



บทความวิจัย (Research Article)

ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน Motivation Factors Affected The Personnel Airside Operational Competence in The Airside

กมล น้อยทองเล็ก¹ พลสันต์ โพธิ์ศรีทอง²
Kamol Noitonglek¹ Pollasanha Positong²

¹สาขาวิชาการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

²บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

¹Educational Administration and Change Leadership, Eastern Asia University

²Graduate school, Eastern Asia University

*Corresponding Author, e-mail: kamol1954@gmail.com

Received: January 12, 2021; Revised: June 10, 2021; Accepted: June 10, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน และ (2) ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 265 คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถามปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 สมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน จำนวน 7 ด้าน รวม 50 ข้อ และตอนที่ 2 ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน จำนวน 9 ด้าน รวม 27 ข้อ ซึ่งมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60-1.00 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อระหว่าง 0.40-1.00

และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.955 สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอย ผลการวิจัยพบว่า (1) สมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และข้อมูลมีการกระจายตัวน้อย (2) ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และข้อมูลมีการกระจายตัวน้อย โดยด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลต่อสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ คือ $\hat{Y} = 0.706 + 0.109(X_3) + 0.134(X_6) + 0.142(X_8) + 0.169(X_9)$ และมีสมการในรูปสมการมาตรฐาน คือ $\hat{Z} = 0.143(Z_3) + 0.189(Z_6) + 0.186(Z_8) + 0.248(Z_9)$

คำสำคัญ : แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สมรรถนะ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน

Abstract

The purpose of this research were to study 1) the personnel airside operational competency in the airside, and 2) motivation factors affected the personnel airside operational competence in the airside. The sample of this study consisted of 265 personnel airside operations. The tools used in the research was questionnaire which was divided into 2 parts namely, the first part was 50 items of the personnel airside operational competency in the airside and the second part was 27 items of the motivation factors of the personnel airside operational in the airside. The content validity was checked by Index of Item – Objective Congruence was between 0.60 to 1.00 and the alpha coefficient reliability was 0.955.

Statistics used in data analysis were mean, standard deviation, and regression analysis. The results of the research found that (1) the personnel airside operational competency in the airside was rated to be at quite a lot with low variance. (2) the motivation factors was rated to be at quite a lot with low variance that affected the

responsibility section, the management policy, the relationships with colleagues, and the work environment. When use together in a formula they are statistically significant at 0.05. The unstandardized scores were $\hat{Y} = 0.706 + 0.109(X_3) + 0.134(X_6) + 0.142(X_8) + 0.169(X_9)$; $\hat{Z} = 0.143(Z_3) + 0.189(Z_6) + 0.186(Z_8) + 0.248(Z_9)$

Keywords: Motivation at Work, Competency, Personnel Airside Operation

บทนำ

การพัฒนาสมรรถนะด้านวิชาชีพ เป็นกระบวนการที่ทำให้ผู้ประกอบการวิชาชีพนั้น ๆ ได้รับการพัฒนาให้สามารถเติบโตตามขีดความสามารถที่ช่วยส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานให้ปรากฏผลสำเร็จ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มสมรรถนะทางวิชาชีพ ด้วยการพัฒนาความรู้ ทักษะ และเจตคติทางวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับงานและความรับผิดชอบทางวิชาชีพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันและในอนาคตได้ ซึ่งการที่จะทำให้ผู้ประกอบการวิชาชีพพัฒนาความรู้ ทักษะ และเจตคติทางวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนเองรับผิดชอบด้วยความตั้งใจ เต็มใจ พร้อมใจ และพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ฝ่ายทรัพยากรบุคคลควรคำนึงถึงปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานร่วมด้วย (Rattanadirok Na Phuket, 2009, pp. 222-224; Phutachot, 2013, pp. 143-145; Schermerhorn, 2011, p. 334; Quick & Nelson, 2013, p. 520) เพราะแรงจูงใจจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน (Nikornpornudom, 2016) ส่งผลต่อความผูกพันภายในองค์กร (Pornchutrong, 2017) และส่งผลต่อสมรรถนะบุคลากร (Suklertnuntakij, 2001; Bunsin, 2007; Roopkaew, 2015; Pradabmook, 2017)

สำหรับสถานการณ์การพัฒนาสมรรถนะด้านวิชาชีพของบุคลากรในอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทย ซึ่งที่ผ่านมาจากการตรวจสอบความปลอดภัยในด้านการบินของ ICAO เมื่อกลาง พ.ศ. 2558 พบปัญหาความปลอดภัยในด้านการบินของประเทศไทยต่ำกว่ามาตรฐาน ICAO จึงแจ้งเตือนในเว็บไซต์ของ ICAO (ปักธงแดงให้กับประเทศไทย) เพื่อเป็นการแจ้งเตือนให้ประเทศสมาชิกได้รับทราบถึงความเสี่ยงด้านมาตรฐานการบินของประเทศไทยนั้น โดยปฏิเสธไม่ได้ว่าอาจมีบางส่วนมีสาเหตุมาจากการพัฒนาสมรรถนะด้านวิชาชีพของบุคลากรในอุตสาหกรรมการบิน ซึ่งควรใช้การจูงใจ

ให้บุคลากรเห็นถึงความสำคัญของการเข้ารับการพัฒนาสมรรถนะด้านวิชาชีพเพื่อรองรับมาตรฐานที่ ICAO กำหนดร่วมด้วย โดยบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หรือ ทอท. ได้เล็งเห็นความสำคัญของปัญหาดังกล่าว จึงแก้ปัญหาด้วยการจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรม และส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมกับสถาบันการบินพลเรือนเพื่อพัฒนาสมรรถนะให้กับสายงานต่าง ๆ โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับการปฏิบัติการในเขตการบิน (Airside) ซึ่งมุ่งหวังให้เกิดความสอดคล้องกับภาระงานที่ต้องปฏิบัติ (Institute of Civil Aviation, 2019) แต่อาจจะไม่สามารถจูงใจให้บุคลากรเข้ารับการพัฒนาฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะด้านวิชาชีพให้ได้ตรงตามมาตรฐานการดำเนินงานความปลอดภัยในเขตการบินที่ ICAO กำหนด ได้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน เพื่อเป็นแนวทางให้บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สามารถนำไปปรับใช้เพื่อจูงใจให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบินเข้ารับการพัฒนาสมรรถนะด้านวิชาชีพให้ได้ตรงตามมาตรฐานการดำเนินงานความปลอดภัยในเขตการบินที่ ICAO กำหนดได้ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน
2. ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยที่ใช้ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ในเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง กรอบแนวคิดการวิจัย และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

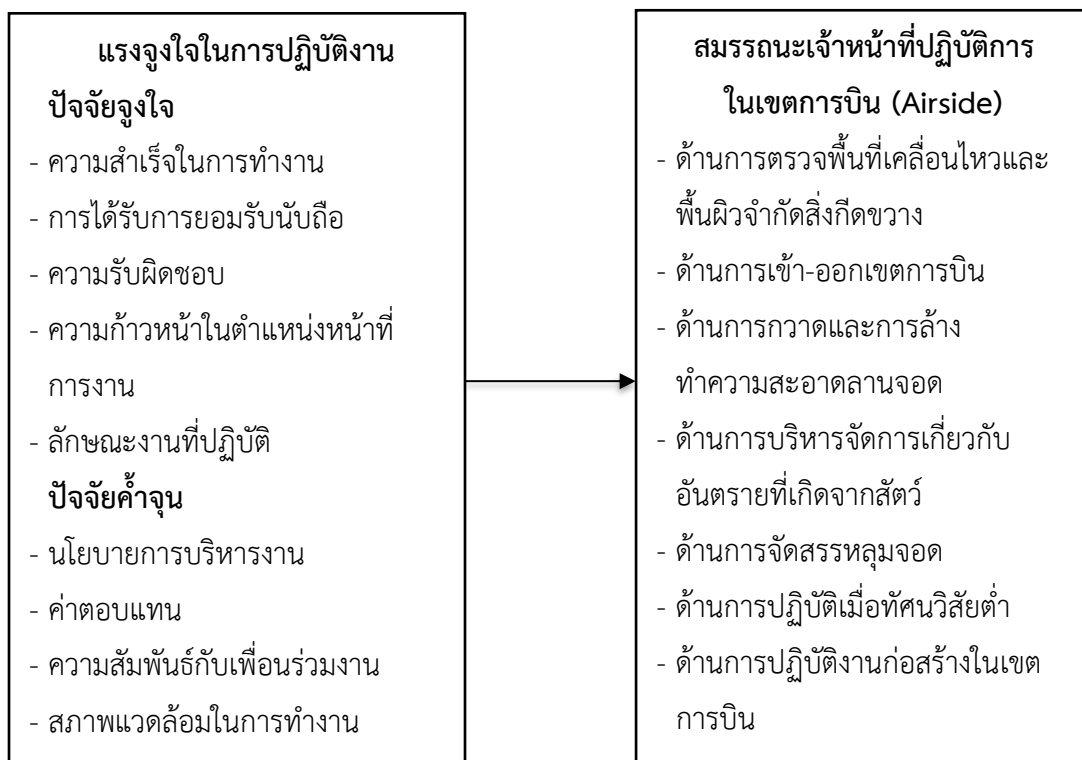
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 810 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 265 คน ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดย

ใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970) จากนั้นทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling)

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยศึกษาสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน ในผนวกที่ 14 เรื่อง ท่าอากาศยาน (Annex 14 Aerodrome) (ICAO, 2018, pp. 46-50) ซึ่งเป็นตัวกำหนดรายละเอียดของพฤติกรรม การปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานและข้อแนะนำขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) (Airport Operation Doc 9137 Part 8) และระเบียบสำนักงานการบินพลเรือนว่าด้วย มาตรฐานของระเบียบเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงานสนามบิน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 (The Civil Aviation Authority of Thailand, 2019) ได้แก่ (1) ด้านการตรวจพื้นที่เคลื่อนไหวและพื้นผิวจำกัด สิ่งกีดขวาง (2) ด้านการเข้า-ออกเขตการบิน (3) ด้านการกวาดและการล้างทำความสะอาดลานจอด (4) ด้านการบริหารจัดการเกี่ยวกับอันตรายที่เกิดจากสัตว์ (5) ด้านการจัดสรรหลุมจอด (6) ด้านการ ปฏิบัติเมื่อทัศนวิสัยต่ำ และ (7) ด้านการปฏิบัติงานก่อสร้างในเขตการบิน และศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่ ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ คือ (1) ความสำเร็จในการทำงาน (2) การได้รับการยอมรับ นับถือ (3) ความรับผิดชอบ (4) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน (5) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยค้ำจุน คือ (1) นโยบายการบริหารงาน (2) ค่าตอบแทน (3) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (4) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Porter, Bigley, & Steers, 2003, p. 9; Suwanbundit & Adunpatanakit, 2007, p. 158; Disley, Hatton, & Dagnan, 2009, pp. 55-66; Shah, Jaffari, Aziz, Ejaz, Ul-Haq, & Raza, 2011, pp. 256-267; Roy, Bastounis, & Minibas-Poussand, 2012, pp. 1341-1356; McClelland, 2013, pp. 1190-1210) ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถพยากรณ์ปัจจัย แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน (Airside) ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน จำนวน 1 ฉบับ ซึ่งมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60-1.00 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อระหว่าง 0.40-1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.955 แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

1. ตอนที่ 1 สมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน จำนวน 7 ด้าน รวม 50 ข้อ ที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ (Likert, 1961) โดยเห็นด้วย มาก ให้คะแนน 5 คะแนน, เห็นด้วย ค่อนข้างมาก ให้คะแนน 4 คะแนน, เห็นด้วย ปานกลาง ให้คะแนน 3 คะแนน, เห็นด้วย ค่อนข้างน้อย ให้คะแนน 2 คะแนน และเห็นด้วย น้อย ให้คะแนน 1 คะแนน

2. ตอนที่ 2 ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน จำนวน 9 ด้าน รวม 27 ข้อ ที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ (Likert, 1961) โดยเห็นด้วย มาก ให้คะแนน 5 คะแนน, เห็นด้วย ค่อนข้างมาก ให้คะแนน 4 คะแนน, เห็นด้วย ปานกลาง ให้คะแนน 3 คะแนน, เห็นด้วย ค่อนข้างน้อย ให้คะแนน 2 คะแนน และเห็นด้วย น้อย ให้คะแนน 1 คะแนน

โดยแบบสอบถามทั้ง 2 ตอน มีเกณฑ์การนำค่าเฉลี่ยที่ได้จากการวิเคราะห์ไปทำการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ เพื่อใช้ในการแปลความหมายทั้งรายข้อ รายด้าน และโดยรวม โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง ระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง ระดับค่อนข้างมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง ระดับกลาง ๆ

คะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง ระดับค่อนข้างน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง ระดับน้อย

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. หาคุณภาพของแบบสอบถามปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน โดยการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) (Cronbach, 1990, pp 202-204)

2. วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน จำนวน 7 ด้าน และปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน จำนวน 9 ด้าน ด้วยสถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3. วิเคราะห์ข้อมูลจากการพยากรณ์ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน ด้วยสถิติการวิเคราะห์การถดถอย (Regression analysis)

ผลการวิจัย

จัดส่งแบบสอบถามปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน พร้อมซองเปล่าติดแสตมป์ไปยังเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีการติดตามเป็นระยะ ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลกลับมาภายในกำหนดระยะเวลา ซึ่งต่อมาผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับมาจำนวน 243 ฉบับ จากทั้งหมด 265 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 91.70 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

1. สมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และข้อมูลมีการกระจายตัวน้อย ($\bar{X} = 4.06$; $SD = 0.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ใน 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านการตรวจพื้นที่เคลื่อนไหวและพื้นผิวจำกัดสิ่งกีดขวาง ($\bar{X} = 4.16$; $SD = 0.64$) ด้านการเข้า-ออกเขตการบิน ($\bar{X} = 4.06$; $SD = 0.77$) และด้านการบริหารจัดการเกี่ยวกับอันตรายที่เกิดจากสัตว์ ($\bar{X} = 4.05$; $SD = 0.64$) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน ในภาพรวมและในรายด้าน

สมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ในเขตการบิน	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น	อันดับที่
ด้านการตรวจพื้นที่เคลื่อนไหวและ พื้นผิวจำกัดสิ่งกีดขวาง	4.16	0.64	ค่อนข้างมาก	1
ด้านการเข้า-ออกเขตการบิน	4.06	0.77	ค่อนข้างมาก	2
ด้านการกวาดและการล้างทำความสะอาดลานจอด	3.93	0.74	ค่อนข้างมาก	7
ด้านการบริหารจัดการเกี่ยวกับ อันตรายที่เกิดจากสัตว์	4.05	0.64	ค่อนข้างมาก	3
ด้านการจัดสรรหลุมจอด	4.01	0.77	ค่อนข้างมาก	5
ด้านการปฏิบัติเมื่อทัศนวิสัยต่ำ	3.97	0.64	ค่อนข้างมาก	6
ด้านการปฏิบัติงานก่อสร้างในเขต การบิน	4.02	0.68	ค่อนข้างมาก	4
ในภาพรวม	4.06	0.54	ค่อนข้างมาก	-

2. ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการbin ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และข้อมูลมีการกระจายตัวน้อย ($\bar{X} = 4.03$; $SD = 0.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ใน 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.22$; $SD = 0.74$) ด้านนโยบายการบริหารงาน ($\bar{X} = 4.17$; $SD = 0.70$) และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.16$; $SD = 0.78$) ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการbin ในภาพรวมและในรายด้าน

รายการปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น	อันดับที่
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.75	0.89	ค่อนข้างมาก	9
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	4.05	0.69	ค่อนข้างมาก	6
ด้านความรับผิดชอบ	4.22	0.74	ค่อนข้างมาก	1
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	3.90	0.76	ค่อนข้างมาก	7
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	4.06	0.75	ค่อนข้างมาก	5
ด้านนโยบายการบริหารงาน	4.17	0.70	ค่อนข้างมาก	2
ด้านค่าตอบแทน	3.87	0.69	ค่อนข้างมาก	8
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.16	0.78	ค่อนข้างมาก	3
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.07	0.67	ค่อนข้างมาก	4
ในภาพรวม	4.03	0.74	ค่อนข้างมาก	-

3. มีตัวแปรปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อย่างน้อยหนึ่งตัวที่ส่งผลต่อที่ส่งผลต่อสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการbin ($F = 25.784$, $df = 13$, $Sig. = 0.000$) ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การตรวจสอบอิทธิพลของตัวแปรปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	41.108	13	3.162	25.784	0.000 ^b
Residual	28.085	229	0.123		
Total	69.193	242			

a. ตัวแปรตาม สมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน

b. ตัวแปรพยากรณ์ ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

1. ตัวแปรปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และข้อมูลมีการกระจายตัวน้อย โดยด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลต่อสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ด้วยค่าอำนาจการพยากรณ์ร้อยละ 59.4 ($R^2 = 0.594$) โดยมีสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ คือ $\hat{Y} = 0.706 + 0.109(X_3) + 0.134(X_6) + 0.142(X_8) + 0.169(X_9)$ และมีสมการในรูปสมการมาตรฐาน คือ $\hat{Z} = 0.143(Z_3) + 0.189(Z_6) + 0.186(Z_8) + 0.248(Z_9)$ โดยสมการที่ได้จะมีจำนวนตัวแปรพยากรณ์ได้แค่ 4 ตัวเท่านั้น (Adjusted R Square = 0.571) ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน

Coefficients					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 ค่าคงที่	0.706	0.207		3.418	0.001*
ด้านความสำเร็จในการทำงาน (X ₁)	0.027	0.034	0.045	0.806	0.421
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (X ₂)	-0.011	0.041	-0.015	-0.274	0.785
ด้านความรับผิดชอบ (X ₃)	0.109	0.042	0.143	2.588	0.010*
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน (X ₄)	-0.009	0.039	-0.013	-0.234	0.815
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ (X ₅)	0.027	0.047	0.035	0.579	0.563
ด้านนโยบายการบริหารงาน (X ₆)	0.134	0.040	0.189	3.371	0.001*
ด้านค่าตอบแทน (X ₇)	0.030	0.045	0.041	0.653	0.514
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (X ₈)	0.142	0.047	0.186	3.039	0.003*
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (X ₉)	0.169	0.041	0.248	4.107	0.000*

R = 0.771, R Square = 0.594, Adjusted R Square = 0.571, Std. Error of the Estimate = 0.350

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยมีประเด็นที่น่าสนใจที่จะนำมาอภิปราย ดังนี้

1. สมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และข้อมูลมีการกระจายตัวน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับ

ค่อนข้างมากทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ใน 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านการตรวจพื้นที่เคลื่อนไหวและพื้นผิวจำกัดสิ่งกีดขวาง ด้านการเข้า-ออกเขตการบิน และด้านการบริหารจัดการเกี่ยวกับอันตรายที่เกิดจากสัตว์ ซึ่งล้วนเป็นประเด็นที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อความปลอดภัยในเขตการบิน ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจการบิน และเป็นการกำหนดมาตรการในการลดผลกระทบของการบินต่อสภาพแวดล้อมให้เหลือน้อยที่สุดตามวัตถุประสงค์การดำเนินการ ค.ศ. 2014-2018 ขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO, 2018) ที่สำคัญ เป็นประเด็นที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบินต้องใช้วิจารณญาณในการตัดสินใจร่วมด้วย ซึ่งการพัฒนาสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบินจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่ต้องได้รับการพัฒนาสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ Suklertnuntakij (2001) ที่พบว่า แนวทางในการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจร คือ ควรเพิ่มประสิทธิภาพของการฝึกอบรมทั้งการฝึกอบรมในห้องเรียนและการฝึกปฏิบัติงานจริง มีการประเมินผลของการฝึกอบรมที่มีประสิทธิผล เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนร่วมในการพัฒนารูปแบบของการปฏิบัติงาน ยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ร่วมมือแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน การจัดกิจกรรมเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ทั้งภายในหน่วยงานและหน่วยงานข้างเคียง เพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินไปด้วยดี และสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ Suwanbundit and Adunpatanakit (2007) ที่ทำการวิเคราะห์สมรรถนะเพื่อการฝึกอบรมและพัฒนาผู้จัดการท่าอากาศยานนานาชาติในตลาดการบินเดี่ยวอาเซียน ที่พบว่าผู้จัดการท่าอากาศยานนานาชาติในตลาดการบินเดี่ยวอาเซียนมีบทบาทหน้าที่ 4 ด้าน สมรรถนะหลัก 5 รายการ สมรรถนะในงาน 24 รายการ ผลการตรวจสอบรูปแบบสมรรถนะเพื่อการฝึกอบรมและพัฒนาที่มีความเหมาะสมครอบคลุมสมรรถนะที่สำคัญ และจำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ผู้จัดการท่าอากาศยานนานาชาติในตลาดการบินเดี่ยวอาเซียน ในระดับมากที่สุดทุกสมรรถนะ

2. ตัวแปรปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และข้อมูลมีการกระจายตัวน้อย โดยด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลต่อสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ความน่าสนใจของผลการวิจัยอยู่ที่ความพยายามในการรักษาไว้ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกหรือทัศนคติของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน โดยถ้าบุคคลมีความรู้สีกว่างานที่ตนเองต้องรับผิดชอบนั้นมีความยุติธรรมและสอดคล้องตามนโยบายการบริหารงาน

ตลอดจนการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานได้อย่างใกล้เคียงกับสภาวะในอุดมคติ (Ideal state) จะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ตามมา สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ Bunsin (2007) ที่พบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคือ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงานและสุขภาพ และตัวแปรที่มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานได้ดีที่สุด และมีผลในทางบวกต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สุขภาพ และความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ Pradabmook (2017) ที่ศึกษาวิกฤติการบินพลเรือนของไทยและการแก้ไขปัญหาอย่างยั่งยืน ผลการศึกษาพบว่า แนวทางในการแก้ไขปัญหาการบินพลเรือนไทยอย่างยั่งยืน สำหรับสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) ประกอบด้วย (1) การแก้ไขปัญหาในระยะสั้นที่ควรมุ่งเน้นแก้ไขข้อบกพร่องตามลำดับความสำคัญที่ ICAO ระบุไว้ในรายงานผลการตรวจสอบอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะข้อบกพร่องที่ต้องปฏิบัติในทันที (Immediate priorities) และข้อบกพร่องที่มีความสำคัญต้องปฏิบัติ (High priorities) รวมถึงมุ่งเน้นที่การแก้ไขข้อบกพร่องที่ FAA ระบุในด้านคุณสมบัติผู้ตรวจมาตรฐานความปลอดภัยด้านการบิน (2) การแก้ไขปัญหาในระยะยาว ภาครัฐควรให้ความสำคัญกับกิจการการบินพลเรือน ควรปรับย้ายหน่วยงานสอบสวนอากาศยานอุบัติเหตุและอุบัติการณ์ให้ขึ้นตรงกับสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย และย้ายหน่วยงานค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบอุบัติเหตุให้ขึ้นตรงต่อสำนักงานกฤษฎีกา ควรให้อิสระแก่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยในการบริหารงานอย่างแท้จริง ส่วนการบริหารงานของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยนั้น ควรสนับสนุนให้ผู้มีความสามารถมีโอกาสเจริญก้าวหน้าเพื่อเป็นการจูงใจไม่ให้ลาออก และควรนำกระบวนการบริหารรัฐกิจมาใช้อย่างเป็นรูปธรรม และ (3) ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาการบินพลเรือนไทยสู่ความเป็นเลิศ ผู้บริหารสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ควรเป็นผู้นำที่สามารถมองภาพกว้างด้านการบินพลเรือนและมุ่งเน้นที่จะพัฒนาองค์กรให้มีสมรรถนะสูง ควรวางโครงสร้างพื้นฐานองค์กรให้มีความพร้อม มีระบบการทำงานที่ดี พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความสามารถอย่างสม่ำเสมอ ใช้กลยุทธ์ลดจุดอ่อนเสริมจุดแข็ง ควรสร้างบรรยากาศแห่งความร่วมมือกับองค์กรที่เกี่ยวข้องและสร้างพันธมิตรการบินกับนานาชาติ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรทำการศึกษาเพื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน เพื่อประเมินความพร้อมก่อนปรับใช้ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่ ความรับผิดชอบ นโยบายการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อพัฒนาสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน

2. ควรให้ความสำคัญกับการจัดการระบบความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไปพัฒนานโยบายการบริหารระบบสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อสร้างหลักประกันให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้เต็มตามสมรรถนะที่องค์กรต้องการ

3. ควรให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบินเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการเพื่อประกันคุณภาพการปฏิบัติงานให้ได้ตามสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบินได้ต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเพื่อกำหนดรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน ให้มีความเป็นมาตรฐานตามที่องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) กำหนด

2. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรนำปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบินไปวิจัยเพื่อกำหนดแนวทางการจัดการการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบินเพื่อประกันคุณภาพการปฏิบัติงานให้ได้ตามสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบินได้ต่อไป

References

- Bunsin, S. (2007). *The competency of the cabin attendants: a case study of the Thai Airways International Public Company Limited*. (Master's thesis, Nida University). [in Thai]
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). New York: Harper Collins.
- Disley, P., Hatton, C., & Dagnan, D. (2009). Applying equity theory to staff working with individuals with intellectual disabilities. *Journal of Intellectual & Development Disability, 34*(1), 55-66.
- Hongsuwan, S., & Posithong, P. (2015). An analysis of International Airport Manager's competency for training and developing in the ASEAN Single Aviation Market. *EAU Heritage Journal Social Science and Humanity, 5*(3), 316-333. [in Thai]
- ICAO. (2018). *The convention on international civil aviation*. Retrieved May 23, 2020, from https://www.icao.int/Documents/annexes_booklet.pdf
- Institute of Civil Aviation. (2019). *About the Institute of Civil Aviation*. Retrieved June 15, 2020, from <http://www.catc.or.th/2015/index.php/th> [in Thai]
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement, 30*(3), 607-610.
- Likert, R. (1961). *New pattern of management*. New York: McGraw-Hill.
- McClelland, J. L. (2013). Incorporating rapid neocortical learning of new schema-consistent information into complementary learning systems theory. *Journal of Experimental Psychology: General, 142*(4), 1190-1210.
- Nikornpornudom, N. (2016). *Cultural works, managerial patterns, and working processes affecting the quality of employees' work life of the multinational companies in Bangkok*. Independent Studies. (Master's thesis, Bangkok University). [in Thai]

- Ponchutrong, C. (2017). *A Study of personal factors, organizational culture, employee motivation and organizational climate affecting the organizational commitment of operational staff in Sathorn, Bang Rak, Wattana and Klong Toey Districts*. Independent Studies. (Master's thesis, Bangkok University). [in Thai]
- Phutachot, N. (2013). *Organizational behavior*. Bangkok: Chulalongkorn University Printing House. [in Thai]
- Porter, L. W., Bigley, G. A., & Steers, R. M. (2003). *Motivation and work behavior*. Boston: McGraw-Hill.
- Pradabmook, P. (2017). *The crisis of Thai civil aviation and sustainable solutions*. (Doctoral dissertation, Burapha University). [in Thai]
- Quick, J. C., & Nelson, D. L. (2013). *Principles of organizational behavior realities and challenges* (8th ed.). South-Western: Cengage Learning.
- Rattanadirok Na Phuket, P. (2009). *Organization and management*. Bangkok: Think Beyond Books. [in Thai]
- Roopkaew, C. (2015). A competency model for ground service personnel of the Bags Ground Service Company Limited. *EAU Heritage Journal Science and Technology*, 9(2), 172-186. [in Thai]
- Roy, J. L., Bastounis, M., & Minibas-Poussand, J. (2012). Interactional justice and counterproductive work behaviors: The mediating role of negative emotions. *Social Behavior & Personality*, 40(8), 1341-1356.
- Schermerhorn, J. R. (2011). *Management* (11th ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Shah, S. S. H., Jaffari, A. R., Aziz, J., Ejaz, W., Ul-Haq, I., & Raza, S. N. (2011). Workload and performance of employees. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3(5), 256-267.
- Suklertnuntakij, P. (2001). *Abilities development of air traffic controllers in Donmuang Airport*. (Master's thesis, Ramkhamhaeng University). [in Thai]

Suwanbundit, A., & Adunpatanakit, P. (2007). *Service psychology*. Bangkok: Adunpatanakit.

[in Thai]

The Civil Aviation Authority of Thailand. (2019). *Regulations of the Civil Aviation Board*

Number 14 on Airport Standard. Retrieved May 23, 2020, from <https://www.caat.or.th>

/th/ archives/43504. [in Thai]