

คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินโอเรียนท์ไทย ภายในประเทศ

QUALITY OF WORK LIFE AFFECTING JOB SATISFACTION OF DOMESTIC ORIENT THAI AIRLINES
FLIGHT ATTENDANT

สิริชัย อเนกจินดารัตน์¹, ณัฐวุฒิ โรจนนิรุตติกุล²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินโอเรียนท์ไทย ภายในประเทศ และ 2) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินโอเรียนท์ไทย ภายในประเทศ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทย ภายในประเทศ จำนวน 110 คน ที่ได้จากการสุ่มอย่างง่าย และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณแบบ Stepwise ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทยภายในประเทศอยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสัมพันธภาพในองค์กรและความภูมิใจในองค์กรมีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: ความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความภูมิใจในองค์กร สัมพันธภาพในองค์กร

Abstract

The objectives of the research were 1) to study the level of job satisfaction of Domestic Orient Thai Airlines Flight Attendant and 2) to study the quality of work life affecting job satisfaction of Domestic Orient Thai Airlines Flight Attendant. This research used sample data from 212 Flight attendants who were drawn by simple random sampling method. Data were analyzed by using a statistical program. The statistics used in the research were percentage, arithmetic mean, and standard deviation. Stepwise multiple linear regression analysis was used to test the hypothesis. The results found that Regression analysis was used to test the hypothesis. The results found that the level of job satisfaction of flight attendant was at the high level. In addition, the pride in the organization and organizational relationship could affect the job satisfaction of flight attendant at statistical significance level of 0.01.

Keywords: Job Satisfaction, Quality of work life, Organizational Relationship, Pride in the Organization

¹ นักศึกษาหลักสูตร บธ.ม. (บริหารธุรกิจอุตสาหกรรม) คณะการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
E-mail: z_anek@yahoo.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาบริหารธุรกิจและการจัดการ คณะการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
ลาดกระบัง E-mail: nattawut.dr@gmail.com

บทนำ

ธุรกิจการบินหรือสายการบินเป็นบุคคลหรือนิติบุคคลที่ประกอบบริการขนส่งโดยเครื่องบินทั้งผู้โดยสารและสินค้า โดยเป็นผู้เลือกเส้นทางบริการแล้วใช้อากาศยานและบริการของท่าอากาศยาน อีกทั้งใช้บริการเครื่องช่วยในการเดินอากาศมาผลิตบริการขนส่งทางอากาศด้วยเครื่องบิน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ธุรกิจการบินจึงมีความสำคัญต่อการคมนาคมขนส่งทางอากาศให้การเดินทางติดต่อกันได้อย่างสะดวก รวดเร็วมีความปลอดภัยและเป็นที่ยอมรับในการเดินทางของผู้เดินทางที่ให้ความสำคัญกับเวลา เช่น นักธุรกิจ นักท่องเที่ยว นักศึกษา ที่มีระยะเวลาในการเดินทางที่จำกัด ที่มีทั้งการบินภายในประเทศและการบินระหว่างประเทศเพิ่มมากขึ้นตามอุปสงค์ อุปทานของธุรกิจการบินที่เจริญเติบโตต่อเนื่อง ธุรกิจการบินเป็นส่วนประกอบหนึ่งของอุตสาหกรรมการบิน ที่ผลิตบริการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าด้วยเครื่องบินหรือทางอากาศซึ่งประกอบด้วยธุรกิจที่สำคัญอยู่ 5 กลุ่ม คือ ธุรกิจการบิน (Airline Business) ธุรกิจเครื่องบิน (Aircraft Business) ธุรกิจท่าอากาศยาน (Airport Business) ธุรกิจบริการเครื่องช่วยในการเดินอากาศ (Air Navigation Aid business) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบิน ในปัจจุบันสายการบินต่างๆที่เปิดดำเนินการในประเทศไทยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทประจำมีกำหนด คือสายการบินพาณิชย์ที่ให้บริการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าทางอากาศเป็นประจำ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ มีกำหนดการบินที่แน่นอน และประเภทไม่จำกัด คือ สายการบินพาณิชย์ที่ให้บริการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าทางอากาศชั่วคราวไม่มีกำหนดการบินที่แน่นอน (Charter Flight)

ประเทศไทยได้เปิดการค้าเสรีทางการบินตั้งแต่ปี พ.ศ.2540 เป็นต้นมา เนื่องจากประเทศไทยได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกองค์การการค้าโลก (World Trade Organization: WTO) จึงต้องเปิดเสรีทางการค้าด้านต่างๆทำให้สายการบินต่างๆได้รับอนุญาตให้บินทับเส้นทางการบินของไทยได้ในปีพ.ศ.2544 เป็นต้นมาทำให้ธุรกิจการบินภายในประเทศมีการแข่งขันและเกิดการขยายตัวที่สูงขึ้น เห็นได้จากการเพิ่มเที่ยวบินมากขึ้น การเพิ่มเส้นทางใหม่ๆเพิ่มมากขึ้น รวมถึงการเปิดให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ(Low cost airline) ที่มุ่งเน้นเส้นทางการบินภายในประเทศและภายในภูมิภาคเอเชีย ทำให้เกิดการแข่งขันในหลายๆด้านคือ ด้านการบิน ด้านคุณภาพในการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสารที่มาใช้บริการสายการบิน

สายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ เป็นสายการบินต้นทุนต่ำ(Low Cost Airline) สายการบินหนึ่งที่เปิดให้บริการในประเทศไทยเป็นสายการบินแรก ในนาม ”วัน ทู โก” โดยเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 3 ธันวาคม 2546 โดยประชาสัมพันธ์ว่า เป็นของคนไทย ให้บริการโดยคนไทย ในการสื่อสารขององค์กรในการทำตลาดของสายการบินต้นทุนต่ำ ทำให้ได้รับการตอบรับในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ เป็นไปอย่างแพร่หลายในเวลาต่อมา ซึ่งในปัจจุบันสายการบินต้นทุนต่ำ(Low Cost Airline) จะมีการเปิดเพิ่มมากขึ้นเพียงใด สิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งคือ บุคลากรขององค์กร ที่เป็นผู้ปฏิบัติงานจริงในการทำงานให้กับองค์กร จะมีการเข้าถึงกับปัญหา อุปสรรค โอกาส จุดอ่อนและจุดแข็ง ในการทำงานอยู่ตลอดเวลา การปฏิบัติงานหรือการทำงานบนเครื่องบินในตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Flight Attendant) ถือเป็นงานที่มีความสำคัญอีกสายงานหนึ่ง ที่ต้องให้บริการดูแล ช่วยเหลือในด้านต่างๆคือ เป็นผู้พิทักษ์ความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกสบายให้แก่ผู้โดยสารในช่วงเวลาเดินทางปกติและในกรณีฉุกเฉิน มีการสาธิตการใช้งานของอุปกรณ์ในความปลอดภัยประจำเครื่อง การจัดหาที่นั่ง การบริการอาหารเครื่องดื่ม การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ต้องใช้เวลาอยู่ดูแลผู้โดยสารบนเครื่องบินตั้งแต่เครื่องบินอยู่ที่ต้นทางสนามบินแห่งหนึ่ง ไปสู่จุดหมายปลายทางอีกสนามบินหนึ่ง เป็นช่วงเวลาที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะมีบทบาทที่สำคัญอย่างยิ่งใน

การทำให้อากาศในเครื่องบิน เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ทำให้ผู้โดยสารมีความรู้สึกปลอดภัย สบายใจ ได้รับการเอาใจใส่ที่ดี เกิดความพึงพอใจ เป็นผลสะท้อนกลับของภาพลักษณ์ในองค์กร ในเรื่องการทำงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เช่น การให้บริการแก่ผู้โดยสารที่มีจำนวนมาก มีความหลากหลายของเชื้อชาติ ภาษา ขนบธรรมเนียม สภาวะความกดดันต่างๆ การมีเวลาของการทำงานที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ สภาพความเปลี่ยนแปลงทางอากาศในแต่ละพื้นที่ การที่ต้องทำงานอยู่บนเครื่องบินเป็นเวลานานๆ อยู่เสมอ องค์กรใดที่มีพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความพึงพอใจในงานก็มักจะเป็นองค์กรที่มีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จสูงกว่าองค์กรที่มีพนักงานที่ไม่พึงพอใจในงาน จึงเป็นเรื่องที่น่าศึกษาของงานอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทย ภายในประเทศ ในเรื่องของ “คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน” เนื่องจากพนักงานในองค์กรถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามาก

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทย ภายในประเทศ
2. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทย ภายในประเทศ

สมมติฐานการวิจัย

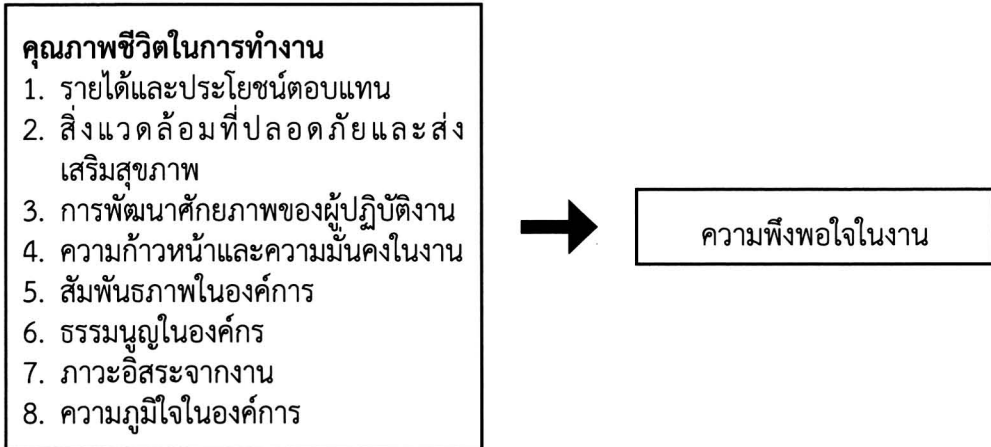
คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน สัมพันธภาพในองค์กร ธรรมเนียมปฏิบัติในองค์กร ภาวะอิสระจากงาน ความภูมิใจในองค์กร มีผลต่อความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทย ภายในประเทศ

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินภายในประเทศ จากการรวบรวมแนวความคิด ทฤษฎีและผลการวิจัยที่ผ่านมา ผู้ทำการวิจัยได้นำเอาแนวความคิดของ Huse and Cumming (1985) ในเรื่องของคุณภาพชีวิตในการทำงาน และแนวความคิดของ Hackman and Oldham (1980) ในเรื่องความพึงพอใจในงานเพื่อให้นำเสนอกรอบแนวคิดในการการทำการวิจัยได้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทย ที่ทำการบินภายในประเทศไทย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทย ที่ทำการบินภายในประเทศไทย โดยมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 110 คน ที่ได้จากการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามดังนี้

ตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ รายได้และประโยชน์ตอบแทน สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน สัมพันธภาพในองค์กร ธรรมเนียมในองค์กร ภาวะอิสระจากงาน ความภูมิใจในองค์กร

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในงาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยมีสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณแบบ stepwise เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจในงาน/ ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
4.500 – 5.	มากที่สุด
3.500 – 4.499	มาก
2.500 – 3.499	ปานกลาง
1.500 – 2.499	น้อย
1. – 1.499	น้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล (จำนวน 110 ตัวอย่าง)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	27	24.5
หญิง	83	75.5
2. อายุ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	16	14.5
มากกว่า 25 ปี แต่ไม่เกิน 35 ปี	54	49.1
มากกว่า 35 ปี แต่ไม่เกิน 45 ปี	33	30.0
มากกว่า 45 ปี แต่ไม่เกิน 55 ปี	7	6.4
3. สถานภาพ		
โสด	67	60.9
สมรส	41	37.3
หย่าร้าง / แยกกันอยู่ / หม้าย	2	1.8
4. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	107	97.3
สูงกว่าปริญญาตรี	3	2.7
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20, บาท	2	1.8
มากกว่า 20, บาท - 30, บาท	16	14.5
มากกว่า 30, บาท -40, บาท	57	51.8
มากกว่า 40, บาท	35	31.8
6. ตำแหน่งปัจจุบัน		
F/A (Flight Attendant)	38	34.5
SENIOR F/A	36	32.7
PURSER	32	29.1
สูงกว่า PURSER	4	3.6

จากตารางที่ 1 พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 25 ปี แต่ไม่เกิน 35 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย มากกว่า 30, บาท แต่ไม่เกิน 40, บาท มีตำแหน่งปัจจุบัน F/A (Flight Attendant) และมีประสบการณ์ทำงานกับบริษัท มากกว่า 6 ปี

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทย ภายในประเทศ

ตัวแปรตาม	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจในงาน
ความพึงพอใจในงาน	3.713	0.424	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทย มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและลำดับที่ของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทยภายในประเทศ

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	ลำดับที่
รายได้และประโยชน์ตอบแทน	3.651	0.708	มาก	1
สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.253	0.717	ปานกลาง	3
การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน	3.060	0.582	ปานกลาง	5
ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	3.038	0.632	ปานกลาง	7
สัมพันธภาพในองค์กร	3.154	0.496	ปานกลาง	4
ธรรมเนียมในองค์กร	2.993	0.695	ปานกลาง	8
ภาวะอิสระจากงาน	3.040	0.458	ปานกลาง	6
ความภูมิใจในองค์กร	3.584	0.713	มาก	2
โดยรวม	3.222	0.482	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 3 พบว่าระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทนอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ความภูมิใจในองค์กร สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ สัมพันธภาพในองค์กร การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ภาวะอิสระจากงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และธรรมเนียมในองค์กร ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณแบบ stepwise ของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทยภายในประเทศ

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	b_i	t	p-value
ค่าคงที่	1.939	8.644	0. **
สัมพันธภาพในองค์กร	0.269	3.859	0. **
ความภูมิใจในองค์กร	0.258	5.335	0. **

$R^2 = 0.393$; $SEE = 0.333$; $F = 34.591$; $Sig = 0. **$

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4 พบว่ามีค่า R^2 เท่ากับ 0.393 ซึ่งอธิบายได้ว่าตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัว สามารถอธิบายความผันแปรในความพึงพอใจในงาน ร้อยละ 39.3 โดยสัมพันธ์ภาพในองค์การมีผลทางบวกต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทยภายในประเทศมากที่สุดที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 รองลงมาคือ ความภูมิใจในองค์การ มีผลทางบวกต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทยภายในประเทศที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

สรุปและอภิปรายผล

1. ระดับความพึงพอใจในงาน

จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทยภายในประเทศ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานมีความสุขในการทำงาน และพึงพอใจการทำงานที่หลากหลายในการให้บริการผู้โดยสาร รวมถึงการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับ บุญมั่นวงศ์สุนทรรัตน์ (2542) พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในด้านสถานะของอาชีพ ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในงาน เงินเดือนและประโยชน์เกื้อกูล ความสำเร็จของงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน

2. คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

จากผลการวิจัยพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ภาพในองค์การมีผลทางบวกต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทยภายในประเทศ ทั้งนี้เนื่องมาจากสัมพันธ์ภาพในองค์การ สะท้อนให้เห็นถึงการมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในการทำงานได้อย่างเต็มที่ ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้รับผิดชอบและตัดสินใจงานต่างๆ เสมอ เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนร่วมงานมักขอคำปรึกษาในเรื่องการปฏิบัติงานอยู่เสมอ มีกิจกรรมที่ปฏิบัติปฏิบัติร่วมกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอๆ จึงก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Huse and Cumming (1985) กล่าวว่า ลักษณะคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสัมพันธ์ภาพคือการที่ปฏิบัติงาน เป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทรต่อกัน ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติได้รับการยอมรับและมีโอกาสในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและสอดคล้องกับ Bluestone (1977) ได้กล่าวว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า เป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยเราเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์การ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา นั่นคือ ทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพขององค์การ ทั้งนี้เพราะเป็นการเปิดโอกาสใหม่ๆ ให้สมาชิกขององค์การในทุกๆ ระดับ ได้นำเอาความรู้ ความเชี่ยวชาญ ทักษะ และความสามารถอื่น ๆ มาใช้ในการทำงานในองค์การ ย่อมทำให้สมาชิกได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์การขึ้น เช่น การขาดงานลดลง คุณภาพของงานดีขึ้น การกวัดข้นเกี่ยวกับวินัยผ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในองค์การมีผลทางบวกต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทยภายในประเทศ จากข้อมูลที่ศึกษาพบว่า ความภูมิใจในองค์การซึ่งประกอบด้วย บริษัทที่ทำงานเป็นบริษัทที่ดำเนินงานด้วย วัสดุภูมิไจที่ได้เป็นสมาชิกของบริษัทแห่งนี้ การพูดคุยถึงเรื่องบริษัทในทางบวกกับเพื่อนอยู่เสมอ มีความเต็มใจที่จะบอกกับผู้อื่นว่าทำงานที่บริษัทแห่งนี้ การ

ปฏิบัติงานในบริษัทสามารถทำให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับ Hackman & Suttle (1987) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานจะมีผลต่อการทำงานอย่างมากมาย อันได้แก่ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร ช่วยส่งเสริมสุขภาพกายสุขภาพจิต ช่วยให้เจริญก้าวหน้า ช่วยให้เจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กร

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินโอเรียนท์ไทยภายในประเทศ ซึ่งจากผลการวิจัยนี้ บริษัทควรนำไปพิจารณาปรับใช้ในด้านสัมพันธภาพในองค์กร โดยให้ความสำคัญในการมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในเรื่องต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงานได้อย่างเปิดเผย มีช่องทางในการสื่อสารปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กรเพิ่มมากขึ้น หัวหน้างานเปิดโอกาสให้พนักงานรับผิดชอบและตัดสินใจงานต่างๆได้เป็นอย่างดี เพิ่มความถี่ของการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับงานระหว่างหัวหน้าและพนักงาน สร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงานในการปฏิบัติงาน สามารถเข้าถึงหัวหน้างานได้อยู่เสมอในการทำงานและประสานงานอื่นๆ มีการทำงานเป็นที่เป็นที่ปรึกษาและรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือเกื้อกูล ให้การสนับสนุนต่อการในการทำงานร่วมกัน ให้ความชัดเจนในเป้าหมาย มีการปรึกษาหารือในเรื่องงานร่วมกันอย่างเป็นขั้นตอนที่ชัดเจน มีกิจกรรมและการฝึกอบรมที่ได้อยู่ร่วมกันของทุกคนในองค์กรอย่างสม่ำเสมอสร้างสัมพันธภาพที่ดีเพื่อนำไปสู่ผลงานขององค์กรต่อไป

2. ผลการวิจัยที่ควรนำไปพิจารณาปรับใช้ในองค์กรทางด้านความภูมิใจในองค์กรเพื่อ ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานที่ได้ทำให้เกิดความภูมิใจในตัวพนักงานเอง ให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคนมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนกันถึงปัญหาและโอกาสในทางที่สร้างสรรค์เพื่อการปรับปรุงพัฒนาที่ดี มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน เพื่อองค์กรสร้างความเชื่อมั่นให้กับองค์กรทำให้องค์กรเกิดความเข้มแข็งมั่นคงมีแนวทางและเป้าหมายที่ดีต่อองค์กรร่วมกัน

เอกสารอ้างอิง

กรมการบินพลเรือน. (Online).Aviation:<http://www.aviation.go.th/content/336/522.htr>.

นิพนธ์ ดอกกุหลาบ.(2546). การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมปิโตรเคมีกรณีศึกษา: บริษัท คาโปรแลคตัมไทย จำกัด (มหาชน) วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

นภดล ร่มโพธิ์. (2554). หนังสือรวมบทความการวัดความพึงพอใจลูกค้าและความพึงพอใจพนักงาน กรุงเทพฯ : คณะบุคคล อีเมจิเนียร์

บุญมัน วงศ์สุนพรัตน์. (2542). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). ธุรกิจการบิน กรุงเทพฯ : เพรสแอนด์ดีไซน์.

พรนพ พุกกะพันธ์. (2548). **ธุรกิจการบิน** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สกล บุญสิน. (2555). **ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน: กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สมยศ วัฒนากมลชัย. (2553). **ธุรกิจสายการบิน.** พิมพ์ครั้งที่ 12. ปทุมธานี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ศิริพร รัตนพันธุ์. (2546). **การศึกษาความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน โรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลก.** วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.