

คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรม
ซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย
ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019



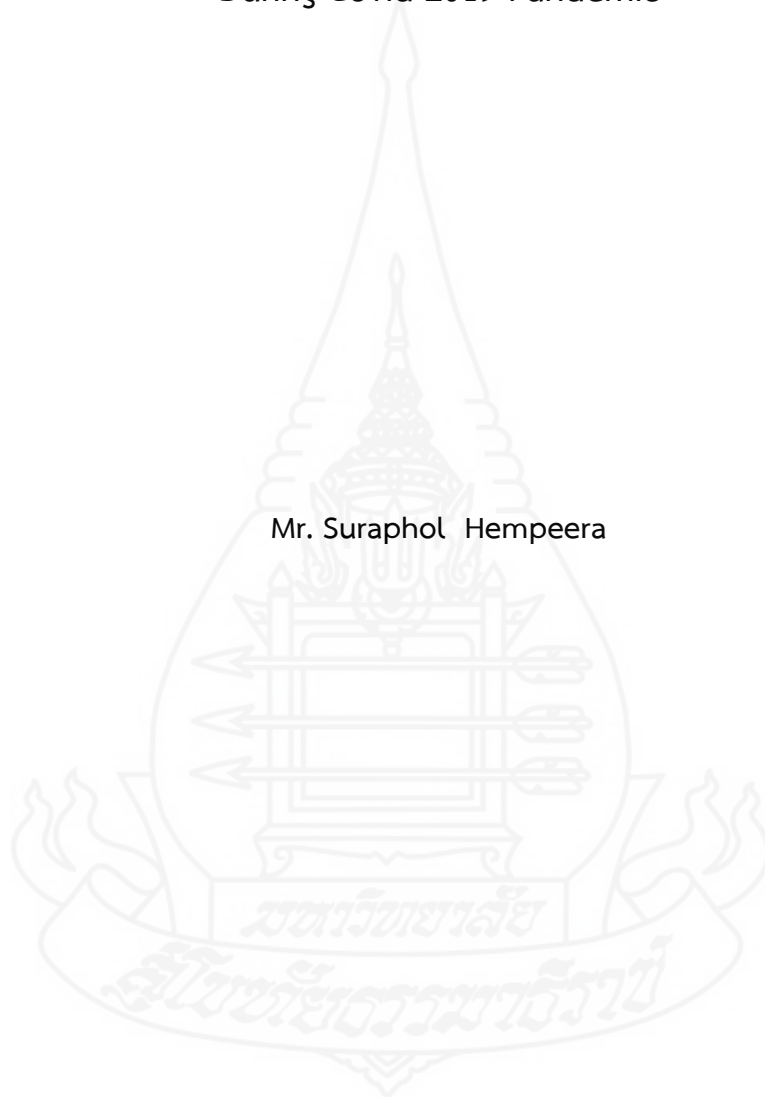
นายสุรพล เหมพิระ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2563

Quality of Work Life of Engineer Employees Thai Airasia
During Covid 2019 Pandemic

Mr. Suraphol Hempeera



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2020

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยาน
ของสายการบินแอร์เอเชียในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019

ผู้ศึกษา นายสุพล เข้มพีระ **รหัสนักศึกษา** 2613000377 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.รชพร จันทรสว่าง **ปีการศึกษา** 2563

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชียในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019 (2) เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชียในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) เสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชียในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย จำนวน 721 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง 260 คน ใช้วิธีการสุ่มอย่างเป็นระบบ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน โดยภาพรวมและทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 7 ด้าน (2) การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีเพศ สถานภาพ ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (3) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านการบริหารสวัสดิการและค่าตอบแทน ควรมีการทบทวนในเรื่องของสวัสดิการ ค่ารักษาพยาบาลให้กับพนักงานโดยคำนึงถึงสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงาน ควรมีการเตรียมความพร้อมในเรื่องของอุปกรณ์ป้องกันอันตรายในด้านต่างๆ อย่างเพียงพอและพร้อมใช้งาน ตลอดจนมาตรการความปลอดภัยของพนักงานในสถานการณ์ของการแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019 ด้านส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน ควรมีการจัดทำแพลตฟอร์มเพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้ด้วยตนเองอย่างทั่วถึง และด้านการส่งเสริมความก้าวหน้าและมั่นคงของพนักงาน ควรมีการกำหนดเส้นทางการพัฒนาลำดับขั้นของพนักงานอย่างชัดเจน มีการแนะนำทักษะที่ควรพัฒนา และเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงศักยภาพเพื่อก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในสายงาน

คำสำคัญ คุณภาพชีวิตในการทำงาน สายการบินแอร์เอเชีย การแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019

Independent Study title: Quality of Work Life of Engineer Employees at Thai Air Asia
During Covid 2019 Pandemic

Author: Mr. Suraphol Hempeera; **ID:** 2613000377; **Degree:** Master of Business Administration;

Advisor: Dr.Rochaporn Chansawang, Associate Professor; **Academic year:** 2020

Abstract

The purposes of this study were to (1) study the level of quality of work life of engineer employees at Thai Air Asia during Covid 2019 pandemic (2) compare quality of work life of engineer employees at Thai Air Asia during Covid 2019 pandemic, classified by personal factors, and (3) offer suggestions for improving the quality of work life of engineer employees Thai Air Asia during Covid 2019 pandemic.

The population of this quantitative research was 721 engineer employees at Thai Air Asia. A sample size was determined by using Taro Yamane method. The 260 samples were obtained by using systematic sampling method. A questionnaire was used as a tool to collect data. The statistics employed for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and analysis of variance.

The study findings that: (1) the level of quality of life at work in all 7 aspects was at a high level (2) the comparison of the quality of work life of employees, classified by personal factors, revealed that employees with different genders, status, job positions and average monthly incomes had different quality of working life, with a statistical significance at 0.05 level, and (3) the suggestions for improving the quality of work life were welfare and compensation management, that is to say, the benefits, medical expenses for employees and other aspects should be reconsidered in the current economic situation. As for work safety, enough safety equipment should be prepared and were ready to be used for employees, including health administration during Covid 2019 pandemic. On supporting and improving knowledge and skill of employees, the career path platform should be designed for self-study. On supporting advancement and security in career path of employees, there should be clear steps of improvement, including suggestions on skills that should be improved and give opportunity to employees to show their potential to move to higher positions in their line of work.

Keywords: Quality of Work Life, Thai Air Asia, Covid 2019 Pandemic

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างสูงจากรองศาสตราจารย์ ดร.รชพร จันทร์สว่าง อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่กรุณาให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดียิ่ง รองศาสตราจารย์ ดร.กิงพร ทองใบ ที่กรุณาให้คำปรึกษาเชิงวิชาการและคำแนะนำต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ศึกษาส่งผลให้การศึกษาค้นคว้าอิสระเล่มนี้มีความถูกต้องและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาตระหนักถึงความตั้งใจจริงและความทุ่มเทของอาจารย์และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ เกษักรหญิง ดร.อโณทัย งามวิชัยกิจ อาจารย์ ดร.บริบูรณ์ ปิ่นประยงค์ จากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช และอาจารย์ ดร.ปรัชญาเมธี เทียนทอง จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการศึกษาค้นคว้าอิสระให้มีความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาของการศึกษา ส่งผลให้การศึกษาค้นคว้าอิสระเล่มนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณคณาจารย์ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และประสบการณ์อันมีค่าแก่ผู้ศึกษา และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาการศึกษา

ขอขอบคุณผู้บริหารและพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ที่กรุณาสละเวลาและให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษา ส่งผลให้การศึกษาค้นคว้าอิสระเล่มนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอขอบคุณ บิดา มารดา และครอบครัว ที่ให้การอุปการะ อบรมสั่งสอน และสนับสนุนด้านการศึกษาแก่ผู้ศึกษาจนประสบความสำเร็จในครั้งนี้นี้มา ณ ที่นี้ด้วย

สุรพล เข้มพีระ

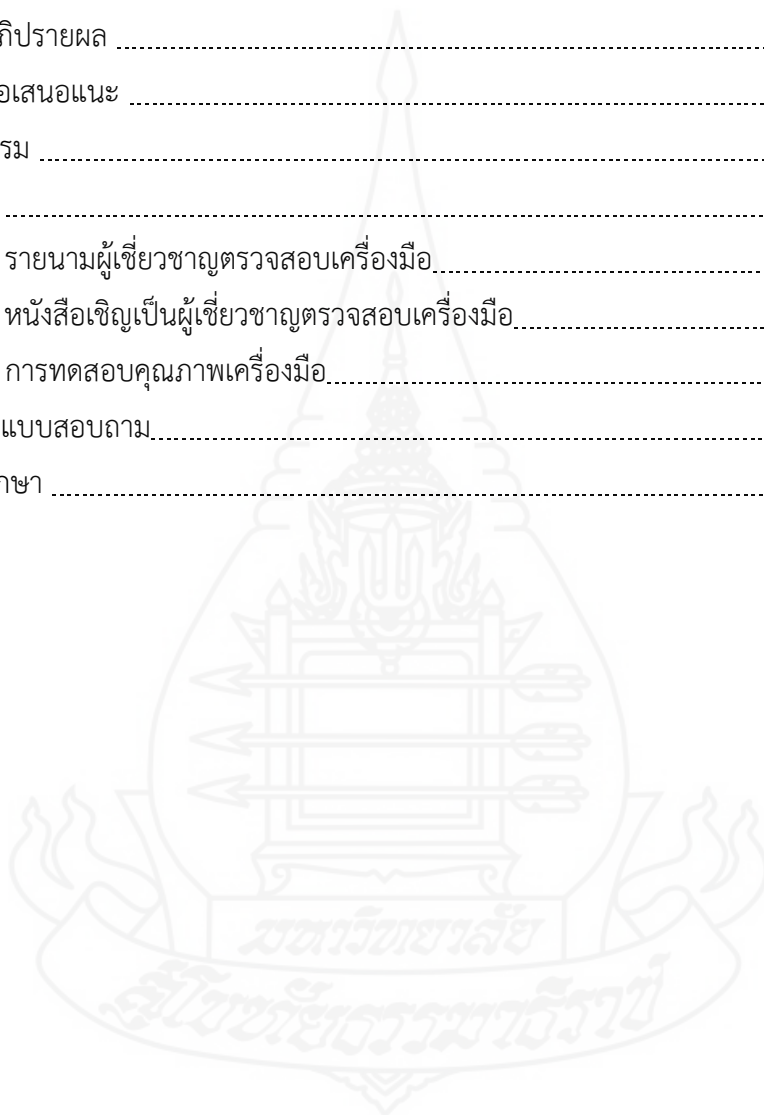
สิงหาคม 2564

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
กรอบแนวคิดในการศึกษา	4
สมมติฐานการศึกษา	4
ขอบเขตการศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	8
แนวคิดและทฤษฎีประชากรศาสตร์	26
ข้อมูลทั่วไปของบริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	41
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	41
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล	45
การวิเคราะห์ข้อมูล	46
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม	48
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน	52
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน	60

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	67
สรุปการศึกษา	67
อภิปรายผล	70
ข้อเสนอแนะ	71
บรรณานุกรม	73
ภาคผนวก	80
ก รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	81
ข หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	83
ค การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ	88
ง แบบสอบถาม	97
ประวัติผู้ศึกษา	106



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา	41
ตารางที่ 3.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	43
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	48
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของ สายการบินแอร์เอเชีย โดยรวม.....	52
ตารางที่ 4.3 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม.....	53
ตารางที่ 4.4 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย.....	54
ตารางที่ 4.5 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน.....	55
ตารางที่ 4.6 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านโอกาสในการพัฒนา.....	56
ตารางที่ 4.7 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม	57
ตารางที่ 4.8 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านประชาธิปไตยในองค์กร.....	58
ตารางที่ 4.9 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิต.....	59
ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ.....	61
ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ การศึกษา สถานภาพ ขนาดครอบครัว ประเภทที่อยู่อาศัย ตำแหน่งงาน ช่วงเวลาการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภาระหนี้สิน.....	61
ตารางที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้านสถานภาพ.....	63
ตารางที่ 4.13 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้านตำแหน่งงาน.....	64
ตารางที่ 4.14 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	65

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา	4
ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงาน Richard E. Walton (1973).....	14
ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการรวมทุน.....	30
ภาพที่ 2.3 โครงสร้างองค์กร.....	31
ภาพที่ 2.4 โลโก้ของ บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด.....	32



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ เนื่องจากองค์การใดมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ มีความรับผิดชอบ มีคุณธรรม จริยธรรม มีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอจะทำให้องค์กรนั้นมีความเจริญก้าวหน้าปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและเกิดความได้เปรียบในการแข่งขันทำให้องค์การเกิดผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานที่ดีและตรงตามเป้าหมายที่กำหนด ดังนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลควรส่งเสริมให้พนักงานมีความสุขและการมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการปฏิบัติงานเนื่องจากเป็นการแสดงถึงความสัมพันธ์กับความพึงพอใจหรือแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ หากพนักงานมีความสุขและการมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการปฏิบัติงานก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในสิ่งที่คาดหวังหรือสิ่งที่ได้รับจากองค์การ ทำให้เกิดแรงจูงใจหรือแรงเสริมทางบวกในการปฏิบัติงานและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การ

สายการบินไทยแอร์เอเชีย ก่อตั้งขึ้นเมื่อ 19 กันยายน 2546 ประกอบธุรกิจสายการบิน ราคาประหยัดของประเทศไทย โดยปัจจุบันสายการบินไทยแอร์เอเชียประกอบกิจการโดยมีศูนย์ปฏิบัติการการบิน 4 แห่งในประเทศไทย ได้แก่ ศูนย์ปฏิบัติการการบินกรุงเทพฯ (ดอนเมือง) ศูนย์ปฏิบัติการท่าอากาศยานภูเก็ต ศูนย์ปฏิบัติการท่าอากาศยานเชียงใหม่ และศูนย์ปฏิบัติการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งมีพนักงานจำนวนมาก โดยเฉพาะพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานมีพนักงานทั้งสิ้น 721 คน (ข้อมูลจากแผนกทรัพยากรบุคคล สายการบินไทยแอร์เอเชีย ณ วันที่ 28 พฤษภาคม 2564) ซึ่งแบ่งออกเป็น 17 ฝ่าย โดยพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานจะมีลักษณะการปฏิบัติงานและช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างจากแผนกอื่นในบริษัท โดยหน้าที่ความรับผิดชอบและเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อสภาวะและความต้องการที่ทำให้เกิดความสุขทางด้านร่างกายและจิตใจที่แตกต่างกันของพนักงาน การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการปฏิบัติงานจึงเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญในการสนับสนุนให้พนักงานมีความพึงพอใจจากสิ่งที่ได้รับจากองค์การ เช่น ด้านการบริหารเงินเดือนค่าตอบแทน ด้านความปลอดภัย ด้านพัฒนาความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน เป็นต้น เนื่องจากคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ยอมส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อองค์การ 3 ประการ ได้แก่ ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์การ ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจ และช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน Huse & Cumming (1985 อ้างถึงใน วาริณี โพธิราช 2558)

การเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019 ใน พ.ศ. 2563 ต่อเนื่องมาถึง พ.ศ. 2564 และยากที่จะคาดการณ์ว่าจะสิ้นสุดเมื่อใด ทำให้ส่งผลกระทบต่อธุรกิจสายการบินโดยตรง เนื่องจากมาตรการล็อกดาวน์ การห้ามการเดินทาง การระงับเที่ยวบิน การจำกัดเส้นทางการบิน การยกเลิกสายการบิน และการจำกัดเงื่อนไขในการเดินทางของผู้โดยสาร (ทักษิณา แสนเย็น และคณะ 2562) เหตุการณ์ดังกล่าวส่งผลกระทบต่อสายการบินแอร์เอเชียซึ่งเป็นสายการบินที่ได้รับ ความนิยม โดยจากรายงานผลประกอบการไตรมาส 1 ปี 2564 ของ บริษัท เอเชีย เอวิเอชั่น (AAV) จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัท ไทยแอร์เอเชีย (TAA) จำกัด ระบุว่าบริษัทมีรายได้ รวมทั้งสิ้น 1,351 ล้านบาท คิดเป็นผลขาดทุน 1,865 ล้านบาท ด้านการดำเนินงานมีอัตราขนส่ง ผู้โดยสารรวมร้อยละ 66 และมีจำนวนผู้โดยสาร 0.98 ล้านคน โดยเมื่อเทียบกับไตรมาส 1 ของปี 2563 พบว่า มีอัตราการลดลงร้อยละ 78 ทั้งนี้เนื่องจากความต้องการเดินทางท่องเที่ยวลดลง และ แผนการปรับเที่ยวบินให้สอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019 ระลอกใหม่ (แอร์เอเชีย 2564) ซึ่งจากรายงานดังกล่าวจะเห็นได้ชัดว่าเกิดผลกระทบรุนแรงต่อการดำเนินงาน ขององค์การ และส่งผลกระทบต่อพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานทั้งด้านการ ดำเนินชีวิตในรูปแบบปกติ ที่ต้องมีความระมัดระวังด้านความปลอดภัยในการดำเนินชีวิตมากขึ้น และผลกระทบเรื่องรายได้ ค่าจ้างเงินเดือนที่ลดลงตามนโยบายของสายการบิน และบางส่วนต้อง ลาหยุดงานโดยไม่ได้รับเงินเดือนด้วย พร้อมทั้งมีผลกระทบด้านการปฏิบัติงานที่มีการปรับลดพนักงาน ฝ่ายสนับสนุนบางส่วน เช่น ฝ่ายสนับสนุนทางเทคนิค ฝ่ายควบคุมคุณภาพ ฝ่ายพัสดุ ฝ่ายเอกสาร เทคนิค และฝ่ายวางแผน เป็นต้น ทำให้พนักงานมีภาระงานเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ยังส่งผลกระทบต่อ การบริหารจัดการค่าใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ ขององค์การ เช่น การซ่อมบำรุง เนื่องจากเป็นค่าใช้จ่ายหลัก ของสายการบิน เพราะเมื่อรวมค่าซ่อมบำรุงและค่าอะไหล่ค่าใช้จ่ายจะค่อนข้างสูง จึงมีนโยบายให้ พนักงานดำเนินการซ่อมแซม เพื่อลดค่าใช้จ่ายและภาระหนี้สินขององค์การ รวมถึงค่าใช้จ่ายในการ บริหารทรัพยากรมนุษย์ ทำให้องค์การอาจต้องชะลอเกี่ยวกับนโยบายต่าง ๆ เช่น การจัดสวัสดิการ และแรงงานสัมพันธ์ การส่งเสริมการพัฒนาพนักงาน เป็นต้น นอกจากนี้ยังต้องพิจารณาใช้มาตรการ การทำงานจากบ้าน (Work from home) เพื่อลดค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคขององค์การ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานทั้งสิ้น ซึ่งในขณะเดียวกัน หากองค์การไม่มีการเสริมสร้างแรงจูงใจและสิ่งทีพนักงานต้องการ ผลที่ตามมาอาจทำให้พนักงานรู้สึก

ไม่พึงพอใจ ลดความตั้งใจที่จะปฏิบัติงาน ส่งผลให้การปฏิบัติงานไม่เกิดประสิทธิภาพ ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การได้ (พิทักษ์พงษ์ ลีศัตร์พ่าย และปริญญานภรณ์ พจนอริยะ 2564)

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019 ส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อธุรกิจสายการบิน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์การ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชียในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019 ซึ่งประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์การ และด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิต เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดแผนกลยุทธ์ขององค์การในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชียในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019 หรือภายใต้สถานการณ์เทียบเคียงอื่นในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

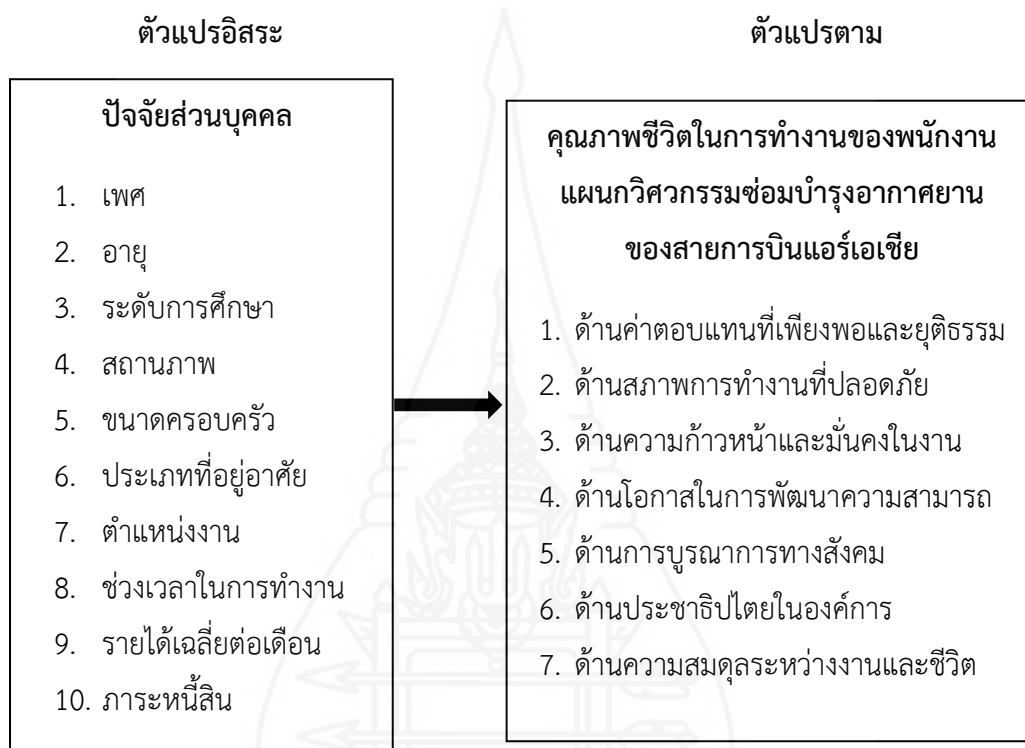
2.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชียในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019

2.2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชียในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชียในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019

3. กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอดีต สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดได้ตามภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

4. สมมติฐานการศึกษา

4.1 พนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชียมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก

4.2 พนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชียที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

5. ขอบเขตการศึกษา

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชียในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019 ซึ่งตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

5.1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ขนาดครอบครัว ประเภทที่อยู่อาศัย ตำแหน่งงาน ช่วงเวลาในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภาระหนี้สิน

5.1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร และด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิต

5.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ พนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย จำนวน 721 คน (ข้อมูลจากแผนกทรัพยากรบุคคล สายการบินแอร์เอเชีย ณ วันที่ 28 พฤษภาคม 2564)

5.3 ขอบเขตด้านสถานที่

แผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด

5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาในการศึกษา รวบรวมข้อมูลและดำเนินการตั้งแต่เดือน พฤษภาคม – สิงหาคม พ.ศ. 2564

6. นวัตกรรมเฉพาะ

6.1 พนักงาน หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย

6.2 คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัย ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน โอกาสในการพัฒนาความสามารถ การบูรณาการทางสังคม ประชาธิปไตยในองค์กร และความสมดุลระหว่างงานและชีวิตที่พนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชียที่จะได้รับจากองค์กรเพื่อให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีทั้งด้านการดำเนินชีวิตส่วนตัวและการปฏิบัติงานในองค์กร

6.3 ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง ค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอกับค่าครองชีพ มีความเหมาะสมกับปริมาณงานและคุ้มค่ากับความทุ่มเทในการทำงาน มีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรมเพื่อปรับเลื่อนค่าตอบแทนประจำปี และมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นที่มีลักษณะการดำเนินงานคล้ายคลึงกัน

6.4 สภาพการทำงานที่ปลอดภัย หมายถึง สถานที่ปฏิบัติงานมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย มีเครื่องมือ เครื่องใช้ ที่ทันสมัย และพร้อมใช้งาน มีการวางแผนและเตรียมพร้อมเกี่ยวกับการป้องกันภัยพิบัติ และการจัดเตรียมอุปกรณ์ป้องกันอันตรายในการปฏิบัติงาน ตลอดจนระบบการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของพนักงานไว้อย่างเหมาะสม

6.5 ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน หมายถึง การปฏิบัติงานในตำแหน่ง และหน้าที่รับผิดชอบตรงกับความรู้ความสามารถ ได้รับมอบหมายงานให้ปฏิบัติงานที่ต้องใช้ทักษะสูงขึ้นไปอยู่เสมอ ยึดหลักความรู้ความสามารถของพนักงานในการเลื่อนหรือเปลี่ยนตำแหน่ง มีการส่งเสริมและสนับสนุนด้านความก้าวหน้าอย่างเป็นระบบ และมีความมั่นคงจนกระทั่งเกษียณ

6.6 โอกาสในการพัฒนาความสามารถ หมายถึง การมีโอกาสนในการพัฒนาและใช้ความสามารถได้อย่างเต็มที่ การส่งเสริมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะต่าง ๆ มีอิสระในการใช้ความคิดสร้างสรรค์ รวมถึงมีการจัดแหล่งสำหรับค้นคว้าข้อมูล ข่าวสารใหม่ ๆ เพื่อให้พนักงานเกิดการพัฒนาความรู้ได้อย่างต่อเนื่อง จนเป็นที่ยอมรับและสามารถถ่ายทอดความรู้แก่เพื่อนร่วมงานได้

6.7 การบูรณาการทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การได้รับการยอมรับจากผลการปฏิบัติงาน มีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน สามารถขอความช่วยเหลือ และได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน และมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนา สู่การปฏิบัติ และประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กร

6.8 ประชาธิปไตยในองค์กร หมายถึง การให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล และหน้าที่ของกันและกัน ใช้หลักการเสียงข้างมากในการบริหารจัดการ และการสอบถามความคิดเห็นของพนักงานเพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและแก้ไขการปฏิบัติงาน โดยสามารถแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานได้อย่างอิสระ และได้รับการปฏิบัติจากองค์กรอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

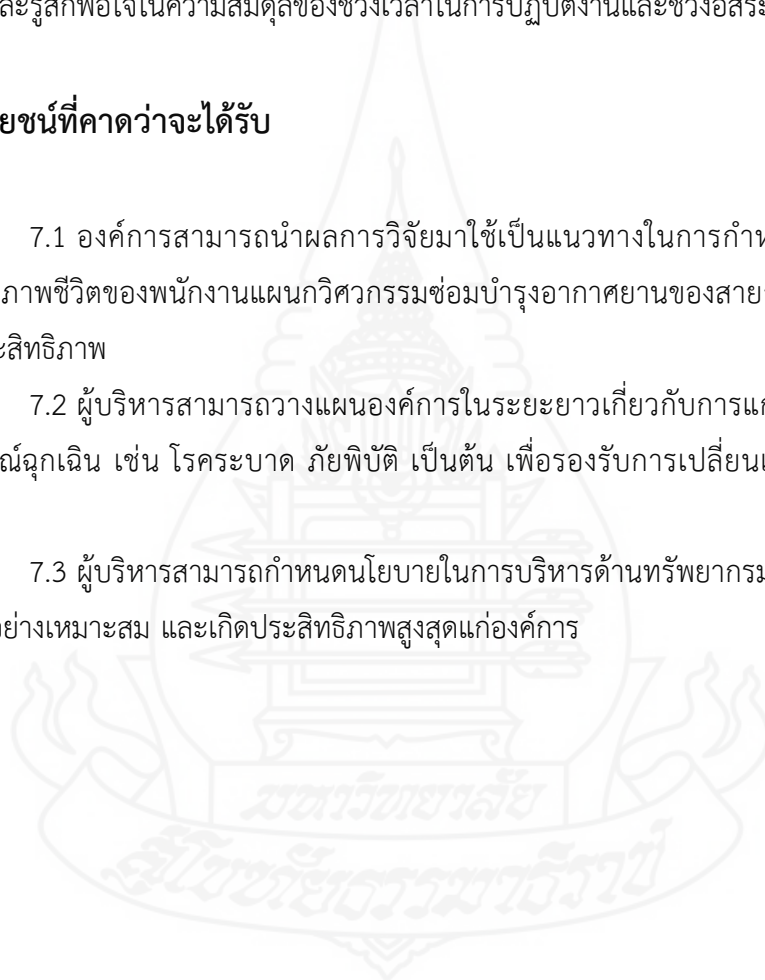
6.9 ความสมดุลระหว่างงานและชีวิต หมายถึง การที่ไม่มีอุปสรรคของช่วงเวลาต่อการปฏิบัติงานและกิจกรรมในการใช้ชีวิตประจำวัน สามารถจัดสรรเวลาในการปฏิบัติงาน เวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัว และการทำกิจกรรมหรือสังสรรค์กับเพื่อน ๆ ได้อย่างเหมาะสม ครบถ้วนและสมบูรณ์ และรู้สึกพอใจในความสมดุลของช่วงเวลาในการปฏิบัติงานและช่วงอิสระ

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 องค์กรสามารถนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชียได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7.2 ผู้บริหารสามารถวางแผนองค์กรในระยะยาวเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น โรคระบาด ภัยพิบัติ เป็นต้น เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

7.3 ผู้บริหารสามารถกำหนดนโยบายในการบริหารด้านทรัพยากรมนุษย์ในสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างเหมาะสม และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่องค์กร



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชียในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019 ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีประชากรศาสตร์
3. ข้อมูลทั่วไปของบริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) ถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เพราะคนเป็นทรัพยากรที่มีค่าและมีความสำคัญต่อองค์กร มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตไว้ ดังนี้

Walton (1974) กล่าวถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความเป็นอยู่และการทำงานที่ทำให้ชีวิตมีคุณค่าหรือมีชีวิตการทำงานที่สามารถตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานของบุคคล

Huse and Cumming (1985) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความสอดคล้องกันระหว่างความพึงพอใจในงานกับบุคคลความปรารถนาต่อประสิทธิภาพขององค์กรหรืออีกนัยยะหนึ่ง คุณภาพชีวิตการทำงานคือ ประสิทธิภาพขององค์กรที่เกิดจากความผาสุกของผู้ปฏิบัติงานในการทำงาน เป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้น ๆ

คณาเดช ลายสนธิ (2556) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และปฏิบัติงานอย่างมีความสุข โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้งานที่ปฏิบัตินั้นสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ และผู้ปฏิบัติงานได้รับผลตอบแทนจากการทำงานอย่างเป็นธรรมและเพียงพอ คุณภาพชีวิตการทำงานยังรวมไปถึงการดำรงชีวิตในการทำงานอย่าง

สร้างสรรค์ ด้วยผลตอบแทนที่องค์การได้หยิบยื่นสิ่งให้อำนวยความสะดวกและเป็นประโยชน์แก่ผู้ทำงานในองค์การที่ครอบคลุมถึงสุขภาพทางกาย อารมณ์ สังคมและจิตวิญญาณ ตลอดจนการดูแลบุคลากรเรื่องของความปลอดภัย สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้วยสวัสดิการต่าง ๆ ให้แก่บุคลากร เพื่อคนทำงานเหล่านี้จะได้ตั้งใจทุ่มเททั้งกายและใจในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีทั่วทั้งองค์การ อันเกื้อหนุนให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

เพ็ญศรี เวชประพันธ์ (2557) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานหมายถึง ความพึงพอใจต่อสภาพและลักษณะการทำงานของบุคคลในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านรายได้ และประโยชน์ตอบแทน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านธรรมาณูญในองค์การ ด้านภาวะอิสระจากงาน ด้านความภูมิใจในองค์การ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละคนอาจไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่แต่ละคนกำหนดไว้

ณิศาภัทร ม่วงคำ (2559) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานหมายถึง สภาพการทำงานที่มีความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ อันเนื่องมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการด้านต่าง ๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม มีความสุขทางกาย ได้แก่ การมีอาหาร เสื้อผ้าที่อยู่อาศัย การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างเหมาะสมกับสภาพและฐานะของตนเกิดความสุขทางจิตใจ ได้แก่ การได้รับความรัก ความอบอุ่น การยอมรับจากสังคม และความมั่นคงทางจิตใจ

กนิษฐา รัตนพัทธนากร (2560) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นการทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้น และเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ทำให้พนักงานในองค์การเกิดความผูกพันต่อองค์การอันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วราภรณ์ เจียรนัยเจริญ (2560) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานหมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพการปฏิบัติงานและประสบการณ์ที่ได้รับจากองค์การที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ปฏิบัติงานทั้งด้านร่างกายและจิตใจให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข

สุภาภรณ์ แก้วสุฟอง (2560) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานหมายถึง ความรู้สึกรับรู้ หรือความพึงพอใจต่อการทำงานในองค์การ ซึ่งจะแตกต่างกันไปตามมิติการรับรู้ของแต่ละบุคคล ความพึงพอใจต่องานนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ โดยเกิดจากการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีความรู้สึกปลอดภัยในการทำงาน การมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการทำงาน รวมถึงการที่บุคคลสามารถใช้ความรู้ความสามารถของตนปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าและมีประโยชน์ต่อสังคม

คณิศร บัจจัย (2563) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิตที่ให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์หรือคนทำงานเป็นหลัก ที่มีต่อการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มีโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์กร การผสมผสานระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

จากการศึกษาความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้ศึกษาสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความพึงพอใจและความสุขในการทำงานที่เกิดจากปัจจัยภายในองค์กร ทั้งสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว โดยจะส่งผลไปยังประสิทธิภาพในการทำงานของสมาชิกภายในองค์กร

1.2 ความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้กล่าวถึงความสำคัญของคุณภาพชีวิตไว้ ดังนี้

Schuler Beutel & Youngblood (1989) ได้กล่าวถึงความสำคัญและประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังนี้

- 1) เพิ่มความพอใจในการทำงานสูงสุด เสริมสร้างขวัญกำลังใจให้พนักงาน
- 2) ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น อย่างน้อยที่สุดก็เกิดอัตราการขาดงานลดลง
- 3) ประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น จากการที่พนักงานสนใจและมีส่วนร่วมในงานมากขึ้น
- 4) ลดความเครียด ลดอุบัติเหตุ ลดความเจ็บป่วยจากการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อการลดต้นทุนค่ารักษาพยาบาล รวมถึงต้นทุนค่าประกันด้านสุขภาพ และลดอัตราผลตอบแทน
- 5) ความยืดหยุ่นของกำลังคนมีมากขึ้น
- 6) อัตราการสรรหาและคัดเลือกพนักงานดีขึ้น
- 7) ลดอัตราการเปลี่ยนพนักงาน
- 8) ทำให้พนักงานรู้สึกสนใจงานมากขึ้น
- 9) ทำให้เกิดมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดี ตามมาตรฐานความเป็นอยู่ที่ดี

Greenberg & Baron (1995) อธิบายถึงความสำคัญและประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 3 ด้าน ดังนี้

- 1) ผลโดยตรงในการเพิ่มความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน สร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และลดอัตราการเปลี่ยนงาน
- 2) ทำให้ผลผลิตสูงขึ้น
- 3) เพิ่มประสิทธิผลขององค์กร ในด้านการผลิตและผลกำไร

โดย Greenberg & Baron (1995) แสดงให้เห็นถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาองค์กร โดยเกี่ยวข้องกับการเพิ่มขึ้นของผลผลิต และการปรับปรุงคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจของพนักงาน ทำให้พนักงานตั้งใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่ จึงกล่าวได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นปัจจัยที่สร้างความต้องการทำงาน สร้างความตั้งใจ และสร้างความผูกพันให้องค์กรอย่างมั่นคง

พระเทพเวที (ประยูรย์ ปยุตโต 2533) ได้แบ่งความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานออกเป็น 3 ระดับ

- 1) ระดับพื้นฐาน คือ การมีสุขภาพดี มีปัจจัยรักษาส่งเสริมสุขภาพ มีอาชีพ สามารถพึ่งตนเองได้ มีชีวิตครอบครัวชีวิตส่วนตัวที่เหมาะสมมีความสัมพันธ์กับชุมชนและสังคมที่ดี
- 2) ระดับพัฒนาการ คือ การมีการศึกษา การมีการพัฒนาและการรู้จักแก้ไขปัญหาในการดำเนินชีวิต ดำเนินชีวิตด้วยความมีคุณธรรมจริยธรรม มีความมั่นคงทางจิตใจ
- 3) ระดับเลือกโอกาส คือ การได้อยู่ในสังคมที่ดีมีขนบธรรมเนียมประเพณีและกฎหมายที่เป็นธรรม มีสภาพแวดล้อมเกื้อกูลต่อการดำเนินชีวิตที่ดีและมีความปลอดภัย

ทิพวรรณ วรณโชติผาเวช (2546) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตเป็นสิ่งสำคัญทั้งต่อตัวบุคคลและสังคม ซึ่งคุณภาพชีวิตจะช่วยบุคคลและสังคม โดยมีลักษณะดังต่อไปนี้

- 1) บุคคลจะไม่ก่อความเดือดร้อนแก่ตนเองและผู้อื่น เนื่องจากการดำเนินชีวิตในแนวทางที่ดี รู้จักใช้วิธีอันชอบธรรมในการสนองความต้องการของตนเอง
- 2) สังคมและสิ่งแวดล้อมจะมีคุณภาพที่ดีขึ้น เนื่องจากบุคคลมีการพัฒนาและปรับปรุงตนเองและสังคม
- 3) บุคคลจะมีวิธีหรือแนวทางที่ดีในการแก้ปัญหา เนื่องจากบุคคลรู้จักใช้ภูมิปัญญาเหตุผล และวิธีการแก้ปัญหา
- 4) การอยู่ร่วมกันในสังคมจะปราศจากปัญหาและความขัดแย้ง เนื่องจากบุคคลมีการยอมรับในคุณค่าและความสำคัญของตนเอง ผู้อื่น สังคมและสิ่งแวดล้อม
- 5) ประเทศชาติมีความสุข มีความเจริญก้าวหน้า มีเสถียรภาพ มีความปลอดภัย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เนื่องจากสถาบันพื้นฐานคือสถาบันครอบครัว มีคุณภาพชีวิตที่ดี ไม่ก่อให้เกิดปัญหาแก่ตนเองและสังคม

จากที่นักวิชาการได้กล่าวถึงความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้ศึกษาได้สรุปไว้ 3 ประเด็น คือ

- 1) ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน ทำให้สมาชิกขององค์การเกิดความรักและผูกพันต่อองค์การ
- 2) ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้งานหรือผลผลิตของงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 3) ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์การ ทำให้สมาชิกในองค์การมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

1.3 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

การที่องค์การจะสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในสถานที่ทำงานนั้นไม่ได้เป็นเรื่องของหน่วยงานเพียงอย่างเดียว หากแต่เป็นเรื่องของความร่วมมือทั้งฝ่ายองค์การและฝ่ายสมาชิกภายในองค์การ โดยมีนักวิชาการหลายท่าน ได้แบ่งองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ ดังนี้

Huse and Cumming (1985) ได้กำหนดองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 3 ประการ คือ

- 1) ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์การ
- 2) เรื่องขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานตลอดจนเป็นแรงจูงใจแก่พวกเขาในการทำงาน

3) คุณภาพชีวิตในการทำงานช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานและแบ่งองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตออกเป็น 8 ด้าน ดังนี้

- (1) ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and fair compensation) คือ การได้รับรายได้หรือผลประโยชน์ตอบแทนที่เพียงพอมีความเหมาะสมและเป็นธรรม
- (2) สภาพการทำงานที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (Safe and healthy environment) คือ การได้ปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานที่ไม่เสี่ยงอันตรายและไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพ
- (3) การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development of human environment) คือ การมีโอกาสนในการพัฒนาความสามารถจากลักษณะงานตามทักษะและความสามารถ
- (4) ความก้าวหน้า (Growth) คือ โอกาสในการก้าวหน้าในอาชีพอย่างมั่นคง
- (5) สังคมสัมพันธ์ (Social intergration) คือ การเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานปราศจากการแบ่งแยก มีโอกาสในการสร้างความสัมพันธ์และบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตร
- (6) ลักษณะการบริหารงาน (Constitutionalism) คือ การได้แสดงความคิดเห็น และผู้บังคับบัญชายอมรับความคิดเห็น การทำงานขององค์การมีความเสมอภาคและยุติธรรม

(7) ภาวะอิสระจากงาน (Total life space) คือ ความสมดุลระหว่างการปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระ

(8) ความภาคภูมิใจในงาน (Organization pride) คือ ความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและการรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

Richard E. Walton (1973) ได้แบ่งองค์ประกอบสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตไว้ 8 ประการ ดังนี้

1) ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์กรอื่น ๆ ในประเภทเดียวกันด้วย

2) สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) โดยสิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจที่ปลอดภัยจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบายและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

3) เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (Development of Human Capacities) รวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย การพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลในการทำงานนี้ ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่ได้โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตนเอง

4) ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (Growth and Security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ ๆ แล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัว

5) ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (Social Integration) การทำงานร่วมกันเป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงได้ มีการยอมรับและร่วมมือทำงานด้วยดี และงานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

6) ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) หมายถึง การบริหารจัดการที่บุคลากรได้รับสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายและแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือเป็นการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพและเสมอภาค

7) ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม (The Total Life Space) เป็นเรื่องของการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์การอย่างสมดุล นั่นคือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป สามารถทำได้ด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม เพื่อหลีกเลี่ยงการทุ่มเทอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8) ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Social Relevance) กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคด้านการตลาด



ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงาน Richard E. Walton (1973)

ที่มา: สสพท. (2564, ออนไลน์)

Cascio (1998) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคลในสถาบันการทำงานของสหรัฐอเมริกา พนักงานมีความเข้าใจในกระบวนการที่องค์กรจัดให้ในการทำงาน รวมทั้งพนักงานมีความเข้าใจในความต้องการของตนเองทั้งร่างกายและจิตใจ พนักงานต้องเข้าใจระหว่างกระบวนการที่จะให้องค์กรสามารถดำเนินไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เปรียบเสมือนกับกรอบแนวทางให้พนักงานปฏิบัติเพื่อปกป้องและแก้ไขของพนักงาน ความรู้สึกและการยอมรับของพนักงานในเรื่องความปลอดภัย พึงพอใจ การได้รับการส่งเสริมให้พัฒนาศักยภาพของความเป็นมนุษย์ตามความต้องการของแต่ละบุคคล โดยมีองค์ประกอบดังนี้

- 1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม พนักงานควรได้รับค่าตอบแทนอย่างเพียงพอต่อการมีชีวิตอยู่ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์การอื่น ๆ ในประเภทเดียวกัน
- 2) ประโยชน์ของลูกจ้าง องค์กรควรตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานซึ่งปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) ความมั่นคงในงาน ควรให้ความสนใจในการให้พนักงานได้รับการศึกษาหรือเพิ่มความสามารถในการทำงานของเขา
- 4) การเลือกปฏิบัติงานที่เหมาะสม ควรให้ความสำคัญกับงานที่ได้รับมอบหมายของผู้ปฏิบัติงานอันจะมีผลต่อการคงไว้และการเพิ่มความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน
- 5) ความเครียดในการทำงาน อาจส่งผลกระทบต่องานทำให้คุณภาพของงานต่ำ องค์กรควรบริหารบุคคลด้วยความเข้าใจระหว่างพนักงานและองค์กร
- 6) การมีส่วนร่วมการตัดสินใจในการทำงานที่เกี่ยวข้อง โดยเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงาน
- 7) การปกครองแบบประชาธิปไตย เป็นการคำนึงถึงตัวบุคคล ซึ่งเป็นผู้ใช้เครื่องมือเครื่องจักรต่าง ๆ ในการทำงานมากกว่าที่จะให้ความสนใจแต่เฉพาะตัวงานเท่านั้น
- 8) การแบ่งปันกำไร อาจมีการปันส่วนผลกำไรจากการดำเนินงานให้กับพนักงานที่ทำผลงานให้กับองค์กร
- 9) สิทธิในการได้รับเบี่ยงบำนาญ เป็นหนึ่งในสวัสดิการหลังเกษียณของพนักงาน เพื่อสร้างความรู้สึกรับประกันความปลอดภัยในชีวิตหลังเกษียณให้กับพนักงาน
- 10) โครงการส่งเสริมสวัสดิการของผู้ปฏิบัติงาน โดยจัดตามความเหมาะสมที่พนักงานพึงได้รับตามมาตรฐานสวัสดิการทั่วไปขององค์กรต่าง
- 11) ใน 1 สัปดาห์ ทำงาน 4 วัน ซึ่งการทำงานที่หนักเกินไปอาจส่งผลให้งานหรือคุณภาพของงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด การทำงานโดยใช้เวลาที่เหมาะสมกับงานจะทำให้งานมีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บุญแสง ชีระภากร (2533) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบในการกำหนดคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1) ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอ (Adequate and fair pay) ค่าตอบแทนในที่นี้หมายถึง ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน (Salary and wage) ซึ่งพิจารณาได้ 2 ประเด็น คือ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม (Fair pay) คือ การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามหลักงานที่เท่ากัน เงินเท่ากัน (Equal pay for equal work) ซึ่งเป็นหลักการที่ต้องใช้เทคนิคการบริหารค่าจ้าง เงินเดือน เช่น การวิเคราะห์งาน (Job analysis) การประเมินค่าจ้าง (Job evaluation) การจัดทำโครงสร้างค่าจ้างเงินเดือน (Pay structure) มาประยุกต์ใช้ให้มีความหมายเหมาะสมกันแต่ละองค์การ โดยคำนึงถึงการจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามสภาพการทางเศรษฐกิจ ค่าครองชีพ ภาวะเงินเฟ้อ ซึ่งค่าจ้างและเงินเดือนที่เหมาะสมจะสามารถเลี้ยงครอบครัว

2) ผลประโยชน์เกื้อกูล (Fringe benefits) เป็นค่าตอบแทนประเภทที่ไม่เป็นตัวเงินที่องค์กรจัดให้แต่บุคคลในองค์กร เช่น วันหยุด วันลา เวลาพัก ฯลฯ ซึ่งถือเป็นสิ่งที่ต้องการให้แก่บุคคลในองค์กร โดยไม่มีข้อผูกมัด เพราะไม่ถือว่าเป็นค่าตอบแทนในการจ้างงาน แต่เป็นค่าตอบแทนที่ให้ประโยชน์ในการเสริมสร้างชีวิตความเป็นอยู่ และความสะดวกสบายในการทำงานเท่านั้น

3) สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (A safe and healthy environment) การจัดสร้างสภาพแวดล้อมของการทำงานให้สะอาดถูกสุขลักษณะต่อร่างกาย ทั้งในด้านแสงสว่าง เสียง ตลอดจนความสะอาดทั่วไป และการมาตรการในการรักษาความปลอดภัยในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการป้องกันการบาดเจ็บในระหว่างทำงาน หรือผลกระทบต่อสุขภาพในระยะเวลา เป็นสิ่งที่ควรต้องทำ เพื่อรักษาชีวิตและสุขภาพของคนในองค์กร และเป็นการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้แก่บุคคลในองค์กรด้วย

4) ความมั่นคงในการทำงาน (Job security) ความมั่นคง (Security) ในที่นี้คือ ความหมายของการจ้างงาน และความเป็นธรรมในการเลิกจ้าง องค์กรที่ให้ความมั่นคงในการจ้างงานสูงจนมีผู้นิยมเข้าทำงานโดยเหตุผลของความมั่นคงนี้เป็นสิ่งที่ดึงดูดใจและสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้แก่บุคคลในองค์กรสูง

5) เสริมคุณภาพในการร่วมเจรจาต่อรอง (Free collective bargaining) การร่วมเจรจาต่อรอง เป็นสิทธิและเสรีภาพของพนักงานในองค์กร ตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนดไว้ให้ร่วมเจรจาต่อรองโดยทั่วไปมักเป็นเรื่องของผลประโยชน์ที่บุคคลในองค์กรพึงได้รับจากองค์กรในแง่ของจิตวิทยา พนักงาน หรือลูกจ้าง มักเกิดความรู้สึกกดดันต่อการทำงานในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติภายใต้

การบังคับบัญชาของตนเอง จะทำให้เกิดความรู้สึกถึงความสำคัญของตนเอง ความสำคัญในแต่ละหน้าที่ แล้วก็จะเอาใจใส่งานตั้งใจทำงานให้ได้ดีที่สุด เพื่อสร้างผลงานและความสำคัญของตำแหน่งหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพสูงยิ่งขึ้น

6) พัฒนาการและเจริญเติบโต (Growth and Development) พัฒนาการและการเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่มีความสัมพันธ์อย่างแยกไม่ออก เพราะการที่บุคคลใดจะมีการเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ได้นั้น จะต้องมีการพัฒนาการทั้งด้านความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ทศนคติ (Attitude) ที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างดี พัฒนาการ (Development) จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับบุคคล ส่วนการเจริญเติบโตเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน แต่โดยสรุปแล้ว ทั้งพัฒนาการและการเจริญเติบโต เป็นความต้องการของมนุษย์ทุกคน ซึ่งแต่ละบุคคลอาจจะมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป แต่ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามที่ได้กล่าวมาแล้วว่า จะต้องมีการพัฒนาที่เหมาะสมกับการเจริญเติบโต จึงจะสามารถเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ได้ ซึ่งเงื่อนไขในบางองค์การเป็นเงื่อนไขสำคัญในการที่จะเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น (Promotion)

7) บูรณาการทางสังคม (Social Integration) หมายถึง ความสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลในองค์การ ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการ (Formal) และไม่เป็นทางการ (Informal) สำหรับความสำคัญที่เป็นรูปแบบที่เป็นทางการ มักจะไม่ใช่มุมที่เป็นปัญหาสำคัญ เพราะมีโครงสร้างตลอดจนกฎ ข้อบังคับต่าง ๆ เป็นตัวกำหนดรูปแบบของความสัมพันธ์อยู่แล้ว ส่วนความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการ ถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะเป็นตัวบ่งชี้ว่าองค์การมีบูรณาการทางสังคมหรือไม่ การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การมักเต็มไปด้วยความล่าช้า เมื่อนำเอาความสัมพันธ์ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการมาใช้ จะช่วยให้ระบบงานขององค์การคล่องขึ้น

8) การมีส่วนร่วมในองค์การ (Participation) การมีส่วนร่วมในองค์การในที่นี้หมายถึง การมีส่วนร่วมในการบริหารขององค์การ ได้ยอมรับและเปิดโอกาสให้พนักงานขององค์การมีส่วนร่วมได้เป็นรูปแบบของการมีส่วนร่วม อาจมีแตกต่างกันไปตามลักษณะขององค์การ เช่น ถ้าองค์การมีการบริหารแบบคณะกรรมการก็อาจให้มีผู้แทนของพนักงาน ร่วมเป็นกรรมการบริหารความคิดเห็นของผู้แทนพนักงาน หรืออาจอยู่ในฐานะสมาชิกของคณะที่ปรึกษาผู้บริหาร เป็นต้น

9) ประชาธิปไตยในการทำงาน (Democracy at Work) ความหมายของประชาธิปไตยในที่นี้หมายถึง การให้ความสำคัญกับบุคคลในองค์การทุก ๆ คน ในการทำงานร่วมกันจะต้องให้ความสำคัญแก่ทุก ๆ คน อย่างเสมอหน้ากันไม่ว่าจะอยู่ในระดับใดขององค์การ เพราะถือว่าทุกคนคือองค์ประกอบของความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ ไม่ว่าจะกรณีใด ๆ เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน การประชุมกลุ่ม การทำงานเป็นทีม จะต้องฟังเสียงของทุก ๆ คน อย่างเท่าเทียมกันและแก้ปัญหาด้วยเหตุผลที่ดี

10) เวลาว่างของชีวิต (Total life Space) การทำงานในองค์การมิได้เป็นเพียงปัจจัยเดียวในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนย่อมต้องการมีเวลาส่วนตัว ที่ไม่ต้องการให้มีสิ่งใดมารบกวน นอกจากการทำงานแล้วทุกคนย่อมต้องการมีเวลาว่าง เพื่อพักผ่อนเป็นตัวของตัวเอง หรือทำกิจกรรมนันทนาการ (Recreation) การจัดเวลาว่างให้บุคคลถือว่าเป็นประโยชน์เกื้อกูลชนิดหนึ่งในประเภทที่ไม่เป็นตัวเงิน เป็นการสร้างคุณค่าของบุคคลที่มีได้มีการทำงานเหมือนเครื่องจักรที่ไม่มีชีวิตจิตใจ

พจนีย์ เถิงจำง (2551) องค์ประกอบของคุณภาพชีวิต ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1) ด้านสุขภาพกาย หมายถึง การมีสุขภาพสมบูรณ์ แข็งแรง การมีพลังกำลังปราศจากการรบกวนจากอาการเจ็บป่วยต่าง ๆ รวมถึงโรคเรื้อรัง การเหนื่อยล้า การได้รับประทานอาหารครบตามหลักโภชนาการและตรงเวลา มีการนอนหลับและพักผ่อนอย่างเพียงพอ ตลอดจนมีเวลาในการออกกำลังกายได้อย่างสม่ำเสมอ

2) ด้านอารมณ์และจิตใจ หมายถึง การมีสภาวะทางอารมณ์ที่เป็นปกติ ซึ่งประกอบด้วยความภาคภูมิใจและเห็นคุณค่าในตนเองความมั่นใจในตนเองในการดำรงชีวิตกล้าตัดสินใจ มีเป้าหมายในชีวิตชัดเจน รวมทั้งการมีสุขภาพจิตที่สมบูรณ์ปราศจากการรบกวนจากภาวะซึมเศร้าซึ่งประกอบด้วย ความรู้สึกวิตกกังวลมากเกินไป ความรู้สึกเหงา ความรู้สึกไร้ค่าไม่มีความสุข ความคับข้องใจ ความรู้สึกว่าต้องแข่งขันหรือ ถูกเปรียบเทียบ ความรู้สึกหมดกำลังใจ ท้อแท้ สิ้นหวังในชีวิต

3) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ หมายถึง การอยู่ในสภาวะแวดล้อมที่สะอาดบริสุทธิ์ สภาพที่พิกาศัยไม่แออัด ปราศจากมลภาวะทางเสียง ทางน้ำและทางอากาศ มีสิ่งอำนวยความสะดวกตามความจำเป็น มีความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต ความสะดวกในการเดินทาง และมีโอกาสได้รับรู้ข่าวสารต่าง ๆ

4) ด้านสังคม หมายถึง ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในครอบครัว เพื่อน อาจารย์ และคนอื่น ๆ การให้ความช่วยเหลือและการได้รับความช่วยเหลือจากผู้อื่น การปรับตัวเข้ากับผู้อื่น การมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมของชุมชน กิจกรรมทางศาสนา การมีเวลาว่างในการพักผ่อนหย่อนใจ และทำกิจกรรมอื่น ๆ ที่สนใจ ตลอดจนมีความสุขกับกิจกรรมในชีวิตประจำวัน

5) ด้านเศรษฐกิจ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างรายรับและรายจ่ายในรอบเดือน รายจ่ายในชีวิตประจำวัน ค่าใช้จ่ายในการมาเรียน การมีเงินใช้จ่ายอย่างเพียงพอในแต่ละเดือน การเก็บออมการมีหนี้สิน ความช่วยเหลือด้านการเงินจากครอบครัว เพื่อน และสถาบันการเงินอื่น ๆ

สถาบันวิจัยประชากรและสังคมมหาวิทยาลัยมหิดล (2551) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตที่ดีนั้นต้องครอบคลุมในทุก ๆ มิติ ทั้งกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นองค์ประกอบหนึ่งของคุณภาพชีวิตในภาพรวม ในการวัดและสร้างเสริมคุณภาพชีวิตคนทำงานจึงต้องพิจารณามิติอื่น ๆ ด้วย ไม่ว่าจะเป็นสุขภาพกาย จิตใจ ครอบครัว สภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย การทำงาน การมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ฯลฯ ในการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตคนทำงาน ในประเทศไทย มีตัวอย่างโครงการในจังหวัดชลบุรี ที่เน้นส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีของคนทำงานจังหวัดชลบุรีในทุกมิติ ทั้งกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ ที่จะช่วยส่งผลให้คนทำงานมีความสุข มีความมั่นคงในการดำเนินชีวิต และเป็นประชากรที่มีคุณภาพต่อไป โดยได้กำหนดตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตที่พัฒนามาจากตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตตามค่านิยมคำว่า สุขภาวะขององค์การอนามัยโลก เพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพชีวิตคนทำงาน และนำผลมาจัดทำโครงการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตคนทำงาน โดยกำหนดตัวชี้วัดไว้ทั้งหมด 8 ตัวชี้วัด ที่เน้นความสุข 8 ด้าน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดภาวะที่ “คนทำงานมีความสุขที่ทำงานน่าอยู่ชุมชนสมานฉันท์” ความสุขทั้ง 8 ด้าน หรือ “Happy 8” มีดังนี้

- 1) Happy body (สุขภาพดี) มีสุขภาพแข็งแรงทั้งกายและใจ
- 2) Happy heart (น้ำใจงาม) มีน้ำใจเอื้ออาทรต่อกันและกัน
- 3) Happy society (สังคมดี) มีความรัก สามัคคี เอื้อเฟื้อต่อชุมชนที่ตนทำงานและพักอาศัย มีสังคมและสภาพแวดล้อมที่ดี
- 4) Happy relax (ทางผ่อนคลาย) รู้จักผ่อนคลายต่อสิ่งต่าง ๆ ในการดำเนินชีวิต
- 5) Happy brain (หาความรู้) ศึกษาหาความรู้พัฒนาตนเองตลอดเวลาจากแหล่งต่าง ๆ นำไปสู่การเป็นมืออาชีพ และความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน
- 6) Happy soul (ทางสงบ) มีความศรัทธาทางศาสนา และมีศีลธรรมในการดำเนินชีวิต

7) Happy money (ปลอดภัย) มีเงิน รู้จักเก็บออม รู้จักใช้ ไม่เป็นหนี้

8) Happy family (ครอบครัวดี) มีครอบครัวที่อบอุ่น และมั่นคง

สำนักวิจัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (2552) ได้กล่าวว่า การศึกษาองค์ประกอบคุณภาพชีวิตคนไทยแบ่งออกได้ 5 องค์ประกอบ ดังนี้

- 1) คุณภาพชีวิตด้านการทำงาน คือ ความพึงพอใจที่บุคคลมีต่องาน อาชีพที่ทำในปัจจุบัน และมีความสุขจากการทำงานนั้น เช่น ความมั่นคงของงาน รายได้จากการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น
- 2) คุณภาพชีวิตด้านครอบครัว คือ การรับรู้ภาวะการณ์เป็นอยู่ของครอบครัว เช่น มีการปรึกษาหารือเพื่อแก้ไขปัญหาาร่วมกัน การดูแลสมาชิกในครอบครัวที่เจ็บป่วยหรือช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ แบ่งเบาภาระครอบครัว อยู่พร้อมหน้ากันทั้งครอบครัวในโอกาสสำคัญต่าง ๆ เป็นต้น

3) คุณภาพชีวิตด้านสุขภาพและความเครียด คือ การมีอาการทางร่างกายที่บ่งบอกถึงภาวะสุขภาพร่างกาย ได้แก่ การเจ็บป่วย และภาวะความเครียดของจิตใจ ความวิตกกังวลที่บุคคลรับรู้ อันเนื่องมาจากเหตุการณ์หรือสภาวะการณ์ต่าง ๆ

4) คุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อม คือ ความรู้สึกทางกายและจิตใจเกี่ยวกับการได้รับผลกระทบจากมลภาวะต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นบริเวณใกล้บ้าน

5) คุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ประจำวัน คือ ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการที่ดีจากภาครัฐในด้านการศึกษา คมนาคม สาธารณสุข สาธารณูปโภคต่าง ๆ และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมทั้งความพึงพอใจด้านราคาสินค้าอุปโภคบริโภค เป็นต้น

จำลักษณะ ขุนพลแก้ว (2556) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) เรียกสั้น ๆ ว่า QWL เป็นสิ่งซึ่งสะท้อนความผูกพันและความพึงพอใจของพนักงานในชั้นที่มีต่อองค์กร อันเป็นผลมาจากการดูแลเอาใจใส่และให้ความสำคัญต่อพนักงานในฐานะที่เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงที่สุด ด้วยการสร้างสภาพแวดล้อมและระบบงานที่ดี ไม่ใช่แค่ลมปาก (lips service) เท่านั้น เพราะการพูดให้ดูดีนั้นใครก็พูดได้ แต่การกระทำต่างหากที่เป็นสิ่งบ่งชี้ว่าใช่และผลสะท้อนที่สำคัญดูได้จากอัตราการเข้า-ออกของพนักงาน (Turnover Rate) ในองค์กรนั่นเอง ในขณะที่ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล Huse และ Cummings ได้ให้คำนิยามของคำว่า “คุณภาพชีวิตการทำงาน” ไว้ใน 8 มิติด้วยกัน คือ

1) การให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการครองชีพ (Adequate and fair compensation) คำถามที่ใช้ในการสำรวจตรวจสอบก็จะเกี่ยวเนื่องกับฐานเงินเดือน (มีโครงสร้างเงินเดือนที่เป็นระบบชัดเจน) สวัสดิการ สิทธิประโยชน์ การปรับอัตราเงินเดือน และค่าครองชีพที่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ

2) การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) ด้วยการจัดหา ติดตั้ง และมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องมือนี่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน และไม่มีสภาพที่ก่อให้เกิดอันตรายใด ๆ อีกทั้งยังต้องมีแผนระวังภัยที่ดีด้วย

3) การพัฒนาศักยภาพและความสามารถของพนักงาน (Human Resource Development) มีการประเมินความรู้ความสามารถของพนักงาน และจัดอบรมในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งในห้อง นอกห้อง ศึกษาดูงาน รวมถึงการชมเชยให้รางวัลเมื่อมีผลงานที่ดี

4) การส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในงาน (Growth and Career Development) ด้วยการสร้างโอกาสที่มองเห็นได้อย่างเป็นระบบ ทั้งการเพิ่มขึ้นของเงินเดือน และตำแหน่งงาน ตลอดจนรวมถึงการโยกย้ายสลับสับเปลี่ยนหน้าที่การทำงาน ที่สอดคล้องกับศักยภาพและความสามารถของแต่ละคน ที่สำคัญต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ

5) การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร (Social Integration) การให้รู้จัก แบ่งปัน การจัดกิจกรรมร่วมกัน และการทำงานเป็นทีมทั้งที่อยู่ในสายงานเดียวกัน หรือข้ามสายงาน มีส่วนช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นทั้งสิ้น

6) การมีระบบที่ดีมีความยุติธรรม (Constitutionalism) มีระบบงาน วิธีปฏิบัติงาน และแผนงานที่ชัดเจน เพื่อให้ทุกคนได้ปฏิบัติตามอย่างถูกต้อง อีกทั้งยังมีช่องทางร้องเรียน หรือแสดงความคิดเห็นได้ตามสมควร

7) การมีภาวะอิสระจากงาน (Total free space) ให้ทุกคนได้มีเวลาส่วนตัว เพื่อความผ่อนคลาย และมีเวลาครอบครัวเพื่อมีชีวิตที่ดีพร้อม อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้ทำประโยชน์กับสังคม และชุมชน

8) ความภาคภูมิใจในองค์กร (Organizational Pride) ไม่อายใครที่จะบอก ต่อเพื่อน หรือคนภายนอกทั่วไปว่าทำงานที่ใดและท่านทำหน้าที่อยู่ในส่วนไหนขององค์กร

จากที่นักวิชาการได้แบ่งองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้นั้น ผู้ศึกษา ได้สรุปองค์ประกอบของนักวิชาการแต่ละท่าน ซึ่งโดยรวมแล้วมีลักษณะที่คล้ายกันคือการทำงานที่บุคคล จะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีนั้นประกอบด้วยมิติในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านสังคม ซึ่งทุกด้านล้วนแล้วแต่มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน

1.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สิ่งที่จะช่วยสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานให้กับสมาชิกขององค์กรนั้นมีอยู่ หลากหลายด้วยกัน ซึ่งมีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังนี้

1.4.1 ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two factor theory) (Herzberg 1989 อ้างถึงใน อนันต์ แม่กอง 2558) เสนอแนวคิดทฤษฎี 2 ปัจจัยหรือปัจจัยคู่ (Two factor theory) มาเป็นเครื่องช่วย ในการชี้แนะ คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation factor) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor)

1) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของแต่ละบุคคล ได้ด้วย ได้แก่

(1) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลทำงานได้ เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกัน ปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น

(2) การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่
 ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอคำปรึกษาหารือ จากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้
 อาจอยู่ในรูปของการชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึง
 การยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จการยอมรับนับถือจะแฝงอยู่
 กับความสำเร็จในงานด้วย

(3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัย
 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้น
 จนจบได้ลำพังเพียงผู้เดียว

(4) ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นมาจากการได้รับ
 มอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ได้มีการตรวจตราหรือ
 ควบคุมอย่างใกล้ชิด

(5) ความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของ
 บุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

2) ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) อาจเรียกได้ว่าเป็นปัจจัยสุขอนามัย
 (Hygiene Factor) หมายถึง ปัจจัยค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มี
 หรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับกลุ่มบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น
 และปัจจัยนี้จะกลายเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่

(1) เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงาน
 นั้น เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

(2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึงการที่
 บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานแล้วยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับ
 ความก้าวหน้าในอาชีพด้วย

(3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน
 หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงาน
 ร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

(4) ลักษณะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม
 มีเกียรติยศและศักดิ์ศรี

(5) นโยบายการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์การ
 การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

(6) สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ รวมทั้งลักษณะของสภาพแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

(7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

(8) ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ และความมั่นคงองค์กร

(9) วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือการให้ความยุติธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในการบริหาร

1.4.2 Herzberg (1989) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่าองค์ประกอบทางด้านการจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวก จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าค่าเป็นลบก็จะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใด ส่วนองค์ประกอบทางด้านสุขอนามัยนี้มีหน้าที่คุ้มกันหรือบำรุงรักษาก็จะไม่จูงใจหรือกระตุ้นให้คนทำงานมากขึ้นแต่อย่างใด ฉะนั้นองค์การควรจะต้องสนองตอบความต้องการของพนักงานเพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานโดยที่ความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งที่บอกได้ถึงคุณภาพชีวิตการทำงานซึ่งองค์การสามารถตอบสนองความต้องการทั้งหลายของพนักงานได้ เช่น การได้รับค่าจ้างเงินเดือนที่เพียงพอ หรือจัดให้มีสถานที่ทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย การจัดกิจกรรมงานสร้างสรรค์ การแข่งกีฬาหรือให้รางวัลแก่พนักงานที่มีผลงานดีเด่นและเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีการใช้ความสามารถและทำงานให้ได้ผลสำเร็จของงาน เป็นต้น

1.4.3 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow 1970) โดยตั้งสมมติฐานของการจูงใจไว้ 3 ประการ คือ

1) มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาไม่มีการสิ้นสุดตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่
 2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นแรงจูงใจหรือเป็นสิ่งกระตุ้นสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น จึงจะมีอิทธิพลต่อการจูงใจได้

3) ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ ในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองตอบแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา มาสโลว์ แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ คือ

(1) ความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นต่ำสุดของมนุษย์ ตามความคิดของเขาความต้องการนี้ถือเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเชิงมนุษย์ ซึ่งมนุษย์จะขาดไม่ได้อันได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย และการพักผ่อน เป็นต้น เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองในด้านความจำเป็นขั้นพื้นฐานแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูงขึ้นไปอีก และความต้องการดังกล่าวจะเป็นตัวกระตุ้นพฤติกรรมของมนุษย์ต่อไป

(2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นที่หนึ่งจนเป็นที่พอใจแล้วก็จะเกิดความต้องการด้านความปลอดภัยตามมา ความต้องการด้านความปลอดภัยดังกล่าวอาจแบ่งได้เป็น 2 แบบ คือ ความปลอดภัยทางร่างกายและความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ซึ่งได้แก่ การมีความปลอดภัยจากสิ่งต่าง ๆ รอบด้าน ปลอดภัยจากอุบัติเหตุ โจรผู้ร้าย มีสิ่งต่าง ๆ ที่จะช่วยปกป้องคุ้มครองป้องกันให้ตนเองพ้นจากอันตรายต่าง ๆ หรือถูกแย่งชิงสิ่งต่าง ๆ ของตนหรือต้องการให้ตนมีความมั่นคงในงานที่ทำ มีหลักประกันต่าง ๆ ในการทำงาน เมื่อออกจากงานก็มีบำนาญหรือได้เงินชดเชยในการเลี้ยงชีพต่อไป มีที่อยู่เป็นของตนเอง เป็นต้น

(3) ความต้องการทางสังคม (Social needs) ความต้องการที่มีลักษณะเป็นนามธรรมมากขึ้น ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของสังคม เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มของสังคม ต้องการที่จะเข้าไปมีความผูกพันในสังคมต้องการที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของสังคม รวมถึงความต้องการที่จะมีสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้นด้วย เช่น ต้องการที่จะร่วมกิจกรรมต่าง ๆ กับเพื่อนร่วมงาน หรือมีความรู้สึกที่ตนเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ซึ่งความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นต่อเมื่อความต้องการขั้นที่สองได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว

(4) ความต้องการยกย่องและยอมรับ (Esteem needs) ความต้องการที่จะมีชื่อเสียงเกียรติยศ ได้รับการเคารพยกย่องในสังคม ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือว่าเป็นบุคคลที่มีคุณค่า ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับในความรู้ความสามารถ ต้องการเป็นผู้ที่มีความสามารถ มีทักษะหรือความชำนาญด้านต่าง ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของความรู้สึกส่วนตัวหรือความรู้สึกภายในที่เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสำเร็จเกียรติยศของตนเอง ซึ่งจะเห็นได้ว่าความต้องการขั้นที่สี่นี้จะมีความเข้มข้นสูงเกินกว่าความต้องการทางสังคม ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองเป็นที่พอใจแล้ว

(5) ความต้องการประจักษ์ในคุณค่าของตนเอง (Self Actualization) ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จหรือสมหวังในชีวิต อยากทำอยากเป็นในสิ่งที่ตนหวังไว้ ฝันไว้ ได้ทำอะไรตามที่ตนต้องการจะทำ และมีความสุขกับสิ่งตนเองต้องการทำและหวังที่จะทำ ความต้องการขั้นนี้ถือเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว บุคคลที่จะเกิดความต้องการขั้นนี้ได้จึงมี

ไม่มากนัก เพราะปกติการที่คนเราจะได้รับการตอบสนองความต้องการในแต่ละชั้นอย่างพอเพียงนั้นก็ยากอยู่แล้ว และปกติคนส่วนใหญ่จะมีความต้องการขั้นที่สี่เท่านั้น ความต้องการขั้นสูงสุดนี้จะเกิดขึ้นแก่บุคคลที่ได้รับความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการลำดับต้น ๆ เป็นอย่างดีแล้วเท่านั้น ก็เกิดความพยายามและมองเห็นว่าความต้องการขั้นสูงสุดนี้เป็นสิ่งที่ท้าทายที่จะต้องเอาชนะ จึงเกิดความมุ่งมั่นที่จะหาทางตอบสนองความต้องการนี้ให้ได้

สรุปทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการ กล่าวคือ เมื่อแต่ละบุคคลใช้ชีวิตการทำงานอยู่กับสิ่งที่ตนเองพอใจก็จะทำให้มีสภาพจิตใจและอารมณ์ที่ดี ซึ่งส่งผลให้ทำงานดีตามไปด้วย ดังนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องแสวงหาหนทางให้เกิดความพึงพอใจระหว่างพนักงานและองค์กร โดยที่ทั้งสองฝ่ายต่างมีความพึงพอใจด้วยกัน ทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายอย่างสูงสุด

1.4.4 ทฤษฎีความต้องการ 3 อย่าง (Three needs theory) ของ แมคเคลลีแลนด์ (McClelland) (อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2541) กล่าวว่า บุคคลมีความต้องการแตกต่างกัน และเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้ไม่ใช่ถ่ายทอดทางพันธุกรรม โดยแบ่งความต้องการออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1) ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement) หมายถึง บุคคลต้องการทำสิ่งต่าง ๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ บุคคลที่ต้องการความสำเร็จจะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย ต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงาน มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง บุคคลผู้มีความต้องการความสำเร็จจะต่อสู้เพื่อให้บรรลุความสำเร็จส่วนตัวมากกว่ารางวัลในรูปสิ่งของของต้องการความสำเร็จ

2) ความต้องการความผูกพัน (Need for affiliation) หมายถึง บุคคลต้องการการยอมรับ ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการมีความสัมพันธ์และผูกพันกับสมาชิกในกลุ่มมีความเป็นมิตรไมตรีและมีสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น

3) ความต้องการอำนาจ (Need for power) หมายถึง บุคคลต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ต้องการเป็นผู้นำในการตัดสินใจ บุคคลซึ่งต้องการอำนาจสูงจะมีความพยายามเพื่อที่จะมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น มีความพอใจที่จะอยู่ในสถานการณ์การแบ่งปันหรือสถานการณ์ซึ่งมุ่งที่สถานภาพและมีความต้องการความภาคภูมิใจ รวมทั้งการมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นด้วยการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

ทฤษฎี ERG ของ Alderfer (อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2541) ได้แบ่งความต้องการของบุคคลออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

- 1) ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่ต้องการตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตเป็นความต้องการที่ได้รับการตอบสนองทางกาย คือ ความต้องการอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย เครื่องใช้ต่าง ๆ ยารักษาโรค
- 2) ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีมิตรไมตรี มีความสัมพันธ์กับบุคคลที่อยู่แวดล้อมในการทำงาน
- 3) ความต้องการความก้าวหน้า (Growth needs) เป็นความต้องการสูงสุดของบุคคล ได้แก่ ความต้องการได้รับการยกย่องและความต้องการความสำเร็จในชีวิต

2. แนวคิดและทฤษฎีประชากรศาสตร์

ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ เป็นความหลากหลายด้านภูมิหลังของบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย ความอาวุโสในการทำงาน เป็นต้น โดยจะแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน ในหน่วยงานหรือในองค์กรต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วยพนักงานหรือบุคลากรในระดับต่าง ๆ ซึ่งมีลักษณะพฤติกรรมแสดงออกที่แตกต่างกัน มีสาเหตุมาจากความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์หรือภูมิหลังของบุคคลนั่นเอง โดยมีนักวิชาการได้ให้ความหมายของลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ไว้ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) กล่าวว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ (Demographic) ประกอบด้วย เพศ อายุสถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาด ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่สำคัญมีดังต่อไปนี้

- 1) อายุ (Age) กลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความต้องการในสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน นักการตลาดจึงใช้ประโยชน์จากอายุเป็นตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน และได้ค้นหาความต้องการของส่วนตลาดส่วนเล็ก (Niche Market) โดยมุ่งความสำคัญที่ตลาดอายุส่วนนั้น

- 2) เพศ (Sex) เป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนตลาดที่สำคัญ เพราะปัจจุบันนี้ตัวแปรด้านเพศมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคมาก เพศที่ต่างกันมักจะมีทัศนคติการรับรู้และการตัดสินใจในเรื่องการซื้อสินค้าบริโภคต่างกัน

- 3) สถานภาพครอบครัว (Marital Status) ในอดีตจนถึงปัจจุบันสถานภาพครอบครัวเป็นเป้าหมายที่สำคัญ และมีความสำคัญยิ่งขึ้นในส่วนที่เกี่ยวกับหน่วยผู้บริโภค นักการตลาดจึงสนใจจำนวนและลักษณะของบุคคลในครัวเรือนที่ใช้สินค้าใดสินค้าหนึ่งและยังสนใจในการพิจารณา ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เพื่อช่วยในการพัฒนากลยุทธ์การตลาดให้เหมาะสม

4) รายได้ระดับการศึกษาและอาชีพ (Income Education and Occupation) เป็นตัวแปรที่สำคัญ ในการกำหนดส่วนของตลาดมีแนวโน้มความสัมพันธ์ใกล้ชิดกันในเชิงเหตุและผล ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูง บุคคลที่มีการศึกษาต่ำโอกาสที่จะหางานระดับสูงยาก จึงทำให้มีรายได้ต่ำ ในขณะที่เดียวกันการเลือกซื้อสินค้าที่แท้จริงอาจเป็นเกณฑ์รูปแบบการดำรงชีวิต ค่านิยม อาชีพ ระดับการศึกษา ฯลฯ นักการตลาดจะโยงเกณฑ์รายได้รวมกับตัวแปรทางด้านประชากรศาสตร์ด้านอื่น ๆ เพื่อให้การกำหนดตลาดเป้าหมายได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

ประมะ สตะเวทิน (2546) ได้อธิบายถึงคุณสมบัติเฉพาะของแต่ละคนตามลักษณะทางประชากร (Demographic Characteristics) ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ และศาสนา ดังนี้

1) เพศ (Sex) หญิงชายมีความแตกต่างกันทั้งในด้านสรีระ ความถนัด สภาวะทางจิตใจ อารมณ์ จากงานวิจัยทางด้านจิตวิทยาทั้งหลายได้แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมได้กำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนทั้งสองเพศไว้แตกต่างกัน ความแตกต่างทางเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือ เพศหญิงมีแนวโน้มมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยมและทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคม กำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

2) อายุ (Age) อายุเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งต่อพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์ เนื่องจากอายุจะเป็นตัวกำหนดหรือเป็นสิ่งที่บ่งบอกเกี่ยวกับความมีประสบการณ์ในเรื่องต่าง ๆ ของบุคคลดังกล่าวที่ว่าผู้ใหญ่อาบน้ำร้อนมาก่อน เกิดมาหลายฝน หรือเรียกคนที่มีประสบการณ์น้อยกว่าว่าเด็กเมื่อวานขึ้น เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นเครื่องบ่งชี้หรือแสดงความคิดเห็น การโต้ตอบต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของบุคคล คนเราโดยทั่วไปเมื่ออายุเพิ่มขึ้น ประสบการณ์สูงขึ้น ความฉลาดรอบคอบก็เพิ่มมากขึ้น วิธีคิดและสิ่งที่สนใจก็จะเปลี่ยนแปลงไปด้วย เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนอายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติด้วยความระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่มีอายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน

3) การศึกษา (Education) การศึกษาหรือความรู้เป็นลักษณะอีกประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อผู้รับสาร การที่คนได้รับการศึกษาที่ต่างกันในยุคสมัยต่างกันในระบบการศึกษาที่ต่างกันจึงมีความรู้สึกนึกคิด อุดมการณ์และความต้องการที่แตกต่างกัน คนทั่ว ๆ ไปมักจะสนใจหรือ

ยึด แนวความคิดในแนวสาขาของตนเป็นสำคัญ และบุคคลมักมีลักษณะบางประการที่แสดงหรือบ่งชี้ถึงพื้นฐานการศึกษาหรือสาขาวิชาที่เรียนมา เนื่องจากสถาบันการศึกษาเป็นสถาบันที่อบรมหล่อหลอมทำให้บุคคลมีบุคลิกภาพไปในทิศทางที่แตกต่างกันทางด้านครูผู้สอนก็มีอิทธิพลต่อความคิดของผู้เรียน โดยการสอดแทรกความรู้สึกนึกคิดของตัวเองให้แก่ผู้เรียน ดังนั้นการศึกษาจึงเป็นตัวกำหนดในกระบวนการเลือกสรรของผู้รับ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดีเพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดีแต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่าย ๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษาน้อยมักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์ หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์วิทยุโทรทัศน์และภาพยนตร์แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหา ข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

4) สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ (Socio-Economic Status) อันได้แก่ เชื้อชาติและชาติพันธุ์ ถิ่นฐาน ภูมิฐานะ พื้นฐานของครอบครัว อาชีพ รายได้และฐานะทางการเงิน ปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อผู้รับ ซึ่งในการวิจัยทางด้านนิเทศศาสตร์ได้ชี้ให้เห็นว่าสถานะทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้รับสารมีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสารและสาร สถานะภาพทางสังคมและเศรษฐกิจทำให้คนมีวัฒนธรรมที่ต่างกัน มีประสบการณ์ที่ต่างกัน มีทัศนคติ ค่านิยม และเป้าหมายที่ต่างกัน มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทศนคติ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน

5) ศาสนา (Religion) การนับถือศาสนาเป็นลักษณะอีกประการหนึ่งของผู้รับสารที่มีอิทธิพลต่อตัวผู้รับสาร ทั้งทางด้านทัศนคติ ค่านิยมและพฤติกรรม โดยศาสนาได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับคนและกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตคนตลอดทั้งชีวิต โดยได้สรุปถึงอิทธิพลของศาสนาที่มีต่อบุคคลไว้ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านศีลธรรม คุณธรรม ความเชื่อทางจรรยาของบุคคล ด้านการเมืองและด้านเศรษฐกิจ

จากแนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ที่นักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ นั้น ผู้ศึกษาสรุปได้ว่าประชากรศาสตร์หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นหลักเกณฑ์ในการบ่งบอกถึงลักษณะที่อยู่ในตัวบุคคลนั้น ๆ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ รายได้ ซึ่งเป็นโครงสร้างองค์ประกอบของตัวบุคคล

3. ข้อมูลทั่วไปของบริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด

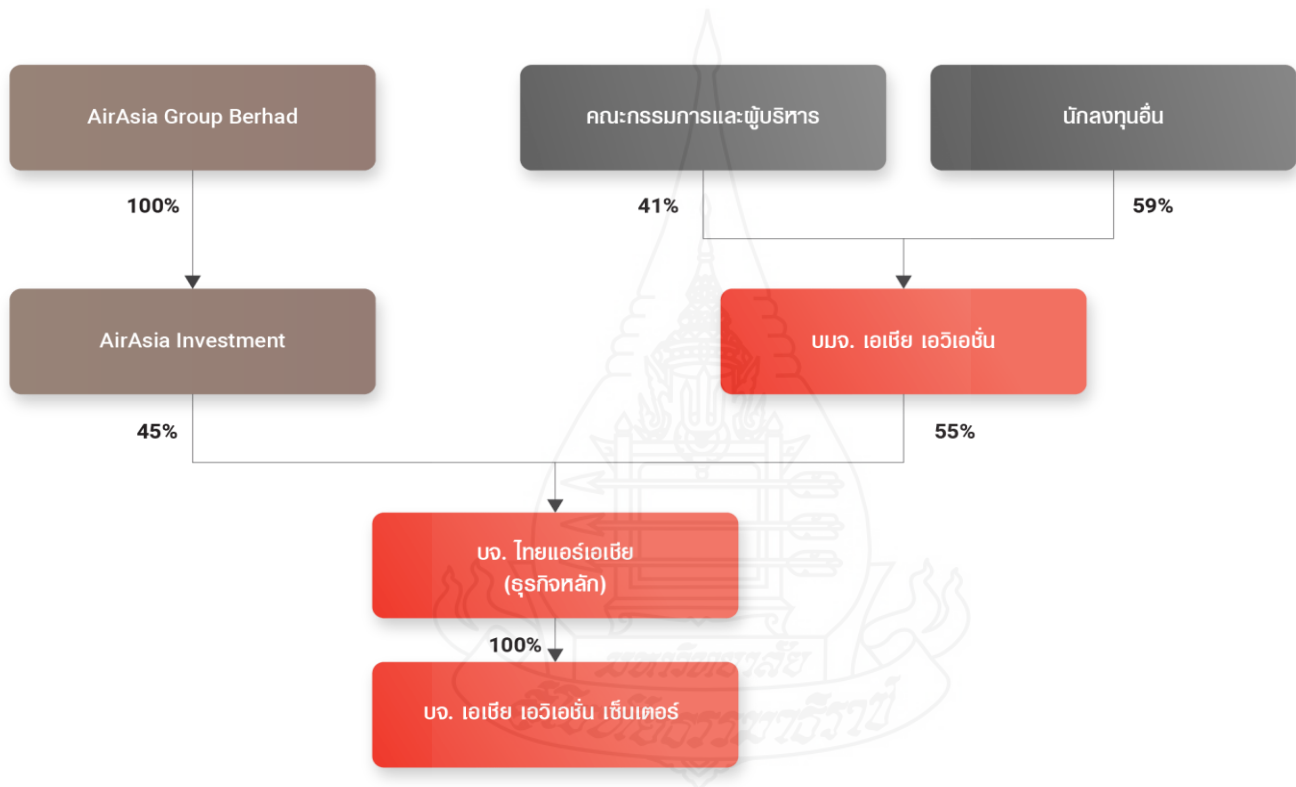
บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด เป็นบริษัทจำกัดซึ่งจัดตั้งและมีภูมิลำเนาในประเทศไทย โดยมีบริษัท เอเชีย เอวิเอชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และจัดตั้งในประเทศไทยเป็นบริษัทใหญ่ ธุรกิจหลักของบริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด คือ การให้บริการสายการบินราคาประหยัด

บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 19 กันยายน 2546 เพื่อดำเนินธุรกิจสายการบินราคาประหยัด ด้วยทุนจดทะเบียนจำนวน 400,000,000 บาท โดยมีผู้ถือหุ้นรายใหญ่สองราย ได้แก่ (1) บริษัท เอเชีย เอวิเอชั่น จำกัด (มหาชน) ถือหุ้นร้อยละ 51 ของจำนวนทุนจดทะเบียนของ บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด (ก่อน IPO) และ (2) AirAsia Investment "AAI" ถือหุ้นร้อยละ 49 โดย AAI เป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจด้านการลงทุนด้วยการถือหุ้นในบริษัทอื่น (Holding Company) โดยมี AAB ถือหุ้นร้อยละ 100 ซึ่ง AAB เป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ของประเทศมาเลเซีย

โดยเป็นผู้ให้บริการสายการบินแอร์เอเชียในประเทศมาเลเซีย ต่อมาในวันที่ 29 พฤษภาคม 2555 บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด ได้เพิ่มทุนจดทะเบียนเป็นจำนวน 435,555,600 บาท เป็นหุ้นสามัญจำนวน 43,555,560 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท โดย บริษัท เอเชีย เอวิเอชั่น จำกัด (มหาชน) ได้จองหุ้นเพิ่มทุนดังกล่าว ส่งผลให้มีสัดส่วนการถือหุ้นเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 55 และ AAI มีสัดส่วนการถือหุ้นลดลงเหลือร้อยละ 45 ต่อมาเมื่อวันที่ 16 เมษายน 2561 กลุ่มแอร์เอเชีย ปรับโครงสร้างการถือหุ้น โดยจัดตั้ง AirAsia Group Berhad ("AAGB") เพื่อเข้าถือหุ้นใน AAI โดยมีสัดส่วนการถือหุ้นร้อยละ 100 แทน AAB

ในวันที่ 27 มกราคม 2564 บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด จัดตั้งบริษัทย่อย บริษัท เอเชีย เอวิเอชั่น เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) โดยมีสัดส่วนการถือหุ้นร้อยละ 100 เพื่อเป็นสถาบันฝึกอบรมพัฒนาความสามารถและสร้างทักษะการเรียนรู้แก่บุคลากรในอุตสาหกรรมการบิน การท่องเที่ยวและบริการ

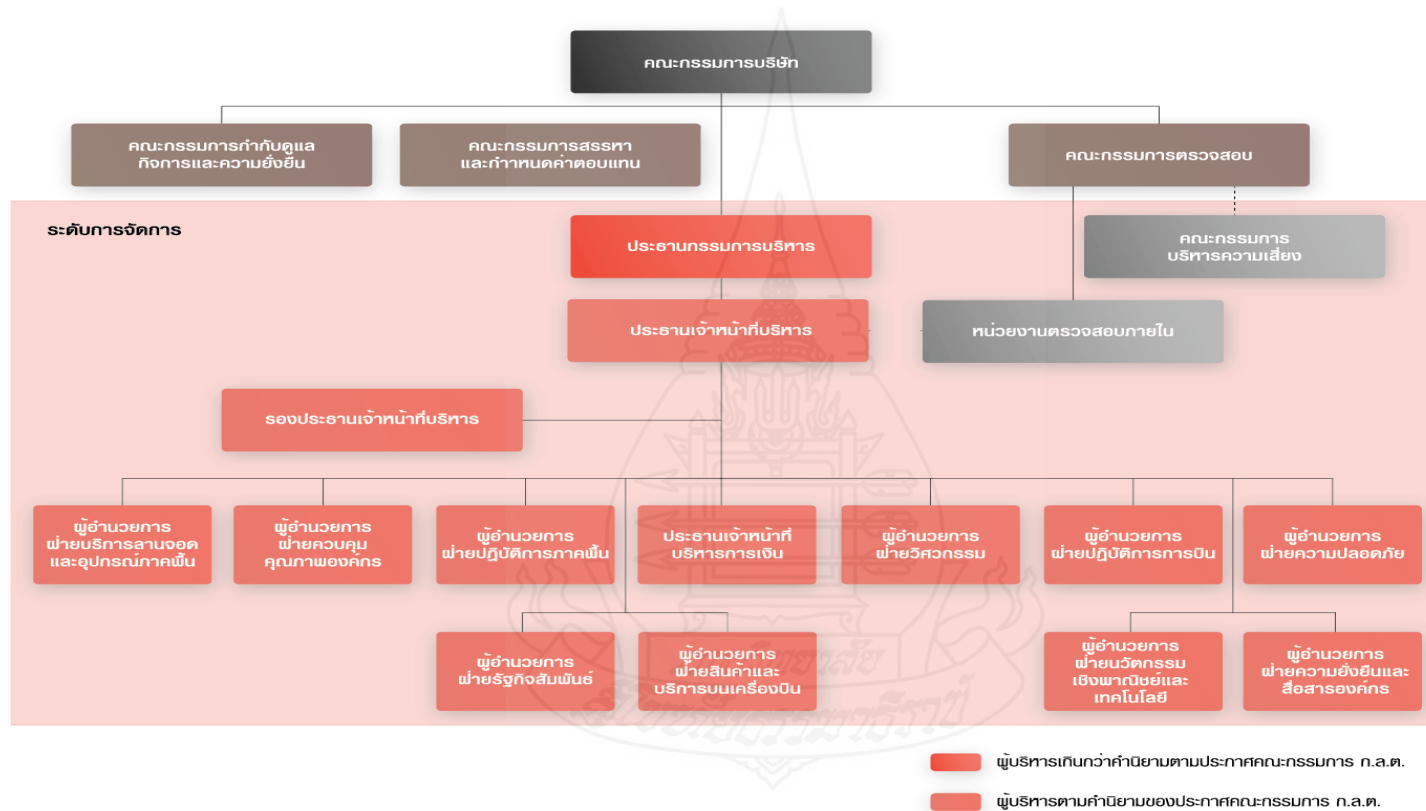
โครงสร้างการลงทุน



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการลงทุน

ที่มา: <https://www.aavplc.com/th/thai-airasia-taa/background>

โครงสร้างองค์กร



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างองค์กร

ที่มา: <https://www.aavplc.com/th/thai-airasia-taa/organisation-structure>

ภาพรวมของธุรกิจ บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด มีวิสัยทัศน์เป็นบริษัทชั้นนำทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการเดินทางที่ยั่งยืนในเอเชีย พร้อมให้บริการที่คุ้มค่ามากกว่าราคา อีกทั้งมีพันธกิจที่นำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพสูงสุด โดยใช้เทคโนโลยีจัดการต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ สร้างการจ้างงานในภูมิภาค และเป็นบริษัทชั้นนำที่ทำให้ความฝันของทุกคนเป็นจริงดูแลผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน ตั้งแต่พนักงาน Allstars ลูกค้า พันธมิตรทางธุรกิจ นักลงทุน ครอบคลุมถึงชุมชนและภาครัฐฯ ผลักดัน "แอร์เอเชีย" ให้เป็นแบรนด์อาเซียนที่ได้รับการยอมรับระดับโลก ตอกย้ำคุณค่าที่ยั่งยืนต่อเศรษฐกิจสังคมและสิ่งแวดล้อม และเปิดโอกาสให้ "ใคร ใคร... ก็บินได้"

นอกจากนี้ ยังมุ่งเน้นการให้บริการที่หลากหลายเส้นทางบินและเพิ่มความถี่ของเที่ยวบิน ทั้งเส้นทางบินระหว่างประเทศและภายในประเทศ ที่ใช้เวลาเดินทางต่อเที่ยวบินไม่เกิน 4 ชั่วโมง 30 นาที จากฐานปฏิบัติการบิน (Hub) แต่ละแห่งในประเทศไทย ได้แก่ กรุงเทพมหานคร (ท่าอากาศยานดอนเมือง) กรุงเทพฯ (ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ) ภูเก็ต และเชียงใหม่ ซึ่งทำให้สายการบินไทยแอร์เอเชียสามารถเข้าถึงประชากรในประเทศและในแถบเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เอเชียใต้ ตอนใต้ของประเทศจีนและญี่ปุ่น ทั้งนี้ บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด มุ่งเน้นการให้บริการกลุ่มผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการสายการบินเพื่อการท่องเที่ยวและเพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ โดยคำนึงถึงราคาค่าโดยสารเที่ยวบินที่หลากหลาย และตรงต่อเวลาเป็นสำคัญ



ภาพที่ 2.4 โลโก้ของ บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด

บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด นำรูปแบบธุรกิจ (Business Model) ของ AirAsia Berhad “AAB” มาใช้ โดย AAB ซึ่งเป็นผู้ให้บริการสายการบินราคาประหยัดภายใต้ชื่อทางการค้า “AirAsia” ในประเทศมาเลเซีย โดยบริษัทเชื่อว่าการให้บริการการเดินทางโดยชั้นบินประเภทเดียว ผูกบินที่ประกอบด้วยเครื่องบินตระกูลเดียว การให้บริการแบบไม่มีการเชื่อมต่อ (Point-to-Point) มีอัตราการใช้เครื่องบินต่อลำในระดับสูง การประหยัดต่อขนาด ช่องทางการจัดจำหน่าย โปรแกรมสมาชิก แอร์เอเชียบีก และเครือข่ายเส้นทางบินที่ครอบคลุม ทำให้ บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด สามารถให้บริการด้วยต้นทุนที่ต่ำกว่าสายการบินอื่นในประเทศไทย และในระดับต้นทุนที่น่าพอใจเมื่อเทียบกับผู้ประกอบการธุรกิจสายการบินราคาประหยัดรายอื่นทั่วโลก ดังนั้น ด้วยต้นทุนที่ต่ำ ราคาค่าโดยสารที่ประหยัด ชื่อทางการค้า และการตลาดที่แข็งแกร่งของ บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด รวมถึงการให้บริการที่เชื่อถือได้ ทำให้ธุรกิจของ บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องนับตั้งแต่เริ่มประกอบธุรกิจเมื่อปี 2547

แผนงานในองค์การที่ต้องการศึกษา คือ แผนวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยาน (Engineering Maintenance) ตรวจสอบดูแลและรักษาเครื่องบิน ทำหน้าที่ซ่อมบำรุงและรักษา สภาพของของเครื่องบินให้พร้อมบินและปลอดภัย ให้มีประสิทธิภาพการใช้สูงสุดภายใต้มาตรฐานความปลอดภัย ประกอบด้วยตำแหน่งงาน 17 ตำแหน่ง ได้แก่ 1) Manager จำนวน 8 คน 2) Assistance Manager จำนวน 6 คน 3) Lead LAE จำนวน 10 คน 4) Successor จำนวน 6 คน 5) MOC จำนวน 9 คน 6) LAE จำนวน 247 คน 7) Acting LAE จำนวน 12 คน 8) Senior Mechanic จำนวน 8 คน 9) Mechanic จำนวน 300 คน 10) Student Mechanic จำนวน 17 คน 11) Quality Assurance Engineer จำนวน 12 คน 12) Tech service จำนวน 6 คน 13) Planner จำนวน 18 คน 14) Tech record จำนวน 10 คน 15) Material & Purchasing Engineer จำนวน 25 คน 16) Project Engineer จำนวน 10 คน และ 17) Wheel shop & Ground Equipment Support จำนวน 17 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 721 คน โดยมีรายละเอียดภาระงานตามตำแหน่งงาน ดังนี้

1) ผู้จัดการฝ่าย (Manager) มีหน้าที่การจัดการแผนกบำรุงรักษาเพื่อให้แน่ใจว่างานซ่อมบำรุงมีประสิทธิภาพสำเร็จลุล่วงในเวลาที่เหมาะสมและประหยัดและสอดคล้องกับ บริษัท และข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) เพื่อให้การบำรุงรักษาเครื่องบินมีประสิทธิภาพและการติดตามและการควบคุมกิจกรรมการปฏิบัติงานที่สถานีฐานและสถานีสายเพื่อให้แน่ใจว่ามีเครื่องบินพร้อมใช้งานสำหรับการดำเนินงานและบริการประจำวัน

2) ผู้ช่วยผู้จัดการ (Assistance Manager) มีหน้าที่ช่วยเหลือผู้จัดการฝ่ายและตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีการควบคุมและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ เครื่องมือ ขั้นตอน และกำลังคนและสร้างการบริหารที่มีประสิทธิภาพพร้อมในการซ่อมบำรุงอากาศยาน

3) หัวหน้าวิศวกรอากาศยาน (Lead LAE) มีหน้าที่ในการดูแลเรื่องกำลังพลประจำทีม และกำกับดูแลพนักงานวิศวกรอากาศยานให้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายและตรวจสอบความสามารถในการให้บริการของเครื่องบินของ บริษัท และรักษาการบริหารกำลังคนและทรัพยากรต่าง ๆ เช่น อะไหล่เอกสารและเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการจัดหาเทคนิคที่มีประสิทธิภาพการจัดการ

4) ผู้ช่วยหัวหน้าวิศวกรอากาศยาน (Successor) มีหน้าที่ช่วยเหลือหัวหน้าวิศวกรอากาศยานและตรวจสอบให้แน่ใจว่า พนักงานวิศวกรอากาศยานให้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายและ ตรวจสอบความสามารถในการให้บริการของเครื่องบินของ บริษัท และรักษาการบริหารกำลังคนและทรัพยากรต่าง ๆ เช่น อะไหล่เอกสารและเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการจัดหาเทคนิคที่มีประสิทธิภาพการจัดการ

5) วิศวกรผู้ควบคุมกำกับดูแลเรื่องการซ่อมบำรุง (Maintenance Operation Controller Licensed Aircraft Engineer : MOC) มีหน้าที่ตรวจสอบให้แน่ใจว่าตลอด 24 ชั่วโมงพร้อมสำหรับกิจกรรมการบำรุงรักษาทั้งหมดที่สถานีฐานและสถานีต่างจังหวัด ตรวจสอบและควบคุมกิจกรรมการปฏิบัติงานที่ฐานและสถานีต่างจังหวัดเพื่อให้แน่ใจว่ามีเครื่องบินให้บริการทุกวัน ให้ความช่วยเหลือด้านเทคนิคช่วยให้การบำรุงรักษาเครื่องบินของบริษัทมีประสิทธิภาพโดยเริ่มการบำรุงรักษาที่เหมาะสมและพร้อมปฏิบัติการบินและปลอดภัย และเป็นศูนย์กลางในการติดต่อประสานกับฝ่ายอื่นและจากบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการซ่อมบำรุง

6) วิศวกรอากาศยาน (LAE) มีหน้าที่ในการรับผิดชอบซ่อมบำรุงอากาศยานให้พร้อมบินตามใบอนุญาตการซ่อมบำรุงและการบินและเป็นไปตามมาตรฐานการบินของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT)

7) ว่าที่วิศวกรอากาศยาน (Acting LAE) มีหน้าที่ในการรับผิดชอบซ่อมบำรุงอากาศยานให้พร้อมบินตามกฎการบินและเป็นไปตามมาตรฐานการบินของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) โดยที่ว่าที่วิศวกรอากาศยานยังอยู่ในกระบวนการตรวจสอบตามมาตรฐานของสายการบินเพื่อให้ครบข้อกำหนดของสายการบิน ยังไม่สามารถลงลายมือชื่อหรือเอกสารต่าง ๆ ที่เหมือนผู้ถือใบอนุญาตอากาศยาน จนกว่าจะได้รับการรับรองจากสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT)

8) ช่างอากาศยานอาวุโส (Senior Mechanic) มีหน้าที่ในการรับผิดชอบซ่อมบำรุงอากาศยานและเป็นช่างผู้เชี่ยวชาญในการซ่อมบำรุงและเป็นผู้ช่วยในการซ่อมบำรุงอากาศยานของผู้ถือใบอนุญาตซ่อมบำรุงอากาศยานที่ได้รับการรับรองจากสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT)

9) ช่างอากาศยาน (Mechanic) มีหน้าที่ในการรับผิดชอบซ่อมบำรุงอากาศยานให้พร้อมบินตามกฎหมายการบินและเป็นไปตามมาตรฐานการบินของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) และเป็นผู้ช่วยวิศวกรอากาศยานในการซ่อมบำรุง

10) นักเรียนช่างอากาศยาน (Student Mechanic) เป็นผู้เรียนผ่านหลักสูตรการซ่อมบำรุงอากาศยานตามมาตรฐานของสายการบินและทำหน้าที่ผู้ช่วยช่างอากาศยานในการซ่อมบำรุงอากาศยาน

11) พนักงานควบคุมคุณภาพ (Quality Assurance) ตรวจสอบและควบคุมกระบวนการทำงานของฝ่ายวิศวกรรม รวมถึงเอกสารที่เกี่ยวข้อง ให้เป็นไปตามมาตรฐานสำนักงานการบินพลเรือน (CAAT) IOSA และกฎหมายต่าง ๆ

12) พนักงานสนับสนุนทางเทคนิค (Technical Service) ทำหน้าที่สนับสนุนข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ในการช่วยเหลือในการซ่อมบำรุงและติดต่อประสานบริษัทผู้ผลิตเครื่องบินในกรณีอากาศยานมีปัญหา หรือมีหน้าที่ในการติดต่อประสานกับบริษัทผู้ผลิตเครื่องบินในการตรวจสอบและการซ่อมบำรุงให้เป็นไปตามคู่มือการบินเปรียบเหมือนห้องสมุดและตำราของการดูแลรักษาเครื่องบิน

13) พนักงานวางแผน (Planning) ทำหน้าที่วางแผนการซ่อมบำรุงตามกำหนดการซ่อม (Schedule Maintenance) และที่นอกเหนือจากกำหนดการ (Non-schedule) รวมถึงการติดต่อกับลูกค้าเพื่อขอใช้บริการการซ่อมบำรุง

14) พนักงานเอกสารเทคนิค (Tech record) มีหน้าที่กำกับดูแลเรื่องเอกสารเทคนิคให้ถูกต้อง ตรวจสอบและแก้ไขเอกสารให้อัพเดทและข้อมูลไม่คลาดเคลื่อนเพราะเป็นไปตามมาตรฐานการบิน

15) พนักงานพัสดุ (Material & Purchasing Engineer) ทำหน้าที่จัดหาเตรียมอะไหล่และของใช้ต่าง ๆ ที่จำเป็นในการดูแลรักษาเครื่องบิน รวมทั้งจัดซื้อ จัดหาอะไหล่ต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการซ่อมบำรุง

16) พนักงานโครงการ (Project) ทำหน้าที่เหมือน R&D ของทุกกระบวนการ และสร้าง/ดูแลโครงการนวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้การทำงานของทุกแผนกมีประสิทธิภาพได้สูงสุด

17) พนักงานเครื่องมือและอุปกรณ์ภาคพื้น (Wheel shop & Ground Equipment Support) มีหน้าที่ในการดูแลรักษาเครื่องมือและล้ออากาศยานอุปกรณ์ภาคพื้นให้พร้อมในการสนับสนุนการซ่อมบำรุงรวมทั้งจัดหาอะไหล่และอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้การซ่อมบำรุงเป็นไปตามมาตรฐานการบิน

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พงษ์เทพ เกษะด่วน (2555) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ (ดอนเมือง) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ระดับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างคือพนักงาน จำนวน 300 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Independent Samples t-test, One-way ANOVA, Least Significant Difference และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สันที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านสิทธิของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับมาก ส่วนระดับความผูกพันของพนักงานในองค์กรในด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้า อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน เงินเดือน อายุงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน และคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ณัฐวรรณ แก้วมณี (2556) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานประจำในศูนย์แห่งหนึ่งขององค์การการบินในประเทศไทย การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้ต่อเดือน กับความผูกพันต่อองค์กร 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความพึงพอใจในงาน 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร และ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กร การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ได้ทำการศึกษาจากประชากร คือ พนักงานประจำศูนย์แห่งหนึ่งขององค์การการบินในประเทศไทย จำนวน 113 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ใช้การทดสอบค่าที ค่าความแปรปรวนทางเดียวและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา

อายุงาน และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านตำแหน่งงาน พบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน 2) คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม และคุณภาพชีวิตการทำงานแต่ละด้าน เช่น ด้านการได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง ด้านการได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน ด้านการมีอิทธิพลในการตัดสินใจ ด้านการได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ และด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิต มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3) คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม และคุณภาพชีวิตการทำงานแต่ละด้าน เช่น ด้านการได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง ด้านการได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน ด้านการมีอิทธิพลในการตัดสินใจ ด้านการได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ และด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิต มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 4) ความพึงพอใจในงานโดยรวม และความพึงพอใจในงานแต่ละด้าน เช่น ด้านตัวงาน ค่าตอบแทน โอกาสในการเลื่อนขั้น หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สิริชัย อเนกจินดารัตน์ และณัฐวุฒิ โรจนนิรุตติกุล (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินโอเรียนท์ไทย ภายในประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินโอเรียนท์ไทย ภายในประเทศ และ 2) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินโอเรียนท์ไทย ภายในประเทศ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทย ภายในประเทศ จำนวน 110 คน ที่ได้จากการสุ่มอย่างง่าย และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณแบบ Stepwise ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทย ภายในประเทศ อยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสัมพันธ์ภาพในองค์การและความภูมิใจในองค์การ มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

กัญญาภัทร อัครวพชะ (2560) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานที่ทำงานเป็นกะ ที่ปฏิบัติงานภายในสนามบินสุวรรณภูมิ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานที่ทำงานเป็นกะ ที่ปฏิบัติงานภายในสนามบินสุวรรณภูมิ 2) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานที่ทำงานเป็นกะ ที่ปฏิบัติงานภายในสนามบินสุวรรณภูมิ จำนวนประชากร 60,000 คนจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งมีเพศชาย 185 คน และเพศหญิง 215 คน โดยใช้ตารางสำเร็จรูปคำนวณหาขนาดตัวอย่าง

ของ Taro Yamane ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวโนว่า และวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วย Scheffe Analysis ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-39 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุงาน 2-5 ปี และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีระดับคุณภาพชีวิตโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานที่ทำงานเป็นกะที่ปฏิบัติงานภายในสนามบินสุวรรณภูมิ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชัยศ เสรีกำธร และภูษิต วงศ์หล่อสายชล (2560) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายการบินไลอ้อนแอร์ สนามบินนานาชาติภูเก็ต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ สนามบินนานาชาติภูเก็ต ที่รวบรวมข้อมูล จำนวน 153 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา และใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมและรายบุคลากรของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดี โดยด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมคือ ด้านที่มีคุณภาพชีวิตสูงสุด ส่วนผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรพบว่า บุคลากรของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ประพฤติมีความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับสูง และเมื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพชีวิตทั้งภาพรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สุภัทรา สงครามศรี (2561) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของบรรยากาศองค์การที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ในสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับบรรยากาศองค์การคุณภาพชีวิตในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ 2) ศึกษาอิทธิพลของบรรยากาศองค์การที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ในแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ กลุ่มตัวอย่างได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) จำนวน 440 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ตั้งแต่เดือน มิถุนายน 2559 ถึงสิงหาคม 2559 และได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 350 ฉบับ คิดเป็นอัตราการตอบกลับคืน (Response rate) ร้อยละ 79.54 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม LISREL โดยใช้เทคนิคสถิติ Structural Equation Modeling (SEM) ผลการวิจัยพบว่า 1) บรรยากาศองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ อยู่ในระดับมากทั้งในภาพรวม รายด้าน และรายข้อ 2) บรรยากาศองค์การ มีอิทธิพล

ทางตรงเชิงบวกต่อคุณภาพชีวิต ในการทำงาน (0.96) ผลการปฏิบัติงาน (0.49) และคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน (0.25) นอกจากนี้ ผลการปฏิบัติงานยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากบรรยากาศองค์การ (0.24) ผ่านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และ 3) แบบจำลองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าดัชนีความกลมกลืนทั้ง 6 ดัชนีที่ผ่านเกณฑ์การยอมรับคือค่าดัชนี $c2/df = 0.84$, $CFI = 1.00$, $GFI = 0.98$, $AGFI = 0.96$, $RMSEA = 0.000$ และ $SRMR = 0.015$

รัศมี อิสลาม และสุวารี นามวงศ์ (2562) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายการบินฝ้ายปฏิบัติงานภาคพื้นดิน : กรณีศึกษาสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานปฏิบัติงานภาคพื้นดิน สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่เป็นพนักงานปฏิบัติงานภาคพื้นดิน สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่อใช้ในการพรรณนาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งระดับคุณภาพชีวิต และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน เพื่อเป็นการทดสอบความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปรสองตัวแปร และใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เพื่อวิเคราะห์ว่าองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานใดบ้างที่จะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ ในการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ้ายปฏิบัติงานภาคพื้นดินสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ โดยรวมอยู่ในเชิงบวกระดับปานกลาง และระดับความสัมพันธ์โดยรวม ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานปฏิบัติงานภาคพื้นดิน สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกระดับสูง และองค์ประกอบด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การมีอยู่ 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสความก้าวหน้าความมั่นคงในงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสในการพัฒนาและการใช้ความสามารถของบุคคล และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว โดยมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความผูกพันต่อองค์การ จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นได้ว่า องค์การควรให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานเพื่อให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การมากขึ้น ซึ่งความผูกพันต่อองค์การจะส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกที่อยากจะทำงานต่อไป ในองค์การโดยไม่คิดจะลาออก ดังนั้นคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การควรได้รับการเอาใจใส่ให้ความสำคัญและในด้านที่ยังขาดก็ควรมีการพัฒนาปรับปรุงด้านนโยบายและการบริหารงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อเป็นการสร้างคุณภาพชีวิตของพนักงานและพัฒนาองค์การต่อไป

สุพิชญา วงศ์วาสนา (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสาร กรณีศึกษา บริษัท บางกอกโฟลท์เซอร์วิสเฮส จำกัด (BFS) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับปัจจัยผลกระทบจาก COVID-19 ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน 2) ศึกษาระดับความสุขในการทำงาน 3) พยากรณ์ปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานฝ่ายการโดยสาร บริษัทบางกอกโฟลท์เซอร์วิสเฮส จำกัด (BFS) โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานทั้งหมดเป็นจำนวนรวมทั้งสิ้น 140 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน เมื่อพิจารณารายด้าน อันดับแรก ได้แก่ ด้านสภาพเศรษฐกิจของพนักงาน รองลงมา ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคลของพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และด้านสภาพสังคม ตามลำดับ จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่า การพยากรณ์ปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน โดยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชียในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้พนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย เป็นหน่วยในการวิเคราะห์ (Unit of Analysis) ซึ่งมีวิธีดำเนินการศึกษาดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย จำนวน 721 คน (แผนกทรัพยากรบุคคล สายการบินไทยแอร์เอเชีย 2564) แสดงผลตามตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ตำแหน่งงานในแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยาน	จำนวน (คน)
ผู้จัดการฝ่าย (Manager)	8
ผู้ช่วยผู้จัดการ (Assistance Manager)	6
หัวหน้าวิศวกรอากาศยาน (Lead LAE)	10
ผู้ช่วยหัวหน้าวิศวกรอากาศยาน (Successor)	6
วิศวกรผู้ควบคุมกำกับดูแลเรื่องการซ่อมบำรุง (MOC)	9
วิศวกรอากาศยาน (LAE)	247
ว่าที่วิศวกรอากาศยาน (Acting LAE)	12

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ตำแหน่งงานในแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยาน	จำนวน (คน)
ช่างอากาศยานอาวุโส (Senior Mechanic)	8
ช่างอากาศยาน (Mechanic)	300
นักเรียนช่างอากาศยาน (Student Mechanic)	17
ฝ่ายควบคุมคุณภาพ (Quality Assurance Engineer)	12
ฝ่ายสนับสนุนทางเทคนิค (Tech Service)	6
ฝ่ายวางแผน (Planner)	18
ฝ่ายเอกสารเทคนิค (Tech Record)	10
ฝ่ายพัสดุ (Material & Purchasing Engineer)	25
ฝ่ายโครงการ (Project Engineer)	10
เครื่องมือและอุปกรณ์ภาคพื้น (Wheel Shop & Ground Equipment Support)	17
รวม	721

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n) จากพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย จำนวน 721 คน ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่มีจำนวนแน่นอน และใช้สูตรการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ของ Yamane, T. (1973) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 260 คน โดยมีวิธีการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
 N แทน ขนาดของประชากรทั้งหมด
 e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ร้อยละ)

$$\begin{aligned}
 \text{แทนค่า } n &= \frac{721}{1 + 721(0.05)^2} \\
 &= \frac{721}{1+1.8025} \\
 &= 257.27 \\
 &= 260 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงเท่ากับ 260 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยทำการแบ่งสัดส่วนในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยมีวิธีการแบ่งสัดส่วน ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ตำแหน่งงานในแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยาน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ผู้จัดการฝ่าย (Manager)	8	3
ผู้ช่วยผู้จัดการ (Assistance Manager)	6	2
หัวหน้าวิศวกรอากาศยาน (Lead LAE)	10	4
ผู้ช่วยหัวหน้าวิศวกรอากาศยาน (Successor)	6	2
วิศวกรผู้ควบคุมกำกับดูแลเรื่องการซ่อมบำรุง (MOC)	9	3
วิศวกรอากาศยาน (LAE)	247	89
ว่าที่วิศวกรอากาศยาน (Acting LAE)	12	4
ช่างอากาศยานอาวุโส (Senior Mechanic)	8	3
ช่างอากาศยาน (Mechanic)	300	108
นักเรียนช่างอากาศยาน (Student Mechanic)	17	6
ฝ่ายควบคุมคุณภาพ (Quality Assurance Engineer)	12	4
ฝ่ายสนับสนุนทางเทคนิค (Tech Service)	6	2
ฝ่ายวางแผน (Planner)	18	7
ฝ่ายเอกสารเทคนิค (Tech Record)	10	4

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ตำแหน่งงานในแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยาน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ฝ่ายพัสดุ (Material & Purchasing Engineer)	25	9
ฝ่ายโครงการ (Project)	10	4
เครื่องมือและอุปกรณ์ภาคพื้น (Wheel Shop & Ground Equipment Support)	17	6
รวมทั้งสิ้น	721	260

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 เครื่องมือในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชียในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019 คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อให้ได้ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย โดยสร้างตามนิยามตัวแปรเชิงปฏิบัติการ แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-Ended Questionnaire) จำนวน 10 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ ขนาดครอบครัว ประเภทที่อยู่อาศัย ตำแหน่งงาน ช่วงเวลาในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภาระหนี้สิน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-Ended Questionnaire) รวมทั้งสิ้นจำนวน 35 ข้อ ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม จำนวน 5 ข้อ ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย จำนวน 5 ข้อ ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน จำนวน 5 ข้อ ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ จำนวน 5 ข้อ ด้านการบูรณาการทางสังคม จำนวน 5 ข้อ ด้านประชาธิปไตยในองค์กร จำนวน 5 ข้อ และด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิต จำนวน 5 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบคำถามปลายเปิด (Open-Ended Questionnaire)

2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ศึกษาสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสร้างตามกรอบแนวคิดการศึกษา และนำแบบสอบถามเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ และดำเนินการแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ โดยมีผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน (ภาคผนวก ก)

2.3 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.3.1 การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เป็นการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างนิยามตัวแปรเชิงปฏิบัติการกับตัวชี้วัด โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความสอดคล้องของข้อความกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา กรอบแนวคิดการศึกษา และนิยามตัวแปรเชิงปฏิบัติการที่ใช้ในการศึกษา จากนั้นนำแบบสอบถามมาปรับปรุงข้อความ และหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยใช้สูตร IOC (Index of Item Objective Congruence) = $\sum R/N$ แล้วจึงทำการประมวลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเป็นรายชื่อ โดยค่า IOC ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป จึงถือว่าข้อความมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา (Rovinelli and Hambleton 1976) จากการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาพบว่าได้ค่า IOC 1.00

2.3.2 การตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability) เป็นการตรวจสอบข้อบกพร่องของแบบสอบถาม แล้วทำการแก้ไขก่อนนำไปใช้จริง โดยนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) แล้วจึงนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงจากผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 30 ชุด แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งฉบับต้องมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (Cronbach 1984) จากการตรวจสอบค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าอยู่ระหว่าง 0.74-0.94

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้ศึกษาจัดส่งหนังสือขออนุญาตต่อผู้มีอำนาจอนุมัติเพื่อขออนุญาตจัดส่งแบบสอบถามสำหรับการเก็บข้อมูลให้แก่พนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยาน

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ หนังสือ เอกสาร วารสาร วิทยานิพนธ์ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรต่าง ๆ ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้ศึกษาดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามแก่พนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย จำกัด จำนวน 260 ฉบับ เพื่อให้ตอบแบบสอบถาม และส่งแบบสอบถามกลับมายังผู้ศึกษาเมื่อได้รับแบบสอบถามกลับมาเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ หากพบว่าแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ครบถ้วน 260 ฉบับ ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการประมวลผล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการประมวลผลและวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยาย และการสรุปผลการดำเนินการศึกษา ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบเพื่อแสดงระดับความคิดเห็นในแบบสอบถามดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด 2554)

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	กำหนดให้	5 คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	กำหนดให้	4 คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	กำหนดให้	3 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	กำหนดให้	2 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	กำหนดให้	1 คะแนน

หลังจากนั้นคำนวณค่าเฉลี่ยของคำตอบที่แสดงระดับความคิดเห็นในแบบสอบถาม โดยแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด 2554)

ค่าเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	มีความเห็นอยู่ระดับ	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	มีความเห็นอยู่ระดับ	มาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	มีความเห็นอยู่ระดับ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	มีความเห็นอยู่ระดับ	น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	มีความเห็นอยู่ระดับ	น้อยที่สุด

4.3 การทดสอบเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรม
ซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ ขนาดครอบครัว ประเภทที่อยู่อาศัย ตำแหน่งงาน ช่วงเวลาในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภาระหนี้สิน ใช้สถิติข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การใช้สถิติการวิเคราะห์การทดสอบที (t - test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Analysis of Variance: ANOVA) ในกรณีการเปรียบเทียบมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป และเมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นคู่ (Multiple Comparison) ด้วยวิธีการ Fisher's Least – Significant Different (LSD)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชียในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019 ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

- ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
- ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน
- ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาสาระและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ ขนาดครอบครัว ประเภทที่อยู่อาศัย ตำแหน่งงาน ช่วงเวลาในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภาระหนี้สิน ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	221	85.00
หญิง	39	15.00
อายุ		
21-30 ปี	103	39.60
31-40 ปี	102	39.20
41-50 ปี	48	18.50
51-60 ปี	7	2.70

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	81	31.20
ปริญญาตรี	111	68.00
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.80
สถานภาพการสมรส		
โสด	154	59.20
สมรส	101	38.80
หย่าร้าง/หม้าย	5	2.00
ขนาดครอบครัว		
1 คน	47	18.10
2-3 คน	119	45.80
4-5 คน	73	28.10
5 คนขึ้นไป	21	8.00
ประเภทที่อยู่อาศัย		
อาศัยในที่พักของตนเอง	162	62.30
อาศัยกับพ่อแม่	53	20.40
อาศัยในลักษณะเช่า	42	16.20
อื่น ๆ	3	1.10

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ตำแหน่งงาน		
Manager	3	1.20
Assistance Manager	2	0.80
Lead LAE	9	3.50
Successor	3	1.20
MOC	7	2.70
LAE	86	33.10
Acting LAE	7	2.70
Senior Mechanic	7	2.70
Mechanic	89	34.20
Student Mechanic	5	1.90
Quality Assurance Engineer	4	1.50
Tech service	5	1.90
Planner	5	1.90
Tech record	7	2.70
Material & Purchasing Engineer	5	1.90
Project Engineer	5	1.90
Wheel shop & Ground Equipment Support	11	4.20
ช่วงเวลาในการทำงาน		
Office time (09.00 -18.00) ทำงานวันจันทร์ -ศุกร์ หยุดเสาร์-อาทิตย์	42	16.20
Day shift + Night shift (08.00-20.00/20.00-8.00) ทำงาน 4 วันหยุด 4 วัน	162	62.30
Only Night shift (20.00-08.00) ทำงาน 4 วัน หยุด 4 วัน	56	21.50

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
15,000 – 25,000 บาท	46	17.70
25,001-30,000 บาท	60	23.00
30,001-50,000 บาท	41	15.80
50,001-70,000 บาท	28	10.80
70,001-100,000 บาท	70	26.90
100,001 – 150,000 บาท	15	5.80
150,000 บาท ขึ้นไป	0	0.00
ภาระหนี้สิน		
ต่ำกว่า 20,000 บาท	75	28.80
20,000–100,000 บาท	51	19.60
100,001– 200,000 บาท	11	4.20
200,001–500,000 บาท	30	11.50
500,001 –1,000,000 บาท	14	5.50
1,000,001-3,000,000	40	15.40
3,000,000 บาท ขึ้นไป	39	15.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 260 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 221 คน (ร้อยละ 85.00) และเพศหญิง จำนวน 39 คน (ร้อยละ 15.00) ส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 103 คน (ร้อยละ 39.60) รองลงมา มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 102 คน (ร้อยละ 39.20) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 177 คน (ร้อยละ 68.00) รองลงมา มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 81 คน (ร้อยละ 31.20) ส่วนใหญ่มีสถานะภาพโสด จำนวน 154 คน (ร้อยละ 59.20) รองลงมา สถานภาพสมรส จำนวน 101 คน (ร้อยละ 38.80) ส่วนใหญ่มีขนาดครอบครัว 2-3 คน จำนวน 119 คน (ร้อยละ 45.80) รองลงมา มีขนาดครอบครัว 4-5 คน จำนวน 73 คน (ร้อยละ 28.10) ส่วนใหญ่อาศัยในที่พักของตนเอง จำนวน 162 คน (ร้อยละ 63.30) รองลงมา อาศัยกับพ่อแม่ จำนวน 53 คน (ร้อยละ 20.40) ส่วนใหญ่มีตำแหน่ง Mechanic จำนวน 89 คน (ร้อยละ 34.20) รองลงมา ตำแหน่ง LAE จำนวน 86 คน (ร้อยละ 33.10) ส่วนใหญ่มีช่วงเวลาในการทำงาน Day shift + Night shift (08.00-20.00/20.00-8.00) ทำงาน 4 วันหยุด 4 วัน จำนวน

162 คน (ร้อยละ 62.30) รองลงมา Only Night shift (20.00-08.00) ทำงาน 4 วัน หยุด 4 วัน จำนวน 56 คน (ร้อยละ 21.50) ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 70,001-100,000 บาท จำนวน 70 คน (ร้อยละ 26.90) รองลงมา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-30,000 บาท จำนวน 60 คน (ร้อยละ 23.00) ส่วนใหญ่มีภาระหนี้สิน ต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 75 คน (ร้อยละ 28.80) รองลงมา ภาระหนี้สิน 20,000–100,000 บาท จำนวน 51 คน (ร้อยละ 19.60)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรม ซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย

การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร และด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิต ดังตารางที่ 4.2 – 4.9

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย โดยรวม

คุณภาพชีวิตการทำงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3.69	0.78	มาก	7
ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย	4.02	0.65	มาก	4
ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน	4.03	0.67	มาก	3
ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ	4.11	0.63	มาก	2
ด้านการบูรณาการทางสังคม	4.15	0.57	มาก	1
ด้านประชาธิปไตยในองค์กร	3.95	0.74	มาก	6
ด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิต	4.00	0.61	มาก	5
รวม	3.99	0.54	มาก	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$ S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการ บูรณาการทางสังคม ($\bar{X} = 4.15$ S.D. = 0.57) รองลงมา คือ ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ ($\bar{X} = 4.11$ S.D. = 0.63) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ($\bar{X} = 3.69$ S.D. = 0.78) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสาย การบินแอร์เอเชีย ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับจากองค์กรเหมาะสมกับ ค่าครองชีพในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน	3.27	1.05	ปานกลาง	5
2. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับจากองค์กร มีความเหมาะสมกับปริมาณงาน ภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบ	3.67	0.92	มาก	4
3. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับจากองค์กรมีความคุ้มค่า กับความทุ่มเทในการทำงานให้แก่องค์กร	3.83	0.92	มาก	2
4. ท่านได้รับความยุติธรรมในการประเมินผล การปฏิบัติงานเพื่อปรับเลื่อนค่าตอบแทนประจำปี	3.82	0.91	มาก	3
5. ท่านพึงพอใจค่าตอบแทนที่ได้รับจากองค์กร เนื่องจากมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับ ตำแหน่งงานที่มีลักษณะเดียวกันกับองค์กรอื่น	3.88	0.89	มาก	1
เฉลี่ย	3.69	0.78	มาก	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ด้านค่าตอบแทนที่ เพียงพอและยุติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$ S.D. = 0.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านพึงพอใจค่าตอบแทนที่ได้รับจากองค์กรเนื่องจากมีความ เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งงานที่มีลักษณะเดียวกันกับองค์กรอื่น ($\bar{X} = 3.88$ S.D. = 0.89) รองลงมาคือ ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับจากองค์กรมีความคุ้มค่ากับความทุ่มเทในการทำงาน ให้แก่องค์กร ($\bar{X} = 3.83$ S.D. = 0.92) และข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับ จากองค์กรเหมาะสมกับค่าครองชีพในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.27$ S.D. = 1.05) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสาย การบินแอร์เอเชีย ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
6. สถานที่ปฏิบัติงานของท่านสะอาดและเป็น ระเบียบเรียบร้อย และอากาศถ่ายเทสะดวก	3.95	0.79	มาก	4
7. องค์กรมีเครื่องมือและอุปกรณ์ซ่อมบำรุง อากาศยาน อุปกรณ์สำนักงานที่มีความเหมาะสมกับ ลักษณะงาน มีความทันสมัย และอยู่ในสภาพ พร้อมใช้งาน	3.90	0.89	มาก	5
8. องค์กรมีจัดอุปกรณ์ป้องกันอันตรายในการ ปฏิบัติงาน และอุปกรณ์ป้องกันการติดเชื้อโรค เช่น น้ำยาแอลกอฮอล์ หน้ากากอนามัย อย่างเพียงพอ	3.97	0.85	มาก	3
9. องค์กรของท่านมีการวางแผนและเตรียมพร้อม เกี่ยวกับการป้องกันโรคระบาดหรือภัยพิบัติต่าง ๆ เพื่อความปลอดภัยของพนักงาน	4.13	0.83	มาก	2
10. องค์กรของท่านมีระบบการทำความสะอาด การฉีดพ่นฆ่าเชื้อโรคทั้งในสถานที่ทำงานและ อุปกรณ์ป้องกันขณะทำงานซ่อมบำรุงอากาศยาน เพื่อความปลอดภัยของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ	4.17	0.81	มาก	1
เฉลี่ย	4.02	0.65	มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ด้านสภาพการทำงาน ปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$ S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า องค์กร ของท่านมีระบบการทำงานที่สะอาด การฉีดพ่นฆ่าเชื้อโรคทั้งในสถานที่ทำงานและอุปกรณ์ป้องกัน ขณะทำงานซ่อมบำรุงอากาศยานเพื่อความปลอดภัยของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.17$ S.D. = 0.81) รองลงมาคือ องค์กรของท่านมีการวางแผนและเตรียมพร้อมเกี่ยวกับการป้องกันโรคระบาด หรือภัยพิบัติต่าง ๆ เพื่อความปลอดภัยของพนักงาน ($\bar{X} = 4.13$ S.D. = 0.83) และข้อที่มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด คือองค์กรมีเครื่องมือและอุปกรณ์ซ่อมบำรุงอากาศยาน อุปกรณ์สำนักงานที่มีความ เหมาะสมกับลักษณะงาน มีความทันสมัย และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ($\bar{X} = 3.90$ S.D. = 0.89) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสาย การบินแอร์เอเชีย ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
11. ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในตำแหน่ง และหน้าที่รับผิดชอบที่ตรงกับความรู้ความสามารถ	4.29	0.70	มากที่สุด	1
12. ท่านได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร	4.11	0.73	มาก	2
13. องค์กรของท่านยึดหลักการเลื่อนหรือเปลี่ยน ตำแหน่งของพนักงานโดยขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล	3.92	0.90	มาก	4
14. องค์กรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงาน มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้น อย่างเป็นระบบ	3.94	0.89	มาก	3
15. ตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงานเป็นตำแหน่งที่มีโอกาส ก้าวหน้าในอาชีพ และมีความมั่นคงจนกระทั่งเกษียณ	3.88	0.97	มาก	5

เฉลี่ย	4.03	0.67	มาก
--------	------	------	-----

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ด้านความก้าวหน้าและ มั่นคงในงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$ S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในตำแหน่ง และหน้าที่รับผิดชอบที่ตรงกับ ความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 4.29$ S.D. = 0.70) รองลงมาคือ ท่านได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร ($\bar{X} = 4.11$ S.D. = 0.73) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงานเป็นตำแหน่งที่มี โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ และมีความมั่นคงจนกระทั่งเกษียณ ($\bar{X} = 3.88$ S.D. = 0.97) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการ บินแอร์เอเชีย ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
16. ท่านมีโอกาสในการพัฒนาและใช้ความสามารถ ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่	4.10	0.81	มาก	4
17. ท่านมีโอกาสได้รับการส่งเสริมให้การฝึกอบรม เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะต่าง ๆ เพิ่มขึ้น	4.18	0.78	มาก	2
18. ท่านมีอิสระและโอกาสในการใช้ความคิด ริเริ่ม สร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน	3.99	0.89	มาก	5
19. องค์กรของท่านมีแหล่งค้นคว้าข้อมูล ข่าวสารใหม่ ๆ เกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ที่ถูกต้องและทันสมัย	4.18	0.76	มาก	1
20. ท่านมีความสามารถในการปฏิบัติงาน จนเป็นที่ยอมรับและสามารถถ่ายทอดความรู้ แก่เพื่อนร่วมงานได้	4.10	0.72	มาก	3
เฉลี่ย	4.11	0.63	มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ด้านโอกาสในการพัฒนา ความสามารถ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$ S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ องค์กรของท่านมีแหล่งค้นคว้าข้อมูล ข่าวสารใหม่ ๆ เกี่ยวกับ สถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ที่ถูกต้องและทันสมัย ($\bar{X} = 4.18$ S.D. = 0.76) รองลงมาคือ ท่านมีโอกาสได้รับการส่งเสริมให้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะต่าง ๆ เพิ่มขึ้น ($\bar{X} = 4.1$ S.D. = 0.78) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านมีอิสระและโอกาสในการใช้ ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.99$ S.D. = 0.89) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ด้านการบูรณาการทางสังคม

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
21. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานทั้งภายในและภายนอกแผนก	4.27	0.69	มาก	2
22. ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานจากผลการปฏิบัติงานเชิงประจักษ์	4.05	0.74	มาก	4
23. องค์กรมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานได้พบปะ แลกเปลี่ยนเรียนรู้และทำงานร่วมกันอย่างเหมาะสม เช่นการรักษาระยะห่างในการทำงาน การใช้เทคโนโลยีในการติดต่อกันเพื่อหลีกเลี่ยงความเสี่ยงและป้องกันการแพร่ระบาดของขณะปฏิบัติงาน	4.20	0.75	มาก	3
24. ท่านสามารถขอความช่วยเหลือ และได้รับความร่วมมือ จากเพื่อนร่วมงานได้เสมอ	4.35	0.70	มากที่สุด	1
25. ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนาสู่การนำไปปฏิบัติ และการประเมินผล การปฏิบัติงานขององค์กร	3.87	0.91	มาก	5

เฉลี่ย	4.15	0.57	มาก
--------	------	------	-----

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ด้านการบูรณาการทาง สังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$ S.D. = 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มี ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านสามารถขอความช่วยเหลือ และได้รับความร่วมมือ จากเพื่อนร่วมงานได้ เสมอ ($\bar{X} = 4.35$ S.D. = 0.70) รองลงมาคือ ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อน ร่วมงานทั้งภายในและภายนอกแผนก ($\bar{X} = 4.27$ S.D. = 0.69) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนา ผู้การนำไปปฏิบัติ และการประเมินผลการปฏิบัติงานของ องค์กร ($\bar{X} = 3.87$ S.D. = 0.91) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการ บินแอร์เอเชีย ด้านประชาธิปไตยในองค์กร

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านประชาธิปไตยในองค์กร	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
26. พนักงานในองค์กรให้ความเคารพในสิทธิ ส่วนบุคคล และสิทธิในหน้าที่ของกันและกัน	4.16	0.79	มาก	1
27. องค์กรมีการกำหนดและเลือกแนวทาง ในการปฏิบัติงานที่มาจากเสียงข้างมากของพนักงาน	3.81	0.89	มาก	5
28. องค์กรมีการสอบถามความคิดเห็นของ พนักงานเพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและ แก้ไขการปฏิบัติงาน	3.95	0.91	มาก	2
29. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็น ในการปฏิบัติงานได้อย่างอิสระ	3.93	0.89	มาก	3
30. องค์กรมีการปฏิบัติต่อพนักงาน อย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกันทุกคน	3.88	0.93	มาก	4
เฉลี่ย	3.95	0.74	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ด้านประชาธิปไตยในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$ S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ พนักงานในองค์กรให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล และสิทธิในหน้าที่ของกันและกัน ($\bar{X} = 4.16$ S.D. = 0.79) รองลงมาคือ องค์กรมีการสอบถามความคิดเห็นของพนักงานเพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและแก้ไขการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.95$ S.D. = 0.91) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ องค์กรมีการกำหนดและเลือกแนวทางในการปฏิบัติงานที่มาจากเสียงข้างมากของพนักงาน ($\bar{X} = 3.81$ S.D. = 0.89) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิต

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิต	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
31. ช่วงเวลาการปฏิบัติงานของท่านในปัจจุบันไม่เป็นอุปสรรคต่อกิจกรรมในการใช้ชีวิตประจำวัน	4.13	0.86	มาก	2
32. ท่านสามารถจัดสรรเวลาส่วนตัวเพื่อการพักผ่อนและดูแลตัวเองได้อย่างเหมาะสม	4.19	0.79	มาก	1
33. ในสถานการณ์ปัจจุบันท่านสามารถทำหน้าที่ได้อย่างครบถ้วนและสมบูรณ์ทั้งในสถานที่ทำงานและสำหรับครอบครัว	4.05	0.84	มาก	3
34. ท่านมีเวลาในการทำกิจกรรมหรือสังสรรค์กับเพื่อน ๆ หลังช่วงเวลางานลดลง	3.71	1.02	มาก	5
35. ท่านพอใจในความสมดุลของช่วงเวลาในการปฏิบัติงานและช่วงเวลาอิสระในสถานการณ์ปัจจุบัน	3.91	0.96	มาก	4
เฉลี่ย	4.00	0.61	มาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ด้านความสมดุลระหว่าง งานและชีวิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$ S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านสามารถจัดสรรเวลาส่วนตัวเพื่อการพักผ่อน และดูแลตัวเองได้อย่าง เหมาะสม ($\bar{X} = 4.19$ S.D. = 0.79) รองลงมาคือ ช่วงเวลาการปฏิบัติงานของท่านในปัจจุบันไม่เป็น อุปสรรคต่อกิจกรรมในการใช้ชีวิตประจำวัน ($\bar{X} = 4.13$ S.D. = 0.86) และข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ท่านมีเวลาในการทำกิจกรรมหรือสังสรรค์กับเพื่อน ๆ หลังช่วงเวลางานลดลง ($\bar{X} = 3.71$ S.D. = 1.02) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานในการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 การทดสอบสมมติฐานจะพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน แผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการบูรณาการทางสังคม รองลงมา คือ ด้าน โอกาสในการพัฒนาความสามารถ และด้านที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม

สมมติฐานที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุง อากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ที่มีเพศ สถานภาพ ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ส่วนพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบิน แอร์เอเชีย ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ การศึกษา ขนาดครอบครัว ประเภทที่อยู่อาศัย ช่วงเวลา ในการทำงาน และภาระหนี้สิน แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงปฏิเสธ สมมติฐานการศึกษา

สรุปการทดสอบสมมติฐานจะพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแผนก วิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตาม สมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนสมมติฐานที่ตั้งไว้เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันจะมีคุณภาพที่แตกต่างกัน แต่ผลการทดสอบสมมติฐานดังกล่าวพบว่า เป็นจริงตามสมมติฐานแค่ปัจจัยส่วนบุคคล เรื่อง เพศ สถานภาพ ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานการศึกษา ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ การศึกษา ขนาดครอบครัว ประเภทที่อยู่อาศัย ช่วงเวลาในการทำงาน และภาระหนี้สิน แตกต่างกัน พบว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการศึกษา

การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุง อากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ ขนาดครอบครัว ประเภทที่อยู่อาศัย ตำแหน่งงาน ช่วงเวลาในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภาระหนี้สิน ใช้สถิติ ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ประกอบด้วย การใช้สถิติการวิเคราะห์ การทดสอบที (t - test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Analysis of Variance: ANOVA) ในกรณีการเปรียบเทียบมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป และเมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นคู่ (Multiple Comparison) ด้วยวิธีการ Fisher's Least – Significant Different (LSD)

4.1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ โดยการใช้สถิติการทดสอบที (t - test) เพื่อศึกษาว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่มีความแตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย แตกต่างกันหรือไม่ ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ

เพศ	n	\bar{x}	S.D.	t	p
ชาย	221	4.02	.550	2.022	.044
หญิง	39	3.83	.461		

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชียใน สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า พนักงาน แผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย เพศชายและเพศหญิงมีคุณภาพชีวิต การทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ การศึกษา สถานภาพ ขนาดครอบครัว ประเภทที่อยู่อาศัย ตำแหน่งงาน ช่วงเวลาในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภาระหนี้สิน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) เพื่อศึกษาว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ ขนาดครอบครัว ประเภทที่อยู่อาศัย ตำแหน่งงาน ช่วงเวลาในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภาระหนี้สินที่มีความแตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย แตกต่างกันหรือไม่ ดังตารางที่ 4.11



ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ การศึกษา สถานภาพ ขนาดครอบครัว ประเภทที่อยู่อาศัย ตำแหน่งงาน ช่วงเวลาการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภาระหนี้สิน

Model		Sum of Squares	df	Mean of Squares	F	p
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	1.872	3	.624	2.158	.093
	ภายในกลุ่ม	73.998	256	.289		
	รวม	75.869	259			
การศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	.567	2	.283	.967	.382
	ภายในกลุ่ม	75.303	257	.293		
	รวม	75.869	259			
สถานภาพ	ระหว่างกลุ่ม	4.129	2	2.064	7.395*	.001
	ภายในกลุ่ม	71.741	257	.279		
	รวม	75.869	259			
ขนาดครอบครัว	ระหว่างกลุ่ม	2.034	3	.678	2.351	.073
	ภายในกลุ่ม	73.836	256	.288		
	รวม	75.869	259			
ประเภทที่อยู่อาศัย	ระหว่างกลุ่ม	1.592	3	.531	1.829	.142
	ภายในกลุ่ม	74.277	256	.290		
	รวม	75.869	259			
ตำแหน่งงาน	ระหว่างกลุ่ม	8.616	16	.539	1.946*	.017
	ภายในกลุ่ม	67.253	243	.277		
	รวม	75.869	259			
ช่วงเวลาในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.278	2	.139	.472	.624
	ภายในกลุ่ม	75.592	257	.294		
	รวม	75.869	259			
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	4.222	5	.844	2.994*	.012
	ภายในกลุ่ม	71.647	254	.282		
	รวม	75.869	259			
ภาระหนี้สิน	ระหว่างกลุ่ม	1.019	6	.170	.574	.751
	ภายในกลุ่ม	74.851	253	.296		
	รวม	75.869	259			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ การศึกษา สถานภาพ ขนาดครอบครัว ประเภทที่อยู่อาศัย ตำแหน่งงาน ช่วงเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน และภาระหนี้สิน พบว่า พนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ การศึกษา ขนาดครอบครัว ประเภทที่อยู่อาศัย ช่วงเวลาในการทำงาน และภาระหนี้สิน แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ

Model		Sum of Squares	df	Mean of Squares	F	p
สถานภาพ	ระหว่างกลุ่ม	4.129	2	2.064	7.395*	.001
	ภายในกลุ่ม	71.741	257	.279		
	รวม	75.869	259			

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019 จำแนกตามสถานภาพ พบว่า พนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน

Model		Sum of Squares	df	Mean of Squares	F	p
ตำแหน่งงาน	ระหว่างกลุ่ม	8.616	16	.539	1.946*	.017
	ภายในกลุ่ม	67.253	243	.277		
	รวม	75.869	259			

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019 จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

Model		Sum of Squares	df	Mean of Squares	F	p
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	4.222	5	.844	2.994*	.012
	ภายในกลุ่ม	71.647	254	.282		
	รวม	75.869	259			

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า พนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้น เมื่อพบความแตกต่างจึงต้องทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีการ Fisher's Least – Significant Different (LSD) 4.15-4.18

ตารางที่ 4.15 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้านสถานภาพ

ด้านสถานภาพ	\bar{x}	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง
		3.93	4.12	3.41
โสด	3.93	-	0.004*	0.031*
สมรส	4.12		-	0.003*
หม้าย/หย่าร้าง	3.41			-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า เมื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้านสถานภาพ พบว่า พนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ที่มีสถานภาพโสดสมรส และหม้าย/หย่าร้าง มีคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้านสถานภาพ

ด้านสถานภาพ	\bar{x}	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง
		3.93	4.12	3.41
โสด	3.93	-	0.004*	0.031*

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า เมื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้านสถานภาพ พบว่า พนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ที่มีสถานภาพโสด มีคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.17 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้านสถานภาพ

ด้านสถานภาพ	\bar{x}	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง
		3.93	4.12	3.41
สมรส	4.12	-		0.003*

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า เมื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้านสถานภาพ พบว่า พนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ที่มีสถานภาพสมรส มีคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้านสถานภาพ

ด้านสถานภาพ	\bar{x}	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง
		3.93	4.12	3.41
โสด	3.93	-	0.004*	0.031*

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า เมื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้านสถานภาพ พบว่า พนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง มีคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.19 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้านตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน		Lead LAE	Wheel shop	MOC	Planner	LAE	Mechanic	Acting LAE	Senior Mechanic	Student Mechanic	Quality Assurance	Tech service	Project Engineer	Material
	\bar{x}	3.81	4.36	4.20	3.40	4.13	3.86	4.09	4.03	3.78	4.11	3.69	4.19	3.74
Lead LAE	3.81	-	0.022*	0.141	0.161	0.087	0.807	0.304	0.408	0.919	0.341	0.666	0.195	0.797
Wheel shop	4.36		-	0.551	0.001*	0.180	0.003*	0.289	0.205	0.045*	0.432	0.019*	0.570	0.030*
MOC	4.20			-	0.010*	0.718	0.095	0.674	0.543	0.173	0.786	0.094	0.975	0.131
Planner	3.40				-	0.003*	0.060	0.027*	0.041*	0.251	0.044*	0.391	0.018*	0.312
LAE	4.13					-	0.001*	0.833	0.641	0.154	0.956	0.068	0.788	0.107
Mechanic	3.86						-	0.271	0.398	0.757	0.341	0.477	0.165	0.618
Acting LAE	4.09							-	0.850	0.327	0.931	0.195	0.725	0.259
Senior Mechanic	4.03								-	0.418	0.805	0.261	0.600	0.338
Student Mechanic	3.78									-	0.349	0.771	0.217	0.891
Quality Assurance	4.11										-	0.226	0.821	0.286
Tech service	3.69											-	0.128	0.877
Project Engineer	4.19												-	0.171
Material	3.74													-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 4.20 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้านตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	Lead LAE	Wheel shop	MOC	Planner	LAE	Mechanic	Acting LAE	Senior Mechanic	Student Mechanic	Quality Assurance	Tech service	Project Engineer	Material	
	\bar{x}	3.81	4.36	4.20	3.40	4.13	3.86	4.09	4.03	3.78	4.11	3.69	4.19	3.74
Lead LAE	3.81	-	0.022*	0.141	0.161	0.087	0.807	0.304	0.408	0.919	0.341	0.666	0.195	0.797

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า เมื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้านตำแหน่งงาน พบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย โดยพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ตำแหน่ง Lead LAE มีคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019 แตกต่างกับตำแหน่ง Wheel shop & Ground Equipment Support อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.21 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้านตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	Lead LAE	Wheel shop	MOC	Planner	LAE	Mechanic	Acting LAE	Senior Mechanic	Student Mechanic	Quality Assurance	Tech service	Project Engineer	Material
\bar{x}	3.81	4.36	4.20	3.40	4.13	3.86	4.09	4.03	3.78	4.11	3.69	4.19	3.74
Wheel shop	4.36	-	0.551	0.001*	0.180	0.003*	0.289	0.205	0.045*	0.432	0.019*	0.570	0.030*

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า เมื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้านตำแหน่งงาน พบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย โดยพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ตำแหน่ง Wheel shop & Ground Equipment Support มีคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019 แตกต่างกับตำแหน่ง Planner, Mechanic, Student Mechanic, Tech service และ Material & Purchasing Engineer อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.22 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้านตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	Lead LAE	Wheel shop	MOC	Planner	LAE	Mechanic	Acting LAE	Senior Mechanic	Student Mechanic	Quality Assurance	Tech service	Project Engineer	Material
\bar{x}	3.81	4.36	4.20	3.40	4.13	3.86	4.09	4.03	3.78	4.11	3.69	4.19	3.74
MOC	4.20		-	0.010*	0.718	0.095	0.674	0.543	0.173	0.786	0.094	0.975	0.131

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า เมื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้านตำแหน่งงาน พบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย โดยพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ตำแหน่ง MOC มีคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019 แตกต่างกับตำแหน่ง Planner อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.23 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้านตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	Lead LAE	Wheel shop	MOC	Planner	LAE	Mechanic	Acting LAE	Senior Mechanic	Student Mechanic	Quality Assurance	Tech service	Project Engineer	Material
\bar{x}	3.81	4.36	4.20	3.40	4.13	3.86	4.09	4.03	3.78	4.11	3.69	4.19	3.74
Planner	3.40			-	0.003*	0.060	0.027*	0.041*	0.251	0.044*	0.391	0.018*	0.312

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า เมื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้านตำแหน่งงาน พบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย โดยพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ตำแหน่ง Planner มีคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019 แตกต่างกับตำแหน่ง LAE, Acting LAE, Senior Mechanic, Quality Assurance Engineer และ Project Engineer อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.24 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้านตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	Lead LAE	Wheel shop	MOC	Planner	LAE	Mechanic	Acting LAE	Senior Mechanic	Student Mechanic	Quality Assurance	Tech service	Project Engineer	Material
\bar{x}	3.81	4.36	4.20	3.40	4.13	3.86	4.09	4.03	3.78	4.11	3.69	4.19	3.74
LAE	4.13				-	0.001*	0.833	0.641	0.154	0.956	0.068	0.788	0.107

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า เมื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้านตำแหน่งงาน พบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย โดยพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ตำแหน่ง LAE มีคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019 แตกต่างกับตำแหน่ง Mechanic อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.25 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

		15,000	25,001	30,001	50,001	70,001	100,001
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		-	-	-	-	-	-
		25,000	30,000	50,000	70,000	100,000	150,000
		บาท	บาท	บาท	บาท	0บาท	บาท
\bar{x}		3.82	3.96	3.87	4.06	4.16	4.05
15,000 – 25,000 บาท	3.82	-	0.171	0.663	0.059	0.001*	0.141
25,001-30,000 บาท	3.96		-	0.387	0.419	0.035*	0.556
30,001-50,000 บาท	3.87			-	0.143	0.006*	0.253
50,001-70,000 บาท	4.06				-	0.401	0.963
70,001-100,000 บาท	4.16					-	0.476
100,001 – 150,000 บาท	4.05						-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า เมื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า พนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 70,001-100,000 บาท มีคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019 แตกต่างกับพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชียที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท, 25,001-30,000 บาท และ 30,001-50,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.26 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

		15,000	25,001	30,001	50,001	70,001	100,001
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		-	-	-	-	-	-
		25,000	30,000	50,000	70,000	100,000	150,000
		บาท	บาท	บาท	บาท	0บาท	บาท
\bar{x}		3.82	3.96	3.87	4.06	4.16	4.05
15,000 – 25,000 บาท	3.82	-	0.171	0.663	0.059	0.001*	0.141

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า เมื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า พนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 70,001-100,000 บาท มีคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019 แตกต่างกับพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชียที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.27 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

	15,000	25,001	30,001	50,001	70,001	100,001
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	-	-	-	-	-	-
	25,000	30,000	50,000	70,000	100,000	150,000
	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
\bar{x}	3.82	3.96	3.87	4.06	4.16	4.05
25,001-30,000 บาท	3.96	-	0.387	0.419	0.035*	0.556

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า เมื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า พนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 70,001-100,000 บาท มีคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019 แตกต่างกับพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชียที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.28 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

	15,000	25,001	30,001	50,001	70,001	100,001
	-	-	-	-	-	-
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	25,000	30,000	50,000	70,000	100,000	150,000
	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
\bar{x}	3.82	3.96	3.87	4.06	4.16	4.05
30,001-50,000 บาท	3.87		-	0.143	0.006*	0.253

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.28 พบว่า เมื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า พนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 70,001-100,000 บาท มีคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019 แตกต่างกับพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชียที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-50,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาสาระและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการบูรณาการทางสังคม รองลงมา คือ ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ตามลำดับ

ส่วนการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ที่มีเพศ สถานภาพ ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ การศึกษา ขนาดครอบครัว ประเภทที่อยู่อาศัย ช่วงเวลาในการทำงาน และภาระหนี้สิน แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

ส่วนทางด้านข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามมีหลายท่านโดนสามารถสรุปแยกตามแนวทางต่างๆ ได้ ดังนี้

1) แนวทางการบริหารสวัสดิการและค่าตอบแทน

การบริหารสวัสดิการและค่าตอบแทนของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ควรคำนึงถึงสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ซึ่งค่าครองชีพกับค่าตอบแทนในยุคสมัยปัจจุบันไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และควรมีการทบทวนในเรื่องของสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลให้กับพนักงาน เนื่องจากในสถานการณ์ของการแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019 ทำให้คุณภาพชีวิตของพนักงานมีความเสี่ยงสูงขึ้น ในขณะที่มีการปรับลดค่าตอบแทน

2) แนวทางการจัดการความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงาน

การจัดการความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ควรมีการจัดอบรมและซักซ้อมการจัดการความปลอดภัยในด้านต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอโดยจัดทำเป็นแผนในการจัดฝึกอบรม เพื่อให้พนักงานได้รับการทบทวนความรู้ และมีความตื่นตัวในเรื่องของความปลอดภัยอยู่เสมอ เช่น การอบรมการใช้อุปกรณ์ด้วยความระมัดระวัง โดยอาจมีการหาตัวอย่างที่ไม่ถูกต้อง หรือยกตัวอย่างการละเลยถึงความปลอดภัยในกรณีที่เคยเกิดขึ้นจริงมาประกอบ เพื่อให้เห็นภาพและผลของความประมาทนั้น อีกทั้งควรมีการเตรียมความพร้อมในเรื่องของอุปกรณ์ป้องกันอันตรายในด้านต่าง ๆ อย่างเพียงพอและพร้อมใช้งานสำหรับความปลอดภัยของพนักงานในสถานการณ์ของการแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019 ก็ควรที่จะมีการสร้างความรู้สึกปลอดภัยให้กับพนักงาน โดยการจัดการป้องกันความปลอดภัยและป้องกันการแพร่ระบาดของโรค มีมาตรการ social distancing มีการพ่นยาฆ่าเชื้อในสถานที่ทำงานอย่างสม่ำเสมอ และอาจมีการจัดหาวัคซีนที่มีคุณภาพให้กับพนักงานเพื่อชิวอนามัยและคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงาน

3) แนวทางการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน

การส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน โดยการเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้กับพนักงาน ให้โอกาสกับพนักงานทุกคนทั้งผู้ที่ทำงานเคียงคู่มากับองค์กรและคนรุ่นใหม่ มีการจัดฝึกอบรมในรูปแบบที่มีการใช้โปรแกรมที่จะทำให้เพิ่มศักยภาพในการทำงานได้ดีขึ้น มีการจัดทำแพลตฟอร์มเพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้ด้วยตนเอง มีการจัดทำระบบ profile เก็บงานที่ทำเพื่อไว้ reference สำหรับการพัฒนา และที่สำคัญคือควรให้มีการกระจายการฝึกอบรมคอสเรียนต่าง ๆ อย่างทั่วถึงสำหรับพนักงานทุกคนในองค์กร

4) แนวทางการส่งเสริมความก้าวหน้าและมั่นคงของพนักงาน

การส่งเสริมความก้าวหน้าและมั่นคงของพนักงาน ควรมีการกำหนดเส้นทางการพัฒนาลำดับขั้นของพนักงานอย่างชัดเจน มีการแนะนำทักษะที่ควรพัฒนา และเปิดโอกาสให้

พนักงานได้แสดงศักยภาพเพื่อก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในสายงาน และเนื่องด้วยในสถานการณ์ของการแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019 การส่งเสริมงานในสภากีฬาที่ 2, 3 อาจมีความจำเป็นมากขึ้น จึงควรมีการพิจารณาหาศูนย์ฝึกอบรม หรือการแนะนำทิศทางของอาชีพต่าง ๆ เพื่อเป็นข้อมูลให้พนักงานระหว่างที่มีการหยุดงานโดยไม่ได้เงินเดือนหรือเพื่อหารายได้ชดเชยให้กับพนักงาน ซึ่งในอนาคตที่สถานการณ์ดีขึ้น พนักงานที่ทำงานให้กับองค์กรด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจ ขยันขันแข็ง ไม่ทอดทิ้งองค์กร ได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานจากองค์กรเป็นการตอบแทน จะเป็นต้นแบบและเป็นกำลังใจให้กับพนักงานทั่วทั้งองค์กรได้ปฏิบัติตามเป็นแนวทางในการก้าวไปสู่ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อไป



บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชียในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019 เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชียในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019 2) เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชียในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชียในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019 ผู้ศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

1. สรุปการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

1. สรุปการศึกษา

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งส่วนใหญ่มีสถานะภาพโสด มีขนาดครอบครัว 2-3 คน อาศัยในที่พักของตนเอง ตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็น ช่างอากาศยาน (Mechanic) ช่วงเวลาในการทำงาน Day shift + Night shift (08.00-20.00/20.00-8.00) ทำงาน 4 วันหยุด 4 วัน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 70,001-100,000 บาท และมีภาระหนี้สิน ต่ำกว่า 20,000 บาท

1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการบูรณาการทางสังคม รองลงมา คือ ด้านโอกาส

ในการพัฒนาความสามารถ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สำหรับรายละเอียดในแต่ละด้านสามารถสรุปได้ ดังนี้

1) ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านพึงพอใจค่าตอบแทนที่ได้รับจากองค์การเนื่องจากมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งงานที่มีลักษณะเดียวกันกับองค์การอื่น รองลงมาคือ ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับจากองค์การมีความคุ้มค่ากับความทุ่มเทในการทำงานให้แก่องค์การ และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับจากองค์การเหมาะสมกับค่าครองชีพในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน

2) ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า องค์การของท่านมีระบบการทำความสะอาด การฉีดพ่นฆ่าเชื้อโรคทั้งในสถานที่ทำงานและอุปกรณ์ป้องกันขณะทำงานซ่อมบำรุงอากาศยานเพื่อความปลอดภัยของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ รองลงมาคือ องค์การของท่านมีการวางแผนและเตรียมพร้อมเกี่ยวกับการป้องกันโรคระบาดหรือภัยพิบัติต่าง ๆ เพื่อความปลอดภัยของพนักงาน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ องค์การมีเครื่องมือและอุปกรณ์ซ่อมบำรุงอากาศยาน อุปกรณ์สำนักงานที่มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน มีความทันสมัย และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

3) ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในตำแหน่ง และหน้าที่รับผิดชอบที่ตรงกับความรู้อุณหภูมิและความสามารถ รองลงมาคือ ท่านได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงขององค์การ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงานเป็นตำแหน่งที่มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ และมีความมั่นคงจนกระทั่งเกษียณ

4) ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ องค์การของท่านมีแหล่งค้นคว้าข้อมูล ข่าวสารใหม่ ๆ เกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ที่ถูกต้องและทันสมัย รองลงมาคือ ท่านมีโอกาสดำเนินการ

ส่งเสริมให้การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะต่าง ๆ เพิ่มขึ้น และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านมีอิสระและโอกาสในการใช้ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน

5) ด้านการบูรณาการทางสังคม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ด้านการบูรณาการทางสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านสามารถขอความช่วยเหลือ และได้รับความร่วมมือ จากเพื่อนร่วมงานได้เสมอ รองลงมา คือ ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานทั้งภายในและภายนอกแผนก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนา สู่การนำไปปฏิบัติ และการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กร

6) ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ด้านประชาธิปไตยในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ พนักงานในองค์กรให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล และสิทธิในหน้าที่ของกันและกัน รองลงมาคือ องค์กรมีการสอบถามความคิดเห็นของพนักงานเพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและแก้ไขการปฏิบัติงาน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ องค์กรมีการกำหนดและเลือกแนวทางในการปฏิบัติงานที่มาจากเสียงข้างมากของพนักงาน

7) ด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิต ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านสามารถจัดสรรเวลาส่วนตัวเพื่อการพักผ่อน และดูแลตัวเองได้อย่างเหมาะสม รองลงมาคือ ช่วงเวลาการปฏิบัติงานของท่านในปัจจุบันไม่เป็นอุปสรรคต่อกิจกรรมในการใช้ชีวิตประจำวัน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านมีเวลาในการทำกิจกรรมหรือสังสรรค์กับเพื่อน ๆ หลังช่วงเวลาดำเนินการ

1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ที่มีเพศ สถานภาพ ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ส่วนพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ การศึกษา ขนาดครอบครัว ประเภทที่อยู่อาศัย ช่วงเวลาในการทำงาน และภาระหนี้สิน แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน

2. อภิปรายผล

ผู้ศึกษาอภิปรายผลการศึกษา โดยอภิปรายเรียงตามสมมติฐานดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชียในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019 ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมากทั้ง 7 ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับ กัญญาภัทร อัครวษระ (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานที่ทำงานเป็นกะ ที่ปฏิบัติงานภายในสนามบินสุวรรณภูมิ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่ทำงานเป็นกะ ที่ปฏิบัติงานภายในสนามบินสุวรรณภูมิ มีระดับคุณภาพชีวิตโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ ชัยยศ เสรีกำธร และภูษิต วงศ์หล่อสายชล (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายการบินโลอ้อนแอร์ สนามบินนานาชาติภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมและรายบุคลากรของสายการบินไทยโลอ้อนแอร์ มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดี สอดคล้องกับ สุภัทรา สงครามศรี (2561) ที่ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของบรรยากาศองค์กรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยโลอ้อนแอร์ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยโลอ้อนแอร์ อยู่ในระดับมากทั้งในภาพรวมรายด้าน และรายข้อ และยังสอดคล้องกับ สุพิชญา วงศ์วาสนา (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสาร ทัศนศึกษา บริษัท บางกอกโฟลท์เซอร์วิส เซส จำกัด (BFS) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน เมื่อพิจารณารายด้าน อันดับแรก ได้แก่ ด้านสภาพเศรษฐกิจของพนักงาน รองลงมา ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคลของพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และด้านสภาพสังคม ตามลำดับ นอกจากนี้ ตามความคิดเห็นของผู้วิจัย เห็นว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ซึ่งอยู่ในระดับมาก มีความเหมาะสม เนื่องจากพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย มีองค์ประกอบโดยรวมที่สอดคล้องกับการทำงานที่ดี ทำให้พนักงานมีความพร้อมในการทำงานและมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี

2.2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชียในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

เพศ สถานภาพ ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ที่มีเพศ สถานภาพ ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน ซึ่งสอดคล้องกับ กัญญาภัทร อัครวพระ (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานที่ทำงานเป็นกะ ที่ปฏิบัติงานภายในสนามบินสุวรรณภูมิ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานที่ทำงานเป็นกะ ที่ปฏิบัติงานภายในสนามบินสุวรรณภูมิ โดยภาพรวมแตกต่างกัน

อายุ การศึกษา ขนาดครอบครัว ประเภทที่อยู่อาศัย ช่วงเวลาในการทำงาน และภาระหนี้สิน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ที่มีอายุ การศึกษา ขนาดครอบครัว ประเภทที่อยู่อาศัย ช่วงเวลาในการทำงาน และภาระหนี้สิน แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน ซึ่งสอดคล้องกับ พงษ์เทพ เกษเดวณ (2555) ที่ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ (ดอนเมือง) ผลการศึกษาพบว่า อายุ และการศึกษา ที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาคั้งนี้

3.1.1 แนวทางการบริหารสวัสดิการและค่าตอบแทน

การบริหารสวัสดิการและค่าตอบแทนของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ควรคำนึงถึงสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ซึ่งค่าครองชีพกับค่าตอบแทนในยุคสมัยปัจจุบันไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และควรมีการทบทวนในเรื่องของสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลให้กับพนักงาน เนื่องจากในสถานการณ์ของการแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019 ทำให้คุณภาพชีวิตของพนักงานมีความเสี่ยงสูงขึ้น ในขณะที่มีการปรับลดค่าตอบแทน

3.1.2 แนวทางการจัดการความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงาน

การจัดการความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย ควรมีการจัดอบรมและซักซ้อมการจัดการความปลอดภัยในด้านต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอโดยจัดทำเป็นแผนในการจัดฝึกอบรม เพื่อให้พนักงานได้รับการทบทวนความรู้ และมีความตื่นตัวในเรื่องของความปลอดภัยอยู่เสมอ เช่น การอบรมการใช้อุปกรณ์ด้วยความระมัดระวัง โดยอาจมีการหาตัวอย่างที่ไม่ถูกต้อง หรือยกตัวอย่างการละเลยถึงความปลอดภัย ในกรณีที่เคยเกิดขึ้นจริงมาประกอบ เพื่อให้เห็นภาพและผลของความประมาทนั้น อีกทั้งควรมีการเตรียมความพร้อมในเรื่องของอุปกรณ์ป้องกันอันตรายในด้านต่าง ๆ อย่างเพียงพอและพร้อมใช้งาน สำหรับความปลอดภัยของพนักงานในสถานการณ์ของการแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019 ก็ควรที่จะมีการสร้างความรู้สึกลดภัยให้กับพนักงาน โดยการจัดการป้องกันความปลอดภัยและป้องกันการแพร่ระบาดของโรค มีมาตรการรักษาระยะห่างในกา ร ทำ งาน (Social Distancing) มี ก า ร พ ัน ย า ฆ่า เชื้อ อ ในสถานที่ทำงานอย่างสม่ำเสมอ และอาจมีการจัดหาวัคซีนที่มีคุณภาพให้กับพนักงานเพื่อชีวิตอนามัยและคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงาน

3.1.3 แนวทางการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน

การส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน โดยการเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้กับพนักงาน ให้ออกาสกับพนักงานทุกคนทั้งผู้ทำงานเคียงคู่มากับองค์กร และคนรุ่นใหม่ มีการจัดฝึกอบรมในรูปแบบที่มีการใช้โปรแกรมที่จะทำให้เพิ่มศักยภาพในการทำงาน ได้ดีขึ้น มีการจัดทำแพลตฟอร์มเพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้ด้วยตนเอง มีการจัดทำระบบ (Profile) เก็บงานที่ทำเพื่อไว้ (Reference) สำหรับการพัฒนา และที่สำคัญคือ ควรให้มีการกระจายการฝึกอบรมคอสรียนต่าง ๆ อย่างทั่วถึงสำหรับพนักงานทุกคนในองค์กร

3.1.4 แนวทางการส่งเสริมความก้าวหน้าและมั่นคงของพนักงาน

การส่งเสริมความก้าวหน้าและมั่นคงของพนักงาน ควรมีการกำหนดเส้นทางการพัฒนาลำดับขั้นของพนักงานอย่างชัดเจน มีการแนะนำทักษะที่ควรพัฒนา และเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงศักยภาพเพื่อก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในสายงาน และเนื่องด้วยในสถานการณ์ของการแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019 การส่งเสริมงานในทักษะอาชีพที่หลากหลาย อาจมีความจำเป็นมากขึ้น จึงควรมีการพิจารณาหาศูนย์ฝึกอบรม หรือการแนะนำทิศทางของอาชีพต่าง ๆ เพื่อเป็นข้อมูลให้พนักงานระหว่างที่มีการหยุดงานโดยไม่ได้รับเงินเดือนหรือเพื่อหารายได้ชดเชยให้กับพนักงาน ซึ่งในอนาคตที่สถานการณ์ดีขึ้น พนักงานที่ทำงานให้กับองค์กรด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจ ขยันขันแข็ง ทอดทิ้งองค์กร ได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานจากองค์กรเป็นการตอบแทน จะเป็นต้นแบบ และเป็นกำลังใจให้กับพนักงานทั่วทั้งองค์กรได้ปฏิบัติตามเป็นแนวทางในการก้าวไปสู่ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อไป

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชียต่อไป

3.2.2 เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึก ควรมีการศึกษาการวิจัยเชิงปริมาณควบคู่กับการวิจัยเชิงคุณภาพ





บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บรรณานุกรม

- กัญญาภัทร อัครวพระ. (2560). “คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานที่ทำงานเป็นกะ ที่ปฏิบัติงานภายในสนามบินสุวรรณภูมิ” *วารสารราชภัฏเพชรบูรณ์สาร*, 19(1), 27-34.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2559). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับบริหารและวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 16). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กนิษฐา รัตนพัชฌนากร. (2560). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา* (การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยพะเยา, พะเยา.
- คณาเดช ลายสนธิ. (2556). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูโรงเรียนบ้านเนินพลับหวานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 3* (งานนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- คณิศร ปัจจัย. (2563). *รูปแบบคุณภาพชีวิตของข้าราชการครูสำนักงานอัยการในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- ณัฐวรรณ แก้วมณี. (2556). *คุณภาพชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานประจำในศูนย์แห่งหนึ่งขององค์การการบินในประเทศไทย* (งานวิจัยปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ทิพวรรณ วรรณโชติผาเวช. (2546). *คุณภาพชีวิตผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานประถมศึกษาจังหวัดอุดรดิษฐ์* (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิษฐ์, อุดรดิษฐ์.
- ทักษิณา แสนเย็น และคณะ. (2563). *บทวิเคราะห์การรับมือโรคโควิด-19: ผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการบิน*. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 3(2), 209-220.
- ไทยแอร์เอเชีย. (2564). *ประวัติความเป็นมา*. สืบค้นเมื่อ 26 มิถุนายน 2564 จาก <https://www.aavplc.com/th/thai-airasia-taa/background>.
- ไทยแอร์เอเชีย. (2564). *โครงสร้างองค์กร*. สืบค้นเมื่อ 26 มิถุนายน 2564 จาก <https://www.aavplc.com/th/thai-airasia-taa/background>.

- ธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย. (2557). ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์การ ในอุตสาหกรรมการโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.
- ธัญญา อ่อนคง. (2553). พฤติกรรมการชมภาพยนตร์ การเข้าร่วมและความพึงพอใจต่อกิจกรรม Starpics ฟุตฟิต For Film ของนักศึกษาในเขต กทม. (การค้นคว้าอิสระปริญญา นิเทศศาสตรบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพมหานคร.
- ณิศภัทร ม่วงคำ. (2559). คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร : กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่อาสาสมัคร กู้ภัยมูลนิธิมิราเคิลออฟไลฟ์ในทุลกระหม่อมหญิงอุบลรัตนราชกัญญาสิริวัฒนาพรรณวดี (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพมหานคร.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญแสง ชีระภากร. (2533). “การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน” จุลสารพัฒนาข้าราชการ, 25(1), 5-12.
- ปทุมรัตน์ สกฤตพิมลรัตน์. (2556). ภาวะอารมณ์หมดไฟในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท วีรับเบอร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพมหานคร.
- ประมะ สตะเวทิน และคณะ. (2546). “พฤติกรรมสื่อสารระหว่างบุคคล” ใน เอกสารการสอน ชุติวิชาหลักและทฤษฎีการสื่อสาร (หน่วยที่ 6, น. 218, 220-221). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สาขาวิชานิเทศศาสตร์.
- พระเทพเทวี (ประยุทธิ์ ปยุตโต). (2553). คุณภาพชีวิตการทำงาน. กรุงเทพฯ: ปัญญา.
- พิทักษ์พงศ์ ลีศัตร์พ่าย และปริญญาภรณ์ พจน์อริยะ. (2564). คุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในสถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด 19 ของพนักงานสำนักงาน กสทช. สืบค้นเมื่อ 4 มิถุนายน 2564 จาก http://www.vl-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2562-1-1_1607513954.pdf.
- เพ็ญศรี เวชประพันธ์. (2557). คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษา จังหวัดสงขลา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- พงษ์เทพ เงาะด่วน. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ (ดอนเมือง)* (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- พจนีย์ เถิงจำง. (2551). *ผลกระทบของการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา ภาคนอกเวลาราชการที่มีต่อการเรียนการปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิตของนิสิต* (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- มหาวิทยาลัยมหิดล. (2563). *ความรู้พื้นฐาน COVID-19 การติดเชื้อ อาการป่วย การดูแลรักษา การป้องกันการแพร่เชื้อและการติดเชื้อ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- รัศมี อิสลาม. (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา : พนักงานส่วนภาคพื้นดินสายการบินไทยไลอ้อนแอร์* (วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- รัศมี อิสลาม และสุวารี นามวงศ์. (2562). “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินฝ่ายปฏิบัติงานภาคพื้นดิน : กรณีศึกษาสายการบินไทยไลอ้อนแอร์” *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 13(2), 265-282.
- วรภรณ์ เจียรนัยเจริญ. (2560). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดอ่างทอง* (การค้นคว้าอิสระปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- วลีรัตน์ เชื้อ เทิดทูนภูกุช และพีรพนธ์ ลือบุญวัชชัย. (2560). “ภาวะเครียดจากการทำงานและภาวะหมดไฟในทนายความผู้มีใบอนุญาตทนายความ ณ สถานทนายความในพระบรมราชูปถัมภ์” *จุฬาลงกรณ์เวชสาร*, 61(5), 664-676.
- วาริณี โพธิราช. (2558). *คุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย* (วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2538). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและเซเท็กซ์.
- ศรีสกุล ฉียบแหลม และเพ็ญญา แดงด้อมยุทธ์. (2562). “ภาวะหมดไฟในการทำงาน” *แพทย์สารทหารอากาศ*, 65(2), 44-52.

- สถาบันวิจัยประชากรและสังคมมหาวิทยาลัยมหิดล. (2551). *คุณภาพชีวิตคนทำงานในภาคอุตสาหกรรม และภาคบริการ ครั้งที่ 2*. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สิริชัย อเนกจินดารัตน์ และณัฐวุฒิ โรจน์นิตฤตติกุล. (2559). “คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อ ความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินโอเรียนท์ไทย ภายในประเทศ” *วารสารศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*, 3(5), 40-48.
- สุพิชญา วงศ์วาสนา. (2564). “ปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสาร กรณีศึกษา บริษัท บางกอกโฟลท์เซอร์วิสเซส จำกัด (BFS)” *วารสารรัชต์ภาคย์*, 15(39), 15-30.
- สุภาภรณ์ แก้วสุฟอง. (2560). *การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน และแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิต การทำงานของครูผู้สอนโรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย ชลบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 (งานนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- สุภัทรา สงครามศรี. (2561). “อิทธิพลของบรรยากาศองค์การที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยไลอ้อนแอร์” *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 12(2), 397-406.
- สำนักงานวิจัย สถาบันจิตพัฒนาบริหารศาสตร์. (2552). *รายงานการวิจัยคุณภาพชีวิตของคนไทย ปี 2552 (Thais' Quality of Life in 2009)*. กรุงเทพฯ: สำนักวิจัยสถาบันจิตพัฒนาบริหารศาสตร์.
- สสพท. (2562). *คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life)*. สืบค้นเมื่อ 13 มิถุนายน 2564 จาก <https://tosh.or.th/index.php/blog/item/475-quality-of-working-life>.
- อนันต์ แม่กอง. (2558). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่, สงขลา.
- แอร์เอเชีย, (2564). *AAV ประกาศผลประกอบการไตรมาส 1 ปี 2564 ปรับลดเที่ยวบินสอดคล้องกับ ผลกระทบโควิด-19 พร้อมเปิด “แผนปรับโครงสร้างกิจการ” เสริมสภาพคล่อง*. สืบค้น เมื่อ 8 มิถุนายน 2564 จาก <https://newsroom.airasia.com/news/aav-announces-operational-results-for-the-first-quarter-2021-th>.

- Bartz, A. E. (1999). *Basic statistical concepts* (4th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Cascio, W. F. (1998). *Managing Human Resources: Productivity quality of work life profits* (5th ed.). Boston: McGraw-Hill.
- Cronbach, L. J. (1984). *Essentials of Psychological Testing* (4th ed.). New York: Harper & Row Publishers.
- Greenberg & Baron. (1995). *Behavior in Organization* (5th ed). New Jersey: Prentice-Hall.
- Huse, E. F. & Cummings, T. G. (1985). *Organization development and change*. Minnesota: John Wiley and Sons.
- Maslow, A. (1970). *Human needs theory: Maslow's hierarchy of human needs*. In R.F. Craven & C. J. Hirnle (Eds.), *Fundamental of Nursing: Human Health and Function*. (3rd ed.). Philadelphia: Lippincott.
- Mathis, R. L. & Jackson, J., H. (2006). *Human Resource Management* (11thed.). Ohio: South Western.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1976). "On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity" *Paper presented at the meeting of AERA*, San Francisco.
- Saktrakul. K. (2020). *World after COVID-19 crisis (Episode 8)*. Retrieved August 14, 2020, from <https://www.set.or.th/set/enterprise/article/detail.do?contentId=7111>.
- Schuler R. S. Butell N. J. & Youngblood .S. A. (1989). *Effective Personnel Management*. St.Paul: West Publishing
- Techsauce team. (2020). *Work from home ในช่วงโควิด 19 มีผลกระทบต่อองค์กรและพนักงานอย่างไร*. สืบค้นเมื่อ 13 มิถุนายน 2564. จาก <https://techsauce.co/pr-news/work-from-home-covid-19-tdri>.
- Thai Rath Online. (2020). *Nok Scoot cancel business*. Retrieved August 12, 2020, สืบค้นเมื่อ 13 มิถุนายน 2564. จาก <https://www.thairath.co.th/news/business/1877264>.

Walton. R. E. (1973). Quality of working life: What is it?. *Sloane Management Review*, 15, 12-18.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rded.) New York: Harper and Row Publications.





ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ



รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

1. รองศาสตราจารย์ เกษัษฐกรหญิง ดร.อโนทัย งามวิชัยกิจ อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
2. อาจารย์ ดร.บริบูรณ์ ปิ่นประยงค์ อาจารย์พิเศษประจำสาขาวิชา
วิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
3. อาจารย์ ดร.ปรัชญาเมธี เทียนทอง อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์



ภาคผนวก ข

หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ





ที่ อว ๐๒๐๒.๕๓๗/๒๖๕๓

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ท่านนางเจ๊จ๊วย

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๓ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นายสุรพล เต็มพิระ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง "คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชียในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙)" ตามโครงการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าวนักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจาก รองศาสตราจารย์ ดร.รชพร จันทโรลวงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้เรียบร้อยแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำขึ้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒๒-๘๕๒๓๕๖๖๘

สาขาวิชาฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔-๘๕๕๑๒๖

โทรสาร ๐๒-๕๐๓-๗๒๑๒

ท่านนางเจ๊จ๊วย

- รองศาสตราจารย์ เกษกรหญิง ดร.อโนทัย ธนวิชัยกิจ (สาขาวิทยาการจัดการ มธธ.)
- อาจารย์ ดร.ปริญญา บินประจงค์ (สาขาวิทยาการจัดการ มธธ.)
- อาจารย์ ดร.ปริญญาณี เทียนทอง (คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนนีรินทร์)



ที่ ๑๖ ๐๖๐๖.๑๑/๒๖๑๖

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมศาสตร์
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ เกษียรหญิง ดร.ณิภัช งามวิชัยกิจ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นายสุรพล เต็มพิระ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมศาสตร์ กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง "คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชียในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙)" ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าวนักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจาก รองศาสตราจารย์ ดร.รชพร จันทร์สว่าง อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ชิ้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๖๒-๘๕๒๕๖๑๘๘

สาขาวิชา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้า ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๖-๕๐๔-๘๕๕๘๖

โทรสาร ๐๖-๕๐๔-๒๖๑๖



ที่ ๑๖ ๐๒๐๒.๑๑/ว ๒๑๒

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมศาสตร์
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.ปริบูรณ์ ปิ่นประยงค์


สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นายสุรพล เต็มพิระ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมศาสตร์ กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง "คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชียในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙)" ตามโครงการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าวนักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจาก รองศาสตราจารย์ ดร.รชพร จันทร์สว่าง อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ชิ้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำขึ้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒๒-๘๖๒๒๘๐๕๘

สาขาวิชา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้า
ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาวิน ชินะโชติ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔-๘๕๑๑-๖

โทรสาร ๐๒-๕๐๔-๘๖๒๑



ที่ อว ๐๖๐๒.๑๓๙/บ ๒๕๖๒

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมศาสตร์
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.ปริญญาณี เวียงทอง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นายสุรพล เหมพิระ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมศาสตร์ กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง "คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานวิศวกรซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชียในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙)" ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจาก รองศาสตราจารย์ ดร.รชพร จันทร์สว่าง อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ชิ้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติม โปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๖๒-๘๑๒๕๖๒๘๘

สาขาวิชา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้า ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปวรินทร์ ชินะโชติ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔-๘๘๘๘-๖

โทรสาร ๐๒-๕๐๔-๘๖๒๖

ภาคผนวก ค

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ



แบบตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของผู้เชี่ยวชาญ

การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา (Index of Item Objective Congruence : IOC)

เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรม

ซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย

ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019

ผู้ศึกษา นายสุรพล เหมพิระ
 นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
 สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชียในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชียในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชียในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019

คำชี้แจง : แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด แบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิต

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ให้ไว้หน้าข้อความ โดยเลือกคำตอบที่ตรงกับ
ผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ

- ชาย หญิง

1.2 อายุ

- 21-30 ปี 31-40 ปี
 41-50 ปี 51-60 ปี

1.3 ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 สถานภาพ

- โสด สมรส หม้าย/หย่าร้าง

1.5 ขนาดครอบครัว

- 1 คน 2-3 คน
 4-5 คน 5 คนขึ้นไป

1.6 ประเภทที่อยู่อาศัย

- อาศัยในที่พักของตนเอง อาศัยกับพ่อแม่
 อาศัยในลักษณะเช่า อื่น ๆ โปรดระบุ.....

1.7 ตำแหน่งงาน

- | | | |
|--|---|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Manager | <input type="checkbox"/> Assistance Manager | <input type="checkbox"/> Lead LAE |
| <input type="checkbox"/> Successor | <input type="checkbox"/> MOC | <input type="checkbox"/> LAE |
| <input type="checkbox"/> Acting LAE | <input type="checkbox"/> Senior Mechanic | <input type="checkbox"/> Mechanic |
| <input type="checkbox"/> Student Mechanic | <input type="checkbox"/> Quality Assurance Engineer | |
| <input type="checkbox"/> Tech service | <input type="checkbox"/> Planner | <input type="checkbox"/> Tech record |
| <input type="checkbox"/> Material & Purchasing Engineer | <input type="checkbox"/> Project Engineer | |
| <input type="checkbox"/> Wheel shop & Ground Equipment Support | | |

1.8 ช่วงเวลาในการทำงาน

- Office time (09.00 -18.00) ทำงานวันจันทร์ -ศุกร์ หยุดเสาร์-อาทิตย์
- Day shift + Night shift (08.00-20.00/20.00-8.00) ทำงาน 4 วัน หยุด 4 วัน
- Only Night shift (20.00-08.00) ทำงาน 4 วัน หยุด 4 วัน

1.9 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> 15,000 – 25,000 | <input type="checkbox"/> 25,001-30,000 | <input type="checkbox"/> 30,001-50,000 |
| <input type="checkbox"/> 50,001-70,000 | <input type="checkbox"/> 70,001-100,000 | <input type="checkbox"/> 100,000 – 150,000 |
| <input type="checkbox"/> 150,000 ขึ้นไป | | |

1.10 ภาระหนี้สิน

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 20,000 | <input type="checkbox"/> 20,000–100,000 | <input type="checkbox"/> 100,001– 200,000 |
| <input type="checkbox"/> 200,001–500,000 | <input type="checkbox"/> 500,001 –1,000,000 | <input type="checkbox"/> 1,000,001 -3,000.000 |
| <input type="checkbox"/> 3,000,000 ขึ้นไป | | |

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนก
วิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความสอดคล้องกับเนื้อหาโดยมีการแปลผล ดังนี้
คะแนน +1 คือ แน่ใจว่าข้อความนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาตามจุดประสงค์ที่ต้องการวัด
คะแนน 0 คือ ไม่แน่ใจว่าข้อความนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาตามจุดประสงค์ที่ต้องการวัด
คะแนน -1 คือ แน่ใจว่าข้อความนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหาตามจุดประสงค์ที่ต้องการวัด

ข้อ	คุณภาพชีวิตการทำงาน	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม					
1.	ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับจากองค์กรเหมาะสมกับค่าครองชีพในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน	+1	+1	+1	1
2.	ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับจากองค์กรมีความเหมาะสมกับปริมาณงาน ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ	+1	+1	+1	1
3.	ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับจากองค์กรมีความคุ้มค่ากับความทุ่มเทในการทำงานให้แก่องค์กร	+1	+1	+1	1
4.	ท่านได้รับความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อปรับเลื่อนค่าตอบแทนประจำปี	+1	+1	+1	1
5.	ท่านพึงพอใจค่าตอบแทนที่ได้รับจากองค์กรเนื่องจากมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งงานที่มีลักษณะเดียวกันกับองค์กรอื่น	+1	+1	+1	1
ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย					
6.	สถานที่ปฏิบัติงานของท่านสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย และอากาศถ่ายเทสะดวก	+1	+1	+1	1
7.	องค์กรมีเครื่องมือและอุปกรณ์ซ่อมบำรุงอากาศยาน อุปกรณ์สำนักงานที่มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน มีความทันสมัย และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	+1	+1	+1	1
8.	องค์กรมีจัดอุปกรณ์ป้องกันอันตรายในการปฏิบัติงาน และอุปกรณ์ป้องกันการติดเชื้อโรค เช่น น้ำยา แอลกอฮอล์ หน้ากากอนามัย อย่างเพียงพอ	+1	+1	+1	1

ข้อ	คุณภาพชีวิตการทำงาน	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
9.	องค์การของท่านมีการวางแผนและเตรียมพร้อมเกี่ยวกับการป้องกันโรคระบาดหรือภัยพิบัติต่าง ๆ เพื่อความปลอดภัยของพนักงาน	+1	+1	+1	1
10.	องค์การของท่านมีระบบการทำความสะอาด การฉีดพ่นฆ่าเชื้อโรคทั้งในสถานที่ทำงานและอุปกรณ์ป้องกันขณะทำงานซ่อมบำรุงอากาศยานเพื่อความปลอดภัยของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	1
ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน					
11.	ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในตำแหน่ง และหน้าที่รับผิดชอบที่ตรงกับความรู้ความสามารถ	+1	+1	+1	1
12.	ท่านได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงขององค์การ	+1	+1	+1	1
13.	องค์การของท่านยึดหลักการเลื่อนหรือเปลี่ยนตำแหน่งของพนักงานโดยขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล	+1	+1	+1	1
14.	องค์การมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้นอย่างเป็นระบบ	+1	+1	+1	1
15.	ตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงานเป็นตำแหน่งที่มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ และมีความมั่นคงจนกระทั่งเกษียณ	+1	+1	+1	1
ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ					
16.	ท่านมีโอกาสด้านการพัฒนาและใช้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่	+1	+1	+1	1
17.	ท่านมีโอกาสดได้รับการส่งเสริมให้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะต่าง ๆ เพิ่มขึ้น	+1	+1	+1	1
18.	ท่านมีอิสระและโอกาสในการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1

ข้อ	คุณภาพชีวิตการทำงาน	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
19.	องค์กรของท่านมีแหล่งค้นคว้าข้อมูล ข่าวสารใหม่ ๆ เกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ที่ถูกต้องและทันสมัย	+1	+1	+1	1
20.	ท่านมีความสามารถในการปฏิบัติงาน จนเป็นที่ยอมรับ และสามารถถ่ายทอดความรู้แก่เพื่อนร่วมงานได้	+1	+1	+1	1
ด้านการบูรณาการทางสังคม					
21.	ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานทั้งภายในและภายนอกแผนก	+1	+1	+1	1
22.	ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานจากผลการปฏิบัติงานเชิงประจักษ์	+1	+1	+1	1
23.	องค์กรมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานได้พบปะ แลกเปลี่ยนเรียนรู้และทำงานร่วมกันอย่างเหมาะสม เช่นการรักษาระยะห่างในการทำงาน การใช้เทคโนโลยีในการติดต่อกันเพื่อหลีกเลี่ยงความเสี่ยงและป้องกันการแพร่ระบาดของขณะปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1
24.	ท่านสามารถขอความช่วยเหลือ และได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานได้เสมอ	+1	+1	+1	1
25.	ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนา สู่การนำไปปฏิบัติ และการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กร	+1	+1	+1	1
ด้านประชาธิปไตยในองค์กร					
26.	พนักงานในองค์กรให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล และสิทธิในหน้าที่ของกันและกัน	+1	+1	+1	1
27.	องค์กรมีการกำหนดและเลือกแนวทางในการปฏิบัติงานที่มาจากเสียงข้างมากของพนักงาน	+1	+1	+1	1
28.	องค์กรมีการสอบถามความคิดเห็นของพนักงาน เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและแก้ไขการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1

ข้อ	คุณภาพชีวิตการทำงาน	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
29.	ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานได้อย่างอิสระ	+1	+1	+1	1
30.	องค์กรมีการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกันทุกคน	+1	+1	+1	1
ด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิต					
31.	ช่วงเวลาการปฏิบัติงานของท่านในปัจจุบันไม่เป็นอุปสรรคต่อกิจกรรมในการใช้ชีวิตประจำวัน	+1	+1	+1	1
32.	ท่านสามารถจัดสรรเวลาส่วนตัวเพื่อการพักผ่อน และดูแลตัวเองได้อย่างเหมาะสม	+1	+1	+1	1
33.	ในสถานการณ์ปัจจุบันท่านสามารถทำหน้าที่ได้อย่างครบถ้วนและสมบูรณ์ทั้งในสถานที่ทำงานและสำหรับครอบครัว	+1	+1	+1	1
34.	ท่านมีเวลาในการทำกิจกรรมหรือสังสรรค์กับเพื่อน ๆ หลังช่วงเวลางานลดลง	+1	+1	+1	1
35.	ท่านพอใจในความสมดุลของช่วงเวลาในการปฏิบัติงานและช่วงเวลาอิสระในสถานการณ์ปัจจุบัน	+1	+1	+1	1

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแผนก
วิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชียในช่วงการแพร่ระบาดของ
โรคโควิด 2019

3.1 แนวทางการบริหารสวัสดิการและค่าตอบแทนที่เหมาะสม

.....
.....
.....
.....

3.2 แนวทางการจัดการความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงาน

.....
.....
.....
.....

3.3 แนวทางการส่งเสริม และพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน

.....
.....
.....
.....

3.4 แนวทางการส่งเสริมความก้าวหน้าและมั่นคงของพนักงาน

.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ.....

ผู้ทรงคุณวุฒิ

(.....)



ภาคผนวก ง
แบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สืบราชสันตติวงศ์

แบบสอบถาม

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

เรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรม
ซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย
ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019”

วัตถุประสงค์ : แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชียในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019

คำชี้แจง :

- แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด แบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้
ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาคุณภาพชีวิต
- โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างที่กำหนดให้ โดยพิจารณาเลือกตามความคิดเห็น หรือข้อเท็จจริงที่ตรงกับท่านมากที่สุด
- ข้อมูลที่ได้จากการสอบถามในครั้งนี้จะถูกนำไปใช้เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าอิสระของนักศึกษาปริญญาโทแขนงวิชาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชเท่านั้น

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ให้ไว้หน้าข้อความ โดยเลือกคำตอบที่ตรงกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ

- ชาย หญิง

1.2 อายุ

- 21-30 ปี 31-40 ปี
 41-50 ปี 51-60 ปี

1.3 ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 สถานภาพ

- โสด สมรส หม้าย/หย่าร้าง

1.5 ขนาดครอบครัว

- 1 คน 2-3 คน
 4-5 คน 5 คนขึ้นไป

1.6 ประเภทที่อยู่อาศัย

- อาศัยในที่พักของตนเอง อาศัยกับพ่อแม่
 อาศัยในลักษณะเช่า อื่น ๆ โปรดระบุ.....

1.7 ตำแหน่งงาน

- Manager Assistance Manager Lead LAE
 Successor MOC LAE
 Acting LAE Senior Mechanic Mechanic
 Student Mechanic Quality Assurance Engineer
 Tech service Planner Tech record
 Material & Purchasing Engineer Project Engineer
 Wheel shop & Ground Equipment Support

1.8 ช่วงเวลาในการทำงาน

- Office time (09.00 -18.00) ทำงานวันจันทร์ -ศุกร์ หยุดเสาร์-อาทิตย์
 Day shift + Night shift (08.00-20.00/20.00-8.00) ทำงาน 4 วัน หยุด 4 วัน
 Only Night shift (20.00-08.00) ทำงาน 4 วัน หยุด 4 วัน

1.9 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 15,000 – 25,000 25,001-30,000 30,001-50,000
 50,001-70,000 70,001-100,000 100,000 – 150,000
 150,000 ขึ้นไป

1.10 ภาระหนี้สิน

- ต่ำกว่า 20,000 20,000–100,000 100,001– 200,000
 200,001–500,000 500,001 –1,000,000 1,000,001 -3,000.000
 3,000,000 ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 : คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชีย

คำชี้แจง : กรุณาประเมินแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชียที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยทำเครื่องหมายถูกในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็น

ระดับความเห็น: 5 หมายถึง มากที่สุด 4 หมายถึง มาก 3 หมายถึง ปานกลาง
2 หมายถึง น้อย 1 หมายถึง น้อยที่สุด

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม					
ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับจากองค์กรเพียงพอกับค่าครองชีพในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน					
ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับจากองค์กรมีความเหมาะสมกับปริมาณงาน ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ					
ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับจากองค์กรมีความคุ้มค่ากับความทุ่มเทในการทำงานให้แก่องค์กร					
ท่านได้รับความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อปรับเลื่อนค่าตอบแทนประจำปี					
ท่านพึงพอใจค่าตอบแทนที่ได้รับจากองค์กรเนื่องจากมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งงานที่มีลักษณะเดียวกันกับองค์กรอื่น					
ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย	1	2	3	4	5
สถานที่ปฏิบัติงานของท่านสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยและอากาศถ่ายเทสะดวก					
องค์กรมีเครื่องมือและอุปกรณ์ซ่อมบำรุงอากาศยาน อุปกรณ์สำนักงานที่มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน มีความทันสมัยและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน					
องค์กรมีจัดอุปกรณ์ป้องกันอันตรายในการปฏิบัติงาน และอุปกรณ์ป้องกันการติดเชื้อโรค เช่น น้ำยาแอลกอฮอล์ หน้ากากอนามัย อย่างเพียงพอ					

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย (ต่อ)	1	2	3	4	5
องค์การของท่านมีการวางแผนและเตรียมพร้อมเกี่ยวกับการป้องกันโรคระบาดหรือภัยพิบัติต่าง ๆ เพื่อความปลอดภัยของพนักงาน					
องค์การของท่านมีระบบการทำความสะอาด การฉีดพ่นฆ่าเชื้อโรคทั้งในสถานที่ทำงานและอุปกรณ์ป้องกันขณะทำงานซ่อมบำรุงอากาศยานเพื่อความปลอดภัยของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ					
ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน	1	2	3	4	5
ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในตำแหน่ง และหน้าที่รับผิดชอบที่ตรงกับความรู้ความสามารถ					
ท่านได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร					
องค์การของท่านยึดหลักการเลื่อนหรือเปลี่ยนตำแหน่งของพนักงานโดยขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล					
องค์การมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้นอย่างเป็นระบบ					
ตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงานเป็นตำแหน่งที่มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ และมีความมั่นคงจนกระทั่งเกษียณ					
ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ	1	2	3	4	5
ท่านมีโอกาสในการพัฒนาและใช้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่					
ท่านมีโอกาสได้รับการส่งเสริมให้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะต่าง ๆ เพิ่มขึ้น					
ท่านมีอิสระและโอกาสในการใช้ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน					

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ (ต่อ)					
องค์กรของท่านมีแหล่งค้นคว้าข้อมูล ข่าวสารใหม่ ๆ เกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ที่ถูกต้องและทันสมัย					
ท่านมีความสามารถในการปฏิบัติงาน จนเป็นที่ยอมรับและสามารถถ่ายทอดความรู้แก่เพื่อนร่วมงานได้					
ด้านการบูรณาการทางสังคม	1	2	3	4	5
ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ทั้งภายในและภายนอกแผนก					
ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน จากผลการปฏิบัติงานเชิงประจักษ์					
องค์กรมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานได้พบปะ แลกเปลี่ยนเรียนรู้และทำงานร่วมกันอย่างเหมาะสม เช่น การรักษาระยะห่างในการทำงาน การใช้เทคโนโลยีในการติดต่อกันเพื่อหลีกเลี่ยงความเสี่ยงและป้องกันการแพร่ระบาดของขณะปฏิบัติงาน					
ท่านสามารถขอความช่วยเหลือ และได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานได้เสมอ					
ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนา สู่การนำไปปฏิบัติ และการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กร					
ด้านประชาธิปไตยในองค์กร	1	2	3	4	5
พนักงานในองค์กรให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล และสิทธิในหน้าที่ของกันและกัน					
องค์กรมีการกำหนดและเลือกแนวทางในการปฏิบัติงาน ที่มาจากเสียงข้างมากของพนักงาน					
องค์กรมีการสอบถามความคิดเห็นของพนักงาน เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและแก้ไขการปฏิบัติงาน					

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
ด้านประชาธิปไตยในองค์กร (ต่อ)	1	2	3	4	5
ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานได้อย่างอิสระ					
องค์กรมีการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกันทุกคน					
ด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิต	1	2	3	4	5
ช่วงเวลากิจวัตรประจำวันของท่านในปัจจุบันไม่เป็นอุปสรรคต่อกิจกรรมในการใช้ชีวิตประจำวัน					
ท่านสามารถจัดสรรเวลาส่วนตัวเพื่อการพักผ่อน และดูแลตัวเองได้อย่างเหมาะสม					
ในสถานการณ์ปัจจุบันท่านสามารถทำหน้าที่ได้อย่างครบถ้วนและสมบูรณ์ทั้งในสถานที่ทำงานและสำหรับครอบครัว					
ด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิต (ต่อ)	1	2	3	4	5
ท่านมีเวลาในการทำกิจกรรมหรือสังสรรค์กับเพื่อน ๆ หลังช่วงเวลางานลดลง					
ท่านพอใจในความสมดุลของช่วงเวลาในการปฏิบัติงานและช่วงเวลาอิสระในสถานการณ์ปัจจุบัน					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแผนก
วิศวกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินแอร์เอเชียในช่วงการแพร่ระบาดของ
โรคโควิด 2019

3.1 แนวทางการบริหารสวัสดิการและค่าตอบแทน

.....
.....
.....
.....

3.2 แนวทางการจัดการความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงาน

.....
.....
.....
.....

3.3 แนวทางการส่งเสริม และพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน

.....
.....
.....
.....

3.4 แนวทางการส่งเสริมความก้าวหน้าและมั่นคงของพนักงาน

.....
.....
.....
.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายสุรพล เหมพีระ
วัน เดือน ปีเกิด	13 กุมภาพันธ์ 2525
สถานที่เกิด	อำเภอพนพิสัย จังหวัดหนองคาย
ประวัติการศึกษา	รัฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2550
สถานที่ทำงาน	สายการบินไทยแอร์เอเชีย ท่าอากาศยานดอนเมือง
ตำแหน่ง	MOC – License Aircraft Engineer

