. A., and Franco, E. P. (2006). Psychological empowerment, job satisfaction and performance among Filipino service workers. *Asian Journal Of Social Psychology*, 9(1), 72-78.
- Herbiniak, L. G. a. A., J.A. (1971). Personal and role-related factors in the development

- of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 17(4), 555-573.
- Herzberg, F. (1968). One more time: how do you motivate employees. *Harvard Business Review*, January–February, 109–120.
- Herzberg, F. M., B., and Synderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. New York.
- Hilgard, E. A. (1965). *Introduction to psychology*. New York: Harcourt Brace and World, Inc.
- Ilkhanizadeh, S., & Karatepe, O. M. (2017). An examination of the consequences of corporate social responsibility in the airline industry: Work engagement, career satisfaction, and voice behavior. *Journal of Air Transport Management*, 59, 8-17.
- Joren, S. (2015). *Feasibility Analysis of a Low Cost Strategy for Long Distance Flight*. Germany: Book on Demand GmbH, Norderstedt
- Judge TA, B. R. (1994). Political influence behavior and career success. *Journal of Management Development*, 20, 43-65.
- Kanter, D. L., and Philip H. Mirvis. (2009). ***The Cynical Americans: Living and Working in an age of discontent and disillusion***. San Francisco: Jossey-Bass.
- Kanter, R. M. (1974). *Commitment and community : Communes and utopias in sociological perspective*. Massachusetts: Harvard University Press.
- Korman, A. K., Mahler, S. R., & Omran, K. A. (1983). Work ethics and satisfaction, alienation, and other reactions. *Handbook of vocational psychology*, 2, 181-206.
- Kotter, J. (1990). What leaders really do. *Harvard Business Review* (May-June), 103.
- Lawler, E. (1971). Pay and organization effectiveness: A psychological view. NY: McGraw Hill.
- Leap, T. L., and Crino, M. D. (1993). *Personnel human resource management*. New York: Macmillan Publishing Company.
- Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*.
- March, J. G. a. S., H.A. (1958). *Organization*. New York: Wiley.
- Maslow, A. H. (1960). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*, July, 370-398.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality*. New York: Harper and Row Publishers, Inc.
- Mayo, E. (1949). *The social problems of an industrial civilisation*: Routledge.

- McClelland, D. C. (1953). *The achievement motive*. New York: The Free Press.
- McClelland, D. C. (1961). *The Achieving Society*. New York: Van Nostrand and Company.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than intelligence. *American Psychologist*, 28(1), 1-14.
- Milton, C. R. (1981). *Human Behavior in Organization : Three level of behavior*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Miramontes, A., Keeler, J., Zimmerman, R. L., Gawron, V., Battiste, V., Strybel, T. Z., & Vu, K.-P. L. (2016). *Examining the effectiveness of a traffic flow management course for air traffic control students*. Paper presented at the Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society Annual Meeting.
- Mischel, S. (2012). *Introduction to Personality, Holt, Rinehart and Winston*. New York.
- Mitrarin , D. a. (1992). *Competency based human resource management: Value driven strategies for recruitment, development, and reward*. London: McGraw-Hill.
- Morgan, C. T. a. R., A.K. (1966). *Introduction to psychology*. New York McGraw-Hill, Inc.
- Morse, N. C., and Weiss, R. (1995). The function and Meaning of work and the job. *American Sociological Review*, 20, 191-198
- Mowday , R. (1998). Reflections on the study and relevance of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 8(4), 387-401.
- Nijkamp, P., Gheasi, M., & Rietveld, P. (2011). Migrants and international economic linkages: A meta-overview. *Spatial Economic Analysis*, 6(4), 359-376.
- Owen, E. L. (2013). *Assessing the status of airline safety culture and its relationship to key employee attitudes*. Middle Tennessee State University.
- Parasuraman and Zeithaml. (1998). The Service-Quality Puzzle. *Business Horizons*, September-October, 35-43.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of applied psychology*, 59(5), 603.
- Schooler, C., & Schoenbach, C. (1994). *Social class, occupational status, occupational self-direction, and job income: A cross-national examination*. Paper presented at the Sociological Forum.
- Sheldon, M. E. (1997). Antecedent and outcomes of organizational commitment.

Administrative Science Quarterly, 22(1), 46-56.

- Shuk-Ching Poon, T., & Waring, P. (2010). The lowest of low-cost carriers: the case of AirAsia. *The International Journal of Human Resource Management*, 21(2), 197-213.
- simon folkard, p. T. (2003). Shift work,safety and productivity. *Occupational medicine*, 53(2), 95-101.
- Simon, T. (1995). *Motivation Hotel Empolyees beyond the Carrot and the stick*. In *Work and motivation*. England: Penguin.
- Sons, J. W. a. (2015). Motivation Model Comparison. Retrieve September 12,2017 from <https://www.slideshare.net/bravoram/lecture-5-motivation>
- Spindler, G. S. (1994). Phychological contracts in the workplace: a lawyer's view. *Human Resource Management Review*, 33(3), 325-333.
- Steer, R. M. L. P. (1979). *Motivation and Work Behavior*. New York: R.R.Donnelley and sons company.
- Steer, R. M. P., L.W. (1991). *Motivation & work behaviour*. New York: McGraw Hill Book.
- Steers, R. M. M., R T. and Shapiro, D L. (2004). Call for papers: the future of work motivation.
- Steinheuer, J. (2015). *Feasibility Analysis of a Low Cost Strategy for Long Distance Flights*. Norderstedt Germany: GRIN Verlag.
- Strohschneider, S. (2009). Human Factors und interkulturelle Teamentwicklung. *Interkulturelle Personal-und Organisationsentwicklung Methoden, Instrumente und Anwendungsfälle*, S, 129-144.
- Struckman, C. K., & Yammarino, F. J. (2003). Organizational change: A categorization scheme and response model with readiness factors *Research in organizational change and development* (pp. 1-50): Emerald Group Publishing Limited.
- Taylor, F. W. (1911). *Principles of Scientific Management*. New York: Harper republished Norton.
- Travis christ. (2011). Row 44 appoints new chief sales and airline business development officer. Retrieved Airline Industry Information Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1018966328?accountid=44809>
- Wong, K. M., & Musa, G. (2014). Retirement Motivation among 'Malaysia My Second

- Home' Participants. *Tourism Management*, 40(February), 141-154.
- Yingyoun, T., & Lertputtharak, S. (2014). Motivation factors, travel behavior and types of tourism of Russian tourists in Pattaya city. *Burapha University's Journal of Commerce*, 9(2), 81-96.
- Yosapon Leungsomnapa. (2012). Quality of life, problems and needs's disable persons in responsibility of Thachang subdistrict administrative organization, Chanthaburi Province. *The Journal of Prapokkklao Hospital Clinical Medical Education Center*, 28(2), 98-109.
- Zeithaml, B. a. (1990). *An Empirical Examination of Relationships in an Extended Service Quality Model*. Retrieved from
- เทพนม เมืองแมน. (2540). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิชย์.
- เรณู สุขฤกษ์กิจ. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัททำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (ธุรกิจระหว่างประเทศ) คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- เอกรัตน์ สุวรรณกุล. (2557). แนวโน้มพฤติกรรมที่จะเลือกเดินทางด้วยรถไฟความเร็วสูงของผู้โดยสารชาวไทยเทียบกับการเดินทางด้วยสายการบินต้นทุนต่ำใน เส้นทางกรุงเทพฯ-เชียงใหม่. *International Thai Tourism Journal*, 10(2), 87-100.
- โชติกา ระโส. (2014). แรง จูงใจ ใน การ ปฏิบัติ งาน ของ บุคลากร มหาวิทยาลัย ราชภัฏ นครสวรรค์.
- โสภณ อรุณแสง. (2537). ความพึงพอใจในการเป็นข้าราชการสายวิชาชีพที่ขาดแคลน กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ขวัญชนก อินทะพงษ์. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างกำลังขวัญในการการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการได้รับสวัสดิการของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา : สายทรัพยากรบุคคลทั่วไป. (ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตร์บัณฑิต), สถาบันพัฒนบัณฑิตบริหารศาสตร์.
- คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). แผนยุทธศาสตร์ชาติ ประจำปี 2560. <http://www.nesdb.go.th/download/document/>
- ชมพูนุช ศรีพงษ์. (2550). กลยุทธ์การเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน. กรุงเทพฯ: เลค แอนด์ ฟาวด์เท้น พรินต์ติ้ง จำกัด.
- ชื่นจิตต์ แจ้งเจนกิจ. (2546). กลยุทธ์การบริหารประสบการณ์ของลูกค้า *Customer Experience Management CEM*. กรุงเทพฯ พิฆเณศ พรินต์ติ้ง เซ็นเตอร์.
- ติน ปรัชญพฤทธิ์. (2527). ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางสังคมเศรษฐกิจและวิธีปฏิบัติทางการบริการงานบุคคลในความพึงพอใจในงานและสัมฤทธิ์ผลของงาน กรณีศึกษาที่จุฬาลงกรณ์

- มหาวิทยาลัย. สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ทิพวรรณ ศิริคุณ. (2542). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร:ศึกษากรณี บริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธงชัย สันติวงศ์. (2537). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิชย์.
- ธีระพงษ์ วงศ์ชาติ. (2540). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน : ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัดอุบลราชธานี. (ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม), สถาบันพัฒนบัณฑิตบริหารศาสตร.
- ธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย. (2557). ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว), มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นรวิทย์ ศรีเพ็ญ. (2541). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม), สถาบันพัฒนบัณฑิตบริหารศาสตร.
- ปกรณ ลีมโยธิน. (2555). ตัวแบบโครงสร้างขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกของพนักงาน ในโรงแรมประเทศไทย. (ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ), มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ปรียากร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรียาภรณ์ วงศ์อนุตรโรจน์. (2532). ความผูกพันต่อสถาบันของอาจารย์ในสาขาอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต), มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธราช.
- ปาริชาติ ปานสำเนียง. (2555). การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษาของคณะแพทย์แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต), มหาวิทยาลัยศิลปากร. .
- พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา. (2542). พัฒนาการศึกษาคติวิทยาการศึกษากรุงเทพ. กรุงเทพฯ.
- พวงเพชร วัชรอยู่. (2526). แรงจูงใจกับการทำงาน. กรุงเทพฯ: คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พัชรา โพชนิก. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความผูกพันในการทำงานและการออกจากการของพนักงานด้านโลจิสติกส์การจัดเตรียมอาหาร สำหรับสายการบินจากการจัดจ้างภายนอก. วารสารธุรกิจปริทัศน์, 6(2), 25-42.
- พิสิษฐ์ มณีไชย. (2527). องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่วนการศึกษา

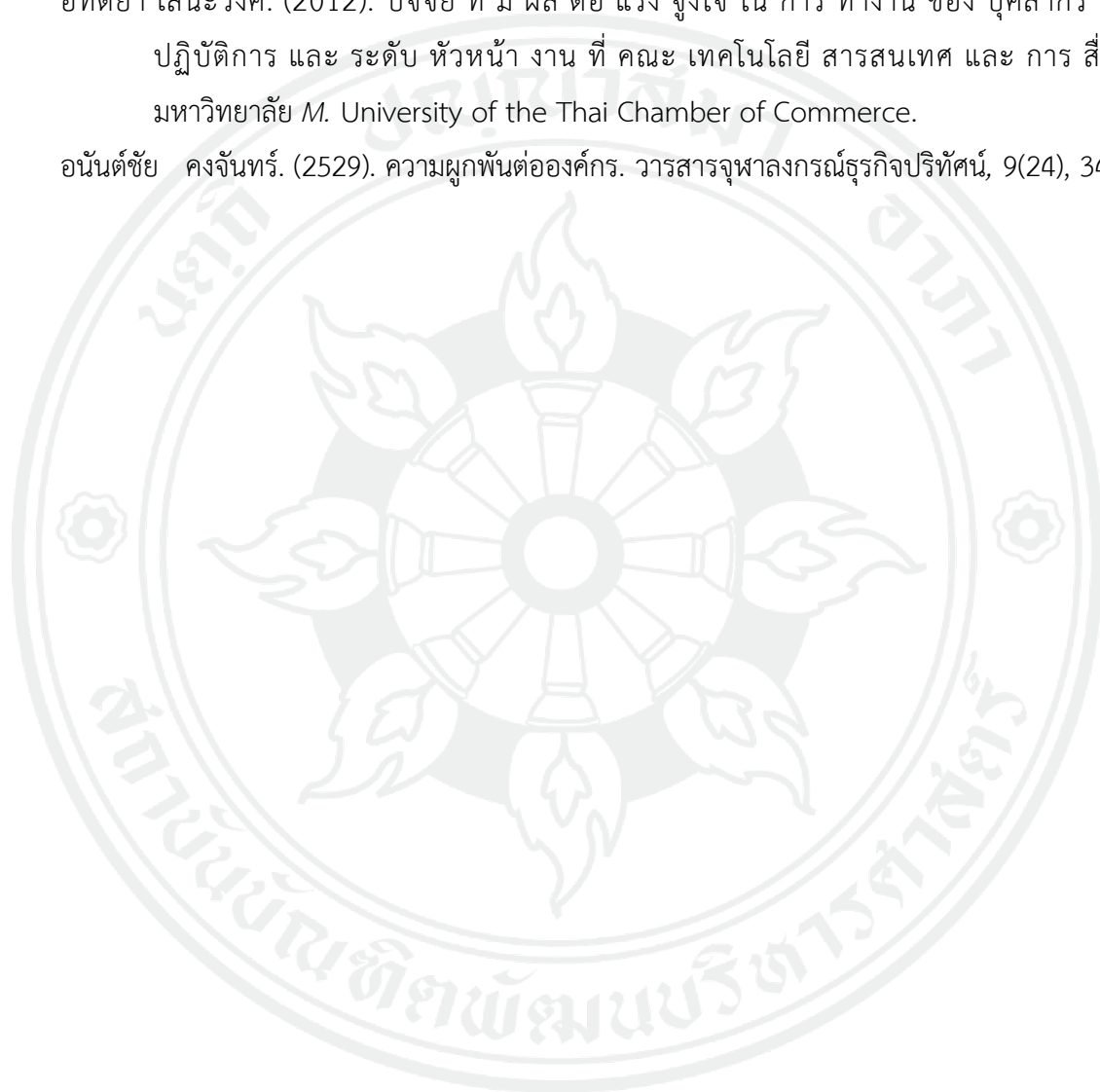
- เทศบาล. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภรณ์ มหานนท์. (2529). การประเมินประสิทธิภาพขององค์การ. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- รังสฤษฏ์ จิตดี. (2535). เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานตามลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้ช่วยนายทะเบียนตำบลประจำหมู่บ้าน อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิรัชดา พงษ์ไพโรจน์. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา: พยาบาลวิชาชีพ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศรีสุนทร ส่งเสริม. (2530). การศึกษาแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการย้ายถิ่นของประชากรในเขตชนบทยากจน อำเภอหัวตะพาน จังหวัดอุบลราชธานี. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ศิรญา บัวฟ่อง. (2551). ความพึงพอใจในงานของพนักงานอำนวยการบิน. (ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาจัดการการบิน), มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- ศิริไล กลุทรัพย์ศุทธา. (2552). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน. กรุงเทพฯ: บริษัท เอ.เอส.แอสโซซิเอทเอชเนียเนียริง (1964)จำกัด.
- สมจิตร จันท์เพ็ญ. (2557). ความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์การชุมชน (องค์การมหาชน). (การค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารพัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมพงษ์ โมราฤทธิ์. (2557). คุณภาพชีวิต การทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสาธารณสุขในศูนย์อนามัยที่ 10 เชียงใหม่. วารสารสาธารณสุขล้านนา, 10(1), 34-52.
- สมยศ นาวิกการ. (2546). การบริหารและพฤติกรรมองค์กร (*Management and organizational behavior*) (พิมพ์ครั้งที่ 3 ฉบับปรับปรุงใหม่. ed.): กรุงเทพฯ : บรรณกิจ
- สมยศ วัฒนากมลชัย. (2555). การติดต่อสื่อสารขององค์การ. กรุงเทพฯ: บริษัท สนพ. บรรณกิจ 1991 จำกัด.
- สุธานี นุกูลอิงอารี. (2012). การศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัท การบินไทย ฯ สำนักงานใหญ่. (ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต), มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- สุนา นิลรำไพ. (2550). การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบินต้นทุนต่ำ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุวลักษณ์ ตรีพรชัยศักดิ์. (2542). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานขาย กรณีศึกษา

บริษัท ร่วมเจริญพัฒนา จำกัด (ห้างแวนที่อปปเจริญ). (ภาคนิพนธ์วิทยาศาสตร์ศาสตร์บัณฑิต), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อดิเทพ กำแพงเสรี. ปัจจัย ความ สำเร็จ ต่อ การ ให้ บริการ สาย การบินไทย แอร์ เอเชีย. (ศิลปศาสตร์ มหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

อติตยา เสนะวงศ์. (2012). ปัจจัย ที่ มี ผล ต่อ แรง จูงใจ ใน การ ทำงาน ของ บุคลากร ระดับ ปฏิบัติการ และ ระดับ หัวหน้า งาน ที่ คณะ เทคโนโลยี สารสนเทศ และ การ สื่อสาร มหาวิทยาลัย M. University of the Thai Chamber of Commerce.

อนันต์ชัย คงจันทร์. (2529). ความผูกพันต่อองค์กร. วารสารจุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์, 9(24), 34.







ภาคผนวก ก
หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

ที่ ศธ ๐๕๒๖.๑๖/ ๑๕๗



คณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
๑๑๘ ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น
เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ ๑๐๒๔๐

๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

เรียน อาจารย์ ดร.มรกต ดิษยาภิชัย วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบประเมินคุณภาพของแบบสอบถามสำหรับผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวรัชนี อิสลาม รหัสประจำตัวนักศึกษา ๕๙๑๑๗๑๑๐๐๑ หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ คณะการจัดการการท่องเที่ยว ภาคปกติ ได้ศึกษาหัวข้อวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา : พนักงานส่วนงานภาคพื้นดิน สายการบินไทยไลอ้อนแอร์” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวารี นามวงศ์ เป็นที่ปรึกษา ซึ่งนักศึกษามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องหาความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

คณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยให้กับ นางสาวรัชนี อิสลาม เพื่อให้เครื่องมือการทำวิทยานิพนธ์มีความถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ รายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์รับเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือดังกล่าว จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เทิดชาย ช่วยบำรุง)
คณบดีคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว

สำนักงานเลขานุการคณะ
โทรศัพท์ ๐ ๒๗๒๗ ๓๖๗๒
นางสาวรัชนี อิสลาม โทร. ๐๘๖ ๖๕๖ ๒๔๓๖

ที่ ศธ ๐๕๒๖.๑๖/ ๗๕๖



คณะกรรมการจัดการการท่งเที่ยว
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
๑๑๘ ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น
เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ ๑๐๒๕๐

๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

เรียน อาจารย์ มัลลิตา ชูติระกะ วิทยาลัยนานาชาติการท่งเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบประเมินคุณภาพของแบบสอบถามสำหรับผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวรัศมี อีสลาม รหัสประจำตัวนักศึกษา ๕๙๑๑๗๑๑๐๐๑ หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่งเที่ยวแบบบูรณาการ คณะการจัดการการท่งเที่ยว ภาคปกติ ได้ศึกษาหัวข้อวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา : พนักงานส่วนงานภาคพื้นดิน สายการบินไทยไลอ้อนแอร์” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวรินทร์ นามวงค์ เป็นที่ปรึกษา ซึ่งนักศึกษามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องหาความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

คณะกรรมการจัดการการท่งเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยให้กับ นางสาวรัศมี อีสลาม เพื่อให้เครื่องมือการทำวิทยานิพนธ์มีความถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ รายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์รับเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือดังกล่าว จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เท็ดชาย ช่วยบำรุง)
คณบดีคณะกรรมการจัดการการท่งเที่ยว

สำนักงานเลขานุการคณะ
โทรศัพท์ ๐ ๒๗๒๗ ๓๖๗๒
นางสาวรัศมี อีสลาม โทร. ๐๘๖ ๖๕๖ ๒๔๓๖

ที่ ศร ๐๕๒๖.๑๖/ ๑๕๓



คณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
๑๑๘ ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น
เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ ๑๐๒๔๐

๒๑ มีนาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

เรียน อาจารย์ ดร.ชิตชนก อนันตมงคลกุล วิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบประเมินคุณภาพของแบบสอบถามสำหรับผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวศมี อีสลาม รหัสประจำตัวนักศึกษา ๕๙๑๑๗๑๑๐๐๑ หลักสูตรการจัดการมหบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ คณะการจัดการการท่องเที่ยว ภาคปกติ ได้ศึกษาหัวข้อวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา : พนักงานส่วนงานภาคพื้นดิน สายการบินไทยไลอ้อนแอร์” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวารี นามวงค์ เป็นที่ปรึกษา ซึ่งนักศึกษามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องหาความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

คณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยให้กับ นางสาวศมี อีสลาม เพื่อให้เครื่องมือการทำวิทยานิพนธ์มีความถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ รายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์รับเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือดังกล่าว จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เทิดชาย ช่วยบำรุง)
คณบดีคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว

สำนักงานเลขานุการคณะ
โทรศัพท์ ๐ ๒๗๒๗ ๓๖๗๒
นางสาวศมี อีสลาม โทร. ๐๘๖ ๖๕๖ ๒๔๓๖



ภาคผนวก ข

ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม



ผลการวิเคราะห์ผลหาค่าดัชนีความสอดคล้อง

(Index of item objective congruence: IOC) ของแบบสอบถาม

แบบสอบถามงานวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร โดยผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามแล้วนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามในด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อวัดความสอดคล้องของข้อคำถามและวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน มีรายชื่อดังต่อไปนี้

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

1. อ.ดร. มรกต ดิษฐาอภิชัย อาจารย์ประจำ วิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
2. อ.ดร.ชิตชนก อนันตมงคลกุล อาจารย์ประจำ วิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
3. อ.มัลลิกา ชูติระกะ อาจารย์ประจำ วิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนี IOC ของแบบสอบถามงานวิจัยจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง 0.66-1.00 ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริชัย กาญจนวสี (2543) ที่กล่าวว่า เกณฑ์สำหรับการตัดสินความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ค่าดัชนีที่คำนวณได้ต้องมีค่ามากกว่า 0.50 ($IOC > .50$) จึงถือว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ดังนั้นแบบสอบถามของผู้วิจัยในครั้งนี้ส่วนใหญ่ จึงมีความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัยต่อไป ดังแสดงในตารางท

ตารางที่ ข1 : ค่าดัชนี IOC ของแบบสอบถามในงานวิจัย

รายการพิจารณา ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานและเกิดความผูกพัน ต่อองค์กร		ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม	ค่า IOC	ผลการ ประเมิน
		กรรมการ 1	กรรมการ 2	กรรมการ 3			
1. ปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs Factor)							
<i>ความต้องการดำรงชีวิต</i>							
1	จากการที่ต้องไปปฏิบัติงานทุกวันท่านรู้สึกว่าจะมีเวลาเพียงพอในการอยู่ดูแลกับครอบครัวของท่าน	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
2	ท่านมีเวลาเพียงพอ (เวลานอกเหนือจากการปฏิบัติงาน) เพื่อการพักผ่อนและดูแลสุขภาพ	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
3	ท่านคิดว่ารายได้และสวัสดิการต่างๆที่ได้รับจากองค์กรเหมาะสมและเพียงพอต่อการใช้จ่ายดำรงชีวิต/ดูแลครอบครัว	1*	1	1	3	1	สอดคล้อง
<i>ความต้องการความสัมพันธ์ต่อครอบครัวและสังคม</i>							
6	ท่านเชื่อว่าบุคคลภายนอกจะทำให้เกียรติท่านในฐานะพนักงานของบริษัท	0	1	0	1	0.33	ไม่ สอดคล้อง
7	ท่านเชื่อว่างานที่ท่านปฏิบัติสร้างความภาคภูมิใจแก่ตัวท่านและครอบครัว	0*	1	1	2	0.67	สอดคล้อง
8	ท่านเชื่อว่างานที่ท่านปฏิบัติทำให้บุคคลภายนอก มีความรู้สึกอยากมีปฏิสัมพันธ์ต่อท่านมากขึ้น	0	1	0	1	0.33	ไม่ สอดคล้อง
<i>ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต</i>							
11	การปฏิบัติงานในองค์กรสนับสนุนให้ท่านมีชื่อเสียงและสถานภาพที่ดีทางสังคม	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
12	ท่านเชื่อว่างานที่ท่านปฏิบัติอยู่ ทำให้ท่านเป็นบุคคลที่ได้รับความน่าเชื่อถือ	1	1	0	2	0.67	สอดคล้อง
13	การปฏิบัติงานในองค์กรนี้สนับสนุนให้ท่านประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายในชีวิตที่มุ่งหวังไว้	1*	1	1	3	1	สอดคล้อง
2. ปัจจัยแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation Factor)							
<i>ความสำเร็จในงาน (Achievement)</i>							
14	ท่านสามารถปฏิบัติงานสำเร็จในหน้าที่และทันต่อเวลาในทุกๆ ครั้ง	1*	1	1	3	1	สอดคล้อง
15	หน่วยงานสนับสนุนให้มีการทำงานที่ประสานงานกันระหว่างฝ่ายงานต่างๆภายในองค์กร	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
16	ท่านรู้สึกพอใจการทำงานบริการ เมื่อท่านได้ประสบความสำเร็จในการส่งมอบบริการเพื่อเติมเต็มความต้องการของผู้โดยสารได้	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
<i>ลักษณะของงาน (Work Itself)</i>							

รายการพิจารณา ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานและเกิดความผูกพัน ต่อองค์กร		ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม	ค่า IOC	ผลการ ประเมิน
		กรรมการ 1	กรรมการ 2	กรรมการ 3			
17	ท่านพึงพอใจกับตารางเวลางานที่ได้รับ และคิดว่าเวลาในการปฏิบัติงานของท่าน (กะเช้า กะบ่าย กะดึก) มีความเหมาะสม	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
18	ท่านรู้สึกว่าการงานที่ท่านทำอยู่ในขณะนี้ เป็นงานที่ท่านทำด้วยความสามารถ และท่านรู้สึกชอบหรือสนุกกับงานที่ท่านทำ	1*	1	1	3	1	สอดคล้อง
19	ท่านคิดว่าภาระงานที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมและไม่เกินกำลังของพนักงานมากเกินไป	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
20	ท่านมีความพึงพอใจในตำแหน่งที่รับผิดชอบอยู่ปัจจุบัน	1	0	1	2	0.67	สอดคล้อง
21	หน่วยงานท่านมีการเอื้ออำนวยให้ท่านมีอิสรภาพอย่างมากในการปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
การได้รับการยอมรับ (Recognition)							
22	ท่านเชื่อว่าการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	1*	1	0	2	0.67	สอดคล้อง
23	ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	1*	1	1	3	1	สอดคล้อง
24	ท่านรู้สึกว่าหน่วยงานของท่านให้ความสำคัญแก่ท่านเกี่ยวกับการเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับท่านโดยตรง	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
25	ท่านเชื่อว่าหน่วยงานของท่านเป็นหน่วยงานที่มีชื่อเสียง บุคลากรภายนอกให้การยอมรับ	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
ความก้าวหน้าในงาน (Advancement)							
26	ท่านเชื่อว่างานที่ท่านปฏิบัติมีโอกาสดำเนินการได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยองค์กร มีการพิจารณาการเลื่อนขั้นอย่างยุติธรรม และเป็นระบบ	1*	1	0	2	0.67	สอดคล้อง
27	ท่านรู้สึกว่าองค์กรมีการให้โบนัสรายปีหรือการขึ้นเงินเดือนแก่พนักงานได้อย่างเหมาะสม	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
28	ท่านรู้สึกว่าหน่วยงานของท่านมีการจัดอบรม พัฒนาทักษะการทำงาน เพื่อเพิ่มความก้าวหน้าให้แก่พนักงาน ได้อย่างเหมาะสม	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
29	ท่านเชื่อว่างานที่ท่านปฏิบัติมีโอกาสดำเนินการที่จะได้รับความก้าวหน้าสูงในสายงานอุตสาหกรรมการบิน	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
ความรับผิดชอบในงาน (Responsibility)							
30	ท่านพอใจในหน้าที่หรือภาระงานที่ได้รับในการปฏิบัติงาน	1	0	1	2	0.67	สอดคล้อง
31	ท่านเชื่อว่า ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	1	1	1	3	1	สอดคล้อง

รายการพิจารณา ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานและเกิดความผูกพัน ต่อองค์กร		ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม	ค่า IOC	ผลการ ประเมิน
		กรรมการ 1	กรรมการ 2	กรรมการ 3			
32	ท่านคิดว่าหน่วยงานมีการมอบหมายให้พนักงานมีอำนาจในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
33	ท่านยินดีที่จะทำงานด้านอื่นๆนอกเหนือจากสายงานตามที่คุณบังคับบัญชามอบหมาย	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
3. ปัจจัยแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation Factor)							
นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration)							
34	ท่านพอใจในนโยบายของบริษัทและวิธีการบริหารงานของฝ่ายบริหาร	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
35	ท่านพอใจกับฝ่ายบริหารที่มีการชี้แจงนโยบายการดำเนินงานและโครงสร้างการบริหารแก่บุคลากรอย่างเหมาะสม	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
36	ท่านพอใจในการที่ผู้บริหารมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ในการทำงานของบุคลากรในส่วนงานต่างๆได้อย่างเหมาะสม	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
37	ท่านพอใจในการบริหารงานของหน่วยงานที่มีความยุติธรรม	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
เงินเดือนและผลตอบแทน (Salary)							
38	ท่านรู้สึกพึงพอใจกับเงินเดือนที่ได้รับ	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
39	ท่านพอใจกับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆที่บริษัทให้แก่ท่าน	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
40	ท่านรู้สึกว่าค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับค่าครองชีพและสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน	1	1	0*	2	0.67	สอดคล้อง
41	ท่านรู้สึกว่าบริษัทจ่ายอัตราค่าตอบแทนแก่พนักงานที่ทำงานล่วงเวลา (OT) ได้อย่างเหมาะสม	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
42	ท่านรู้สึกพอใจกับค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยรวมที่ได้รับและพร้อมปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่ ให้คุ้มค่ากับอัตราค่าจ้างที่ได้รับจากบริษัท	1	1	1*	3	1	สอดคล้อง
ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation)							
43	ท่านรู้สึกมีคุณค่าและเป็นส่วนหนึ่งในทีม/แผนก/หน่วยงาน	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
44	ท่านรู้สึกว่าบุคลากรในหน่วยงานทำงานเป็นทีมโดยยึดแนวทางร่วมคิดร่วมทำและรับผิดชอบ	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
45	ท่านรู้สึกมีเพื่อนร่วมงานที่ดีและเป็นสิ่งที่ทำให้ท่านอยากทำงานต่อไปในอนาคต	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
46	ท่านรู้สึกพอใจกับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานในปัจจุบัน	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition)							
47	ท่านพอใจกับสภาพแวดล้อมการทำงานในสถานที่ทำงานของท่าน เช่น ห้องทำงาน แสงสีเสียง มีความเหมาะสม	1	1	1*	3	1	สอดคล้อง

รายการพิจารณา ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานและเกิดความผูกพัน ต่อองค์กร		ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม	ค่า IOC	ผลการ ประเมิน
		กรรมการ 1	กรรมการ 2	กรรมการ 3			
48	ท่านรู้สึกว่าคุณยงงานมีอุปกรณ์/เครื่องมือ สำหรับการทำงานที่ เหมาะสม	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
49	ท่านรู้สึกว่าคุณยงงานที่ปฏิบัติงานของท่าน ทำให้ท่านเกิดความรู้สึก อยากมาทำงานทุกวัน	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
ความมั่นคงในงาน (Job Security)							
50	ท่านพึงพอใจและรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในบริษัทนี้	1	0	0	1	0.33	ไม่ สอดคล้อง
51	ท่านรู้สึกมีความมั่นคงในอาชีพการงานในปัจจุบัน	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
52	ท่านรู้สึกว่าคุณยงงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่เป็นหน่วยงานที่ มั่นคง	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
53	ท่านคิดว่าจะทำงานในหน่วยงานจนกว่าจะเกษียณอายุ	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
เทคนิคการควบคุมดูแล (Technical Supervision)							
54	ท่านรู้สึกว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานแก่พนักงานของ หน่วยงานมีความยุติธรรม	0*	1	1	2	0.67	สอดคล้อง
56	ท่านรู้สึกว่าคุณยงงานเอาใจใส่ในการช่วยแก้ไขปัญหาดัง ให้กับพนักงาน	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
57	ท่านสามารถขอคำปรึกษาจากหัวหน้างานได้ทุกเมื่อที่เกิดปัญหา ในการทำงาน	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
58	ท่านรู้สึกว่าคุณยงงานเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นอยู่เสมอ ทำให้ท่านมีความสุขในการทำงาน	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
59	ท่านพึงพอใจกับการควบคุมดูแลของหัวหน้างานในปัจจุบัน	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
4. ความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร (Employee job satisfaction is related to employee engagement)							
ปัจจัยความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร							
60	ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการทำงานในอุตสาหกรรมการบิน	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
61	ท่านรู้สึกพอใจกับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับในการ ทำงานอุตสาหกรรมการบิน	0*	0	1	1	0.33	ไม่ สอดคล้อง
62	ท่านรู้สึกพอใจต่อมิตรภาพของเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน รวมถึงวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งทำให้ท่านเกิดความรักในองค์กร	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
63	ท่านรู้สึกพอใจในสภาพแวดล้อมการทำงานโดยรวม และเกิด ความเต็มใจที่จะทุ่มเทการทำงานอย่างเต็มความสามารถ	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
64	ท่านรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และเชื่อว่าองค์กรมีความมั่นคงและ ให้ความก้าวหน้าในชีวิต	1	1*	1	3	1	สอดคล้อง
ความผูกพันต่อองค์กรที่ทำให้พนักงานยังคงอยู่กับองค์กร							
65	ท่านรู้สึกพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติและตั้งใจจะปฏิบัติงานใน	1*	1	0	2	0.67	สอดคล้อง

รายการพิจารณา	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม	ค่า IOC	ผลการประเมิน
	กรรมการ 1	กรรมการ 2	กรรมการ 3			
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและเกิดความผูกพันต่อองค์กร						
องค์กรนี้ต่อไปโดยไม่คิดจะลาออก						
66 ท่านมีความสุขที่ทำงานในองค์กรแห่งนี้ และเชื่อว่าเป็นองค์กรที่ดีที่สุดเท่าที่เคยปฏิบัติมา	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
67 การที่ท่านได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรทำให้ท่านสามารถสนับสนุน สร้างสรรค์องค์กรให้ดียิ่งขึ้น	1	1	1	3	1	สอดคล้อง

ตอนที่ 2 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการพิจารณา	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม	ค่า IOC	ผลการประเมิน
	กรรมการ 1	กรรมการ 2	กรรมการ 3			
แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล						
1 เพศ <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
2 อายุ <input type="checkbox"/> 18-25 <input type="checkbox"/> 26-30 <input type="checkbox"/> 31-35 <input type="checkbox"/> 36-40 <input type="checkbox"/> 41-45 <input type="checkbox"/> 46 ขึ้นไป	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
3 ระดับการศึกษา <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
4 ปฏิบัติงานประจำสถานี/สนามบิน โปรดระบุ	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
5 ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน <input type="checkbox"/> พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน <input type="checkbox"/> พนักงานขนถ่ายสัมภาระ <input type="checkbox"/> ฝ่ายช่าง/วิศวกร/Ramp Staff <input type="checkbox"/> Call Center <input type="checkbox"/> Cargo Staff <input type="checkbox"/> พนักงานทำความสะอาด (Cleaner)	1	1	1	3	1	สอดคล้อง

รายการพิจารณา แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล	ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม	ค่า IOC	ผลการประเมิน
	กรรมการ 1	กรรมการ 2	กรรมการ 3			
<input type="checkbox"/> อื่นๆโปรดระบุ.....						
6 รายได้ต่อเดือน <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 15,000 <input type="checkbox"/> 15,001 - 20,000 <input type="checkbox"/> 20,001 - 25,000 <input type="checkbox"/> 25,001 - 30,000 <input type="checkbox"/> 30,001 - 35,000 <input type="checkbox"/> 35,001 ขึ้นไป	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
7 อายุการทำงาน <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 ปี <input type="checkbox"/> 1-3 ปี <input type="checkbox"/> 4-6 ปี <input type="checkbox"/> 7 ปีขึ้นไป	1	1	1	3	1	สอดคล้อง

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....





แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา พนักงานส่วนงานภาคพื้นดิน สายการบินไทยไลอ้อนแอร์

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลประกอบการทำวิจัยของนางสาวรัศมี อิสลาม นักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เรื่อง “ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานและส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานส่วนงานภาคพื้นดินสายการบินไทยไลอ้อนแอร์” ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามทางนักวิจัย และอาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ดร.สุวารี นามวงศ์ เท่านั้นที่จะนำข้อมูลไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาสร้างความพึงพอใจในงานและความผูกพันที่มีต่อองค์กรโดยเฉพาะสายการบินให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้น จึงใคร่ขอให้ท่านได้โปรดกรุณาตอบแบบสอบถามนี้ ตามความเป็นจริงแบบสอบถามนี้จะมีทั้งหมด 2 ส่วนด้วยกัน

ส่วนที่ 1:แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรแบ่งออกทั้งหมด 4 ส่วนดังนี้ 1. ปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs Factor) 2. ปัจจัยแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation Factor) 3. ปัจจัยแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation Factor) และ 4. ความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม : โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในวงเล็บ (...) ช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดจาก 5 = หมายถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง ไปจนถึง 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 2 : เป็นการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับตัวท่าน ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถามหากมีข้อสงสัยสอบถามข้อมูล โทร 086-656-2436 นางสาวรัศมี อิสลาม ผู้ทำวิจัย และอาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ดร.สุวารี นามวงศ์ โทร 02-727-3668

ด้วยความเคารพอย่างสูง

น.ส. รัศมี อิสลาม

ส่วนที่ 1: แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและเกิดความผูกพันต่อองค์กร		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วยค่อนข้างมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs Factor)						
ความต้องการดำรงชีวิต						
1	จากการที่ต้องไปปฏิบัติงานทุกวันท่านรู้สึกว่าจะยังมีเวลาเพียงพอในการอยู่ดูแลครอบครัวของท่าน					
2	นอกเหนือจากการปฏิบัติงาน ท่านมีเวลาเพียงพอเพื่อการพักผ่อนและดูแลสุขภาพ					
3	ท่านคิดว่ารายได้และสวัสดิการต่างๆที่ได้รับจากองค์กรเหมาะสมและ เพียงพอต่อการใช้จ่ายดำรงชีวิต/ดูแลครอบครัว					
ความต้องการความสัมพันธ์ต่อครอบครัวและสังคม						
4	ภาพลักษณ์การทำงานกับองค์กรแห่งนี้ ทำให้บุคคลภายนอกยอมรับในตัวท่านและให้เกียรติท่าน					
5	ท่านเชื่อว่างานที่ท่านปฏิบัติสร้างความภาคภูมิใจแก่ครอบครัวของท่าน					
6	ท่านเชื่อว่างานที่ท่านปฏิบัติทำให้บุคคลภายนอก มีความรู้สึกอยากมีปฏิสัมพันธ์อันดีต่อท่านมากขึ้น					
7	ในสายตาของบุคคลภายนอกเมื่อท่านทำงานในองค์กรแห่งนี้ เขามองว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ					
ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต						
8	การปฏิบัติงานในองค์กรสนับสนุนให้ท่านมีชื่อเสียงและสถานภาพที่ดีทางสังคม					
9	ท่านเชื่อว่างานที่ท่านปฏิบัติอยู่ ทำให้ท่านเป็นบุคคลที่					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและเกิดความผูกพันต่อองค์กร		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วยค่อนข้างมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
	ได้รับความน่าเชื่อถือ					
10	การปฏิบัติงานในองค์กรนี้สนับสนุนให้ท่านประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายในชีวิตที่มุ่งหวังไว้					
2. ปัจจัยแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation Factor)						
ความสำเร็จในงาน (Achievement)						
11	ท่านสามารถปฏิบัติงานสำเร็จในหน้าที่และทันต่อเวลาในทุกๆ ครั้ง					
12	หน่วยงานสนับสนุนให้มีการทำงานที่ประสานงานกันระหว่างฝ่ายงานต่างๆ ภายในองค์กร					
13	ท่านรู้สึกพอใจการทำงานบริการ เมื่อท่านได้ส่งมอบบริการเพื่อเติมเต็มความต้องการของผู้โดยสารได้					
ลักษณะของงาน (Work Itself)						
14	ท่านพึงพอใจกับตารางเวลางานที่ได้รับ และคิดว่าเวลาในการปฏิบัติงานของท่าน (กะเช้า กะบ่าย กะดึก) มีความเหมาะสม					
15	ท่านรู้สึกว่างานที่ทำอยู่ในขณะนี้ เป็นงานที่ท้าทายความสามารถ และท่านรู้สึกชอบหรือสนุกกับงานที่ทำ					
16	ท่านคิดว่าภาระงานที่ได้รับมีความเหมาะสมและไม่เกินกำลังของพนักงานมากเกินไป					
17	ท่านมีความพึงพอใจในตำแหน่งที่รับผิดชอบอยู่ปัจจุบัน					
18	หน่วยงานท่านมีการเอื้ออำนวยให้ท่านมีอิสรภาพอย่างมากในการปฏิบัติงาน					
การได้รับการยอมรับ (Recognition)						
19	ท่านเชื่อว่าการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับของ					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและเกิดความผูกพันต่อองค์กร		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วยค่อนข้างมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
	ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
20	ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี					
21	ท่านรู้สึกว่าหน่วยงานของท่านให้ความสำคัญแก่ท่านเกี่ยวกับการเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับท่านโดยตรง					
22	ท่านเชื่อว่าหน่วยงานของท่านเป็นหน่วยงานที่มีชื่อเสียงบุคลากรภายนอกให้การยอมรับ					
ความก้าวหน้าในงาน (Advancement)						
23	ท่านเชื่อว่าองค์กรมีการพิจารณาการเลื่อนขั้นตำแหน่งอย่างยุติธรรมและเป็นระบบ					
24	ท่านรู้สึกว่าองค์กรมีการให้โบนัสรายปีหรือการขึ้นเงินเดือนแก่พนักงานได้อย่างเหมาะสม					
25	ท่านรู้สึกว่าหน่วยงานของท่านมีการจัดอบรม พัฒนาทักษะการทำงาน เพื่อเพิ่มความก้าวหน้าให้แก่พนักงานได้อย่างเหมาะสม					
ความรับผิดชอบในงาน (Responsibility)						
26	ท่านพอใจในหน้าที่หรือภาระงานที่ได้รับในการปฏิบัติงาน					
27	ท่านเชื่อว่า ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย					
28	ท่านคิดว่าหน่วยงานมีการมอบหมายให้พนักงานมีอำนาจในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่					
29	ท่านยินดีที่จะทำงานด้านอื่นๆนอกเหนือจากสายงาน					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและเกิดความผูกพันต่อองค์กร		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วยค่อนข้างมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย						
3. ปัจจัยแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation Factor)						
นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration)						
30	ท่านพอใจในนโยบายของบริษัทและวิธีการบริหารงานของฝ่ายบริหาร					
31	ท่านพอใจกับฝ่ายบริหารที่มีการชี้แจงนโยบายการดำเนินงานและโครงสร้างการบริหารแก่บุคลากรอย่างเหมาะสม					
32	ท่านพอใจในการที่ผู้บริหารมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ในการทำงานของบุคลากรในส่วนงานต่างๆได้อย่างเหมาะสม					
33	โดยรวมท่านเห็นว่าองค์กรมีความยุติธรรมและท่านพอใจในการบริหารงานของ					
เงินเดือนและผลตอบแทน (Salary)						
34	ท่านรู้สึกพึงพอใจกับเงินเดือนที่ได้รับ					
35	ท่านพอใจกับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆที่บริษัทให้แก่ท่าน					
36	ท่านรู้สึกว่าค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับค่าครองชีพและสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน					
37	ท่านรู้สึกว่าบริษัทจ่ายอัตราค่าตอบแทนแก่พนักงานที่ทำงานล่วงเวลา (OT) ได้อย่างเหมาะสม					
ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation)						
28	ท่านรู้สึกมีคุณค่าและเป็นส่วนหนึ่งในทีม/แผนก/หน่วยงาน					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและเกิดความผูกพันต่อองค์กร		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วยค่อนข้างมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
39	ท่านรู้สึกว่าคุณคณากรในหน่วยงานทำงานเป็นทีมโดยยึดแนวทางร่วมคิดร่วมทำและรับผิดชอบ					
40	ท่านรู้สึกมีเพื่อนร่วมงานที่ดีและเป็นสิ่งที่ทำให้ท่านอยากทำงานต่อไปในองค์กร					
41	ท่านรู้สึกพอใจกับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานในปัจจุบัน					
สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition)						
42	ท่านพอใจกับสภาพแวดล้อมการทำงานในสถานที่ทำงานของท่าน เช่น ห้องทำงาน บรรยากาศในการทำงาน มีความเหมาะสม					
43	ท่านรู้สึกว่าหน่วยงานมีอุปกรณ์/เครื่องมือ สำหรับการทำงานที่เหมาะสม					
44	ท่านรู้สึกว่าสถานที่ปฏิบัติงานของท่าน ทำให้ท่านเกิดความรู้สึกอยากมาทำงานทุกวัน					
ความมั่นคงในงาน (Job Security)						
45	ท่านรู้สึกว่าการทำงานในบริษัทนี้มีความมั่นคงในเรื่องผลตอบแทน					
46	ท่านรู้สึกว่าหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่เป็นหน่วยงานที่มั่นคง					
47	ท่านเชื่อว่างานที่ท่านปฏิบัติมีโอกาสให้ท่านได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น					
เทคนิคการควบคุมดูแล (Technical Supervision)						
48	ท่านรู้สึกว่าหัวหน้างานเอาใจใส่ในการช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆให้กับพนักงาน					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและเกิดความผูกพันต่อองค์กร		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วยค่อนข้างมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
49	ท่านสามารถขอคำปรึกษากับหัวหน้างานได้ทุกเมื่อที่เกิดปัญหาในการทำงาน					
50	ท่านรู้สึกที่หัวหน้างานเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นอยู่เสมอ ทำให้ท่านมีความสุขในการทำงาน					
4. ความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร						
(Employee job satisfaction is related to employee engagement)						
ปัจจัยความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร						
51	โดยรวมแล้วท่านรู้สึกพอใจต่อการทำงานในสายการบินไทยไลอ้อนแอร์					
52	ท่านรู้สึกพอใจต่อมิตรภาพของเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน รวมถึงวัฒนธรรมองค์กร เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเกิดความรักในองค์กร					
53	ท่านรู้สึกพอใจในใจสภาพแวดล้อมการทำงานโดยรวม และเกิดความเต็มใจที่จะทุ่มเทการทำงานอย่างเต็มความสามารถ					
54	ท่านเชื่อว่างานที่ท่านปฏิบัติมีโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าสูงในสายงานอุตสาหกรรมการบิน					
55	ท่านรู้สึกพอใจกับค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยรวมที่ได้รับ และพร้อมปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่ ให้คุ้มค่ากับอัตราค่าจ้างที่ได้รับจากบริษัท					
ความผูกพันต่อองค์กรที่ทำให้พนักงานยังคงอยู่กับองค์กร						
56	ท่านคิดว่า จะทำงานในหน่วยงานจนกว่าจะเกษียณอายุ					
57	โดยรวมแล้วท่านรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และเชื่อว่าองค์กรมีความมั่นคงและให้ความก้าวหน้าในชีวิต					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและเกิดความ ผูกพันต่อองค์กร		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วยค่อนข้างมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
58	ท่านเชื่อว่าองค์กรแห่งนี้เป็้องค์กรที่ดีที่สุดเท่าที่เคย ปฏิบัติงานมา และท่านตั้งใจจะปฏิบัติงานในองค์กรนี้ ต่อไปโดยไม่คิดจะลาออก					

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง ในการตอบแบบสอบถาม : โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในวงเล็บ (...) ช่องที่ตรงกับคำตอบ
ท่านมากที่สุด

59. เพศ

() ชาย () หญิง

60. อายุ

() 18-25 () 26-35
() 35-44 () 45-54
() 55 ขึ้นไป

61. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี
() ปริญญาโทหรือสูงกว่า

62. ปฏิบัติงานประจำสถานี/สนามบิน

โปรดระบุ

63. ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน

() พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน () Cargo Staff
() ฝ่ายช่าง/วิศวกร/Ramp () Call Center Staff
() พนักงานทำความสะอาด
บนเครื่องบิน (Cleaner) () พนักงานขนถ่ายสัมภาระ
() อื่นๆโปรดระบุ.....

64. รายได้ต่อเดือน

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 15,001 - 20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 20,001 - 25,000 บาท | <input type="checkbox"/> 25,001 - 30,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 30,001 - 35,000 บาท | <input type="checkbox"/> 35,001 บาท ขึ้นไป |

65 .อายุการทำงาน

- | | |
|--|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 ปี | <input type="checkbox"/> 1-3 ปี |
| <input type="checkbox"/> 4-6 ปี | <input type="checkbox"/> 7 ปีขึ้นไป |

ปัญหาที่พนักงานต้องการให้แก้ไข หรือ แสดงความคิดเห็น (เพิ่มเติม)

.....

.....

.....

.....

.....





ภาคผนวก ง
หนังสือขอเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์โดยการใช้แบบสอบถาม

ที่ ศบ ๐๕๒๖.๑๖/๒๗๒



คณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
๑๑๘ ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น
เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ ๑๐๒๕๐

๑๓ เมษายน ๒๕๖๑

เรื่อง ขอบขออนุญาตระงับกับข้อมูล

เรียน ผู้จัดการ ฝ่าย Ground operation Division สายการบินไทยไลอ้อนแอร์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาระ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวจิตมี อีสลาม รหัสประจำตัวนักศึกษา ๕๕๑๙๙๓๑๑๐๑๑ นักศึกษาปริญญาตรี ภาศปกติ ฝึกหัดกรรมการจัดการสหกรณ์ศึกษา สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและบริการแบบบูรณาการ คณะการจัดการการท่องเที่ยว ได้ศึกษาหัวข้อวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา : พนักงานส่วนงานภาคพื้นดิน สายการบินไทยไลอ้อนแอร์" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวารี นามวงศ์ เป็นที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งนักศึกษามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะขอขออนุญาตระงับกับข้อมูล เพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

คณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวจิตมี อีสลาม เข้ากับข้อมูล ในการทำวิทยานิพนธ์ โดยการใช้แบบสอบถาม เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการศึกษา ในช่วงเดือนเมษายน ๒๕๖๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดขออนุญาต จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุวารี นามวงศ์)
คณบดีคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว

สำนักงานเลขานุการคณะ

โทรศัพท์ ๐ ๒๕๒๙ ๑๖๒๑

นางสาวจิตมี อีสลาม โทร. ๐๘๖ ๒๕๖ ๒๕๖๑ Email: muchoh1๕๕๑@gmail.com

ที่ ศธ ๐๔๓๖.๑๐/ ๒๑๙๙



คณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
๑๑๘ ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น
เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ ๑๐๖๕๐

๗๑ เมษายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล

เรียน ผู้จัดการ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สาขการบันไลออนแอร์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาววิศมี อีสถาม รหัสประจำตัวนักศึกษา ๕๕๑๑๑๑๑๑๑๑ นักศึกษปริญญาโท ภาคนิติ
หลักสูตรการจัดการสหกรณ์ศึกษาศาสตร์จากหลักสูตรการท่องเที่ยวและบริการแบบบูรณาการ คณะการจัดการการท่องเที่ยว
ได้ศึกษาหัวข้อวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและส่งผล
ให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร การศึกษา : พนักงานส่วนงานภาคพื้นดิน สาขการบันไลออนแอร์" โดยมี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวารี นามวงศ์ เป็นที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งนักศึกษามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะขอความ
อนุเคราะห์เก็บข้อมูล เพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

คณะกรรมการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้
นางสาววิศมี อีสถาม เข้าเก็บข้อมูล ในการทำวิทยานิพนธ์ โดยการใช้แบบสอบถาม เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการ
การศึกษา ในช่วงเดือนเมษายน ๒๕๖๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุวารี นามวงศ์ ผู้ช่วยบ้าง)

คณบดีคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว

สำนักงานเลขาธิการคณะ

โทรศัพท์ ๐ ๒๖๕๒ ๓๖๖๖

นางสาววิศมี อีสถาม โทร. ๐๒๖ ๒๕๖ ๒๕๖๖ Email: muroh.๕๕๑๑๑๑@gmail.com

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ-นามสกุล** นางสาวรัศมี อิสลาม
- ประวัติการศึกษา** ศิลปศาสตรบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับ 1) สาขาการจัดการธุรกิจการบิน
โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
- ประสบการณ์การทำงาน** พ.ศ. 2558 - 2559 : พนักงาน Ground Operation Division
สายการบินไทยไลอ้อนแอร์
พ.ศ.2560 - ปัจจุบัน : เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ
สังกัดคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

