

ปัจจัยทางพุทธจิตวิทยาที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงานตรวจรับบัตรโดยสารของบริษัทการบิน

Buddhist Psychological Factors Related to Job Satisfaction of Airline Ticket Inspectors



บุญญาพร นราปัญญากุล

Boonyapond Narapanyakul

นิสิตปริญญาโทสาขาพุทธจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Master of Arts students Buddhist Psychology Faculty Humanities,

Mahachalalongkornrajavidyalaya University

รศ.ดร.สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต

Assoc.Prof.Dr.Sompoch Iamsupasit

สาขาพุทธจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Buddhist Psychology Faculty Humanities, Mahachalalongkornrajavidyalaya University

รศ.ดร.กมลาส ภูวนาธิพงษ์

Assoc.Prof.Dr.Kamalas Phoowachanathipong

สาขาพุทธจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Buddhist Psychology Faculty Humanities, Mahachalalongkornrajavidyalaya University

ตอบรับบทความ (Received) : 1 มีนาคม 2566

เริ่มแก้ไขบทความ (Revised) : 3 เมษายน 2566

รับบทความตีพิมพ์ (Accepted) : 21 เมษายน 2566

เผยแพร่ออนไลน์ (Available Online) : 30 เมษายน 2566

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มี 2 วัตถุประสงค์ คือ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจรับบัตรโดยสารของบริษัทการบินว่าอยู่ในระดับใด (2) เพื่อศึกษาระดับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางพุทธิจิตวิทยากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจรับบัตรโดยสารของบริษัทการบิน มีวิธีดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานตรวจรับบัตรโดยสารของบริษัทการบิน จำนวน 138 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามและแบบประเมินค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า

(1) พนักงานตรวจรับบัตรโดยสารของบริษัทการบิน มีปัจจัยทางพุทธิจิตวิทยาที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ด้านฉันทะ (ความพอใจ) รองลงมาเป็นด้านวิมังสา (ใคร่ครวญหาเหตุผล) และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

(2) ปัจจัยทางพุทธิจิตวิทยามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจรับบัตรโดยสารของบริษัทการบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยด้านวิมังสา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจรับบัตรโดยสารของบริษัทการบินสูงที่สุด ส่วนปัจจัยทางพุทธิจิตวิทยาสามารถทำนายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจรับบัตรโดยสารของบริษัทการบิน” คือ ด้านวิมังสา สามารถทำนายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจรับบัตรโดยสารของบริษัทการบินได้ ร้อยละ 21.8

คำสำคัญ: ปัจจัยทางพุทธิจิตวิทยา ความพึงพอใจ การปฏิบัติงาน

Abstract

This research article has 2 objectives: (1) to study the level of job satisfaction of Airline ticket inspectors (2) to study the relationship between personal factors, Buddhist psychological factors, and job satisfaction of Airline ticket inspectors. To conduct this quantitative research, a sample group of 138 Airline company ticket inspectors were asked to fill in questionnaire and evaluation forms. Statistics used in data analysis were percentage, mean, and standard deviation. Pearson correlation coefficient and multiple regression analysis.

Research results:

(1) Airline ticket inspectors had the highest average values of Buddhist psychological factors related to job satisfaction, namely Chanda (will), followed by Vimamsa (investigation) and airline ticket inspectors had overall job satisfaction at a high level.

(2) The Buddhist psychological factor had a positive correlation with the job satisfaction of Airline ticket inspectors at statistically significant at the .01 level. It is found that the of Buddhist psychology factors, Vimamsa (investigation) has the highest correlation with the job satisfaction of the airline ticket inspectors and can also predict job satisfaction of the airline ticket inspectors by 21.8%.

Keywords: Buddhist Psychological Factors, Satisfaction, Performance

1. บทนำ

ปัจจุบันธุรกิจการบิน (Airlines Business) เป็นธุรกิจบริการที่มีความสำคัญต่อห่วงโซ่ในอุตสาหกรรมการคมนาคมขนส่งทางอากาศ (Air Transport Industry) เป็นอย่างยิ่ง เป็นธุรกิจที่ช่วยสร้างรายได้ให้แก่ประเทศอย่างมหาศาลและช่วยสร้างงานอย่างมากมาย ซึ่งส่งผลดีต่อคุณภาพชีวิตของคนในสังคมในวงกว้าง ในช่วง 2 ทศวรรษที่ผ่านมา การคมนาคมขนส่งทางอากาศมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทำให้เกิดการแข่งขันที่ดุเดือดแห่งโลกธุรกิจการบินที่ต้องช่วงชิงความได้เปรียบกับคู่แข่งที่เพิ่มมากขึ้น การบริการที่ดีเลิศ (Service Excellence) จึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง โดยองค์กรธุรกิจการบินจะต้องให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวัง การบริการของผู้โดยสาร ผ่านการศึกษา ค้นคว้า วิจัย และประยุกต์ใช้ศาสตร์ว่าด้วยการศึกษาลูกค้า (Guestology) เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์การให้บริการ การพัฒนาการวางแผนการบริการ และการพัฒนาการส่งมอบบริการในทุกจุดสัมผัสการให้บริการ (Service Touchpoint) โดยการบริการ ที่ดีเลิศจะช่วยสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันในธุรกิจการบิน อีกทั้งเพื่อความอยู่รอดและความสำเร็จขององค์กร¹ การบริการเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งของธุรกิจการบิน สายการบินประจำชาติอย่างการบินไทยก็เช่นกัน มีการดูแลเอาใจใส่ผู้โดยสารอย่างเต็มรูปแบบตั้งแต่ก่อนขึ้นเครื่อง ตรวจรับบัตรโดยสาร เรียกผู้โดยสารขึ้นเครื่อง บริการอาหารและเครื่องดื่มเมื่ออยู่บนเครื่อง ตลอดจนผู้โดยสารรับกระเป๋า สัมภาระออกจากสนามบินปลายทาง ซึ่งหากผู้โดยสารมีความพึงพอใจในการบริการทั้งหมด ก็อาจเป็นไปได้ที่จะกลับมาใช้บริการกับทางสายการบินอีก ดังนั้นการบินไทยเป็นอีกหนึ่งสายการบินที่เล็งเห็นถึงความสำคัญของการบริการของพนักงานเป็นอย่างมาก ซึ่งการที่จะทำให้การบริการของพนักงานเป็นที่พอใจต่อผู้โดยสารหรือผู้ใช้บริการได้นั้น พนักงานจะต้องมีความสุขและความพึงพอใจต่อการทำงานในบทบาทหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบเสียก่อน จึงจะส่งผลให้การทำงานบริการออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ ความพึงพอใจของบุคคลในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จ

1. สิทธิชัย ศรีเจริญประมง, “การบริการที่ดีเลิศ: หนึ่งในปัจจัยสู่ความสำเร็จของธุรกิจการบิน”, *วารสารวิชาการ*, ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน 2559), 77-91.

ของงานและองค์การรวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วย องค์การใดก็ตามหากบุคคลในองค์การไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลงเมื่อมีการงาน ล่าออกจากงาน หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรม และปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย แต่ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรมีบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง มีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องมือหมายถึงแสดงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ดังนั้น ถ้าหากหน่วยงานใดเห็นความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับคนในหน่วยงานของตน และมีความเข้าใจในปัจจุบันหรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน อีกทั้งตระหนักอยู่เสมอว่า ความรู้สึกพึงพอใจนั้นสามารถเปลี่ยนได้ตลอดเวลาตามสภาพการณ์หรือตามเวลา²

แต่ทว่า งานถ้าปฏิบัติให้ถูกต้องแล้วเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดผลดีระยะยาวแก่ชีวิตทั้งหมด แล้วมีความสุข ชีวิตนี้ก็มีสุขยาวนาน แต่ถ้าการทำงานเป็นการทนทุกข์ ชีวิตส่วนใหญ่ของเราก็จะเป็นชีวิตแห่งความทุกข์ที่ต้องทน เพราะว่าการเป็นกิจกรรมส่วนใหญ่ของชีวิตของเรา มันกินเวลาส่วนใหญ่ในชีวิตของเรา ด้วยเหตุนี้เราควรปฏิบัติต่อการทำงานให้ถูก เพื่อให้ชีวิตนี้มีสุขคั่นกับเวลาที่เป็นอยู่ คนทั่วไปมักมองจุดที่ว่าตัวงานไม่ใช่ความสุข ต้องได้ผลตอบแทนจากงานนั้น แล้วจึงไปหาความสุขอีกทีหนึ่งหมายความว่าตัวงานนั้นไม่ทำให้เราเกิดความสุขโดยตรงเท่ากับเป็นการบอกว่า ชีวิตของเรานั้นมีความสุขน้อยกว่าส่วนที่ต้องทุกข์ต้องทน หากว่าเรามองงานเป็นเรื่องที่ต้องทุกข์ต้องทน ก็แสดงว่าชีวิตส่วนใหญ่ต้องทุกข์ต้องทน ถ้าเรามองเสียใหม่ว่าจะทำอะไรให้ชีวิตของเรามีความสุขให้มากที่สุด ในเมื่องานเป็นชีวิตส่วนใหญ่ของเรา เพราะฉะนั้น จุดสำคัญที่จะให้ชีวิตมีความสุข ก็อยู่ที่ว่าเราจะจัดการกับงานหรือปฏิบัติต่องานของเราให้ถูกต้อง ให้มีความสุขในตอนที่เราทำงานนั้นแหละ มิฉะนั้นแล้วชีวิตของเราส่วนใหญ่จะไม่มีความสุข³

2. HR NOTE TEAM, ความพึงพอใจของพนักงาน (Employee Satisfaction) สำคัญต่อองค์กรขนาดไหน, ออนไลน์, <https://th.hrnote.asia/personnel-management/190724-employee-satisfaction>. [18 กรกฎาคม 2564].

3. พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), งานก็ได้ผล คนก็เป็นสุข, (กรุงเทพฯ: อมรินทร์ธรรมะ, 2560), 2-4.

ด้วยเหตุที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานตรวจรับบัตรโดยสารที่บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นระยะเวลา 13 ปี จึงเกิดความสนใจจะศึกษาเรื่องปัจจัยทางพุทธจิตวิทยาที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา : พนักงานตรวจรับบัตรโดยสารบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งได้ใช้องค์ความรู้จากหลักจิตวิทยาและหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาบูรณาการร่วมกัน งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยที่ไม่มีคนทำมาก่อน โดยผู้วิจัยใช้พนักงานตรวจรับบัตรโดยสารที่บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยทางพุทธจิตวิทยาที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยทางพุทธจิตวิทยาผู้วิจัยนำมาใช้ คือ หลักอิทธิบาท 4 ประกอบด้วย ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา ซึ่งเป็นความรู้สึที่ดีที่ชอบ ความรู้สึกในทางบวกทำให้พนักงานตรวจรับบัตรโดยสาร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนรู้สึกพอใจ เต็มใจที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนำผลการศึกษามาพัฒนาแก้ไข และปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพ และมีประโยชน์ต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องต่อไป ผู้วิจัยคาดว่า ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อให้ผู้บริหารพิจารณาปรับปรุงการบริหารงานให้เหมาะสมต่อไป รวมทั้งเป็นการประเมินผลงานการปฏิบัติงานในหน้าที่ของพนักงานตรวจรับบัตรโดยสาร เพื่อจะได้แก้ไข เปลี่ยนแปลงปรับปรุง และพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะส่งผลให้การทำงานบริการออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ และยังส่งผลให้ผู้โดยสารที่ใช้บริการกับบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการเช่นเดียวกัน

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พนักงานตรวจรับบัตรโดยสารของบริษัทการบินว่าอยู่ในระดับใด
- 2) เพื่อศึกษาระดับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางพุทธจิตวิทยากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจรับบัตรโดยสารของบริษัทการบิน

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlation Studies) โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง อิทธิบาท 4 ได้แก่ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจรับบัตรโดยสาร

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานตรวจรับบัตรโดยสาร ท่าอากาศยาน กรุงเทพฯ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 269 คน การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยใช้แนวคิดของ Hair และคณะ⁴ ผู้วิจัยใช้อัตราส่วน 1 ต่อ 20 คน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ทั้งนี้เพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูลสมบูรณ์มากขึ้น ดังนั้นในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีตัวแปรต้นในการศึกษาวิจัยทั้งหมด 4 ตัวแปร ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จึงไม่ควรต่ำกว่า 100 คน ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 138 คน

3.3 การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบวัด ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา อุปกรณ์ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ สมุดจดบันทึก เครื่องบันทึกเสียง โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือการวิจัย ดังนี้ 1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยทางพุทธจิตวิทยาที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงานตรวจรับบัตรโดยสารของบริษัทการบิน เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามและแบบวัด 2) ข้อมูลที่ได้มาจากขั้นตอนที่ 1 นำมาเป็นประเด็นคำถามแบบสอบถาม แล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะ 3) ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา 4) นำแบบวัดนี้ไปให้กลุ่มคนอ่าน คือ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไปให้ กลุ่ม Volunteer ทำแบบวัดนี้ว่าเข้าใจภาษาหรือไม่ และนำไปตรวจสอบภาษาก่อน 5) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว

4. J. F. Hair et al., *Multivariate data analysis*, 7th ed, (London: Pearson, 2014), 170–171.

ให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่านพิจารณาความเหมาะสม และความถูกต้องตามเนื้อหา ภาษา และความสอดคล้องเกี่ยวกับประเด็นคำถาม และนำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบความเข้าใจของภาษาแล้ว ไปหาค่าความเที่ยง (Reliability) กับจำนวน 45 คน แล้วนำมาหาค่าความเที่ยงแบบครอนบาค อัลฟา ซึ่งพบว่าแบบวัด (อิทธิบาท 4) มีค่าความเที่ยงคือ แบบวัดฉันทะ มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.918 แบบวัดวิริยะ มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.907 แบบวัดจิตตะ มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.913 แบบวัดวิมังสา มีค่าความเที่ยง เท่ากับ 0.931 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.876 6) นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบค่าความเที่ยงแล้ว ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ผู้วิจัยได้ติดต่อประสานงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เพื่อขอหนังสือขอความร่วมมือไปยังกลุ่มงานตรวจรับบัตรโดยสาร ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 2) นำหนังสือเสนอต่อหัวหน้ากลุ่มงานตรวจรับบัตรโดยสาร ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบในการแจกแบบสอบถาม 3) นำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างด้วยการแจกแบบสอบถามเองผ่าน google form ผ่าน line กลุ่มของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 4) หลังจากเก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 การตรวจสอบข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม แล้วนำมาแปลความหมาย และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา และสถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis)

4. ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พนักงานตรวจรับบัตรโดยสารของบริษัทการบินว่าอยู่ในระดับใด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานตรวจรับบัตรโดยสารของบริษัทการบิน มีระดับปัจจัยทางพุทธจิตวิทยาที่สัมพันธ์

กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านฉันทะ (ความพอใจ) มีค่าเฉลี่ย = 4.35 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.614 รองลงมาเป็น ด้านวิมังสา (ใคร่ครวญหาเหตุผล) มีค่าเฉลี่ย = 4.12 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.663 และ พนักงานตรวจรับบัตรโดยสารของบริษัทการบิน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.25 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.628

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาระดับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางพุทธิจิตวิทยา (อิทธิบาท 4) กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจรับบัตรโดยสารของบริษัทการบินผลการวิจัยพบว่า ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจรับบัตรโดยสารของบริษัทการบิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และปัจจัยทางพุทธิจิตวิทยาสามารถทำนายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจรับบัตรโดยสารของบริษัทการบิน” คือ ด้านวิมังสา สามารถทำนายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจรับบัตรโดยสารของบริษัทการบินได้ ร้อยละ 21.8

สรุปได้ว่า เมื่อพนักงานตรวจรับบัตรโดยสารของบริษัทการบินที่มีปัจจัยทางพุทธิจิตวิทยาด้านวิมังสา จะมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งแล้วพนักงานตรวจรับบัตรโดยสารของบริษัทการบินมีหน้าที่ความรับผิดชอบหลายประการนอกเหนือจากการตรวจรับบัตรโดยสาร (Boarding Pass) แล้ว ยังต้องอำนวยความสะดวก ให้ความดูแลเอาใจใส่ ตั้งแต่ขั้นตอนการ Check-in และการตรวจรับสัมภาระ ไปจนถึงการนำส่งผู้โดยสารขึ้นเครื่องได้ตรงตามเที่ยวบิน ถูกจุดหมายปลายทาง รวมไปถึงการรับ-ส่งเครื่องบิน การเดินเอกสารด้านการบิน เป็นต้น โดยตระหนักถึงความปลอดภัยในทุกกระบวนการ สำหรับในกรณีฉุกเฉิน พนักงานต้องสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆได้ เช่น กรณีที่เกิดเหตุการณ์เที่ยวบินไม่ปกติล่าช้า ต้องมีการต่อ/เปลี่ยนเครื่องไปยังอีกปลายทางหนึ่ง ต้องประสานงานกับผู้โดยสารในเที่ยวบินนั้น และ ต.ม. (ตรวจคนเข้าเมือง) กรณีเที่ยวบินระหว่างประเทศ หรือภาวะสถานการณ์ฉุกเฉินอื่นๆ เพื่อช่วยเหลือผู้โดยสารให้ได้ถูกต้อง รวดเร็ว และป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น ทั้งกระเป๋าสัมภาระล่าช้าหรือสูญหาย ต้องประสาน

งานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เช่น แผนกติดตามสัมภาระ หรือ *Lost & Found* หรือ กับสถานีต้นทางที่ผู้โดยสารเดินทางมา เป็นต้น จะเห็นได้ว่า งานที่ทำมีลักษณะที่ต้องมีการแก้ไขปัญหา เช่น ปัญหาเฉพาะหน้าค่อนข้างมาก ดังนั้น การที่พนักงานตรวจรับบัตรโดยสารมีวิมังสา ซึ่งคือ ความไตร่ตรอง หมั่นใช้ปัญญาพิจารณาใคร่ครวญ ตรวจสอบเหตุผลและตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนในสิ่งที่ทำนั้น ชอบ คิด ค้นหาเหตุผล ชอบ สอบสวนทลลง มีการวางแผน วัตถุประสงค์แก้ไขปรับปรุง ซึ่งแสดงออกด้วยการ ใช้ ปัญญาพิจารณาไตร่ตรองหาเหตุผลในสิ่งที่กระทำด้วยความพินิจพิเคราะห์ มีการวางแผน และวัดผลงานที่ กระทำเสมอนั้นเป็นสิ่งที่สอดคล้องกับลักษณะงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานตรวจรับบัตรโดยสารของบริษัทการบินรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องตามหน้าที่ของตน ทั้งนี้ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการเนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดขึ้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงาน จะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5. อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยทางพุทธจิตวิทยาที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงานตรวจรับบัตรโดยสารของบริษัทการบิน ผู้วิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจหลายประเด็นจึงนำประเด็นเหล่านั้นมาอภิปรายดังนี้

1) จากผลการวิเคราะห์พบว่า ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจรับบัตรโดยสารของบริษัทการบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่า ปัจจัยทางพุทธจิตวิทยาด้าน วิมังสา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจรับบัตรโดยสารของบริษัทการบินสูงที่สุด ($r = .467$) หมายความว่า พนักงานตรวจรับบัตรโดยสารของบริษัทการบินที่มีฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา ทั้ง 4 ด้านสูง จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง ทั้งนี้ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา เป็นองค์ประกอบของหลักธรรมที่เรียกว่า หลักอิทธิบาท 4 ซึ่งหมายถึง ทางแห่งความสำเร็จ เป็นหลักธรรม

หรือวิธีการที่คนพึงใช้เพื่อสร้างความสำเร็จในชีวิตรวมถึงความสำเร็จในการทำงานด้วยและเมื่อบุคคลเกิดความสำเร็จในการทำงานแล้วจะรู้สึกพึงพอใจในการทำงานนั้นๆ เป็นไปตามที่ โวลแมน (Wolman) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ และหลุยส์ จาปาเทศ ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาจะมีความสุขสังเกตได้จากสายตาคำพูดและการแสดงออก ดังนั้นการที่บุคคลใช้หลักอริยาบท 4 เป็นแนวทางในการทำงานให้สำเร็จ ก็จะเกิดความเป็นความสุขหรือความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เมื่อนำอริยาบท 4 มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน จะช่วยให้บุคคลมีหลักที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือประกอบกิจการอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเป็นการปฏิบัติงานด้วยความสบายใจ ความพึงพอใจ ใช้ความเพียรพยายาม ไม่ย่อท้อ มีการฝึกฝนให้เกิดผลสำเร็จและมีการใช้สติปัญญา ไตร่ตรองพิจารณาอย่างสมเหตุผลผลซึ่งสอดคล้องกับ อีรวัดน์ เจริญผล และ กันตภณ หนูทองแก้ว⁵ ได้ศึกษาการนำหลักอริยาบทธรรมไปใช้ในการปฏิบัติงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ ที่ว่าการอำเภอ ลานสกา อำเภอ ลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ มีการนำหลักอริยาบทธรรมไปใช้ในการปฏิบัติงานโดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่า ด้านฉันทะ ความพอใจ ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านวิมังสา การใช้ปัญญา พิจารณาหา เหตุผลในการปฏิบัติงาน ส่วนด้านวิริยะ ความเพียรในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามเพศ อายุระดับการศึกษา สถานภาพ และรายได้ต่อเดือน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ กันต์พงษ์ เดชอภิรักษ์ชน และ นิรนาท แสงสา⁶ ได้ศึกษาความสุขในการทำงานตามหลัก

5. อีรวัดน์ เจริญผล และกันตภณ หนูทองแก้ว, “การนำหลักอริยาบทธรรมไปใช้ในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่ว่าการอำเภอ ลานสกา อำเภอ ลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช”, *วารสารพุทธสังคมปริทรรศน์*, ปีที่ 3 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน 2561), 76-77.

6. กันต์พงษ์ เดชอภิรักษ์ชน และนิรนาท แสงสา, “ความสุขในการทำงานตามหลักพุทธจิตวิทยาของข้าราชการ สังกัดสำนักนโยบายและแผนกลาโหม”, *วารสารพุทธจิตวิทยา*, ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน 2562), 29-41.

พุทธจิตวิทยาของข้าราชการ สังกัดสำนักนโยบายและแผนกลาโหม ที่พบว่า ตามหลักพุทธจิตวิทยา คือ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา (ความพอใจรักใคร่ ความขยันหมั่นเพียร ความรอบคอบ ความรู้จักไตร่ตรอง) มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานทั้งรายด้านและภาพรวมมีค่า เป็นบวก และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อการสร้างความสุขตามหลักพุทธจิตวิทยา เพิ่มขึ้นจะทำให้ความสุข ในการทำงานทั้งรายด้านและโดยรวมเพิ่มขึ้นตาม และ สอดคล้องกับ สมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ (ป.อ. ปยุตโต)⁷ ได้ระบุในพจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม เกี่ยวกับหลักธรรมอิทธิบาท 4 ว่า เป็นฐานหรือหนทางสู่ความสำเร็จ คุณเครื่องให้ถึงความสำเร็จทางแห่งความสำเร็จหรือคุณธรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จแห่งผลที่มุ่งหมาย เป็นแนวทางการทำงานที่พระพุทธองค์ได้ทรงสวดไว้อย่างแยบคาย อิทธิบาท 4 ประกอบด้วยแนวปฏิบัติ 4 ข้อ คือ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา ที่เป็นทางแห่งความสำเร็จจากหลักธรรม 4 ประการ ได้แก่ ฉันทะ คือ ความพอใจในการ ทำงานหรือภารกิจใด ๆ ด้วยความปรารถนาที่จะทำให้ได้ผลดียิ่งขึ้น วิริยะ คือ ความเพียรพยายามในการทำงาน ไใด ๆ ด้วยความขยันหมั่นเพียร จิตตะ คือ ความเอาใจใส่ มุ่งมั่น ตั้งใจกระทำด้วยความคิดและอุทิศตนต่อสิ่งที่ทำ และวิมังสา คือ ความไตร่ตรอง ใคร่ครวญ ทดลอง โดยอาศัยปัญญาในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ สามารถนำไปใช้เพื่อสร้างความสำเร็จได้กับบุคคลทุกเพศ ทุกวัย ทุกหน้าที่การงานตามความเหมาะสม โดยเฉพาะด้านฉันทะที่พบว่า พนักงานตรวจรับบัตรโดยสารของบริษัทการบิน มีความพึงพอใจที่จะให้บริการและอนุเคราะห์ผู้มาขอความช่วยเหลือมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า พนักงานตรวจรับบัตรโดยสารของบริษัทการบิน มีความพอใจในการทำงานหรือภารกิจใด ๆ ด้วยความปรารถนาที่จะทำให้ได้ผลดีตามลักษณะ คือ งานให้บริการแก่ผู้โดยสาร ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้นต่อไป ซึ่ง “เราจะสร้างฉันทะให้เกิดขึ้นได้อย่างไร” พระพุทธองค์เคยสอนไว้ว่า มนุษย์เราต้องเลือกที่จะศรัทธาบางอย่างและหมั่นตรวจสอบศรัทธาของตัวเองว่าดีต่อตัวเองและดีต่อผู้อื่นอันรวมถึงสังคมโดยรวมหรือไม่ เมื่อดีทั้งสองอย่างก็จงมุ่งมั่นที่จะทำด้วยความตั้งใจ และหากไม่ดีก็จงเปลี่ยนแปลงศรัทธา

7. สมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ (ป.อ. ปยุตโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, พิมพ์ครั้งที่ 41, (กรุงเทพฯ: ผลิตธรรม, 2561), 160.

เสียใหม่ ซึ่งเราต้องเลือก ไม่เช่นนั้นเราจะกลายเป็นคนที่สับสนไม่มีแก่นสารและเป็นคนไร้รากในที่สุด เมื่อเป็นคนไม่มีแก่นสารก็จะถูกชักชวนไปในทางที่ไม่ดีได้ง่ายนั่นเอง

2) หลักอิทธิบาท 4 (ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา) สามารถทำนายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งผู้วิจัยพบว่า มีเพียงวิมังสาทำนายความพึงพอใจได้ ร้อยละ 21.8 ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่า การมี “วิมังสา” คือ ความเป็นผู้รู้จักพิจารณาเหตุสังเกตผลในการทำงาน ให้ได้ผลดีนี้ กล่าวโดยความหมายอย่างกว้าง จะเห็นมีข้อปฏิบัติที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ หรือในการประกอบสัมมาอาชีวะ ให้ได้ผลดีและมีความเจริญมั่นคงยิ่งกว่าข้ออื่นๆ เมื่อปฏิบัติงานสำเร็จย่อมทำให้บุคคลมีความสุขหรือพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นๆ ที่นำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพได้อย่างต่อเนื่องต่อไปในอนาคต

6. ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

6.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1) จากงานวิจัยครั้งนี้พบว่า ปัจจัยเชิงพุทธจิตวิทยาส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจรับบัตรโดยสารของบริษัทการบิน ดังนั้นองค์กรอาจจัดให้มีการอบรมและพัฒนาศักยภาพของพนักงานโดยนำหลักธรรมเรื่องอิทธิบาท 4 เข้าไปประกอบในการอบรมและพัฒนาขององค์กรด้วย เนื่องจากคุณลักษณะของทุกอิทธิบาท 4 สามารถช่วยส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และสามารถนำไปใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันได้ ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้พนักงานตรวจรับบัตรโดยสารของบริษัทการบินมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานและประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กรด้วย

2) จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจรับบัตรโดยสารของบริษัทการบินทำนายได้จากหลักอิทธิบาท 4 ด้านวิมังสา ในขณะที่เดียวกันไม่พบว่าด้านฉันทะ ด้านจิตตะและด้านวิริยะเข้าร่วมสมการทำนาย ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับกระบวนการส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเสริมสร้างให้พนักงานตรวจรับบัตรโดยสาร

ของบริษัทการบินปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท 4 ทั้ง 4 ข้อ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

6.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานตรวจรับบัตรโดยสารของบริษัทการบินแห่งหนึ่งเท่านั้น ดังนั้นอาจมีการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างในองค์กรอื่นที่คล้ายคลึงกัน เพื่อให้เห็นภาพปัจจัยเชิงพุทธจิตวิทยาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจรับบัตรโดยสารของบริษัทการบินอย่างครอบคลุม

2) การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้นอาจนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ผลทางสถิติที่พบ เพื่อศึกษาด้วยระเบียบวิธีวิจัยอื่นๆ เพิ่มเติมเพื่อความสมบูรณ์ของการศึกษา เช่น วิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษากระบวนการเสริมสร้างอิทธิบาท 4 แก่พนักงานตรวจรับบัตรโดยสารของบริษัทการบิน หรือวิธีวิจัยเชิงทดลองโดยการสร้างโปรแกรมอบรมหรือพัฒนาอิทธิบาท 4 ในการทำงาน เป็นต้น

รายการอ้างอิง

- กันต์พงษ์ เดชอภิรักษ์ชน และนิรนาท แสงสา. “ความสุขในการทำงานตามหลักพุทธจิตวิทยาของข้าราชการ สังกัดสำนักนโยบายและแผนกลาโหม”. *วารสารพุทธจิตวิทยา*. ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 (มกราคม–มิถุนายน 2562). 29–41.
- ธีรวัฒน์ เจริญผล และกันตภณ หนูทองแก้ว. “การนำหลักอิทธิบาทธรรมไปใช้ในการปฏิบัติงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่ว่าการอำเภอลานสกา อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช”. *วารสารพุทธสังคมปริทรรศน์*. ปีที่ 3 ฉบับที่ 1 (มกราคม–มิถุนายน 2561). 76–77.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต). *งานก็ได้ผล คนก็เป็นสุข*. กรุงเทพฯ: อมรินทร์ธรรมะ, 2560.
- สมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ (ป.อ. ปยุตฺโต). *พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม*. พิมพ์ครั้งที่ 41. กรุงเทพฯ: ผลิตัมม์, 2561.
- สิทธิชัย ศรีเจริญประมง. “การบริการที่ดีเลิศ: หนึ่งในปัจจัยสู่ความสำเร็จของธุรกิจการบิน”. *วารสารวิชาการ*. ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 (มกราคม–มิถุนายน 2556). 77–91.
- HR NOTE TEAM. *ความพึงพอใจของพนักงาน (Employee Satisfaction) สำคัญต่อองค์กรขนาดไหน*. ออนไลน์. <https://th.hrnote.asia/personnel-management/190724-employee-satisfaction>. [18 กรกฎาคม 2564].
- J.F. Hair et al. *Multivariate data analysis*. 7th ed. London: Pearson, 2014.