

**อิทธิพลของความสุขในการทำงานต่อความทุ่มเทมีใจในงาน
ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรุ่น THAI Quality and Value (TQV)**

**THE INFLUENCE OF HAPPINESS IN WORK THAT AFFECT
EMPLOYEE ENGAGEMENT OF THAI AIRWAY'S FLIGHT
ATTENDANT (TQV)**

ธนาภรณ์ ลาพิงค์ โชคชัย สุเวชวัฒนกุล

Thanakorn Laping¹, Choekchai Suveatwatanakul²

Received September 10, 2020

Revised October 6, 2020

Accepted November 30, 2020

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาอิทธิพลของความสุขในการทำงานที่มีต่อความทุ่มเทมีใจในงานของพนักงาน งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยมีวิธีการรวบรวมข้อมูลคือ การใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 260 คน เครื่องมือในการวิจัยสถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย สถิติความถี่ จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์และวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ความสุขในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความทุ่มเทมีใจของพนักงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และความสุขในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกกับความทุ่มเทมีใจ อีกทั้งมีอำนาจร่วมกันทำนายความทุ่มเทมีใจของพนักงานได้ร้อยละ 34.3 ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นประโยชน์ต่อองค์การในการพัฒนาคุณภาพของพนักงานเพื่อให้ผู้โดยสารซึ่งเป็นลูกค้าประทับใจและกลับมาใช้บริการซ้ำ โดยเสนอแนะได้ว่าองค์การควรส่งเสริมความสุขในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในทุกมิติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านของ Happy Family ครอบครัวยุติ และ Happy heart น้ำใจดี ซึ่งมีอิทธิพลต่อความทุ่มเทมีใจของพนักงาน ผ่านกระบวนการสร้างสวัสดิการด้านครอบครัวของพนักงาน และส่งเสริมบรรยากาศการทำงานที่ดี

คำสำคัญ: ความสุขในการทำงาน ความทุ่มเทมีใจ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รุ่น TQV

¹ Master of Management (Integrated Tourism and Hospitality Management), Graduate School of Tourism Management, National Institute of Development Administration, Corresponding Author, Email Address: korn.polsci@gmail.com

² Graduate School of Tourism Management, National Institute of Development Administration, Email Address: dr.choke@yahoo.com

Abstract

This present study aimed to evaluate the relationship between happiness at work and employee engagement, and the effect of happiness at work on employee engagement among THAI Airway's flight attendant (TQV). The study was designed as quantitative research, using questionnaires. Two hundred and sixty flight attendants were asked to complete these questionnaires. The data were presented as frequency, percentage, mean, standard deviation. Pearson's Correlation Coefficient and multiple regression analysis were used in statistical analysis with significance p value < 0.05 . The result showed the significant positive relationship between happiness at work and employee engagement. Happiness at work presented the positive influence on employee engagement and could make 34.3 percent predictive power on employee engagement. Accordingly, this study suggests the organization should promote happiness at work in order to increase employee engagement.

Keyword: Happiness in workplace, Work engagement, Flight attendants THAI Quality and Value (TQV)

บทนำ

คนทำงานคือบุคคลหนึ่งในสังคมทั่วไป ที่มีความปรารถนาให้ตนเองดำเนินชีวิตไปอย่างมีความสุข ความสุขของคนทำงาน จึงหมายถึง ประสบการณ์ และความรู้สึกรวมกันของคนทำงาน ที่ต้องการให้ตนเองเป็นที่ยกย่องและยอมรับจากคนทั่วไป (ศิริพันธ์ กิตติสุขสถิต และคนอื่นๆ, 2555) กระบวนการการวัดความสุขของคนทำงานจึงเป็นเรื่องสำคัญ ที่จะทำให้มีข้อมูลพื้นฐาน ในการติดตามและ ประเมินผล เพื่อพัฒนาสร้างเสริมความสุขของคนทำงานอย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถเทียบเคียง และทำให้เกิดต้นแบบองค์กรสร้างสุขต่อไป สำนักสนับสนุนสุขภาวะองค์กร สำนักงานกองทุนสนับสนุนการ สร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ได้กำหนดตัวชี้วัดความก้าวหน้าของมนุษย์ เรียกว่า “ความสุข 8 ประการ” (แผนงานสุขภาวะองค์กร ภาคเอกชน, 2552) องค์ประกอบความสุข 8 ประการ ได้แก่ สุขภาพดี (Happy body) น้ำใจงาม (Happy heart) การผ่อนคลาย (Happy relax) การหาความรู้ (Happy brain) คุณธรรม (Happy soul) ใช้เงินเป็น (Happy money) ครอบครัวที่ดี (Happy family) สังคมดี (Happy society)

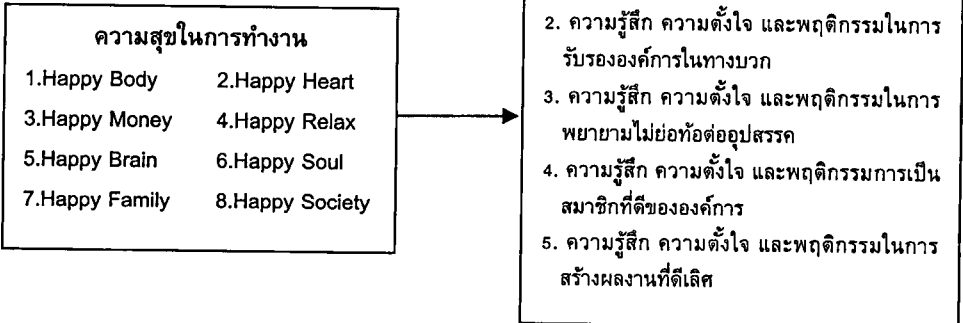
ในระยะแรกของการทำงานเป็นช่วงหนึ่งที่สำคัญพนักงานใหม่ ต้องเผชิญหน้ากับหัวหน้างานใหม่ เพื่อนร่วมงานใหม่ สิ่งแวดล้อมใหม่ และงานใหม่ ซึ่งอาจนำไปสู่ความรู้สึกกังวล ไม่แน่ใจ ตื่นเต้นและประหม่าที่ต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมใหม่ที่ไม่น่าคุ้นเคยมาก่อน (ซูชัย สมศิริโก, 2540) เช่นเดียวกับงานด้านการบินโดยเฉพาะอย่างยิ่งตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินซึ่งมีความแตกต่างในด้านของสภาพแวดล้อมการทำงานที่แตกต่างจากงานอื่น และมีหน้าที่ที่ต้องดูแลด้านการบริการและความปลอดภัยควบคู่กัน สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association, 2015) ได้กำหนดหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ประกอบด้วย 1) เรื่องความปลอดภัยความมั่นคงและให้บริการตามขั้นตอน 2) ปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่ระบุไว้ในคู่มือปฏิบัติงานและข้อกำหนดอื่นๆ 3) ปฏิบัติตามคำสั่งหัวหน้าลูกเรืออาวุโส (Senior cabin crew) 4) ปฏิบัติงานภายใต้อำนาจของนักบินในแต่ละเที่ยวบิน 5) รายงานสถานการณ์ต่างๆ ที่มีผลต่อความปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่ 6) ปฏิบัติงานเกี่ยวกับความปลอดภัยอื่นๆ หรือติดต่อสื่อสารข้อมูลจากผู้โดยสารไปยังหัวหน้าลูกเรืออาวุโส

จากการศึกษาบทความและงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศในบริบทของความสุขในการทำงาน (Work happiness and happy workplace) พบว่า มีเกี่ยวข้องกับหลากหลายประเด็นที่น่าสนใจ โดยประเด็นความสุขในการทำงานต่อความผูกพันและความทุ่มเทมีใจให้แก่องค์กรยังมีอยู่ไม่มากนัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานด้านการบริการบนเครื่องบิน ผู้วิจัยตระหนักในความสำคัญของการเสริมสร้างความมุ่งมั่นทุ่มเทของพนักงานจึงมีความสนใจที่จะค้นหาปัจจัยของความมุ่งมั่นทุ่มเทโดยพิจารณาไปที่ความสุขในการทำงาน โดยต่อยอดจากงานวิจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน จิตลักษณะ และการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรกับความมุ่งมั่นทุ่มเทของพนักงาน (มนเสษฐ ประชาธิลปชัย, 2555) ซึ่งทำการศึกษากับพนักงานต้อนรับรุ่น THAI Quality and Value (TQV) มีจำนวนกว่า 700 คน และถือว่าเป็นพนักงานรุ่นใหม่ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งนี้เป็นโครงการใหม่ของบริษัทการบินไทยในการปรับเปลี่ยนกฎเกณฑ์การรับสมัครพนักงานใหม่ โดยปรับเกณฑ์อายุไม่เกิน 24 ปี และเปลี่ยนแปลงสัญญาการจ้างงานจากเดิมจ้างจนกระทั่งพนักงานอายุ 45 ปี เปลี่ยนเป็นสัญญาต่อทุก 3 ปี จึงเป็นประเด็นที่ผู้วิจัยทำการศึกษาว่าสภาพการจ้างงานและสัญญาจ้างลักษณะดังกล่าวเอื้อต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานในด้านใดบ้าง และส่งผลต่อระดับความทุ่มเทมีใจให้แก่พนักงานมากน้อยเพียงใดตามทฤษฎีเพื่อผลการศึกษานำไปปรับปรับใช้และยกระดับการบริการขององค์กรสืบไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. ศึกษาอิทธิพลของความสุขในการทำงานที่มีต่อความทุ่มเทมีใจในงานของพนักงานต้อนรับรุ่น THAI Quality and Value (TQV)
- สมมติฐานการวิจัย**
1. ความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความทุ่มเทมีใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รุ่น TQV หรือไม่
 2. ความสุขในการทำงานมีอิทธิพลต่อความทุ่มเทมีใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รุ่น TQV หรือไม่

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา: (แผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน, 2552) (Zigarmi, et al, 2011)

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดความสุขในองค์กร (Happy Workplace)

องค์กรแห่งความสุข (Happy Workplace) เป็นแนวคิดหลักที่มุ่งการดำเนินงานกับกลุ่มเป้าหมายหลักคือ “คนทำงาน ในองค์กร” ที่ถือเป็นบุคคลสำคัญและเป็นกำลังหลักของทั้งครอบครัว องค์กร ชุมชน และสังคม การสร้างความสุขในที่ทำงาน นับว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารองค์กร มุ่งเน้นให้บุคลากรทุกคนในองค์กร มีความสุขในการทำงาน ความสุขที่เกิดขึ้นนั้นก่อให้เกิดกระบวนการทางความคิด ทำให้งานที่ได้รับมอบหมายมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดความตึงเครียดจากการทำงาน สภาพแวดล้อม รวมทั้งลดความขัดแย้งภายในองค์กร ความสุขที่เกิดขึ้นจากการทำงานเปรียบเสมือนน้ำหล่อเลี้ยงให้พฤติกรรมคนปรับเปลี่ยนและพัฒนาในแนวโน้มที่ดีขึ้น (ขวัญเมือง, 2560) การสร้างเสริมสุขภาวะในสถานประกอบการ หรือ “Happy Workplace” สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ได้มีการวางกรอบไว้กว้างๆ เป็น “Happy 8” (แผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน, 2552) ดังนี้

1. Happy Body มีสุขภาพแข็งแรงทั้งกายและจิตใจ
2. Happy Heart มีน้ำใจเอื้อเฟื้อต่อกันและกันและความพึงพอใจกับสิ่งรอบข้าง
3. Happy Money มีเงินรู้จักเก็บรู้จักใช้ไม่เป็นหนี้
4. Happy Relax รู้จักผ่อนคลายต่อสิ่งต่างๆ
5. Happy Brain มีการศึกษาหาความรู้ พัฒนาตนเองตลอดเวลาจากแหล่งต่างๆ นำไปสู่การเป็นมืออาชีพและความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน
6. Happy Soul มีความศรัทธาในศาสนาและมีศีลธรรมในการดำเนินชีวิต
7. Happy Family มีครอบครัวที่อบอุ่นและมั่นคง
8. Happy Society มีความรักสามัคคีเอื้อเฟื้อต่อชุมชนที่ตนทำงานและพักอาศัย มีสังคมที่ดี

แนวคิดความทุ่มเทมีใจ

ความตั้งใจตามแนวคิดความมุ่งมั่นทุ่มเทของพนักงาน มีความสอดคล้องกับแนวคิดความผูกพันของพนักงาน (Employee engagement) ของ Hewitt Associates (2003) ที่ได้ให้มุมมองว่าความผูกพันของพนักงานเป็นสิ่งที่แสดงออกได้ทางพฤติกรรมกล่าวคือสามารถสังเกตได้จากการ พูด (Say) โดยพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะพูดถึงองค์กรแต่ในแง่บวกและพิจารณาได้ จากการดำรงอยู่ (Stay) คือพนักงานมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป รวมทั้งพิจารณาได้จากการที่พนักงานใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถ (Strive) เพื่อช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงให้ความสนใจ ศึกษาความทุ่มเทมีใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยตีความหมายตามที่ Zigarmi, et al. (2011) เสนอไว้ ดังนี้

- 1) ความตั้งใจในการดำรงสมาชิกภาพกับองค์กร (Intent to stay) คือ ความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้
- 2) ความตั้งใจในการรับรององค์กรในทางบวก (Intent to endorse) คือ ความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กรอย่างเต็มที่ อันนำไปสู่การปรารถนาที่จะกล่าวรับรององค์กรในทางบวกกับบุคคลอื่น เพื่อนร่วมงาน ลูกค้ายขององค์กร เป็นต้น
- 3) ความตั้งใจในการพยายามไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค (Intent to exert discretionary effort) คือ การเพียรพยายาม เข้มแข็ง อดทน ไม่ท้อถอยในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อบรรลุ ความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

4) ความตั้งใจในการกระทำตนเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Intent to use organizational citizenship behaviors) คือ การปฏิบัติหรือการกระทำที่ไม่ได้อยู่ในหน้าที่ปกติทั่วไปของบุคคล หรืออยู่ในบรรยายลักษณะงานที่บุคคลต้องทำ แต่เกิดจากความสมัครใจของพนักงานเอง ไม่ได้เกี่ยวข้องกับระบบของการให้รางวัล หรือประโยชน์ตอบแทนอย่างเป็นทางการขององค์กร รวมถึงการมีความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ ต่อการถูกรบกวน ความเครียดหรือความกดดันต่างๆ ในการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ นอกจากนี้เพื่อให้องค์กรคงอยู่และเกิดประสิทธิภาพ บุคคล จะต้องมีความรับผิดชอบในหน้าที่ ยอมรับปฏิบัติตามกฎระเบียบและช่วยสนับสนุนให้องค์กร ประสบความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

5) ความตั้งใจในการสร้างผลงานที่ดีเลิศ (Intent to Perform) คือ ความทุ่มเท อุทิศกำลังกายและกำลังใจอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ และหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งปรารถนาที่จะปฏิบัติงานให้ได้ผลดียิ่งๆขึ้นไป เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายสูงสุดขององค์กร และมองว่างานเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของชีวิต

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) รุ่น THAI Quality and Value (TQV) รวมทั้งหมด 750 คน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีเปิดตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1973) ที่ระบุขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมกับจำนวนประชากรได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 260 คน ดำเนินการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มเลือกแบบตามความสะดวก (Convenience sampling) และ Online platform

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 260 คน โดยมีการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ด้วยวิธีเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามในด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) เพื่อวัดความสอดคล้องของข้อคำถามและวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ตลอดจนความชัดเจนและความเหมาะสมในการใช้ภาษา เพื่อวิเคราะห์ผลเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม สำหรับเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ค่าดัชนีที่คำนวณได้ต้องมีค่ามากกว่า 0.50 (IOC > .50) จึงจะถือว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย (ปราณี, 2559) ซึ่งผลการทดสอบผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนด จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายจำนวน 30 ชุด เพื่อนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งจะต้องมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ไม่ต่ำกว่า 0.70 จึงจะอยู่ในเกณฑ์ที่มีความเชื่อถือได้ (กฤตกร จิรภาณุเมศ, 2553) ซึ่งผลการทดสอบได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา 0.87 แล้วจึงนำไปใช้เก็บข้อมูลกับตัวอย่าง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และติดต่อไปยังฝ่ายบริหารพนักงานบริการบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและการตอบแบบสอบถามแก่ผู้บริหาร จากนั้นจึงแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้ แบบสอบถามที่แจกไปนำตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ จึงนำข้อมูลที่ได้นำไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลหาผลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) โดยใช้สถิติ ดังนี้

1. วิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์รูปแบบความสุขในการทำงานและความทุ่มเทมีใจของพนักงาน โดยแจกแจงรายละเอียดของตัวแปรที่ศึกษาโดยใช้สถิติพรรณนา คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์และอิทธิพลของตัวแปรที่ศึกษาในความสุขในการทำงานและความทุ่มเทมีใจของพนักงาน เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติอ้างอิงทดสอบ ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 58.07 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 41.9 2 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.54 รองลงมา คือ ระดับปริญญาโทคิดเป็นร้อยละ 3.46 มีประสบการณ์ในการทำงาน 2-3 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.47 รองลงมา มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.53

ค่าสถิติของแบบสอบถามความสุขในการทำงาน ผลการวิเคราะห์ความเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงาน พบว่า ความสุขในการทำงานรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.704 (S.D.=0.431) โดยความสุขในการทำงานในด้าน Happy Soul จิตวิญญาณดี มีค่าความเห็นเฉลี่ยสูงสุด 4.132 (S.D. = 0.588) รองลงมาคือ Happy Heart หน้าใจดี ค่าความเห็นเฉลี่ย 4.005 (S.D. = 0.652) และต่ำสุดคือความสุขด้าน Happy Body สุขภาพดี ค่าความเห็นเฉลี่ย 3.259 (S.D. = 0.872)

ค่าสถิติของแบบสอบถามความทุ่มเทมีใจของพนักงาน ผลการวิเคราะห์ความเห็นเกี่ยวกับความทุ่มเทมีใจของพนักงาน พบว่า ความทุ่มเทมีใจของพนักงานรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.553 (S.D. = 0.553) โดยความทุ่มเทมีใจในด้านความตั้งใจในการกระทำตนเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีค่าความเห็นเฉลี่ยสูงสุด 3.833 (S.D. =0.575) รองลงมาคือด้านความตั้งใจในการสร้างผลงานที่ดีที่สุดมีค่าความเห็นเฉลี่ย 3.759 (S.D.= 0.660) และต่ำสุดคือด้านความตั้งใจในการกล่าวรับรององค์กรในทางบวก ค่าความเห็นเฉลี่ย (S.D. = 0.693)

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน

2.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงาน และความทุ่มเทมีใจของพนักงาน ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างความสุขในการทำงาน และความทุ่มเทมีใจของพนักงานทั้งโดยรวมและรายด้านเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1 ว่า "ความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความทุ่มเทมีใจของพนักงานต่อฉบับบนเครื่องบิน รุ่น TQV หรือไม่" (ดังแสดงในตารางที่ 1) พบว่า

ความสุขในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความทุ่มเทมีใจของพนักงาน โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.586$, $p < 0.01$) ทั้งมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความทุ่มเทมีใจของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาการวิเคราะห์รายด้านพบว่า ความสุขในการทำงานในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความทุ่มเทมีใจของพนักงานรายด้านทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ

- 1) ความสุขในการทำงานด้าน Happy Body สุขภาพดี มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความทุ่มเทมีใจของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.204, p < 0.01$ ตามลำดับ)
- 2) ความสุขในการทำงานด้าน Happy Relax ผ่อนคลายดี มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความทุ่มเทมีใจของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.403, p < 0.01$ ตามลำดับ)
- 3) ความสุขในการทำงานด้าน Happy Heart นำใจดี มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความทุ่มเทมีใจของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.467, p < 0.01$ ตามลำดับ)
- 4) ความสุขในการทำงานด้าน Happy Soul จิตวิญญาณดี มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความทุ่มเทมีใจของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.383, p < 0.01$ ตามลำดับ)
- 5) ความสุขในการทำงานด้าน Happy Family ครอบครัวดี มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความทุ่มเทมีใจของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.526, p < 0.01$ ตามลำดับ)
- 6) ความสุขในการทำงานด้าน Happy Society สังคมดี มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความทุ่มเทมีใจของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.477, p < 0.01$ ตามลำดับ)
- 7) ความสุขในการทำงานด้าน Happy Brain ใฝ่รู้ดี มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความทุ่มเทมีใจของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.379, p < 0.01$ ตามลำดับ)
- 8) ความสุขในการทำงานด้าน Happy Money สุขภาพเงินดี มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความทุ่มเทมีใจของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.191, p < 0.01$ ตามลำดับ)

ตารางที่ 1 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปร 1.1	ตัวแปร 1.2	ตัวแปร 1.3	ตัวแปร 1.4	ตัวแปร 1.5	ตัวแปร 1.6	ตัวแปร 1.7	ตัวแปร 1.8	ตัวแปร 2	
ตัวแปร 1.1	1								
ตัวแปร 1.2	0.339**	m1							
ตัวแปร 1.3	0.085	0.310**	1						
ตัวแปร 1.4	0.046	0.286**	0.592**	1					
ตัวแปร 1.5	0.372**	0.289**	0.351**	0.385**	1				
ตัวแปร 1.6	0.161**	0.290**	0.621**	0.571**	0.486**	1			
ตัวแปร 1.7	0.280**	0.338**	0.334**	0.308**	0.303**	0.350**	1		
ตัวแปร 1.8	0.223**	0.283**	0.340**	0.227**	0.268**	0.260**	0.284**	1	
ตัวแปร 2	0.204**	0.403**	0.467**	0.383**	0.526**	0.477**	0.379**	0.191**	1

หมายเหตุ 1) **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2) กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

กำหนดให้ 1 คือ ความสุขในการทำงาน

- | | |
|-----------------------------|------------------------------|
| 1.1 Happy Body: สุขภาพดี | 1.2 Happy Relax ผ่อนคลายดี |
| 1.3 Happy Heart นำใจดี | 1.4 Happy Soul จิตวิญญาณดี |
| 1.5 Happy Family ครอบครัวดี | 1.6 Happy Society สังคมดี |
| 1.7 Happy Brain ใฝ่รู้ดี | 1.8 Happy Money สุขภาพเงินดี |

กำหนดให้ 2 คือ ความทุ่มเทมีใจของพนักงาน

2.2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณความทุ่มเทใจของพนักงานในองค์การ โดยตัวแปรความสุขในการทำงาน ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธี stepwise เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 2 ว่า “ความสุขในการทำงานมีอิทธิพลต่อความทุ่มเทใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รุ่น TQV หรือไม่” ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณความทุ่มเทใจของพนักงานในองค์การ โดยตัวแปรความสุขในการทำงาน

ตัวแปรพยากรณ์	R ²	R ² Change	Beta	t
ความสุขในการทำงาน	0.343	0.341	0.586	11.617

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธี stepwise เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 2 ว่า “ความสุขในการทำงานมีอิทธิพลต่อความทุ่มเทใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รุ่น TQV หรือไม่” พบว่าความสุขในการทำงานเป็นตัวแปรอิสระที่มีอำนาจทำนายตัวแปรตาม คือ ความมุ่งมั่นทุ่มเท ได้ร้อยละ 34.10 ($F = 134.95, p < 0.01$) โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ มีค่าเท่ากับ 0.341 ($Beta = 0.586$)

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณความทุ่มเทใจของพนักงานในองค์การ โดยตัวแปรความสุขในการทำงาน (รายด้าน)

ตัวแปร	ดำรงสมาชิกภาพกับองค์การ	การรับรององค์การในทางบวก	การพยายามไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค	การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	การสร้างผลงานที่ดีที่สุด
	Adj-R ² =0.320	Adj-R ² =0.137	Adj-R ² =0.337	Adj-R ² =0.243	Adj-R ² =0.321
Happy Body	-0.124**				
Happy Heart	0.225**		0.181**	0.262**	0.190**
Happy Money					
Happy Relax		0.209**	0.279**		
Happy Brain	0.175**			0.201**	0.148**
Happy Soul					
Happy Family	0.396**	0.261**	0.329**	0.209**	0.231**
Happy Society					0.196**

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรโดยวิธีถดถอยเชิงเส้นตรงแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี STEPWISE เพื่อทำการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 2 โดยทำการวิเคราะห์เพื่อหาค่าอิทธิพลของตัวแปรต้น คือ ความสุขในการทำงาน (Happy 8) ที่มีต่อตัวแปรตาม คือ ความทุ่มเทใจ โดยผลการวิเคราะห์มีดังนี้

อิทธิพลของตัวแปรด้านความสุขในการทำงาน (Happy 8) ที่มีต่อความทุ่มเทใจ ในด้านความรู้สึก ความตั้งใจ และพฤติกรรมที่จะดำรงสมาชิกภาพกับองค์การ พบว่า สามารถอธิบายความผันผวนของตัวแปรอิสระ ที่มีต่อตัวแปรตามได้ร้อยละ 32.0 ($Adj-R^2 = 0.320$) โดยตัวแปรความสุขในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความทุ่มเทใจ ด้านความรู้สึก ความตั้งใจ และพฤติกรรมที่จะดำรงสมาชิกภาพกับองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีจำนวน 4 องค์ประกอบ ได้แก่ Happy Family ครอบครัวยุติ, Happy Heart นำใจดี, Happy Relax ผ่อนคลายดี, Happy Brain ใฝ่รู้ดี โดยพบว่า องค์ประกอบด้าน Happy Family

ครอบครัวดี สูงกว่าตัวแปรอื่นๆ หรือคิดเป็นร้อยละ 39.60 รองมาคือองค์ประกอบด้าน Happy Heart นำใจดี คิดเป็นร้อยละ 22.50 ตามลำดับ

อิทธิพลของตัวแปรด้าน ความสุขในการทำงาน (Happy 8) ที่มีต่อความทุ่มเทมีใจ ในด้าน ความรู้สึก ความตั้งใจ และพฤติกรรมในการรับรององค์การในทางบวก พบว่า สามารถอธิบายความผันผวนของตัวแปรอิสระ ที่มีต่อตัวแปรตามได้ร้อยละ 13.70 ($Adj-R^2 = 0.137$) โดยตัวแปรความสุขในการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อความทุ่มเทมีใจ ด้านความรู้สึก ความตั้งใจ และพฤติกรรมในการรับรององค์การในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีจำนวน 2 องค์ประกอบ ได้แก่ Happy Family ครอบครัวดี, Happy Relax ผ่อนคลายดี โดยพบว่า องค์ประกอบด้าน Happy Family ครอบครัวดี สูงกว่าตัวแปรอื่นๆ หรือคิดเป็นร้อยละ 26.10 รองมาคือองค์ประกอบด้าน Happy Relax ผ่อนคลายดี คิดเป็นร้อยละ 20.90 ตามลำดับ

อิทธิพลของตัวแปรด้าน ความสุขในการทำงาน (Happy 8) ที่มีต่อความทุ่มเทมีใจใน ด้านความรู้สึก ความตั้งใจ และพฤติกรรมในการพยายามไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค พบว่า สามารถอธิบายความผันผวนของตัวแปรอิสระ ที่มีต่อตัวแปรตามได้ร้อยละ 33.70 ($Adj-R^2 = 0.337$) โดยตัวแปรความสุขในการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อความทุ่มเทมีใจ ด้านความรู้สึก ความตั้งใจ และพฤติกรรมในการพยายาม ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีจำนวน 3 องค์ประกอบ ได้แก่ Happy Family ครอบครัวดี, Happy Relax ผ่อนคลายดี, Happy Heart นำใจดี โดยพบว่า องค์ประกอบด้าน Happy Family ครอบครัวดี สูงกว่าตัวแปรอื่นๆ หรือคิดเป็นร้อยละ 32.90 รองมาคือองค์ประกอบด้าน Happy Relax ผ่อนคลายดี คิดเป็นร้อยละ 27.90 ตามลำดับ

อิทธิพลของตัวแปรด้าน ความสุขในการทำงาน (Happy 8) ที่มีต่อความทุ่มเทมีใจ ในด้าน ความรู้สึก ความตั้งใจ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า สามารถอธิบายความผันผวนของตัวแปรอิสระ ที่มีต่อตัวแปรตามได้ร้อยละ 24.30 ($Adj-R^2 = 0.243$) โดยตัวแปรความสุขในการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อความทุ่มเทมีใจ ด้าน ความรู้สึก ความตั้งใจ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีจำนวน 3 องค์ประกอบ ได้แก่ Happy Family ครอบครัวดี, Happy Heart นำใจดี, Happy Brain ใฝ่รู้ดี โดยพบว่า องค์ประกอบด้าน Happy Heart นำใจดี สูงกว่าตัวแปรอื่นๆ หรือคิดเป็นร้อยละ 26.20 รองมาคือองค์ประกอบด้าน Happy Family ครอบครัวดีคิดเป็นร้อยละ 20.90 ตามลำดับ

อิทธิพลของตัวแปรด้าน ความสุขในการทำงาน (Happy 8) ที่มีต่อความทุ่มเทมีใจ ในด้าน ความรู้สึก ความตั้งใจ และพฤติกรรมในการสร้างผลงานที่ดีเลิศ พบว่า สามารถอธิบายความผันผวนของตัวแปรอิสระ ที่มีต่อตัวแปรตามได้ร้อยละ 32.10 ($Adj-R^2 = 0.321$) โดยตัวแปรความสุขในการทำงานที่มี อิทธิพลต่อความทุ่มเทมีใจ ด้านความรู้สึก ความตั้งใจ และพฤติกรรมในการสร้างผลงานที่ดีเลิศมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีจำนวน 4 องค์ประกอบ ได้แก่ Happy Family ครอบครัวดี, Happy Heart นำใจดี, Happy Brain ใฝ่รู้ดี, Happy Society สังคมดีโดยพบว่า องค์ประกอบด้าน Happy Family ครอบครัวดี สูงกว่าตัวแปรอื่นๆ หรือคิดเป็นร้อยละ 23.10 รองมาคือองค์ประกอบด้าน Happy Society สังคมดี คิดเป็น ร้อยละ 19.60 ตามลำดับ

สรุปและอภิปรายผล

อิทธิพลของความสุขในการทำงานต่อความทุ่มเทมีใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รุ่น THAI Quality and Value (TQV) ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาระดับความสุขในการทำงานและ

ความทุ่มเทใจในงานของพนักงานต้อนรับ รุ่น THAI Quality and Value (TQV) 2) ศึกษาอิทธิพลของความสุขในการทำงานที่มีต่อความทุ่มเทใจในงานของพนักงานต้อนรับ รุ่น THAI Quality and Value (TQV) 3) เพื่อพัฒนาแนวทางการส่งเสริมความสุขในการทำงานที่มีต่อความทุ่มเทใจของพนักงานต้อนรับ รุ่น THAI Quality and Value (TQV) โดยในการศึกษาค้างนี้กำหนดสมมุติฐานในการศึกษาไว้ 2 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความทุ่มเทใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รุ่น TQV หรือไม่

สมมติฐานที่ 2 ความสุขในการทำงานมีอิทธิพลต่อความทุ่มเทใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รุ่น TQV หรือไม่

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) รุ่น THAI Quality and Value (TQV) จำนวน 260 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับประชากรที่ศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน จำนวน 4 ข้อ ส่วนที่ 2 ระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน จำนวน 24 ข้อ ส่วนที่ 3 ระดับความทุ่มเทใจของพนักงาน จำนวน 19 ข้อ ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มระดับความสุขและความทุ่มเทใจของพนักงานซึ่งลักษณะคำถามเป็นแบบคำถามปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ โดยแบบสอบถามทั้งหมดมีคุณภาพดี กล่าวคือ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดอยู่ในระดับสูง

การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและใช้สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้ 2 ข้อ ซึ่งประกอบด้วย การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

การสรุปและอภิปรายผลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาค้างนี้ คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) รุ่น THAI Quality and Value (TQV) จำนวน 260 คน โดยส่วนใหญ่เป็นพนักงานต้อนรับเพศหญิง กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดสำเร็จปริญญาตรี และมีอายุการทำงานส่วนใหญ่ 2-3ปี

การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังที่กล่าวไปในบทที่ 4 พบว่า สนับสนุนสมมติฐานทั้ง 2 ข้อ ดังแสดงในตารางที่ 5.1 โดยจะสรุปและอภิปรายผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานแต่ละข้อต่อไป

ตารางที่ 4 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความทุ่มเทใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รุ่น TQV	สนับสนุนสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 ความสุขในการทำงานมีอิทธิพลต่อความทุ่มเทใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รุ่น TQV	สนับสนุนสมมติฐาน

การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ 1

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร โดยตัวแปรความสุขในการทำงานรายด้าน ได้แก่ Happy Body สุขภาพดี Happy Relax ผ่อนคลายดี Happy Heart นำใจดี Happy Soul จิตวิญญาณดี Happy Family ครอบครัวดี Happy Society สังคมดี Happy Brain ใฝ่รู้ดี Happy Money สุขภาพเงินดี พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความทุ่มเทมีใจของพนักงานโดยรวม ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสนับสนุนสมมติฐานที่ 1 กล่าวว่า "ความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความทุ่มเทมีใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รุ่น TQV" สอดคล้องกับผลวิจัย ของ ชวัญเมือง บวรวิศกุล (2560) พบว่า ความสุขที่เกิดขึ้นจากการทำงานเปรียบเสมือนน้ำหล่อเลี้ยงให้พฤติกรรมคนปรับเปลี่ยนและพัฒนาในแนวโน้มที่ดีขึ้นและอยู่กับองค์กรได้นาน และ จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2547) ที่พบว่า ความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความทุ่มเทในการทำงานของพนักงานเพื่อโอกาสก้าวหน้าในองค์กร

การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ 2

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อทำนายอิทธิพลของความสุขในการทำงานซึ่งเป็นตัวแปรอิสระ ความสุขในการทำงานมีอำนาจทำนายตัวแปรตามคือ ความมุ่งมั่นทุ่มเท ได้ร้อยละ 34.3 ซึ่งหากจะแยกตัวแปรอิสระรายด้านจะมีอิทธิพลในการทำนายคือ Happy Family ครอบครัวดี มีอำนาจในการทำนายเพิ่มได้ร้อยละ 27, Happy Heart นำใจดี มีอำนาจในการทำนายเพิ่มได้ร้อยละ 35.9, Happy Relax ผ่อนคลายดี มีอำนาจในการทำนายเพิ่มได้ร้อยละ 39.4 และ Happy Brain ใฝ่รู้ดี มีอำนาจในการทำนายเพิ่มได้ร้อยละ 40.6

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวสรุปได้ว่าตัวแปรความสุขในการทำงานทั้งโดยรวมและรายด้านมีอำนาจในการทำนายอิทธิพลความทุ่มเทมีใจของพนักงาน ซึ่งผลการศึกษาสนับสนุนสมมติฐานที่ 2 กล่าวว่า "ความสุขในการทำงานมีอิทธิพลต่อความทุ่มเทมีใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รุ่น TQV" ทั้งนี้จากการสอบถามเพิ่มเติม กลุ่มตัวอย่างยังระบุว่าความสุขและความตั้งใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีปัจจัยในด้านของเส้นทางการบิน จุดหมายปลายทาง และประเภทเครื่องบินเข้ามาเป็นส่วนประกอบด้วย หากได้ทำการบินในเส้นทางที่ตนเองต้องการจะรู้สึกมีความสุข มีกำลังใจและตั้งใจทำงานมากกว่าเที่ยวบินปกติ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Van der Doef, Mbazzi & Verhoeven (2012) กลุ่มตัวอย่างพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลภาครัฐมีความสุขและความพึงพอใจในการทำงานจะสามารถทำงานในโรงพยาบาลได้ยาวนานขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ แสงเดือน รักษาใจ (2554) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความสุข และพึงพอใจต่อบัณฑิตเกี่ยวกับลักษณะงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลให้องค์กรนำไปพัฒนาและแนวทางในการสร้างความสุขในการทำงานและความทุ่มเทมีใจต่อองค์กรให้กับพนักงาน โดยการกำหนดเป็นนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ของฝ่ายทรัพยากรบุคคลในการเสริมสร้างความสุขในการทำงาน และความทุ่มเทมีใจ

1) ส่งเสริมความรู้สึก ความตั้งใจ และพฤติกรรมที่จะดำรงสมาชิกภาพกับองค์กร โดยการสนับสนุนเพิ่มเติมสวัสดิการของครอบครัวพนักงาน อาทิ ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร และสร้างบรรยากาศของการทำงานที่ดี เคารพซึ่งกันและกัน แต่ไม่ใช้ระบบอาวุโสในการกีดกันการทำงาน อีกทั้ง

ส่งเสริมด้านสุขภาพในการให้พนักงานใช้ศูนย์ออกกำลังกายโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เพื่อพัฒนาศักยภาพด้านร่างกายในระยะยาว

2) ส่งเสริมความรู้สึก ความตั้งใจ และพฤติกรรมในการรับรององค์การในทางบวก โดยการส่งเสริมให้พนักงานเป็นเสมือนตัวแทนองค์กร นำเสนอแต่ภาพลักษณ์ที่ดี และสร้างการรับรู้ข้อเท็จจริงขององค์กรให้พนักงานได้รับทราบ ผ่านช่องทางการสื่อสารภายใน เพื่อสามารถไปบอกต่อแก่บุคคลภายนอกได้อย่างถูกต้อง

3) ส่งเสริมความรู้สึก ความตั้งใจ และพฤติกรรมในความพยายามไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค โดยควรส่งเสริม สร้างแรงจูงใจให้พนักงานตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ อาทิ กำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพอย่างชัดเจน มีกฎเกณฑ์การปรับตำแหน่งอย่างเป็นธรรม จัดกิจกรรมบนเครื่องบินที่สร้างสรรค์ เพื่อสร้างความแปลกใหม่ ให้พนักงานมีส่วนร่วมและลดความเบื่อหน่ายในการทำงาน และมอบหมายงานให้แก่พนักงาน นอกเหนือจากการมีเงิน เพื่อสร้างความท้าทายและดึงศักยภาพของพนักงานออกมา

4) ส่งเสริมความรู้สึก ความตั้งใจ และพฤติกรรมในการกระทำตนเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรณรงค์กระตุ้นจิตสำนึกให้พนักงานรักษาทรัพย์สิน และใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างประหยัด ด้วยการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ภายในองค์กร ออกแบบระบบการแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือความเคลื่อนไหวต่างๆ ขององค์กรให้สามารถเข้าถึงพนักงานทุกคน อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว อีกทั้งควรก่อตั้ง และออกแบบทีมงานที่เยี่ยมที่คอยเป็นที่ปรึกษาให้กับพนักงานรุ่นใหม่ที่จะเพิ่งเข้ามาทำงาน

5) ส่งเสริมความรู้สึก ความตั้งใจ และพฤติกรรมในการสร้างผลงานที่ดีเลิศ องค์กรควรมีการแจ้งระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานในแต่ละด้าน ชี้แจงจุดแข็ง จุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง นำเสนอและสร้างการรับรู้ให้แก่พนักงานถึงประโยชน์จากการทุ่มเททำงานให้กับองค์กร รวมถึงการสนับสนุนและช่วยเหลือให้พนักงานมีการสร้างสรรค์ผลการปฏิบัติงานที่ดี

ข้อเสนอแนะในการทาวิจัยครั้งต่อไป

1) การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะพนักงานต้อนรับรุ่น TQV เท่านั้น ซึ่งสามารถนำไปต่อยอดกับการศึกษาพนักงานต้อนรับของทั้งบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารจัดการได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2) การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความสุขในการทำงานโดยภาพรวม ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาความสุขในการทำงานรายด้านอื่นๆ เช่น ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ หรือปัจจัยเครียดที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เป็นต้น เพื่อศึกษาถึงผลไปโน้มน้าวของความสุขในการทำงาน

3) ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามในการศึกษา ดังนั้น จึงควรศึกษาต่อยอดด้วยการทำวิจัยเชิงคุณภาพ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ประเด็นที่น่าสนใจและพัฒนาแนวทางเสริมสร้างความสุขและความทุ่มเทใจอย่างเต็มรูปแบบ

เอกสารอ้างอิง

กฤตกร จิรภานุเมศ. (2553). ผลของการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ และกลยุทธ์ที่มีต่อความสามารถทางนวัตกรรมและผลการดำเนินงานการศึกษาเชิงประจักษ์ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.

ขวัญเมือง บวรอัศวกุล. (2560). การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีความสุข. ค้นเมื่อ 14 เมษายน 2562, จาก <http://tpso4.m-society.go.th/index.php/th/tpso-news/2017-05-16-15-16-27/43> happy-workplace-8

- จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่ได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำ การโรงพยาบาล มหาวิทยาลัยของรัฐ. วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพยาบาล). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณิชารีย์ แก้วไชยษา. (2559). ความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทนำเข้า และจัดจำหน่ายสินค้าแห่งหนึ่ง. ปริญาวิทยาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปราณี หลาเบ็ญสะ. (2559). การหาคคุณภาพของเครื่องมือวัดและประเมินผล. ค้นเมื่อ 25 เมษายน 2562, จาก http://edu.yru.ac.th/evaluate/attach/1465551003_เอกสารประกอบการอบรม.pdf
- ปาริชาติ บัวเป็ง. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไตกิ้น อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด). สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- แผนงานสุขภาพขององค์กรภาคเอกชน. (2552). เครื่องมือวัดคุณภาพชีวิตคนทำงานในภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการคู่มือการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตคนทำงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ. สถาบันวิจัยประชากรและสังคมมหาวิทยาลัยมหิดล. โดยการสนับสนุนของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.).
- พรรณพณีย์ ไตรรัตน์กุล (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัท ไอ.โอ. เทคนิค จำกัด. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เพ็ญแข ศิริวรรณ. (2551). สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: เท็กซ์ แอนด์ เจอร์นัลพับลิเคชั่น.
- มนเสถียร ประชาศิลป์ชัย. (2012). *Quality of Work Life, Psychological Characteristics, Organizational Socialization and Employee passion*. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- รวมศิริ เมนะโพธิ์. (2550). เครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุข:กรณีศึกษานักศึกษาภาคพิเศษระดับปริญญาโท สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- วัชรพงศ์ คุณปลื้ม. (2561). การพัฒนาแนวทางการส่งเสริมความทุ่มเทมีใจของพนักงานเพื่อความเป็นองค์กรนวัตกรรมในอุตสาหกรรมโรงแรม. วิทยานิพนธ์ ปริญาดุขฎิบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต. (2555). *คุณภาพชีวิต การทำงาน และความสุข (Vol. 1)*. สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศูนย์องค์กรสุขภาพ (Happy Workplace Center). (2556). 123 สู่อองค์กรแห่งความสุข. กรุงเทพฯ: บริษัทสองขาครีเอชั่น จำกัด.
- สิริอร วิชชาวุฒ. (2554). *จิตวิทยาการเรียนรู้: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*.
- สุนิสา ภักนิกร. (2548). ความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างรับเหมาช่วงในสายงานบริหารบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด. สารนิพนธ์ ปริญาพัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- แสงเดือน รักษาใจ. (2554). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรกรณีศึกษา บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- Bakker, A. B., & Oerlemans, W. G. M. (2016). Momentary Work Happiness as a Function of Enduring Burnout and work Engagement. *The Journal of Psychology*, 150(6), 755-778.
- Burton, J. (2010). *WHO Healthy Workplace Framework and Model: Background and supporting literature and practice*. Retrieved April 12, 2019, from http://www.who.int/occupational_health/healthy_workplace_framework.pdf
- Boonchuai P., & Jadesadalug, V. (2018). The Influence of Work in Happiness, Organization Trust and Job Security Affecting the Employee Commitment and Efficiency. *Veridian E-Journal*, Silpakorn University, 11(2), May-August, 867-885.
- Burton, J. (2010). *WHO Healthy Workplace Framework and Model: Background and Supporting Literature and Practice*: World Health Organization. Retrieved January 20, 2012, from www.who.int/occupational_health/healthy_workplace_framework.pdf.
- Cadmus, F. (2012). Happiness at Work: Rules for Employee Satisfaction and Engagement. *Trends In Law Library. Management and Technology*, 22, 21-27.
- Halbesleben, J. R. B., & Wheeler, A. R., (2008). The Relative Roles of Engagement and Embeddedness in Predicting Job Performance and Intention to Leave. *Work & Stress*, 22(3), 242-256.
- Hewitt Associates. (2003). *Best Employers in Asia Research. The Engagement Model*. Retrieved January 20, 2020, from http://www.asia.org/events/hongkong/june03/index_html/lib/BestEmployersInAsia2003.pdf
- International Air Transport Association (2015). *Cabin operations safety*. Cuba.
- Joo, Baek-Kyoo, & Lee, Insuk. (2019). Workplace Happiness: Work engagement career satisfaction and subjective well-being. *Emerald insight*, 5 (2), 206-221.
- Khunpluem, W., & Suveatwatanakul, C. (2018). Development of Guideline to Enhance Employee Engagement for Innovative Organization in Hotel Industry. *Dusit Thani College Journal*, 12(2), May-August, 49-62.
- Luecha, Thidarak, Nantapetch, Krisda, & Krivart, Kittachet. (2018). Happiness at Work Enhancement for Municipality City Officers Model. *Academic Journal Phranakhon Rajabhat University*, 9(2), 134-152.
- National Heart Foundation of Australia. (2011). *Health Workplace Guide*. Retrieved January 20, 2012, from www.heartfoundation.org.au/SiteCollectionDocuments/HF-WorkplaceHealth.pdf
- Rich, B. L., Lepine, J. A., & Crawford, E. R. (2010). Job Engagement Antecedents and Effect on Job Performance. *The Academy of Management Journal*, 53 (3), 617-635.
- Somboonlertsiri, P., & Rahothan, J. (2013). Happy Workplace Model and Quality of Work Life Effect to Organization Effectiveness of IRPC Public Company Limited. *Journal Behavioral Science for Development*, 5(1), 19-31.
- Thongtanunam, Y., Thummakul, D., Prasertsin, U., Cheunsirimongkol, J., Kruttakart, S. (2015). Factors Associated with Happy Workplace (Public Sector Organization): A systematic Review. *Journal of Health Science Reserach*, 9(1), January-June, 52-62.
- Zigarmi, D., Houson, D., Witt, D., & Diehl, J. (2011). *Employee Work Passion: Volume 3*. Retrieved from http://www.kenblanchard.com/img/pub/Blanchard_Employee_Passion_Vol_3.pdf