

ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมือง
Quality of Work Life Factors Affecting Organizational
Engagement of Operational Staff at Don Mueang Airport

ชนิดาภา นูนวลวุฒิวังศ์, กฤษณ์ วิทวัสสารัญกุล
Chanidapha Nunualvuttivong¹, Krit Witthawassamrankul,²

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมือง ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 270 คน และวิเคราะห์ข้อมูลจากการใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการทดสอบค่าที ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมืองมีปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมืองอยู่ในระดับมาก ($=3.44$) และมีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมืองพบว่าอยู่ในระดับมาก ($=3.54$) เช่นกัน จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุการทำงานมีผลต่อความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ขณะที่คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา และฝ่ายงานไม่ส่งผลต่อความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการสามารถอธิบายความผันแปรหรือมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมืองได้ร้อยละ 24.7 ($R^2 = .247$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ พนักงานปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมือง

Abstract

This independent study aimed to study about quality of work life factors affecting organizational engagement operational staff at Don Mueang Airport. Questionnaires were used as a tool of this quantitative methodology. Data were collected from 270 samples and analyzed by using statistics including Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, t-test, One-way ANOVA, and Multiple Linear Regression. Results of the study revealed that operational staffs at Don Mueang Airport had high level of quality of work life factors ($=3.44$) and the level of organization employee engagement also at high level ($=3.54$). For hypothesis testing, result showed that different level of period of employment affected organization employee engagement at different levels of significance 0.05. In contrast, gender, age, education levels, domicile and working department did not differently affect the level of organization employee engagement. Moreover, the quality of work life factors in the balance between work and personal life and the quality of work life factors in compensation and welfare influenced organization employee engagement at the levels of significance 0.05 which $R^2 = .247$

Keywords: Quality of Work Life Factors, Organizational Engagement operational staff, Human Resource Management, Operational Staff at Don Mueang Airport.

¹ Chanidapha Nunualvuttivong Bachelor of Arts. Major (Tourism and Airline Business) Suratthani Rajabhat University, Email: Chanidaphait@gmail.com

² Krit Witthawassamrankul2 Master of Arts (Aviation Management), Aviation Development Personnel Institute, Email Address: krit.wit@kbu.ac.th

บทนำ

ท่าอากาศยานหรือสนามบินถือเป็นช่องทางในการคมนาคมและการขนส่งหลักที่มีความสำคัญยิ่งในการเดินทางระหว่างประเทศทางหนึ่ง สนามบินมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและมีลักษณะเป็นแบบก้าวกระโดดทั้งในเชิงจำนวนผู้โดยสาร และการขนส่งสินค้าทางอากาศ ซึ่งมีผลทำให้เกิดการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม สำหรับมุมมองด้านเศรษฐกิจแล้ว อาจกล่าวได้ว่าสนามบินเป็นช่องทางหลักในการสร้างรายได้ให้กับประเทศสำหรับประเทศไทยมีท่าอากาศยานจำนวน 6 แห่ง ได้แก่ สนามบินท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานภูเก็ต ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ท่าอากาศยานหาดใหญ่(บริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน), 2562) ทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญต่อองค์กรอย่างยิ่งเพราะทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรถือเป็นต้นทุนทางสังคมที่มีคุณค่าอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย (Milkovich and Boudreau, 1991) ดังนั้น การมุ่งยกระดับเป็นสนามบินแห่งอนาคตจึงไม่อาจเป็นไปได้หากปราศจากความร่วมมือของพนักงานระดับปฏิบัติการ) เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย กุญแจสำคัญอย่างหนึ่งที่จะเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานคือ ความผูกพันต่อองค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรนอกจากจะวัดความเต็มใจของสมาชิกที่จะยังคงอยู่กับองค์กร แล้วยังสะท้อนความเชื่อของสมาชิกในพันธกิจและเป้าหมายขององค์กร ความพยายามในการทำงานให้สำเร็จ และตั้งใจที่จะทำงานต่อไปในอนาคต (Newsroom and Davis, 2002)ดังนั้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น ไม่เพียงเท่านั้นงานศึกษาจำนวนมากพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรนั้นสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในองค์กร (ดำรงฤทธิ์ จันทมงคล 2550; สุทธิณี เตชะตะตา 2551; วรวรรณ บุญล้อม 2551) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่องปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมือง 1) เพื่อศึกษาทั้งระดับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมือง รวมถึงพิสูจน์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมือง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย/ Aims

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมือง
2. เพื่อเปรียบเทียบตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมือง ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา และฝ่ายงานที่แตกต่างกัน มีระดับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมือง

สมมุติฐานงานวิจัย

1. พนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมืองมีระดับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมือง

ความสำคัญงานวิจัย

1. ทราบถึงระดับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานระดับความผูกพันต่อองค์กร รวมถึงความต้องการของพนักงานเพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาเป็นแนวทางการบริการการจัดพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร
2. ทราบถึงปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรเพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาแก้ไขนโยบายขององค์กรเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมืองที่จะส่งผลต่อการพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานปฏิบัติการ
3. ผลการศึกษาสามารถเป็นพื้นฐานข้อมูลสำหรับงานวิจัยอื่น ๆ ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานหรือความผูกพันต่อองค์กร

บทบาทวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต คุณภาพชีวิตเป็นเครื่องวัดความเจริญก้าวหน้าของมิติทางด้านประชากรสังคมสุขภาพจิต วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อมและองค์ประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ที่ดีของมนุษย์ (Well-being) เป็นเป้าหมายที่สำคัญของการพัฒนาประชากรของประเทศต่าง ๆ ในปัจจุบันซึ่งมีการตีความหมายและการให้คุณค่า (Value judgement) แตกต่างกันไปตามคุณค่าของแต่ละสังคมจึงมีการให้ความหมายหรือนิยามของคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกันไป องค์ประกอบคุณภาพชีวิต การที่บุคคลจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีนั้นต้องขึ้นอยู่กับองค์ประกอบมากมาย ซึ่งแต่ละองค์ประกอบจะมีความสำคัญมากน้อยแตกต่างกันไป ตามแต่ละทัศนะของแต่ละบุคคลหรือสังคม ได้มีผู้กำหนดองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตไว้ดังนี้ Flanagan, J. C. (1978) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตว่าเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ซึ่งจำแนกได้ 5 องค์ประกอบดังนี้ (1. มีความสุขสบายทางด้านร่างกายและวัตถุทางด้านร่างกายได้แก่การมีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรง ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ ทางด้านวัตถุได้แก่ การมีอาหารที่ดี มีบ้านที่น่าอยู่ มีเครื่องอำนวยความสะดวก (2. มีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (3. มีกิจกรรมในสังคมและชุมชน การได้มีการสนับสนุนและช่วยเหลือบุคคลอื่น (4. มีการพัฒนาบุคลิกภาพและมีความสำเร็จสมบูรณ์ตามพัฒนาการ (5. มีสันติภาพ

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life ถือว่าเป็นสิ่งที่ยังคงสำคัญอย่างยิ่งเพราะคนเป็นทรัพยากรที่มีค่าและมีความสำคัญต่อองค์กร ดังนั้น สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในสถานที่ทำงานต้องมีความเหมาะสมและเอื้อต่อการทำงาน คือ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีรู้สึกที่ดีต่องาน มีความมั่นคง ทำให้เกิดความสุข โดยจะส่งผลดีทั้งตัวบุคคลและองค์กร เช่น) ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร เนื่องจากการจัดการคุณภาพชีวิตในองค์กรทำให้องค์กรมีนโยบายและการวางแผนด้านคุณภาพชีวิต มีการจัดกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านลักษณะงาน บุคลากร และสภาพแวดล้อมที่ดีซึ่งส่งผลโดยตรงและอ้อมต่อการดำเนินงาน ส่งผลให้ผลผลิตภาพขององค์กรเพิ่มขึ้น 2) ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานก่อให้เกิดเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งยังส่งผลต่อความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กร 3) ช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานด้วยการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานเพิ่มพูนทักษะความสามารถของตนเอง ไม่ว่าจะโดยการศึกษา ฝึกอบรมหรือการพัฒนาต่างเป็นการเพิ่มศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานให้สูงขึ้น

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งกำหนดโดยนักจิตวิทยาชื่อ บราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) มองว่า ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไปโดยเขาได้นำเสนอลำดับขั้นดังนี้ (Maslow, A. H., 1943,1954)

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) 2. ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Security or Safety Needs) 3. ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) (Affiliation or Acceptance Needs) 4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) 5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self - Actualization)

ทฤษฎีแรงจูงใจไฟสัสมฤทธิของแมคเคลแลนด์ (McClelland) David I. McClelland ได้ทำการทดลองโดยใช้แบบทดสอบการรับรู้ของบุคคล (Thematic Apperception Test (TAT)) เพื่อวัดความต้องการของมนุษย์ โดยแบบทดสอบTAT เป็นเทคนิคการนำเสนอภาพต่าง ๆ แล้วให้บุคคลเขียนเรื่องราวเกี่ยวกับสิ่งที่เขาเห็น จากการศึกษาวิจัยของแมคเคลแลนด์ได้สรุปคุณลักษณะของคนที่มีความแรงจูงใจไฟสัสมฤทธิสูงมีความต้องการ 3 ประการที่ได้จากแบบทดสอบTAT ซึ่งเขาเชื่อว่าเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะเข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคคลได้ดังนี้ 1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement (nAch) 2. ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation (nAff) 3. ความต้องการอำนาจ (Need for Power (nPower)

แนวคิดความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรมีหลายความหมาย โดยมีนักวิชาการได้ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรและให้คำนิยามของความผูกพันต่อองค์กรไว้ต่างกันดังนี้

Steers (1977) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึงความหนาแน่นของความสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วยลักษณะ 3 ประการคือความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับต่อเป้าหมายรวมทั้งค่านิยมขององค์กรความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความปรารถนาที่จะคงอยู่หรือรักษาไว้ซึ่งสถานภาพสมาชิกขององค์กร

Porter (1974) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นลักษณะความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กร ซึ่งจะถูกแสดงออกมาในรูปของความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไปความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ใน

การปฏิบัติงานให้กับองค์กร และมีความเชื่ออย่างแน่อนและมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร

Buchanan (1974) เสนอว่า ความผูกพันต่อองค์กรหมายถึงความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเองเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ส่วน คือความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร (Identification) ความเกี่ยวข้องกับองค์กร (Involvement) และ ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty)

Newstrom and Davis (2002) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า เป็นความภักดีของสมาชิกว่า การที่สมาชิกตระหนักถึงองค์กรและต้องการมีส่วนร่วมต่อไปในอนาคต เชื่อในพันธกิจและเป้าหมายขององค์กร พร้อมความตั้งใจที่จะใช้ความพยายามในการทำงานให้สำเร็จ และตั้งใจที่จะทำงานที่นี้ต่อไป

ทวิช อุศมา (2560) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า หมายถึงทัศนคติหรือความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กร มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร และมีความยินดีที่จะใช้ความรู้ ความสามารถที่ตนเองมีอยู่อย่างเต็มที่และเต็มใจที่จะเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรประกอบด้วย 3 ด้านคือ ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร

การสร้างความผูกพันต่อองค์กร Gubman (2003) กล่าวว่า ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร จะสามารถเกิดขึ้นได้นั้นจะต้องเชื่อมโยงส่วนประกอบ 3 ส่วนด้วยกัน คือ คุณค่าและความรับผิดชอบ (Values and Responsibilities) โปรแกรม (Program) และความสัมพันธ์ (Relationships) โดยการที่องค์กรจะเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรโรพนักงานนั้นต้องให้ความสำคัญกับคุณค่าและความรับผิดชอบที่ถือเป็นฐานที่ทำให้เกิดความผูกพัน เพราะการให้คุณค่าของพนักงานที่สอดคล้องกับค่านิยม หรือวัฒนธรรมองค์กรเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้พนักงานดังกล่าวเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กรแต่ในขณะเดียวกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	
1 เพศ	4 ระยะเวลาการทำงาน
2 อายุ	5 ภูมิลำเนา
3 ระดับการศึกษา	6 ฝ่ายงาน

ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน
1 ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน
2 ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตน
3 ด้านการบูรณาการทางสังคม
4 ด้านสิทธิและความเท่าเทียมในองค์กร
5 ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว
6 ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน
7 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ตัวแปรตาม

ความผูกพันต่อองค์กร
1 ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2 ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อองค์กร
3 ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กร

ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย/ Research Methodology

การศึกษาเรื่องปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมือง ผู้ศึกษามีวิธีการดำเนินการวิจัย ได้แก่ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การทดสอบและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือพนักงานระดับปฏิบัติการของท่าอากาศยานดอนเมือง (มหาชน) จำนวน 892 คน (บริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน), 2562)

เมื่อทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนแล้วผู้ศึกษากำหนดจึงกลุ่มตัวอย่างของพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมืองโดยใช้ตารางการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Morgan (1970) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือมีค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05 พบว่าเมื่อมีประชากร 900 คนจะใช้กลุ่มตัวอย่าง 269 ชุด จึงได้สำรวจและแจกแบบสอบถามจำนวน 270 ชุด จากข้างต้น ผู้ศึกษาจึงเก็บข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมืองทั้งสิ้น 270 คนเครื่องมือและการแปลผลข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยได้สร้างจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามประกอบไปด้วย 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อายุงานระดับการศึกษา ภูมิลำเนา ฝ่ายงานจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมือง ได้แก่ ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านสิทธิและความเท่าเทียมในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ จำนวน 26 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมือง ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อองค์กร ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรจำนวน 12 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม

สำหรับส่วนที่ 2 และ 3 จะมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) แบ่งคำตอบออกเป็น 5 ระดับคือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยผู้ศึกษาได้กำหนดคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามรูปแบบของ Likert's scale ซึ่งกำหนดระดับคะแนนดังนี้

5	หมายความว่า	เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายความว่า	เห็นด้วยมาก
3	หมายความว่า	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายความว่า	เห็นด้วยน้อย
1	หมายความว่า	เห็นด้วยน้อยที่สุด

การทดสอบและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. การทดสอบความตรง (Content Validity) เป็นการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของคำถามโดยมีผู้เชี่ยวชาญเอกด้านการจัดการการบินและด้านบริหารธุรกิจจำนวน 3 ท่านตรวจสอบเนื้อหาคำถามด้วยกระบวนการ Index of item objective congruence (IOC) ให้เป็นไปตามจุดประสงค์และผู้ตอบสามารถเข้าใจคำถามที่สอดคล้องกับการวิจัยได้

2. การทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้ศึกษานำแบบสอบถามไปทดลองใช้โดยการแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน จากนั้นจึงนำมาหาค่าความเชื่อมั่น จากการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Alpha Coefficient)

ผลการทดสอบพบว่า แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานมีค่าเท่ากับ 0.948 และแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรมีค่าเท่ากับ 0.925 จากทั้งสองค่าดังกล่าวพบว่า ทั้งสองมีค่าสัมประสิทธิ์ทุกตัวมีค่ามากกว่า 0.7 แสดงว่าผลการทดสอบมีความเชื่อมั่นสูง (เกียรตินิสิตา ศรีสุข, 2552)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามโดยเลือกเก็บกับพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมืองจำนวน 270 คนผ่านวิธีการแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยแจกให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายต่าง ๆ ได้แก่ ศูนย์บริหารการขนส่ง

สาธารณสุข ฝ่ายรักษาความปลอดภัย ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ฝ่ายดับเพลิงและกู้ภัยฝ่ายการทำอากาศยานฝ่ายสนามบินและอาคาร
ฝ่ายไฟฟ้าและเครื่องกล ณ ทำอากาศยานดอนเมืองเท่านั้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้การวิเคราะห์ผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยจะใช้ทั้งสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิง
อนุมาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ข้อมูลค่าสถิติที่ใช้คือค่าเฉลี่ย(Mean) ความถี่ (Fre-quency) ร้อยละ
(Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ผู้ศึกษาใช้สถิติดังนี้ 1) การทดสอบค่า t (t-test) เพื่อทดสอบ 2 ตัวแปรโดยการ
ทดสอบค่าสมมติฐานใช้สถิติวิเคราะห์ค่า t-test (Independent Sample T-Test) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็น
อิสระต่อกัน ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ตัวแปรเพศ 2) การทดสอบ F-test หรือ One-Way ANOVA เพื่อทดสอบ 3 ตัวแปร คือ อายุ อายุการ
ทำงาน ระดับการศึกษาภูมิฐานะ และฝ่ายงาน จากนั้นจึงวิเคราะห์LSD เพื่อแจกแจงความแตกต่างรายคู่ 3). การวิเคราะห์ความสัมพันธ์
แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความ
ผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมือง

ผลการวิจัย/ Results

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

จากการวิเคราะห์คุณลักษณะบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม6 ประเด็นด้วยกันคือ เพศ อายุ อายุการทำงาน ระดับการศึกษา ภูมิฐานะ
และฝ่ายงานได้ผลการศึกษาดังนี้

1) ด้านเพศพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมืองผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 141
คน (ร้อยละ 52.2) เพศหญิง 129 คน (ร้อยละ 47.8)

2) ด้านอายุ พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมืองผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี
จำนวน 172 คน (ร้อยละ 63.7) รองลงมาคืออายุ 41 – 50 ปี จำนวน 48 คน (ร้อยละ 17.8) อายุ 20 – 30 ปี จำนวน 44 คน (ร้อยละ 16.3)
และอายุ 51 – 60 ปี จำนวน 6 คน (ร้อยละ 2.2)

3) ด้านอายุการทำงาน พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมืองผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน
4 – 5 ปี จำนวน 136 คน (ร้อยละ 50.4) ถัดมาคืออายุการทำงาน 6 – 10ปี จำนวน 53 คน (ร้อยละ 19.6) อายุการทำงาน 1 - 3 ปี จำนวน
43 คน (ร้อยละ 15.9) ส่วนอายุงานน้อยกว่า 1 ปี และอายุการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีจำนวน 19 คน (ร้อยละ 9) เท่ากัน

4) ด้านระดับการศึกษา พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมืองผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับ
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 169 คน (ร้อยละ 62.6) รองลงมามีการศึกษาระดับอนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (ปวส.) จำนวน 41 คน
(ร้อยละ 15.2) การศึกษาระดับปริญญาโทและสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 35 คน (ร้อยละ 13) และมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอน
ปลายหรือเทียบเท่า (ปวช.) จำนวน 25 คน (ร้อยละ 9.3)

5) ด้านภูมิฐานะ พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมืองผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ที่ภาค
กลาง จำนวน 73 คน (ร้อยละ 27) รองลงมาคือภูมิลำเนาอยู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำนวน 69 คน (ร้อยละ 25.6) ภาคใต้ จำนวน 68
คน (ร้อยละ 25.2) ภาคเหนือ จำนวน 44 คน (ร้อยละ 16.3) ภาคตะวันออก จำนวน 12 คน (ร้อยละ 4.4) และภาคตะวันตก จำนวน 4
คน (ร้อยละ 1.5)

6) ด้านผ่านงานพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมืองผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานอยู่ฝ่ายการทำ
อากาศยาน จำนวน 63 คน (ร้อยละ 23.3) รองลงมาอยู่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน จำนวน 55 คน (ร้อยละ 20.4) ฝ่ายสนามบินและอาคาร
จำนวน 51 คน (ร้อยละ 18.9) ศูนย์บริหารการขนส่งสาธารณะจำนวน 34 คน (ร้อยละ 12.6) ฝ่ายรักษาความปลอดภัยจำนวน 25 คน
(ร้อยละ 9.3) ฝ่ายไฟฟ้าและเครื่องกลจำนวน 24 คน (ร้อยละ 9.8)และฝ่ายดับเพลิงและกู้ภัย จำนวน 18 คน (ร้อยละ 6.7)

ผลวิเคราะห์ระดับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากการวิเคราะห์ระดับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมืองจำนวน 270 คน
พบว่าปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมืองอยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ
3.44 โดยเมื่อพิจารณารายละเอียดที่ตัวแปรพบผลการศึกษาดังนี้

พนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมืองมีปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของ

ตน ด้านสิทธิและความเท่าเทียมในองค์กร ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวทั้งหมดต่างอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 3.51 3.51 3.50 3.44 และ 3.41 ตามลำดับ) ส่วนปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13

ผลการวิเคราะห์จากการใช้สถิติ t-test

เพื่อความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างประชากรสองกลุ่มของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมือง โดยจำแนกตามเพศพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมืองด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อองค์กร และด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.78 0.46 และ 0.99ตามลำดับ ทั้งหมดมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐาน H1และยอมรับสมมติฐาน H0(ดูตารางที่ 4.6) ดังนั้นจึงหมายความว่า พนักงานปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีเพศต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน

ผลวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมืองจำนวน 270 คนพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมืองมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมากที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 โดยเมื่อพิจารณารายละเอียดทีละตัวแปร พบผลการศึกษาดังนี้

พนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมืองมีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ส่วนในด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อองค์กรก็อยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรเองก็อยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 เช่นกัน

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมืองจำแนกตามอายุ พบว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมืองด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อองค์กร และด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.13 0.44 และ 0.72 ตามลำดับ ทั้งหมดต่างมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน H1และยอมรับสมมติฐาน H0 (ดูตารางที่ 4.7)ดังนั้นจึงหมายความว่า พนักงานปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ Multiple Linear Regression

ผลการวิเคราะห์ชี้ว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมืองคือ ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวและด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวสามารถอธิบายความผันแปรหรือมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมืองได้ร้อยละ 24.7 ($R^2 = .247$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากนั้นเมื่อนำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระมาเขียนเป็นสมการเพื่อแสดงถึงอิทธิพลที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมืองโดยใช้คะแนนดิบจะได้ผลดังนี้ $Y = 2.013 - 0.2 (X_E) + 0.629 (X_G)$

โดย Y คือความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กร

X_E คือปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

X_G คือปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

สรุปและอภิปรายผล/ Conclusions and Discussion

การศึกษาเรื่องปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมืองผู้ศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมือง เปรียบเทียบตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลของระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมืองที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมือง

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมืองครั้งนี้ มุ่งศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมือง จากพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมืองกลุ่มตัวอย่างจำนวน 270 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วทั้งจากการทดสอบความเที่ยงตรง (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ด้วยกระบวนการ Index of item objective congruence (IOC) และการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Alpha Coefficient) เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง จากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์ข้อมูลผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยการสรุปผลการศึกษานี้ผู้ศึกษานำเสนอผลการศึกษิตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาระดับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมือง

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมืองผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 141 คน อายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีอายุการทำงาน 4 – 5 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ภูมิลำเนาอยู่ที่ภาคกลาง และทำงานอยู่ฝ่ายการท่าอากาศยาน

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมืองโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.44) ซึ่งมีปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนมากที่สุด (3.54) รองลงมาคือด้านด้านสิทธิและความเท่าเทียมในองค์กร (3.51) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (3.51) ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน (3.50) ด้านการบูรณาการทางสังคม (3.44) และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (3.41)

ทางด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมืองพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.54) พนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมืองมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อองค์กรมากที่สุด (3.57) รองลงมาคือด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กร (3.48) และด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (3.41)

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลของระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมือง

ผลการทดสอบเปรียบเทียบคุณลักษณะส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมืองพบว่า คุณลักษณะด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา และฝ่ายงานทั้งหมดไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่คุณลักษณะด้านอายุการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพบว่าหลังจากพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุการทำงานมากกว่า 1 ปี จะมีความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมือง

ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมืองพบว่าปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวและคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมือง ($R^2 = .247$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ/ Suggestion

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

1. องค์กรจึงควรใส่ใจหมั่นศึกษาวิจัยเพื่อประเมินตรวจสอบถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเป็นอย่างมาก โดยจากการศึกษาพบว่าปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมือง ดังนั้นองค์กรควรตระหนักถึงความสำคัญ ของมาตรการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการให้มากยิ่งขึ้น

2. ผู้ศึกษาเสนอต่อองค์กรว่าอาจทำได้โดยการกำหนดค่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเป็นดัชนีชี้วัดความสำเร็จขององค์กร(KPI)องค์กรสร้างมาตรฐานวัดค่าดังกล่าวผ่านการวิจัยสำรวจตามแนวคิดทฤษฎีเพื่อตรวจวัดระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานและอาจใช้ตัวชี้วัดดังกล่าวเพื่อแสดงถึงความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคลอันถือเป็นงานขององค์กรในรายปี

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1 ด้านวิธีวิทยาการทำวิจัย การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณผ่านการใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกยิ่งขึ้นผู้ศึกษาเสนอว่า การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการทำงานศึกษาเชิงคุณภาพร่วมด้วยเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก หรืออาจออกแบบให้เป็นการศึกษาด้วยวิธีวิทยาแบบผสม (Mixed Method) เพื่อให้ได้ข้อมูลทางสถิติเชิงกว้างรอบด้านและข้อมูลเชิงลึกไปพร้อมกันในตัว

2 ด้านประชากรการศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการเท่านั้น การศึกษาครั้งต่อไปจึงควรมีการศึกษาประชากรกลุ่มอื่นขององค์กรบ้าง อาทิ ผู้บริหารองค์กร ผู้นำหรือหัวหน้าฝ่าย ทั้งหมดเพื่อให้ได้ข้อมูลรอบด้านและเป็นประโยชน์ต่อองค์กรยิ่งขึ้น

3. ด้านตัวแปรควรมีการศึกษาตัวแปรต้นหรือปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการด้วย เช่น ภาวะผู้นำและการนำ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของบุคคล เป็นต้น

4. ด้านสถานที่ ควรมีการศึกษาท่าอากาศยานอื่น ๆ ในประเทศไทยร่วมด้วยทั้งนี้เพื่อให้เกิดการเปรียบเทียบและจะเกิดผลวิเคราะห์ต่อเป้าหมายของการทำให้ท่าอากาศยานในประเทศไทยกลายเป็นสนามบินแห่งอนาคต

กิตติกรรมประกาศ/ Acknowledgements

ผู้เขียนขอขอบคุณ ดร.ชงชัย จีระดิษฐ์ ดร.ธรรมรัตน์ จังศิริวัฒนา และดร.กิตติวัฒน์ วัชรชัชวาลย์ ที่ได้ช่วยตรวจแบบสอบถาม และ และขอขอบคุณคณาจารย์สาขาธุรกิจการบินที่ให้คำแนะนำในการวิจัยหัวหน้างานบัณฑิตและบัณฑิตที่ให้ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง/ References

- เกียรติสุดา ศรีสุข. (2552). ระเบียบวิธีวิจัย. เชียงใหม่: คลองช้าง.
- กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. กองสวัสดิการแรงงาน. (2557). คู่มือการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ด้านการส่งเสริมการจัดสวัสดิการแรงงาน. ปรากฏเป็นประมาณ 2558. กรุงเทพฯ : มป.ท.
- กรมสุขภาพจิต. (2545). เครื่องชี้วัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลกชุดย่อ ฉบับภาษาไทย (WHOQOL – BREF – THAI). โครงการจัดทำโปรแกรมสำเร็จรูปในการสำรวจสุขภาพจิตในพื้นที่ ปี พ.ศ.2545. กรุงเทพฯ: กรมสุขภาพจิต.
- ทิพย์วัลย์ เรืองขจร. (2554). วิทยาศาสตร์เพื่อคุณภาพชีวิต. สงขลา: มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.
- ทิพวรรณ ศิริคุณ . (2542). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณี บริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน). (2562). รายงานประจำปี 2562. กรุงเทพฯ : บริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) (ทอท.).
- วิไลลักษณ์ ตั้งเจริญ. (2544). วิทยาศาสตร์พัฒนาชีวิต. กรุงเทพฯ: สถาบันวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย.
- สุวัฒน์ มหัตถ์นรินทร์กุล, และคณะ. (2540). เปรียบเทียบแบบวัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลกทุก 100 ตัวชี้วัดและ 26 ตัวชี้วัด. เชียงใหม่: โรงพยาบาลสวนปรุง.
- Alderfer, C. P. (1972). Existence, Relatedness, and Growth; Human Needs in Organizational Settings. New York: Free Press.
- Gasper, D. (2004). The Ethics of Development. Edinburgh University Press.
- Helliwell, J., Layard, R., & Sachs, J. (2018). World Happiness Report 2018, New York: Sustainable Development Solutions Network.
- Herbert, H. G. (1972). The Management of Organization: A Systems and Human Resources Approach. (12th ed.). New York: Appleton-Century-Crofts.
- Herzberg, F. et al. (1959). The Motivation to work. New York: John Wiley and Sons.
- Maslow, A. H. (1954). Motivation and personality. New York: Harper and Row.
- Melcrum. (2005). Employee engagement : how to build a high-performance workforce : executive summary.London: Melcrum Publishing.

- McClelland, D.C. (1984). *Motives, Personality, and Society: Selected Papers*. New York: Praeger.
- Miner, J. B. (1992). *Industrial – Organization Psychology*. The State University of New York at Buffalo.
- Newstrom, J. W., & Davis, K. (2002). *Organizational Behavior Human Behavior at Work*. (11th ed.). New York: McGraw-Hill Higher Education.
- Porter, L. & Lawler, E. (1968). *Managerial attitudes and performance*. Homewood. Ill: Irwin Dorsey.
- Richard E. Walton. (1975). *Criteria for quality of work life*. In L. E. Davis, & A. B. Cherns (Eds.). *Quality of working life: problems, projects and the state of the art* (Vol. 1, Chap. 5, pp. 91- 104). New York: The Free Press, Collier-Macmillan. . (1987). *Innovating to Compete: Lessons for Diffusing and Managing Change in the Workplace*. Jossey Bass Business & Management Series. 1st edition. San Francisco, CA: Jossey-Bass, Inc.
- Sharma, R.C. (1988). *Population, resources, environment and quality of life: handbook of pedagogical aspects and knowledge base of population education*. Delhi: O.P. Kapur, for Dhanpat Rai & Sons.
- Schuler, R. S., Jackson, S. E., & Werner, S. (1989). *Managing Human Resources*. Mason, OH: South - Western Cengage Learning.
- UNESCO. (1980). *Evaluating the Quality of Belgium*. Social indicator Research.
- World Health Organization. (1997). *The World health report: 1997 : Conquering suffering, enriching humanity / report of the Director-General*. World Health Organization.
- Yamane T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. (3nded.). New York: Harper and Row Publication.