ปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ: กรณีศึกษา สายการบินต้นทุนต่ำแห่งหนึ่งของไทย

FACTORS DETERMINING PERFORMANCE AMONG OPERATIONAL STAFFS: THE CASE STUDY OF A THAI LOW-COST CARRIER

ดร.วสวัตติ์ สุติญญามณี

หัวหน้าสาขาวิชาธุรกิจการบิน (หลักสูตรนานาชาติ) วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

Email: vasavat.su@spu.ac.th

ดร.เมธาวี ธรรมเกษร

อาจารย์ประจำสาขาวิชาธุรกิจการบิน (หลักสูตรนานาชาติ) วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปภาดา วิชยชนานนท์

รองคณบดี วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

บทคัดย่อ

การพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร เป็นสิ่งที่องค์กรจะต้องมีกระบวนการที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บุคลากรมีสมรรถนะตามวิสัยทัศน์ขององค์กร หากบุคลากรมีสมรรถนะในด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะต่างๆที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานแล้วการดำเนินงานในด้านต่างๆ ก็สามารถดำเนินไปอย่างราบรื่น แต่ถ้าหากบุคลากรขาดความพร้อมในการปฏิบัติงานอันเนื่องมากจากขาดความรู้ ความสามารถหรือทัศนคติ จนทำให้การปฏิบัติงานเป็นไม่ไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่องค์กรกำหนด การจัดการพัฒนาและการฝึกอบรมบุคลากรจึงเป็นสิ่งที่จะต้องมีการวางแผนและการดำเนินงานอย่างรอบคอบ เพื่อให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นรวมทั้งก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์กรได้อย่างยั่งยืนองค์กรในด้านอุตสาหกรรมการบินเป็นองค์กรขนาดใหญ่

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กร ซึ่งการศึกษาพบว่าปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านบรรยากาศในการทำงาน ปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชา และปัจจัยสิ่งแวดล้อมในด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานและเพื่อนร่วมงาน กับประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นองค์กรควรมีมาตรการต่างๆที่ส่งเสริมสิ่งแวดล้อมเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้องค์กรเจริญก้าวหนาต่อไป

คำสำคัญ: ศักยภาพการทำงาน เป้าหมาย ประสิทธิภาพ

ABSTRACT

Personnel development and training of in the organization is the organization needs to systematic and effective process for personnel performance in the corporate vision. If the personnel are competent in the areas of knowledge, skills, abilities, and characteristics appropriate to the operation, then the variety operational areas can go smoothly. But the lack of personnel in the work due to lack of knowledge, ability or attitude which the operation is not according to the standards which set by the organization. Personnel management, development, and training are carefully planned to provide more efficient workforce and sustainable competitive advantage for the aviation industry which is a large organization.

This study aims to study the potential of employees in the organization. It also examines the impact on employee productivity development in the organization and the personal management factors that are related to the potential of employees in the organization. The study found that environmental factors in working atmosphere in work, the environmental factors in work performance between supervisors and supervisors, and the environmental factors in the relationship between workers and colleagues effect the working efficiency was significantly correlated. Therefore, the organization should take measures to promote the environment in order to promote the efficiency of the employees which make the organization prosper.

Keywords: Working Potential, Goal, Effective

1. บทนำ

ภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ที่มีการแข่งขันสูง การดำเนินองค์กรในปัจจุบันต่างก็ต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งสภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ เศรษฐกิจ การเมือง สังคมและวัฒนธรรม สภาพแวดล้อมภายใน ได้แก่ วิธีการดำเนินงาน การบริหารของผู้บริหารในองค์กร และทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ซึ่งสิ่งที่องค์กรในยุคปัจจุบันให้ความสนใจอย่างมากคือการพัฒนาสมรรถนะ (Competency) ขององค์กรให้มีขีดความสามารถในการแข่งขันเพื่อให้สามารถอยู่รอดและประสบความสำเร็จตามวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร ดังนั้นการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร จึงเป็นสิ่งที่องค์กรจะต้องมีกระบวนการที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บุคลากรมีสมรรถนะตามวิสัยทัศน์ขององค์กร หากบุคลากรมีสมรรถนะในด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะต่างๆที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานแล้วการดำเนินงานในด้านต่างๆ ก็สามารถดำเนินไปอย่างราบรื่น แต่ถ้าหากบุคลากรขาดความพร้อมในการปฏิบัติงานอันเนื่องมากจากขาดความรู้ ความสามารถหรือทัศนคติ จนทำให้การปฏิบัติงานเป็นไม่ไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่องค์กรกำหนด การจัดการพัฒนาและการฝึกอบรมบุคลากรจึงเป็นสิ่งที่จะต้องมีการวางแผนและการดำเนินงานอย่างรอบคอบ เพื่อให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นรวมทั้งก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์กรได้อย่างยั่งยืนองค์กรในด้านอุตสาหกรรมการบินเป็นองค์กรขนาดใหญ่ ซึ่งการดำเนินงานมีส่วนสำคัญต่อการพัฒนากับ

องค์กรที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งยังมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ทั้งนี้องค์กรจะต้องมีการบริหารจัดการที่ดี การที่องค์กรบริหารงานเพื่อให้บรรลุภารกิจตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการบริหารที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งการบริหารจะต้องประกอบไปด้วยหลายๆส่วน เช่น ระบบการบริหาร การจัดการองค์กร ตลอดจนการบริหารด้านบุคลากร ซึ่งส่วนนี้ถือเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของ

พนักงานให้มีการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีระสิทธิภาพ ซึ่งปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรมีประสิทธิภาพประกอบไปด้วยหลายๆปัจจัย เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน สวัสดิการต่างๆขององค์กร หรือแม้กระทั่งแรงจูงใจหรือความต้องการอื่นๆด้วย และทั้งหมดก็เป็นผลรวมที่จะทำให้องค์กรนั้นมีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จัดเป็นทรัพยากรทางกายภาพที่สามารถมองเห็นได้ เช่นตัวอาคาร เครื่องจักรโรงงาน อุปกรณ์สำนักงาน ที่ดิน เป็นต้น ซึ่งผู้บริหารควรจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรทางกายภาพให้คุ้มค่า และต้องบำรุง ดูแลรักษาให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ ซึ่งปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น บรรยากาศในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา เป็นต้น นอกจากนั้นทรัพยากรมนุษย์ก็ถือว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญ ซึ่งถ้าไม่มีทรัพยากรมนุษย์ก็จะไม่มีองค์กรเกิดขึ้น ผู้บริหารที่ดีจะต้องจัดการทรัพยากรบุคคลให้เกิดประสิทธิภาพ โดยสามารถจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับงานทำงานตามที่ตนมีความถนัด บุคลากรก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน งานก็จะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยรวดเร็ว ถูกต้อง ทันเวลา (ไพโรจน์ ทิพมาตร์. 2548 :12-13) ดังนั้นทรัพยากรบุคคลจึงเป็นสาเหตุสำคัญที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการผลิตและคุณภาพมาตรฐานของสินค้า ทำให้ต้นทุนการผลิตเพิ่มขึ้น ธุรกิจจึงมีการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีทักษะความชำนาญที่จำเป็นต่อการพัฒนาอาชีพ พัฒนาขีดความสามารถของตนเองได้อย่างเต็มศักยภาพโดยมีปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยจะนำมาซึ่งผลผลิตที่มีคุณภาพมาตรฐาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน และปัจจัย

ดังนั้นผู้ศึกษาสนใจที่จะทำการศึกษาค้นคว้าถึงแนวทางการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบิน ซึ่งจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อหาผลลัพธ์ในการศึกษาครั้งนี้เพื่อที่จะได้ทราบว่าการพัฒนาศักยภาพขององค์กรนั้นมีแนวทางและวิธีใดบ้างที่จะทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้

ดังนั้นการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับศักยภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรของสายการบินต้นทุนต่ำแห่งหนึ่งของไทย โดยมีตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยการบริหารบุคคลของพนักงานในสายการบินต้นทุนต่ำแห่งหนึ่งของไทย ด้านประชากรศาสตร์ ด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และตัวแปรตาม คือ ศักยภาพในการทำงานของพนักงานได้แก่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือปริมาณงาน คุณภาพงาน และผลผลิตจากการทำงาน

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับศักยภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรของสายการบินต้นทุนต่ำแห่งหนึ่งของไทย

3. วิธีการศึกษา

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยจัดลำดับเนื้อหาแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน สายงานหรือฝ่ายในการปฏิบัติงานและรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบปลายปิด (Close-end) แบบมีให้เลือก 2 คำตอบ (Dichotomous choices) แบบมีให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple choices) และแบบปลายเปิด (Open-end) มีจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ สายการบินต้นทุนต่ำแห่งหนึ่งของไทย มีจำนวน 10 ข้อ ประกอบด้วยด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert scale ซึ่งใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale method) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีจำนวน 12 ข้อ ประกอบด้วย ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร ด้านการจ่ายค่าตอบแทน ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านขวัญและกำลังใจ ลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert scale ซึ่งใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale method) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ สายการบินต้นทุนต่ำแห่งหนึ่งของไทย มีจำนวน 10 ข้อ ประกอบด้วย ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพ ด้านผลผลิต ลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert scale ซึ่งใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale method) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ

3.2 การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อให้แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ: กรณีศึกษาสายการบินต้นทุนต่ำแห่งหนึ่งของไทยมีความถูกต้องและมีความสมบูรณ์ในเรื่องการใช้ภาษา ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาได้ตรวจสอบความเรียบร้อยและถูกต้อง เพื่อที่จะนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจริงกับผู้ที่เกี่ยวข้อง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ: กรณีศึกษาสายการบินต้นทุนต่ำแห่งหนึ่งของไทย ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือจาก สายการบินต้นทุนต่ำแห่งหนึ่งของไทย เข้าไปเก็บข้อมูลกับพนักงานปฏิบัติการ จำนวน 367 คน ด้วยตนเองและผู้แทนจากบริษัทฯ ช่วยเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งลักษณะของการเก็บข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานปฏิบัติการ ข้อมูลจากสายการบินต้นทุนต่ำแห่งหนึ่งของไทย 367 คน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ใช้ประกอบการทำวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา บทความ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากสายการบินต้นทุนต่ำแห่งหนึ่งของไทย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4 การจัดกระทำข้อมูล

1. หลังจากเก็บข้อมูลแล้วนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์

2. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาลงรหัส (Coding) และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS For Windows (Statistical Package for Social Science) เพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนาและเชิงอนุมาน

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ซึ่งใช้สถิติดังนี้

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน สายงานหรือฝ่ายในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้ในการอธิบายลักษณะข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย บรรยากาศในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสายการบินต้นทุนต่ำแห่งหนึ่งของไทย ประกอบด้วย ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร ด้านการจ่ายค่าตอบแทน ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านขวัญและกำลังใจ และส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ สายการบินต้นทุนต่ำแห่งหนึ่งของไทย ประกอบด้วย ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพ ด้านผลผลิต

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานประกอบด้วย บรรยากาศในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสายการบินต้นทุนต่ำแห่งหนึ่งของไทย ประกอบด้วย ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร ด้านการจ่ายค่าตอบแทน ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านขวัญและกำลังใจ และส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ สายการบินต้นทุนต่ำแห่งหนึ่งของไทย ประกอบด้วยด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพ ด้านผลผลิต

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระจากกัน

4. ผลการศึกษาและการอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ: กรณีศึกษาสายการบินต้นทุนต่ำแห่งหนึ่งของไทย ผู้วิจัยมีประเด็นสำคัญที่จะนำมาสรุปผลการศึกษาค้นคว้า ดังนี้

4.1 ข้อมูลปัจจัยประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย ร้อยละ 51.8 และเพศหญิง ร้อยละ 48.2 โดยพนักงานปฏิบัติการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 23-40 ปี ร้อยละ 89.1 รองลงมาคือช่วงอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 8.7 และ

อายุ 22 ปีหรือต่ำกว่า ร้อยละ 2.2 ด้านระดับการศึกษาพนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 73.3 รองลงมามีการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 20.2 ระดับอนุปริญญาหรือปวส. ร้อยละ 6.0 และระดับปริญญาเอก ร้อยละร้อยละ 0.5 นอกจากนั้นในด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานปฏิบัติการส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานระหว่าง 2-5 ปี ร้อยละ 39.8 รองลงมามีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานระหว่าง 6-10 ปี ร้อยละ 38.1 ช่วงระยะเวลา 21 ปีขึ้นไป ร้อยละ 9.5 ช่วงระยะเวลา 1ปีหรือต่ำกว่า ร้อยละ 6.0 ช่วงระยะเวลา 11-15 ปี ร้อยละ 4.4 และระยะเวลา 16-20 ปี ร้อยละ 2.2 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานในสายปฏิบัติการ ร้อยละ 26.7 พนักงานในสายสนับสนุนธุรกิจ ร้อยละ 24.5 พนักงานในสายการพาณิชย์ ร้อยละ 21.0 พนักงานในสายบำรุงรักษา ร้อยละ 17.7 และพนักงานฝ่ายมาตรฐานและอาชีวอนามัย ร้อยละ 10.1 ด้านรายได้พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 9,001-15,000 บาท ร้อยละ 35.7 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 34.1 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 15.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 9,000 บาทหรือต่ำกว่า ร้อยละ 9.8 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-50,000 บาท ร้อยละ 5.2 ตามลำดับ

4.2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ สายการบินต้นทุนต่ำแห่งหนึ่งของไทย ภาพรวมอยู่ในระดับดีจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ

4.3 ข้อมูลความพึงพอใจของพนักงานปฏิบัติการต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์

จากการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานปฏิบัติการต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสายการบินต้นทุนต่ำแห่งหนึ่งของไทย ภาพรวมอยู่ในระดับดีจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร ด้านการจ่ายค่าตอบแทน ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านขวัญและกำลังใจ ตามลำดับ

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการสายการบินต้นทุนต่ำแห่งหนึ่งของไทย ภาพรวมอยู่ในระดับดีจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพ ด้านผลผลิต ตามลำดับ

4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานสรุปได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานโดยรวมกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ พบว่า มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านบรรยากาศในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทางบวก แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับปานกลาง ปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชากับประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทางบวก แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับค่อนข้างต่ำ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานและเพื่อนร่วมงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทางบวก แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับค่อนข้างต่ำ

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

	บรรยากาศในการทำงาน	ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชา	ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานและเพื่อนร่วมงาน	สิ่งแวดล้อมโดยรวม	ปริมาณงาน	คุณภาพงาน	ผลผลิต	ประสิทธิภาพในการทำงาน
บรรยากาศในการทำงาน	1							
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชา	.387**	1						
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานและเพื่อนร่วมงาน	.379**	.290**	1					
สิ่งแวดล้อมโดยรวม	.795**	.738**	.728**	1				
ปริมาณงาน	.409**	.277**	.228**	.408**	1			
คุณภาพงาน	.484**	.365**	.401**	.555**	.553**	1		
ผลผลิต	.340**	.326**	.216**	.392**	.378**	.504**	1	
ประสิทธิภาพในการทำงาน	.519**	.396**	.366**	.569**	.813**	.897**	.691**	1

สมมติฐานส่วนที่ 2 ปัจจัยความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการจ่ายค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทางบวก แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับค่อนข้างต่ำ ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทางบวก แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับปานกลาง และปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านขวัญและกำลังใจมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทางบวก แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับค่อนข้างต่ำ

ตาราง 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านจัดการทรัพยากรมนุษย์กับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

	ทรัพ-ยากรมนุษย์	การจ่ายค่าตอบแทน	การประเมินผลการปฏิบัติงาน	ขวัญและกำลังใจ	การบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวม	ปริมาณงาน	คุณภาพงาน	ผลผลิต	ประสิทธิภาพในการทำงาน
ทรัพยากรมนุษย์	1								
การจ่ายค่าตอบแทน	.523**	1							
การประเมินผลการปฏิบัติงาน	.296**	.188**	1						
ขวัญและกำลังใจ	.448**	.422**	.243**	1					
การบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวม	.770**	.747**	.624**	.727**	1				
ปริมาณงาน	.316**	.187**	.306**	.266**	.374**	1			
คุณภาพงาน	.348**	.145**	.450**	.265**	.423**	.553**	1		
ผลผลิต	.272**	.194**	.351**	.326**	.400**	.378**	.504**	1	
ประสิทธิภาพในการทำงาน	.389**	.207**	.460**	.338**	.487**	.813**	.897**	.691**	1

4.6 อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการสายการบินต้นทุนต่ำแห่งหนึ่งของไทยผู้วิจัยมีประเด็นสำคัญที่จะนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีประเด็นสำคัญที่จะนำมาอภิปราย ดังนี้

1.1 ปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านบรรยากาศในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทางบวก แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับปานกลาง กล่าวคือ ปัจจัยสิ่งแวดล้อมในด้านบรรยากาศการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพพนักงานมีการทำงานที่ค่อนข้างดีจึงทำให้ประสิทธิภาพของตัวพนักงาน และทำให้ประสิทธิผลของตัวงานนั้นมีความสอดคล้องเข้ากันด้วย ซึ่งบรรยากาศในการทำงานถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้พนักงานมีความรับผิดชอบต่องานตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฟรายด์ แลนเดอร์ และ เอช. พิคเกิล (Fried Lander and H. Pickle. 1968 : 195) ได้กำหนดตัวแปรซึ่งสามารถใช้ในการวัดความพึงพอใจในการทำงานของสมาชิกในองค์การได้ ในเรื่องเกี่ยวกับความไว้วางใจที่มีต่อผู้บริหาร ซึ่งความสามารถในด้านการจัดการของฝ่ายบริหารพนักงาน ตลอดจนความเห็นเกี่ยวกับการอำนวยการว่าเป็นผู้ควบคุมจัดงานดีเพียงใด ความรู้เกี่ยวกับงาน ความสามารถให้งานเสร็จทันกำหนด การจัดให้มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่เพียงพอ การให้พนักงานรู้ว่าเขาถูกคาดหวังให้ทำอะไร การพยายามให้พนักงานทำงานร่วมกัน การปฏิบัติต่อคนงานอย่างยุติธรรม การให้กำลังใจ และความสนใจในการกินดีอยู่ดีของคนงานการจัดการเกี่ยวกับนโยบาย ความเพียงพอของการติดต่อสื่อสารสองทาง

1.2 ปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชากับประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทางบวก แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานดีขึ้นจะมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานดีขึ้นเล็กน้อย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชาในบริษัทหัวหน้าจะมีการการมอบหมายงานและการสั่งงานแก่พนักงานตามความคิดเห็นของตนเองโดยขาดการสอบถามความคิดเห็นจากพนักงานว่ามีความสามารถในการทำงานนั้นๆ หรือไม่จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้การประสานสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องเกิดความผิดพลาดบางส่วนในด้านการมอบหมายงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เฮนรี่ ฟาโย (1949 : 97) ยังมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักในการบริหารผู้บังคับบัญชาควรมีความยืดหยุ่นและสามารถประยุกต์ใช้ได้กับนักบริหารทุกระดับในองค์การโดยเฉพาะในประเด็นเกี่ยวกับ 1) ด้านหลักการแบ่งงานกันทำ เพื่อให้การทำงานง่ายต่อการปฏิบัติการ โดยคำนึงถึงความชำนาญเฉพาะอย่างเพื่อมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น 2) หลักอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยการมอบอำนาจหน้าที่ตามตำแหน่งงานให้สอดคล้องกับระดับความรับผิดชอบตามตำแหน่งงานนั้น 3) หลักวินัย เป็นการยอมรับและเชื่อฟังในกฎเกณฑ์ระเบียบข้อบังคับที่องค์กรกำหนดขึ้น 4) หลักเอกภาพในการบังคับบัญชา โดยอำนาจที่จะควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นของผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว หรือผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนจะต้องรีบฟังคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวเท่านั้น

1.3 ปัจจัยสิ่งแวดล้อมในด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานและเพื่อนร่วมงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทางบวก แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานดีขึ้นจะมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานดีขึ้นเล็กน้อย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบริษัทได้มีการมอบหมายงานแก่พนักงานที่มีการศึกษาสูงแต่ขาดประสบการณ์ให้ทำงานร่วมกับพนักงานที่มีประสบการณ์สูงแต่มีระดับการศึกษาน้อยโดยจะถูกใช้งานในระดับเดียวกันซึ่งมีทั้งเก่งและไม่เก่งผสมกันอยู่ ซึ่งส่งผลให้พนักงานที่รู้มากทำงานมากกว่าแต่ทำงานอยู่ในกลุ่มเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550 : 74) ได้กล่าวถึงการมอบอำนาจในการตัดสินใจของผู้บริหารไม่ว่าจะระดับใดจะต้องค้นหาวิธีที่ดีที่สุดในการที่จะได้รับประโยชน์จากวัฒนธรรมที่แข็งแกร่งภายในองค์กร โดยการให้พนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำงานจะให้อำนาจในการตัดสินใจ ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้ใช้กำลังสติปัญญาความสามารถ และให้โอกาสพนักงานมีส่วนร่วมเพื่อให้เกิดทัศนะที่ดีต่อการทำงานร่วมกัน

2. ปัจจัยความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีประเด็นสำคัญที่จะนำมาอภิปราย ดังนี้

2.1 ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการจ่ายค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ บริษัทอาจจะมีนโยบายในการจะจ่ายค่าจ้างและค่าตอบแทนให้กับพนักงานที่ทำงานได้ทั้งคุณภาพและปริมาณตามที่บริษัทกำหนด ก็จะได้ค่าจ้างและค่าตอบแทนที่สูงขึ้น ซึ่งถ้าพนักงานคนใดปฏิบัติไม่ได้มาตรฐานจะได้ค่าตอบแทนต่ำกว่า ซึ่งแนวทางแก้ไขบริษัทจะต้องจัดอบรมและฝึกทักษะการปฏิบัติงานให้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้คุณภาพและปริมาณที่บริษัทกำหนด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทรงวุฒิ แก้วกรม (2546) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมเคมีขนาดกลาง นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอม พบว่า แรงจูงใจด้านลักษณะงานที่ทำ/

ความรับผิดชอบ และแรงจูงใจด้านการมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในเกณฑ์น้อยทุกด้าน นอกจากนั้น เจ.สเตซี่ อดัมส์ (J. Stacy Adams) กล่าวไว้ในหนังสือของ สมยศ นาวีการ (2543 : 329) ว่าความเสมอภาคเป็นการมุ่งเน้นถึงการรับรู้ของบุคคลว่า ได้ถูกปฏิบัติอย่างยุติธรรมเพียงใด เมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ตามทฤษฎีความเสมอภาคแล้ว ถ้าบุคคลรับรู้ว่าผลตอบแทนของตนเสมอภาคกับผลตอบแทนที่บุคคลอื่นได้รับจากการมีส่วนร่วมช่วยเหลืออย่างเดียวกันแล้ว บุคคลเหล่านั้นเชื่อว่าการปฏิบัติต่อพวกเขาย่อมยุติธรรมและเสมอภาค บุคคลจะประเมินความเสมอภาคโดยยึดอัตราส่วนระหว่างสิ่งที่ให้กับงาน (Input) และสิ่งที่ได้รับจากงาน (Outcomes) เช่น คำยกย่อง สวัสดิการและการเลื่อนตำแหน่งอัตราส่วนของสิ่งที่ให้และสิ่งที่ได้รับอาจถูกเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นภายในกลุ่มงาน สภาวะของความเสมอภาคจะเกิดขึ้นเมื่ออัตราส่วนของสิ่งที่ให้และสิ่งที่ได้รับของบุคคลหนึ่งเท่ากับอัตราส่วนของสิ่งที่ให้และสิ่งที่ได้รับของอีกบุคคลหนึ่ง

2.2 ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับปานกลาง กล่าวคือ บริษัทอาจมีการประเมินผลงานตามปริมาณ และคุณภาพและงานที่ปฏิบัติได้ เพื่อการพิจารณาจ่ายค่าจ้าง ค่าตอบแทน และการเลื่อนตำแหน่งแก่พนักงาน ดังนั้นจึงมีการกำหนดแนวทางแก้ไขในการประเมินแล้วพบว่าพนักงานมีผลการปฏิบัติงานออกมาได้ค่อนข้างดีก็ต้องค่าตอบแทน หรือการขึ้นเงินเดือนตามผลงานและปริมาณงานที่มีคุณภาพ ถูกต้องและดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2545 : 408) กล่าวถึงเรื่องขวัญและกำลังใจจะผสมผสานของทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การควบคุมบังคับบัญชา ค่าจ้างแรงงาน และปัจจัยเกี่ยวกับการทำงานอื่นๆ ซึ่งถ้าองค์กรใดมีระดับขวัญสูง ผู้ปฏิบัติงานก็จะมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพด้วย

2.3 ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านขวัญและกำลังใจมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ บริษัทอาจจะมีนโยบายในการจะจ่ายค่าจ้างและค่าตอบแทนให้กับพนักงานที่ทำงานได้ทั้งคุณภาพและปริมาณตามที่บริษัทกำหนด ก็จะได้ค่าจ้างและค่าตอบแทนที่สูงขึ้น ซึ่งถ้าพนักงานคนใดปฏิบัติไม่ได้มาตรฐานจะได้ค่าตอบแทนต่ำกว่า ซึ่งแนวทางแก้ไขบริษัทจะต้องจัดอบรมและฝึกทักษะการปฏิบัติงานให้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้คุณภาพและปริมาณที่บริษัทกำหนด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยศวัจน์ พยุงผลชัยสาร,สมชาย คุ้มพลู (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า 1.ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นหนึ่งบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ด้านความผูกพันกับองค์กร ด้านความสามัคคี และด้านเจตคติในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ 2.พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นหนึ่ง บริษัท การบิน จำกัด (มหาชน) ที่เพศ อายุ สถานภาพทางครอบครัว ระดับการศึกษา และรายได้ ต่างกัน มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน มีขวัญกำลงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3.ระดับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นหนึ่ง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยกระตุ้นในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

พบว่า ด้านที่มีระดับความสำคัญมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และด้านความรับผิดชอบ ส่วนด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ทำและด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อยู่ในระดับปานกลางส่วนปัจจัยค้ำจุนในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความสำคัญในระดับปานกลางเรียงตามลำดับดังนี้ คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านเงินเดือน และด้านนโยบายและด้านบริหาร ตามลำดับ 4.ปัจจัยกระตุ้นทั้ง 5 ด้านคือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและปัจจัยค้ำจุนทั้ง 4 ด้านคือ ด้านเงินเดือน ด้านนโยบายและบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร และด้านการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

5. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ สายการบินต้นทุนต่ำแห่งหนึ่งของไทย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ สายการบินต้นทุนต่ำแห่งหนึ่งของไทย พบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นน้อยอยู่ในระดับดี ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะโดยแยกออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1.1 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา คือ ผู้บังคับบัญชาควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้แก่พนักงานโดยเฉพาะในเรื่องการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับพนักงาน เช่น การให้คำยกย่องชมเชยเมื่อมีผลงานดี การแสดงให้เห็นชัดถึงการใช้อำนาจหน้าที่ของตนเองต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างจริงจังในการบังคับใช้กฎระเบียบต่อผู้ที่ทำงานไม่ดี ใช้เหตุผลตัดสินใจต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรม โดยเฉพาะในเรื่องการสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาตลอดจนการให้คำแนะนำปรึกษาได้เป็นอย่างดีเมื่อพนักงานเกิดปัญหาจากการปฏิบัติงาน หากสามารถปฏิบัติได้เช่นนี้จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร มีความภาคภูมิใจที่ได้รับคำยกย่องชมเชยเมื่อผลงานออกมาดี ทำงานด้วยความกระตือรือร้น นอกจากนั้นยังเป็นการป้องกันปัญหาพฤติกรรมที่ไม่ดีต่อองค์กร ทำให้งานบรรลุเป้าหมายในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน โดยเฉพาะในเรื่องเกี่ยวกับการได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี ถ้าพนักงานในองค์กรเพิ่มความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน โดยเฉพาะในการสร้างความจริงใจในการทำงานร่วมกัน มีความรักและปรารถนาดีต่อเพื่อนร่วมงานด้วยกัน การรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา ยกย่องและให้ความสำคัญและให้เกียรติแก่บุคคลอื่นด้วยความสุจริตและความบริสุทธิ์ใจ ก็จะทำให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างร่วมแรงร่วมใจระหว่างตนเองกับเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดีตลอดจนบรรลุเป้าหมายในการทำงานทั้งด้านปริมาณงาน คุณภาพงานและผลผลิตก็ออกมาดีบรรลุเป้าหมายในการทำงานที่ตั้งไว้ ดังนั้นผู้บริหารหรือผู้เกี่ยวข้องควรสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างพนักงานให้เกิดขึ้นภายในองค์การ ควรมีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน และการทำกิจกรรมร่วมกัน ซึ่งจะส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงานต่อไป โดยการจัดอบรมสัมมนาเพื่อพัฒนาหน่วยงาน อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มสัมพันธภาพที่ดีระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานและระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาตามไปด้วย

2. ความพึงพอใจของพนักงานปฏิบัติการต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสายการบินต้นทุนต่ำแห่งหนึ่งของไทย โดยเฉพาะในด้านการพัฒนาพนักงานในเรื่องเกี่ยวกับงานที่ทำมีโอกาสใช้ความสามารถ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่บริษัทก็ควรกำหนดขอบเขตภาระหน้าที่การปฏิบัติงานให้สอดคล้องและเหมาะสมกับพนักงานที่มีระดับวุฒิการศึกษาที่สูงขึ้น โดยให้โอกาสในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ตลอดจนทักษะการปฏิบัติงานให้ได้ทั้งปริมาณ คุณภาพตามที่บริษัทกำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถก้าวไปสู่ตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นในระดับบริหารต่อไปตลอดจนเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแก่พนักงานเป็นอย่างดี

3. ประสิทธิภาพในการทำงานของสายการบินต้นทุนต่ำแห่งหนึ่งของไทย ในด้านผลผลิต พบว่าพนักงานมีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับดี แต่พนักงานปฏิบัติการส่วนใหญ่ที่ทำงานกลางแจ้งจะต้องทำงานภายใต้สภาวะแวดล้อมที่ต้องประสบปัญหาทั้งฝุ่น แสง และเสียงอยู่ตลอดเวลา จึงทำให้ประสิทธิภาพการทำงานด้านผลผลิตอาจไม่เสร็จตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ ดังนั้นบริษัทควรสนับสนุนในเรื่องการอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการป้องกันปัญหาฝุ่น แสง และเสียงที่เกิดจากการปฏิบัติงานแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานกลางแจ้งเพื่อให้งานที่ผลิตออกมามีปริมาณและคุณภาพตามมาตรฐานที่ลูกค้าและบริษัทกำหนด

6. บรรณานุกรม

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2541). **การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS for Windows.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

_____. (2545). **การวิเคราะห์สถิติ สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

_____. (2549). **สถิติสำหรับงานวิจัย.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,

ทรงวุฒิ แก้วกรม. (2546). **ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทโรงแรมเซ็นทรัลพลาซ่า จำกัด (มหาชน)** วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

บรรยงค์ โตจินดา. (2537). **การบริหารบุคคล (การจัดการทรัพยากรมนุษย์).** กรุงเทพฯ : บริษัท รวมสาส์น (1977) จำกัด.

ประยงค์ มีผล. (2545). **ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป บริษัทไหมทอง จำกัด** . สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.

ปราการ กุฎีคง .(2544). **ปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบริษัททีพีไอคอนกรีต จำกัด**. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ปัทมา พุ่งแสง. (2543). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของำนักงาน กรณีศึกษาบริษัทบุญรอดเบเวอรี่ จำกัด. วิทยานิพนธ์ บธ.ม**. (การจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยคริสเตียน.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2550). **การจัดการและพฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

สมยศ นาวีการ (2543). **การบริหารและพฤติกรรมองค์การ.กรุงเทพมหานคร**: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร.

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2541) **พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์** กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อัครินทร์ พาฬเสวต .(2546). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทคาโออินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด**.

สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.

Andrew J. Dubrin. (1984). **Foundations of Organizational Behavior.** p.142 Englewood Cliffs, J : Prentice-Hall, Inc.

Edwin A Locke. (1976). **The Nature and Causes of Job Satisfaction. In Marvin D. Dennett, ed., Handbook of Industrial and Organizational Psychology** p.1342 Chicago : Rand McNally.

Fried Lander and H. Pickle. (1968). **Components of Effectiveness in Small Organization**. p.195 Administrative Science Quarterly.

Frederick Herzberg, (1966). **Work and the Nature of Man.Cleveland** : Work Book Company, passim.

Henri Fayol. (1949). **General and Industrail Management,** P. 97.London : Pitman Publishing Company.