

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

Operational motivation of low cost airlines's pilots

in Thailand

ธาริกา พงษ์สิทธิภานุ*

(Dharika Phongzithiganna)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนและ 2) ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ของนักบินพาณิชย์มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์กเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ นักบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง ได้แก่ สายการบินไทยแอร์เอเชีย และสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ จำนวน 1,248 คน โดยสุ่มตัวอย่างตามความสะดวกตามตารางของ ทาโรยามาเน่ (Yamane) ได้จำนวน 291 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า 1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ด้านปัจจัยจูงใจมีภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านความรับผิดชอบมากที่สุด ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า เช่นเดียวกับด้านปัจจัยค้ำจุนที่มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประกอบไปด้วย ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมากที่สุด ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านเงินเดือน/ผลตอบแทน และด้านนโยบายและการบริหารของบริษัทตามลำดับ และเมื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงานและประสบการณ์การเป็นนักบินพาณิชย์มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักบิน

คำสำคัญ : แรงจูงใจ การปฏิบัติงาน นักบิน สายการบินต้นทุนต่ำ

* นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน วิทยาลัยการบินนานาชาติ มหาวิทยาลัยนครพนม จังหวัดนครพนม 48000

Masters Student, Master of Business Administration (Aviation Management), International Aviation College, Nakhon Phanom University, Nakhon Phanom Province 48000

Corresponding author : p.dharika@gmail.com

ABSTRACT

The purposes of this research are to study 1) operational motivation of low cost airlines' pilots in Thailand in term of motivational and hygiene factors and 2) personal factors which are sex, age, marital status, education, job position, commercial pilot experiences affecting the operational motivation of pilots in low cost airlines in Thailand. By using Herzberg's two – factors theory of motivation is as a research framework. The samples of this study are 1,248 pilots selected from low cost airlines operating at Donmuang Airport, Thailand which are Thai Air Asia and Thai Lion Air. The convenience sampling from Taro Yamane formula is applied to get 291 samples. The data are collected by using 5 - rating scale questionnaires. The statistics used in this study are frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and One-way ANOVA.

The findings reveal that operational motivation of low cost airlines' pilots in Thailand in term of motivational factors are at high level as an overall. When considering each aspect, responsibility is at high level, followed by achievement, the work itself, recognition and advancement respectively. Moreover, the hygiene factors which show the overall image at high level. When considering each aspect, interpersonal relation is at high level followed by working environment, supervision, salary and company policy and supervision respectively. The result of hypothesis testing is personal factors and motivation showing that age, marital status, job position and commercial pilot experiences affect the motivation of pilot's performance.

Keywords: Motivation, Operation, Pilots, Low cost airlines

Article history: Received 4 June 2018, Accepted 1 November 2018

1.บทนำ

การคมนาคมทางอากาศถือเป็นช่องทางที่มีการขยายตัวมากที่สุด เมื่อเทียบกับการคมนาคมรูปแบบอื่น เนื่องมาจากความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี ทำให้สามารถผลิตอากาศยานที่มีประสิทธิภาพ ประหยัดน้ำมัน อันเป็นรายการหลักของอุตสาหกรรมชนิดนี้ ประกอบกับอากาศยานรุ่นใหม่ันั้นถูกสร้างให้มีความปลอดภัยที่สูงขึ้น (Advance Aviation, 2015) ตามที่ AIRBUS ได้มีการคาดการณ์ไว้ว่าในปี ค.ศ. 2034 ภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกจะมีการจราจรทางอากาศสูงที่สุดในโลก ซึ่งมากกว่าปัจจุบันถึง 50% โดยเฉพาะเมืองใหญ่ๆ ทั่วโลก ซึ่งมีประเทศไทยเป็นส่วนหนึ่งในพื้นที่ดังกล่าวด้วย (AIRBUS, 2015) ส่งผลให้ธุรกิจการบินของ

ไทยเกิดการขยายตัวตาม เพราะจากแนวโน้มของผู้ใช้บริการที่มีเพิ่มมากขึ้นจากหลายปัจจัยไม่ว่าจะเป็นความต้องการความสะดวกรวดเร็วในการเดินทาง การมีความรู้ ความเข้าใจ และความเชื่อมั่นในความปลอดภัยทางด้านการบิน ตลอดจนราคาในการซื้อบริการแต่ละเที่ยวบินมีจำนวนที่ต่ำกว่าในอดีตมาก สังเกตได้จากจำนวนสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) ที่เพิ่มขึ้น แต่ละสายการบินมีแผนทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งนโยบายของรัฐที่เอื้อประโยชน์ให้กับธุรกิจสายการบิน เช่น นโยบายการเปิดน่านฟ้าเสรี (Open Sky Policy) เพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจอันมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ และการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างประเทศด้วยการเพิ่มสิทธิทางการบินในน่านฟ้าของไทย โดยการลดหรือยกเลิกข้อจำกัดต่างๆ รวมถึงการยุติข้อกำหนดของเพดานราคาขั้นต่ำ ทำให้สายการบินสามารถกำหนดราคาตัวโดยสารที่ถูกลงได้ ตลอดจนนโยบายที่อนุญาตให้สายการบินต้นทุนต่ำสามารถบินทับเส้นทางบินของสายการบินประจำชาติอย่างการบินไทยได้ ซึ่งถือเป็นอีกปัจจัยสำคัญต่อการเกิดสายการบินต้นทุนต่ำขึ้นในประเทศไทย

สายการบินต้นทุนต่ำมีรูปแบบการดำเนินธุรกิจโดยมีกลยุทธ์หลัก คือการลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติการลง เช่น การมีเพียงที่นั่งโดยสารชั้นประหยัด การใช้อากาศยานแบบเดียวกันเพื่อให้ง่ายต่อการบริหารจัดการทรัพยากรทั้งที่เป็นสิ่งของและทรัพยากรบุคคล การลดบริการที่ไม่จำเป็นลง เช่น บริการอาหารบนเครื่องบิน บริการโหล่น้ำหนักสัมภาระใต้ท้องเครื่อง และบริการเลือกที่นั่ง เป็นต้น เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันด้านราคาของบัตรโดยสารได้อย่างเต็มที่ แต่ยังคงไว้ซึ่งมาตรฐานความปลอดภัยในการขนส่งผู้โดยสารหรือสินค้าให้ถึงจุดหมายปลายทางได้อย่างตรงเวลา มีการวางแผนการจัดการอย่างเป็นระบบและรัดกุม การลงจอดที่สนามบินปลายทางแต่ละครั้งจึงใช้เวลารับบริการภาคพื้นระหว่างเที่ยวบิน (Ground Time) ได้ไม่เกิน 1 ชั่วโมง เพื่อให้สามารถใช้อากาศยานได้อย่างคุ้มค่าและเต็มประสิทธิภาพมากที่สุด เส้นทางการบินส่วนใหญ่จึงไม่ไกลนักและบินภายในประเทศเป็นหลัก (Domestic Flight) ทำให้มีฐานประกอบการหลักอยู่ที่ท่าอากาศยานดอนเมือง เพื่อให้มีต้นทุนในการปฏิบัติการที่น้อยกว่า ไม่ว่าจะเป็นค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน ค่าธรรมเนียมการจอดเครื่องบิน ค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติการหรือการตั้งสถานี (Station) เป็นต้น

การขยายตัวของธุรกิจการบินที่เกิดขึ้นส่งผลต่อความต้องการบุคลากรในระดับปฏิบัติการอีกหลายตำแหน่งด้วย โดยเฉพาะนักบินที่มีประสบการณ์ เนื่องจากการผลิตบุคลากรนักบินนั้นมีรายละเอียด ข้อจำกัด และกฎข้อบังคับต่างๆ ที่ผู้ประกอบการสายการบินเชิงพาณิชย์จำเป็นต้องปฏิบัติตามภายใต้การกำกับดูแลจากหลายองค์กรในแต่ละภูมิภาค เช่น สมาคมผู้ประกอบการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) สำนักงานบริหารการบินแห่งชาติ (Federal Aviation Administration: FAA) สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (Civil Aviation Authority of Thailand: CAAT) และอีกจำนวนมาก เพื่อให้มีมาตรฐานและเป็นระเบียบเดียวกันทั่วโลกอันจะนำไปสู่การปฏิบัติการด้วยความปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ

จากสาเหตุดังกล่าวอาชีพนักบินจึงต้องพบกับภาวะความเครียด สภาวะกดดันในหลายด้าน และเป็นผู้ที่ต้องรับผิดชอบสูงที่สุดในขณะปฏิบัติการ ในการดูแลชีวิตของผู้โดยสาร ลูกเรือ สินค้าหรือทรัพย์สินบนเครื่องบิน ซึ่งต้องควบคุมอากาศยานให้ไปถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยที่สุด ตรงเวลาที่สุด โดยจะต้องเป็นผู้ตัดสินใจและแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติการได้อย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นปัญหาที่เกี่ยวกับ

อากาศยานที่ต้นควบคุมอยู่ ปัญหาสภาพอากาศระหว่างทาง ปัญหาที่เกิดจากผู้โดยสารหรือลูกเรือ และปัญหาอื่นๆ ดังนั้นนักบินจึงต้องเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบหน้าที่ มีระเบียบวินัย มีความรู้ความเข้าใจในการควบคุมอากาศยานประเภทที่บิน มีปฏิภาณไหวพริบดี ช่างสังเกต ละเอียด รอบคอบ มีความจำดี มีสภาพร่างกายที่สมบูรณ์แข็งแรง และมีสติตลอดเวลา โดยนักบินจะต้องได้รับการอบรม ตรวจสอบ และประเมินผลในรูปแบบต่างๆ ที่บุคลากรนักบินและผู้ประกอบการสายการบินจะต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

ในการสร้างนักบินแต่ละคนนั้น ต้องผ่านกระบวนการ วิธีการ และขั้นตอนมากมาย เพื่อให้ได้มาซึ่งใบอนุญาตนักบินพาณิชย์ตรีตามประเภทของอากาศยานที่ต้นสามารถควบคุมได้ แต่ในประเทศไทยมีสถาบันศึกษาที่สามารถผลิตบุคลากรนักบินพาณิชย์อยู่เพียงไม่กี่แห่ง (วรรณโชค ไชยสะอาด, 2559) เนื่องจากต้องใช้งบประมาณและค่าใช้จ่ายที่สูงมาก เช่น การซื้อและซ่อมบำรุงอากาศยาน ค่าใช้จ่ายส่วนน้ำมันเชื้อเพลิง ค่าใช้จ่ายทางด้านปฏิบัติการ การหาบุคลากรที่มีความสามารถและมีคุณสมบัติที่เหมาะสมมาสอนมีจำนวนจำกัด เงื่อนไขทางด้านความปลอดภัย ข้อกำหนดทางกฎหมายที่มีความยุ่งยากและซับซ้อน เป็นต้น แต่เมื่อจบการศึกษาออกมาและได้รับใบอนุญาตนักบินพาณิชย์ตรีแล้วก็ไม่สามารถรับรองว่าจะได้เป็นนักบินของสายการบินแห่งใดแห่งหนึ่งได้ ดังนั้นการก้าวสู่อาชีพนักบินพาณิชย์จึงเปรียบเสมือนการลงทุนราคาแพงและไม่อาจทราบผลลัพธ์ได้แน่นอน เพราะมีอีกหลายปัจจัยที่ไม่อาจควบคุมได้ ไม่เพียงแต่การต้องมีบุคลิกภายนอกหรือสภาพร่างกายที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติหน้าที่เท่านั้น แต่ยังต้องมีสภาพจิตใจที่เหมาะสมและมีทุนทรัพย์ในการศึกษาอีกด้วย นักบินพาณิชย์จึงเป็นอาชีพที่ผู้คนจำนวนมากใฝ่ฝันอยากจะเป็น เนื่องจากมีค่าตอบแทนค่อนข้างสูง มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี เป็นที่ยอมรับในสังคม แต่ก็ยังเป็นอาชีพที่ตลาดแรงงานยังต้องการอยู่ดี (Aviation Voice, 2016) ตามที่ BOEING ได้คาดการณ์ไว้ว่าในอีก 20 ปีข้างหน้าโลกจะมีความต้องการนักบินจำนวนมาก โดยเฉพาะทวีปเอเชียแปซิฟิกที่จะมีความต้องการบุคลากรนักบินเข้าสู่อุตสาหกรรมการบินสูงที่สุดในโลก (BOEING, 2018)

จากหลายเหตุผลข้างต้นแสดงให้เห็นว่านักบินพาณิชย์ที่มีประสบการณ์มีความสำคัญต่อธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำอย่างมาก เพราะการผลิตนักบินใหม่ให้มีประสิทธิภาพได้นั้นจะต้องอาศัยทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพ อาศัยต้นทุนทางการเงินและเวลามากมหาศาล เช่นเดียวกับการรักษานักบินที่มีอยู่แต่เดิมให้อยู่กับบริษัทด้วยการเพิ่มรายได้เพื่อดึงดูดให้นักบินยังคงอยู่กับองค์กรก็ถือเป็นการเพิ่มต้นทุนการผลิตจำนวนมากให้แก่องค์กร ดังนั้นผู้บริหารจึงจำเป็นต้องมีการวางแผนระยะยาว เพื่อสร้างมาตรการบริหารจัดการให้นักบินคงอยู่กับองค์กรให้ยาวนานมากที่สุด ให้คุ้มค่ากับต้นทุนที่สูญเสียไปกับการผลิตบุคลากรนักบินแต่ละคน โดยการให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจ (Motivation) และตระหนักถึงความสุขในการทำงาน เพื่อให้นักบินเกิดความพึงพอใจในงานของตน มีความสุขในการทำงาน อันจะเป็นแรงผลักดัน กระตุ้น และดึงดูดให้นักบินปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กร เพื่อป้องกันไม่ให้นักบินเกิดความไม่พอใจในงาน และส่งผลให้มีความรู้สึกเชิงบวกต่อการทำงานในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์เบิร์ต (Herzberg' Two-factor Theory) ที่อธิบายถึงปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคคลมีความชอบและรักในงานที่ทำ ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และปัจจัยที่ช่วย

จัดความไม่พอใจในการทำงาน ช่วยให้บุคคลทำงานได้สบายมากขึ้น และเป็นปัจจัยที่ป้องกันการลาออกจากองค์กรด้วย (Management Study Guide: MSG, 2016)

ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นที่จะศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ที่จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และมีความต้องการคงอยู่ในองค์กร เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาแนวทางในการพัฒนาบุคลากรนักบินในสายการบินต้นทุนต่ำของไทยให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และยังเป็นแนวทางในการสร้างนโยบายเพื่อรักษาบุคลากรนักบินขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตเนื้อหา โดยงานวิจัยเรื่องนี้ใช้แนวคิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ Frederick Herzberg (1959) ซึ่งประกอบด้วย ดังนี้

1.1 ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า ด้านลักษณะของงาน และด้านความรับผิดชอบ

1.2 ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านเงินเดือน/ผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2. ขอบเขตประชากร จากบุคลากรนักบินที่ปฏิบัติงานบินในปี พ.ศ.2561 จากผู้ประกอบการสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยที่มีฐานประกอบการหลัก ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง ได้แก่ 2 สายการบิน คือ

2.1 นักบินจากสายการบินไทยแอร์เอเชีย จำนวน 792 คน ประกอบด้วยนักบินพาณิชย์เอกจำนวน 320 คน และนักบินพาณิชย์ตรีจำนวน 472 คน (สายการบินไทยแอร์เอเชีย, 2561: สัมภาษณ์ 4 มกราคม)

2.2 นักบินจากสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ จำนวน 456 คน ประกอบด้วยนักบินพาณิชย์เอกจำนวน 236 คน และนักบินพาณิชย์ตรีจำนวน 220 คน (สายการบินไทยไลอ้อนแอร์, 2561: สัมภาษณ์ 6 มกราคม)

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ เพื่อสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งจะแบ่งสาระของการทบทวนวรรณกรรม ดังนี้

2.1. ความหมายของแรงจูงใจหรือการจูงใจ

กมลพร กัลยาณมิตร (2559) ให้ความหมายของแรงจูงใจตามหลักจิตวิทยาไว้ว่า แรงจูงใจหรือ Motivation คือ สภาวะที่บุคคลได้รับการกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการปฏิบัติให้ถึงจุดหมาย ดังนั้น แรงจูงใจในการทำงาน จึงหมายถึงปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความพยายามที่จะทำงานให้บรรลุผลสำเร็จและก้าวหน้าขึ้น

มันธิรา มาศเมธา (2557) อธิบายว่า การจูงใจหมายถึง ภาวะที่ถูกกระตุ้นหรือผลักดันโดยแรงจูงใจให้แสดงพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดออกมา เพื่อบรรลุเป้าประสงค์ที่หวังไว้

2.2 ความสำคัญของแรงจูงใจหรือการจูงใจ

กมลพร กัลยาณมิตร (2559) อธิบายไว้ว่าแรงจูงใจเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น และเพิ่มพลัง (Energetic) ให้มีความขยันขันแข็ง ให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย ทำให้บุคคลมีความมานะ อดทน ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคทั้งหลาย เป็นสิ่งที่ช่วยเพิ่มความพยายามในการปฏิบัติงาน (Persistence) ส่งผลให้รูปแบบของการปฏิบัติงานของบุคคลมีความเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น (Variability) คือเมื่อบุคคลใดมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูง ก็จะทำให้บุคคลนั้นมีความพยายามค้นหาข้อผิดพลาดในการทำงาน แล้วทำการแก้ไขสิ่งที่ผิดพลาดให้ดีขึ้น มีส่วนทำให้บุคคลเกิดความรับผิดชอบ มีความมุ่งมั่น มีวินัย และมีจรรยาบรรณที่ดี (Work Ethics) เป็นการสร้างคุณค่าให้เป็นบุคคลที่สมบูรณ์

ดังนั้น แรงจูงใจในการทำงานจึงเป็นตัวกระตุ้นให้บุคลากรในองค์กรเกิดการจูงใจในการปฏิบัติงาน ร่วมกับความสามารถของตน ส่งผลให้สามารถทำงานได้อย่างมีคุณภาพ หากองค์กรใดประกอบด้วยบุคลากรที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมจะส่งผลให้องค์กรนั้นสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ตามนโยบายได้ และหากปัจจัยจูงใจมีค่าน้อยกว่าระดับที่ควรจะเป็นอย่างมาก จะส่งผลให้บุคลากรในองค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานลดต่ำลง ในขณะที่หากระดับของปัจจัยจูงใจมีค่าน้อยกว่าระดับที่ควรจะเป็น จะส่งผลให้บุคลากรในองค์กรเกิดความเบื่อหน่าย ขาดกำลังใจในการทำงาน เกิดความไม่พอใจที่ปฏิบัติงานในองค์กรต่อไปอาจเป็นสาเหตุให้ตัดสินใจลาออกจากองค์กรในที่สุด

อรพินทร์ ชูชม (2558) กล่าวว่าแรงจูงใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เข้าใจในพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรว่าทำอะไรผู้ปฏิบัติงานจึงมีความพากเพียรและปฏิบัติงานให้ดีเป็นอย่างไร และทำให้ทราบถึงสิ่งที่ผลักดันให้บุคคลในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยกระตุ้นให้บุคคลมีความพอใจกระทำพฤติกรรมต่างๆ อย่างเต็มใจ และยังสามารถพยากรณ์พฤติกรรมและอธิบายสาเหตุที่จูงใจให้บุคคลมุ่งมั่นที่จะกระทำพฤติกรรมต่างๆ ของแต่ละคนได้

เขมิกา กิตติพงศ์ (2558) ได้สรุปว่า เมื่อผู้บริหารสามารถเลือกใช้ปัจจัยเพื่อจูงใจบุคลากรในองค์กรได้อย่างเหมาะสมแล้ว ก็จะเกิดเป็นแรงกระตุ้นให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ให้สามารถปฏิบัติได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ และยังชักนำให้บุคลากรประพฤติตามแนวทางที่ถูกต้องตามประสงค์รวมถึงปัจจัยที่จะคอยรักษาพฤติกรรมเหล่านั้นไว้ได้ด้วย

2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ทองฟู ศิริวงศ์ (2555) ได้กล่าวถึงทฤษฎีแรงจูงใจไว้ มีสาระสำคัญว่าแรงจูงใจเป็นผลจากความพยายามที่จะให้ความต้องการส่วนบุคคลได้รับความพึงพอใจ ตามทฤษฎีสองปัจจัยของ เฟรดเดอริก เฮอริ

เบิร์ก (Herzberg Two-Factor Theory) ว่าเป็นทฤษฎีที่ระบุถึงสภาพแวดล้อมของงานที่ทำให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) และลักษณะของงานที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ประกอบด้วย 2 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจหรือความพึงพอใจในการทำงาน เป็นการจูงใจจากภายในที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง และเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดการจูงใจอย่างแท้จริงซึ่งสามารถสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อบุคลากรในองค์กร (Management Study Guide: MSG, 2016) ประกอบไปด้วย

1.1 ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลทำงานให้เสร็จและประสบผลสำเร็จได้เป็นอย่างดี และเมื่อผลงานนั้นสำเร็จจะเกิดความรู้สึกพอใจและมีความปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น

1.2 ด้านการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การที่เราได้รับการยกย่องยอมรับทั้งโดยทางวาจา หรือโดยทางอื่นให้เป็นบุคคลที่มีความสำคัญในกิจการที่ได้รับผิดชอบ คือ บุคคลผู้ปฏิบัติงานเมื่อได้ทำงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างประสบความสำเร็จและเป็นที่น่าพอใจย่อมอยากได้รับการยอมรับนับถือ ได้รับเกียรติ ได้รับการยกย่อง และคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา ตลอดจนจากเพื่อนร่วมงานด้วยกัน ว่าเป็นผู้ที่มีความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงาน รวมถึงเป็นผู้มีคุณค่าแก่หน่วยงาน

1.3 ด้านความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีการเปลี่ยนแปลงสถานะ หรือตำแหน่งที่สูงขึ้นในองค์กร รวมถึงได้รับการปรับเงินเดือน และค่าจ้างให้สูงขึ้น

1.4 ด้านลักษณะของงาน (Work itself) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานนั้นเกิดความรู้สึกพึงพอใจจากงานที่ตนได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงานที่ปฏิบัติหรือในงานของผู้อื่น รวมถึงการพึงพอใจที่ได้รับความรับผิดชอบใหม่ๆ

1.5 ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ประเภทหรือชนิดของงานที่ได้รับผิดชอบตลอดจนปริมาณงาน และคุณลักษณะของงานที่เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติงานอยู่ตามหน้าที่ต่าง ๆ เป็นต้น

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นแรงจูงใจภายนอก ไม่ได้เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจหรือความพึงพอใจในการทำงาน แต่เป็นปัจจัยที่คอยรักษาให้บุคลากรไม่เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Dissatisfiers or Maintenance Factors) และเป็นปัจจัยที่บุคลากรต้องการได้รับการตอบสนองซึ่งหากไม่ได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมจะทำให้บุคคลเกิดความไม่พอใจขึ้น ประกอบไปด้วย

2.1 ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร (Company Policy and Administration) หมายถึง การบริหารจัดการขององค์กร รวมถึงการรับรู้และการสื่อสารภายในองค์กร

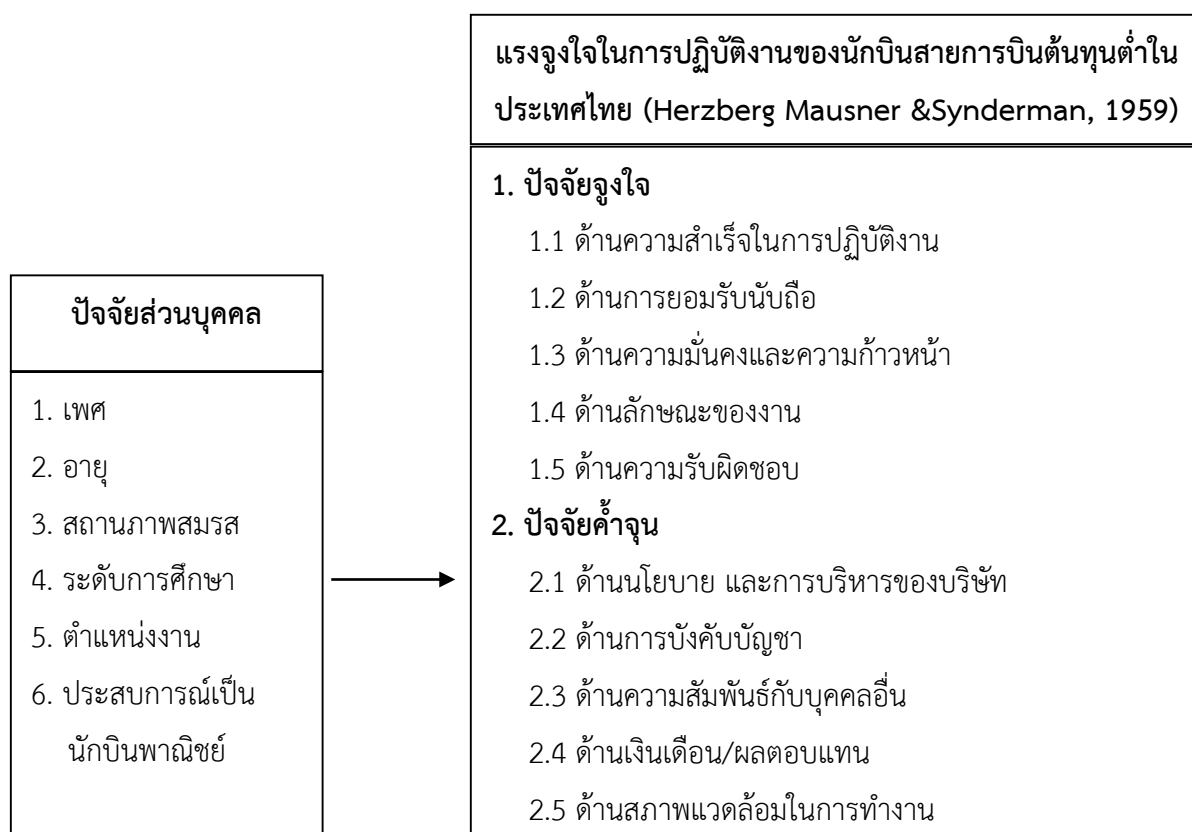
2.2 ด้านการบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาจะต้องมีความรู้ความสามารถ รวมถึงมีเทคนิคและวิธีการให้คำปรึกษาให้พนักงานที่อยู่ใต้บังคับบัญชาได้อย่างเหมาะสม

2.3 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน (Inter Personal Relation) หมายถึง การติดต่อที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันภายในองค์กร

2.4 ด้านเงินเดือนและค่าจ้าง (Salary) หมายถึง ผลตอบแทนและสวัสดิการที่องค์กรมีให้แก่ผู้ทำงาน

2.5 ด้านสภาพทั่วไปของการทำงาน (Working Environments) หมายถึง สภาพทางกายภาพต่างๆ ของสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน

จะเห็นได้ว่า ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก เป็นการศึกษาเพื่อที่จะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ซึ่งทฤษฎีสามารถจัดองค์ประกอบแรงจูงใจได้อย่างชัดเจนและครอบคลุม เนื่องจากบุคคลเมื่อเกิดความพึงพอใจในปัจจัยต่าง ๆ ก็จะทำให้พวกเขาเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลให้มีการทุ่มเททำงานอย่างไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อยเพื่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร จนเกิดเป็นความจงรักภักดีและสั่งสมเป็นความผูกพันต่อองค์กรต่อไปจนไม่คิดจะลาออกไปทำงานที่อื่น ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ทฤษฎีนี้เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของนักบินสายการบินต้นทุนต่ำ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ทำให้นักบินพึงพอใจในงาน ซึ่งจะเป็นแนวทางในการดำรงรักษานักบินซึ่งเป็นบุคลากรสำคัญของสายการบินให้เกิดความจงรักภักดีและผูกพันต่อองค์กรต่อไปจากการทบทวนวรรณกรรมและการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง บุคลากรนักบินที่ปฏิบัติการบินให้สายการบินต้นทุนต่ำ ในปี พ.ศ. 2561 ของสายการบินไทยแอร์เอเชีย และสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ รวมทั้งสิ้นจำนวน 1,248 คน โดยกลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มตามความสะดวก ได้จำนวน 291 คน ซึ่งกำหนดขนาดจากตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5%

3.2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่แบบสอบถามที่ผ่านความการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน แล้วเลือกแบบสอบถามข้อที่มีดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มาปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้เก็บข้อมูลจากประชากรนักบินที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 ราย ทดสอบความเชื่อมั่นด้วยสัมประสิทธิ์ครอนบาค (Cronbach's alpha) ได้ค่า $\alpha = 0.913$ ซึ่งมากกว่า 0.70 แสดงว่าเครื่องมือมีคุณภาพ

3.3 การใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.3.1 สถิติพรรณนา วิเคราะห์ด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.3.2 สถิติอนุมาน วิเคราะห์ด้วย การวิเคราะห์ที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

4. ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 80.80) มีอายุ 31–40 ปี (ร้อยละ 40.50) มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 61.50) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 78.40) มีตำแหน่งงานเป็นนักบินผู้ช่วย (ร้อยละ 59.10) มีประสบการณ์ต่ำกว่า 5 ปี (ร้อยละ 46.40)

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยรายด้าน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยจุดใจและปัจจัยคำจูงที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานของนักบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

ตารางที่ 1 ปัจจัยจุดใจรายด้านที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของนักบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

ปัจจัยจุดใจในการปฏิบัติงานของนักบิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็นที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน
1. ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4.17	0.54	มาก
2. ด้านการยอมรับนับถือ	4.00	0.57	มาก
3. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า	3.84	0.65	มาก
4. ด้านลักษณะของงาน	4.03	0.60	มาก
5. ด้านความรับผิดชอบ	4.25	0.60	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน	4.06	0.46	มาก

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยทั้ง 5 ด้านมีผลต่อการปฏิบัติงานของนักบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยซึ่งมีภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมทุกด้านเท่ากับ 4.06

ตารางที่ 2 ปัจจัยค้ำจุนรายด้านที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของนักบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของนักบิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็นที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน
1. ด้านนโยบาย และการบริหารของบริษัท	3.10	0.83	ปานกลาง
2. ด้านการบังคับบัญชา	3.67	0.73	มาก
3. ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	4.01	0.63	มาก
4. ด้านเงินเดือน/ผลตอบแทน	3.41	0.82	มาก
5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.69	0.70	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน	3.58	0.56	มาก

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยค้ำจุนทั้ง 5 ด้านมีผลต่อการปฏิบัติงานของนักบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ซึ่งมีภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านเงินเดือน/ผลตอบแทน และด้านนโยบายและการบริหารของบริษัทตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมทุกด้านเท่ากับ 3.58

ตอนที่ 3 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 3 ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของนักบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

	เพศ	อายุ	สถานภาพสมรส	ระดับการศึกษา	ตำแหน่งงาน	ประสบการณ์นักบินพาณิชย์
ปัจจัยจูงใจ	.989	.028*	.012*	.317	.026*	.000**
ปัจจัยค้ำจุน	.503	.503	.013*	.093	.108	.002**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลมีความแตกต่างกันตาม อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และประสบการณ์เป็นนักบินพาณิชย์

5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป และอภิปรายผล

5.1.1 จากวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของนักบินสายการบินต้นทุนต่ำของประเทศไทย พบว่าปัจจัยจูงใจทั้ง 5 ด้านที่ศึกษา มีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักบินที่ระดับมาก เนื่องจากปัจจัยจูงใจในทุกด้านที่ศึกษามีความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญภพ พันธุ์เสือ (2556) ที่ทำการวิจัยโดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ชเบิร์ก เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่องความสุขในการทำงานของนักบินบริษัทการบินไทยจำกัด(มหาชน) แล้วพบว่าคะแนนความสุรายด้านของนักบินที่ประกอบไปด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงานและด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ที่สูงมากเช่นกัน จากผลการวิจัยดังกล่าวทำให้เพ็ญภพเชื่อว่าบุคคลจะรู้สึกมีความสุขในการทำงานและเต็มใจทำงานให้สำเร็จได้ เมื่อได้รับผลตอบแทนทางด้านวัตถุและด้านจิตใจอันรวมไปถึงการได้รับการตอบสนองความต้องการพื้นฐานในการทำงานด้วย

5.1.2 จากวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยค่าจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานของนักบินสายการบินต้นทุนต่ำของประเทศไทย พบว่าค่าเฉลี่ยรายด้านประกอบด้วยด้านบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านผลตอบแทน/เงินเดือนล้วนมีค่ามาก แม้ว่านโยบายและการบริหารของบริษัทยังมีค่าปานกลางอยู่ แต่ค่าเฉลี่ยของปัจจัยค่าจ้างที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของนักบินก็ยังมีภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากสายการบินต้นทุนต่ำเป็นองค์กรเอกชน มีการให้ค่าตอบแทนรวมถึงการเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นระบบ และมองเห็นโอกาสของความมั่นคงก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีสายการบังคับบัญชาที่ไม่ซับซ้อน หัวหน้าและเพื่อนร่วมงานต่างให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล เป็นงานบริการจึงทำให้องค์กรมีการประสานงานภายในทั้งจากบนลงล่างและจากล่างขึ้นบน รวมถึงมีการสร้างบรรยากาศสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้ดีซึ่งส่งผลให้บุคลากรนักบินในองค์กรเอกชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีไปด้วยตามที่ปรากฏในผลการวิจัยของ ภูษณิศรา เมธธาธรรมสาร (2549) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด

5.1.3 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล มีความแตกต่างกันตามอายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และประสบการณ์เป็นนักบินพาณิชย์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญภพ พันธุ์เสือ (2556) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล คือ อายุ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์บิน มีความสัมพันธ์กับคะแนนความสุขในการทำงานของนักบิน ตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์กอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P < 0.001$) ยกเว้นปัจจัยสถานภาพสมรสที่ไม่มีความสัมพันธ์กับคะแนนความสุขในการทำงานของนักบินเลย

ผลการศึกษาดังกล่าวยังสนับสนุนทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก Herzber (1959) (Herzberg's Two – Factors Theory of Motivation) ได้เป็นอย่างดีว่าปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักบินในสายการบินต้นทุนต่ำประกอบไปด้วย ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน คอยจูงใจให้นักบินเกิดความพึงพอใจและเกิดความสุขในการทำงาน ทำให้ปฏิบัติการบินได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ประกอบด้วย

ปัจจัยที่ตอบสนองต่อความต้องการภายในตัวบุคคล ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่านักบินมีค่าของระดับความพึงพอใจในปัจจัยจุดใจค่อนข้างสูง เนื่องจากปัจจัยจุดใจในทุกด้านที่ศึกษาความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคลของนักบิน และลักษณะเฉพาะของผู้ที่มีอาชีพนักบินคือ เป็นคนมีความรับผิดชอบสูง ลักษณะงานมีความท้าทายและเป็นที่น่ายกย่องนับถือในสังคม และปัจจัยค่าจุน ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยพื้นฐาน ไม่ใช่ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้จริง แต่ก็ยังคงเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องได้รับการตอบสนองหากมีไม่เพียงพอจะทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กร อาจนำไปสู่ความขัดแย้งภายในองค์กรรวมถึงความต้องการลาออกของนักบิน และเกิดปัญหาทำให้องค์กรเสียผลประโยชน์ได้ ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้ยังตอบรับกับงานวิจัยเรื่องการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยจุดใจ ปัจจัยสุขอนามัย การสื่อสารภายในองค์กร และวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อแรงจูงใจของพนักงานภายในองค์กรของ ชัชชัย แจ่มจันทร์ (2558) และคณะ ที่พบว่าแรงจูงใจของพนักงานภายในองค์กรเกิดขึ้นจากปัจจัยจุดใจและปัจจัยสุขอนามัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการทำงาน โดยเฉพาะปัจจัยจุดใจที่มีความเหมาะสมกับการทำงานของลักษณะองค์กรในสังคมไทยเป็นอย่างยิ่ง และเมื่อองค์กรได้มีการเพิ่มปัจจัยจุดใจและปัจจัยสุขอนามัย จะทำให้ระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในองค์กรสูงขึ้นตามลำดับไปด้วย

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ในการวิจัยครั้งนี้

5.2.1 เนื่องจากปัจจัยจุดใจและปัจจัยค่าจุนเป็นองค์ประกอบของแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของนักบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ซึ่งจากการศึกษาพบว่านักบินมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจทั้ง 2 ปัจจัยในภาพรวมที่ระดับมาก โดยปัจจัยจุดใจด้านนโยบายและการบริหารของบริษัทยังมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น เพื่อเป็นการเพิ่มความสามารถในรักษาบุคลากรนักบินที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กรต่อไป สายการบินต้นทุนต่ำจึงควรตระหนักและให้ความสำคัญกับการเพิ่มระดับความพึงพอใจของนักบินด้วยการเปิดกว้างให้นักบินได้รับรู้ถึงข้อมูลข่าวสารและมีส่วนร่วมกับการสร้างนโยบายในการบริหารงานขององค์กร

5.2.2 ผลการวิจัยทำให้ทราบว่า อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และประสบการณ์เป็นนักบินพาณิชย์ เป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ดังนั้น องค์กรสายการบินต้นทุนต่ำควรมีการวางแผนบริหารจัดการทรัพยากรบุคลากรนักบินเพื่อส่งเสริมหรือสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับนักบินของตนจำแนกตามปัจจัยเหล่านี้ จะสามารถเพิ่มแรงกระตุ้นให้นักบินมีศักยภาพและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.1 การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเพียงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อแรงจูงใจอันประกอบไปด้วยปัจจัยจุดใจและปัจจัยค่าจุนในการปฏิบัติงานของนักบินทำให้ทราบว่าปัจจัยด้านใดบ้างที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเท่านั้น จึงควรศึกษาต่อไปในเชิงลึก โดยนำข้อมูลที่ได้อาจจับคู่กันเพื่อทดสอบและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยจุดใจและปัจจัยค่าจุนกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักบิน

5.3.2 งานวิจัยดังกล่าวใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ หากมีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพประกอบด้วย จะสามารถทำให้ทราบข้อมูลที่มีความหลากหลาย อาจทราบถึงตัวแปรอื่นๆที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักบินเพิ่มขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยได้มากยิ่งขึ้น

5.3.3 ควรขยายขอบเขตการวิจัยทั้งขอบเขตด้านจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเพิ่มเติม เช่น การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจากนักบินสายการบินต้นทุนต่ำประเภท Premium Low Cost หรือสายการบินต้นทุนต่ำที่มีฐานประกอบการที่สนามบินอื่นด้วย และขอบเขตด้านเนื้อหาโดยการเพิ่มองค์ประกอบของตัวแปรตามในด้านต่างๆ ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักบินที่เป็นตัวแปรตามเพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วน และมีเนื้อหาครอบคลุมและสามารถนำผลการวิจัยมาใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กมลพร กัลยาณมิตร. (2559, กันยายน). แรงจูงใจ 2 ปัจจัย พลังสู่ความสำเร็จ. **วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)**, 6(3), 51-6.
- ชัชชัย แจ่มจันทร์, ปรีชา เจริญ และจักรพันธ์ วงษ์บุรณาวาทย. (2558). การวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยจูงใจ ปัจจัยสุขอนามัย การสื่อสารภายในองค์กร และวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อแรงจูงใจของพนักงานภายในองค์กร. **วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)**, 9(3), 75-87.
- ทองฟู ศิริวงศ์. (2555). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักส์.
- ภูษณิศา เมธาธรรมสาร. (2549). **คุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มณฑิรา มาศเมธา. (2557). **ปัจจัยคำจูงที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงพยาบาลกล้วยน้ำไท 1**. การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- วรรณโชค ไชยสะอาด. (2559). เจาะลึก "เส้นทางนักบิน" อาชีพในฝันที่กำลังขาดแคลน. สืบค้นเมื่อ 21 กุมภาพันธ์ 2559 จาก <http://www.posttoday.com/analysis/report/417404>
- สายการบินไทยแอร์เอเชีย, ฝ่ายปฏิบัติการบิน (2561) สัมภาษณ์จากบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการบิน
- สายการบินไทยไลอ้อนแอร์, ฝ่ายมาตรฐานการบิน (2561) สัมภาษณ์จากบุคลากรฝ่ายมาตรฐานการบิน
- อรพินทร์ ชูชม. (2558). แรงจูงใจในการทำงาน: ทฤษฎีและการประยุกต์. **วารสารจิตวิทยามหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต**, 2(2), 52-61

- เขมิกา กิตติพงศ์. (2558). ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด สำนักงานใหญ่ อาคารสุขุมวิท. วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2(2), 51-62
- เพ็ญภาพ พันธุ์เสือ. (2556). ความสุขในการทำงานของนักบิน บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน). (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะแพทยศาสตร์, สาขาวิชาสุขภาพจิต ภาควิชาจิตเวชศาสตร์.
- Advance Aviation. (2015). **บินวันนี้ ปลอดภัยกว่าวันวาน**. Retrieved November 18, 2015 from <https://advanceaviationblog.wordpress.com/2015/11/18/ปลอดภัยแค่ไหน-เมื่อเดิ-2/>
- AIRBUS. (2015). **Airbus Global Aviation Market Forecast 2015-2034**. Retrieved December 2, 2016 from <http://www.slideshare.net/reyyandemir/global-market-forecast20152034>
- Aviation Voice. (2016). **Aviation Future: Pilot Shortage and New Deliveries**. Retrieved April 19, 2016 from <https://aviationvoice.com/aviation-future-pilot-shortage-and-new-deliveries-201604191541>
- BOEING. (2018). **Pilot Outlook: 2018 – 2037**. Retrieved April 28, 2018 from <http://www.boeing.com/commercial/market/pilot-technician-outlook/2018-pilot-outlook/>
- Herzberg, F, Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). **The Motivation to Work**. (2thed.) New York: John Wiley & Sons.
- Management Study Guide. (2016). **Herzberg's Two-Factor Theory of Motivation**. Retrieved August 10, 2016 from <http://www.managementstudyguide.com/herzbergs-theory-motivation.htm>