



ผลกระทบจากโควิด-19 ที่ส่งผลต่อความสุขของพนักงานฝ่ายการโดยสาร

นางสาวชลธิชา เงากระจ่าง

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน  
สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน  
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต  
พ.ศ. 2565  
KBU. MA. 2565-02-IS002

ผลกระทบจากโควิด-19 ที่ส่งผลต่อความสุขของพนักงานฝ่ายการโดยสาร

นางสาวชลธิชา เงามระจำง

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน  
สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน  
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต  
พ.ศ. 2565  
KBU. MA. 2565-02-IS002

# Impacts of COVID-19 Affecting Happiness of Passenger Service Agents

Miss Chonticha Ngaokrajang

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the  
Requirements for the Degree of Master of Arts  
Program in Aviation Management  
Aviation Personnel Development Institute  
Kasem Bundit University  
2022  
KBU. MA. 2022-02-IS002

หัวข้อ ผลกระทบจากโควิด-19 ที่ส่งผลต่อความสุขของพนักงานฝ่ายการโดยสาร  
อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.กฤษณ์ วิทวัสสำราญกุล  
ชื่อนักศึกษา นางสาวชลธิชา เงากระจ่าง  
ชื่อหลักสูตร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน  
ปีการศึกษา 2565

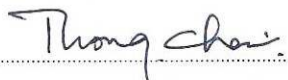
---

สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

  
.....ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน  
( ดร.เมธา เกตุแก้ว )

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

  
.....ประธานกรรมการ  
( ดร.ธรรมรัตน์ จังศิริวัฒนา )

  
.....กรรมการ  
( ดร.ธงชัย จีระดิษฐ์ )

  
.....กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษา)  
( ดร.กฤษณ์ วิทวัสสำราญกุล )

  
.....กรรมการและเลขานุการ  
( อาจารย์กนกวรรณ จันจัน )

หัวข้อ ผลกระทบจากโควิด-19 ที่ส่งผลต่อความสุขของพนักงานฝ่ายการโดยสาร  
อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.กฤษณ์ วิทวัสสำราญกุล  
ชื่อนักศึกษา นางสาวชลธิชา เงามะจ่าง  
ชื่อหลักสูตร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน  
ปีการศึกษา 2565

---

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ผลกระทบจากโควิด-19 ความสุขของพนักงานฝ่ายการโดยสาร และความสัมพันธ์ระหว่างผลกระทบจากโควิด-19 และความสุขของพนักงานฝ่ายการโดยสาร โดยผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามจากแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลและผลกระทบจากโควิด-19 และตัวแปรตาม คือ ความสุขในการทำงาน ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่าง พนักงานฝ่ายการโดยสาร บริษัท บางกอก ฟลิทเซอร์วิส จำกัด (BFS) ที่ทำงานในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 175 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถามที่มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา จากการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน และทดลองแจกแก่กลุ่มตัวอย่างที่คล้ายกัน โดยมีความน่าเชื่อถือที่ 0.918 ใช้การวิเคราะห์สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และมีการทดสอบสมมติฐานตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลด้วยค่า t และ One - Way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 128 คน มีอายุ 31 – 35 ปี จำนวน 49 คน สถานภาพโสด จำนวน 149 คน ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 144 คน รายได้ 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 45 คน ประสบการณ์ในการทำงาน 3 – 5 ปี จำนวน 70 คน 2) ผลกระทบจาก COVID-19 โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.98) 3) ความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.78) 4) ความสัมพันธ์ระหว่างผลกระทบจากโควิด-19 กับความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ ( $r = 0.134$ ) นอกจากนี้ การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีความสุขในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

**คำสำคัญ:** คุณภาพชีวิตการทำงาน, ความสุข, พนักงานฝ่ายการโดยสาร

Title	Impacts of COVID-19 Affecting Happiness of Passenger Service Agents
Advisor	Krit Witthawassamrankul, Ph.D.
Name	Chonticha Ngaokrajang
Degree	Master of Arts (Aviation Management)
Academic Year	2022

---

### Abstract

This research aimed to study personal factors, impact of COVID-19 and happiness of passenger service agents and the relationship between impact of COVID-19 and happiness of passenger service agents. The researcher developed the questionnaires from the concepts, theories and related researches. The independent variables were personal factors and impacts of COVID-19 and the dependent variables were happiness in happiness in workplace. The researcher distributed the questionnaires to 175 sampled passenger service of Bangkok Flight Service Co., Ltd. (BFS), who are working at Suvarnabhumi Airport. The research instrument was questionnaire with the content validity proven by 3 experts and the reliability from tryout with the similar samples was 0.918. The statistical analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson's Correlation Coefficient. The hypothesis testing used with personal factors variables with t – test and One – Way ANOVA. The research found that 1) mostly respondents were females (n = 128), age between 31 – 35 years old (n = 49), single (n = 149), 3 – 5 years of experience (n = 70) 2) overall, impact of COVID-19 was high. (Mean = 3.58, S.D. = 0.98). 3) overall happiness in workplace of passenger service agents was high (Mean = 3.40 and S.D. = 0.78) 4) overall. The relationship between impact of COVID-19 and happiness in workplace of passenger service agents was low (r = 0.134). Furthermore, hypothesis testing results showed that different personal factors such as genders, age, marital status, education level, work experience and income per month do not have level of different happiness in workplace.

**Keywords:** Quality of Work Life, Happiness, Passenger Service Agent

### กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่องผลกระทบจากโควิด-19 ที่ส่งผลต่อความสุขของพนักงานฝ่าย การโดยสารนี้ สามารถสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาจากอาจารย์ที่ปรึกษา ดร.กฤษณ์ วิทวัสสำราญกุล ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาช่วยเหลือให้คำปรึกษา คำแนะนำ และความ คิดเห็น ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ งานวิจัยนี้เสร็จสมบูรณ์ ขอขอบพระคุณ ดร.ศุภโชค สุทธิโชติ อาจารย์สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต และดร.กิตติวัฒน์ วัชรชัชวาลย์ อาจารย์บัณฑิตวิทยาลัย คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ และดร.สุภา จิรวัฒนา นนท์ อาจารย์บัณฑิตวิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม ที่ได้ช่วยอนุเคราะห์ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบพระคุณ ผศ. ดร.สุเทพ เดชะชีพ อาจารย์ผู้สอนวิชาการระเบียบวิธีวิจัยการบิน ดร.เมธา เกตุแก้ว และคณาจารย์สถาบันพัฒนาบุคลากร การบินทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนวิชาความรู้ให้แก่ข้าพเจ้าในด้านต่าง ๆ ตลอดจนให้แนวทางต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

นางสาวชลธิชา เงามระจำง

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(2)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญ	(4)
สารบัญตาราง	(6)
สารบัญภาพประกอบ	(7)
บทที่	
1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 คำถามของการศึกษา	2
1.4 สมมติฐานของการศึกษา	3
1.5 ขอบเขตของการศึกษา	3
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรม หรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 สถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัส (COVID-19)	5
2.2 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน	10
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน	15
2.4 วรรณกรรมหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
2.5 กรอบแนวคิดของการศึกษา	23
3 วิธีการศึกษา	24
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	24
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	24
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	26
3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	27

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลของการศึกษา	28
ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ปัจจัยประชากรศาสตร์ ใช้สถิติ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ	28
ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ผลกระทบจาก COVID-19 และความสุขในการปฏิบัติงาน ของพนักงานใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	30
ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ความสุขในการทำงานในการปฏิบัติงานของพนักงาน ฝ่ายการโดยสารใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)	34
ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลกับความสุขในการทำงาน	36
ส่วนที่ 5 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลกระทบจาก COVID-19 กับความสุข ในการทำงานโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient)	38
5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	40
5.1 สรุปผลการศึกษา	40
5.2 อภิปรายผล	41
5.3 ข้อเสนอแนะ	42
บรรณานุกรม	46
ภาคผนวก	51
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	52
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย	59
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม Cronbach's Alpha	63
ภาคผนวก ง ข้อมูลองค์กร	67
ประวัติผู้เขียน	70

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวน และร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลสภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	28
4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลกระทบจาก COVID-19 ในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านสภาพเศรษฐกิจ	30
4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลกระทบจาก COVID-19 ในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านสภาพสังคมของพนักงาน	31
4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลกระทบจาก COVID-19 ในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคลของพนักงาน	32
4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลกระทบจาก COVID-19 ในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	33
4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลกระทบจากโควิด-19	34
4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสุขในการทำงาน ในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการโดยสาร ด้านความรื่นรมย์ในการทำงาน	34
4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสุขในการทำงาน ในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการโดยสาร ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	35
4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสุขในการทำงาน ในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการโดยสาร ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน	35
4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสุขในการทำงานโดยรวม	36
4.11 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับความสุขในการทำงาน	36
4.12 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับความสุขในการทำงาน	37
4.13 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพกับความสุขในการทำงาน	37
4.14 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับความสุขใน การทำงาน	37
4.15 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสบการณ์ในการทำงานกับ ความสุขในการทำงาน	38
4.16 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้ต่อเดือนกับความสุข ในการทำงาน	38
4.17 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลกระทบจาก COVID-19 กับความสุขใน การทำงาน	39

## สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดของการศึกษา	23

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา

ปัจจุบันสถานการณ์โควิด-19 ส่งผลกระทบต่อทุกอาชีพ โดยผลกระทบทางตรง (Direct Effects) ของการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 คือ ผลกระทบด้านสุขภาพเป็นสิ่งแรก ซึ่งผลกระทบนี้จะเริ่มตั้งแต่การที่มีผู้เจ็บป่วยจากการติดเชื้อจำนวนมาก อันนำมาสู่ค่าใช้จ่ายในการรักษา และสิ่งที่ตามมาก็คือ การเสียชีวิต นอกจากนี้ยังส่งผลต่อการจ้างงาน เมื่อมีผู้เจ็บป่วยจากการติดเชื้อเป็นจำนวนมากย่อมส่งผลไปสู่รายได้ที่ลดลง การมีรายจ่ายภายในครัวเรือนที่สูงขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุซึ่งจะมีความเสี่ยงของการติดเชื้อไวรัสนี้มากที่สุด ในส่วนของภาคอุตสาหกรรมการผลิต ก็ต้องประสบปัญหาการชะลอการผลิต โดยเฉพาะภาคอุตสาหกรรมที่จะต้องพึ่งพาการนำเข้าจากประเทศจีน ซึ่งถือว่าเป็นแหล่งโรงงานการผลิตของโลก (The World's Factory) ซึ่งเมื่อภาคอุตสาหกรรมในประเทศจีนจำเป็นต้องหยุดการผลิตในโรงงานแล้ว ย่อมกระทบกับยอดการผลิตและการส่งออกจากภาคอุตสาหกรรมทั่วโลก โดยเฉพาะกับประเทศกำลังพัฒนาอย่างประเทศไทยที่ระบบเศรษฐกิจจำเป็นต้องพึ่งพาการค้าระหว่างประเทศเป็นสำคัญ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและธุรกิจการบินเป็นอีกธุรกิจที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากสถานการณ์โควิด-19 เนื่องจาก มาตรการการป้องกันการระบาดโควิด-19 ที่ห้ามมิให้ผู้โดยสารเดินทางระหว่างประเทศ และเข้า - ออก มีเพียงการขนส่งพัสดุทางอากาศเท่านั้นที่ได้รับอนุญาตให้ดำเนินการภายใต้นโยบายการตรวจสอบที่เข้มข้น ประเทศต่าง ๆ พากันปิดน่านฟ้า มีการควบคุมการเดินทางทางอากาศจนถึงขั้นการสั่งสายการบินต่าง ๆ หยุดบิน หรือจำเป็นต้องหยุดบินเพราะไม่คุ้มกับค่าใช้จ่าย ธุรกิจการบินจำเป็นต้องปรับตัวอย่างมาก แม้การพักผ่อนจะสิ้นสุดลงก็ยังส่งผลกระทบต่อรูปแบบการเดินทางในอนาคต การเดินทางแบบนี้แม้วัคซีนหรือยารักษาโรคโควิด-19 ยังไม่เพียงพอสถานะการเดินทางแบบ New Normal จะทำให้ธุรกิจสายการบินต้องปรับตัว (กฤษฎา เสกตระกูล, 2563)

บุคลากรในธุรกิจการบินซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการดำเนินธุรกิจการบินให้สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ได้รับผลกระทบเช่นกัน โดยเฉพาะสถานการณ์ภาวะกดดันทางจิตใจอย่างรุนแรงทำให้เกิดความเครียด หดหู่ ซึมเศร้า เนื่องจากขาดงาน ขาดรายได้ สำหรับตนเองและครอบครัว ขาดการเว้นระยะห่างทางสังคม ซึ่งเคยเกิดขึ้นจากที่ทำงานและเพื่อนร่วมงาน แม้ว่าวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2563 ภาครัฐจะมีนโยบายด้านการบินและการท่องเที่ยว แต่จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้า - ออกยังจำกัดอนุญาตให้คนต่างชาติเข้าไทยได้บางส่วนเท่านั้น และอาจถูกกักตัวไม่ให้ออกนอกเส้นทาง (Positioning, 2020) อนึ่ง มีสายการบินหลายแห่งที่ได้แจ้งดำเนินการปิดตัว เนื่องจากแบกรับภาระทางการเงินจากสถานการณ์ดังกล่าวไม่ได้ จึงส่งผลกระทบต่อภารกิจพนักงานต้อนรับสายการบินอย่างถาวร เช่น นกสกุต์ (ไทยรัฐ ออนไลน์, 2563) ดังนั้น จึงเป็นไปได้ว่า บุคลากรโดยเฉพาะพนักงานต้อนรับของสายการบินจะได้รับผลกระทบอย่างหนัก คือ การงดบินและไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลายาวนาน หรือตกงาน การรับรู้คุณค่าตนเองของพนักงานต้อนรับสายการบินในสถานการณ์โควิด-19 ดังนั้นจึงมีอาชีพอื่นที่มองเห็นอนาคต และ

กำหนดอนาคตตัวเองได้ก่อน เนื่องจากงานเกี่ยวข้องกับการเดินทางติดต่อทางกายและทางสังคมกับผู้คนเป็นจำนวนมาก จะเห็นได้ว่าจากปัญหาการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ทำให้ธุรกิจสายการบินส่วนใหญ่ต้องหยุดหรือปิดกิจการ

การให้บริการภาคพื้น ฌ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประกอบด้วยบริการด้านฝ่ายการโดยสาร การบริการด้านลานจอด ทั้งที่เป็นภายในประเทศ และต่างประเทศ ซึ่งล้วนมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการให้บริการ ดังนั้นจึงทำให้ บริษัท บางกอกโฟลท์เซอร์วิส จำกัด (BFS) ซึ่งเป็นหนึ่งในบริษัทที่ให้บริการภาคพื้นดินก็ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์นี้เช่นกัน โดยได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม กล่าวคือ บริษัทไม่สามารถให้บริการลูกค้าสายการบินที่เป็นชาวต่างชาติได้ เนื่องจากมีการล๊อคประเทศลง ทำให้ไม่มีเที่ยวบินพาณิชย์บินมาประเทศไทย ทำให้บริษัทฯ ต้องรับภาระในการดูแลพนักงาน และช่วยเหลือในขณะที่ไม่สามารถให้พนักงานมาปฏิบัติงาน ฌ ท่าอากาศยานได้ อาจทำให้เกิดการปรับลดเงินเดือน การให้ผลงานแบบไม่รับเงินเดือน และสูงสุด คือการยกเลิกการจ้างงาน

จากปัญหาดังกล่าว จึงแสดงให้เห็นว่า โควิด-19 มีผลกระทบต่อพนักงานในอุตสาหกรรมการบินทั้งในด้านเศรษฐกิจ ด้านสภาพสังคม ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคล และด้านสภาพแวดล้อมของพนักงาน โดยผลกระทบนี้มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงาน ทั้งในด้านความรื่นรมย์ในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความกระตือรือร้นในการทำงาน จึงนำมาสู่สาเหตุในการศึกษาเรื่องผลกระทบจากโควิด-19 ที่ส่งผลต่อความสุขของพนักงานฝ่ายการโดยสาร บริษัท บางกอกโฟลท์เซอร์วิส จำกัด (BFS) เพื่อเป็นข้อมูลให้แก่ผู้ที่สนใจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง และวางแนวทางในการดำเนินงานต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายการโดยสาร บริษัท บางกอกโฟลท์เซอร์วิส จำกัด (BFS)

1.2.2 เพื่อศึกษาผลกระทบจากโควิด-19 ที่ส่งผลต่อความสุขของพนักงานฝ่ายการโดยสาร บริษัท บางกอกโฟลท์เซอร์วิส จำกัด (BFS)

1.2.3 เพื่อศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสาร บริษัท บางกอกโฟลท์เซอร์วิส จำกัด (BFS)

1.2.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลกระทบจากโควิด-19 และความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสาร บริษัท บางกอกโฟลท์เซอร์วิส จำกัด (BFS)

## 1.3 คำถามของการศึกษา

1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายการโดยสาร บริษัท บางกอกโฟลท์เซอร์วิส จำกัด (BFS) มีลักษณะอย่างไร

1.3.2 ผลกระทบจากโควิด-19 ที่ส่งผลต่อความสุขของพนักงานฝ่ายการโดยสาร บริษัท บางกอกโฟลท์เซอร์วิส จำกัด (BFS) อยู่ในระดับใด

1.3.3 ความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสาร บริษัท บางกอกโฟลท์เซอร์วิส จำกัด (BFS) อยู่ในระดับใด

1.3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างผลกระทบจากโควิด-19 และความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสาร บริษัท บางกอกโฟลท์เซอร์วิส จำกัด (BFS) อยู่ในระดับใด

#### 1.4 สมมติฐานของการศึกษา

1.4.1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความสุขในการทำงานที่ต่างกัน

1.4.2 ผลกระทบจาก COVID-19 มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสาร บริษัท บางกอกโฟลท์เซอร์วิส จำกัด (BFS)

#### 1.5 ขอบเขตของการศึกษา

1.5.1 ขอบเขตด้านประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานฝ่ายการโดยสาร ที่ทำงานในบริษัท บางกอกโฟลท์เซอร์วิส จำกัด (BFS)

1.5.2 ขอบเขตด้านสถานที่ ศึกษาจากพนักงานฝ่ายการโดยสารที่ทำงานในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บริษัท บางกอกโฟลท์เซอร์วิส จำกัด (BFS)

1.5.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาผลกระทบจาก COVID-19 ที่ส่งผลต่อความสุขของพนักงานฝ่ายการโดยสาร บริษัท บางกอกโฟลท์เซอร์วิส จำกัด (BFS)

#### 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทำให้องค์กรทราบผลกระทบจาก COVID-19 ที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสาร บริษัท บางกอกโฟลท์เซอร์วิส จำกัด (BFS) และจัดการได้

1.6.2 องค์กรสามารถพัฒนาแนวทางในการเสริมสร้างความสุขในการทำงานจากผลกระทบ COVID-19 ของพนักงาน บริษัท บางกอกโฟลท์เซอร์วิส จำกัด (BFS) ได้

#### 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.7.1 ผลกระทบ หมายถึง ผลที่เนื่องมาจากสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งที่เกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของบุคคล รวมถึงความสุขในการดำเนินชีวิตประจำวัน

1.7.2 พนักงานฝ่ายการโดยสาร คือ พนักงานที่อำนวยความสะดวกในอาคารผู้โดยสารภาคพื้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของบริษัท บางกอกโฟลท์เซอร์วิส จำกัด (BFS)

1.7.3 โควิด-19 (COVID-19) หมายถึง โรคโควิด-19 คือ โรคติดต่อซึ่งเกิดจากไวรัสโคโรนาชนิดที่มีการค้นพบล่าสุด ไวรัสและโรคอุบัติใหม่นี้ไม่เป็นที่รู้จักเลย ก่อนที่จะมีการระบาดในเมืองอู่ฮั่น ประเทศจีนในเดือนธันวาคมปี 2019 ขณะนี้โรคโควิด-19 มีการระบาดใหญ่ไปทั่ว ส่งผลกระทบต่อหลายประเทศทั่วโลก (WHO, 2020)

1.7.4 ความสุขในการทำงาน หมายถึง การดำเนินวิถีชีวิตของคนทั้งทางด้านจิตใจ ร่างกาย และสติปัญญา ที่ต้องเชื่อมโยงกับทางด้านสังคม เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม และในทางจิตวิทยาได้นิยามว่า

ความสุข หมายถึง สุขภาวะที่ดี ในการศึกษาครั้งนี้ ความสุขประกอบด้วยความรื่นรมย์ในการทำงาน  
ความพึงพอใจในงาน ความกระตือรือร้นในการทำงาน

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรม หรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ผลกระทบจาก COVID-19 ที่ส่งผลต่อความสุขของพนักงานฝ่ายการโดยสาร” นี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ และผลงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้

- 2.1 สถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัส (COVID-19)
- 2.2 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน
- 2.4 วรรณกรรมหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดของการศึกษา

#### 2.1 สถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัส (COVID-19)

##### 2.1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19)

ศูนย์ข้อมูลการวิจัย (2563) ได้อธิบายไว้ว่า ไวรัสโคโรนา (Coronavirus) เป็นไวรัสที่ถูกรับครั้งแรก ในปี ค.ศ. 1960 แต่ยังไม่ทราบแหล่งที่มาอย่างชัดเจนว่ามาจากที่ใด แต่เป็นไวรัสที่สามารถติดเชื้อได้ทั้งในมนุษย์และสัตว์ ในปัจจุบันมีการค้นพบไวรัสสายพันธุ์นี้แล้วทั้งหมด 6 สายพันธุ์ ส่วนสายพันธุ์ที่กำลังแพร่ระบาดหนักทั่วโลกตอนนี้เป็นสายพันธุ์ที่ยังไม่เคยพบมาก่อน คือ สายพันธุ์ที่ 7 จึงถูกเรียกว่าเป็น “ไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่” และในภายหลังถูกตั้งชื่ออย่างเป็นทางการว่า “โควิด-19” (COVID-19) นั่นเอง ดังนั้น ไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ และไวรัสโควิด-19 จึงหมายถึงไวรัสชนิดเดียวกัน และทางองค์การอนามัยโลกและสาธารณสุขเรียกว่าโรคนี้อีกว่า “โรคอุบัติใหม่”

แรกเริ่มได้ถูกค้นพบเชื้อไวรัสชนิดนี้จากสัตว์ โดยเป็นสัตว์ทะเลที่มีการติดเชื้อไวรัสแล้ว คนที่อยู่ใกล้คลุกคลีกับสัตว์เหล่านั้นก็ได้ติดเชื้อไวรัสมาอีกที โดยเริ่มจากเมืองอู่ฮั่น ประเทศจีน และมีข้อสงสัยว่ามาจากตลาดที่ค้าขายสัตว์ทะเล และสัตว์หายากจากตลาดนี้ ซึ่งอาการไวรัสโควิด-19 ที่สังเกตได้ง่าย ๆ ด้วยตัวเอง มี 5 อาการหลัก ๆ ด้วยกัน ดังนี้ มีไข้ เจ็บคอ ไอแห้ง ๆ มีน้ำมูกไหล หายใจเหนื่อยหอบ โดยทางด้านแพทย์อาจจะตรวจสอบเพิ่มเติมด้วยการเอกซเรย์ปอด แล้วพบว่าปอดบวมอักเสบร่วมด้วย หากมีอาการหนักมาก ๆ (พบว่าติดเชื้อในระยะหลัง ๆ แล้ว) อาจอันตรายถึงอวัยวะภายในต่าง ๆ ล้มเหลว ซึ่งกลุ่มที่สามารถเป็นกลุ่มเสี่ยง ได้แก่ เด็กเล็ก วัยกลางคน จนถึง กลุ่มผู้สูงอายุ คนที่มีโรคประจำตัวอยู่แล้ว เช่น โรคปอดเรื้อรัง เบาหวาน โรคหัวใจ จำเป็นต้องกักกันคนที่มีอาการโรคนี้อยู่ ผู้ที่เดินทางไปในประเทศเสี่ยงติดเชื้อ เช่น จีน เกาหลีใต้ ญี่ปุ่น ไต้หวันฮ่องกง มาเก๊า สิงคโปร์ มาเลเซีย เวียดนาม อิตาลี อิหร่าน ฯลฯ ผู้ที่ต้องทำงานหรือรักษาผู้ป่วย ติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ หรือไวรัสโควิด-19 อย่างใกล้ชิด ผู้ที่ทำอาชีพที่ต้องพบปะชาวต่างชาติจำนวนมาก เช่น คนขับแท็กซี่ เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล ลูกเรือสายการบินต่าง ๆ เป็นต้น

ล่าสุดการแพร่ระบาดของโควิด-19 ณ วันศุกร์ที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2565 สะสมพุ่งสูงกว่า 622 ล้านรายทั่วโลก หลังการแพร่ระบาดผ่านมานานกว่า 2 ปี 6 เดือนแล้ว ยอดผู้เสียชีวิตสูงกว่า 6.5 ล้านราย อัตราเสียชีวิตอยู่ที่ราว 1.05% รักษาหายแล้วราว 96.76% ของผู้ติดเชื้อทั้งหมด โดย

ประเทศไทย รวมผู้ติดเชื้อสะสม 4,681,309 ราย เสียชีวิตรวม 32,764 ราย รักษาหายป่วยแล้ว 4,642,083 ราย ไทยมียอดผู้ติดเชื้อสะสมอยู่ที่อันดับ 29 และยอดผู้เสียชีวิตอยู่ที่อันดับ 32 ของโลก (สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ, 2565)

ล่าสุด สหรัฐอเมริกาเป็นประเทศที่มีผู้ติดเชื้อสะสมมากที่สุด (98,814,003 ราย) และมี ยอดผู้เสียชีวิตสะสมมากที่สุดกว่า 1.09 ล้านราย ตามมาด้วย อินเดีย (44,625,711 ราย) ฝรั่งเศส (36,161,240 ราย) บราซิล (34,788,500 ราย) เยอรมนี (34,608,835 ราย) และเกาหลีใต้ (25,076,239 ราย) (ทรูไอดี, 2565)

ทั่วโลกฉีดวัคซีนไปแล้วกว่า 12.62 พันล้านโดส โดยจีนนำเป็นอันดับ 1 ประเทศที่ฉีด วัคซีนต้านโควิด-19 มากที่สุดในเชิงปริมาณ ขณะนี้ ฉีดวัคซีนไปแล้วกว่า 3.42 พันล้านโดส ตามมา ด้วยอินเดีย 2.13 พันล้านโดส สหภาพยุโรป 909 ล้านโดส สหรัฐอเมริกา 610 ล้านโดส อินโดนีเซีย 432 ล้านโดส และประเทศไทย 142 ล้านโดส (ทรูไอดี, 2565)

## 2.1.2 สถานการณ์ COVID-19 ในประเทศไทย

### 2.1.2.1 สถานการณ์ทั่วไป

ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 (ศบค.) มีมติให้ยกเลิกการประกาศใช้ พระราชกำหนดฉุกเฉินทั่วประเทศ และยุบ ศบค. ตั้งแต่ 1 ตุลาคม เป็นต้นไป รองนายกรัฐมนตรีและ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข นำทีมแถลงแผนควบคุมป้องกัน "โควิด-19" หลังยุบ ศบค. และ ปรับเป็นโรคติดต่อที่ต้องเฝ้าระวัง 1 ตุลาคม พ.ศ. 2565 ใช้กลไก พระราชบัญญัติโรคติดต่อบริหาร สถานการณ์ บูรณาการทุกฝ่ายได้ปกติ แนะนำผู้ป่วยปฏิบัติตาม DMHT สวมหน้ากากเมื่อเข้าสถานที่ แออัด ตรวจ ATK เมื่อมีอาการ ฉีดวัคซีนตามกำหนดโดยเฉพาะกลุ่มเสี่ยงและรับการรักษาฟรีตามสิทธิ หากมีอาการวิกฤตใช้ UCEP Plus ได้

นายอนุทิน รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข กล่าวว่า สถานการณ์โรคโควิด-19 ทั่วโลกรวมทั้งไทย กำลังกลับเข้าสู่ภาวะใกล้เคียงปกติ มีผู้ติดเชื้อและ ผู้เสียชีวิตในระดับต่ำมาก ภาพรวมมีความปลอดภัยเพิ่มขึ้นมาก ส่วนประเทศไทยถือว่าประสบ ผลสำเร็จในการบริหารจัดการสถานการณ์โควิด-19 จนได้รับการยอมรับจากองค์การอนามัยโลกและ ประชาคมโลก มีอัตราป่วยและเสียชีวิตระดับต่ำ ขณะที่ประชาชนมากกว่าร้อยละ 92 มีภูมิคุ้มกันจาก การฉีดวัคซีนถึง 142 ล้านโดส และบางส่วนมีภูมิคุ้มกันจากการติดเชื้อตามธรรมชาติ โดยในช่วงเดือน กันยายนนี้ มีผู้ติดเชื้อและผู้ป่วยที่ต้องรักษาในโรงพยาบาล และผู้เสียชีวิตลดลงมาก รวมถึงมีอาการไม่ รุนแรง ดังนั้น เมื่อสัปดาห์ที่ผ่านมาจึงได้เซ็นประกาศยกเลิก “โควิด-19” เป็นโรคติดต่ออันตรายและ ปรับเป็น “โรคติดต่อที่ต้องเฝ้าระวัง” ตามคำแนะนำของคณะกรรมการโรคติดต่อแห่งชาติ มีผลใน วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2565 เป็นต้นไป ซึ่งที่ประชุม ศบค. เมื่อวันที่ 23 กันยายนที่ผ่านมา ได้เห็นชอบ ยกเลิกประกาศสถานการณ์ฉุกเฉิน ข้อกำหนด ประกาศ และคำสั่งแห่งการประกาศสถานการณ์ฉุกเฉิน ทั้งหมด มีผลวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2565 และให้หน่วยงานต่าง ๆ นำมาตรการตามกฎหมายเข้ามา แก้ไขปัญหาตามปกติ

กระทรวงสาธารณสุขมี พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 เป็นเครื่องมือหลักใน การบริหารสถานการณ์ในระยะถัดไป โดยมีกลไกทั้งระดับชาติ ระดับจังหวัด และระดับพื้นที่ ซึ่งอาจมี การปรับลดระดับความเข้มข้นของมาตรการตามสถานการณ์ เพื่อให้สังคมและเศรษฐกิจประเทศ

เดินหน้าต่อไปได้ นอกจากนี้ ยังจัดทำแผนปฏิบัติการควบคุมโรคโควิด-19 รองรับการเป็นโรคติดต่อที่ต้องเฝ้าระวัง เป็นกรอบการดำเนินงานให้จังหวัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะเสนอต่อคณะรัฐมนตรีพิจารณาอนุมัติต่อไป ยืนยันว่า ภายใต้กลไกของพระราชบัญญัติโรคติดต่อ ยังสามารถบูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วน ขับเคลื่อนแผนได้ต่อเนื่อง โดยไม่กระทบสิทธิของประชาชน และรักษาเสถียรภาพและความมั่นคงด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยให้ยั่งยืนต่อไปได้ (รัฐบาลไทย, 2565)

### 2.1.2.2 ผลกระทบจากโควิด-19

#### 1) ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ

##### 1.1) ภาคธุรกิจ

1.1.1) เกิดการหดตัวของเศรษฐกิจโลก และเกิดการหยุดชะงักของระบบเศรษฐกิจ ทำให้ระบบเศรษฐกิจได้รับผลกระทบโดยตรง ซึ่งในการขับเคลื่อนของเศรษฐกิจนั้นจำเป็นต้องใช้คนเป็นตัวขับเคลื่อน เมื่อเกิดการชะงักของระบบเศรษฐกิจ ทำให้คนลดจำนวนการเดินทางในการท่องเที่ยว จึงทำให้การขยายผลผลิต และกำไรของเศรษฐกิจเกิดหยุดชะงักขึ้น

1.1.2) เกิดการขาดสภาพคล่องทางการเงิน เมื่อเกิดการชะงักทางเศรษฐกิจ ทำให้การเงินที่เป็นตัวขับเคลื่อนเกิดการฝืดเคืองไม่สามารถที่จะเป็นตัวทำให้ระบบเศรษฐกิจเกิดการเคลื่อนไหวได้ จึงทำให้บริษัทที่เป็นผู้ประกอบการไม่สามารถที่จะปรับโครงสร้างธุรกิจได้ ก็จะส่งผลกระทบต่อทำให้เกิดการขาดรายได้ในการปรับปรุงธุรกิจ บริการ และระบบเศรษฐกิจต่อไปในภายหน้า

1.1.3) เกิดการค้างชำระหนี้ของบริษัท กล่าวคือ หากบริษัทหรือผู้ประกอบการไม่สามารถที่จะหาผลรายได้หรือผลกำไรจากที่ได้ลงทุนไป ก็จะทำให้บริษัทหรือผู้ประกอบการมีความขาดทุน ทำให้ทางบริษัทต้องแบกรับภาระต้นทุนและหนี้ ดังนั้นเมื่อเกิดเหตุการณ์สภาพคล่องทางการเงินของบริษัท ก็จะส่งผลกระทบต่อการชำระหนี้ให้ เกิดแหล่งกักยืม เมื่อไม่สามารถชำระหนี้ตามระบบโครงสร้างของเศรษฐกิจแล้ว ก็จะทำให้เกิดการค้างชำระหนี้ของบริษัทเพิ่มขึ้น ซึ่งการค้างชำระหนี้ของแต่ละองค์กร ทำให้องค์กรการเงินของประเทศได้รับผลกระทบ และก่อให้เกิดเป็นหนี้โดยรวมของประเทศอีกด้วย

1.1.4) เกิดการขาดตอนทางด้านการผลิต เมื่อบริษัทหรือผู้ประกอบการไม่สามารถที่จะหาแหล่งเงินทุนหรือลดอัตราชำระหนี้ลงได้ ทำให้บริษัทหรือผู้ประกอบการจำเป็นต้องลดอัตราการผลิตเพื่อคงไว้ซึ่งเงินทุนของบริษัท และสภาพคล่องของบริษัทให้คงอยู่หรือดำเนินการต่อไปได้

1.1.5) เกิดการหยุดชะงักของธุรกิจและบริการ เมื่อบริษัทหรือผู้ประกอบการได้รับผลกระทบที่สืบเนื่องมาจากเศรษฐกิจและการเงินแล้ว จำเป็นที่จะต้องปรับโครงสร้างของธุรกิจและบริการของตนเองให้สามารถอยู่รอดได้ ด้วยการปรับลดหรือหยุดขั้นตอนต่าง ๆ ของธุรกิจและบริการที่มีผลต่อองค์กร

1.1.6) เกิดอัตราการเลิกจ้าง และว่างงาน เมื่อเกิดการปรับโครงสร้างขององค์กรให้เข้ากับสถานการณ์และเศรษฐกิจ อาจจะต้องมีการปรับลดพนักงานหรือเลิกจ้างงาน เพื่อให้เกิดสภาพคล่องทางการเงินของบริษัทเกิดขึ้น แต่ในอีกด้านก็ทำให้เกิดการว่างงานของกลุ่มที่เคยมีงานทำ และเกิดการคัดเลือกคนที่มีความสามารถมากที่สุดในสายงานเกิดขึ้น

## 1.2) ภาคประชาชน

1.2.1) ผลกระทบต่อเรื่องการจ้างงาน ทำให้องค์กรทั้งภาคเอกชนและรัฐบาลมีอัตราการจ้างงานที่ลดน้อยลง และบางส่วนจำเป็นต้องปลดพนักงานออก เพื่อลดต้นทุนเรื่องค่าใช้จ่ายและต้องพยุงองค์กรให้อยู่รอด ในช่วงภาวะเศรษฐกิจผันผวน ส่งผลให้คนในประเทศเกิดการว่างงานมากยิ่งขึ้น และขาดรายได้ตามมา

1.2.2) ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางสังคมมากยิ่งขึ้น เนื่องจากผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการสูญเสียงานหรือเสียรายได้นี้จะมีโอกาสเกิดขึ้นกับคนที่มิฐานะยากจนที่เป็นแรงงานนอกระบบ (Informal Worker) มากกว่าคนที่มียาได้แน่นอนจากงานประจำ ดังนั้นผู้ที่ยากจนในประเทศจะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ทำให้เศรษฐกิจโดยรวมของประเทศแย่งอีกด้วย

1.2.3) รายจ่ายที่เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากต้องเสียค่าใช้จ่ายบางส่วนในการป้องกันตัวเองจากเชื้อไวรัสโควิด-19 เช่น หน้ากากอนามัยหรือเจลล้างมือ งดการเดินทางโดยใช้รถยนต์สาธารณะ ต้องใช้รถยนต์ส่วนบุคคลมากขึ้น ต้องมีค่าน้ำมันเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ยังต้องซื้อสินค้าในราคาแพงมากขึ้น เป็นต้น

1.2.4) ทำให้เกิดหนี้สินมากขึ้นจากรายได้ที่ลดน้อยลง และสินค้ามีราคาแพงมากขึ้น ดังนั้นจึงอาจต้องมีการกู้หนี้ยืมสิน ไม่ว่าจะเป็นหนี้ในระบบหรือหนี้นอกระบบเพื่อใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวัน อาจส่งผลกระทบต่อเสถียรภาพทางการเงินในระยะยาว

## 2) ผลกระทบด้านสังคม

2.1) มีประกาศการล็อกดาวน์ คือ การออกกฎหมายพระราชบัญญัติไม่ให้ผู้คนออกนอกเคหสถานในเวลาที่กำหนด เพื่อต้องการที่จะป้องกัน และลดการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสที่มาจากการพบปะสังสรรค์ของกลุ่มคนในสังคม โดยกฎหมายจะเป็นกฎบังคับใช้กับบุคคลทุกประเภท หากมีการฝ่าฝืน ทางภาครัฐสามารถดำเนินการทางกฎหมายได้ทันที

2.2) เกิดการรักษาระยะห่างระหว่างบุคคล ถือเป็นบรรทัดฐานใหม่ของกลุ่มคนในสังคม เนื่องจากการแพร่ระบาดของไวรัส สามารถที่จะแพร่ระบาดจากกลุ่มบุคคลที่อยู่ใกล้ชิดกันมากกว่า 2 เมตรขึ้นไป ทำให้เกิดการระบาดที่เพิ่มขึ้น ดังนั้น หากต้องการที่จะลดปริมาณจำนวนผู้ติดเชื้อ สังคมเลยวางบรรทัดฐานใหม่ว่าจำเป็นที่จะต้องรักษาระยะห่าง เพื่อเป็นการป้องกัน และสร้างความปลอดภัยจากการที่มีการปฏิสัมพันธ์กันของกลุ่มคนในสังคม

2.3) เกิดปฏิสัมพันธ์ของคนในสังคม ในปัจจุบันกลุ่มคนในสังคมมีการรักษา ระยะห่างในการที่จะพบเจอหรือพูดคุยกับกลุ่มคนต่าง ๆ เช่น การติดต่อสื่อสารระหว่างคนแปลกหน้า มีการเว้นระยะเพื่อให้เกิดการป้องกันและปลอดภัยขึ้น มีรูปแบบการใช้จ่ายที่แปลกใหม่ คือ มีการใช้จ่ายโดยใช้ระบบเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันมากขึ้น ทำให้สามารถลดช่องว่างระหว่างการปฏิสัมพันธ์โดยตรงจากบุคคลต่าง ๆ ได้

2.4) มีการปรับเปลี่ยนระยะเวลาการทำงาน คือ ลดการเผชิญหน้าของกลุ่มคนในสังคม โดยให้ใช้เวลาในการทำงานแบบเหลื่อมเวลากันหรืออาจจะมีการจัดเวลาการทำงานที่แตกต่างกันออกไป เช่น การให้ทำงานจากพื้นที่ส่วนตัว (Work from home) หรือเป็นการให้บุคคลในองค์กรสามารถทำงานจากที่ไหนก็ได้ แต่ต้องมีการส่งข้อมูลต่าง ๆ ให้องค์กรรับทราบ บางองค์กรก็มีการปรับช่วงเวลาการทำงานด้วยการแบ่งเวลาให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ในองค์กรน้อยลง เช่น บางกลุ่ม

งานทำงานในวันจันทร์ พุธ ศุกร์ บางองค์กรให้ทำงานแบบช่วงเช้าหรือช่วงบ่าย เพื่อลดการเผชิญหน้า และลดปัญหาการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสในที่ทำงานได้

2.5) เกิดการรณรงค์ให้มีการรับผิดชอบต่อสังคม คือ หากต้องการที่จะออกนอกพื้นที่หรือออกไปพบกับกลุ่มคนอื่น ๆ จำเป็นที่จะต้องมีการป้องกันเกิดขึ้น เช่น ใส่มาสก์เมื่อออกไปพบเจอผู้คน ใช้เจลและแอลกอฮอล์ในการฆ่าเชื้อทุกครั้ง มีการล้างมือทุกครั้งและบ่อยขึ้น เมื่อได้ทำการสัมผัสกับวัตถุต่าง ๆ

### 3) ผลกระทบด้านสุขภาพ

3.1) ทางด้านร่างกาย ถือเป็นส่วนที่มีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อไวรัสมากกว่าด้านอื่น ๆ ดังนั้น หากต้องการที่จะไปพบ ปฏิสัมพันธ์หรือสังสรรค์กับผู้อื่น จะต้องมี การป้องกันเกิดขึ้น เพื่อที่จะได้ลดการแพร่ระบาดของเชื้อโรคต่อกลุ่มคนในสังคมได้

3.2) ทางด้านจิตใจ อาจจะทำให้เกิดภาวะเครียดและวิตกกังวลจากการแพร่ระบาดของเชื้อโรคได้ เช่น เมื่อออกไปทำธุระนอกบ้าน และได้รับข่าวสารว่าพาหนะที่ใช้เดินทาง หรือบริเวณที่ไต่ไปนั้น มีผู้ติดเชื้อไวรัสขึ้น ทำให้ผู้คนที่ได้รับข่าวสารเกิดภาวะเครียด และวิตกกังวลเกี่ยวกับการติดเชื้อไวรัสขึ้น

3.3) ทางด้านอารมณ์ เกิดการแปรปรวนของอารมณ์ได้ง่าย บางรายเมื่อเกิดภาวะความเครียดหรือวิตกกังวลมากไป อาจจะทำให้เกิดภาวะโรคซึมเศร้าตามมาหรือเกิดอาการประสาทจากการระแวงมากเกินไป

#### 2.1.2.3 วิธีรับมือจากโควิด-19

1) การประกาศกฏอัยการศึก (Curfew) เป็นการประกาศให้ประชากรในประเทศรับทราบ โดยมีการจำกัดระยะเวลาในการออกไปทำกิจกรรมนอกบ้าน ซึ่งในประเทศไทยได้ระบุเวลาช่วงแรก คือ ตั้งแต่ 05:00 – 22:00 น. และช่วงเวลาที่สอง ตั้งแต่เวลา 04:00 – 24:00 น.

2) การประกาศล็อกดาวน์ (Lockdown) เป็นการให้ประชากรอยู่ในพื้นที่ของตนเองเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เกิดการเคลื่อนย้ายข้ามถิ่นในช่วงระยะเวลาที่กำหนดไว้ เช่น ไม่อนุญาตให้มีการเดินทางข้ามจังหวัด ภูมิภาคหรือเปิดประเทศได้

3) การประกาศปิดน่านฟ้าหรือปิดประเทศ เป็นการหยุดการเดินทางระหว่างประเทศ โดยไม่อนุญาตให้บุคคลที่ไม่ใช่คนในชาติเดินทางเข้ามาในประเทศ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโรคจากบุคคลต่างประเทศ สู่บุคคลภายในประเทศ

4) การรณรงค์ให้อยู่บ้าน เป็นการรณรงค์ เพื่อให้คนในประเทศช่วยกันระวัง เพื่อไม่ให้เกิดการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสภายในประเทศเพิ่มขึ้น จึงได้มีการจัดรณรงค์ให้ผู้คนอยู่ในพื้นที่ของตนเอง เช่น โครงการหยุดเชื้อเพื่อชาติ เป็นต้น

5) การรณรงค์ให้ใส่หน้ากากอนามัย เป็นการรณรงค์ให้ประชากรรู้จักการป้องกันวิธีการ และการรับมือจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส มีการรณรงค์ให้ทุกคนที่ออกจากบ้านจำเป็นต้องมีการใส่หน้ากากอนามัย เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดในระดับเบื้องต้น และถือเป็น การรับผิดชอบต่อส่วนบุคคล ด้วยการสร้างเป็นบรรทัดฐานใหม่ของสังคมที่ทุกคนจะต้องปฏิบัติร่วมกัน

6) การรณรงค์การล้างมือ คือ ให้มีการล้างมือในระยะเวลาตั้งแต่ 20 วินาทีขึ้นไป โดยจะต้องทำการล้างมือด้วยการใช้สบู่ถูฝ่ามือ หลังมือ ข้อมือ นิ้วมือ และล้างด้วยน้ำให้สะอาด เพื่อลดอัตราการแพร่ระบาดของเชื้อโรคอีกหนึ่งหนทาง

7) การรณรงค์การใช้เจลและแอลกอฮอล์ การใช้เจลหรือแอลกอฮอล์จะต้องมีอัตราส่วนของแอลกอฮอล์อย่างน้อย 70% ขึ้นไป เพื่อสามารถฆ่าเชื้อไวรัสและยับยั้งการเจริญเติบโตของเชื้อไวรัสได้ ซึ่งทุกสถานประกอบการจะต้องมีการเตรียมเจลและแอลกอฮอล์ให้กับผู้ใช้บริการทุกครั้ง เพื่อเป็นการรณรงค์ในการหยุดแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส

8) การรณรงค์การลงชื่อเข้าใช้สถานที่ คือ การให้ประชากรแจ้งข้อมูลในการไปเยี่ยมเยียนที่ต่าง ๆ เกิดขึ้น เมื่อหากเกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส สามารถระบุผู้คนที่ได้อยู่ในสถานที่เดียวกัน และสามารถตรวจสอบชื่อได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น ซึ่งในประเทศไทยมีการสแกนการเข้าใช้งานของสถานที่ต่าง ๆ ด้วย แอปพลิเคชัน “ไทยชนะ” หรือการลงลายมือชื่อพร้อมเบอร์โทร เพื่อเป็นการติดตามหากเกิดการแพร่ระบาดของโรคเกิดขึ้น

9) การเว้นระยะห่างทางสังคม ปกป้อง และสร้างจิตสำนึกของคนในชาติ ให้รู้จักเว้นช่องว่างในการพบปะสังสรรค์กับกลุ่มคนในสังคม โดยให้ผู้คนห่างระยะห่างอย่างน้อย 2 เมตร มีการกั้นฉากในการติดต่อสื่อสาร มีการเว้นระยะที่นั่งของที่นั่งทำงาน ร้านอาหาร และพื้นที่สาธารณะเกิดขึ้น

## 2.2 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

### 2.2.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ขจรศักดิ์ สุขเปรม (2565) กล่าวถึงความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ ดังนี้

คุณภาพการทำงานโดยภาพรวม คือ สิ่งที่มีความเกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยมีองค์ประกอบสำคัญของค่าจ้าง สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน ผลตอบแทนอื่น ๆ จากเงินเดือน และปัจจัยพื้นฐาน การเลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงาน และความสัมพันธ์ภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และเป็นแรงจูงใจต่อการทำงานของคุณคนในองค์กร ซึ่งองค์ประกอบข้างต้นล้วนเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการปรับปรุง และพัฒนาองค์กร อีกทั้งยังส่งผลต่อผลงานของคุณคนในองค์กรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และมีคุณภาพชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคลในทางที่น่าพึงพอใจ

พนสมนต์ ภาวกังวาลวงษ์ (2562) ได้นิยามของคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นการผสมผสานของความต้องการ หรือความพึงพอใจในงานของตัวบุคคลกับผลตอบแทนจากองค์กร หรืออีกนัยหนึ่ง คือ ผลสัมฤทธิ์ขององค์กรอันเนื่องมาจากความผาสุกในงานของพนักงาน ซึ่งเป็นผลมาจากการรับรู้และยอมรับประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความสุขในงานนั้น

ขวัญใจ ทองศรี (2564) ได้ให้นิยามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตว่าไม่ได้ขึ้นอยู่กับเกณฑ์ของแต่ละบุคคล แต่ขึ้นอยู่กับเกณฑ์ทางความจำเป็น ความต้องการ และความปรารถนาของคนในแต่ละท้องถิ่นและสังคม

ธเนศพล อินทร์จันทร์ (2563) อธิบายไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การมี การสั่งการในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน ผลประโยชน์ และสวัสดิการที่ดี และมีความท้าทาย และเป็นงานที่มีสิ่งตอบแทนจากการทำงาน ซึ่งการมีคุณภาพในการทำงานที่ดีได้นั้น จำเป็นต้องใช้ความรู้ ความสามารถ จากการปฏิบัติหน้าที่ โดยใช้แนวคิด และทฤษฎีมาสนับสนุนคุณภาพชีวิตในการทำงาน

มาสนับสนุน โดยผ่านพันธกิจขององค์กรเพื่อให้โอกาสแก่พนักงานได้มีหน้าที่ และบทบาทที่ได้รับผลจากการปฏิบัติงานของตนเอง และมีส่วนร่วมในการสร้างผลสัมฤทธิ์รวมขององค์กรได้เพิ่มขึ้น ซึ่งจะเน้นการเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารแบบส่วนรวม (Participative Management) เพื่อให้เกิดแรงผลักดันและแรงจูงใจในการทำงาน

ธัญญาวดี เฟ็งตะโก (2562) “ทฤษฎีคุณภาพชีวิตของบุคคล คือ ความพึงพอใจของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่เป็นประโยชน์ตามความต้องการของร่างกายและจิตใจ และการมีส่วนร่วมในการพัฒนาสภาวะแวดล้อมด้านเศรษฐกิจและสังคมอย่างพอเพียงจนก่อให้เกิดการมีสภาวะสุขภาพกายและสุขภาพจิตดี”

การมีคุณภาพชีวิตที่ดีจำเป็นที่จะต้องเริ่มจากพื้นฐานความต้องการของมนุษย์ หากความต้องการพื้นฐานได้รับการตอบสนองที่ดีแล้ว จะทำให้การดำเนินงานทุกสิ่งอย่างเกิดเป็นงานที่มีคุณภาพ ซึ่งการศึกษาทฤษฎีความต้องการพื้นฐานของบุคคล (Maslow, 1954) ได้เสนอทฤษฎีที่แสดงให้เห็นถึงความความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งเป็นการศึกษาเกี่ยวกับชีวิต ที่ประกอบด้วย ร่างกายและจิตใจ โดยทั้ง 2 องค์ประกอบจะเป็นแรงผลักดัน หรือเป็นแรงจูงใจอยู่ภายในที่จะใช้พลังความรู้ความสามารถเพื่อนำตนเองไปสู่จุดมุ่งหมายตามความต้องการนั้น ซึ่งความต้องการพื้นฐานที่มาสโลว์ได้นิยามระดับที่สามารถส่งผลต่อแรงจูงใจที่ละชั้นจากระดับต่ำไปจนถึงระดับสูงให้เกิดการปฏิบัติเพื่อให้ได้รับหรือสนองความต้องการ สามารถแบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน คือ

ระดับ 1 ความต้องการพื้นฐานด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการปัจจัยที่จำเป็นต่อการอยู่รอดของชีวิตด้านร่างกายที่ไม่สามารถขาดได้ ได้แก่ ความต้องการในปัจจัยสี่ คือ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค การได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการด้านปัจจัยสี่ และที่เป็นประโยชน์ต่อร่างกายจะทำให้เกิดสุขภาพร่างกายที่ดี

ระดับ 2 ความต้องการความปลอดภัยมั่นคงทั้งร่างกายและจิตใจ (Safety and Security of Physical and Mental Needs) ได้แก่ การที่ร่างกาย และจิตใจไม่ต้องเผชิญหรือหวั่นไหวหวาดระแวงต่ออันตรายหรือความไม่แน่นอน ที่ไม่พึงปรารถนาจากสภาพแวดล้อมหรือจากกิจกรรมการดำเนินชีวิตทำให้สุขภาพจิตดี

ระดับ 3 ความต้องการความรักความเป็นที่ยอมรับของสังคม (Love and Belonging Needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะได้เป็นทั้งผู้ให้และผู้รับในปัจจัยที่พึงพอใจ และนำมาซึ่งการมีสุขภาพจิตดี

ระดับ 4 ความต้องการความนับถือและความต้องการความสุนทรีย์ (Esteem and Esthetic Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการเห็นคุณค่าของตน (คือ ความนับถือ หรือได้เห็นคุณค่าของสิ่งอื่น ความงามของธรรมชาติหรือความไพเราะของบทเพลงหรือบทกวี) ทำให้สุขภาพจิตดี

ระดับ 5 ความต้องการบรรลุศักยภาพแห่งตน (Self - Actualization Needs) เป็นความต้องการที่จะบรรลุความสามารถของบุคคลตามที่ตนตระหนักในศักยภาพ ดังนั้นการที่บุคคลสมประสงค์ในความสามารถของตนในเรื่องต่าง ๆ ทำให้สุขภาพจิตของบุคคลดี

ในทฤษฎีของมาสโลว์จะมีความสอดคล้องกับทฤษฎีของ Sharma (1988) ที่กล่าวถึงทฤษฎี Sharma's Hierarchy Human Needs and Quality of Life ที่มีระดับความพึงพอใจเป็น

ดัชนีตัววัดระดับของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) โดยแบ่งระดับตามการได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ 3 ประเภท คือ

- ระดับหนึ่ง ได้แก่ ความต้องการเชิงชีวกายภาพ (Bio – physical Needs)
- ระดับสอง คือ ความต้องการเชิงจิตสังคม (Psycho – social Needs)
- ระดับสาม คือ ความต้องการบรรลุอุดมการณ์ของชีวิต (Individual Aspiration

Needs)

หากบุคคลได้รับสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่ง ระดับสอง และระดับสาม ตามลำดับ ก็ จะเกิดความพึงพอใจระดับล่าง ระดับกลาง และระดับสูง ตามลำดับ และความพึงพอใจจะสัมพันธ์กับ คุณภาพชีวิต ระดับหนึ่ง ระดับสอง และระดับสามด้วยตามลำดับเช่นกัน

ขวัญใจ ทองศรี (2564) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตของบุคคล คือ ความพึงพอใจของบุคคล ที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่เป็นประโยชน์ตามความต้องการของร่างกายและจิตใจของ บุคคล การเป็นที่รักและเป็นที่ยอมรับในสังคม ความต้องการสิ่งสุนทรีย์หรือการบรรลุศักยภาพของตน เป็นตัวแปรสำคัญที่จะทำให้บุคคลมีสุขภาพกาย สุขภาพจิตดี ก่อให้เกิดแรงบันดาลใจในการทำสิ่งที่ดี ซึ่งมีผลต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตของบุคคลเช่นกัน เมื่อบุคคลมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตดีย่อมมี ความพึงพอใจในชีวิตซึ่งเป็นสิ่งบ่งชี้ควมมีคุณภาพชีวิต

จากนิยามและความหมายเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ได้กล่าวมา สามารถสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่คุณจะสามารถรู้สึกถึงความพึงพอใจต่อสภาวะการณ์ที่ได้รับ การตอบสนองที่ดีหรือความสุขของชีวิตโดยรวม ซึ่งได้รับมาจากประสบการณ์ในชีวิตและ สภาพแวดล้อมในการทำงานของตัวบุคคลที่สามารถตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ผ่านกระบวนการที่จัดขึ้นโดยองค์กร เพื่อสนับสนุนให้พนักงานที่ทำงานมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

## 2.2.2 องค์กรประกอบที่สำคัญเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

Richard E. Walton (1973) ได้นิยามหลักการ Criteria for Quality of Working Life อ้างถึงใน สสพท. (2562) ว่าองค์ประกอบสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตสามารถแบ่งออกเป็น 8 ประการ ดังนี้

2.2.2.1 ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น ๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือ องค์กรอื่น ๆ ในประเภทเดียวกันด้วย

2.2.2.2 สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกาย และสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ไม่ เหมาะสม ซึ่งจะก่อให้เกิดสุขภาพไม่ดี โดยสิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั้น คือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึก สะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

2.2.2.3 เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (Development of Human Capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริง และรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญ และมี

ความหมาย การพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลในการทำงานนี้ เป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษา อบรม การพัฒนาการทำงาน และอาชีพของบุคคล เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่ได้โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตนเอง

2.2.2.4 ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโต และความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (Growth and Security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้ และทักษะใหม่ ๆ แล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงาน และสมาชิกในครอบครัวของตน

2.2.2.5 ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (Social Integration) การทำงานร่วมกันเป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงได้ มีการยอมรับ และร่วมมือทำงานด้วยดี และงานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

2.2.2.6 ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมาย หรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้เจ้าหน้าที่/พนักงาน ได้รับสิทธิในการปฏิบัติ ตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย และแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือเป็นการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน ซึ่งวัฒนธรรมในองค์กรหรือหน่วยงานจะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคล มีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค

2.2.2.7 ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม (The Total Life Space) เป็นเรื่องของการเปิดโอกาส ให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงาน และชีวิตส่วนตัวนอก องค์กรอย่างสมดุล นั่นคือ ต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป สามารถทำได้ด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม เพื่อหลีกเลี่ยงการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับ งานจนไม่มีเวลาพักผ่อนหรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

2.2.2.8 ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Social Relevance) กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งนับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะรู้สึกและยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นมีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติ เกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคด้านการตลาด

เอกลักษณ์ ชุมภูชัย (2561) ได้วิเคราะห์คุณลักษณะและองค์ประกอบของคุณภาพชีวิต ในการทำงานคุณภาพชีวิตในการทำงานออกเป็น 8 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 รายได้ และประโยชน์ตอบแทน หมายถึง การได้รับรายได้ และผลตอบแทน ที่เพียงพอ และสอดคล้องกับมาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่ามีเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อ เปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น ๆ

ด้านที่ 2 สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพ และไม่เสี่ยงต่ออันตราย

ด้านที่ 3 การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือโอกาสพัฒนาศักยภาพ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

ด้านที่ 4 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพ และตำแหน่งอย่างมั่นคง

ด้านที่ 5 สังคมสัมพันธ์ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร ปราศจากการแบ่งพรรคแบ่งพวก ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับ และมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

ด้านที่ 6 ธรรมนุญในองค์การ หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงานมีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม ผู้ปฏิบัติงานได้รับการเคารพในสิทธิ และเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา บรรยากาศขององค์การมีความเสมอภาคและความยุติธรรม

ด้านที่ 7 ภาวะอิสระจากงาน หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของแต่ละคน เวลาว่างหลังจากเลิกงานเป็นเวลาที่จะผ่อนคลายความเครียดจากความรับผิดชอบ

ด้านที่ 8 ความภูมิใจในองค์การ หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์การที่มีชื่อเสียง และได้รับรู้ว่าการอำนวยความสะดวก และรับผิดชอบต่อสังคม

นาวิ อุตร และคณะ (2561) ได้ทำการศึกษากรอบแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือน (Quality of Work-life Framework) ซึ่งประกอบด้วย 4 มิติ ดังนี้

มิติด้านการทำงาน หมายถึง ทางกายภาพ ทางการบริหารงาน และทางการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยมีรายละเอียด คือ

1) ทางกายภาพ ได้แก่ การมีสภาพแวดล้อมที่ดีมีความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน มีเครื่องมือและอุปกรณ์การทำงานที่เหมาะสม

2) ทางการบริหารงาน ได้แก่ การมีผู้บริหารที่มีคุณภาพและคุณธรรม มีระบบการบริหารงานที่ดี มีการกระจายภาระงานอย่างเหมาะสม มีการทำงานแบบยืดหยุ่น มีข้อบังคับค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการทำงาน

3) ทางการบริหารทรัพยากรบุคคล ได้แก่ มีการบริหารทรัพยากรบุคคลโดยระบบคุณธรรม มีระบบก้ำวหน้าที่ชัดเจน มีการบริหารผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ ข้าราชการได้ทำงานตรงตามความรู้ความสามารถ ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ได้รับการยอมรับ มีคุณค่าและมีศักดิ์ศรี

มิติด้านส่วนตัว หมายถึง ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานของข้าราชการด้านสุขภาพร่างกายมีความแข็งแรง สุขภาพจิตดี ไม่มีความเครียด มีการพัฒนาด้านจิตใจ

มิติด้านสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ที่ดีทุกระดับของข้าราชการที่มีความผูกพันกับองค์กร มีการสื่อสารภายในองค์กรที่ดี มีกิจกรรมร่วมกันทั้งด้านนันทนาการ กิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ และการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างส่วนราชการ

มิติด้านเศรษฐกิจ หมายถึง การได้รับค่าตอบแทน และสวัสดิการของข้าราชการที่เหมาะสม ความเป็นอยู่ที่ดีพอสมควร รู้จักการบริหารจัดการการเงิน

จากองค์ประกอบที่กล่าวมาทั้งหมดนี้จะเห็นว่าทฤษฎีคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสอดคล้องกัน ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ประมวลเกณฑ์ต่าง ๆ โดยพิจารณาจากแนวความคิดของ Richard E. Walton ที่อ้างถึงใน สสพท. แนวความคิดของ Huse และ Cummings และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการพลเรือน มาประยุกต์ใช้เป็นองค์ประกอบ เพราะมีเนื้อหาโดยรวมที่ครอบคลุมค่อนข้างสมบูรณ์ ซึ่งสามารถกำหนดเกณฑ์องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานได้ 4 ประการ โดยในแต่ละด้านตรงกับทฤษฎีของบุคคล ดังต่อไปนี้

- 1) ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม
- 2) ด้านความเกี่ยวข้อง และสัมพันธ์กับสังคม
- 3) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน
- 4) ด้านสิ่งแวดล้อม และความปลอดภัยในการทำงาน

### 2.2.3 ประโยชน์จากการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน

พุทธรักษา พรหมดี (2564) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานทำให้เกิดประโยชน์ที่ดี 3 สิ่ง ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน การมีความจงรักภักดีต่อองค์กร การลดอัตราการลาออกของพนักงานในองค์กร จากวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ข้อ ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติการจะต้องมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การวางแผนด้วยกัน โดยที่ทุกฝ่ายจะต้องปฏิบัติตามแผนได้อย่างสมบูรณ์แบบ อีกทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคล การตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของพนักงาน ทำให้พนักงานในองค์กรมีความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ ดังนั้นฝ่ายบริหารที่ต้องการพัฒนาองค์กรจำเป็นต้องหาวิธีการอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างสภาพการทำงานของบุคคลให้มีแรงจูงใจ ความพึงพอใจและสร้างความสัมพันธ์ในองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่เพิ่มผลการปฏิบัติขององค์กร ซึ่งหมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงาน

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

### 2.3.1 ความหมายของความสุขในการทำงาน

ธนสิทธิ์ คณธา (2563) ได้ให้ความหมายคำว่า “สุข” คือ ความสบายทางด้านร่างกาย และสบายทางด้านจิตใจ มักใช้เข้าคู่กับคำอื่น ๆ ร่วมด้วย เช่น อยู่ดีมีสุข อยู่เย็นเป็นสุข สบายกาย สบายใจ

ขวัญใจ ทองศรี (2564) หมายถึง การดำเนินวิถีชีวิตของคนทั้งทางด้านจิตใจ ร่างกายและสติปัญญา ที่เชื่อมโยงกับทางด้านสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม อย่างมีความสัมพันธ์กันได้อย่างถูกต้อง และดีงาม อย่างมีคุณภาพและเป็นองค์รวม จึงจะเกิดสุขภาวะที่ดี เป็นภาพสะท้อนของสังคมที่มีความสุขจากองค์รวมทั้งปัจจัยภายนอกและภายใน นำไปสู่การอยู่ร่วมกันอย่างสันติ ภายใต้ระบบบริหารจัดการที่เป็นธรรม

องค์การอนามัยโลก WHO (2560) ได้นิยามความสุขตามหลักจิตวิทยาว่า “สุขภาวะ” ซึ่งหมายถึง สุขภาวะที่สมบูรณ์ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสังคม และมีได้หมายความว่าเพียงการปราศจากโรค และความพิการเท่านั้น

### 2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

ศิรินทีพย์ ผอมน้อย (2560) ได้กล่าวว่า ความสุขในการทำงานเกิดจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคล ซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้เกิดจากปัจจัยองค์ประกอบ ดังนี้

1) ความมั่นคงและปลอดภัย หมายถึง ความมั่นคง และการได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน

2) ความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้แก่ การมีโอกาสปรับตำแหน่งในการงานระดับที่สูงขึ้น การก้าวหน้าจากความสามารถในการทำงานย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งเพศชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าเพศหญิง

3) สถานที่ปฏิบัติงานและการจัดการ คือ สภาพที่ทำงาน ทั้งลักษณะกายภาพทั่วไป และลักษณะของการจัดการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายงานนั้น ๆ รวมถึง ชื่อเสียงของสถานที่ทำงานนั้นด้วย

4) อัตราค่าตอบแทน ผู้ปฏิบัติงานเพศชายจะให้ความสำคัญกับค่าจ้างมากกว่าผู้ปฏิบัติงานเพศหญิง และผู้ที่ทำงานในหน่วยงานภาคเอกชนให้ความสำคัญแก่ค่าจ้างมากกว่าผู้ทำงานในหน่วยงานภาครัฐบาล

5) ประเภทของงาน คือ ลักษณะเฉพาะของงานในแต่ละประเภทที่มีลักษณะเฉพาะแตกต่างกันออกไป เช่น งานสอน งานบริหาร งานบริการ เป็นต้น ซึ่งสัมพันธ์กับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานมาก ถ้าทำได้ตรงตามความต้องการ และความถนัดของตนเองก็จะเกิดความพึงพอใจ

6) การนิเทศงาน คือ การติดตามดูแลให้คำปรึกษาให้ข้อเสนอแนะกับผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะสามารถทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจต่องานได้

7) ลักษณะทางสังคม การใช้ชีวิตในสถานที่ทำงานร่วมกับผู้อื่น

8) สภาพการทำงาน คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ความสว่างของแสง การถ่ายเทอากาศ การจัดชั่วโมงการทำงาน เป็นต้น

9) สิทธิและผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับนอกจากค่าตอบแทน เช่น สวัสดิการต่าง ๆ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน เงินตอบแทนในโอกาสพิเศษ

10) บรรยากาศ สิ่งแวดล้อม เครื่องมือที่ช่วยในการทำงาน สถานที่ทำงานสะอาด รู้สึกปลอดภัย ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยที่สำคัญในการจูงใจให้บุคคลทำงานได้อย่างเต็มที่เต็มศักยภาพ

11) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การทำงานทุกอย่างต้องมีทีมงาน มีเพื่อนร่วมงาน มีผู้บังคับบัญชา หรือเจ้านาย ถ้าผู้ทำงานสามารถเข้ากับทุกคน เข้ากับทุกระดับได้ การทำงานนั้นก็จะมีความสุข

12) การยอมรับนับถือ คนทำงานทุกคนต้องการได้รับการยอมรับนับถือ ให้เกียรติจากผู้อื่นมีความจริงต่อกัน ปฏิบัติดีต่อกันทั้งต่อหน้าและลับหลัง

13) การสื่อสารที่มีทั้งแบบใช้วัจนภาษากับใช้วัจนภาษา การสื่อสารในงานมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้รวดเร็วทันเหตุการณ์แบบใช้คำพูด ต้องพูดเปิดเผย ตรงไปตรงมา ส่วนการสื่อสารที่

ไม่ใช่คำพูด ได้แก่ ประกาศ หนังสือเวียน กระจายเตือนความจำ เป็นต้น การติดต่อสื่อสารจะช่วยสร้างความเข้าใจให้ตรงกัน งานมีความราบรื่นมากขึ้น

14) การพัฒนาตน เป็นการพัฒนาตัวเอง ทั้งความรู้ โอกาสในการสร้างความก้าวหน้า การได้เข้ารับการอบรมในโครงการต่าง ๆ

อัจฉราพร วงศ์พันธ์ (2564) กล่าวว่า ความสุขจากการทำงานเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของตัวบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน หรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ความรื่นรมย์ในงาน ความพึงพอใจในงาน และความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า

1) ความรื่นรมย์ในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลในขณะที่กำลังปฏิบัติงาน โดยมีความสนุกสนานและร่าเริงกับงานที่ได้ทำ โดยไม่มีความวิตกกังวลใด ๆ เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน

2) ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลในขณะที่กำลังปฏิบัติงาน โดยเกิดความรู้สึกไม่ขัดแย้งกับร่างกาย และจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน เกิดความเพลิดเพลิน สบายใจ ประทับใจ เต็มใจ สนใจ มีความคล้อยตาม และยินดีในการปฏิบัติงานโดยปราศจากการบังคับ

3) ความกระตือรือร้นในการทำงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกว่า อยากทำงาน มีความตื่นตัว ทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว กระฉับกระเฉงมีชีวิตชีวาในการทำงาน

นุรปาชียะห์ กุณา (2562) กล่าวว่า การสร้างความสุขในสถานที่ปฏิบัติงานถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้การบริหารองค์กรเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากการที่คนในองค์กรมีความสุขจะเป็นการเพิ่มทั้งปริมาณและคุณภาพของผลผลิต ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ลดความเครียดและความขัดแย้งในองค์กร ซึ่งช่วยให้องค์กรเจริญก้าวหน้าและพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งสิ่งที่ถือว่าเป็นความสุขในที่ทำงาน ได้แก่ การสนุกกับสิ่งที่ตัวเองทำ การได้ทำงานที่ดี และภูมิใจกับงานที่ตนทำ ได้ทำงานร่วมกับคนดี ๆ รู้ว่างานที่ตนเองทำนั้นมีความสำคัญ การที่มีคนเห็นคุณค่าของงานที่เราทำ การมีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ ความรู้สึกสนุกมีความสุขในที่ทำงาน และมีความรู้สึกว่าได้รับการกระตุ้น และเสริมพลังในการทำงาน

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2553) ปัจจัยที่จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขในที่ปฏิบัติงาน ได้แก่

- 1) ความไว้วางใจ และการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน
- 2) เป็นงานที่มีความสนุก และเพลิดเพลิน
- 3) ผู้บังคับบัญชาเป็นตัวอย่างที่ดี
- 4) ความสมดุลของการทำงานที่ดี (Work/Life Balance)
- 5) มีความหลากหลายของตัวงาน
- 6) มีความเชื่อเกี่ยวกับคุณค่าของงานที่ทำอยู่
- 7) ทราบถึงความแตกต่างของสิ่งที่ทำให้เกิดขึ้นได้
- 8) ได้เป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของทีม
- 9) ได้เป็นที่ยอมรับในความสำเร็จที่ทำได้
- 10) มีค่าตอบแทนที่ดี

พลชนันท์ บุญช่วย (2561) ได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า ปัจจัยหลักที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความสุข มีดังนี้

1) รายละเอียดงาน งานมีความท้าทายอยู่ในเนื้องานหรือไม่ เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงศักยภาพหรือไม่ ทำให้ผู้ปฏิบัติรู้สึกมีคุณค่าหรือไม่

2) วัฒนธรรมการทำงาน เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ตัดสินใจ ได้มีส่วนร่วม มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ (Ownership) หรือไม่

3) ปัจจัยแวดล้อม สภาพแวดล้อมในที่ทำงานส่งเสริม หรือเอื้ออำนวยต่อการทำงานหรือไม่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมปฏิบัติงานเป็นอย่างไร

4) ภาวะการเป็นผู้นำ ส่งเสริมให้เกิดการทำงานหรือไม่ มีการให้ทิศทางที่ชัดเจนในการทำงานหรือไม่ สามารถสร้างขวัญและกำลังใจได้ดีเพียงใด

สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน (2561) กล่าวว่า ความสุข (Happiness or Subjective Well-being) เป็นองค์ประกอบของความสุขว่า คือ ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในเป้าหมายหลักของชีวิต เช่น ความพึงพอใจในงานที่ทำ ตลอดจนประสบการณ์ในชีวิต หรือการกระทำเหล่านั้นเป็นอารมณ์ความรู้สึกด้านบวกสูง และอารมณ์ความรู้สึกด้านลบต่ำ คนที่มีความสุขเกิดขึ้นได้จากปัจจัยหลายอย่างที่แตกต่างกัน เช่น อายุ สถานภาพสมรส รายได้ สภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อความต้องการของบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) และนำมาซึ่งความสุข ดังนี้

1) ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลพอใจกับสิ่งที่เขาเป็น และสิ่งที่เขาทำ เขาจะบรรลุจุดมุ่งหมายในชีวิต ความสามารถตามความเป็นจริง กระทำการอย่างคาดหมาย มีเหตุมีผล เข้าใจ และยอมรับในสิ่งที่เกิดขึ้น

2) ความพึงพอใจในงาน (Work Satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนรักและชอบ พึงพอใจกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน มีความสุขเมื่องานที่กระทำสำเร็จ ลุล่วงตามเป้าหมาย ตลอดจนทำให้เกิดคุณประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

3) อารมณ์ด้านบวก (Positive Effect) หมายถึง การที่บุคคลมีความสุขกับสิ่งที่รื่นรมย์ สนุกสนานกับการทำงาน ยิ้มแย้มเบิกบานแจ่มใสได้เสมอขณะทำงาน เกิดความศรัทธาในสิ่งที่ตนทำ สามารถรับรู้ถึงความดีงาม และคุณประโยชน์ของงานที่กระทำ

4) อารมณ์ด้านลบ (Negative Effect) หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกที่เป็นทุกข์กับสิ่งไม่ดีที่เกิดขึ้นในการทำงาน เช่น ความคับข้องใจ เบื่อหน่าย เศร้าหมอง ไม่สบายใจเมื่อเห็นการกระทำที่ไม่ซื่อสัตย์หรือไม่ถูกต้อง อยากปรับปรุง แก้ไขให้ดีขึ้น เพื่อสนองความต้องการของตนให้มีความสุข

### 2.3.3 ประโยชน์จากความสุขในการทำงาน

นัทกร ไชยธงรัตน์ และลลิตา นิพิฐประศาสน์ สุนทรวิภาต (2565) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานของคนในองค์กร มีความสำคัญต่อการทำงาน และองค์กรอย่างแท้จริง คนทำงานที่มีความสุขนั้น ไม่ได้หมายถึงคำตอบแทนเป็นสิ่งเดียวที่สำคัญที่สุด ยังต้องมี “คุณภาพชีวิตการทำงาน” ซึ่งหมายถึง ความสัมพันธ์ที่มีคุณภาพระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อม โดยส่วนรวม ในการทำงานของบุคคล และเน้นมิติเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ รวมทั้งยังครอบคลุมทุกเรื่องเกี่ยวกับจริยธรรมในการทำงานและสภาพในการทำงาน ตลอดจนควรให้ความสำคัญที่บทบาทการทำงาน ได้แก่ นายจ้าง ลูกจ้าง และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

## 2.4 วรรณกรรมหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นพดล บุญประสิทธิ์ (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมและรีสอร์ท หลังสถานการณ์โควิด-19 ในกรุงเทพมหานคร การวิจัยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลของการเลือกใช้บริการโรงแรม และรีสอร์ท หลังสถานการณ์โควิด-19 ในกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการใช้บริการโรงแรม และรีสอร์ท หลังสถานการณ์โควิด-19 ในกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาส่วนประสมทางการตลาด ของการเลือกใช้บริการโรงแรมและรีสอร์ท หลังสถานการณ์โควิด-19 ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา 1) ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการโรงแรม และรีสอร์ท จะพบว่า เพศ สถานภาพ อายุ รายได้ ภูมิฐานะ และอาชีพ ความแตกต่างด้านประชากรศาสตร์มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรม และรีสอร์ท หลังสถานการณ์โควิด-19 ในกรุงเทพมหานคร 2) ส่วนประสมทางการตลาดของการเลือกใช้บริการโรงแรม และรีสอร์ท หลังสถานการณ์โควิด-19 ในกรุงเทพมหานคร จากการวิจัยจะพบว่า ส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจทัศนคติเชิงบวกมากที่สุด คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ จากสถานการณ์โควิดที่เกิดขึ้นปัจจุบันนี้ทำให้ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่องความสะอาดของที่พัก การมีจุดคัดกรองโควิด-19 การแบ่งพื้นที่ใช้สอย หรือพื้นที่ส่วนกลางไม่ให้เกิดความแออัดและการมีมาตรการป้องกันโรคโควิด-19 ของโรงแรมและรีสอร์ท ที่ได้มาตรฐานของกระทรวงสาธารณสุข เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น และมีความปลอดภัยที่จะใช้บริการ

สุกริน ทวีสุต (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครหาดใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครหาดใหญ่ และ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความสุขในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครหาดใหญ่ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานเทศบาล และลูกจ้างประจำเทศบาลนครหาดใหญ่ จำนวน 185 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วนประชากร โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผลการศึกษาพบว่า 1) บุคลากรมีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมีความสุข โดยระดับความสุขด้านครอบครัว มีค่าเฉลี่ยที่สูงกว่าด้านอื่น รองลงมา คือ ด้านจิตวิญญาณดี 2) ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับดี โดยปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความมั่นคง มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น รองลงมา คือ ด้านคุณลักษณะเฉพาะของงาน 3) ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานเป็นด้านที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานด้านใฝ่รู้ดีสูงกว่าด้านอื่น โดยมีความสัมพันธ์กันปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 รองลงมา คือ ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านคุณลักษณะเฉพาะของงาน เป็นด้านที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานด้านจิตวิญญาณดี โดยมีความสัมพันธ์กันปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

ชัชพรพันธ์ ไจกล้ำรวิภิตต์ (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มบริษัท โคมิตส์ ในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัท โคมิตส์ ในประเทศไทย จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2) เพื่อศึกษาระดับ

ความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม โคมัตสึ ในประเทศไทย โดยผู้ศึกษาใช้พนักงานกลุ่ม บริษัท โคมัตสึ ในประเทศไทย จำนวน 281 คน เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาใช้แบบสอบถามเป็น เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การทดสอบค่าที (t – test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และ เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่จากวิธี LSD ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสุขในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มี ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสุขในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) ระดับความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในภาพรวม ปัจจัยความสุขในการทำงานพบว่า มีระดับความสุขในการทำงานของพนักงานในระดับความสุขมาก เมื่อพิจารณาถึงด้านความสุขมากที่สุด คือ ด้านการติดต่อสัมพันธ์มีระดับความสุขมาก ซึ่งหัวข้อที่มีระดับความสุขมากที่สุด คือ ท่านและเพื่อนร่วมงาน พูดคุยกันอย่างเป็นมิตรและเป็นกันเอง มีระดับความสุขมาก และเมื่อพิจารณาถึงด้านที่มีระดับความสุขน้อยที่สุด คือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ระดับความสุขปานกลาง ซึ่งหัวข้อที่มีระดับความสุขน้อยที่สุด คือ การปรับเงินเดือนมีความเหมาะสมกับผลการปฏิบัติงาน มีระดับความพึงพอใจปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากผลการวิจัยครั้งนี้ หากทางบริษัทพิจารณา ปรับปรุงในเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการเพิ่มเติม จะส่งผลต่อระดับความสุขของพนักงานมากขึ้น และในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป จะศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กร เพื่อเป็นประโยชน์ยิ่งขึ้นต่อการวางแผนการดำเนินงานให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด

วินัย เจียรวัฒนาวิทย์ (2562) ศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท ย่งฮง (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัทในเครือ การวิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท ย่งฮง (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัทในเครือ ได้แก่ ด้านความรู้สึก เพลิดเพลินในการปฏิบัติงาน ด้านความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ด้านความสบายใจในการปฏิบัติงาน ด้านการติดต่อสัมพันธ์ ด้านความรักในงาน ด้านความสำเร็จในงาน และด้านการเป็นที่ยอมรับ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท ย่งฮง (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัทในเครือ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 112 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 112 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 63.4 มีอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 43.7 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 66.1 มีอายุงาน 1 – 5 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 79.5 มีเงินเดือน 15,000 – 20,000 บาท จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 63.4 มีตำแหน่งพนักงานรายเดือน จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 89.3 ผลการวิจัยพบว่า ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท ย่งฮง (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัทในเครือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีอยู่ 6 ด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ด้านความรักในงาน ด้านการติดต่อสัมพันธ์ ด้านความรู้สึกเพลิดเพลินในการปฏิบัติงาน

ด้านความสำเร็จในงาน และด้านการเป็นที่ยอมรับ ตามลำดับ ส่วนด้านอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านความสบายใจในการปฏิบัติงาน

บริสุทธิ์ แสนคำ (2563) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์โควิด-19 สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ทำให้มีผู้ติดเชื้อเป็นจำนวนมากทั่วโลก ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวในประเทศไทยและระหว่างประเทศ รวมทั้ง ทำให้พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวเปลี่ยนไป โดยคำนึงถึงความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัยมากยิ่งขึ้น ซึ่งพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์โควิด-19 ได้เปลี่ยนแปลงไป 3 รูปแบบ คือ 1) เดินทางท่องเที่ยวในประเทศเป็นอันดับแรก 2) เดินทางท่องเที่ยวระยะใกล้ สามารถเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว และ 3) เดินทางท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยว Unseen ผู้คนไม่พลุกพล่าน อย่างไรก็ตาม หลังสถานการณ์โควิด-19 อุตสาหกรรมท่องเที่ยวยังมีความท้าทายในการปรับวิถีการดำเนินธุรกิจใหม่ (New Business Norms) เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย

พิทักษ์ ทองอยู่ (2564) ศึกษาเรื่อง แนวทางการสร้างความสุขในการทำงานเพื่อธำรงรักษาบุคลากร ในยุคหลัง COVID-19 กรณีศึกษา บริษัท ABC จำกัด การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร บริษัท ABC จำกัด หลังยุค COVID-19 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร บริษัท ABC จำกัด หลังยุค COVID-19 3) เพื่อศึกษาแนวทางการสร้างความสุขในการทำงานเพื่อธำรงรักษาบุคลากรในยุคหลัง COVID-19 ของพนักงาน บริษัท ABC จำกัด โดยเก็บข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามโดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากพนักงานภายในบริษัท ABC จำกัด ผลิตชิ้นส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) จำนวน 370 คน สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารจำนวน 6 คน ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์คนไทย จำนวน 2 คน ผู้บริหารระดับสูงคนไทย 3 คน ผู้บริหารระดับสูงคนอินเดีย 1 คน โดยผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน ปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยด้าน Happy Body สุขภาพกายดี ปัจจัยด้าน Happy Heart น้ำใจดี ปัจจัยด้าน Happy Soul จิตวิญญาณดี ปัจจัยด้าน Happy Family ครอบครัวดี ปัจจัยด้าน Happy Society สังคมดี ปัจจัยด้าน Happy Brain ใฝ่รู้ดี ปัจจัยด้าน Happy Money สุขภาพเงินดี ปัจจัยด้าน Happy Work-Life (Happy Plus) การงานดี ปัจจัยด้านสมดุลชีวิตกับการทำงานมีอิทธิพลต่อการธำรงรักษาบุคลากรของบริษัท ABC จำกัด ผลิตชิ้นส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และนำมากำหนดนโยบาย โดยกำหนดวัตถุประสงค์ แผนการดำเนินงาน ขั้นตอนการดำเนินงาน และการวัดผลการดำเนินงาน ร่วมกับข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงคุณภาพ

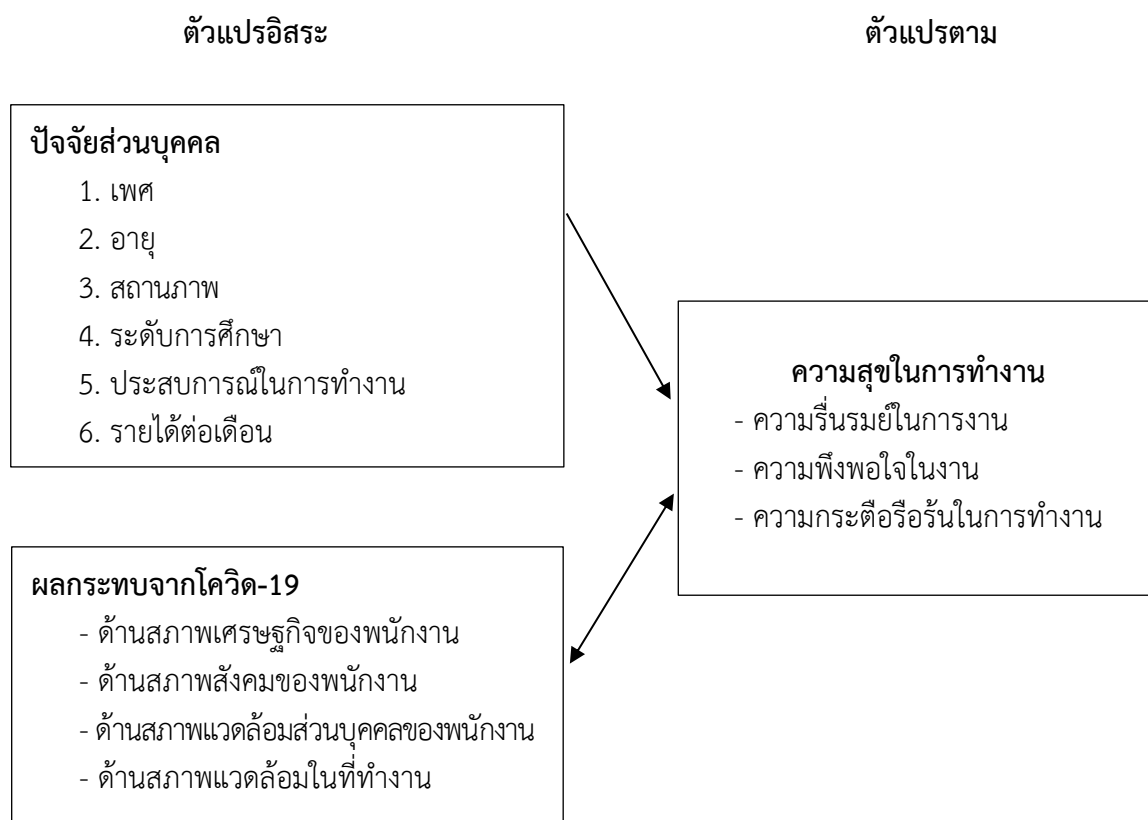
รัชตะ จันทร์พานิชย์ (2564) ศึกษาเรื่อง สถานการณ์โควิด-19: ผลกระทบและการปรับตัวของธุรกิจการบินมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอการศึกษา วิเคราะห์ผลกระทบ และการปรับตัวของธุรกิจการบินที่เกิดจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 โดยศึกษาจากบทความทางวิชาการ รายงานการวิจัย และสถิติข้อมูลธุรกิจการบินในช่วงปลายปี พ.ศ. 2561 – 2563 สาละสำคัญของบทความนี้ประกอบด้วย การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่ทำให้การเดินทางระหว่างประเทศต้องหยุดชะงักไป เนื่องจากประเทศต่าง ๆ มีการปิดประเทศ (Lockdown) ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจโลก

และประเทศไทย การหยุดให้บริการของสายการบินต่าง ๆ ทำให้รายได้หลักในการขนส่งทางอากาศของสายการบินลดลง สายการบินต้องหาวิธีการ และมาตรการมารับมือกับสถานการณ์นี้เพื่อความอยู่รอดของสายการบิน เช่น การเปลี่ยนอากาศยานโดยสารให้เป็นเครื่องบินขนส่งสินค้า ปัจจุบันมีสายการบินหลายสายการบิน ได้ดำเนินการดัดแปลงเครื่องบินโดยสารเป็นเครื่องบินขนส่งสินค้า (Cargo) เช่น Lufthansa, Korean Air, Emirates, Finnair, Austrian Airlines, Swiss Air และ Air Canada เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการนำเสนอบริการภายในประเทศที่คล้ายคลึงกัน เช่น การให้บริการเที่ยวบินไร้จุดหมาย การขายอาหาร และสินค้าของสายการบินในหลายรูปแบบ

เต็ดเตี่ยว จันทรวงค์ และคณะ (2565) ศึกษาเรื่อง บุพปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินแห่งหนึ่ง ในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรค COVID-19 โดยการศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยจากโรคระบาด และปัจจัยการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน 2) เพื่อศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยจากโรคระบาด และปัจจัยการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินแห่งหนึ่งในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรค COVID-19 สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินแห่งหนึ่ง จำนวน 95 ตัวอย่าง ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยโรคระบาด ในด้านเหตุปัจจัยที่ทำให้เกิดโรค ส่งผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการป้องกันการกระจายโรค และด้านการจัดการอนามัย และสิ่งแวดล้อมส่งผลน้อยที่สุด ส่วนการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงานในด้านการเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างส่งผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด และด้านการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมหรือคน ส่งผลน้อยที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

## 2.5 กรอบแนวคิดของการศึกษา

งานวิจัยเรื่อง ผลกระทบจากโควิด-19 ที่ส่งผลต่อความสุขของพนักงานฝ่ายการโดยสาร มีตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และผลกระทบจากโควิด-19 และตัวแปรตาม คือ ความสุขในการทำงาน โดยมีกรอบแนวคิดของการศึกษา ดังนี้



ภาพประกอบที่ 2.1 กรอบแนวคิดของการศึกษา

## บทที่ 3 วิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ผลกระทบจากโควิด-19 ที่ส่งผลต่อความสุขของพนักงานฝ่ายการโดยสาร ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการศึกษาไว้ ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 3.1.1 ลักษณะประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร (Population) ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานฝ่ายการโดยสาร บริษัท บางกอกโฟลท์เซอร์วิส จำกัด (BFS) ที่ทำงานในท่าอากาศยาน และได้รับผลกระทบจากการระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19

#### 3.1.2 การสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยเลือกใช้ประชากรทั้งหมดในการศึกษา คือ พนักงานฝ่ายการโดยสาร บริษัท บางกอกโฟลท์เซอร์วิส จำกัด (BFS) ที่ทำงานในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รวมทั้งสิ้น 175 ราย

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลการศึกษาในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ส่วนที่ 1 ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist) ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิดซึ่งมีตัวเลือกให้ผู้ตอบแบบสอบถาม (Closed-Ended Questions) โดยแบ่งประเด็นในการศึกษา ดังนี้

- ประเด็นที่ 1 ด้านสภาพเศรษฐกิจ
- ประเด็นที่ 2 ด้านสภาพสังคม
- ประเด็นที่ 3 ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคล
- ประเด็นที่ 4 ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

ใช้แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีระดับการประเมิน 5 ระดับ ดังนี้

ระดับมากที่สุด	มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน
ระดับมาก	มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน
ระดับปานกลาง	มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน
ระดับน้อย	มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน
ระดับน้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน

การแปลความหมายของคะแนน ใช้เกณฑ์การคิดคะแนนเฉลี่ย เพื่อกำหนดระดับความสำคัญจากสูตร ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

คะแนนที่ได้ไปหาค่าเฉลี่ย และได้กำหนดเกณฑ์การวัดคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

4.21 – 5.00	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
3.41 – 4.20	ระดับความคิดเห็นมาก
2.61 – 3.40	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
1.81 – 2.60	ระดับความคิดเห็นน้อย
1.00 – 1.80	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed-Ended Questionnaire) เกี่ยวกับความคิดเห็นต่อความสุขในการทำงาน โดยแบ่งประเด็นในการศึกษา ดังนี้

- ประเด็นที่ 1 ความรื่นรมย์ในงาน
- ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจในงาน
- ประเด็นที่ 3 ความกระตือรือร้นในการทำงาน

ใช้แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีระดับการประเมิน 5 ระดับ ดังนี้

ระดับมากที่สุด	มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน
ระดับมาก	มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน
ระดับปานกลาง	มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน
ระดับน้อย	มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน
ระดับน้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน

การแปลความหมายของคะแนน ใช้เกณฑ์การคิดคะแนนเฉลี่ย เพื่อกำหนดระดับความสำคัญจากสูตร ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

คะแนนที่ได้ไปหาค่าเฉลี่ย และได้กำหนดเกณฑ์การวัดคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

4.21 – 5.00	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
3.41 – 4.20	ระดับความคิดเห็นมาก
2.61 – 3.40	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
1.81 – 2.60	ระดับความคิดเห็นน้อย
1.00 – 1.80	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยแบบสอบถามโดยการตรวจสอบเนื้อหาข้อคำถาม (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน (IOC) โดยข้อคำถามได้ผ่านการตรวจสอบ หลังจากนั้นได้มีการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยการทดลองแจก (Tryout) จำนวน 30 ชุดต่อกลุ่มตัวอย่างที่คล้ายกับกลุ่มที่กำลังศึกษา ได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability Analysis) เท่ากับ 0.918 จากคำถามจำนวน 30 ข้อ

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลตามแหล่งที่มา ดังนี้

3.3.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด กลุ่มเป้าหมาย ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

ข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามปลายเปิด และปลายปิด กับพนักงานฝ่ายการโดยสาร และให้กลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถามออนไลน์ด้วยตัวเอง (Self – Administered Questionnaire) จำนวนตามที่ยกมาได้ตามสูตรตามที่กำหนดไว้เบื้องต้น

3.3.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ข้อมูลที่ได้จากข่าวสารออนไลน์ เว็บไซต์ เช่น บทความต่าง ๆ และจากเอกสาร หรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในประเด็นสถานการณ์โควิด-19 ในประเทศไทยและต่างประเทศ สถิติของผู้ได้รับผลกระทบจากเชื้อไวรัส COVID-19 แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพชีวิตในการทำงาน แนวคิดความสุขในการทำงาน

### 3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 วิเคราะห์ปัจจัยประชากรศาสตร์ ใช้สถิติ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

3.4.2 วิเคราะห์ปัจจัยผลกระทบจาก COVID-19 และความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงาน ใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.4.3 วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสาร ใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.4.4 การทดสอบค่าสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลกับความสุขในการทำงาน โดยใช้ t – test กับ 2 ตัวแปร คือ เพศ สถานภาพ และการใช้ One – Way ANOVA กับ 3 ตัวแปรและมากกว่า ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน

3.4.5 วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสารกับผลกระทบจาก COVID-19 ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) โดยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และในการทดสอบสมมติฐาน แสดงระดับความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีเกณฑ์การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์  $-1 << 1$  หรือ คือ r มีค่าตั้งแต่  $-1$  ถึง  $1$  โดยค่า r สามารถแปลความหมายได้ดังนี้ (บุญใจ ศรีสถิตยน์รากร, 2553)

กรณีค่า r เป็นบวก แสดงว่าตัวแปร 2 ตัวนั้นมีความสัมพันธ์กันทางบวก

กรณีค่า r เป็นลบ แสดงว่าตัวแปร 2 ตัวนั้นมีความสัมพันธ์กันทางลบ หรือตรงกันข้าม

กรณีค่า r เป็นศูนย์ แสดงว่าตัวแปร 2 ตัวนั้นไม่มีความสัมพันธ์กัน

โดยพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยทั่วไปอาจใช้เกณฑ์ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์ (r)	ระดับของความสัมพันธ์
ค่าระหว่าง 0.70 – 0.90	มีความสัมพันธ์ในระดับสูง
ค่าระหว่าง 0.30 – 0.69	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
ค่าระหว่าง 0.29 และต่ำกว่า	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

สำหรับการนำค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้มาแปลผลในรูปของความสัมพัทธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (ผลกระทบจาก COVID-19) และตัวแปรตาม (ความสุขในการทำงาน) แปลผลได้ตามความหมายดังนี้ คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0 แสดงว่าผลกระทบจาก COVID-19 ไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน แต่ถ้าไม่เป็น 0 แสดงว่าผลกระทบจาก COVID-19 มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน โดยทิศทางของความสัมพัทธ์นั้นพิจารณาจากเครื่องหมายของค่าสหสัมพันธ์ที่คำนวณได้ กล่าวคือ ถ้าเครื่องหมายเป็นบวก แสดงว่าผลกระทบจาก COVID-19 กับความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในลักษณะคล้ายตามกัน แต่ถ้าเครื่องหมายเป็นลบแสดงว่าผลกระทบจาก COVID-19 กับความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในลักษณะผกผันหรือตรงข้ามกัน (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540)

## บทที่ 4 ผลของการศึกษา

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเรื่อง ผลกระทบจากโควิด-19 ที่ส่งผลต่อความสุขของพนักงานฝ่ายการโดยสาร ผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์ และการแปลความหมายออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ปัจจัยประชากรศาสตร์ ใช้สถิติ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ผลกระทบจาก COVID-19 และความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงาน ใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ความสุขในการทำงานในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการโดยสาร โดยสารใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลกับความสุขในการทำงาน

ส่วนที่ 5 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลกระทบจาก COVID-19 กับความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสารโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Correlation Coefficient)

### ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ปัจจัยประชากรศาสตร์ ใช้สถิติ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

การวิเคราะห์ข้อมูลสภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลสภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณสมบัติ	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	47	26.85
หญิง	128	73.15
<b>2. อายุ</b>		
อายุ 21 – 25 ปี	46	26.29
อายุ 26 – 30 ปี	45	25.71
อายุ 31 – 35 ปี	49	28.00
มากกว่า 36 ปีขึ้นไป	35	20.00
<b>3. สถานภาพ</b>		
โสด	149	85.14
สมรส	26	14.86
<b>4. ระดับการศึกษา</b>		
ปริญญาตรี	154	88.00
สูงกว่าปริญญาตรี	21	12.00

คุณสมบัติ	จำนวน	ร้อยละ
<b>5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
10,001 – 15,000 บาท	13	7.43
15,001 – 20,000 บาท	43	24.57
21,001 – 25,000 บาท	44	25.14
25,001 – 30,000 บาท	30	17.14
30,001 บาทขึ้นไป	45	25.72
<b>6. ประสบการณ์ในการทำงาน</b>		
ต่ำกว่า 1 ปี	8	4.57
1 – 2 ปี	13	7.43
3 – 5 ปี	70	40.00
6 – 10 ปี	42	24.00
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	42	24.00

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลสภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 73.15 และเพศชาย จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 26.85

อายุ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31 – 35 ปี จำนวน 49 คน ร้อยละ 28.00 รองลงมา อายุ 21 – 25 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 26.29 อายุ 26 – 30 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 25.71 และอายุมากกว่า 36 ปีขึ้นไป จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

สถานภาพ ส่วนใหญ่สถานภาพโสด จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 85.14 รองลงมา สถานภาพสมรส จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 14.86

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 88.00 รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่รายได้ 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 25.72 รองลงมา 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 25.14 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 24.57 25,001 – 30,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 17.14 และ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 7.43

ประสบการณ์ในการทำงาน ส่วนใหญ่ประสบการณ์ในการทำงาน 3 – 5 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา 6 – 10 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 มากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 1 – 2 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 7.43 ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.57 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ผลกระทบจาก COVID-19 และความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงาน ใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์ผลกระทบจาก COVID-19 ในการปฏิบัติงานของพนักงาน ประกอบด้วย 1) ด้านสภาพเศรษฐกิจของพนักงาน 2) ด้านสภาพสังคมของพนักงาน 3) ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคลของพนักงาน และ 4) ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ดังตารางที่ 4.2 – 4.5

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลกระทบจาก COVID-19 ในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านสภาพเศรษฐกิจ

ด้านสภาพเศรษฐกิจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้รายได้จากการทำงานลดน้อยลง	4.42	0.88	มากที่สุด
2. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้ได้รับสวัสดิการจากการทำงานลดน้อยลง	4.23	1.04	มากที่สุด
3. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้ค่าล่วงเวลา ค่าเบี่ยเลี้ยงจากการทำงานลดน้อยลง	3.55	1.59	มาก
4. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้มีการปรับค่าช่วยเหลือในการเดินทางลดน้อยลง	3.97	1.19	มาก
5. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้มีการออมเงินจากการทำงานลดน้อยลง	4.29	1.12	มากที่สุด
6. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้มีหนี้สินเพิ่มมากขึ้น	3.32	1.50	มาก
7. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้มีรายจ่ายที่ต้องรับผิดชอบเพิ่มขึ้น	4.14	1.08	มาก
8. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้มีความสามารถในการใช้จ่ายในชีวิตประจำวันลดน้อยลง	4.23	0.95	มากที่สุด
9. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้มีความไม่เป็นธรรมของปริมาณงาน และค่าตอบแทน	3.75	1.25	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.99</b>	<b>1.17</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากในด้านสภาพเศรษฐกิจ ทั้งนี้ ด้านสภาพเศรษฐกิจแต่ละเรื่อง ได้แก่ ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้รายได้จากการทำงานลดน้อยลง ( $\bar{X}$  = 4.42) รองลงมา ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้มีการออมเงินจากการทำงานลดน้อยลง ( $\bar{X}$  = 4.29) ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้ได้รับสวัสดิการจากการทำงานลดน้อยลง ( $\bar{X}$  = 4.23) ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้มีความสามารถในการใช้จ่ายในชีวิตประจำวันลดน้อยลง ( $\bar{X}$  = 4.23) ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้มีรายจ่ายที่ต้องรับผิดชอบเพิ่มขึ้น ( $\bar{X}$  = 4.14) ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้มีการปรับค่าช่วยเหลือในการเดินทางลดน้อยลง ( $\bar{X}$  = 3.97) ผลกระทบ

จากโควิด-19 ทำให้มีความไม่เป็นธรรมของปริมาณงานและค่าตอบแทน ( $\bar{X} = 3.75$ ) ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้ค่าล่วงเวลาค่าเบี้ยเลี้ยงจากการทำงานลดน้อยลง ( $\bar{X} = 3.55$ ) และ ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้มีหนี้สินเพิ่มมากขึ้น ( $\bar{X} = 3.32$ ) ลำดับสุดท้าย

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลกระทบจาก COVID-19 ในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านสภาพสังคมของพนักงาน

ด้านสภาพสังคมของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
10. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลลดน้อยลง	3.53	1.22	มาก
11. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กรลดน้อยลง	3.36	1.11	ปานกลาง
12. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้มีกิจกรรมทางสันติภาพในองค์กรลดน้อยลง	4.06	1.17	มาก
13. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้เกิดการแบ่งพรรคแบ่งพวกในการทำงานเพิ่มขึ้น	3.06	1.46	ปานกลาง
14. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้เกิดการไม่เป็นที่ยอมรับขององค์กรเพิ่มขึ้น	2.41	1.27	น้อย
15. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้เกิดช่องว่างความสัมพันธ์ในการทำงานเพิ่มขึ้น	3.46	1.45	ปานกลาง
16. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้เกิดสภาพแวดล้อมในการทำงานแบบตึงเครียดเพิ่มขึ้น	3.96	1.12	มาก
17. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้มีมิตรภาพในการทำงานลดน้อยลง	2.64	1.37	ปานกลาง
18. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้การให้บริการระหว่างพนักงานและผู้ให้บริการลดน้อยลง	3.72	1.24	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.36</b>	<b>1.26</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางในด้านสภาพสังคมของพนักงาน ทั้งนี้ ด้านสภาพสังคมของพนักงานแต่ละเรื่อง ได้แก่ ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลลดน้อยลง ( $\bar{X} = 3.53$ ) รองลงมา ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กรลดน้อยลง ( $\bar{X} = 3.36$ ) ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้มีกิจกรรมทางสันติภาพในองค์กรลดน้อยลง ( $\bar{X} = 4.06$ ) ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้เกิดการแบ่งพรรคแบ่งพวกในการทำงานเพิ่มขึ้น ( $\bar{X} = 3.06$ ) ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้เกิดการไม่เป็นที่ยอมรับขององค์กรเพิ่มขึ้น ( $\bar{X} = 2.41$ ) ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้เกิดช่องว่างความสัมพันธ์ในการทำงานเพิ่มขึ้น ( $\bar{X} = 3.36$ ) ผลกระทบจาก

โควิด-19 ทำให้เกิดสภาพแวดล้อมในการทำงานแบบตึงเครียดเพิ่มขึ้น ( $\bar{X} = 3.96$ ) ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้มีมิตรภาพในการทำงานลดน้อยลง ( $\bar{X} = 2.64$ ) และผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้การให้บริการระหว่างพนักงาน และผู้ใช้บริการลดน้อยลง ( $\bar{X} = 3.72$ ) ลำดับสุดท้าย

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลกระทบจาก COVID-19 ในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคลของพนักงาน

ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคลของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
19. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้ความมั่นคงในการทำงานลดน้อยลง	4.17	1.06	มาก
20. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้ความก้าวหน้าในการทำงานลดน้อยลง	3.95	1.11	มาก
21. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้มีเวลาในการพักผ่อนลดน้อยลง	3.62	1.32	มาก
22. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้มีความสัมพันธ์ในครอบครัวลดน้อยลง	3.19	1.38	ปานกลาง
23. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้มีการพัฒนาทักษะในการทำงานลดน้อยลง	3.34	1.24	ปานกลาง
24. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้มีการเติบโตทางอาชีพลดน้อยลง	3.89	1.16	มาก
25. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้ศักยภาพในการทำงานส่วนบุคคลลดน้อยลง	3.30	1.23	ปานกลาง
26. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานลดน้อยลง	3.90	1.12	มาก
27. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้เกิดการปรับตัวในองค์กรลดน้อยลง	2.82	1.19	ปานกลาง
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.57</b>	<b>0.79</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากในด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคลของพนักงาน ทั้งนี้ ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้ความมั่นคงในการทำงานลดน้อยลง ( $\bar{X} = 4.17$ ) รองลงมา ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้ความก้าวหน้าในการทำงานลดน้อยลง ( $\bar{X} = 3.95$ ) ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานลดน้อยลง ( $\bar{X} = 3.90$ ) ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้มีการเติบโตทางอาชีพลดน้อยลง ( $\bar{X} = 3.89$ ) ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้มีเวลาในการพักผ่อนลดน้อยลง ( $\bar{X} = 3.62$ ) ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้มีการพัฒนาทักษะในการทำงานลดน้อยลง ( $\bar{X} = 3.34$ ) ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้ศักยภาพในการทำงานส่วนบุคคลลดน้อยลง ( $\bar{X} = 3.30$ )

ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้มีความสัมพันธ์ในครอบครัวลดน้อยลง ( $\bar{X} = 3.19$ ) และผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้เกิดการปรับตัวในองค์กรลดน้อยลง ( $\bar{X} = 2.82$ ) ลำดับสุดท้าย

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลกระทบจาก COVID-19 ในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
28. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้องค์กรส่งเสริมเรื่องสุขภาพลดน้อยลง	2.19	1.26	น้อย
29. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้องค์กรสร้างความปลอดภัยในการทำงานลดน้อยลง	2.20	1.28	น้อย
30. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้สถานที่ในการทำงานไม่มีความปลอดภัย	3.24	1.23	ปานกลาง
31. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานไม่มีความเหมาะสม	2.91	1.08	ปานกลาง
32. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานมีความเสี่ยงเพิ่มขึ้น	3.73	1.12	ปานกลาง
33. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้สภาพในการทำงานมีความเสี่ยงในการติดโรคระบาดเพิ่มขึ้น	4.12	1.00	มาก
34. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้ความสะดวกสบายในการทำงานลดน้อยลง	4.06	0.95	ปานกลาง
35. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น	4.16	0.95	มาก
36. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้สภาพร่างกายและจิตใจได้รับความกดดันในการทำงานเพิ่มขึ้น	4.02	1.07	ปานกลาง
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.40</b>	<b>0.72</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางในด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ทั้งนี้ ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานแต่ละเรื่อง ได้แก่ ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น ( $\bar{X} = 4.16$ ) รองลงมา ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้สภาพในการทำงานมีความเสี่ยงในการติดโรคระบาดเพิ่มขึ้น ( $\bar{X} = 4.12$ ) ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้ความสะดวกสบายในการทำงานลดน้อยลง ( $\bar{X} = 4.06$ ) ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้สภาพร่างกายและจิตใจได้รับความกดดันในการทำงานเพิ่มขึ้น ( $\bar{X} = 4.02$ ) ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานมีความเสี่ยงเพิ่มขึ้น ( $\bar{X} = 3.73$ ) ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้สถานที่ในการทำงานไม่มีความปลอดภัย ( $\bar{X} = 3.24$ ) ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้เครื่องมือที่

ใช้ในการทำงานไม่มีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 2.91$ ) ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้องค์กรสร้างความปลอดภัยในการทำงานลดน้อยลง ( $\bar{X} = 2.20$ ) และผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้องค์กรส่งเสริมเรื่องสุขภาพลดน้อยลง ( $\bar{X} = 2.19$ ) ลำดับสุดท้าย

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลกระทบจากโควิด-19

ผลกระทบจากโควิด-19	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านสภาพเศรษฐกิจของพนักงาน	3.99	1.17	มาก
2. ด้านสภาพสังคมของพนักงาน	3.36	1.26	ปานกลาง
3. ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคลของพนักงาน	3.57	0.79	มาก
4. ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	3.40	0.72	ปานกลาง
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.58</b>	<b>0.98</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากโควิด-19 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.58$ ) โดยมีด้านสภาพเศรษฐกิจของพนักงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.99$ ) รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคลของพนักงานในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57$ ) ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.40$ ) และด้านสภาพสังคมของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.36$ )

### ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ความสุขในการทำงานในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการโดยสารใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

วิเคราะห์ความสุขในการทำงานในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการโดยสาร ประกอบด้วย 1) ด้านความรื่นรมย์ในการทำงาน 2) ด้านความพึงพอใจในการทำงาน และ 3) ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน ดังตารางที่ 4.7 – 4.9

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสุขในการทำงานในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการโดยสาร ด้านความรื่นรมย์ในการทำงาน

ด้านความรื่นรมย์ในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านรู้สึกสนุกกับการทำงาน	3.21	0.99	ปานกลาง
2. ท่านรู้สึกไม่วิตกกังวลใด ๆ ในการทำงาน	2.74	0.98	ปานกลาง
3. ท่านรู้สึกสบายใจในการทำงาน	2.87	0.94	ปานกลาง
4. ท่านรู้สึกได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน	3.97	0.92	มาก
5. ท่านรู้สึกผ่อนคลายกับพื้นที่ของบริษัทในการทำงาน	2.82	0.98	ปานกลาง
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.12</b>	<b>0.96</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางในด้านความรื่นรมย์ในการทำงาน ทั้งนี้ ด้านความรื่นรมย์ในการทำงานแต่ละเรื่อง ได้แก่ ท่านรู้สึกได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.97$ ) รองลงมา ท่านรู้สึกสนุกกับการทำงาน ( $\bar{X} = 3.21$ ) ท่านรู้สึกสบายใจในการทำงาน ( $\bar{X} = 2.87$ ) ท่านรู้สึกผ่อนคลายกับพื้นที่ของบริษัทในการพัก ( $\bar{X} = 2.82$ ) และท่านรู้สึกไม่วิตกกังวลใด ๆ ในการทำงาน ( $\bar{X} = 2.74$ ) ลำดับสุดท้าย

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสุขในการทำงานในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการโดยสาร ด้านความพึงพอใจในการทำงาน

ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
6. ท่านรู้สึกชอบ ถูกใจในงานที่ทำ	3.34	0.97	ปานกลาง
7. ท่านรู้สึกว่างงานที่ทำน่าสนใจ	3.37	0.97	ปานกลาง
8. ท่านรู้สึกยินดี เต็มใจทำงาน	3.73	1.06	มาก
9. ท่านรู้สึกพอใจกับการจัดหน้าที่ต่อการทำงาน	3.28	0.97	ปานกลาง
10. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	4.18	0.89	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.58</b>	<b>0.97</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ในด้านความรื่นรมย์ในการทำงาน ทั้งนี้ ด้านความรื่นรมย์ในการทำงานแต่ละเรื่อง ได้แก่ ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ( $\bar{X} = 4.18$ ) รองลงมา ท่านรู้สึกยินดี เต็มใจทำงาน ( $\bar{X} = 3.73$ ) ท่านรู้สึกว่างงานที่ทำน่าสนใจ ( $\bar{X} = 3.37$ ) ท่านรู้สึกชอบ ถูกใจในงานที่ทำ ( $\bar{X} = 3.34$ ) และท่านรู้สึกพอใจกับการจัดหน้าที่ต่อการทำงาน ( $\bar{X} = 3.28$ ) ลำดับสุดท้าย

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสุขในการทำงานในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการโดยสาร ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน

ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
11. ท่านรู้สึกว่าอยากทำงาน	3.41	1.03	มาก
12. ท่านรู้สึกมีความตื่นตัวทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว	3.34	0.98	ปานกลาง
13. ท่านรู้สึกมีชีวิตชีวาในการทำงาน	3.26	0.99	ปานกลาง
14. ท่านรับรู้และเห็นคุณค่าในงานที่ทำ	3.81	1.03	มาก
15. หัวหน้างานให้การยอมรับและไว้วางใจในการทำงานของท่าน	3.77	0.97	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.52</b>	<b>1.00</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ในด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน ทั้งนี้ ด้านความกระตือรือร้นในการทำงานแต่ละเรื่อง ได้แก่ ท่านรับรู้และเห็นคุณค่าในงานที่ทำ ( $\bar{X} = 3.81$ ) รองลงมา หัวหน้างานให้การยอมรับและไว้วางใจในการทำงานของท่าน ( $\bar{X} = 3.77$ ) ท่านรู้สึกว่ายากทำงาน ( $\bar{X} = 3.41$ ) ท่านรู้สึกมีความตื่นตัวทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว ( $\bar{X} = 3.34$ ) และท่านรู้สึกมีชีวิตชีวาในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.26$ ) ลำดับสุดท้าย

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสุขในการทำงานโดยรวม

ความสุขในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความรื่นรมย์ในการทำงาน	3.12	0.69	ปานกลาง
2. ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	3.58	0.77	มาก
3. ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน	3.52	0.88	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.40</b>	<b>0.78</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.40$ ) โดยมีด้านความพึงพอใจในการทำงานในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.58$ ) รองลงมา คือ ด้านความกระตือรือร้นในการทำงานในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.52$ ) และด้านความรื่นรมย์ในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.12$ )

#### ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลกับความสุขในการทำงาน

การวิจัยเรื่องผลกระทบจากโควิด-19 ที่ส่งผลต่อความสุขของพนักงานงานฝ่ายการโดยสารนี้ มีการใช้ตัวแปรอิสระเป็นปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน ในส่วนที่ 4 นี้จะนำเสนอผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลกับความสุขในการทำงานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การทดสอบค่าที (t - test) ได้แก่ เพศ สถานภาพ และการใช้สถิติ One - Way ANOVA กับปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน โดยผลการทดสอบ สมมติฐานดังนี้

ตารางที่ 4.11 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับความสุขในการทำงาน

ความสุขในการทำงาน	N	$\bar{X}$	SD	t	P
ชาย	47	3.63	1.03	1.129	0.290
หญิง	128	3.82	0.95		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับความสุขในการทำงาน พบว่า เพศชาย และเพศหญิงมีความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยที่ค่า  $t = 1.129$  และ  $P = 0.290$

ตารางที่ 4.12 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับความสุขในการทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	0.360	3	0.120	0.239	0.869
ภายในกลุ่ม	85.810	171	0.0502		
<b>รวม</b>	<b>86.170</b>	<b>174</b>			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับความสุขในการทำงานพบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความสุขในการทำงานที่ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยที่ค่า  $F = 0.239$  และ  $P = 0.869$

ตารางที่ 4.13 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพกับความสุขในการทำงาน

ความสุขในการทำงาน	N	$\bar{X}$	SD	t	P
โสด	149	3.75	0.990	0.657	0.419
สมรส	26	3.88	0.908		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพกับความสุขในการทำงาน พบว่า โสดและสมรสมีความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยที่ค่า  $t = 0.657$  และ  $P = 0.419$

ตารางที่ 4.14 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับความสุขในการทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	0.421	1	0.421	0.849	0.358
ภายในกลุ่ม	85.749	173	0.496		
<b>รวม</b>	<b>86.170</b>	<b>174</b>			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษา กับความสุขในการทำงานพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความสุขในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยที่ค่า  $F = 0.849$  และ  $P = 0.358$

ตารางที่ 4.15 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสบการณ์ในการทำงานกับความสุขในการทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	1.767	4	0.442	0.890	0.471
ภายในกลุ่ม	84.403	170	0.496		
<b>รวม</b>	<b>86.170</b>	<b>174</b>			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสบการณ์ในการทำงานกับความสุขในการทำงานพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันมีความสุขในการทำงานที่ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยที่ค่า  $F = 0.890$  และ  $P = 0.471$

ตารางที่ 4.16 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้ต่อเดือนกับความสุขในการทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	0.797	4	0.199	0.397	0.811
ภายในกลุ่ม	85.373	170	0.502		
<b>รวม</b>	<b>86.170</b>	<b>174</b>			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้ต่อเดือนในการทำงานกับความสุขในการทำงานพบว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความสุขในการทำงานที่ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยที่ค่า  $F = 0.397$  และ  $P = 0.811$

**ส่วนที่ 5 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลกระทบจาก COVID-19 กับความสุขในการทำงานโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient)**

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลกระทบจาก COVID-19 กับความสุขในการทำงาน โดยแบ่งผลกระทบออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพเศรษฐกิจของพนักงาน ด้านสภาพสังคมของพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคลของพนักงาน และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

ตารางที่ 4.17 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลกระทบจาก COVID-19 กับความสุขในการทำงาน

ผลกระทบจากโควิด-19	ความสุขในการทำงาน			
	Sig. (2-tailed)	Pearson Correlation (r)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
- ด้านสภาพเศรษฐกิจของ พนักงาน	.000	0.054	ต่ำ	เดียวกัน
- ด้านสภาพสังคมของ พนักงาน	.000	0.173	ต่ำ	เดียวกัน
- ด้านสภาพแวดล้อมส่วน บุคคลของพนักงาน	.000	0.083	ต่ำ	เดียวกัน
- ด้านสภาพแวดล้อมในที่ ทำงาน	.000	0.123	ต่ำ	เดียวกัน
<b>รวม</b>	<b>.000</b>	<b>0.134*</b>	<b>ต่ำ</b>	<b>เดียวกัน</b>

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลกระทบจาก COVID-19 กับความสุขในการทำงาน แสดงให้เห็นว่า ผลกระทบจาก COVID-19 มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสารโดยรวมในระดับต่ำ ( $r = 0.134$ ) เมื่อแยกรายด้าน พบว่า ผลกระทบแต่ละด้านของโควิด-19 มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานในระดับต่ำ ได้แก่ ด้านสภาพเศรษฐกิจของพนักงานกับความสุขในการทำงาน ( $r = 0.054$ ) ด้านสภาพแวดล้อมของพนักงานกับความสุขในการทำงาน ( $r = 0.173$ ) ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคลของพนักงานกับความสุขในการทำงาน ( $r = 0.083$ ) ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานกับความสุขในการทำงาน ( $r = 0.123$ )

## บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่องผลกระทบจากโควิด-19 ที่ส่งผลต่อความสุขของพนักงานฝ่ายการโดยสารนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายการโดยสาร บริษัท บางกอกโพลท์ เซอร์วิส จำกัด (BFS) 2) เพื่อศึกษาผลกระทบจากโควิด-19 ที่ส่งผลต่อความสุขของพนักงานฝ่ายการโดยสาร บริษัท บางกอกโพลท์ เซอร์วิส จำกัด (BFS) 3) เพื่อศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสาร บริษัท บางกอกโพลท์ เซอร์วิส จำกัด (BFS) และ 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลกระทบจากโควิด-19 และความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสาร บริษัท บางกอกโพลท์ เซอร์วิส จำกัด (BFS) โดยผู้วิจัยสามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

### 5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องผลกระทบจากโควิด-19 ที่ส่งผลต่อความสุขของพนักงานฝ่ายการโดยสาร สรุปผลได้ ดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 128 คน มีอายุ 31 – 35 ปี จำนวน 49 คน สถานภาพโสด จำนวน 149 คน ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 144 คน รายได้ 30,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 45 คน ประสบการณ์ในการทำงาน 3 – 5 ปี จำนวน 70 คน

2) ผลกระทบจากโควิด-19 โดยรวมมีความคิดเห็นในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.58$ ) โดยมีด้านสภาพเศรษฐกิจของพนักงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.99$ ) รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคลของพนักงานในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57$ ) ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.40$ ) และด้านสภาพสังคมของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.36$ )

3) ความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสารโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.40$ ) โดยมีด้านความพึงพอใจในการทำงานในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.58$ ) รองลงมา คือ ด้านความกระตือรือร้นในการทำงานในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.52$ ) และด้านความริ้นรมย์ในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.12$ )

4) ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสารกับปัจจัยผลกระทบจาก COVID-19 โดยความสุขในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ เมื่อแยกรายด้านพบว่า ผลกระทบแต่ละด้านของโควิด-19 มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานในระดับต่ำ ได้แก่ ด้านสภาพเศรษฐกิจของพนักงานกับความสุขในการทำงาน ( $r = 0.054$ ) ด้านสภาพแวดล้อมของพนักงานกับความสุขในการทำงาน ( $r = 0.173$ ) ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคลของพนักงานกับความสุขในการทำงาน ( $r = 0.083$ ) ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานกับความสุขในการทำงาน ( $r = 0.123$ )

นอกจากนี้ ในการทดสอบสมมติฐานการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน (ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน) มีความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกัน

## 5.2 อภิปรายผล

ผู้ดำเนินการศึกษาได้ดำเนินการเรียงลำดับจากข้อค้นพบที่ได้ตามวัตถุประสงค์ทางการวิจัย ซึ่งเป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ทั้งจากเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยพบประเด็นสำคัญต่าง ๆ เพื่อตอบคำถามการศึกษา และวัตถุประสงค์ของการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้อภิปรายผลการศึกษารายละเอียดดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 128 คน มีอายุ 31 – 35 ปี จำนวน 49 คน สถานภาพโสด จำนวน 149 คน ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 144 คน รายได้ 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 45 คน ประสบการณ์ในการทำงาน 3 – 5 ปี จำนวน 70 คน จากการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงให้เห็นว่า พนักงานฝ่ายการโดยสาร ทัศนศึกษา บริษัท บางกอกโฟลท์เซอร์วิส จำกัด (BFS) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31 – 35 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ 30,001 บาทขึ้นไป และประสบการณ์ในการทำงาน 3 – 5 ปี สอดคล้องกันระหว่างเงินเดือนขั้นพื้นฐานกับประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ วินัย เจริญวัฒนาวิทย์ (2562) ศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท ย่งฮง (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัทในเครือ ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 63.4 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 66.1 ส่วนใหญ่มีอายุงาน 1 – 5 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 79.5

2) ผลกระทบจาก COVID-19 และความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความคิดเห็นในภาพรวมทั้งหมดยุอยู่ในระดับมาก โดยด้านสภาพเศรษฐกิจ ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้รายได้จากการทำงานลดน้อยลง ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคลของพนักงาน ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้ความมั่นคงในการทำงานลดน้อยลง และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Richard E. Walton (1973) ซึ่งได้แบ่งองค์ประกอบสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตไว้ 8 ประการ โดยได้กล่าวถึงประเด็นของการได้ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น ๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรม และประเด็นของสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ไม่เหมาะสม ซึ่งจะก่อให้เกิดสุขภาพไม่ดี โดยสิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย สอดคล้องกับ ทศพร จิรกิจวิบูลย์ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ดี ที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจต่อพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ที่พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานที่พนักงานให้ระดับความสำคัญโดยรวม คือ เห็นด้วย สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม ตามลำดับ และด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด แรงจูงใจในการทำงานที่พนักงานมีระดับความคิดเห็นโดยรวม คือ เห็นด้วยหรือมีระดับมาก สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้าน

ปัจจัยจูงใจ พนักงานให้ระดับแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านความสำเร็จของงาน ตามลำดับ และด้านปัจจัยค้ำจุนพนักงานให้ระดับแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

3) ความสุขในการทำงานในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการโดยสารมีความคิดเห็นในภาพรวมทั้งหมดยู่ในระดับมาก โดยด้านความรื่นรมย์ในการทำงาน ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่อง ได้แก่ ท่านรู้สึกได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่อง ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่อง ด้านความกระตือรือร้นในการทำงานแต่ละเรื่อง ได้แก่ ท่านรับรู้และเห็นคุณค่าในงานที่ทำ สอดคล้องกับแนวคิดของ War (1990) ที่พบว่า ความสุขจากการทำงานเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของตัวบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน หรือประสบการณ์ของบุคคลในที่ทำงาน จะทำให้เกิดความรื่นรมย์ในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความกระตือรือร้นในการทำงาน และการสร้างความสุขในสถานที่ปฏิบัติงานถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน สอดคล้องกับ จรรยา ดาสา (2552) ได้กล่าวว่า สิ่งที่ดีถือว่าเป็นความสุขในที่ทำงาน ได้แก่ การสนุกกับสิ่งที่ทำ การได้ทำงานที่ดี และภูมิใจกับงานที่ทำ ได้ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่ดี รู้ว่างานที่ตนทำนั้นมีความสำคัญ การเห็นคุณค่าของงานที่ทำการมีความรับผิดชอบต่องาน ความรู้สึกสนุกมีความสุขในที่ทำงาน และมีความรู้สึกว่าได้รับการกระตุ้น และเสริมพลังในการทำงานสอดคล้องกับ ภาวิน ชินะโชติ และทองฟู ศิริวงศ์ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และระดับความสุขในการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดนนทบุรีก่อนวัยเกษียณ ที่พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ระดับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยความสุขในการทำงานด้านความรักในงานอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับ นฤมล แสงวงผล (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่พบว่า บุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพึงพอใจในงาน รองลงมา คือ ความกระตือรือร้นในการทำงาน และความรื่นรมย์ในงานตามลำดับ

## 5.3 ข้อเสนอแนะ

### 5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้งาน

ธุรกิจ หน่วยงาน องค์กรที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจการบิน และการขนส่งทางอากาศสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ได้ ดังนี้

จากผลการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายการโดยสาร บริษัท บางกอกโฟลท์เซอร์วิส จำกัด (BFS) พบว่าผลกระทบจาก COVID-19 ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสาร กรณีศึกษา บริษัท บางกอกโฟลท์เซอร์วิส จำกัด (BFS) ดังนั้น องค์กรควรมีการดำเนินการเตรียมพร้อมให้ทันต่อสถานการณ์ฉุกเฉินที่จะเกิดขึ้น ทั้งนี้ ผู้วิจัย

ขอสรุปข้อเสนอแนะสำหรับองค์กรต่าง ๆ ตามปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน ดังนี้

### 5.3.1.1 การลดผลกระทบจาก COVID-19 ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

#### 1) ด้านสภาพเศรษฐกิจของพนักงาน

1.1) ปลูกสร้างจิตสำนึกให้พนักงานทุกคนใช้มาตรการรัดเข็มขัด ใช้จ่ายเท่าที่จำเป็น และลดภาระค่าใช้จ่ายบางส่วนที่ไม่จำเป็นออก เนื่องจากผลกระทบจาก COVID-19 ทำให้พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ลดน้อยลง ทำให้ความสามารถในการใช้จ่ายใช้สอย ลดน้อยลงเช่นกัน

1.2) ภาครัฐควรมีมาตรการเยียวยาพนักงานที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19 โดยการสนับสนุนเงินช่วยเหลือให้พนักงานที่มีรายได้ลดลง และช่วยบริษัทจ่ายเงินเดือนบางส่วนให้กับพนักงานเพื่อป้องกันการเลิกจ้างพนักงาน

1.3) ภาครัฐควรมีการสร้างงานในสายอาชีพที่สามารถเติบโตได้ในยุค COVID-19 เช่น สายงานด้านเทคโนโลยี ธุรกิจออนไลน์ต่าง ๆ เพื่อเป็นการรักษาระยะห่างทางสังคม แต่ยังสามารถดำเนินธุรกิจควบคู่ไปด้วย

1.4) ภาครัฐควรเร่งผลักดันนโยบาย ไทยแลนด์ 4.0 ให้สัมฤทธิ์ผลโดยเร็วจะช่วยยกระดับเศรษฐกิจของประเทศให้เติบโตขึ้น และลดช่องว่างระหว่างคนรวยและคนจน

#### 2) ด้านสภาพสังคมของพนักงาน

2.1) ทางบริษัทควรให้การสนับสนุนด้านสุขภาพและการป้องกันการติดเชื้อไวรัส โดยการจัดหาหน้ากาก อุปกรณ์ป้องกัน และอุปกรณ์ตรวจเชื้อสำหรับพนักงาน

2.2) ทางบริษัทควรให้การสนับสนุนด้านจิตใจสำหรับพนักงานที่มีผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 เช่น การให้บริการในด้านการปรึกษาทางจิตเวชหรือโปรแกรมการจัดการความเครียด

2.3) ทางบริษัทควรมีกิจกรรมลดความตึงเครียดให้กับพนักงานโดยจัดกิจกรรมร่วมกัน อย่างน้อยสัปดาห์ละหนึ่งครั้ง ทั้งนี้ ต้องอยู่ภายใต้มาตรการการป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อไวรัส เช่น การสวมหน้ากากอนามัย การใช้แอลกอฮอล์เจล และการตรวจวัดอุณหภูมิให้กับพนักงานทุกวันก่อนเข้าทำงาน

2.4) ควรผ่อนปรนมาตรการการรักษาระยะห่างระหว่างสังคม เพื่อให้พนักงานได้มีการติดต่อเจรจา และประสานงานกันได้เหมือนในภาวะปกติ เพื่อลดความตึงเครียดในการทำงาน แต่ทั้งนี้ต้องอยู่ภายใต้มาตรการการป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อไวรัส เช่น การสวมหน้ากากอนามัย การใช้แอลกอฮอล์เจล และการตรวจวัดอุณหภูมิให้กับพนักงานทุกวันก่อนเข้าทำงาน

2.5) สำหรับตำแหน่งงานที่สามารถเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานได้ เช่น การทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ควรสลับกันทำงานจากที่บ้านเพื่อลดภาวะการติดเชื้อจะสามารถส่งผลให้พนักงานมีความสุขสบายมากขึ้น แต่อาจมีผลต่อความสัมพันธ์ และการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน และลูกค้า

#### 3) ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคลของพนักงาน

3.1) ทางบริษัทควรรักษามาตรฐานในการปรับขึ้นเงินเดือน และตำแหน่งของพนักงานตามความเหมาะสม เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานในองค์กรให้มีความมั่นคง และมีความก้าวหน้าในการทำงาน

3.2) ควรให้มีการให้โอกาสในการเรียนรู้ และพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับงาน จะช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิตของพนักงาน และช่วยให้พนักงานมีทักษะที่เพียงพอในการปรับตัวกับสภาพการทำงานในอนาคต

3.3) บริษัทควรให้มีการให้บริการด้านสุขภาพ และการดูแลสุขภาพของพนักงาน เช่น การให้เวลาพักผ่อนเพียงพอ การให้ประกันสุขภาพ การให้การศึกษาด้านสุขภาพ เป็นต้น

#### 4) ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

4.1) ทางบริษัทและพนักงานทุกคนควรปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อไวรัส COVID-19 เพื่อช่วยป้องกันสุขภาพให้ปลอดภัยจากโรคระบาด และยังช่วยสร้างความเชื่อมั่นทางด้านจิตใจให้พนักงานรู้สึกปลอดภัยจากเชื้อไวรัส ลดความกดดันในการทำงาน

4.2) ทางบริษัทควรมีสวัสดิการในการคุ้มครองทางด้านสุขภาพให้กับพนักงานเพิ่มเติมโดยเฉพาะการได้รับสวัสดิการในการเข้ารับการรักษาตัวเมื่อติดเชื้อ COVID-19 และมีสวัสดิการตรวจหาเชื้อ COVID-19 ให้กับพนักงานทุกคนที่มีความเสี่ยงในการติดเชื้อ COVID-19

4.3) ทางบริษัทควรมีการติดตั้งระบบเครื่องปรับอากาศที่ดี สามารถช่วยลดอุณหภูมิ และความชื้นภายในอาคารให้เหมาะสมกับการทำงานของพนักงาน และช่วยลดความเครียด และความอึดอัดใจของพนักงานในช่วงที่อากาศร้อน

4.4) ทางบริษัทควรมีการจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานตรงกับความต้องการของพนักงานโดยตรง เช่น การมีที่นั่งทำงานที่สะดวกสบาย และเพียงพอต่อจำนวนพนักงาน การมีการจัดเตรียมที่จอดรถเพียงพอสำหรับพนักงาน การมีพื้นที่สีเขียวหรือสวนสาธารณะภายในอาคาร เป็นต้น

#### 5.3.1.2 การเพิ่มความสุขในที่ทำงาน

##### 1) ความรื่นรมย์ในการทำงาน

1.1) ผู้บริหารในองค์กร ควรเพิ่มการมีปฏิสัมพันธ์กับพนักงาน โดยการสื่อสารผ่านทางหัวหน้าแผนก หรือพูดคุยกันโดยตรง เพื่อจะได้เรียนรู้พนักงาน ทราบถึงข้อดี ข้อเสียของพนักงานแต่ละคน และรับรู้ปัญหาของพนักงานแต่ละคนอย่างแท้จริง

1.2) ผู้บริหารในองค์กร ควรจัดตั้งรางวัลให้กับพนักงานดีเด่น เช่น เบี้ยขยัน และพนักงานที่ไม่เคยมาทำงานสาย เพื่อสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน ทำให้พนักงานเกิดความสุขในการทำงานมากยิ่งขึ้น

1.3) ควรมีการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว หรือกิจกรรมสันทนาการระหว่างพนักงานและผู้บริหารอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อเป็นการผ่อนคลายความตึงเครียดให้พนักงาน และเป็นการช่วยกระชับความสัมพันธ์ให้พนักงานอีกด้วย

##### 2) ความพึงพอใจในการทำงาน

2.1) ควบคุมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความรักในงาน จะทำให้พนักงานเกิดความสุขในการทำงานโดยอัตโนมัติ

2.2) ผู้บริหารในองค์กรควบคุมอบหมายปริมาณงานให้เหมาะสมกับพนักงานแต่ละคนเพื่อทำให้เกิดความสมดุลในการใช้ชีวิต ผลที่ตามมาคือความสุขในการทำงาน

3) ความกระตือรือร้นในการทำงาน

3.1) ผู้บริหารในองค์กรควรเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการประเมินผล และปรับปรุงข้อบกพร่องของตนเอง จัดให้พนักงานได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน เพื่อกระตุ้นให้เกิดแนวคิดใหม่ ๆ ที่ช่วยเพิ่มศักยภาพในการทำงาน ก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ขึ้นในองค์กร และช่วยเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานให้กับพนักงาน

3.2) ผู้บริหารในองค์กรควรมีการกำหนดการแข่งขันผลงานเดือนละ 1 ครั้ง และตั้งรางวัลแต่ละอันดับ พร้อมทั้งค่าตอบแทนที่เหมาะสมในแต่ละตำแหน่ง จะช่วยเพิ่มแรงกระตุ้นให้พนักงานมีแรงผลักดันในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

3.3) ทางองค์กรควรมีการกำหนด KPI เพื่อให้แต่ละฝ่ายรับรู้เป้าหมายในการทำงานของตนเอง โดยมีผลกับการประเมินผลงานประจำปี และการปรับขึ้นเงินเดือน เงินโบนัส เพื่อที่จะให้พนักงานมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลกระทบของ COVID-19 ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของกลุ่มอาชีพอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบกับผลกระทบของพนักงานในฝ่ายการโดยสาร และพัฒนาแนวทางแก้ไขปัญหาในส่วนที่ตรงกันข้าม ซึ่งจะช่วยให้ผลการวิจัยมีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้ได้ ในสถานการณ์ต่าง ๆ

2) ควรทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากมุมมองของตำแหน่งอื่น ๆ เช่น ผู้บริหาร พนักงาน และลูกค้า เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุม และสมบูรณ์ที่สุดเพื่อเป็นข้อมูลที่สามารถนำไปตีความ และนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างถูกต้อง

3) การเปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาก่อนและหลัง COVID-19 เพื่อเห็นถึงความแตกต่าง และผลกระทบที่เกิดขึ้น

บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กฤษฎา เสกตระกูล. (2563). *โลกหลังวิกฤติ COVID-19*.  
[https://classic.set.or.th/dat/vdoArticle/attachFile/AttachFile\\_1591530718981.pdf](https://classic.set.or.th/dat/vdoArticle/attachFile/AttachFile_1591530718981.pdf)
- ขจรศักดิ์ สุขเปรม. (2565). *คุณภาพชีวิต ความสุขในการทำงานต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากรกรมอนามัย*. กลุ่มพัฒนาทรัพยากรบุคคล กองการเจ้าหน้าที่, กรมอนามัย.
- ขวัญใจ ทองศรี. (2564). *คุณภาพชีวิตที่ดีตามแนวพุทธจิตวิทยา*. *วารสาร มจร มนุษยศาสตร์ปริทรรศน์*, 7(2), 325-337.
- จรรยา ดาสา. (2552). 15 เทคนิคในการจัดการเรียนรู้ที่เน้นการเรียนเชิงรุก. *นิตยสาร สสวท*, 36(163), 72-76.
- ชลธิชา มะลิพรม. (2561). *คุณภาพชีวิตของบุคลากรทางการศึกษา*. *วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 5(ฉบับพิเศษ), 212-221.
- ชัชพรพันธ์ ใจกล้าวิฑิตต์. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม บริษัท โคมัตส ในประเทศไทย*. [การค้นคว้าอิสระการบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง].
- ชัยเสกฐ์ พรหมศรี. (2553). *วิธีเขียนแผนธุรกิจ = Business plan*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- เด็ดเดี่ยว จันทรวงศ์, สมพล ทุ่งหว่า, และ ทองฟู ศิริวงศ์. (2565). *บุพปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินแห่งหนึ่งในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรค Covid-19*. *วารสารการจัดการโซ่คุณค่าและกลยุทธ์ธุรกิจ*. 1(2), 14-27.
- ทรูไอดี. (2565). *อัปเดตยอดล่าสุด ผู้ติดเชื้อไวรัสโควิด 19 รอบโลก (COVID-19) 22 ตุลาคม 2565*.  
<https://travel.trueid.net/detail/EpwDxDy0Jd17>
- ทรูไอดี. (2565). *อัปเดต ประเทศฉีดวัคซีนต้านโควิด COVID-19 3 กันยายน 2565*.  
[https://travel.trueid.net/detail/A5GQPOLbYkGX?utm\\_source=web-trueid&utm\\_medium=ctw&utm\\_term=clicklink&utm\\_campaign=travel\\_EpwDxDy0Jd17\\_relatecontent\\_travel\\_A5GQPOLbYkGX\\_01/02/2021](https://travel.trueid.net/detail/A5GQPOLbYkGX?utm_source=web-trueid&utm_medium=ctw&utm_term=clicklink&utm_campaign=travel_EpwDxDy0Jd17_relatecontent_travel_A5GQPOLbYkGX_01/02/2021)
- ทศพร จิรกิจวิบูลย์. (2556). *การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ดีที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจต่อพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี*. [การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ].
- ทัศนีย์ ชาติไทย. (2559). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต*. [รายงานการวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต].
- ไทยรัฐ ออนไลน์. (2563). *ไปต่อไม่ไหว “นกลูกัด” เลิกกิจการ ชดเชยพนักงาน 425 คน ตามกฎหมาย*. <https://www.thairath.co.th/business/economics/1877264>

- ธนสิทธิ์ คณทา. (2563). ความสุขของชีวิตบนพื้นฐานพุทธธรรมและภูมิปัญญา กรณีศึกษาชุมชนวัดเจ้าวัด ตำบลเจ้าวัด อำเภอบ้านไร่ จังหวัดอุทัยธานี. *วารสารวิชาการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์*, 7(1), 183-200.
- ธนศพล อินทร์จันทร์. (2563). คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรเทศบาล ตำบลนครชัยศรี อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม. *วารสารสถาบันวิจัยญาณสังวร*, 11(2), 52-61.
- ธัญญาวดี เฟื่องตะโก. (2562). คุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจอยู่ในองค์กรของวิศวกรบริษัทญี่ปุ่นในเขตประกอบการเสรีนิคมอุตสาหกรรมไฮเทค จ.พระนครศรีอยุธยา. [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร].
- นพดล บุญประสิทธิ์. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมและรีสอร์ททหลังสถานการณ์โควิด 19 ในกรุงเทพมหานคร. [http://www.mbaoneday-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2562-3-2\\_1604479244.pdf](http://www.mbaoneday-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2562-3-2_1604479244.pdf)
- นฤมล แสงผล. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความสุข ในการทำงานของบุคลากร. [การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี].
- นัทกร ไชยธรรัตน์ และลลิตา นิพิฐุประศาสน์ สุนทรวิภาต. (2565). คุณภาพชีวิตและความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมการค้าต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์. *วารสารวิจัย มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 8(3), 44-55.
- นาวิ อุดร, วัลนิกา ฉลากบาง, วาโร เฟื่องสวัสดิ์, และพรเทพ เสถียรนพแก้ว. (2561). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด*, 12(1). 216-225.
- นุรป่าชียะห์ ภูนา. (2562). ความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี. [การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์].
- บริสุทธิ์ แสนคำ. (2563). พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์โควิด 19. *วารสารศิลปศาสตร์และอุตสาหกรรมบริการ*, 4(1), 160-167.
- บุญใจ ศรีสถิตย์นรากร. (2553). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางพยาบาลศาสตร์*. กรุงเทพฯ: บริษัท ยูแอนด์ไอ อินเตอร์มีเดีย.
- พนสนธ์ ภาวกังวานวงศ์. (2562). ประสิทธิภาพของระบบงานทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร กรณีศึกษา อุตสาหกรรมเกมในประเทศไทย. [คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์].
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). *การสร้างและพัฒนาแบบทดสอบผลสัมฤทธิ์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ประสานมิตร.
- พสนันท์ บุญช่วย. (2561). การวิเคราะห์ปัจจัยและจัดกลุ่มการเลือกบริโภคผักปลอดสารพิษของผู้บริโภคจังหวัดนครปฐม. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี*, 12(28), 52-63.

- พิทักษ์ ทองอยู่. (2564). *แนวทางการสร้างความสุขในการทำงานเพื่อดำรงรักษาบุคลากรในยุคหลัง Covid-19 กรณีศึกษา บริษัท ABC จำกัด*. [การค้นคว้าอิสระ, ภาณิชนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา].
- พุทธรักษา พรหมดี. (2564). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสถิติแห่งชาติ (ส่วนกลาง) กรุงเทพมหานคร*. [ค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิตวิทยาลัย, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง].
- ภาวิน ชินะโชติ และทองฟู ศิริวงศ์. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน ก่อนวัยเกษียณอายุในอุตสาหกรรม จังหวัดนนทบุรี. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 12(2), 319-334.
- รัชตะ จันทรพาณิชย์. (2564). ผลกระทบและการปรับตัวของธุรกิจการบินจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 (COVID-19). *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์*, 13(1), 1-20.
- รัฐบาลไทย. (2565). *สช.แถลงแผนบริหารจัดการ "โควิด" หลังยุบ ศบค.และปรับเป็นโรคติดต่อที่ต้องเฝ้าระวัง 1 ต.ค.นี้*. <https://www.thaigov.go.th/news/contents/details/59680>
- วิทยา อินทร์สอน และคณะ. (2552). *แนวทางการพัฒนาระบบสมรรถนะ เพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์*. <http://www.thailandindustry.com/onlinemag/view2.php?id=735&section=18&issues=28>
- วินัย เสียววัฒนวิทย์. (2562). *ความสุขในการทำงานของพนักงาน บริษัท ย่งฮง (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัทในเครือ*. [การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง].
- ศิรินทิพย์ ผอมน้อย. (2560). *ความสุขในการทำงาน*. <http://oknation.nationtv.tv/blog/clinicalpsychology/2017/06/13/entry-2>
- ศูนย์ข้อมูลการวิจัย. (2563). *ICU 1/โรคติดเชื้อ: ประสบการณ์ของพยาบาลวิชาชีพในการดูแลผู้ป่วยโรคโควิด19 ในห้องแรงดันลบ*. <http://www.ayhosp.go.th/AYH/index.php/ha-home/ha-vision/156-ha/quality-day-2563/5555-icu1-negative-qd63>
- สุกริน ทวีสุต. (2562). *ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครหาดใหญ่*. [สารนิพนธ์, รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์].
- สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน. (2561). การศึกษาความสุขในการทำงานและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ. *วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*, 21(1), 259-275.
- สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.). (2565). *รายงานข้อมูลสถานการณ์การติดเชื้อโควิด-19 ณ วัน ศุกร์ที่ 30 กันยายน 2565*. <https://covid19.nrct.go.th/daily-report-30sep2022/>
- องค์การอนามัยโลก WHO. (2560). *ยุทธศาสตร์ความร่วมมือระหว่างรัฐบาลไทยและองค์การอนามัยโลก พ.ศ. 2560 – 2564*. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/255510/9789746804295tha.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

- อัจฉรา นวจินดา และกาญจนา ลุศนันท์. (2546). *ปัจจัยทางครอบครัวที่มีผลต่อสุขภาพ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อัจฉราพร วงศ์พันธุ์. (2564). ความสุขในการทำงาน: เปรียบเทียบระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน. *Research and Development Journal Suan Sunandha Rajabhat University*, 14(1), 44-53.
- เอกลักษณ์ ชุมภูชัย. (2561). *การศึกษาคูณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา พนักงานที่ทำงานอยู่ภายใต้การดูแลของ บริษัท สกิลพาวเวอร์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด (แมนพาวเวอร์สาขาลำพูน)*. [ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตวิทยาลัย, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่].
- Greenberg, J. and Baron, R.A. (1995). *Behavior in organization: Under standing and managing the human side of work*. 5<sup>nd</sup> ed. New Jersey: A Simon and Schuster.
- Maslow, A. H. (1954). The instinctoid nature of basic needs. *Journal of personality*.
- Positioning. (2020). *Open 3 steps to relax foreigners entering Thailand*.  
<https://positioningmag.com/1284978>
- Richard E. Walton. (1973). *Quality of Working Life: What is it?*.  
[https://scholar.google.co.th/scholar?q=walton+1973&hl=th&as\\_sdt=0&as\\_vis=1&oi=scholar](https://scholar.google.co.th/scholar?q=walton+1973&hl=th&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar)
- WHO Basic Documents. (1996). *Constitution of the World Health Organization*.  
<https://apps.who.int/gb/bd/PDF/bd48/basic-documents-48th-edition-en.pdf>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

(ร่าง)  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ชุดที่.....

เรื่อง ปัจจัยผลกระทบจาก COVID-19 ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสาร ทัศนศึกษา บริษัท บางกอกโฟลท์เซอร์วิส จำกัด (BFS)

**คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม**

1. การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ผลกระทบจาก COVID-19 ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานต่อความสุขในการทำงาน และความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสาร บริษัท บางกอกโฟลท์เซอร์วิส จำกัด (BFS)

2. แบบสอบถามนี้มี 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลสภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยผลกระทบจาก COVID-19 ในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสุขในการทำงานในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบคำถาม**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  ตามข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

อายุ 21 – 25 ปี

อายุ 26 – 30 ปี

อายุ 31 – 35 ปี

มากกว่า 36 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

โสด

สมรส

4. ระดับการศึกษา

มัธยมศึกษา (ม.6)

อนุปริญญา หรือ ปวส.

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

## 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 10,001 – 15,000 บาท       15,001 – 20,000 บาท  
 20,001 – 25,000 บาท       25,001 – 30,000 บาท  
 30,001 บาทขึ้นไป

## 6. ประสบการณ์ในการทำงาน

- ต่ำกว่า 1 ปี       1 – 2 ปี  
 3 – 5 ปี       6 - 10 ปี  
 มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยผลกระทบจาก COVID-19 ในการปฏิบัติงานของพนักงาน

**คำชี้แจง** กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดเพียง 1 ช่อง

ข้อ	ปัจจัยผลกระทบจาก COVID-19	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (1)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)
<b>ด้านสภาพเศรษฐกิจของพนักงาน</b>						
1.	ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้รายได้จากการทำงานลดน้อยลง					
2.	ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้ได้รับสวัสดิการจากการทำงานลดน้อยลง					
3.	ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้ค่าล่วงเวลา ค่าเบี้ยเลี้ยงจากการทำงานลดน้อยลง					
4.	ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้มีการปรับค่าช่วยเหลือในการเดินทางลดน้อยลง					
5.	ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้มีการออมเงินจากการทำงานลดน้อยลง					
6.	ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้มีหนี้สินเพิ่มมากขึ้น					
7.	ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้มีรายจ่ายที่ต้องรับผิดชอบเพิ่มขึ้น					
8.	ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้มีความสามารถในการใช้จ่ายในชีวิตประจำวันลดน้อยลง					

ข้อ	ปัจจัยผลกระทบจาก COVID-19	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (1)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)
<b>ด้านสภาพเศรษฐกิจของพนักงาน</b>						
	9. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้มีความไม่เป็นธรรมของปริมาณงานและค่าตอบแทน					
<b>ด้านสภาพสังคมของพนักงาน</b>						
	10. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลลดน้อยลง					
	11. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กรลดน้อยลง					
	12. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้มีกิจกรรมทางสันติภาพในองค์กรลดน้อยลง					
	13. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้เกิดการแบ่งพรรคแบ่งพวกในการทำงานเพิ่มขึ้น					
	14. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้เกิดการไม่เป็นที่ยอมรับขององค์กรเพิ่มขึ้น					
	15. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้เกิดช่องว่างความสัมพันธ์ในการทำงานเพิ่มขึ้น					
	16. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้เกิดสภาพแวดล้อมในการทำงานแบบตึงเครียดเพิ่มขึ้น					
	17. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้มีมิตรภาพในการทำงานลดน้อยลง					
	18. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้การให้บริการระหว่างพนักงานและผู้ให้บริการลดน้อยลง					
<b>ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคลของพนักงาน</b>						
	19. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้ความมั่นคงในการทำงานลดน้อยลง					
	20. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้ความก้าวหน้าในการทำงานลดน้อยลง					
	21. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้มีเวลาในการพักผ่อนลดน้อยลง					

ข้อ	ปัจจัยผลกระทบจาก COVID-19	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (1)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)
<b>ด้านสภาพเศรษฐกิจของพนักงาน</b>						
	22. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้มีความสัมพันธ์ในครอบครัวลดน้อยลง					
	23. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้มีการพัฒนาทักษะในการทำงานลดน้อยลง					
	24. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้มีการเติบโตทางอาชีพลดน้อยลง					
	25. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้ศักยภาพในการทำงานส่วนบุคคลลดน้อยลง					
	26. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานลดน้อยลง					
	27. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้เกิดการปรับตัวในองค์กรลดน้อยลง					
<b>ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน</b>						
	28. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้องค์กรส่งเสริมเรื่องสุขภาพลดน้อยลง					
	29. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้องค์กรสร้างความปลอดภัยในการทำงานลดน้อยลง					
	30. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้สถานที่ในการทำงานไม่มีความปลอดภัย					
	31. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานไม่มีความเหมาะสม					
	32. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานมีความเสี่ยงเพิ่มขึ้น					
	33. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้สภาพในการทำงานมีความเสี่ยงในการติดโรคระบาดเพิ่มขึ้น					
	34. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้ความสะดวกสบายในการทำงานลดน้อยลง					

ข้อ	ปัจจัยผลกระทบจาก COVID-19	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (1)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)
<b>ด้านสภาพเศรษฐกิจของพนักงาน</b>						
	35. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น					
	36. ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้สภาพร่างกายและจิตใจได้รับความกดดันในการทำงานเพิ่มขึ้น					

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับความสุขในการทำงานในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการโดยสาร  
**คำชี้แจง** ท่านมีความคิดเห็นต่อความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร  
 กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	ความสุขในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (1)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)
<b>ความรื่นรมย์ในการทำงาน</b>						
	1. ท่านรู้สึกสนุกกับการทำงาน					
	2. ท่านรู้สึกไม่วิตกกังวลใด ๆ ในการทำงาน					
	3. ท่านรู้สึกสบายใจในการทำงาน					
	4. ท่านรู้สึกได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน					
	5. ท่านรู้สึกผ่อนคลายกับพื้นที่ของบริษัทในการพัก					
<b>ความพึงพอใจในการทำงาน</b>						
	6. ท่านรู้สึกชอบ ถูกใจในงานที่ทำ					
	7. ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำสนใจ					
	8. ท่านรู้สึกยินดี เต็มใจทำงาน					
	9. ท่านรู้สึกพอใจกับการจัดหน้าที่ต่อการทำงาน					
	10. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน					

ข้อ	ความสุขในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (1)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)
<b>ความกระตือรือร้นในการทำงาน</b>						
11.	ท่านรู้สึกว่ายากทำงาน					
12.	ท่านรู้สึกมีความตื่นตัวทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว					
13.	ท่านรู้สึกมีชีวิตชีวาในการทำงาน					
14.	ท่านรับรู้และเห็นคุณค่าในงานที่ทำ					
15.	หัวหน้างานให้การยอมรับและไว้วางใจในการทำงานของท่าน					

**ส่วนที่ 4** ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข  
หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

## หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย



## มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

บันทึกข้อความ

หน่วยงาน สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน

ที่ สพบ. 2-004-011/2566 วันที่ 7 มีนาคม 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.ศุภโชค สุทธิโชติ

สิ่งที่แนบมาด้วย 1.แบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ

เนื่องด้วย นางสาวชลธิชา เงามระจ่าง รหัสนักศึกษา 61-61028-03458 นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต กำลังศึกษาการค้นคว้าอิสระเรื่อง “ปัจจัยผลกระทบจาก COVID-19 ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสาร กรณีศึกษา บริษัท บางกอกโฟลท์เซอร์วิส จำกัด (BFS)” โดยมี ดร.ภุชงค์ วิหวิธสำราญกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ในการนี้ สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ได้พิจารณาเห็นว่า ท่านเป็นบุคคลผู้มีความรู้ความสามารถในหัวข้อวิจัยนี้เป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในแบบสอบถามจากท่าน โดยท่านสามารถระบุข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงเครื่องมือในการเก็บข้อมูลการศึกษางานวิจัยต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ดร.เมธา เกตุแก้ว)

ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน



มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต  
KASEM BUNDT UNIVERSITY

ที่ มกบ. 0216/151

7 มีนาคม 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย  
เรียน ดร.กิตติวัฒน์ วิษระชัชวาล  
มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

เนื่องด้วย นางสาวชลธิชา เงามระจ่าง รหัสนักศึกษา 61-61028-03458 นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบริการ สถาบันพัฒนาบุคลากรการบริการ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต กำลังศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง “ปัจจัยผลกระทบจาก COVID-19 ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสาร กรณีศึกษา บริษัท บางกอกโฟลท์เซอร์วิส จำกัด (BFS)” โดยมี ดร.กฤษณ์ วิชาญสารัญกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ในการนี้ สถาบันพัฒนาบุคลากรการบริการ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ได้พิจารณาเห็นว่า ท่านเป็นบุคคลผู้มีความรู้ความสามารถในหัวข้อวิจัยนี้เป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในแบบสอบถามจากท่าน โดยท่านสามารถระบุข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงเครื่องมือในการเก็บข้อมูลการศึกษางานวิจัยต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.เมธา เกตุแก้ว)

ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาบุคลากรการบริการ

สถาบันพัฒนาบุคลากรการบริการ  
นางสาวชลธิชา เงามระจ่าง โทร. 092-546-9262  
วิทยาเขตร่มเกล้า โทร.02-904-2222 ต่อ 2230

วิทยาเขตพัฒนาการ : 1761 ถนนพัฒนาการ เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250 โทรศัพท์ 0-2320-2777 โทรสาร 0-2321-4444  
PATANAKARN CAMPUS : 1761 PATANAKARN ROAD, SUAN LUANG, BANGKOK 10250 TEL. 0-2320-2777 FAX 0-2321-4444

วิทยาเขตร่มเกล้า : 60 ถนนร่มเกล้า เขตมีนบุรี กรุงเทพฯ 10510 โทรศัพท์ 0-2904-2222 โทรสาร 0-2904-2200  
ROMKLAO CAMPUS : 60 ROMKLAO ROAD, MINBURI, BANGKOK 10510 TEL. 0-2904-2222 FAX 0-2904-2200



## มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต KASEM BUNDIT UNIVERSITY

ที่ มกบ. 0216/151

7 มีนาคม 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย  
เรียน ดร.สุภา จิรพัฒนานนท์  
วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

เนื่องด้วย นางสาวชลธิชา เฉากะจ่าง รหัสนักศึกษา 61-61028-03458 นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการbin สถาบันพัฒนาบุคลากรการbin มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต กำลังศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง “ปัจจัยผลกระทบจาก COVID-19 ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสาร กรณีศึกษา บริษัท บางกอกโฟลท์เซอร์วิส จำกัด (BFS)” โดยมี ดร.ภุชงค์ วิทวัสสำราญกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ในการนี้ สถาบันพัฒนาบุคลากรการbin มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ได้พิจารณาเห็นว่า ท่านเป็นบุคคลผู้มีความรู้ความสามารถในหัวข้อวิจัยนี้เป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในแบบสอบถามจากท่าน โดยท่านสามารถระบุข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงเครื่องมือในการเก็บข้อมูลการศึกษางานวิจัยต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.เมธา เกตุแก้ว)

ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาบุคลากรการbin

สถาบันพัฒนาบุคลากรการbin  
นางสาวชลธิชา เฉากะจ่าง โทร. 092-546-9262  
วิทยาเขตร่มเกล้า โทร.02-904-2222 ต่อ 2230

วิทยาเขตพัฒนาการ : 1761 ถนนพัฒนาการ เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250 โทรศัพท์ 0-2320-2777 โทรสาร 0-2321-4444  
PATANAKARN CAMPUS : 1761 PATANAKARN ROAD, SUAN LUANG, BANGKOK 10250 TEL. 0-2320-2777 FAX 0-2321-4444

วิทยาเขตร่มเกล้า : 60 ถนนร่มเกล้า เขตมีนบุรี กรุงเทพฯ 10510 โทรศัพท์ 0-2904-2222 โทรสาร 0-2904-2200  
ROMKLAO CAMPUS : 60 ROMKLAO ROAD, MINBURI, BANGKOK 10510 TEL. 0-2904-2222 FAX 0-2904-2200

ภาคผนวก ค

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม Cronbach's Alpha

### ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม Cronbach's Alpha

จากการแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคอัลฟา พบว่า 1 แบบสอบถาม และ 2 แบบสอบถาม มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 1 แบบสอบถาม

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.918	30

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
เพศ	1.70	.466	30
อายุ	3.03	.850	30
สถานภาพ	1.27	.450	30
ระดับการศึกษา	3.17	.379	30
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	3.73	1.202	30
ประสบการณ์ในการทำงาน	4.00	1.114	30
ข้อ 1.1	4.67	.711	30
ข้อ 1.2	4.50	.820	30
ข้อ 1.3	4.17	1.206	30
ข้อ 1.4	3.83	1.262	30
ข้อ 1.5	4.63	.928	30
ข้อ 1.6	4.23	1.104	30
ข้อ 1.7	4.20	.997	30
ข้อ 1.8	4.47	.900	30
ข้อ 1.9	4.27	.980	30
ข้อ 1.10	3.53	1.358	30
ข้อ 1.11	3.43	1.006	30
ข้อ 1.12	4.30	.915	30
ข้อ 1.13	3.30	1.236	30
ข้อ 1.14	2.67	.959	30
ข้อ 1.15	3.53	1.279	30
ข้อ 1.16	3.83	1.206	30

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
ข้อ 1.17	3.13	1.137	30
ข้อ 1.18	3.90	1.094	30
ข้อ 1.19	4.53	.860	30
ข้อ 1.20	4.03	1.066	30
ข้อ 1.21	3.43	1.382	30
ข้อ 1.22	3.03	1.497	30
ข้อ 1.23	3.57	1.194	30
ข้อ 1.24	3.87	1.196	30
ข้อ 1.25	3.47	1.042	30
ข้อ 1.26	3.93	1.081	30
ข้อ 1.27	3.33	1.295	30
ข้อ 1.28	2.77	1.382	30
ข้อ 1.29	2.77	1.431	30
ข้อ 1.30	3.13	1.279	30
ข้อ 1.31	3.00	1.313	30
ข้อ 1.32	3.43	1.223	30
ข้อ 1.33	4.00	1.203	30
ข้อ 1.34	3.77	1.135	30
ข้อ 1.35	3.93	1.143	30
ข้อ 1.36	3.70	1.343	30
ข้อ 2.1	2.93	1.143	30
ข้อ 2.2	2.53	.937	30
ข้อ 2.3	2.80	1.031	30
ข้อ 2.4	3.57	1.104	30
ข้อ 2.5	2.67	1.124	30
ข้อ 2.6	3.00	1.232	30
ข้อ 2.7	2.97	1.245	30
ข้อ 2.8	3.37	1.273	30
ข้อ 2.9	2.83	1.234	30
ข้อ 2.10	3.83	1.147	30
ข้อ 2.11	3.23	1.431	30
ข้อ 2.12	3.07	1.413	30
ข้อ 2.13	2.87	1.358	30

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
ข้อ 2.14	3.40	1.303	30
ข้อ 2.15	3.63	1.245	30

ภาคผนวก ง  
ข้อมูลองค์กร

## ข้อมูลองค์กร

## ข้อมูลทั่วไป บริษัท บางกอกโฟลท์เซอร์วิส จำกัด (BFS)

## ประวัติความเป็นมา

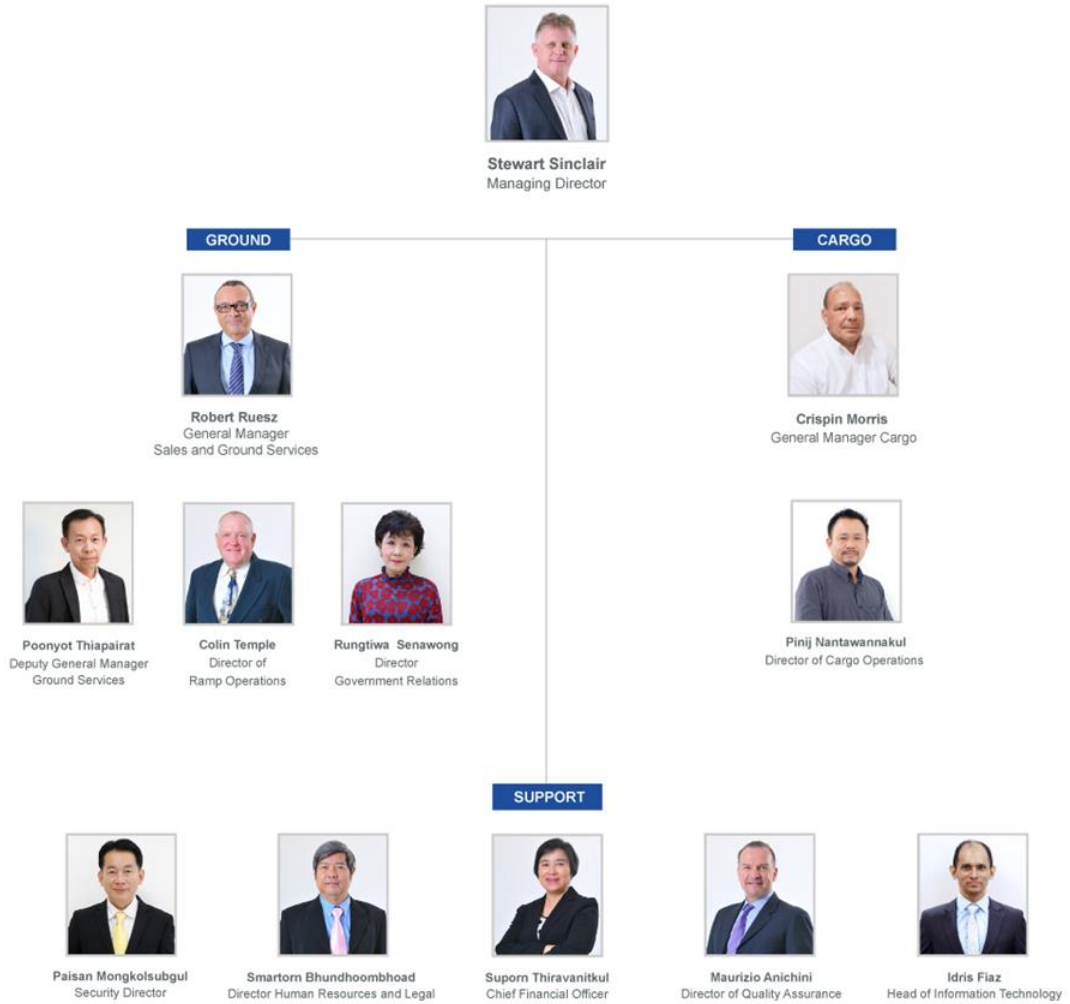
Bangkok Flight Services เป็นบริษัทร่วมทุนระหว่าง Worldwide Flight Services ซึ่งเป็นผู้ให้บริการภาคพื้นดินอิสระที่ใหญ่ที่สุดในโลกด้วยประสบการณ์กว่า 20 ปีทั่วโลก และสายการบินบางกอกแอร์เวย์ส สายการบินประจำภูมิภาคที่ใหญ่เป็นอันดับสองในประเทศไทยซึ่งรู้จักกันในนาม Asia's Boutique Airline

Bangkok Flight Services (BFS) เป็นบริษัทจัดการภาคพื้นดินที่ทันสมัย สร้างสรรค์และมุ่งเน้นลูกค้า โดยให้บริการจัดการผู้โดยสารเต็มรูปแบบ ลานจอด และคลังสินค้าที่สนามบินสุวรรณภูมิ BFS จัดการเครื่องบินทุกประเภท ตั้งแต่เครื่องบินเช่าเหมาลำส่วนตัวไปจนถึงสายการบินหลักที่ให้บริการเต็มรูปแบบ การรับรองความปลอดภัยในระดับสูงสุด รวมถึงการให้บริการลูกค้าที่เป็นเลิศ เป็นกุญแจสำคัญในการดำเนินการสนามบิน ในปี พ.ศ. 2563 BFS มีพนักงานกว่า 1,600 คน ที่ได้รับการฝึกอบรมด้านบริการและระบบอย่างมืออาชีพ เพื่อให้มั่นใจว่าเป็นไปตามมาตรฐาน IATA อุตสาหกรรมและสายการบินลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

Bangkok Flight Services ลงทุนใน 3 ส่วนสำคัญอย่างต่อเนื่องเพื่อคงความเป็นผู้นำในอุตสาหกรรมการจัดการภาคพื้นดิน

- ทักษะคน และความรู้
- อุปกรณ์ทันสมัย ปลอดภัย วางใจได้
- แนวทางที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุด

## แผนผังองค์กร



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวชลธิชา เงามระจ่าง
วัน เดือน ปีเกิด	10 มิถุนายน พ.ศ. 2527
ภูมิลำเนา	อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	19/18 ถนนเลียบบคลองลำโพ ตำบลคลองข่อย อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120
E-mail Address	tichanamfon@gmail.com
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2546	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนประจวบวิทยาลัย อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
พ.ศ. 2549	ศิลปศาสตร์บัณฑิต (ศศ.บ.) สาขาธุรกิจการบิน คณะอุตสาหกรรม การบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2550 - 2552	Passenger Service Agent สายการบินนกแอร์
พ.ศ. 2552 - 2564	Passenger Service Supervisor บริษัท บางกอกไฟล์ทเซอร์วิส จำกัด
พ.ศ. 2564 - 2565	Department Manager Customer Service and Cashier บริษัท เซ็นทรัล ฟู้ด รีเทล จำกัด
พ.ศ. 2565 - 2565	นักวิชาการแรงงาน สำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสงคราม
พ.ศ. 2565 - ปัจจุบัน	Flight Information and Data Analysis Supervisor บริษัท บางกอกไฟล์ทเซอร์วิส จำกัด