

การศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

A Study on the employee's performance of airports of Thailand public company limited in Suvarnabhumi airport.

ชัชพล ธีระวุฒิ¹

บทคัดย่อ

การศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังนี้ 1. การศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 3. เพื่อศึกษาแนวทางปรับปรุง แก้ไข การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (mixed-methods research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารจำนวน 5 คน และเก็บข้อมูลแบบสอบถามจำนวน 355 ชุด

ผลการศึกษาพบว่า 1) ผลการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านวัฒนธรรมองค์การด้านเทคโนโลยี ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาความรู้ด้านบรรยากาศในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับดี สำหรับปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ด้านสวัสดิการด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านนโยบายองค์กร ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านการฝึกอบรม และพัฒนาความรู้ ปัจจัยด้านสวัสดิการ ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยด้านบรรยากาศในการทำงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา และปัจจัยด้านผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานและมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : ท่าอากาศยานไทย ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ แรงจูงใจ ผลการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพพนักงาน

¹การจัดการภาครัฐและภาคเอกชนมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

Abstract

A Study on the employee's performance of Airports of Thailand Public Company Limited in Suvarnabhumi airport based on the objectives as follows: 1. To study on the employee's productivity of Airports of Thailand Public Company Limited in Suvarnabhumi airport. 2. To study the factors affecting to the employee's performance of Airports of Thailand Public Company Limited in Suvarnabhumi airport. 3. To study and discover the improvement operation's guideline for the employee of Airports of Thailand Public Company Limited in Suvarnabhumi airport by applying the mixed-methods research on in-depth interview with the five executives and on the 335 questionnaires.

The research found that 1) The employee's performance of Airports of Thailand Public Company Limited in Suvarnabhumi airport is in the satisfaction level. The factors which effect to the performance are; organization's policy, organization culture, Information and technology, Knowledge training, and Working environment. The relationship between employees and their supervisor and their colleague is in the good level. The factors on the leadership, welfare, and career path give the result in the moderate level. 2) Hypothesis testing results that the salary factor affect to the employee's performance of Airports of Thailand Public Company Limited in Suvarnabhumi airport with statistically significant at the .05 level. The organization's policy, information and technology, knowledge training, welfare, career path, and working environment factors with the relationship between employees and supervisor and colleague factors are results in the same appearance with the statistically significant at the .05 level.

Keywords: Airport, suvarnabhumi airport , motivator factors , job performance , work effectiveness, performance, employee's performance

บทนำ

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (Airport of Thailand) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม โดยกระทรวงคมนาคมกำหนดให้บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีภารกิจบริหารท่าอากาศยานนานาชาติของประเทศไทยจำนวน 6 แห่ง ประกอบด้วยท่าอากาศยานดังต่อไปนี้

1. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. ท่าอากาศยานดอนเมือง

3. ท่าอากาศยานภูเก็ต
4. ท่าอากาศยานเชียงใหม่
5. ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย
6. ท่าอากาศยานหาดใหญ่

โดยมีวิสัยทัศน์ดังนี้ “ทอท. เป็นผู้ดำเนินการและจัดการท่าอากาศยานที่ดีระดับโลก”

และมีพันธกิจดังนี้ “ให้บริการด้วยใจรักที่เหนือมาตรฐาน และสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อมและชุมชน” ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็น

ท่าอากาศยานหลักแห่งใหม่ของประเทศแทนที่ท่าอากาศยานดอนเมือง เนื่องจากการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้โดยสารเกินกว่าที่ท่าอากาศยานดอนเมืองสามารถรองรับได้ ซึ่งท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ถูกวางตำแหน่งให้เป็นศูนย์กลางการบินของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ประกอบกับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนภายในปี พ.ศ. 2558 การขนส่งทางอากาศจึงเป็นสิ่งสำคัญในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเพื่อสนับสนุนการขยายตัวทางเศรษฐกิจ การค้าระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจึงเปรียบเสมือนประตูด่านแรกของผู้ที่เดินทางเข้าออกประเทศไทยด้านอากาศยาน

จากสภาพปัจจุบันท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้เกิดปัญหาต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ เช่น

1. มีจำนวนผู้โดยสารเพิ่มขึ้นทุกปีจนเกินขีดความสามารถของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่จะรองรับผู้โดยสาร
2. ปัญหาการบริหารการขนส่งมวลขนภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยเฉพาะปัญหาารถแท็กซี่
3. ปัญหาการร้องเรียนการปฏิบัติงานของพนักงานไม่เหมาะสมและไม่มีประสิทธิภาพ

อีกทั้งในขณะนี้ กรมการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ได้เข้ามาประเมินการปฏิบัติงานด้านการขนส่งทางอากาศของประเทศไทยจนทำให้มาตรฐานด้านสายการบินของประเทศไทยไม่ผ่านการประเมินมาตรฐานหรือได้รับใบแดง ซึ่งถือว่าเป็นปัญหาใหญ่ในขณะนี้และในลำดับต่อไปอาจจะเป็นการประเมินมาตรฐานท่าอากาศยานของประเทศไทย หัวใจสำคัญของการขับเคลื่อนองค์กรทุกองค์การคือ พนักงาน ถ้าองค์กรมีพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ ความทุ่มเท ความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติงาน งานจะสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ดังนั้นผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของการศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อที่จะนำ

ไปปรับปรุงให้การปฏิบัติงานของพนักงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด สร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิตลอดจนเตรียมการรองรับการประเมินมาตรฐานท่าอากาศยาน สร้างความร่วมมือในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอย่างสมบูรณ์แบบ (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2557)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
3. เพื่อศึกษาแนวทางปรับปรุง แก้ไข การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยมีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ ทฤษฎีความไม่สอดคล้องของประชาชน (Cognitive Dissonance Theory) ทฤษฎีแลกเปลี่ยน (Exchange Theory) ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Hygienic factor and Motivator Factors) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการ

สังคม และแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของสำนักงาน คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) เป็นต้น แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การได้แก่ แนวคิด การจำแนกองค์กร (กัญญามน อินทว้าง และคณะ, 2550) ทฤษฎีองค์การ (Organization Theory) และ พฤติกรรมองค์การ (Organization Behavior) และ แนวความคิดทางทฤษฎีการบริหาร เป็นต้น และ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow เป็นต้น

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจำนวน 2,076 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2558) โดยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane จำนวน 335 คน และสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 5 คน

ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย ตั้งแต่ เดือนกุมภาพันธ์ ถึง พฤษภาคม พ.ศ.2558

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้บริหารองค์กรได้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. ผู้บริหารองค์กรได้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
3. ผู้บริหารองค์กรสามารถนำผลการวิจัย ไปเป็นแนวทางในการบริหารเพื่อให้พนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเกิดความพึงพอใจในงานอย่าง

สูงสุดซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

การทบทวนวรรณกรรม

1. *แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน:* นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2529) กล่าวว่า การปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีทั้งศาสตร์และศิลป์ ศาสตร์คือการศึกษาค้นคว้าความรู้ความสามารถประสบการณ์ทักษะเทคนิควิธีทำงานต่างๆ ศิลป์คือการที่จะนำเอาความรู้หลักการและทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับคนสถานการณ์ และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนขอบเขตจำกัดของทรัพยากรให้เป็นไปตามบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของตำแหน่งงานต่างๆ ที่กำหนดขึ้นในหน่วยงาน กิติพันธ์ รุจิรกุล (2529) กล่าวว่า การปฏิบัติงานในองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ นอกจากจะมีการแบ่งระดับการปฏิบัติงานแล้วยังต้องมีการแบ่งส่วนงานที่จะต้องปฏิบัติออกเป็นหน่วยงานย่อยๆ ซึ่งมีหัวหน้าหน่วยหรือผู้นำหน่วยเป็นผู้รับผิดชอบงานตามลักษณะหน้าที่ของตนที่แตกต่างกันในการปฏิบัติงานที่ต่างชนิดต่างหน้าที่ก็เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงานนั้นซึ่งจะทำให้ผู้นำมีความสนใจ มีทักษะ มีความรู้ มีทัศนคติ และมีบทบาทหน้าที่ของแต่ละคนแตกต่างกันไป

อาดามส์ (Adams) (1963) ได้กล่าวถึงทฤษฎีการเสมอโดยมีรากเหง้ามาจากทฤษฎีความไม่สอดคล้องของประชาชน (Cognitive Dissonance Theory) และทฤษฎีแลกเปลี่ยน (Exchange Theory) ทฤษฎีเสมอภาคนี้กล่าวว่าคือการทุ่มเทในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจเป็นเรื่องของความเสมอภาคหรือความไม่เสมอภาคซึ่งบุคคลรับรู้ในสถานการณ์ของการทำงานหนึ่งๆ ความเสมอภาคจะมีอยู่ก็ต่อเมื่อบุคคลรับรู้สัดส่วนของผลตอบแทนที่ตนได้จากองค์กรกับสิ่งที่เขาทุ่มเทให้กับองค์กรเมื่อนำไปเปรียบเทียบกับสัดส่วนของผลตอบแทนมีผู้อื่นได้จากองค์กรกับสิ่งที่

ผู้อื่นทุ่มเทให้องค์กรนั้นเท่ากันดังนี้

ผลตอบแทนที่ตนได้จากองค์กร = ผลตอบแทน
ที่ผู้อื่นได้จากองค์กรสิ่งที่ตนได้ทุ่มเทให้กับองค์กร =
สิ่งที่ผู้อื่นได้ทุ่มเทให้กับองค์กรถ้าในทางตรงกันข้าม
ผลตอบแทนที่ตนได้จากองค์กร > ผลตอบแทนที่ผู้อื่น
ได้จากองค์กรผลตอบแทนที่ตนได้จากองค์กร < ผล
ตอบแทนที่ผู้อื่นได้จากองค์กร

จากผลตอบแทนที่บุคคลรับรู้เสมอภาคนั้น
จะเป็นสิ่งที่บุคคลทุ่มเทให้กับองค์กรอันทำให้บุคคล
เกิดความพึงพอใจเมื่อบุคคลเกิดความพึงพอใจบุคคล
จะทำงานหนักกว่าเดิมไปสู่ความมีประสิทธิภาพการ
ปฏิบัติงานที่ดีกว่าเดิม ฉะนั้นผลตอบแทนเป็นสิ่งจูงใจ
และความต้องการในการปฏิบัติงานที่ส่งผลให้เกิดการ
ปฏิบัติงานของพนักงานที่มีประสิทธิภาพ เพราะเป็น
ปัจจัยที่ผู้ปฏิบัติงานคิดว่าเหมาะสมกับการได้ทุ่มเท
อย่างแท้จริงให้กับองค์กรซึ่งเป็นส่วนสำคัญของความ
ต้องการในแต่ละบุคคล

เฮอริซเบิร์ก (Herzberg) ได้กล่าวถึง ทฤษฎี
การบริหารและการจัดการนี้เรียกว่าทฤษฎี 2 องค์
ประกอบ หรืออาจเรียกว่า ทฤษฎี 2 ปัจจัย Herzberg
ได้ตั้งข้อสมมติฐานว่ามีองค์ประกอบ 2 ประเภท ที่มี
ผลต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านประสิทธิภาพการ
ปฏิบัติงาน ดังนี้

1) องค์ประกอบภายนอก (Extrinsic factor)
ได้แก่ค่าจ้างหรือเงินเดือน เงื่อนไขของการทำงาน
ความมั่นคงของงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
ผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา
กลุ่มปัจจัยดังกล่าวข้างต้น เป็นกลุ่มปัจจัยที่เกี่ยวข้อง
กับความไม่พอใจในงานเรียกว่า ปัจจัยอนามัย (Hy-
gienic factor) หมายถึง การป้องกันความไม่พอใจ
ส่งผลให้องค์กรดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) องค์ประกอบภายใน ได้แก่ ความสำเร็จ
ความเป็นที่ยอมรับ และความรักความก้าวหน้าใน
หน้าที่การงาน ความก้าวหน้าส่วนตัว และความรับ
ผิดชอบ องค์ประกอบเหล่านี้เป็นกลุ่มปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

กับความพอใจในงานของตนเรียกว่าตัวจูงใจ (Motiva-
tor Factors) ปัจจัยเหล่านี้เนื้อหาสาระของงานเป็น
หลัก และส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ:

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพ
ไว้ว่ามีความหมายรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ
โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่
วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณาคือ

1) ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร
(Process) ได้แก่การทำงานที่ได้มาตรฐานรวดเร็ว
ถูกต้องและใช้เทคนิคที่สะดวกและง่ายขึ้นกว่าเดิม
2) ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ได้แก่
การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคมเกิดผล
กำไรทันเวลาผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน
และให้บริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม (2540)
ระบุว่าประสิทธิภาพในการผลิตหรือผลิตภาพแรงงาน
หมายถึงการเปรียบเทียบระหว่างจำนวนสินค้าหรือ
บริการที่ผลิตได้ (Output) กับจำนวนของทรัพยากร
หรือปัจจัยที่ใช้ในการผลิตสินค้าหรือบริการนั้นออก
(Input) ความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้จะสะท้อนให้เห็นถึง
การเพิ่มขึ้นหรือลดลงของประสิทธิภาพในการผลิต
ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มหรือลดลงของประสิทธิภาพ
การผลิต

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
(ก.พ.) กล่าวถึงประสิทธิภาพการทำงานโดยทั่วไปว่า
หมายถึงการทำงานที่ประหยัดได้ผลงานที่รวดเร็ว มี
คุณภาพ คุ่มค่ากับการใช้ทรัพยากรในด้านการเงิน
คน อุปกรณ์ และเวลา ดังนั้นประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่ง
ซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ และสามารถวัดได้โดย
ในทางปฏิบัติจะวัดประสิทธิภาพจากปัจจัยนำเข้า
กระบวนการ หรือผลผลิตที่ออกมา โดยวัดอย่างใด
อย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างประกอบกัน

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การ: การ
จำแนกองค์กรแบ่งออกเป็นหลายลักษณะได้ดังนี้

(กัญญามาน อินทหว่างและคณะ, 2550)

1) องค์กรคือกลุ่มบุคคล (Organization as a group of people) แนวคิดนี้มององค์กรว่าเป็นกลุ่มของบุคคลที่มีเป้าหมายร่วมกัน โดยมีรากฐาน ความเชื่อว่า ถ้าพึ่งคนเดียวไม่สามารถที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้ตอบสนองความต้องการของตนได้ ทั้งนี้เพราะการดำเนินการคนเดียวขาดพลัง (strength) ความสามารถ (ability) เวลา (time) และศักยภาพ (potentials) ที่จะลงมือปฏิบัติให้กิจกรรมนั้นสำเร็จลุล่วงไป ดังนั้นบุคคลจึงมุ่งแสวงหาความร่วมมือร่วมใจเพื่อให้เป้าหมายที่วางไว้สัมฤทธิ์ผลด้วย

2) องค์กรคือโครงสร้างของความสัมพันธ์ (Organization as a Structure of Relationship) แนวคิดนี้มององค์กรโดยพิจารณาในรูปกรอบ (framework) ของความรับผิดชอบ ระหว่างหน่วยงานต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน มีการกำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานย่อยภายในองค์กรในรูปของโครงสร้าง

3) องค์กรเป็นหน้าที่ส่วนหนึ่งของการจัดการ (Organization as a function of Management) แนวคิดนี้มององค์กรเป็นหน้าที่สำคัญอย่างหนึ่งของการจัดการที่ผู้บริหารจะต้องจัดทำเพื่อนำปัจจัยต่างๆ ขององค์กรมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

4) องค์กรคือระบบ (Organization as a system) แนวคิดนี้มององค์กรเป็นระบบประกอบด้วยระบบย่อยๆ โดยการพิจารณาลำดับการทำงานในองค์กรในลักษณะเป็นกระบวนการต่อเนื่องที่ประกอบด้วยปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการเปลี่ยนแปลง (transformation Process) และผลผลิต (Output) รวมถึงข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) และสิ่งแวดล้อม (Environment)

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2545) : กล่าวว่าองค์ความรู้เกี่ยวกับองค์กรสามารถแบ่งได้ออกเป็น 2 สาขา คือ ทฤษฎีองค์กร (Organization Theory)

และพฤติกรรมองค์กร (Organization Behavior)

ทฤษฎีองค์กร ในปัจจุบันสามารถจำแนกลักษณะที่สำคัญได้ดังนี้

1. ทฤษฎีองค์กรเป็นการศึกษาพฤติกรรมขององค์กรในลักษณะภาพรวม ซึ่งครอบคลุมถึงการออกแบบโครงสร้างองค์กร หรือระบบภายในองค์กร เช่น เทคโนโลยี

2. เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ขององค์กรกับสิ่งแวดล้อมภายนอก

3. เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ขององค์กรหนึ่งกับองค์กรอื่น ดังนั้นทฤษฎีองค์กรเป็นการศึกษาพฤติกรรมของคนในองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับสิ่งแวดล้อม และความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรด้วยกัน

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน: พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow (1965) เป็นทฤษฎีการจูงใจแบบเนื้อหา หรือความต้องการในสมัยใหม่ของการเริ่มต้นการศึกษาและเป็นทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมีการกล่าวถึงกันมากถึงคนในปัจจุบันโดยมีหลักการว่าโดยทั่วไปของบุคคลจะมีความต้องการที่ไม่จำกัดเมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วก็จะลดแรงกระตุ้นต่อพฤติกรรมลงและจะมีความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไปเรื่อยๆ Maslow ได้สรุปลักษณะของการจูงใจของมนุษย์ไว้เป็นอย่างดีระเบียบประกอบด้วย 5 ชั้นดังนี้

ชั้นที่ 1 ความต้องการทางกายภาพเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้มีการดำรงชีวิตที่อยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และการสืบพันธุ์ เป็นต้น

ชั้นที่ 2 ความต้องการทางด้านความปลอดภัย หลังจากที่ต้องการทางกายภาพแล้วมนุษย์เราก็จะเริ่มนึกถึงความปลอดภัยในการดำรงชีวิตของตนและ

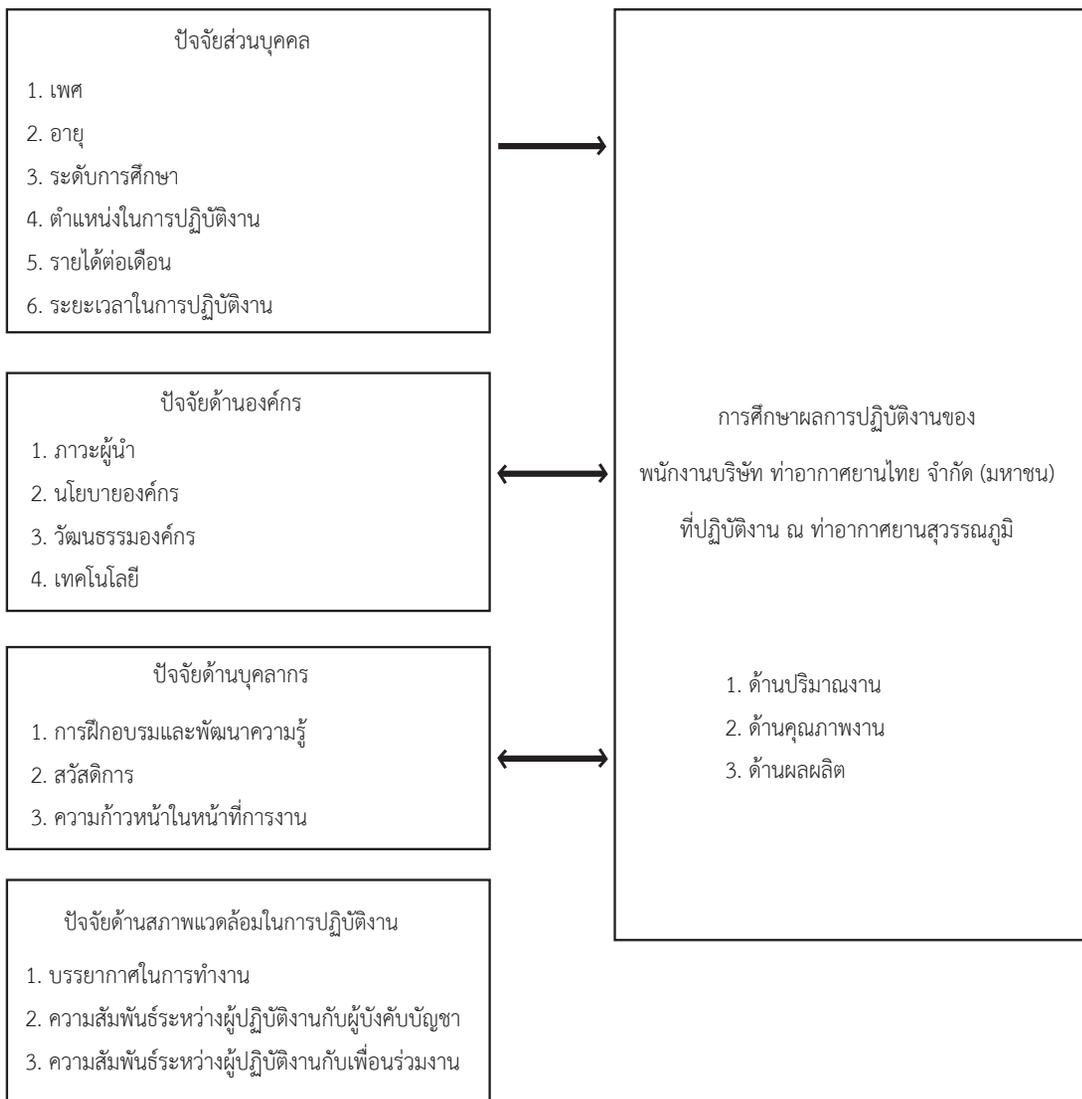
ครอบครัวซึ่งจะแสดงออกโดยการแสวงหาหลักประกันในการดำเนินชีวิตทั้งในปัจจุบันและอนาคต ตลอดจนความปลอดภัยในที่ทำงานด้วย

ขั้นที่ 3 ความต้องการด้านสังคมเป็นความต้องการที่จะมีส่วนร่วมที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคมโดยต้องการความสัมพันธ์มิตรภาพและความเห็นใจจากผู้อื่นตลอดจนการยอมรับจากสมาชิกของกลุ่ม

ขั้นที่ 4 ความต้องการในการยอมรับนับถือเป็นความต้องการของบุคคลที่อยากให้บุคคลอื่นยอมรับ

ในความรู้ความสามารถและความสำคัญของตนเอง รวมทั้งเป็นที่ยอมรับสรรเสริญและการยอมรับนับถือจากทางสังคม

ขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จสูงสุด เป็นความต้องการขั้นสูงสุดในลำดับขั้นของความต้องการ Maslow โดยบุคคลที่ต้องการที่จะประสบความสำเร็จตามที่ได้มีการคาดหวังไว้โดยการบรรลุความเข้าใจในตนเองและธรรมชาติที่อยู่รอบตัว จากแนวคิดทฤษฎีทั้ง 4 ข้างต้น กำหนดกรอบแนวคิดดังภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิด

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2. ปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ ภาวะผู้นำ นโยบายขององค์การ วัฒนธรรมองค์การ และเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

3. ปัจจัยด้านบุคลากร ได้แก่ การฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ สวัสดิการ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

4. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ บรรยากาศในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 2,076 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้มีขนาดเท่ากับ 335 คน โดยคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane (บุญชม ศรีสะอาด, 2543, หน้า 38) และสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหาร บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 5 ท่าน โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ สถิติพรรณนา

และสถิติอนุมาน กรณีสถิติอนุมานในการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจะใช้สถิติ t-test และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ที่จำแนกเป็น 2 กลุ่มขึ้นไป และใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ กับผลการปฏิบัติงาน สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) วิเคราะห์หว่าทกรรม (content analysis) และตีความสรุปข้อมูลด้วยการสรุปแบบอุปนัย (analytic induction) นำเสนอข้อมูลแบบบรรยาย

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ พบว่า ผู้บริหารของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารมีแนวโน้มที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น การสร้างความยอมรับ ความเป็นธรรม การสอนงานให้แก่พนักงาน และแบ่งงานให้พนักงานปฏิบัติร่วมกัน โดยเน้นทุกคนในฝ่ายคือทีมงานเดียวกัน ต้องก้าวไปพร้อมกัน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะแสดงให้เห็นภาวะผู้นำของผู้บริหาร ถ้าผู้นำมีภาวะผู้นำที่ดีพนักงานมีความเชื่อถือการบริหารงานจะง่ายขึ้น อีกทั้งถ้าผู้นำที่ดีมีความรู้ความสามารถอย่างแท้จริงในการปฏิบัติงานจะเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานที่ให้แก่พนักงาน

ปัจจัยด้านนโยบายขององค์การ พบว่า ผู้บริหารของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นว่านโยบายขององค์การไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากการประกอบกิจการท่าอากาศยานต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบกรมการบินพลเรือน กฎหมายรัฐ และกฎระเบียบกรมการ

บินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) เป็นหลัก ดังนั้นจึงมีการกำหนดนโยบายโดยการให้พนักงานปฏิบัติ ตามกฎระเบียบเพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการทำ อากาศยานเป็นหลัก

ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร พบว่า ผู้บริหาร ของ บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นว่า วัฒนธรรมองค์กรมีแนวโน้มที่จะส่ง ผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานจากเดิมองค์กรมี วัฒนธรรมองค์กรแบบพี่น้อง มีความใกล้ชิดระหว่าง พนักงาน มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผล ให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี แต่เนื่อง ด้วยปัจจุบัน ผู้บริหารเน้นแสวงหาผลกำไรมากยิ่งขึ้น จนละเลยเรื่องคุณธรรม ธรรมภิบาล ส่งผลให้พนักงาน มองการปฏิบัติงานเพื่อให้หน้าที่ของตนเองผ่านไปเพื่อ ความอยู่รอด เพื่อผลกำไรที่จะมาเพิ่มอัตราเงินเดือน โบนัส สวัสดิการ มากกว่าการมองที่ส่วนรวม องค์กร สังคม เหมือนสมัยก่อนจึงทำให้เกิดช่องว่างระหว่าง พนักงาน อาจส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานได้

ปัจจัยด้านเทคโนโลยี พบว่า ผู้บริหารของ บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีความคิด เห็นว่า เทคโนโลยีมีแนวโน้มที่จะส่งผลกระทบต่อปฏิบัติ งานของพนักงาน โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการ ปฏิบัติงานส่งผลให้การปฏิบัติงานสะดวกและรวดเร็ว ขึ้น

ปัจจัยด้านการฝึกอบรม พบว่า ผู้บริหารของ บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีความคิด เห็นว่า การฝึกอบรมมีแนวโน้มที่จะส่งผลกระทบต่อปฏิบัติ งานของพนักงาน โดยประเมินได้จากผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานหลังจากได้รับการอบรม พบว่า พนักงาน ที่ผ่านการอบรมในหลักสูตรต่างๆ จะมีผลการปฏิบัติ งานที่ดีขึ้น และมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

ปัจจัยด้านสวัสดิการพนักงาน พบว่า ผู้บริหาร ของ บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีความ คิดเห็นว่า สวัสดิการพนักงานมีแนวโน้มที่จะส่งผลต่อ การปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากผลตอบแทน

และสวัสดิการของ บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สามารถสร้างความมั่นคงในชีวิตได้เป็นอย่างดี ซึ่งเหตุผลนี้อาจทำให้พนักงานมีความทุ่มเทในการ ทำงาน มีความจงรักภักดี และมีความผูกพันกับองค์กร ส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดี

ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พบว่า ผู้บริหารของ บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่ การงานมีแนวโน้มที่จะส่งผลกระทบต่อปฏิบัติงานของ พนักงาน โดยให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมว่าความก้าวหน้า ในหน้าที่การงานมีผลต่อการปฏิบัติงานมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับพนักงานแต่ละคน พนักงานที่อยากมีความ ก้าวหน้าก็จะมีความตั้งใจ ใฝ่ใจในการปฏิบัติงาน ส่วน คนไหนที่ไม่ได้มองเรื่องความก้าวหน้าผลการปฏิบัติ ของเขาก็จะอยู่ในระดับปานกลางไม่แสดงออกถึง ความพยายามเท่าที่ควร

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับ พนักงาน พบว่า ผู้บริหารของ บริษัท ทำอากาศยาน ไทย จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นว่า ความสัมพันธ์ ระหว่างผู้บริหารกับพนักงานมีแนวโน้มที่จะส่งผลต่อ การปฏิบัติงานของพนักงานเนื่องจากถ้าความสัมพันธ์ ระหว่างผู้บริหารกับพนักงานอยู่ในระดับดี ก็จะทำให้ เกิดความรู้สึกใกล้ชิดสนิทสนมมีความสุขในการร่วม งาน และผู้บริหารจะสามารถทราบปัญหาที่แท้จริงของ งานได้ พนักงานมีความรู้สึกใกล้ชิดสามารถจะสื่อสาร รายงานความจริงแก่หัวหน้างานได้ พนักงานปฏิบัติ งานด้วยความอบอุ่นใจมีความสุขที่ร่วมงาน ส่งผลให้ ผลการปฏิบัติงานมีแนวโน้มไปในทิศทางที่ดี

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า ผู้บริหารของ บริษัท ทำ อากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับเพื่อน ร่วมงานมีแนวโน้มที่จะส่งผลกระทบต่อปฏิบัติงานของ พนักงาน เนื่องจากถ้าทีมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันย่อมส่งผลกระทบต่อบรรยากาศในการทำงานที่ดีและ

ผลการปฏิบัติงานจะออกมาดีอีกทั้งยังคงได้รับคำร้องเรื่องจากพนักงานในส่วนเรื่องความขัดแย้งในการปฏิบัติงานซึ่งส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานดังนั้นถ้าพนักงานทุกคนให้ความร่วมมือที่ดีมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อการจะช่วยลดปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานผลการปฏิบัติงานย่อมออกมาดีอย่างกว่าเกิดความขัดแย้งภายในองค์กรอย่างแน่นอน

ด้านแนวทางการดำเนินงานในการเตรียมความพร้อมก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนพบว่า ผู้บริหารของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นว่าได้มีแนวทางการดำเนินงานเพื่อพัฒนาขีดความสามารถของท่าอากาศยานให้ก้าวไกลสู่สากลอยู่เสมอและได้มีการร่วมมือกับท่าอากาศยานระดับโลกเพื่อนำความรู้ต่างๆ มาพัฒนาท่าอากาศยานในประเทศไทยและถ่ายทอดให้ประเทศในกลุ่ม CLMV เพื่อพัฒนาขีดความสามารถไปพร้อมกันแต่สิ่งที่ต้องเพิ่มเติมเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลคือการจัดสรรงบประมาณในการขยายท่าอากาศยานและสรรหาบุคลากรเพิ่มเติมที่มีความรู้ด้านภาษาที่สามเพื่อความพร้อมในการให้บริการนักท่องเที่ยวจากหลากหลายสัญชาติ

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ จากการวิจัยพบว่า ผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีนโยบายองค์กร วัฒนธรรมองค์กร เทคโนโลยี การฝึกอบรม และการพัฒนาความรู้ บรรยากาศในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับดี สำหรับภาวะผู้นำ สวัสดิการ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงานอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า ปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือน มีผลต่อ

ผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ ภาวะผู้นำ นโยบายองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยด้านบุคลากร ได้แก่ การฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ สวัสดิการ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ บรรยากาศในการทำงานความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยพบว่า ผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยด้านบรรยากาศในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับดี สำหรับด้านภาวะผู้นำและด้านสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยาน

สุวรรณภูมิ พบว่า ปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือนมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนานันท์ โกศินานนท์ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท มีเดีย อพเกรด จำกัด ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน ปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ ภาวะผู้นำ นโยบายองค์การ วัฒนธรรมองค์การ และเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิระวุฒิ ศรีสร้อย (2551) ได้ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำของผู้บริหารกับบรรยากาศองค์การที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสกลนคร เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของโรงเรียนในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ปัจจัยด้านบุคลากร ได้แก่ การฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ สวัสดิการ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพ ในด้านการฝึกอบรม พบว่า ผู้บริหารของบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นว่าการฝึกอบรมมีแนวโน้มที่จะส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยประเมินได้จากผลการปฏิบัติงานของพนักงานหลังจากได้รับการอบรม พบว่าพนักงานที่ผ่านการอบรมในหลักสูตรต่างๆ จะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นและมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ได้แก่บรรยากาศในการทำงานความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิระวุฒิ ศรีสร้อย (2551) ได้ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำของผู้บริหารกับบรรยากาศองค์การที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสกลนคร เขต 2 ผลการวิจัยพบว่าบรรยากาศองค์การของโรงเรียนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของโรงเรียนในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษาและวิจัยเรื่อง “การศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ” ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ โดยได้ใช้ฐานองค์ความรู้ทั้งในทางทฤษฎีและปฏิบัติแล้ว จึงได้นำเสนอเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายไว้ 3 ประการดังต่อไปนี้

ผู้บริหารจำเป็นต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์ การบริหารเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตามภารกิจที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จำเป็นต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์ด้านการบริหารตลอดจนการบริหารเชิงรุกมีการบูรณาการเชื่อมโยงกับการวางแผน เช่น การจัดประชุมหารือเพื่อให้เกิดความชัดเจนแล้วกำหนดเป็นระเบียบวิธีปฏิบัติ ผู้บริหารจำเป็นต้องมีธรรมาภิบาลการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน จะต้องพิจารณาจากคุณวุฒิ ประสบการณ์ ผลงาน และคุณสมบัติที่กำหนดไว้ด้วยความเป็นธรรม และสามารถตรวจสอบได้ เมื่อองค์การมีการปฏิบัติที่ดีต่อพนักงานตามหลักธรรมาภิบาล พนักงานจะมีความสุขในการทำงาน ผลที่

ตามมา พนักงานมีขวัญกำลังใจในการทำงานอย่างเต็มที่ และพร้อมมีส่วนร่วมในความก้าวหน้าของหน่วยงาน ผู้บริหารจำเป็นต้องมีการประเมินผลที่ถูกต้องและเป็นธรรม การประเมินผลการปฏิบัติงาน ควรมีการประเมินตามผลการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องและเป็นธรรม สร้างการยอมรับให้เกิดขึ้นแก่พนักงานในองค์กร ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร นอกจากนี้ยังต้องสร้างค่านิยมหรือวัฒนธรรมองค์กรให้พนักงานในระดับต่างๆ นำผลการประเมินมาพิจารณาตนเองและให้มีการปรับปรุงตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยต้องมีการเปิดโอกาสในด้านต่างๆ เพื่อให้พนักงานทุกระดับสามารถปรับปรุงตนเองอย่างต่อเนื่อง เช่น การฝึกอบรม เป็นต้น

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

ภายใต้การวิเคราะห์ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติให้แก่ผู้บริหาร บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ได้นำไปใช้พิจารณาและใช้ประโยชน์ 3 ประการ ดังนี้การสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงานให้ศึกษา

องค์ความรู้เพิ่มเติมเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนางานและพัฒนาตนเองกล่าวคือ ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงด้านสวัสดิการ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพนักงาน เช่น การให้ทุนเพื่อศึกษาต่อ การศึกษาดูงาน การฝึกอบรม สวัสดิการต่างๆ เป็นต้น การจัดการความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Career Path) เพื่อให้พนักงานได้ทราบเส้นทางการเติบโตในหน้าที่การงานอย่างชัดเจน กล่าวคือ การกำหนดความก้าวหน้าในหน้าที่การงานอย่างชัดเจนนั้นจะสามารถทำให้พนักงานในระดับต่างๆ สามารถคาดการณ์ความก้าวหน้าของตนเองล่วงหน้าได้ และสามารถช่วยลดระบบอุปถัมภ์ ทำให้เกิดความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

การกำหนดนโยบายขององค์กรและแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจนกล่าวคือ ผู้บริหารควรมีการกำหนดนโยบายขององค์กรและแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจน ซึ่งนโยบายและแนวทางการปฏิบัตินั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความชัดเจนและเหมาะสม สอดคล้องกับการดำเนินงาน และเพื่อให้พนักงานในองค์กรสามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

เอกสารอ้างอิง

- กิติพันธ์ รุจิกุล.2529. พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์
- จิระวุฒิ ศรีสร้อย.(2551). ภาวะผู้นำของผู้บริหารกับบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสกลนคร เขต 2.วิทยานิพนธ์ ค.ม. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- พนานันท์ โกศินานนท์.(2548). ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท มีเดีย อพเกรด จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2557). รายงานประจำปี 2557. ค้นเมื่อ 24 มีนาคม 2558, จาก http://www.airportthai.co.th/uploads/files/Annual_Report_of_2557.pdf
- ทิพาดี เมฆสุวรรณค์. (2538). การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ. กรุงเทพฯ: สำนักงานก.พ.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2009). ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่. กรุงเทพฯ: ดี.เค.ปรีนติ้งเวิลด์.
- นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. (2529). หลักการบริหารการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : ศูนย์การพิมพ์ กรุงเทพฯ.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. (2nd ed.). New York : John Wiley and Sons.
- Maslow, A. H. (1965). *motivation and personality*. New York: Haper & Row