

**การจัดการผลการปฏิบัติงานของช่างซ่อมบำรุงอากาศยาน
สำหรับธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย**
**Performance Management of Aircraft Maintenance
Technicians for Air Transportation Business in Thailand**

จารุตา ช่วยเอื้อ¹ ชัยฤทธิ์ ทองรอด²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของช่างซ่อมบำรุงอากาศยาน และเพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของช่างซ่อมบำรุงอากาศยานสำหรับธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษา ที่เป็นช่างซ่อมบำรุงอากาศยานปฏิบัติการและผู้บริหารในฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยานของธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย จำนวน 3 สายการบิน ได้แก่ บริษัท โอเรียนท์ ไทย แอร์ไลน์ จำกัด บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด และบริษัท เจ็ทเอเชีย แอร์เวย์ จำกัด ผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เชิงสถิติในการวิเคราะห์ หาค่าความสอดคล้อง ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นตรงพหุคูณเพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

ผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานของช่างซ่อมบำรุงอากาศยานสำหรับธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความต้องการในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านโอกาสในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของช่างซ่อมบำรุงอากาศยานสำหรับธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านความต้องการในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของช่างซ่อมบำรุงอากาศยานสำหรับธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงของช่างซ่อมบำรุงอากาศยานสำหรับธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความต้องการในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านโอกาสในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : ผลการปฏิบัติงาน; ช่างซ่อมบำรุงอากาศยาน; ธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย

¹นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชนเชิงยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

²อาจารย์วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Abstract

The purposes of this research were to study the operational factors that affect job performance and to study the guidelines to improve job performance of aircraft maintenance technicians for air transportation business in Thailand. The sample of this study is composed of 200 samples consisting of operational level employees and executive level employees of technical department from 3 airlines namely Orient Thai Airlines, Thai AirAsia and Jet Asia Airways. Researcher has employed computerized statistical analysis in finding correlation, mean, standard deviation and multiple linear regression analysis in finding relationship between independent variables and dependent variables.

Result from the survey has indicated that the overall factor which affected job performance of aircraft maintenance technicians for air transportation business in Thailand was at high level. When considering in depth in each variable found that the need to perform the jobs was affected at high level that contain highest mean. The following factor is the capacity to perform jobs which was affected at high level. And the opportunity to perform jobs was affected at a high level, respectively.

The research findings were as follows:

Job performance of aircraft maintenance technicians for air transportation business in Thailand in terms of quantity depends on factors: capacity to perform jobs, the need to perform jobs, and opportunity to perform jobs at significant level of .05.

Job performance of aircraft maintenance technicians for air transportation business in Thailand in terms of quality depends on factors: capacity to perform jobs and the need to perform jobs at significant level of .05.

Job performance of aircraft maintenance technicians for air transportation business in Thailand in terms of time depends on the capacity to perform jobs at significant level of .05.

Job performance of aircraft maintenance technicians for air transportation business in Thailand in terms of costs depends on factors: capacity to perform jobs, the need to perform jobs, and opportunity to perform jobs at significant level of .05.

Keywords : Performance; Aircraft maintenance technicians; Air transportation business in Thailand

บทนำ

การขนส่งทางอากาศ เป็นรูปแบบหนึ่งของการขนส่งซึ่งเป็นกิจกรรมในกระบวนการโลจิสติกส์ที่มีความเกี่ยวพันอย่างใกล้ชิดกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการขนส่งสินค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งสินค้าที่ต้องการความรวดเร็ว

และความปลอดภัยสูง อีกทั้งยังมีความเชื่อมโยงไปสู่ธุรกิจหลายประเภท นับว่าเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทต่อเศรษฐกิจเป็นอย่างมาก จึงต้องมีมาตรการต่าง ๆ มากมายเพื่อคุ้มครองอำนวยความสะดวกปลอดภัยให้แก่ผู้โดยสาร สินค้า ผู้ปฏิบัติงานและสาธารณชน การบริการการขนส่งทางอากาศที่ได้มาตรฐานสากลและมีความปลอดภัยสูง จึงมี

ความจำเป็นต่อการขับเคลื่อนระบบโลจิสติกส์ที่สำคัญของประเทศ (ศุพลุฒิ ถาวรยุติการต์, 2551, หน้า 1)

การบินหรือการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย ได้เริ่มใช้ในทางทหารและมีการจัดตั้งร่วมทุนของบริษัทการบินเรื่อยมา นับตั้งแต่เปิดเสรีทางการบิน ธุรกิจการบินในประเทศไทยได้เกิดขึ้นมากมายและมีท่าอากาศยานรองรับเที่ยวบินต่าง ๆ ทั่วประเทศ ทำให้เกิดการจ้างงาน การขนส่ง ความนิยมในการเดินทางทางอากาศเพิ่มมากขึ้น สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับภาคบริการขนส่งทางอากาศของประเทศ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 1.5 ของ GDP สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับภาคบริการท่องเที่ยว ร้อยละ 7.5 ของ GDP ก่อให้เกิดการจ้างงานในภาคบริการการขนส่งทางอากาศและการท่องเที่ยว โดยมีมูลค่าการจ้างงานคิดเป็นร้อยละ 5.8 ของ GDP รัฐได้รับภาษีจากธุรกิจบริการการขนส่งทางอากาศและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง รวมทั้งการจ้างงาน ประมาณ 17.2 พันล้านบาท ส่วนหนึ่งนำมาจัดสรรเป็นงบประมาณสำหรับดำเนินการพัฒนาสังคม ที่เป็นผลประโยชน์จากอุตสาหกรรมการขนส่งทางอากาศต่อเศรษฐกิจและสังคมไทย (ปรเมธี

วิมลศิริ, 2556, หน้า 5) โดยการขนส่งสินค้าภายในประเทศไทยยังคงต้องพึ่งพารูปแบบการขนส่งทางอากาศ ร้อยละ 0.02 และการขนส่งสินค้าทางอากาศระหว่างประเทศ ร้อยละ 0.3 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2557, หน้า 1) ธุรกิจการขนส่งทางอากาศต่าง ๆ จึงต้องให้บริการโดยมุ่งเน้นในเรื่องมาตรฐานความปลอดภัย การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า และกำหนดการเดินทางที่ตรงเวลา ควบคุมไปกับการดำเนินกิจการภายใต้สภาวะต้นทุน และการใช้งบประมาณอย่างเหมาะสม ซึ่งต้องอาศัยการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและ

ความได้เปรียบทางด้านบุคลากรที่มีทักษะและความเชี่ยวชาญ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กรมากที่สุด

ปัจจุบัน การซ่อมบำรุงอากาศยานนับว่าเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายของธุรกิจการขนส่งทางอากาศและความใกล้ชิดกับอากาศยานซึ่งเป็นเครื่องมือหลักในการขนส่งมากที่สุด โดยในแต่ละปีจะต้องใช้งบประมาณในส่วนของ การซ่อมบำรุงเฉลี่ยร้อยละ 10-12 ของต้นทุนค่าใช้จ่าย และในการซ่อมบำรุงจะเน้นอะไหล่ที่มีคุณภาพสูง มีความปลอดภัยสูงสุด อีกทั้งความต้องการบุคลากรด้านช่างซ่อมบำรุงอากาศยานที่คาดว่าจะมีความต้องการสูง โดยเฉพาะประเทศไทยซึ่งเป็นศูนย์กลางธุรกิจจะมีระบบการขนส่งทางอากาศเพื่อใช้ในการพัฒนาและดำเนินการทางด้านโลจิสติกส์ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ จึงจำเป็นต้องมีการเร่งปรับปรุงพัฒนาระบบการจัดการและเพิ่มขีดความสามารถการดำเนินงาน เพื่อสร้างความมั่นใจในการให้บริการและรักษามาตรฐานให้เป็นไปตามข้อกำหนด อันจะนำไปสู่การเพิ่มมูลค่าและความได้เปรียบทางธุรกิจ

อย่างไรก็ตาม ผลการปฏิบัติงานของช่างซ่อมบำรุงอากาศยานซึ่งเป็นส่วนที่สำคัญและมีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการการซ่อมบำรุงให้เป็นไปตามแผนการที่วางไว้ สามารถส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพโดยรวมและภาพลักษณ์ขององค์กรได้ ได้แก่ คุณภาพของอากาศยานที่ได้รับการซ่อมบำรุงไม่เป็นไปตามมาตรฐานสากล ซึ่งมีผลต่อความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในด้านความปลอดภัย ภาวะงานค้างหรือการซ่อมบำรุงไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด ความไม่พร้อมของวัสดุอุปกรณ์ และการจัดสรรกำลังคนที่ไม่เหมาะสมกับงาน ทำให้ปฏิบัติงานล่าช้า ไม่สามารถส่งมอบงานได้ตรงเวลา หรือเกิดการซ่อมอีกครั้ง ที่ก่อให้เกิดความสิ้นเปลืองทรัพยากร

ทำให้องค์กรต้องมีค่าใช้จ่ายแฝง อีกทั้งยังเสียโอกาสในการขนส่งและสูญเสียรายได้

ดังนั้น ผู้วิจัยมองเห็นความสำคัญของปัญหาภาวะงานค้าง คุณภาพของอากาศยานที่ได้รับการซ่อมบำรุง การส่งมอบงานที่ตรงเวลา และการมีค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นจากการปฏิบัติงาน ซ่อมบำรุงอากาศยาน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการจัดการผลการปฏิบัติงานของช่างซ่อมบำรุงอากาศยานสำหรับธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทยเพื่อให้ได้แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นและเป็นตัวอย่างในการพัฒนาการปฏิบัติงานของช่างซ่อมบำรุงอากาศยานให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของช่างซ่อมบำรุงอากาศยานสำหรับธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของช่างซ่อมบำรุงอากาศยานสำหรับธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร ผู้วิจัยทำการศึกษากลุ่มประชากรเป้าหมายซึ่งเป็นช่างซ่อมบำรุงอากาศยานของธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย จำนวน 3 สายการบิน ได้แก่ บริษัท โอเรียนท์ ไทย แอร์ไลน์ จำกัด จำนวน 114 คน บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด จำนวน 129 คน และบริษัท เจ็ทเอเชียแอร์เวย์ จำกัด จำนวน 31 คน รวมทั้งสิ้น 274 คน ตั้งแต่พนักงานระดับช่างซ่อมบำรุงอากาศยาน วิศวกรซ่อมบำรุงอากาศยาน หัวหน้าวิศวกรซ่อมบำรุงอากาศยาน ผู้จัดการฝ่าย และผู้อำนวยการฝ่าย ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane

(1970, p.14) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่าจำนวน 163 ตัวอย่าง และการวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ตัวอย่าง

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการปฏิบัติงาน ความต้องการในการปฏิบัติงาน โอกาสในการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงาน แนวคิดเกี่ยวกับโลจิสติกส์และการขนส่งทางอากาศ ความเป็นมาของฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยานของธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย จากเอกสาร บทความ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อออนไลน์ และรายงานการวิจัย

3. ขอบเขตด้านเวลา การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดระยะเวลาในการศึกษาวิจัยตั้งแต่กระบวนการแรกจนถึงกระบวนการสุดท้ายของการศึกษาอิสระ ตลอดจนองค์รวมของเนื้อหาและรูปเล่ม ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2558 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2558

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดหลักการทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับโลจิสติกส์และการขนส่งทางอากาศ

การจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยปัจจัยพื้นฐาน 4 ประการ ได้แก่ คน (Man) เครื่องมือ (Machine) วัสดุ (Material) วิธีการ (Method) (สมชาย คัมพูล, 2558, หน้า 7) ซึ่งในการบริหารด้านคนถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด การมีบุคลากรที่มีคุณภาพย่อมทำให้องค์การขับเคลื่อนสู่ความสำเร็จได้อย่างรวดเร็วและราบรื่น (กานดา จันทราสาธร, 2555, หน้า 1) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพนั้น มีผลกระทบต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถทางการแข่งขันขององค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญ (กฤตภาส อาริรักษ์ และทวีศักดิ์ กฤษเจริญ, 2557, หน้า 13) การขนส่งซึ่งเป็นหนึ่งในกิจกรรมหลักด้านโลจิสติกส์ มีหลายวิธีที่

นิยม เช่น การขนส่งทางเรือ การขนส่งทางบกโดยรถยนต์ การขนส่งทางบกโดยรถไฟ การขนส่งทางอากาศ การขนส่งทางท่อ (ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์, 2552, หน้า 188-189) ซึ่งในส่วนของ การขนส่งทางอากาศ หมายถึง กิจกรรมการขนส่งผู้โดยสาร สินค้า พัสตภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ทั้งหลายที่เกี่ยวกับการใช้การบินด้วยเครื่องบินในการขนส่ง การทำอากาศยานสำหรับเครื่องบินขึ้นลงและรับการบริการซ่อมบำรุง การควบคุมการจราจรทางอากาศ การโฆษณาการสายการบินและอุตสาหกรรมสร้างและซ่อมบำรุงเครื่องบิน (วัชระ รณนภากาศ ฤทธาคนี, 2557, หน้า 2)

1.2 ฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยานของธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย

เมื่อธุรกิจการขนส่งทางอากาศขยายตัวมากขึ้น สิ่งที่เคยควบคุมเกี่ยวกับการใช้อากาศยานคือกิจกรรมซ่อมบำรุงอากาศยาน ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ต้องการคุณภาพงานสูงและบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเนื่องจากเกี่ยวข้องกับยานพาหนะที่มีราคาสูง หากงานซ่อมมีคุณภาพต่ำจะส่งผลให้อากาศยานมีโอกาสตกสูง ไม่ปลอดภัยต่อการบิน (ธัชพงศ์ คงวุฒิ, 2553, หน้า 1-2) การซ่อมบำรุง หมายถึง การปฏิบัติต่าง ๆ ต่อบริภัณฑ์ ซึ่งหมายถึง ตัวอากาศยานเครื่องยนต์ส่วนประกอบต่าง ๆ ที่ติดตั้งกับอากาศยานและติดตั้งกับเครื่องยนต์ด้วยเพื่อใช้บริภัณฑ์นั้นตามปกติให้นานที่สุดเท่าที่จะทำได้ ส่วน ข่างซ่อมบำรุง หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานช่างเทคนิคอากาศยานและเครื่องยนต์ ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการตรวจอุปกรณ์ และซ่อมบำรุงรักษาเครื่องยนต์ มีความรอบรู้ระบบการทำงานภายในอากาศยาน เช่น ระบบลำตัว ระบบไฮดรอลิกส์ ระบบไฟฟ้าซ่อมและแก้ไขข้อขัดข้องของระบบต่าง ๆ ในอากาศยาน เป็นต้น (ธัชพงศ์ คงวุฒิ, 2553, หน้า 15-16)

1.3 แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงาน

ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการประยุกต์ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ไปใช้ในการปฏิบัติงาน มีความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่หรือที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพรวดเร็ว ถูกต้อง และบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ประกอบด้วย ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการประสานงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (กานดา จันทระภาสกร, 2555, หน้า 11-28) และความสามารถด้านทักษะ ความชำนาญ สามารถแบ่งเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ ทางเทคนิค ด้านบุคคล และด้านความคิดพื้นฐาน ความคิด (ภานุวัฒน์ ศิริบุบผะ, 2554, หน้า 11) ซึ่งความเชี่ยวชาญทางเทคนิคเป็นความสามารถที่บุคคลต้องฝึกฝนถ้าไม่มีความเชี่ยวชาญเพียงพอ ก็จะไม่มีความสามารถทางพฤติกรรมที่เพียงพอต่อการที่บุคคลจะปฏิบัติในงานที่ต้องการทักษะนั้นได้ (เรชา ชูสุวรรณ, 2550, หน้า 40)

1.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการในการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงาน โดยปกติบุคคลสามารถทำสิ่งต่าง ๆ ได้หลายอย่าง และมีพฤติกรรมแตกต่างกัน แต่จะแสดงออกเพียงบางโอกาสเท่านั้น สิ่งที่จะผลักดันความสามารถของคนออกมาได้ คือ ความต้องการที่จะปฏิบัติงานหรือแรงจูงใจ (กรกันยา เพ็งผลา, 2555, หน้า 2) ตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's two-factor theory) ได้แก่ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยด้านสุขอนามัย ซึ่งปัจจัยจูงใจเป็นสิ่งจูงใจในบุคคลให้ปฏิบัติงานอย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การได้รับความยอมรับ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติและความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในงาน (มาลินี จุฑะระพ, 2539, หน้า 68-69) (สมยศ

นาวิการ, 2546, หน้า 310-313) สรุปได้ว่า ความต้องการในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึก ประสงค์จะได้ภายในตัวบุคคลทำให้เกิดแรงขับ และมีพลังในการปฏิบัติงาน หรือเต็มใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

1.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับโอกาสในการปฏิบัติงาน

โอกาส หมายถึง ปัจจัยภายนอกและสถานการณ์ต่าง ๆ ที่สามารถช่วยให้ความพยายามในอันที่จะทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายได้ (วีรฐ มาฆะศิรินันท์ และยุดา รักไทย, 2543, หน้า 3) บุคคลที่มีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของงาน อาจไม่เป็นผู้ปฏิบัติที่ดีหากได้รับการสนับสนุนที่ไม่เพียงพอจากหน่วยงาน (นิตยา เพ็ญศิริรักษา และสุรชาติ ณ หนองคาย, 2550, หน้า 8) การสนับสนุนจากองค์กรทางสังคม แบ่งเป็น 2 ด้าน ประกอบด้วย การสนับสนุนจากผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา โดยการได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้รับการเพิ่มพูนความสามารถและทักษะ การได้รับการยกย่องชมเชย และการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน โดยการรับฟังปัญหา การให้ความช่วยเหลือ ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมการปฏิบัติงานเป็นทีม และการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Yoon & Lim, 1999, p. 925) สรุปได้ว่า โอกาสในการปฏิบัติงาน หมายถึง ช่องทางหรือเหตุการณ์ที่เอื้ออำนวย และสนับสนุนตัวบุคคลได้ปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์

1.6 แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการทำงานและศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคคลที่สามารถวัดได้โดยการประเมินผลการปฏิบัติงาน (กานดา จันทระสาธิต, 2555, หน้า 34) ซึ่งการบริหารจัดการผลการปฏิบัติงาน คือ กระบวนการต่อเนื่องในการระบุ วัด และพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากร ทีมงาน และ

บูรณาการผลการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร อันเป็นวิถีทางที่ผู้บริหารจะมั่นใจได้ว่าสิ่งที่บุคลากรลงมือทำ รวมถึงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นนั้นเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับเป้าหมายขององค์กร (วีระยุทธ วงศ์รักษา, 2558, หน้า 3) จะเป็นการผสมผสานระหว่างพฤติกรรมและผลสำเร็จของงาน โดยมี 4 ขั้นตอน ได้แก่ การวางแผนปฏิบัติงาน การปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการทบทวนการผลปฏิบัติงาน (ชัยทวี เสนาะวงศ์, 2558, หน้า 4) องค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1. คุณภาพของงาน (quality) จะต้องมีความสูง 2. ปริมาณงาน (quantity) เป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน 3. เวลา (time) ที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องถูกต้องตามหลักการ ทันท่วงทีในเวลาที่กำหนด 4. ค่าใช้จ่าย (costs) ต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือจะต้องลงทุนน้อยที่สุดและได้ผลกำไรมากที่สุด หรือการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสีย น้อยที่สุด (กฤษดากร หรุ่นสมบุรณ์, 2550, หน้า 4)

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ขั้นตอนการวิจัย

ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล (editing) ในแบบสอบถาม นำข้อมูลมาลงรหัส (coding) และประมวลข้อมูล (processing) เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยไว้โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ เอกสาร บทความ รายงานการวิจัย สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อออนไลน์ ทั้งในและต่างประเทศ เพื่อทบทวนวรรณกรรมให้ได้

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องและสร้างกรอบแนวคิดเพื่อทดสอบตัวแปรในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) แบบสำรวจ (survey research) เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลเพื่อใช้วิเคราะห์จากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม (questionnaire) โดยส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 274 ฉบับ ได้รับคืนจำนวน 248 ฉบับ ผู้วิจัยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 ตัวอย่าง จากแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้ว เพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัยในช่วงระหว่างวันที่ 1-31 มิถุนายน 2558

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่อแจกแจงความถี่ คำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ด้วยเทคนิควิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA)

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบว่า เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีสถานภาพโสด มีอัตราเงินเดือน 15,000-25,000 บาท มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี และมีตำแหน่งเป็นระดับช่างซ่อมบำรุงอากาศยาน

2. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความสำคัญของตัวแปร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยความต้องการในการปฏิบัติงานมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของช่างซ่อมบำรุงอากาศยานสำหรับธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย มากที่สุด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.18, SD = .47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความต้องการความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านความต้องการการยอมรับในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

รองลงมา คือ ปัจจัยความสามารถในการปฏิบัติงานมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของช่างซ่อมบำรุงอากาศยานสำหรับธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.12, SD = .45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านมนุษยสัมพันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านทักษะความชำนาญ ด้านการประสานงาน ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านความคิดสร้างสรรค์ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ และ

ปัจจัยโอกาสในการปฏิบัติงานมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของช่างซ่อมบำรุงอากาศยานสำหรับธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00, SD = .63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า

3.1 ปัจจัยด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความต้องการในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านโอกาสในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงในทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน

ของช่างซ่อมบำรุงอากาศยานสำหรับธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 ปัจจัยด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านความต้องการในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงในทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของช่างซ่อมบำรุงอากาศยานสำหรับธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยด้านโอกาสในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงในทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของช่างซ่อมบำรุงอากาศยานสำหรับธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย

3.3 ปัจจัยด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงในทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของช่างซ่อมบำรุงอากาศยานสำหรับธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยด้านความต้องการในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านโอกาสในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงในทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของช่างซ่อมบำรุงอากาศยานสำหรับธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย

3.4 ปัจจัยด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความต้องการในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านโอกาสในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงในทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงของช่างซ่อมบำรุงอากาศยานสำหรับธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

1. ช่างซ่อมบำรุงอากาศยานให้ความสำคัญต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ช่างซ่อมบำรุงอากาศยานให้ความสำคัญต่อความสามารถในการปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์ มากที่สุด อาจเป็นเพราะเป็นส่วนหนึ่งของลักษณะการปฏิบัติงานเป็นทีม การรู้จักสร้างความสัมพันธ์อันดีมักจะทำให้ติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ดี นำไปสู่การได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กานดา จันทระภาสวร (2555, หน้า 172) พบว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์โดยรวม มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และถ้าพนักงานมีความสามารถในการปฏิบัติงานโดยรวมมากขึ้นจะมีผลการปฏิบัติงานของพนักงานเพิ่มขึ้น

2. ช่างซ่อมบำรุงอากาศยานให้ความสำคัญต่อความต้องการในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ช่างซ่อมบำรุงอากาศยานให้ความสำคัญต่อด้านความต้องการความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มากที่สุด อาจเป็นเพราะความต้องการของบุคคลเป็นสิ่งที่สำคัญเป็นอย่างมากที่จะสร้างพฤติกรรมการทำงานที่ดี และความสำเร็จเป็นสิ่งที่ผลักดันความสามารถของคนออกมาให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธกร ศักดิ์ดี พรหมสาขา ณ สกลนคร (2556, หน้า 101) พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อพนักงานได้รับแรงจูงใจในการทำงานในด้านปัจจัยจูงใจที่สูงขึ้นย่อมทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสูงขึ้นตามไปด้วย โดยปัจจัยจูงใจในด้านความสำเร็จในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุด

3. ช่องซ่อมบำรุงอากาศยานให้
ความสำคัญต่อโอกาสในการปฏิบัติงาน โดยรวม
อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า
ช่องซ่อมบำรุงอากาศยานให้ความสำคัญต่อโอกาส
ในการปฏิบัติงานด้านการสนับสนุนจากเพื่อน
ร่วมงาน มากที่สุด อาจเป็นเพราะผู้ปฏิบัติงานแต่ละ
คนมีความสามารถและประสบการณ์ที่แตกต่าง
หลากหลายรวมถึงมุมมองและทัศนคติ การได้
รับขวัญกำลังใจจากเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดความ
ร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นทีม และมีโอกาสได้
แสดงความสามารถของตนเอง นำไปสู่การ
ปฏิบัติงานประสบความสำเร็จและเป็นการ
พัฒนาองค์กรให้ดีขึ้นได้ สอดคล้องกับแนวคิด
ของ กรกันยา เพ็งผลา (2555, หน้า 2) ได้อธิบาย
ว่า บุคคลที่มีลักษณะที่ตรงกับความจำเป็น และ
ความต้องการของงาน และได้รับแรงจูงใจใน
ระดับสูงอาจจะไม่เป็นผู้ปฏิบัติงานที่ดี หากได้รับ
การสนับสนุนไม่เพียงพอจากหน่วยงาน เช่น ขาด
อำนาจหน้าที่ ขาดความช่วยเหลือจากผู้เกี่ยวข้อง
เป็นต้น และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ มานิดา
คงเดชอุดมกุล (2544, บทคัดย่อ) พบว่า
บรรยากาศองค์การด้านพฤติกรรมเพื่อนร่วมงาน
มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ปัจจัยด้านความสามารถในการ
ปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความต้องการในการ
ปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านโอกาสในการ
ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงในทางบวก
ต่อผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานของช่องซ่อม
บำรุงอากาศยานสำหรับธุรกิจการขนส่งทาง
อากาศในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ
ผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานของช่องซ่อม
บำรุงอากาศยานขึ้นอยู่กับความสามารถในการ
ปฏิบัติงาน ความต้องการในการปฏิบัติงาน และ
โอกาสในการปฏิบัติงาน อาจเป็นเพราะ คนที่มี
ความสามารถ มีความกระตือรือร้น และได้รับ

โอกาสในการปฏิบัติงาน แสดงว่าองค์กรมีความ
พร้อมและมีการบริหารจัดการที่ดี ผู้บังคับบัญชา
มีการเปิดโอกาสให้ปฏิบัติงาน จะทำให้มีผลการ
ปฏิบัติงานที่ดี สอดคล้องกับแนวคิดของ Vinake
(1962, p. 52) ได้อธิบายว่า ความสามารถของคน
ในองค์กรเป็นตัวแปรที่มีผลกระทบโดยตรงต่อ
ปริมาณและคุณภาพของผลงานของการ
ดำเนินงาน (Vinake, 1962, p. 56) และในการ
ปฏิบัติงานจริงอาจยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลกระทบ
ต่อพฤติกรรมของบุคคล เช่น สิ่งจูงใจ และ
สอดคล้องกับแนวคิด นิสตาร์ก เวชยานนท์
(2538, หน้า 54-55) ได้อธิบายว่า การออกแบบ
และจัดระบบงานต้องสอดคล้องกับคนกับ
เทคโนโลยีและวัฒนธรรมขององค์กรนั้น ๆ ด้วย
องค์กรจะมีประสิทธิภาพได้ ปริมาณงานกับ
ปริมาณคนต้องสมดุลกัน และสอดคล้องกับ
แนวคิดของ ญจสิญาณ์ กิ่งกังวาลย์, สุนิสา
จันทร์แสง และปริยานุช รุ่งเรือง (2552, หน้า 1)
ได้อธิบายว่า การจะบรรลุถึงความสำเร็จตาม
เป้าหมายมากนักน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับความ
ร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติงาน และเปิดโอกาสให้
บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการวางแผนงาน เพื่อให้
ทราบว่าจะงานที่ตนรับผิดชอบมีส่วนสำคัญอย่างไรที่
จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ
และประสิทธิผล

5. ปัจจัยด้านความสามารถในการ
ปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านความต้องการในการ
ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงในทางบวก
ต่อผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของช่อง
ซ่อมบำรุงอากาศยานสำหรับธุรกิจการขนส่งทาง
อากาศในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05 กล่าวคือ ผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ
ของงานของช่องซ่อมบำรุงอากาศยาน ขึ้นอยู่กับ
ความสามารถในการปฏิบัติงาน และความต้องการใน
การปฏิบัติงาน อาจเป็นเพราะ การซ่อมบำรุง
อากาศยานต้องอาศัยบุคลากรที่มีทักษะมีความรู้
ความสามารถเพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มากที่สุด ประกอบกับการมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานสูงก็จะสามารถแสดงความสามารถของตนเองออกมาได้อย่างเต็มที่ ผลสัมฤทธิ์ของงานที่ออกมาก็จะมีคุณภาพสูง สอดคล้องกับแนวคิดของ ดีเมียร์ ดาวิดอฟ (2558) อธิบายว่า ผู้ที่มีทักษะดีกว่าย่อมปฏิบัติงานได้ดีกว่า รวดเร็วกว่า เรียบร้อยกว่า และได้คุณภาพที่เหนือกว่าผู้ที่มีทักษะน้อย และสอดคล้องกับแนวคิดของ วาสนา ศิริประเสริฐ และคนอื่น ๆ (2538, หน้า 26) กล่าวว่า คุณภาพของผลงานที่ได้สูงขึ้น เนื่องจากบุคลากรปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจและความเต็มใจ

6. ปัจจัยด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงในทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของช่างซ่อมบำรุงอากาศยาน สำหรับธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ผลการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของช่างซ่อมบำรุงอากาศยาน ขึ้นอยู่กับความสามารถในการปฏิบัติงาน อาจเป็นเพราะการส่งมอบงานให้ทันตามกำหนดต้องอาศัยผู้ที่มีทักษะความรู้และต้องมีความเหมาะสมกับการกิจที่ได้รับมอบหมายตามความถนัด รู้จักวางแผนงาน เพื่อการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ ธัชพงศ์ คงวุฒิ (2553, หน้า 31) ได้อธิบายว่า ในการซ่อมบำรุงอากาศยานมีการใช้เครื่องจักรกลและเครื่องมือพิเศษต่าง ๆ เป็นหลัก จำเป็นต้องมีความพิถีพิถันเรื่องการใช้เครื่องมืออย่างมาก หากช่างซ่อมบำรุงอากาศยานไม่รู้วิธีการใช้ที่ถูกต้อง ย่อมจะเสียเวลา ไม่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ช่างซ่อมบำรุงอากาศยานจะต้องมีความรู้ความชำนาญในการใช้เครื่องมือ และรู้จักวิธีรักษาเครื่องมือให้คงสภาพดีตลอดเวลา นอกจากนี้แนวคิดของ ดีเมียร์ ดาวิดอฟ (2558) ได้อธิบายว่า ผู้ปฏิบัติงานจะต้อง

รู้จักการให้ความสำคัญกับสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานของผู้ปฏิบัติงานทุก ๆ เรื่อง เพียงแต่จะต้องเลือกให้ถูกว่าอะไรที่เป็นสาระสำคัญของงาน และอะไรที่จะทำให้เสียเวลาโดยไม่จำเป็น

7. ปัจจัยด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความต้องการในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านโอกาสในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงในทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงของช่างซ่อมบำรุงอากาศยานสำหรับธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ ผลการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงของช่างซ่อมบำรุงอากาศยาน ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความต้องการในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านโอกาสในการปฏิบัติงาน อาจเป็นเพราะการบริหารค่าใช้จ่ายต้องมีกลยุทธ์ในการจัดการทรัพยากรต่าง ๆ ซึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากคนในองค์กรโดยตระหนักถึงต้นทุนค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานที่องค์กรต้องจ่ายอยู่ตลอดเวลา และต้องไม่กระทบต่อคุณภาพของงาน รวมถึงการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดการวางแผน ลดการปฏิบัติงานซ้ำซ้อน ลดการว่างงาน จะช่วยให้ปฏิบัติงานได้ผลสำเร็จโดยใช้เวลาและทรัพยากรตามที่กำหนดไว้ได้อย่างคุ้มค่า สอดคล้องกับแนวคิดของ วาสนา ศิริประเสริฐ และคนอื่น ๆ (2538, หน้า 26) ได้อธิบายว่า การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพทำให้เกิดผลต่างระหว่างต้นทุนและผลตอบแทนที่มากขึ้น เนื่องจากจะส่งผลให้ต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายลดลง ซึ่งสามารถนำค่าใช้จ่ายส่วนนั้นไปใช้จ่ายในด้านอื่นได้ และสอดคล้องกับแนวคิดของ ขวัญชัย รินสอน (2543 อ้างถึงใน มงคล ยงรักเกียรติ และ สรรชัชย จงธรรมจินดา, 2553, หน้า 5) กล่าวไว้ว่า หลักการสำคัญประการหนึ่งของการซ่อมบำรุงอากาศยาน คือ การตรวจอย่างละเอียดถี่ถ้วน โดย

ไม่ปล่อยให้การตรวจเป็นไปอย่างขาดความเอาใจใส่ เพราะจะก่อให้เกิดความชำรุดทรุดโทรมกับอากาศยานเพิ่มขึ้นไปเรื่อย ๆ อันจะเป็นผลให้ต้องใช้เวลาในการซ่อมแซมปรับปรุงสภาพในภายหลังอย่างมากยิ่งกว่าในการที่จะไปพยายามประหยัดเวลา โดยใช้วิธีการตรวจอย่างคร่าว ๆ หรือเร่งรัดการตรวจให้เสร็จเร็ว ๆ จนการตรวจไม่สมบูรณ์ ฉะนั้น ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบทุกคนจะต้องเอาใจใส่และปฏิบัติตามระเบียบการตรวจที่กำหนดโดยเคร่งครัด

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้งาน

1. ฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยานควรพิจารณานำปัจจัยความสามารถในการปฏิบัติงานมากำหนดนโยบาย กลยุทธ์ และแนวปฏิบัติ เพื่อกำหนดแนวทางในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุง โดยสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง เพื่อทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ สามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องมากยิ่งขึ้น รวมถึงส่งเสริมการเป็นผู้สื่อสารที่ดีเพื่อปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างสอดคล้อง และให้ความสำคัญในด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยการสานสัมพันธ์ระหว่างส่วนงานที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อให้บุคลากรได้สร้างความคุ้นเคยกัน เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน

2. ฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยานควรพิจารณานำปัจจัยความต้องการในการปฏิบัติงานมากำหนดนโยบาย กลยุทธ์ และแนวปฏิบัติ เพื่อกำหนดแนวทางในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุง โดยมีการติดตามและประเมินผลเพื่อผลักดันให้ช่างซ่อมบำรุงอากาศยาน

พร้อมที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และเพื่อการปรับปรุงตนเอง ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานและมุ่งแก้ไขปัญหที่สาเหตุ ตลอดจนสนับสนุนการเป็นบุคลากรตัวอย่างที่ดี ปฏิบัติงานโดยตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างเหมาะสมและคุ้มค่า

3. ฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยานควรพิจารณานำปัจจัยโอกาสในการปฏิบัติงานมากำหนดนโยบาย กลยุทธ์ และแนวปฏิบัติ เพื่อกำหนดแนวทางในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุง โดยมีการกำหนดหน้าที่งานให้ชัดเจน จัดสรรบุคลากรให้มีความเหมาะสมกับปริมาณงานและความรู้ความสามารถของช่างซ่อมบำรุงอากาศยาน ให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเสร็จตามแผนงานที่กำหนดไว้ได้ ส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ร่วมกันและการร่วมมือของทีมงานเพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. ควรทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของช่างซ่อมบำรุงอากาศยาน สำหรับธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทยในด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เนื่องจากจากการวิจัยครั้งนี้พบว่ายังมีปัจจัยอีกมากมายที่ไม่ได้นำมาศึกษา
2. ควรนำเอาปัจจัยจากการศึกษาครั้งนี้ ลงสู่การปฏิบัติจริงและทดสอบเพื่อให้ผลของงานวิจัยสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น
3. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่าง 3 สายการบินเท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษากลุ่มตัวอย่างจากธุรกิจการขนส่งทางอากาศอื่น ๆ เพื่อจะได้นำผลที่ได้มาเปรียบเทียบกับกันและเป็นแนวทางในการพัฒนาต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรกันยา เพ็งผลา. (2555). **ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาสารคาม**. งานนิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารการพยาบาล, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กฤตภาส อาริรักษ์ และทวีศักดิ์ กฤษเจริญ. (2557). **สมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานด้านโลจิสติกส์ ระดับปฏิบัติการ ในส่วนของคลังสินค้าของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับการเข้าสู่ประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน**. วารสารสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 17(11), 10-29.
- กฤษดากร หรุ่นสมบุญ. (2550). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของพนักงานภาคขายและบริการ นครหลวงที่ 1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธนบุรี.
- กานดา จันทระสา. (2555). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขต กรุงเทพมหานคร**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การตลาด, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ชัยทวี เสนะวงศ์. (2558). **ข้อบกพร่องแนวคิดในการบริหารผลการปฏิบัติงาน**. ค้นเมื่อ พฤศจิกายน 9, 2558, จาก http://www2.ftpi.or.th/download/pworld/pw48/48_human.pdf.
- ณัฏฐิญาณ์ กิ่งกังวาลย์, สุนิสา จันทรแสง และปริยาณู รุ่งเรือง. (2552). **การจะทำทุกคนในองค์กรของเรารัก องค์กรจงรักภักดีและทุ่มเทความสามารถทั้งหมดทั้งมวลของตนให้กับองค์กร สำนักงาน สาธารณสุขอำเภอหนองมะโมง จังหวัดชัยนาท**. ค้นเมื่อ เมษายน 25, 2558, จาก <http://www.thaigovweb.com/mophweb/file/doc/news2346-290609-133822.doc>.
- ตีเมียร์ ดาวิดอฟ. (2558). **3 สิ่งที่ต้องทำ ! เพื่อยกระดับคุณภาพการทำงาน**. TNT MEDIA & NETWORK. ค้นเมื่อ พฤศจิกายน 28, 2558, จาก <http://www.tnt.co.th/en/news/127-3-things-you-can-do-to-improve-your-working>.
- ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์. (2552). **การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.
- ธกรศักดิ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร. (2556). **ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา สถาบันวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก**. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต การจัดการทรัพยากรมนุษย์, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ธัชพงศ์ คงวุฒิ. (2553). **ปรับปรุงระบบการซ่อมบำรุงอากาศยานระดับหน่วยและระดับกลาง (ซ่อมขั้นผู้บิน)**. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การจัดการโลจิสติกส์, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- นิตยา เพ็ญศิริภา และสุรชาติ ณ หนองคาย. (2550). **การบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาโรงพยาบาล: หน่วยที่ 4 พฤติกรรมองค์กรและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นิสสารก์ เวชยานนท์. (2538). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์กับการเรียนจริยธรรม**. วารสารการบริหารและการจัดการ, 4(1), 42-68.
- ปรเมธี วิมลศิริ. (2556). **บทบาทของการขนส่งทางอากาศต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศและ ประชาคมอาเซียน**. ค้นเมื่อ ธันวาคม 4, 2558, จาก <http://www.aerothai.co.th/anc/presentation/2/2.WorkshopANC12.pdf>.
- ภาณุวัฒน์ ศิริบุษย์. (2554). **การศึกษาทักษะด้านการจัดการงานซ่อมบำรุงในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ (สารกึ่งตัวนำ) แผงวงจรรวม**. วารสารวิชาการ RMUTT Global Business and Economics Review, 55(7), 38-50.

- มงคล ยงรักเกียรติ และสรวิชัย จงธรรมจินดา. (2553). ปัจจัยความสำเร็จที่ส่งผลต่อการเลือกใช้ทรัพยากรภายนอกในด้านการซ่อมบำรุงอากาศยาน. โครงการวิทยาศาสตร์บัณฑิต เทคโนโลยีการบิน, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มานิดา คงเดชอุดมกุล. (2544). **บรรยากาศองค์การกับผลการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะ กรณีโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มาลีณี จุฑะรพ. (2539). **จิตวิทยาธุรกิจ**. กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ.
- เรชา ชูสุวรรณ. (2550). **รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสมรรถนะบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต การบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วัชร รัตนภาสกร ฤทธาคนี. (2557). **อุตสาหกรรมสายการบิน**. ค้นเมื่อ ธันวาคม 21, 2558, จาก <http://www.inrit2014.com/inrit2014/Proceedings/C%206.1-6.9.pdf>.
- วาสนา ศิริประเสริฐ และคนอื่น ๆ . (2538). **เอกสารประกอบการอบรมและสัมมนา เรื่อง การพัฒนางาน พัฒนาคณะด้วย 5 ส และ QC Circle สำหรับผู้เริ่มต้น**. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วีระยุทธ วงศ์รักษา. (2558). **ความสัมพันธ์ระหว่างระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และผลการปฏิบัติงานของการประปาส่วนภูมิภาค**. ค้นเมื่อ พฤศจิกายน 9, 2558, จาก http://www.hrd.nida.ac.th/hromd2015/UploadFile/datachange/datachange54_2015-09-10.pdf.
- วีรวิทย์ มาฆะศิรินันท์ และยุดา รักไทย. (2543). **เทคนิคการแสวงหาโอกาส**. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ศุภฤดี ถาวรฤทธิการต์. (2551). การขนส่งทางอากาศ และมาตรการที่เกี่ยวข้อง. *NTMs in Focus*. 1(3), 1-10.
- สมชาย คุ่มพูล. (2558). **การบริหารข้อมูลโลจิสติกส์**. ค้นเมื่อ พฤศจิกายน 9, 2558, จาก <http://www.northbkk.ac.th/ps/knowledge/8.pdf>.
- สมยศ นาวิการ. (2546). **การบริหารและพฤติกรรมองค์การ** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: แมเนเจอร์ มีเดีย กรุ๊ป.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2557). **รายงานโลจิสติกส์ของประเทศไทยประจำปี 2557**. กรุงเทพฯ: คณะทำงานต้นทุนโลจิสติกส์.
- Vinake, W. E. (1962). *Motivation as a complex problem*. NE: University of Nebraska Press.
- Yamane, T. (1970). *Statistics and introductory analysis*. Tokyo: John Weather-Hill.
- Yoon, J., & Lim, L. C. (1999). Organizational support in the workplace: The case of Korean hospital employees. *Human Relations*, 52(7), 923-945.