

การศึกษาความพึงพอใจต่อการทำงานของพนักงานบริษัท
สายการบิน ไทย เวียดนามแอร์
Working Satisfaction of Staffs in Thai Vietjet Airway

สถิระวัฒน์ พลนาค¹ บุษกร วัฒนบุตร² ไพรัตน์ สาอุดม³ และอติเทพ งามศิลป์เสถียร⁴
Sathirawat Polnak¹, Busakorn Watthanabut², Pairat Saudom³
and Atitthep Ngamsilstian⁴

Received : October 19, 2020; Revised : December 29, 2020; Accepted : December 30, 2020

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการทำงานของพนักงานบริษัท สายการบิน ไทย เวียดนามแอร์ และ 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยความพึงพอใจต่อการทำงานของพนักงาน บริษัท สายการบินไทยเวียดนามแอร์ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ พนักงานบริษัท สายการบิน ไทย เวียดนามแอร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงาน บริษัท สายการบินไทยเวียดนามแอร์ จำนวน 251 คน ใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย Independent Samples t-test, One Way ANOVA, Least Significant Difference : LSD

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจต่อการทำงานของพนักงาน บริษัท สายการบิน ไทย เวียดนามแอร์ พนักงานมีความพึงพอใจด้านความผูกพันขององค์กรและพนักงานมากที่สุด ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.43) รองลงมาคือ ด้านการสร้างและส่งเสริมกระบวนการทำงาน ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.57) ด้านความมั่นคงเข้มแข็งขององค์กร ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.59) ด้านการพัฒนาและเลื่อน

¹คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ; Faculty of Liberal Arts, North Bangkok University, Thailand; e-mail : sathirawat.po@vietjetair.com

²⁻⁴คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ; Faculty of Liberal Arts, North Bangkok University, Thailand; e-mail : busakorn.wa@northbkk.ac.th

ตำแหน่งให้สูงขึ้น ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.66) ด้านสวัสดิการและการดูแลพนักงาน ($\bar{X} = 3.45$, SD = 0.74) ตามลำดับ 2) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้ ตำแหน่ง พบว่า ภาพรวมพนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่ง ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนการจำแนกรายได้ พบว่า ภาพรวมพนักงานที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ (Keywords) : ความพึงพอใจ, การทำงาน, สายการบิน

Abstract

This research aims to study the level of operational satisfaction of Thai Viet Jet Air employees and to compare the employee satisfaction factor of Thai Viet Jet Air employees. The data were collected by questionnaires given to 251 Thai Viet Jet Employees. Statistics used for data analysis was descriptive statistics consisted of percentage, frequency, mean and standard deviation as well as inferential statistics, which consisted of Independent Samples t-test, One Way ANOVA, Least Significant Difference: LSD

The results of the research were 1) The level of operational satisfaction of Thai Viet Jet Air employees, the employees were most satisfied with the organizational commitment and employees (Mean of 4.07 and standard deviation of 0.43), followed by the work process creation and improvement. (Mean value of 3.94 and standard deviation of 0.57), the stability and strength of the organization (Mean of 3.72 and standard deviation of 0.59), the development and promotion of higher positions. (Mean of 3.72 and standard deviation of 0.66), the employee welfare and care. (Mean of 3.45 and standard deviation of 0.74), respectively. 2) From the comparative analysis of operational satisfaction classified by gender, age, education level, work experience, income and position of the employees who were differences with gender, age, education level, working experience and position, in overall their operational satisfaction were not different. For income classification, in

overall, employees with different incomes had different operational satisfaction with statistical significance at the .05 level.

Keywords : Satisfaction, Operation, Airline

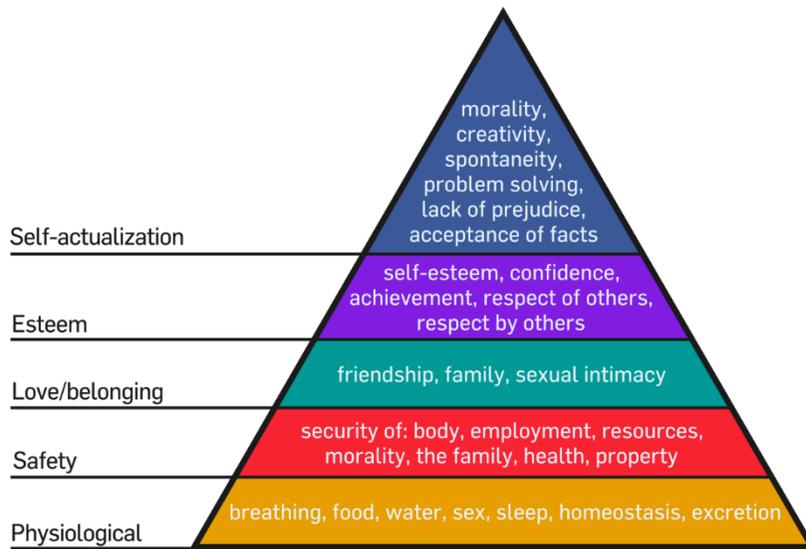
บทนำ (Introduction)

ปัจจุบันประเทศไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงท่ามกลางสถานการณ์โลกอย่างรวดเร็ว การพัฒนาทางเทคโนโลยี การแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจ ตลอดจนความร่วมมือระหว่างประเทศที่เป็นแนวทางการพัฒนาที่สำคัญทางด้านการค้าการลงทุน และสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจ ซึ่งนับว่าประเทศไทยมีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ มีรายได้เข้ามาในประเทศไทยไม่ว่าจะเป็นการลงทุนของชาวต่างชาติ การส่งออกสินค้าภายในประเทศ แต่ส่วนสำคัญที่สร้างรายได้ให้กับประเทศคือ รายได้ที่มาจากการท่องเที่ยว และถือว่าเป็นรายได้หลักอีกอย่างหนึ่งและสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะฉะนั้นในการเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาและส่งเสริมดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ ให้เดินทางมาท่องเที่ยวในแหล่งทรัพยากรของประเทศไทย ทางรัฐบาลมีนโยบายในเรื่องการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางและอนุญาตให้สิทธิเสรีทางด้านการบิน ตลอดช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา อุตสาหกรรมการบินของประเทศไทยมีการเติบโตอย่างรวดเร็ว เห็นได้จากการขยายฝูงบิน เครื่องช่วยเส้นทางบิน และเพิ่มเที่ยวบินเป็นจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นสายการบินในภูมิภาคเอเชียและภูมิภาคอื่น เช่น สายการบินตะวันออกกลางและสายการบิน ต้นทุนต่ำ ซึ่งมีการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน โดยเข้ามาแย่งชิงส่วนแบ่งการตลาดประกอ กับ แนวโน้มความต้องการเดินทางอากาศที่เพิ่มขึ้น

บริษัท สายการบิน ไทย เวียดนามแอร์ (Thai VietJet Air) เป็นอีกสายการบินในเครือเวียดนามแอร์ จากประเทศเวียดนาม ได้รับการอนุญาตจากกระทรวงคมนาคม ให้สิทธิในการดำเนินการในการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ และจากการให้สิทธิเสรีทางด้านการบินในประเทศไทย บริษัท สายการบิน ไทย เวียดนามแอร์ ได้กำหนดวิสัยทัศน์เพื่อที่จะทำให้สายการบินเวียดนามแอร์เป็นสายการบินที่มีชื่อเสียงและได้รับความนิยมมากที่สุดทั้งในประเทศเวียดนามและระดับภูมิภาค มีจุดมุ่งหมายในการพัฒนาเครือข่ายการบินอย่างจริงจังเพื่อที่จะประสบความสำเร็จในอุตสาหกรรมการบิน และเป็นสายการบินที่ผู้โดยสารต้องการใช้บริการมากที่สุดในประเทศเวียดนามและในภูมิภาคทำให้ผู้โดยสารได้รับความประทับใจสูงสุด อีกทั้งยังให้ความสำคัญของผู้โดยสารโดยต้องการเพิ่มโอกาสในการท่องเที่ยวและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้มากขึ้น ด้วยการเดินทางทางอากาศที่รวดเร็ว ตรงเวลา สะดวกสบาย และปลอดภัย ด้วยราคาต่ำ

โดยสารที่ประหยัด พร้อมทั้งการบริการจากพนักงานต้อนรับที่เป็นมิตรใส่ใจและมีคุณภาพ อีกทั้งยังมีแผนการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในส่วนของการบินและระบบที่ทันสมัย และยังเป็นเจ้าของฝูงบินอันล้ำสมัยที่ผสมผสานเทคโนโลยีชั้นนำเข้าไว้ด้วยกันด้านความปลอดภัย

การให้บริการธุรกิจการบินในปัจจุบันนี้ มีการแข่งขันของสายการบินเป็นอย่างมาก รวมถึงบุคลากรทางการบินซึ่งเป็นงานลักษณะเฉพาะทางมีความต้องการเป็นอย่างสูง การที่จะทำให้บริษัท สายการบิน ไทย เวียดนามแอร์ เป็นสายการบินที่มีความพร้อมในการให้บริการขนส่งทางอากาศ และในด้านความปลอดภัยในการให้บริการ มีความเจริญก้าวหน้าและเป็นที่ยอมรับในการใช้บริการนั้น บุคลากรในองค์กรทุกคนมีส่วนสำคัญที่จะช่วยผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จ ดังนั้น การปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรจึงมีความสำคัญ หากพนักงานในองค์กรมีความสุขในการทำงานก็จะสามารถช่วยให้องค์กรเกิดความยอมรับ เชื่อมั่น และมีชื่อเสียงในบริการได้ซึ่งปัจจัยในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานเพื่อให้พนักงานเกิดความคิดตระหนักให้มีความพร้อมและมีความคิดรักองค์กรและความต้องการคงอยู่ในสภาพการเป็นพนักงานของบริษัท สายการบิน ไทย เวียดนามแอร์ และส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงาน การมีความรับผิดชอบ ไม่โยกย้ายหรือลาออกเพื่อเปลี่ยนงานใหม่ สอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow, A. H, 1954 : 154.) กล่าวถึงมนุษย์ก็มีความต้องการและเมื่อใดก็ตาม ความต้องการอย่างหนึ่งอย่างใดได้รับสมปรารถนาแล้ว ความต้องการอื่นๆก็จะปรากฏตามมาเป็นลำดับ ลำดับความต้องการของมาสโลว์เรียงลำดับดังนี้ 1) ความต้องการทางด้านร่างกาย 2) ความต้องการทางด้านความปลอดภัย 3) ความต้องการด้านสังคมและเกียรติยศชื่อเสียง 4) ความต้องการด้านการยอมรับ 5) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต ดังภาพประกอบที่ 1



ภาพที่ 1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ

ที่มา : Janet A. Simons; Donald B. Irwin; Beverly A. Drinnien (1987)

ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าการศึกษเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการทำงานของพนักงานบริษัท สายการบิน ไทย เวียดนามแอร์ เป็นประเด็นที่ควรมีการศึกษาเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์การบริหารจัดการและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร และเพื่อความชัดเจนในการกำหนดทิศทางการพัฒนาและบริหารพนักงานให้เป็นแรงขับเคลื่อนที่ทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการทำงานของพนักงาน บริษัท สายการบิน ไทย เวียดนามแอร์
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยความพึงพอใจต่อการทำงานของพนักงาน บริษัท สายการบิน ไทย เวียดนามแอร์

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) มีวิธีการดำเนินการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงาน บริษัท สายการบิน ไทย เวียดนามแอร์ ได้แก่

พนักงานของฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยานของ บริษัท สายการบินไทยเว็ทเจ็ทแอร์ โดยแบ่งออกเป็นแผนก ได้แก่ 1) แผนกวิศวกรรมอากาศยาน 2) แผนกปฏิบัติการการบิน 3) แผนกบริการภาคพื้น 4) แผนกบุคคล 5) แผนกการเงิน 6) แผนกวางแผนธุรกิจ 7) แผนกเทคโนโลยี 8) แผนกความปลอดภัยและควบคุมคุณภาพ 9) แผนกลูกค้าสัมพันธ์ ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งหมด 786 คน และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan ในการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ทั้งสิ้น 251 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการทำงานของพนักงาน บริษัท สายการบิน ไทย เว็ทเจ็ทแอร์ วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้สถิติ ดังนี้ สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าความถี่ (Frequency), ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และ สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน สถิติที่ใช้คือ การทดสอบค่าที (t-test) ในกรณีตัวแปรต้นสองกลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างเป็นสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD.) รวมทั้งการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด (Open ended Question) วิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis Technique) ประกอบบริบท นำเสนอเป็นความเรียงประกอบตาราง โดยการแจกแจงความถี่ของผู้ตอบคำถามปลายเปิด

ผลการวิจัย (Research Results)

1. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการทำงานของพนักงาน บริษัท สายการบินไทย เว็ทเจ็ทแอร์

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการทำงานของพนักงาน บริษัท สายการบิน ไทย เว็ทเจ็ทแอร์ โดยสำรวจจากแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 251 คน การจัดเรียงลำดับความสำคัญของความพึงพอใจ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสวัสดิการและการดูแลพนักงาน ด้านความมั่นคงเข้มแข็งขององค์กร ด้านความผูกพันขององค์กรและพนักงาน ด้านการพัฒนาและเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ด้านการสร้างและส่งเสริมกระบวนการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ด้านความผูกพันขององค์กรและพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.43 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เป็นความพึงพอใจต่อการทำงานของพนักงานลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านการสร้างและส่งเสริม

กระบวนการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เป็นความพึงพอใจต่อการทำงานของพนักงานลำดับที่สอง ลำดับถัดมาคือ ด้านความมั่นคงเข้มแข็งขององค์กร และด้านการพัฒนาและเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ด้านความมั่นคงเข้มแข็งขององค์กรมีค่าเฉลี่ยกับ 3.72 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และด้านการพัฒนาและเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เป็นความพึงพอใจต่อการทำงานของพนักงานลำดับที่สามทั้งสองด้าน และด้านสวัสดิการและการดูแลพนักงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.45 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง เป็นความพึงพอใจต่อการทำงานของพนักงานเป็นลำดับที่ห้า ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจต่อการทำงานของพนักงาน บริษัท สายการบิน ไทย เวียดนามแอร์ ในภาพรวม

ปัจจัยความพึงพอใจต่อการทำงานของพนักงานในภาพรวม	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1) ด้านสวัสดิการและการดูแลพนักงาน	3.45	0.74	ปานกลาง
2) ด้านความมั่นคงเข้มแข็งขององค์กร	3.72	0.59	มาก
3) ด้านความผูกพันขององค์กรและพนักงาน	4.07	0.43	มาก
4) ด้านการพัฒนาและเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น	3.72	0.66	มาก
5) ด้านการสร้างและส่งเสริมกระบวนการทำงาน	3.94	0.57	มาก
ภาพรวม	3.78	0.49	มาก

เมื่อพิจารณาผลระดับความพึงพอใจต่อการทำงานของพนักงาน บริษัท สายการบิน ไทย เวียดนามแอร์ แยกตามรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

ด้านสวัสดิการและการดูแลพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) สวัสดิการในการจัดเลี้ยงให้กับพนักงานตามเทศกาลต่าง ๆ เช่น เทศกาลวันขึ้นปีใหม่ เทศกาลสงกรานต์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 2) สวัสดิการทดแทนจากอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงาน ในกรณีที่อยู่ในระหว่างรักษาตัว เช่น เงินชดเชย, วันหยุด โดยไม่นับเป็นวันลา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.94 3) สวัสดิการที่ได้รับใน

เรื่องรักษาพยาบาล เช่น ประกันชีวิตหรือประกันสังคม มีความเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.00

ด้านความมั่นคงเข้มแข็งขององค์กร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) บริษัท สายการบิน ไทย เวียดนามแอร์ ได้รับการยอมรับจากสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 2) บริษัทมีการพัฒนาทางด้านการพัฒนามนุษย์อย่างต่อเนื่อง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 3) การกำหนดแผนงาน เป้าหมาย ที่มีความชัดเจนและสามารถนำไปปฏิบัติได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84

ด้านความผูกพันขององค์กรและพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ท่านและเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน และคอยให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันและยังเคารพสิทธิและหน้าที่ซึ่งกันและกันเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 2) ท่านสามารถรับฟังและคำปรึกษาแนะนำในการปฏิบัติงานต่อเพื่อนร่วมงานได้โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 3) ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีกันโดยไม่มีมีการแบ่งพรรคแบ่งพวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69

ด้านการพัฒนาและเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ผลการวิจัยพบว่า พนักงานความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) บริษัทให้โอกาสในการเข้ารับการฝึกอบรมและศึกษาดูงาน เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 2) ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติงานอยู่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งและเงินเดือนตามความสามารถและผลงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 3) บริษัทให้โอกาสและสนับสนุนในการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89

ด้านการสร้างและส่งเสริมกระบวนการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ท่านมีความตั้งใจและเอาใจใส่ กระตือรือร้นและทุ่มเทอย่างเต็มที่ให้กับงานที่รับผิดชอบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 2) ท่านสามารถใช้ความรู้ความสามารถ ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 3) ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นและคิดหาวิธีการปฏิบัติงานใหม่ ๆ ได้

2. การเปรียบเทียบปัจจัยความพึงพอใจต่อการทำงานของพนักงาน บริษัท สายการบิน ไทย เวียดนามแอร์

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ พบว่า ภาพรวมพนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน (p-value เท่ากับ 0.15)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสวัสดิการและการดูแลพนักงาน และด้านความผูกพันขององค์กรและพนักงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (p-value เท่ากับ 0.05 และ 0.04) ส่วนด้านอื่น ๆ พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ พบว่า ภาพรวมพนักงานที่ช่วงอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน (p-value เท่ากับ 0.68) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่ช่วงอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ที่ไม่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ภาพรวม พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน (p-value เท่ากับ 0.10) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความผูกพันขององค์กรและพนักงาน และด้านการพัฒนาและเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (p-value เท่ากับ 0.00) ส่วนด้านอื่น ๆ พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า ภาพรวม พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน (p-value เท่ากับ 0.47) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ที่ไม่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้ พบว่า ภาพรวม พนักงานที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (p-value เท่ากับ 0.00) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสวัสดิการและการดูแลพนักงาน ด้านความมั่นคงเข้มแข็งขององค์กร ด้านการพัฒนาและเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น และด้านการสร้างและส่งเสริมกระบวนการทำงาน ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (p-value เท่ากับ 0.00) ส่วนด้านอื่น ๆ พนักงานที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า ภาพรวม พนักงานที่มีตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน (p-value เท่ากับ 0.48) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พนักงานที่มีตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจในการ

ปฏิบัติงาน ด้านความผูกพันขององค์กรและพนักงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (p-value เท่ากับ 0.02) ส่วนด้านอื่น ๆ พนักงานที่มีตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

1. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการทำงานของพนักงาน บริษัท สายการบินไทยเวียตเจ็ทแอร์ ผู้วิจัยได้สรุปรายละเอียด ดังนี้

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท สายการบิน ไทย เวียตเจ็ทแอร์ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจด้านความผูกพันขององค์กรและพนักงานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการสร้างและส่งเสริมกระบวนการทำงาน ด้านความมั่นคงเข้มแข็งขององค์กร ด้านการพัฒนาและเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ส่วนด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านสวัสดิการและการดูแลพนักงาน ซึ่งจะเห็นได้ว่าพนักงานมีความพึงพอใจด้านความผูกพันขององค์กรและพนักงานมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจาก บริษัท สายการบิน ไทย เวียตเจ็ทแอร์ มีการกำหนดแผนงานเป้าหมาย ที่มีความชัดเจนและสามารถนำไปปฏิบัติงานได้ อีกทั้งบริษัทคอยช่วยให้คำแนะนำและแก้ปัญหาให้เสมอเมื่อเกิดปัญหาในขณะปฏิบัติงาน และได้รับความยอมรับไว้วางใจในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา ตลอดจนเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน และคอยให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันและยังเคารพสิทธิและหน้าที่ซึ่งกันและกันเสมอ ความสามัคคีกันโดยไม่มีการแข่งขันแบ่งพรรคแบ่งพวก รับฟังและคำปรึกษาแนะนำในการปฏิบัติงานต่อเพื่อนร่วมงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sukroesakit (2011) ซึ่งทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาอยุธยา จังหวัดสระแก้ว โดยกล่าวถึงผลการอภิปรายด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระแก้ว ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก โดยในการปฏิบัติงาน ได้มีการประชุม สรุปแก้ไขปัญหาร่วมกันผู้บังคับบัญชาคอยให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาให้เสมอเมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน มีการพบปะสังสรรค์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและ เพื่อนร่วมงานตามโอกาสผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานสามารถแยกความสัมพันธ์ส่วนตัวออกจากเรื่องการทำงานได้และบุคลากรของธนาคารมีความสามัคคี มีการทำงานเป็นทีมเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย จึงทำให้พนักงานธนาคารมีความพึงพอใจในความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

2. การเปรียบเทียบปัจจัยความพึงพอใจต่อการทำงานของพนักงาน บริษัท สายการบินไทย เวียดนามแอร์

จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความผูกพันขององค์กรและพนักงานพบว่า ผู้ช่วยผู้ปฏิบัติการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ปฏิบัติการ และผู้ชำนาญการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษาที่พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มพนักงาน ผู้ช่วยผู้ปฏิบัติการซึ่งส่วนใหญ่จะมีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และเป็นเด็กใหม่ที่เข้ามาทำงานได้ไม่เกิน 3 ปี ได้รับการดูแล ช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ให้แนวทางในการแก้ปัญหาจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา รวมไปถึงการได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน ทำให้มีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรและเพื่อนร่วมงาน และเนื่องจากเป็นเด็กใหม่ ทำให้เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาต้องให้การดูแล ช่วยเหลือ รวมไปถึงการสอนงานต่าง ๆ อย่างใกล้ชิด ทำให้พนักงานกลุ่มนี้将有ความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีตำแหน่งสูงขึ้น เช่น ผู้ปฏิบัติการ และผู้ชำนาญการ ซึ่งมีประสบการณ์การทำงานในองค์กรมาเป็นระยะเวลาหนึ่งแล้ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ Pakpool (2011) ซึ่งทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสถานงานฝ่ายผลิต ระดับปฏิบัติการ การณศึกษา: กรมอุทกหารเรือ โดยกล่าวถึงผลสรุปความพึงพอใจของพนักงานจำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีความพึงพอใจ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานสูงสุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.826

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการทำงานของพนักงานบริษัท สายการบินไทย เวียดนามแอร์ ผู้บริหารหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ทำการศึกษามาพัฒนาระบบการปฏิบัติงาน ร่วมกันแสดงความคิดเห็น รวมถึงการรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของพนักงาน และเสนอแนวทางหาทางแก้ไขในปัญหาที่เกิดขึ้นให้แก่พนักงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีแก่องค์กรในอนาคต

1.2 การศึกษาความพึงพอใจต่อการทำงานของพนักงานบริษัท สายการบินไทย เวียดนามแอร์ เป็นกระบวนการที่ต้องทำอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการส่งเสริมให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการ

ทำงาน รักษองค์กร และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้น บริษัท สายการบิน ไทย เวียดนามแอร์ จึงควรมีการพัฒนาและส่งเสริมให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน เพื่อบุคลากรของสายการบินจะเกิดเชื่อมั่นในองค์กร และคงอยู่ในสายการบิน ไทย เวียดนามแอร์ต่อไป

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาความพึงพอใจด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อบริษัท สายการบิน ไทย เวียดนามแอร์

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed methods) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก

เอกสารอ้างอิง (References)

- Sukroesakit,R. (2011). **Factors Affecting Job Satisfaction of Personnel of Airports of Thailand Public Company Limited.** Thesis M.B.A., Rajamangala University of Technology Thanyaburi. [In Thai]
- Pakpool, S. (2011). **The satisfaction of workers in production line for operation level case study : Naval Dockyard.** Thesis M.S. Dhurakij Pundit University. [In Thai]
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality* (2nd ed). New York: Harper & Row. p. 154.
- Janet A. Simons; Donald B. Irwin; Beverly A. Drinnien (1987)