

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับ
ภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์
ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ



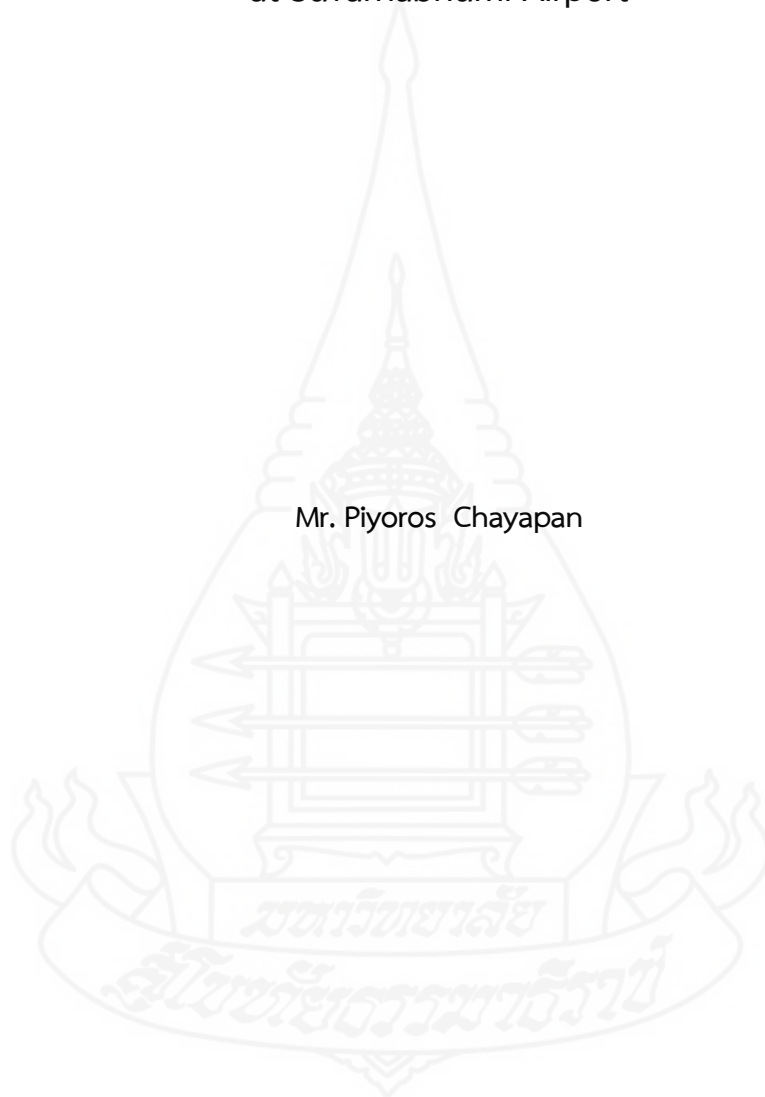
นายปิโยรส ฉายาพันธุ์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2561

Factors Relating Efficiency Performance of Oman Air's Check-in Staff
at Suvarnabhumi Airport

Mr. Piyoros Chayapan



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University
2018

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
ชื่อและนามสกุล	นายปิโยรส ฉายาพันธุ์
แขนงวิชา	บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข็มทอง

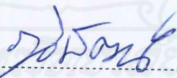
การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 29 เมษายน 2561

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข็มทอง)



กรรมการ

(อาจารย์ ดร.กริพัฒน์ ชาญกิจ)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับ
ภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
ผู้ศึกษา นายปิโยรส ฉายาพันธ์ **รหัสนักศึกษา** 2583000704 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข้มทอง **ปีการศึกษา** 2561

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน (2) ศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน และ (3) วิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทั้งหมด 40 คน และมีผู้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจำนวน 37 คน ใช้วิธีเลือกตามสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับของสายการบินอยู่ในระดับมาก (2) ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความผูกพันกับองค์กร ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อยู่ในระดับปานกลาง และ (3) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับ คือ ด้านความผูกพันกับองค์กร ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และด้านสภาพแวดล้อมตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

คำสำคัญ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สายการบินโอมานแอร์ พนักงานต้อนรับ

Independent Study title: Factors Relating Efficiency Performance of Oman Air's
Check-in Staff at Suvarnabhumi Airport

Author: Mr. Piyoros Chayapan; **ID:** 2583000704;

Degree: Master of Business Administration;

Independent Study advisor: Dr.Suree Khemthong, Assistant Professor;

Academic year: 2018

Abstract

This study aimed (1) to study level of efficiency performance of Oman Air's Check-in staff (2) to study importance level of factors relating efficiency performance of Oman Air's Check-in staff, and (3) to analyze factors relating efficiency performance of Oman Air's Check-in staff

This study was a survey research. Population for this study was 40 Oman Air's Check-in staff at Suvarnabhumi International Airport of which 37 staff responded the questionnaire. Convenient sampling method was used. Research tool for data collection was a questionnaire. Statistics for data analysis comprised of descriptive statistics those were frequency, percentage, mean and standard deviation and inferential statistic that was correlation analysis.

The results of this study showed that (1) level of efficiency performance of Oman Air's Check-in staff was at high level (2) importance level of factors relating efficiency performance of Oman Air's Check-in staff in terms of work environment, organizational commitment, career path were at high level, whereas payment and benefits were at moderate level, and (3) factors relating efficiency performance of Oman Air's Check-in staff were organizational commitment, career path, and work environment at statistically significance at 0.01 level

Keywords: Efficiency performance, Oman Air, Check-in staff

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินไอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์จากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องด้วยการเอื้อเฟื้อข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และความร่วมมือต่างๆ ของหลายท่านซึ่งให้การสนับสนุนผู้ศึกษาตั้งแต่เริ่มต้นการศึกษาจนเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรียีย์ เข็มทอง อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งกรุณารับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลักการศึกษาครั้งนี้ให้แก่นักศึกษา รวมทั้งสละเวลาให้คำแนะนำ และความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับแนวทางการศึกษา การปรับปรุงการศึกษาค้นคว้าอิสระซึ่งเป็นประโยชน์อย่างมาก ตลอดจน อาจารย์ ดร. ภูมิพัฒน์ ชาญกิจ ซึ่งเป็นกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ที่ให้คำแนะนำในการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ในที่นี้ ที่กรุณาสละเวลาเอื้อเฟื้อข้อมูลและให้ความร่วมมือในด้านต่างๆ ที่มีส่วนช่วยให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานทั้งองค์กรภาครัฐบาลและภาคเอกชน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ตลอดจนเป็นข้อมูลให้ผู้บริหาร ผู้จัดการ หัวหน้างาน ฝ่ายต่างๆ ทั้งองค์กรภาครัฐบาลและภาคเอกชนได้แนวทางในการวางแผน การบริหารงานบุคคล เพื่อให้องค์กรมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลจากการทำงานของทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ

ปิโยรส ฉายาพันธุ์

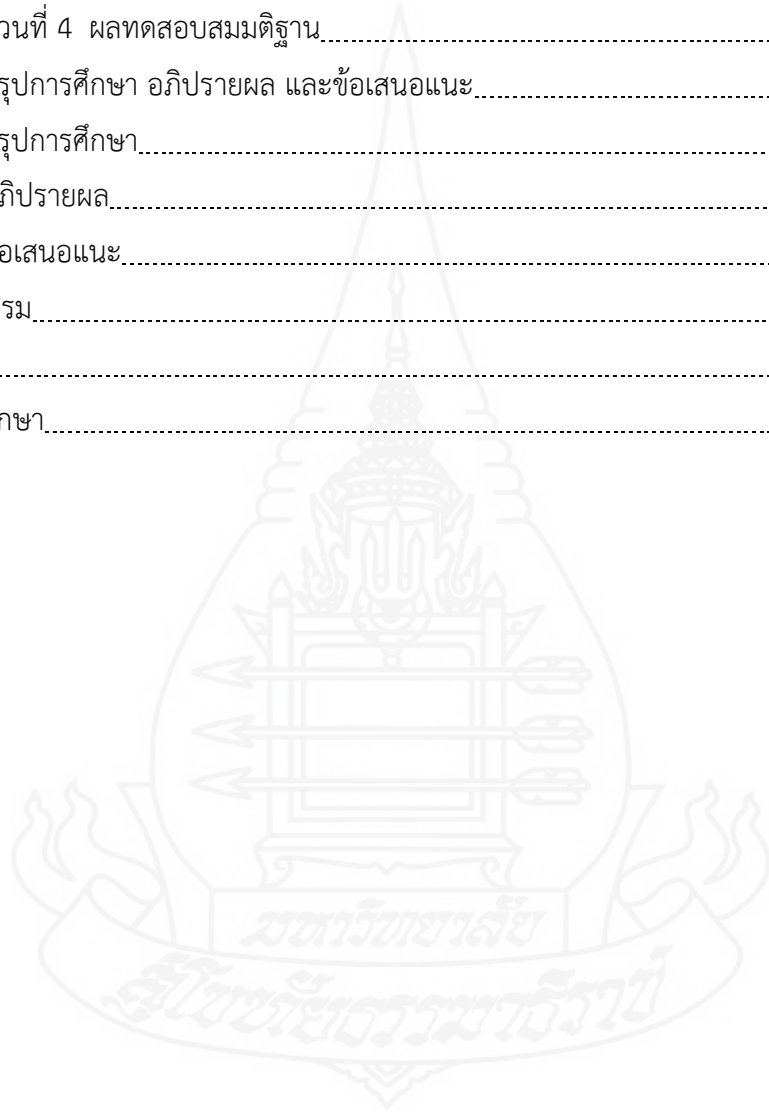
เมษายน 2561

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	3
ขอบเขตการศึกษา.....	4
สมมติฐานการศึกษา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	8
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการ.....	8
ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน.....	18
ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสายการบินโอมานแอร์งาน.....	40
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	44
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	47
วิธีการศึกษา.....	47
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	48
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	48
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	50
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	52
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับ ภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	55

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	59
ส่วนที่ 4 ผลทดสอบสมมติฐาน.....	60
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	65
สรุปการศึกษา.....	65
อภิปรายผล.....	68
ข้อเสนอแนะ.....	73
บรรณานุกรม.....	77
ภาคผนวก.....	82
ประวัติผู้ศึกษา.....	91



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 ผลวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถาม.....	49
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	52
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	53
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	53
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ การปฏิบัติงาน.....	53
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้รวมต่อเดือน.....	54
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ.....	54
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านค่าตอบแทนและ ผลประโยชน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับ ภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	55
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับ ภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	56
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านความผูกพันกับองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	57
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านความก้าวหน้า ในการปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ.....	58
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ.....	59
ตารางที่ 4.12 ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ของพนักงาน ต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.13	ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	61
ตารางที่ 4.14	ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความผูกพันกับหน่วยงานของพนักงานต้อนรับ ภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กับ ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	62
ตารางที่ 4.15	ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของพนักงาน ต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กับ ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	63
ตารางที่ 4.16	ข้อมูลโดยสรุปของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	63



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	3
ภาพที่ 1.2 แผนผังบริเวณห้องโถงผู้โดยสารขาออก ชั้น 4 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	4
ภาพที่ 2.1 Gap Model of Service Quality.....	17
ภาพที่ 2.2 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow’s Hierarchy of Needs).....	36
ภาพที่ 2.3 เครื่องหมายประจำสายการบิน.....	41
ภาพที่ 2.4 แผนผังองค์กรฝ่ายการโดยสารของสายการบินโอมานแอร์ ประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	43



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการคมนาคมขนส่งด้วยอากาศยานมีการขยายตัวอย่างรวดเร็วและเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นนักท่องเที่ยวหรือนักธุรกิจ เนื่องจากการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ความต้องการความสะดวกสบายและความรวดเร็วในเดินทาง รวมถึงความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีของยานพาหนะทางอากาศ ทำให้การคมนาคมทางอากาศได้รับความนิยมสูงขึ้นมาก มีความสะดวกรวดเร็ว และมีความปลอดภัยสูงมากขึ้น ส่งผลให้สายการบินใหม่ๆ จึงได้ก่อตั้งขึ้นและเกิดการแข่งขันภายในธุรกิจที่สูงขึ้นไปด้วย

สายการบินโอมานแอร์ สายการบินประจำชาติโอมานก็ถือเป็นหนึ่งในสายการบินที่เพิ่งเริ่มให้บริการได้ไม่นาน แต่เริ่มได้รับความนิยมสูงขึ้นด้วยความโดดเด่นทางการให้บริการ จนได้รับรางวัลจากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและสายการบิน ด้วยความหลากหลายของเส้นทางการบินและเครื่องบินที่ให้บริการ แต่ด้วยความเจริญก้าวหน้าและขยายตัวอย่างรวดเร็วของธุรกิจการคมนาคมขนส่งด้วยอากาศยาน ทำให้สายการบินต้องมีการเตรียมตัว ปรับตัว และดำเนินการพัฒนาระบบการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวก ความรวดเร็ว รวมถึงความปลอดภัยในการเดินทางและขนส่ง เพื่อให้ผู้บริการมีความพึงพอใจ สร้างความประทับใจและความเชื่อมั่นในบริการในระดับสูงสุด

อย่างไรก็ตาม อีกหนึ่งตัวแปรที่เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบการให้บริการของสายการบิน คือ บุคคลผู้ให้บริการ ซึ่งถือว่ามีสำคัญอย่างมากเนื่องจากบุคคลผู้ให้บริการนั้นมีหน้าที่ติดต่อประสานงานกับผู้รับบริการหรือผู้โดยสารโดยตรง จึงเป็นเหตุให้ผู้ศึกษาสนใจมุ่งเน้นที่จะศึกษาเรื่องของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตัวบุคคลผู้ให้บริการ โดยเลือกที่จะศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานให้เกิดความโดดเด่นในการให้บริการด้านการต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ สร้างความประทับใจ

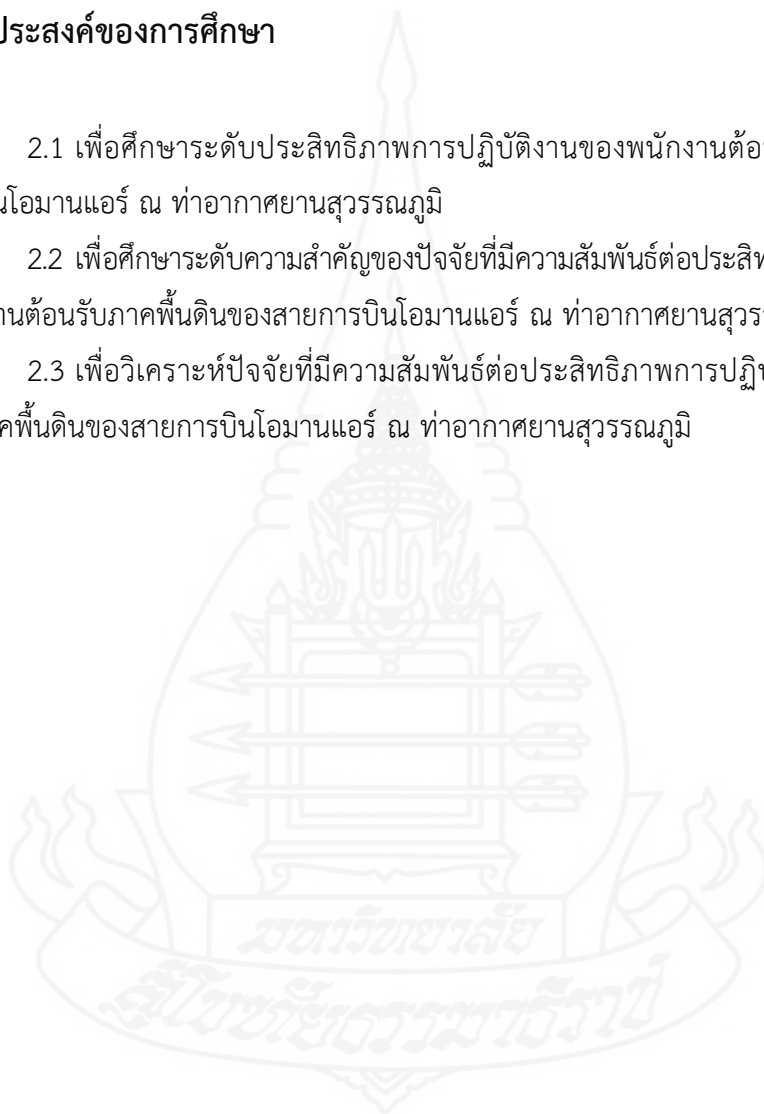
ในการให้บริการให้แก่ผู้โดยสาร ทั้งยังให้ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการวางแผนพัฒนาการบริการ ให้มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการใช้บริการที่สูงขึ้นและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันเหนือสายการบินอื่นๆ อย่างยั่งยืนต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

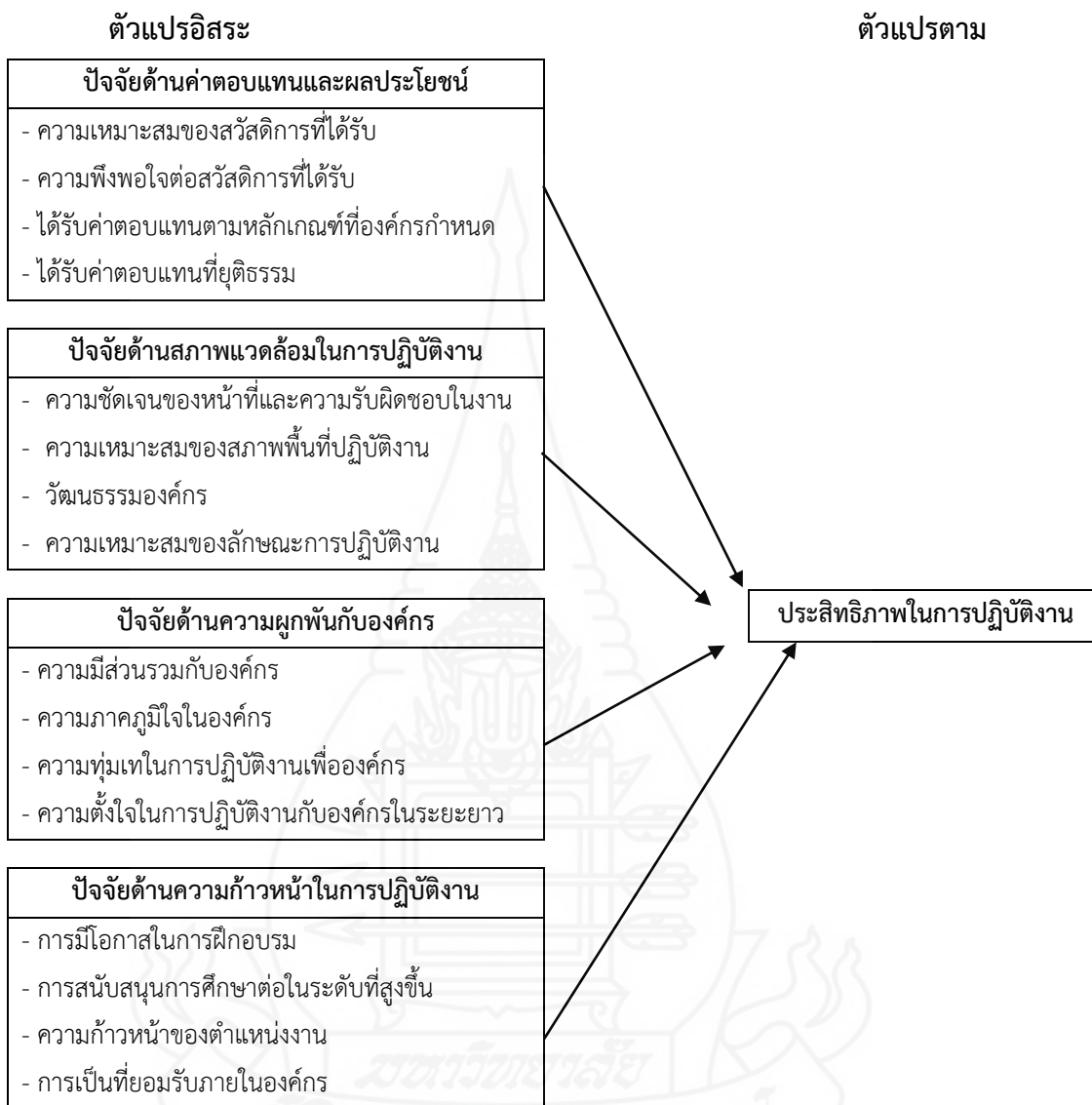
2.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2.2 เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2.3 เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ



3. กรอบแนวคิดการศึกษา



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. ขอบเขตการศึกษา

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาคั้งนี้มุ่งทำการศึกษาในเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยมุ่งเน้นที่จะศึกษาปัจจัยด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานได้แก่ ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความผูกพันกับองค์กร และปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

4.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวนทั้งหมด 40 คน (ข้อมูล ณ เดือนตุลาคม 2560)

4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล ณ บริเวณห้องผู้โดยสารขาออก ชั้น 4 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ตั้งอยู่ที่ 999 หมู่ 1 ตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาระหว่างวันที่ 1 - 31 ตุลาคม พ.ศ. 2560 รวมเวลา 1 เดือน



ภาพที่ 1.2 แผนผังบริเวณห้องผู้โดยสารขาออก ชั้น 4 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ที่มา: http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=51&pageid=2&read=true&count=true

5. สมมติฐานการศึกษา

5.1 ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

5.2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

5.3 ปัจจัยด้านความผูกพันกับหน่วยงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

5.4 ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 พนักงาน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

6.2 หัวหน้างาน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานประจำในระดับหัวหน้าฝ่ายการโดยสาร (Airport Services Supervisor) และตำแหน่งรองผู้จัดการสถานี (Airport Services Duty Manager) ของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

6.3 การปฏิบัติงาน หมายถึง การให้บริการในการตรวจรับผู้ใช้บริการเพื่อเป็นผู้โดยสารของสายการบิน เพื่อให้ผู้เข้ารับบริการเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ เช่น การให้บริการอย่างมีความยุติธรรมและเสมอภาค การอำนวยความสะดวก ความรวดเร็วในการให้บริการ จำนวนพนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ การให้บริการอย่างครบถ้วน ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด เป็นต้น

6.4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานของพนักงานในการตรวจรับผู้โดยสารให้สำเร็จโดยการใช้ทรัพยากรไม่ว่าจะเป็นระยะเวลา ทรัพยากรแรงงาน รวมทั้งสิ่งต่างๆ ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานนั้นๆ ให้น้อยที่สุดและมีความถูกต้อง แม่นยำ พนักงานมีความเพียรพยายามปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จและเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน

6.5 ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ หมายถึง เงินเดือนหรือค่าจ้าง รวมถึงสวัสดิการและผลประโยชน์อื่นที่ได้รับจากสายการบินโอมานแอร์ ซึ่งสามารถวัดค่าได้เป็นตัวเลขและที่อาจจะวัดเป็นตัวเลขไม่ได้เพื่อเป็นหลักประกันให้แก่พนักงานในแง่ของสุขภาพและความมั่นคงในทางอาชีพอื่นๆ อันได้แก่ ค่ารักษาพยาบาล ค่าประกันชีวิต รวมทั้งสิทธิในการลาหยุดงานต่างๆ

6.6 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบๆ ตัวพนักงาน เช่น เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ รวมถึงบรรยากาศการปฏิบัติงานที่บริเวณจุดตรวจรับผู้โดยสาร ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออก ชั้น 4 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

6.7 ความผูกพันกับหน่วยงาน หมายถึง ความจงรักภักดี และยินดีที่จะร่วมปฏิบัติงานกับสายการบินโอมานแอร์ในระยะยาว มีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของสายการบินโอมานแอร์ ผ่านการปฏิบัติงานอย่างทุ่มเทและยอมรับวัตถุประสงค์ของสายการบินโอมานแอร์ เพื่อความก้าวหน้าและผลประโยชน์ของสายการบินโอมานแอร์

6.8 ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน หมายถึง พนักงานได้รับการสนับสนุนจากสายการบินโอมานแอร์ให้มีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมีการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรมพิจารณาเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม ให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดีเยี่ยมและยกย่องชมเชยพนักงานเมื่อปฏิบัติงานดี ส่งเสริมสนับสนุนพนักงานให้ศึกษาต่อ และมีการฝึกอบรมให้เรียนรู้งานมากขึ้น

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เพื่อให้ผู้ศึกษาทราบถึงระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

7.2 เพื่อให้ผู้ศึกษาทราบถึงระดับความสำคัญและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

7.3 เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานและแนวทางในการปฏิบัติงาน และเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและบุคลากรของหน่วยงานในธุรกิจบริการอื่นๆ ที่มีลักษณะการดำเนินธุรกิจใกล้เคียงกัน

7.4 เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานและแนวทางในการปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมาน แอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และสามารถนำไปเสนอแนะผู้บริหารหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำพิจารณาปรับใช้ในการกำหนดนโยบาย วางแผน และปรับปรุงการบริการ เพื่อเพิ่มระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและอำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไปในภายภาคหน้า รวมถึงบุคลากรของหน่วยงานในธุรกิจการบริการอื่นๆ ที่มีลักษณะการดำเนินธุรกิจใกล้เคียงกัน



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” ผู้ศึกษาได้ค้นคว้ารวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการ
2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
3. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสายการบินโอมานแอร์
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการ

1.1 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

คำว่า “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน” เป็นศัพท์ที่ใช้กันอย่างกว้างขวางในวงการบริหารธุรกิจ โดยประกอบด้วยคำ 2 คำ ได้แก่ “ประสิทธิภาพ” กับ “การปฏิบัติงาน” สำหรับความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมายดังนี้

พิทยา บวรวัฒนา (2552 ก: 181) กล่าวว่า “ประสิทธิภาพ หมายถึง อัตราส่วนที่สะท้อนให้เห็นการเปรียบเทียบระหว่างการปฏิบัติงานหนึ่งหน่วยต่อค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไปสำหรับการปฏิบัติงานหนึ่งหน่วยนั้นๆ”

เทย์เลอร์ (Taylor, 1911 อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา, 2552 ก: 31) กล่าวถึงประสิทธิภาพในเชิงการผลิตว่า “การผลิตสินค้าและบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ หมายถึง มีต้นทุนต่ำ ผลิตได้จำนวนมากและผลผลิตมีมาตรฐานสูง”

สมบุรณ์ ศิริสรธริรัญ (2553: 120) กล่าวว่า “ประสิทธิภาพมักพิจารณาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่ได้กับทรัพยากรที่ใช้ไป หรือเปรียบเทียบระหว่าง Output กับ Input ว่าในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรผลที่ได้นั้นดีแค่ไหน อย่างไร ซึ่งอาจเปรียบเทียบได้หลายมิติ เช่น มิติทางเศรษฐศาสตร์โดยไม่ใช่เพียงเรื่องเงินแต่อย่างใดแต่หมายถึงทรัพยากรอื่น ๆ ที่ใช้ในกระบวนการผลิตนั้นๆ ด้วย เช่น เวลาหรือวัตถุดิบ มิติทางการบริหารอาจพิจารณาจากความ

พึงพอใจของสมาชิกในองค์กรต่อวิธีการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมาย มิติทางสังคมอาจพิจารณาจากผลการสะท้อนกลับ”

ในขณะที่ ททัยกาญจน์ ภูลพิพัฒน์ (2553: 35) ได้ให้ความหมายของ “ผลการปฏิบัติงาน” ว่าหมายถึง “ผลงานของพนักงานที่สามารถปฏิบัติงานได้ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ สามารถแสดงให้เห็นถึงศักยภาพของตัวพนักงานเอง โดยการปฏิบัติงานมาจากความรู้ความสามารถของพนักงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์กรตั้งไว้”

ซึ่งการที่จะเกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้นั้นต้องมีองค์ประกอบ 2 ส่วนหลัก คือ

1. โครงสร้างการปฏิบัติงาน และ 2. ผู้ที่ปฏิบัติงาน

1. การจัดโครงสร้างการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ พิจารณาได้จากการมีระดับของความสัมพันธ์ที่ดี และมีกระบวนการประมวลผลข้อมูลข่าวสาร (Information Processing) ที่รวดเร็ว ซึ่งจะสอดคล้องกับเรื่องการบริหารผลปฏิบัติงาน (Performance Management) เช่น การปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีมระหว่างเพื่อนร่วมงาน หัวหน้า ลูกน้อง มีการปฏิบัติงานเป็นทีม บทบาทหน้าที่ชัดเจนจะทำให้มีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว คล่องตัว ตัดสินใจได้ดี แก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น แต่หากเป็นการจัดโครงสร้างการปฏิบัติงานไม่ดี มักพบปัญหาด้านการสื่อสารและความสัมพันธ์ เช่น คุยกันไม่รู้เรื่อง เกี่ยงงานกัน ไม่รู้ถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของตน การบ่าเบียงหน้าที่และความรับผิดชอบ หลีกเลี่ยงปัญหา ไม่กล้าแสดงความคิดเห็น การปฏิบัติงานซ้ำซ้อน ฯลฯ ซึ่งส่งผลกระทบต่อถึงผลการดำเนินงานของกิจการในที่สุด อย่างไรก็ตามจะต้องคำนึงด้วยว่าองค์กรเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ดังนั้น โครงสร้างของงานก็คือโครงสร้างของเป้าหมาย หากหน่วยงานมีขนาดใหญ่ก็จะรับผิดชอบเป้าหมายใหญ่ แต่หากหน่วยงานเล็กก็ดูแลเป้าหมายเล็กๆ ที่เชื่อมโยงกับเป้าหมายใหญ่ เมื่อได้โครงสร้างเป้าหมายแล้วก็นำมาวิเคราะห์ว่าแต่ละเป้าหมายนั้นต้องการทรัพยากรอะไร ไม่ว่าจะเป็นเงิน คน กระบวนการ เทคโนโลยี ฯลฯ และใช้กระบวนการอย่างไรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เมื่อได้แนวทางในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายแล้วก็มาออกแบบการจัดวาง โดยคำนึงถึงองค์ประกอบหลักๆ คือ คนและระบบ ได้แก่ (1) การจัดโครงสร้างที่เน้นระบบหรือวิธีการปฏิบัติงาน (Rational Organizing) และ (2) การจัดระเบียบที่เน้นเรื่องคนหรือโครงสร้างความร่วมมือ (Natural Organizing) ดังนั้น จึงสรุปได้ว่ากุญแจสำคัญของปัจจัยที่จะทำให้การจัดโครงสร้างประสบความสำเร็จในแต่ละด้านนั้น ได้แก่ (1) ด้านระบบ มีกุญแจสำคัญคือ การสื่อสาร (Communication) และ (2) ด้านคน มีกุญแจสำคัญคือ ความสัมพันธ์ (Relationship)

1.1 การสื่อสาร (Communication) ถือเป็นกุญแจสำคัญในด้านระบบจะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพได้นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง แต่ที่สำคัญก็คือเรื่องของคุณธรรม ความจริงใจ ความปรารถนาดี และความมีน้ำใจต่อกัน อย่างไรก็ตาม การสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์กรมักจะมีปัญหาและอุปสรรคเกิดขึ้นตามมาด้วยหลายประการ ปัญหาบางอย่างอาจจะเกิดขึ้นในลักษณะขององค์กร

และปัญหาบางอย่างอาจเกิดขึ้นในลักษณะของวัฒนธรรมองค์กร เช่น การเลือกรับรู้ โดยเลือกให้ข่าวสารเฉพาะบางข่าวสารหรือเฉพาะบางส่วนของข่าวสารเท่านั้น เพื่อให้ผู้ฟังรู้สึกพอใจซึ่งอาจทำให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน หรือการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเดียวกันแต่ตีความไปแตกต่างกัน ทำให้ผู้รับแต่ละคนมีความเข้าใจไม่ตรงกัน การส่งข่าวสารผ่านคนจำนวนมากเป็นทอดๆ อาจทำให้ข้อมูลบิดเบือนไปจากความเป็นจริงได้ การกลั่นกรองข่าวสาร และการเลือกเวลาในการสื่อสารที่ไม่เหมาะสม ดังนั้น การแก้ไขปัญหาอุปสรรคดังกล่าวหรือการปรับปรุงการสื่อสารในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีได้นั้น จะต้องมีการพัฒนาบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในหลายๆ ด้าน เช่น การเป็นผู้ฟังที่ดีช่วยให้สามารถจับประเด็นของข่าวสาร รวมทั้งต้องระมัดระวังภาษาที่ไม่ใช่ภาษาพูดที่อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดได้ ต้องร่วมสร้างบรรยากาศของความไว้วางใจกันเพื่อให้เกิดการสื่อสารอย่างกว้างขวางและเปิดเผย การเป็นผู้ตอบสนองที่ดีเพื่อให้ข้อมูลย้อนกลับต่อผู้สื่อสารได้ว่าเข้าใจข่าวสารหรือไม่ และการพัฒนาทักษะที่ดี ซึ่งจะสามารถช่วยปรับปรุงการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

การสื่อสารในองค์กรนั้นประกอบด้วยบุคคลหลายระดับ ซึ่งในแต่ละองค์กรก็จะมีพฤติกรรมการสื่อสารที่แตกต่างกันออกไปตามวัฒนธรรมขององค์กร แต่โดยทั่วไปการสื่อสารในองค์กรมีอยู่ 3 ระดับ ได้แก่

1.1.1 ระดับผู้บังคับบัญชา หรือการสื่อสารจากบุคลากรระดับต่างๆ ไปยังผู้บังคับบัญชา หรือที่เรียกว่าการสื่อสารแนวตั้ง เป็นการสื่อสารที่เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็น การขอคำแนะนำ การรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารได้ทราบ หรือสภาพปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงานไปสู่ผู้บริหาร และมักจะเป็นการสื่อสารสองทางเพราะผู้บริหารมักจะสื่อสารตอบกลับเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา แต่การสื่อสารแบบนี้มักจะสั้นและไม่ค่อยเกิดขึ้น

1.1.2 ระดับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังบุคลากรระดับต่างๆ หรือที่เรียกว่าการสื่อสารในแนวดิ่ง มักอยู่ในรูปแบบของการสั่งงาน การกำกับดูแล การออกนโยบายสู่บุคลากรในระดับปฏิบัติงาน บอกเป้าหมายวัตถุประสงค์ การมอบหมายงาน และปัญหาที่มักพบด้วยเสมอก็คือมักจะเป็นการสื่อสารทางเดียว ในปัจจุบันการติดต่อจากบนมาล่างที่ผู้บริหารนิยมใช้มากคือ การประชุมงาน การจัดทำวารสารภายใน เพื่อให้บุคลากรเห็นความสัมพันธ์ว่างานของเขามีความสำคัญและมีผลต่อแผนงานโครงการขององค์กร

1.1.3 ผู้ร่วมงานระดับเดียวกัน หรือการสื่อสารในแนวนอน เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคลากรในระดับเดียวกัน มักเรียกว่าการสื่อสารแบบคู่ขนานหรือการสื่อสารในระดับเดียวกัน เป็นการสื่อสารขององค์กรที่มีอิทธิพลและมีความเข้มแข็งมากที่สุด จุดเน้นของการสื่อสารชนิดนี้ก็คือการร่วมมือและประสานการปฏิบัติงาน รวมถึงการแก้ไขปัญหาและข้อขัดข้องใจต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยลดเวลาการสื่อสารตามสายงาน และยังเป็นช่องทางในการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ในองค์กรอีกด้วย

1.2 การปฏิบัติงานในองค์กรจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้ก็ต่อเมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข จึงไม่สามารถปฏิเสธได้ว่าความสัมพันธ์ (Relationship) ระหว่างบุคคล รวมถึงการได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานก็ถือเป็นส่วนหนึ่งในโครงสร้างที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้เช่นกัน ความสำเร็จของการปฏิบัติงานส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับบุคลากรผู้ทำงานในตำแหน่งหน้าที่ต่างๆ ในองค์กรเป็นสำคัญ ดังนั้น การเข้าใจพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรจึงนับว่ามีความจำเป็นที่ผู้บริหารต้องทราบในการบริหารงานที่ต้องอาศัยความมีศิลปะของหัวหน้างานที่จะใช้ความสามารถของการเป็นผู้นำสร้างแรงจูงใจ รวมทั้งสร้างขวัญกำลังใจให้พนักงานเกิดความตั้งใจทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปอย่างดีที่สุด

พรทิพย์ เย็นจะบก และกมลรัฐ อินทรทัศน (2556) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพไว้โดยมุ่งเน้นถึงการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ภายในองค์กร โดยแบ่งได้ 5 ข้อ ได้แก่ (1) การทำตัวให้เป็นคนงานที่ดี (2) การรักษามารยาทและระเบียบในที่ทำงาน (3) การสร้างบรรยากาศสดใสในที่ทำงาน (4) การสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดี และ (5) การสื่อสารในองค์กรหรือในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะเรื่องการสื่อสารภายในองค์กรนั้นเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งในการตัดสินใจความสำเร็จหรือการล้มเหลวของการปฏิบัติงานร่วมกันของบุคลากร ทั้งการสื่อสารภายในองค์กรและนอกองค์กร ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรภายในองค์กรจำเป็นต้องมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับสื่อสารเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพ

2. สำหรับในเรื่องของคนทำงานจะต้องมีแนวคิดการปฏิบัติตัวการปฏิบัติงานและการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้มีความสุขในการปฏิบัติงาน มีพัฒนาการการปฏิบัติงานที่ดี ดังนั้นคนทำงานที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะและเทคนิคในการปฏิบัติงาน ดังนี้ (สมพิศ สุขแสน, 2556)

2.1 ความฉับไว หมายถึง การใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รู้จักบริหารเวลา ทำงานอย่างรวดเร็ว ไม่ล่าช้า คือคนที่มีประสิทธิภาพควรทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา เนื่องจากในชีวิตประจำวันนั้น เรามีกิจกรรมหลายอย่างที่ต้องทำ บางอย่างนั้นเป็นเรื่องที่สำคัญ บางอย่างเป็นเรื่องไม่สำคัญ การบริหารเวลาให้เป็นจะช่วยลดความไม่เป็นระเบียบในชีวิต และเพิ่มความสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะภาคธุรกิจเรื่องเวลาเป็นสิ่งสำคัญมาก หรืองานบริการที่ผู้รับบริการย่อมต้องการความรวดเร็ว ควรมีการสร้างวัฒนธรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว

2.2 ความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง การผิดพลาดในงานน้อย มีความแม่นยำในกฎระเบียบ ข้อมูล ตัวเลข หรือสถิติต่างๆ ไม่เลินเล่อจนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร

2.3 ความรู้ หมายถึง การมีองค์ความรู้ในงานดี รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่ทำอยู่ตลอดเวลา คนที่มีประสิทธิภาพควรแสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลา ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง องค์กร ผู้อื่น อินเทอร์เน็ต เป็นต้น และสามารถนำความรู้ที่นำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

2.4 ประสบการณ์ หมายถึง การรอบรู้หรือรู้รอบด้าน จากการได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลงมือปฏิบัติบ่อยๆ มิใช่มีความรู้ด้านวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว การเป็นผู้มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานสูงจะผิดพลาดน้อย สมควรที่องค์กรจะต้องรักษาบุคคลเหล่านี้ให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด เพราะคนเหล่านี้จะทำให้องค์กรพัฒนาได้เร็ว

2.5 ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การคิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆ มาใช้ในองค์กร เช่น คิดระบบการให้บริการที่ลดขั้นตอน การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบใหม่ การบริหารงานแบบเชิงรุก เป็นต้น คนที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นคนที่ชอบคิด เก่งคิด หรือมองไปข้างหน้าตลอดเวลา และไม่ใช่คนที่แค่ทำงานตามคำสั่งเท่านั้น ทั้งยังมีความสามารถในการตัดแปลงความรู้ในการใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่างๆ เพื่อที่จะปฏิบัติงานที่ต้องการให้เสร็จสิ้นลงได้

2.6 ตั้งเป้าหมายในการปฏิบัติงาน หมายถึง มีการตั้งเป้าหมายในการปฏิบัติงานล่วงหน้าก่อนที่จะเริ่มต้นในการปฏิบัติงานทุกครั้ง และต้องเป็นเป้าหมายที่ชัดเจนให้ทราบว่าจะงานหนึ่งจะมีลักษณะสุดท้ายเป็นอย่างไร จึงจะสามารถทำตัวให้สอดคล้องกับจุดหมายนั้นโดยไม่ไขว่ไป การกำหนดเป้าหมายต้องทำให้อยู่ในรูปของการปฏิบัติงานได้จริงในทุกๆ ระยะ ทั้งเป้าหมายระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว การตั้งเป้าหมายจึงเป็นการวางแผนการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติงานมีทิศทาง ผิดพลาดน้อย และตรงจุดมุ่งหมายขององค์กร

2.7 การเพิ่มความมั่นใจในการปฏิบัติงานให้ตนเอง โดยพยายามฝึกฝนพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ ปัจจุบันมีคนจำนวนไม่น้อยที่ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ไม่กล้าแสดงออก ในทางที่ถูกที่ควร คิดว่าไม่เก่งเหมือนคนอื่น ดูถูกความสามารถของตนเอง การพัฒนาตัวเองเสมอ สามารถทำได้โดยวิธีง่ายๆ เช่น การดูแลสุขภาพทางกายให้ดี การบำรุง พัฒนาความคิดและอารมณ์ เป็นต้น

2.8 มีความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานเป็นทีมหรือสร้างการปฏิบัติงานเป็นทีมให้เข้มแข็ง ผู้นำต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถ ต้องยอมรับในความแตกต่างของคนอื่น มีความไว้วางใจกัน มีความรักในทีมงาน ร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานอย่างจริงจังจริงจังใจ ขจัดปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลในทีมงาน แบ่งผลประโยชน์ร่วมกันอย่างยุติธรรม มีการติดต่อประสานงานที่ดีระหว่างกัน และการสร้างบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงานร่วมกัน มีการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน เช่น รู้จักช่วยเหลือเกื้อกูลกัน การยิ้มแย้มแจ่มใสต่อกัน ให้อภัยกัน รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เรียนรู้ด้วยกันเพื่อทำให้เกิดการปฏิบัติงาน และช่วยผลักดันให้ งานบรรลุผลสำเร็จตามที่มุ่งหมายไว้

2.9 ต้องมีคุณธรรมในการปฏิบัติงาน คือ มีความพอใจและรักใคร่ในงานที่ทำ มีความเพียรพยายามในงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ มีใจจดจ่อต่องานที่ทำ มีสมาธิไม่วอกแวก และมีการทบทวนตรวจสอบงานที่ทำอยู่เสมอ หากเบี่ยงเบนไปจากเป้าหมายหรือผิดพลาดต้องปรับปรุงแก้ไข นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรทุกคนจะต้องไม่ปฏิบัติในสิ่งที่จะทำให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร หรือเกิดความลำเอียงในการปฏิบัติหน้าที่ ตลอดจนมีความรับผิดชอบต่อสัตย์สุจริต ยุติธรรม และโปร่งใสตรวจสอบได้ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ในการบริหารงานและปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด

2.10 ฝึกเป็นคนที่ชอบกระทำหรือลงมือปฏิบัติมากกว่าพูด คอยกระตุ้นเตือนตนเองหรือสร้างแรงจูงใจภายในให้อยากทำงานโดยไม่ต้องให้ใครบังคับ มีศรัทธาในงานและองค์กรที่ทำงานอยู่เสมอ

2.11 ปรับทัศนคติและค่านิยมที่ไม่เหมาะสมเสียใหม่ ปรับให้เป็นคนชอบคิดแบบชนะ-ชนะ ซึ่งจะต้องอยู่บนพื้นฐานของทัศนคติที่ดีและการให้ได้ประโยชน์เท่าเทียมกันทั้งสองฝ่ายในระยะยาว ค่านิยมที่ไม่เหมาะสมต่างๆ เช่น การปฏิบัติงานเป็นเล่น การประจบสอพลอ การมีระบบพรรคพวก การเกรงใจอย่างไรเหตุผล ก็ควรยกเลิก

จากที่กล่าวมาเกี่ยวกับความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จึงพอจะสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคือ การปฏิบัติงานของบุคคลโดยใช้ทรัพยากรขององค์กรทั้งในเรื่องต้นทุน คือ แรงงาน ทรัพยากร และเวลาซึ่งเป็นปัจจัยที่นำเข้าไปให้น้อยที่สุดเพื่อให้เกิดผลสำเร็จหรือผลงาน (Output) ที่มากที่สุดอย่างมีคุณภาพและเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งการที่จะเกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นต้องมีองค์ประกอบ 2 ส่วนหลักคือ โครงสร้างการปฏิบัติงานกับผู้ที่ทำงาน โดยโครงสร้างองค์กรที่มีประสิทธิภาพต้องพิจารณาจากการจัดโครงสร้างที่เน้นระบบหรือวิธีการปฏิบัติงานซึ่งมีกุญแจสำคัญคือ การสื่อสาร (Communication) และการจัดระเบียบที่เน้นเรื่องคนหรือโครงสร้างความร่วมมือซึ่งมีกุญแจสำคัญคือ ความสัมพันธ์ (Relationship) ส่วนผู้ที่ทำงานจะต้องมีแนวคิดหลายอย่างที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพโดยเฉพาะในเรื่องการปฏิบัติตัวการปฏิบัติงานและการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้มีความสุขในการปฏิบัติงานและมีพัฒนาการการปฏิบัติงานที่ดี

1.2 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ราชบัณฑิตสถาน (2530: 295 อ้างถึงใน วรณวิมล จงจรวัยสกุล, 2551: 6-7) ได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ไว้ว่า ปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ โดยทำให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจและพูดถึงอยู่เสมอ เมื่อได้ใช้สินค้าและบริการ ซึ่งไม่ได้คำนึงถึงแต่ประโยชน์การใช้สอย แต่รวมถึงความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภค ความประทับใจ ความพึงพอใจไปจนถึงความภักดีของลูกค้า (ณัฐพัชร ล้อประเสริฐ, 2549: 12 อ้างถึงใน วรบรรณ ศิลมรัฐ, 2555: 14)

ศราวุทธ แจ้งใจดี (2552: 65 อ้างถึงใน วรวรรณ ศิลมัฐ, 2555: 14) ได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการว่าเป็นสิ่งที่ผู้ผลิตหรือผู้ขายต่างมุ่งเน้น ตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ (Customer-Oriented) เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า โดยมีได้เว้นแม้แต่ธุรกิจการบริการที่มีลักษณะแตกต่างจากธุรกิจผลิตสินค้าเพื่อ ขายโดยทั่วไป โดยที่การบริการมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ ดังต่อไปนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการไม่มีตัวตนที่ผู้ซื้อหรือผู้รับบริการจะจับต้องได้ ดังนั้นการนำเสนอบริการจึงต้องแสดงถึงคุณประโยชน์ที่จะได้รับจากบริการนั้น นอกจากนี้แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างในส่วนประกอบของบริการที่สามารถสัมผัสได้หรือรับรู้ได้ทางกายภาพ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ซึ่งได้แก่

1.1 สถานที่ ผู้ให้บริการต้องจัดสถานที่ให้บริการอย่างสะดวก สบาย สะอาด โอโลงและเหมาะสม เพื่อให้ความเชื่อมั่นในการเข้ามารับบริการ

1.2 บุคคล ผู้ให้บริการต้องมีสุขภาพดี มีการแต่งกายที่เหมาะสม สะอาด บุคลิกดี มีอัธยาศัยดี กระตือรือร้น เอาใจใส่ น่าเชื่อถือ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในการที่จะได้รับบริการที่ดี

1.3 เครื่องมือและอุปกรณ์ ผู้ให้บริการต้องจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการที่ทันสมัย สะอาด จำนวนเพียงพอและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ รวมถึงอุปกรณ์ที่มีความจำเป็นในการอำนวยความสะดวกต่างๆ

1.4 สัญลักษณ์ ผู้ให้บริการต้องจัดทำสัญลักษณ์ต่างๆ ที่อำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างชัดเจน เช่น ห้องน้ำ ประตู กระจก ป้ายบอกทิศทางไปยังห้องต่างๆ

1.5 ราคา ผู้ให้บริการต้องกำหนดราคาค่าบริการและสื่อสารให้ผู้ใช้บริการทราบตามความเหมาะสม

2. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) โดยปกติการบริการจะเป็นการผลิตและการบริโภคในเวลาเดียวกัน ผู้รับบริการไม่สามารถแยกบริการจากผู้ผลิต ไม่ว่าผู้ผลิตจะเป็นบุคคลหรือเครื่องจักร ถ้าบุคคลเป็นผู้จัดหาบริการ หมายถึง บุคคลเป็นส่วนหนึ่งของการบริการและเนื่องจากลูกค้าจะต้องอยู่ในสถานที่และเวลาที่ผลิตบริการ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดหาและลูกค้า (Provider-Customer Interaction) จึงเป็นลักษณะที่สำคัญของการตลาดบริการ

3. ความต้องการที่ไม่แน่นอน (Fluctuating Demand) การบริการมีลักษณะของความไม่แน่นอนสูง เนื่องจากความต้องการใช้บริการของลูกค้าขึ้นลงอยู่เสมอ การให้บริการนั้นจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการจะมากหรือน้อยต่างกันขึ้นอยู่กับช่วงเวลาในแต่ละวัน วันในสัปดาห์หรือท้ายสัปดาห์ รวมทั้งฤดูกาล

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) การบริการไม่สามารถเก็บไว้เป็นสินค้าคงคลังหรือไม่สามารถเก็บบริการไว้ขายหรือใช้งานภายหลังได้ ซึ่งถ้าอุปสงค์ไม่คงที่ การบริการจะมีปัญหาหรือไม่สามารถให้บริการได้ทันทีหรือมีลูกค้ามาใช้บริการน้อยเกินไป ดังนั้นธุรกิจผู้ให้บริการจะต้องใช้กลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อที่จะปรับปริมาณความต้องการซื้อและการบริการให้สอดคล้องกัน อาทิ การกำหนดราคาให้แตกต่างกันเพื่อปรับความต้องการซื้อให้สม่ำเสมอหรือการเพิ่มพนักงานชั่วคราวเพื่อให้สามารถบริการลูกค้าได้มากขึ้นในช่วง เป็นต้น

5. ความแตกต่างของการบริการในแต่ละครั้ง (Variability or Heterogeneity) หมายถึง ความแตกต่างในด้านคุณภาพในการให้บริการ เนื่องจากการบริการต้องอาศัยคนหรือพนักงานในการให้บริการเป็นส่วนใหญ่ (Labour Intensive) ซึ่งขึ้นอยู่กับว่าใครเป็นผู้ให้บริการ ให้บริการเมื่อไร ให้บริการที่ไหน และให้บริการอย่างไร ดังนั้นคุณภาพของการบริการอาจเปลี่ยนแปลงได้ทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งธุรกิจบริการมีวิธีการควบคุมการบริการ 3 ขั้นตอน ได้แก่ ลงทุนในกระบวนการจัดจ้างและการฝึกอบรมที่ดี กำหนดมาตรฐานขั้นตอนการบริการตลอดทั้งองค์กรอย่างมีแบบแผนเป็นพิมพ์เขียวของการบริการ (Service Blueprint) มีการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้า

โดยการบริการให้มีคุณภาพนั้นยังสามารถวัดได้จากความคาดหวังของผู้เข้ารับบริการเป็นเกณฑ์สำคัญ ดังที่ Parasuraman, Zeithaml and Berry (2529 อ้างถึงใน ชัชวาล อรวงศ์ ศุภพัทธ์, 2554 และ ภัทรา ภัทรมโน, 2556: 9) ได้ศึกษารูปแบบของการวัดคุณภาพบริการในองค์กรต่างๆ แล้วได้ทำการสรุปและชี้ให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการนั้นเป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวมในมิติของการรับรู้ผลการศึกษาวิจัยยังแสดงให้เห็นว่าการประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการบริการที่คาดหวังและที่รับรู้ว่ามี ความสอดคล้องกันเพียงไร โดยยึดช่องว่างที่มีระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่ได้รับบริการเป็นหลักและเรียกรูปแบบการวัดนี้ว่า Gap Model ซึ่งประกอบด้วยช่องว่าง 5 ประการ คือ

1. Gap 1 คือ ช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับบริการที่คาดหวังไว้กับแนวคิดของผู้ให้บริการที่ข้องเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้า ช่องว่างนี้เองทำให้มีผลต่อการประเมินผลคุณภาพบริการและสาเหตุที่มีผลต่อช่องว่าง คือ

1.1 ขาดการศึกษาค้นคว้าถึงเรื่องความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า

1.2 มีการสื่อสารและติดต่อระหว่างผู้ให้บริการที่น้อยเกินไปทั้งในหน่วยงาน และส่วนงานต่างๆขององค์กร

1.3 สายการบังคับบัญชา มีการแบ่งแยกผู้ให้บริการหลายคนจากผู้บริการชั้นสูง ทำให้ข่าวสารที่ผู้ใช้บริการที่ได้รับข้อมูลกลับไปยังผู้บริการนั้นไม่มีประโยชน์

2. Gap 2 คือ ช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างความคิดเห็นของผู้ให้บริการในเรื่องความคาดหวังของ ลูกค้า และข้อกำหนดเรื่องคุณภาพ ช่องว่างนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ ในทัศนะของ ลูกค้า มีปัจจัย 4 ประการที่เกี่ยวข้อง คือ

2.1 ข้อตกลงในหัวข้อคุณภาพบริการไม่ชัดเจน

2.2 ขาดการรับรู้ในสิ่งที่มองเห็นได้

2.3 มีข้อจำกัดในการใช้เทคโนโลยีของบุคลากรหรือพนักงานที่จะทำให้มีมาตรฐานการบริการซึ่งจะเป็นสิ่งที่บุคลากรสามารถรับประกันลูกค้าได้ว่าคุณภาพบริการที่ให้มีอย่างสม่ำเสมอ

2.4 ไม่มีเป้าประสงค์โดยตรงที่มีความสัมพันธ์กับมาตรฐานและความคาดหวังของลูกค้า

3. Gap 3 คือ ช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างข้อกำหนดเรื่องคุณภาพและการบริการจริง ที่ให้กับลูกค้าจะมีผลกระทบต่อคุณภาพบริการจากจุดยืนของลูกค้า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อช่องว่างนี้ คือ

3.1 บทบาทของบุคลากรที่ไม่ชัดเจน ทำให้ไม่แน่ใจว่าผู้บริหารหรือผู้จัดการมีความคาดหวัง อย่งไรต่องานที่ทำ

3.2 ขาดทักษะการฝึกอบรมที่จำเป็นต้องมีในเรื่องเทคโนโลยีหรือการปฏิบัติงาน

3.3 บทบาทขัดแย้งของบุคคลที่ไม่ได้สนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ ภายใน และภายนอก

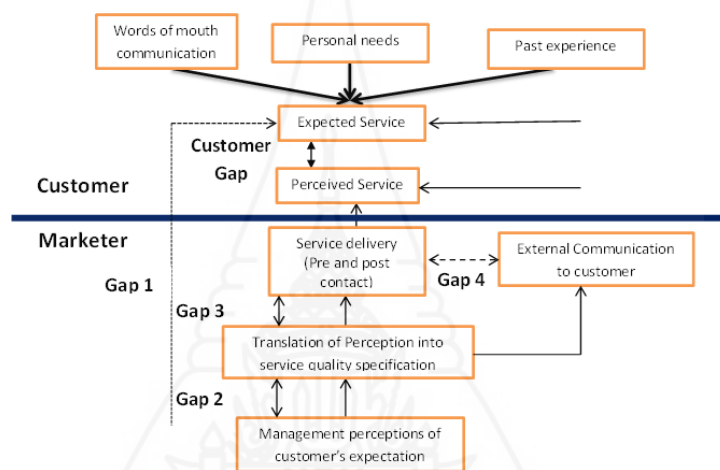
4. Gap 4 คือ ช่องว่างที่เกิดขึ้นจากบริการจริงที่ให้ต่อลูกค้าและติดต่อสื่อสารไปยังลูกค้าในเรื่องการบริการ การติดต่อสื่อสารภายนอกจะมีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการที่ได้รับช่องว่างนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพบริการจากจุดยืนของลูกค้า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อช่องว่างนี้ คือ

4.1 ขาดการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกในหน่วยงานระดับเดียวกัน

4.2 การให้คำสัญญาแก่ลูกค้ามากเกินไป

5. Gap 5 คือ ความต่างกันระหว่างบริการที่ลูกค้าคาดหวังไว้และบริการที่ได้รับจริง ช่องว่างเรื่องคุณภาพบริการจะหมดไปเมื่อมีการลดช่องว่างทั้ง 4 ประการ ซึ่งมีสาเหตุจากการบริหารภายในองค์กร การตัดสินใจของลูกค้าทั้งแบบบวกและแง่ลบจะเป็นตัวบอกคุณภาพบริการว่าสูงหรือต่ำ ในการวัดคุณภาพการบริการและการใช้แบบจำลองนี้จะเน้นหนักไปที่การบริการที่ลูกค้าคาดหวังและการบริการที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับ (Expected Service-Perceived Service Gap: P-E)

คุณภาพบริการที่ลูกค้าได้รับขึ้นอยู่กับขนาดและทิศทางของช่องว่างที่ 5 หรือ อีกนัยหนึ่งขึ้นอยู่กับธรรมชาติของช่องว่าง ซึ่งมีความสัมพันธ์กันแบบจำลองคุณภาพบริการดังแสดงในภาพที่ 2.1 จะเห็นได้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับ คือ ความแตกต่างกันระหว่างระดับความคาดหวังต่อบริการกับระดับบริการที่ได้รับ ซึ่งหากระดับความคาดหวังบริการน้อยกว่าระดับบริการที่ได้รับแล้ว จะทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าเป็นประหลาดใจหรือประทับใจกับคุณภาพบริการที่ได้รับ หรือหากระดับความคาดหวังบริการเท่ากับระดับบริการที่ได้รับ ลูกค้าก็ถือว่าพอใจคุณภาพบริการที่ได้รับ แต่หากระดับความคาดหวังบริการน้อยกว่าระดับบริการที่ได้รับ ลูกค้าก็จะไม่พอใจคุณภาพบริการที่ได้รับ



ภาพที่ 2.1 Gap Model of Service Quality

ที่มา: <http://manik1230.blogspot.com/2013/04/v-behaviorurldefaultvml.html>

ในขณะที่ณัฐพัชร ล้อประดิษฐ์พงษ์ (2549: 213) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการบริการให้มีคุณภาพโดยการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้านั้น มีหัวใจหลักสำคัญ 7 ประการที่ทุกคนพึงมีในการให้บริการ ได้แก่

1. การติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
2. การมีมารยาทที่ดี สุภาพอ่อนน้อม เกรงใจและมีความเป็นมิตร ซึ่งเป็นสิ่งที่ควรจะเป็นคุณสมบัติของพนักงานทุกคน ดังนั้น บริษัทจะได้รับการยอมรับจากลูกค้ามากขึ้นเพียงใด ขึ้นกับว่าพนักงานมีทัศนคติอย่างไร ในเรื่องของความมีมารยาท
3. การเข้าใจความต้องการของลูกค้า

4. ความรับผิดชอบต่อลูกค้า ความตั้งใจและความพร้อมของพนักงานที่จะให้บริการแก่ลูกค้าตลอดเวลาด้วยท่าทีที่ดีและทัศนคติที่ถูกต้อง ซึ่งรวมถึงการให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว
5. การแสดงออกซึ่งความสามารถ รอบรู้และยังรวมถึงความรู้ ความชำนาญต่องานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ
6. มีความน่าเชื่อถือ ความจริงใจ ความซื่อสัตย์และเชื่อได้ รวมถึงการให้ความสนใจลูกค้าอย่างจริงจังและมีการแสดงออกให้เห็นด้วย
- 7) มีความไว้วางใจการกระทำอย่างมีประสิทธิภาพและเชื่อถือได้อย่างสม่ำเสมอ โดยให้การบริการแก่ลูกค้าอย่างถูกต้องตั้งแต่แรก

จากที่กล่าวมาเกี่ยวกับความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการจึงพอจะสรุปได้ว่าการบริการคือการปฏิบัติให้ความสะดวกต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่ ใกล้ชิด อบอุ่น โดยคำนึงถึงความรู้สึกนึกคิดของผู้ที่เข้ามาใช้บริการหรือลูกค้า เพื่อทำให้ผู้ที่เข้ามาใช้บริการหรือลูกค้ารู้สึกประทับใจและพึงพอใจ ซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้นเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการและกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้นก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้ามกับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวังผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้ (มริษา ไกรกู, 2552)

ดังนั้น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการจะทำให้ตระหนักถึงคุณค่าของการสร้างและรักษาความพึงพอใจของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทั้งในฐานะของผู้รับบริการและผู้ให้บริการซึ่งเป็นบทบาทสำคัญในกระบวนการบริการ

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2.1 แนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg's Two Factor Theory) หรือ "Motivation-Maintenance Theory" หรือ "Dual Factor Theory" หรือ "The Motivation Hygiene Theory" ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลกรในองค์ โดยศึกษาถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานเพื่อหาทางที่จะลดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน และมีจุดมุ่งหมายของการค้นคว้าเพื่อศึกษาทัศนคติที่เกี่ยวกับงานเพื่อทำให้คนงานมีความรู้สึกที่ดีในการที่จะพยายามเสริมสร้างผลผลิตของงานให้มากขึ้น มีหนทางเพิ่มผลผลิต ลดการขาดงาน สร้างความสัมพันธ์อันดีในการปฏิบัติงาน และเพื่อประโยชน์ทั่วไปสำหรับทุกๆ คนคือ สร้างความเข้าใจ

เกี่ยวกับอิทธิพลต่างๆ ที่จะมีส่วนช่วยในการปรับปรุงขวัญและกำลังใจที่จะส่งผลให้ทุกคนมีความสุข ภายสบายใจ มีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น โดยทฤษฎีของเฮอริชเบอร์เกอร์ได้เน้นอธิบายและให้ความสำคัญกับปัจจัย 2 ประการ ได้แก่

2.1.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) หรือตัวกระตุ้น เป็นปัจจัยกระตุ้นให้คนทำงาน ก่อให้เกิดแรงจูงใจให้คนทำงาน โดยเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่ดีที่จะเกิดขึ้นกับพนักงาน อันจะทำให้พนักงานมีความสุข มีความพึงพอใจเกี่ยวกับกับงานที่ทำ และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยภายใน (Intrinsic) เช่น

- 1) ความสำเร็จ
- 2) การได้รับการยอมรับ
- 3) ตัวงานที่ทำ
- 4) ความรับผิดชอบ
- 5) การได้รับการเลื่อนตำแหน่ง
- 6) ความเจริญก้าวหน้า

2.1.2 ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หรือการบำรุงรักษา เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานแต่ยังไม่พอที่จะนำไปใช้ในการจูงใจ ปัจจัยเหล่านี้อาจเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่จะสร้างความไม่พอใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน ซึ่งจะเป็นตัวสกัดกั้นไม่ให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานขึ้นได้ หรือเป็นหัวข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันมิให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่ โดยปัจจัยเหล่านี้ถือเป็นปัจจัยภายนอก (Extrinsic) เช่น

- 1) ค่าตอบแทนและผลประโยชน์
- 2) นโยบายบริษัทและการบริหารขององค์กร
- 3) ความสัมพันธ์ในหมู่พนักงานด้วยกัน
- 4) สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน
- 5) การควบคุมดูแลงาน
- 6) สถานภาพ
- 7) ความมั่นคงของงาน

ซึ่งสองปัจจัยดังกล่าวนี้มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงานเป็นอย่างยิ่งและผู้บริหารองค์กรควรพิจารณาเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารคนและบริหารงาน

ผลการศึกษาค้นคว้าได้สรุปว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากแต่คนและจะมีใช้ขึ้นอยู่กับผู้บริหารโดยตรง ปัจจัยที่ใช้ในการบำรุงจิตใจนั้นอย่างดีที่สุดก็คือ จะสามารถช่วยขจัดความไม่พอใจต่างๆได้ แต่จะไม่สามารถสร้างความพึงพอใจได้ การให้ค่าแรงต่ำทำให้คนงานไม่พอใจ แต่การให้ค่าแรงสูงก็ไม่ได้ทำให้คนงานอยากทำงานหนักขึ้น เงินไม่ใช่สิ่งจูงใจสูงสุดจะทำให้คนงานทำงานได้

มากกว่าเดิม ขณะเดียวกันความมั่นคงและบรรยากาศที่ดีในองค์กรก็ไม่ใช่ว่าสิ่งจูงใจสูงสุดอีกเช่นเดียวกัน ดังนั้นในกระบวนการจูงใจที่ต้องการสร้างให้เกิดแรงจูงใจที่ดีจึงจำเป็นต้องจัดและกำหนดปัจจัยต่างๆ ทั้งสองกลุ่ม คือ ทั้งปัจจัยที่ใช้บำรุงจิตใจและปัจจัยที่ใช้จูงใจได้พร้อมกันทั้งสองอย่าง โดยผู้บริหารต้องรับประกันความเพียงพอของปัจจัยด้านสุขอนามัยหรือปัจจัยค้ำจุนเพื่อหลีกเลี่ยงความไม่พอใจของพนักงานและต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่างานที่ทำนั้นสามารถกระตุ้นหรือมีการให้รางวัลเพื่อให้พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและทำงานหนักขึ้นเรื่อยๆ ทฤษฎีนี้เน้นการเสริมสร้างงานเพื่อจูงใจพนักงาน งานต้องใช้ทักษะและความสามารถของพนักงานให้ได้สูงสุด

ทั้งนี้ ในการแก้ไขปัญหาเรื่องการจูงใจนี้เฮอรัชเบอร์เกอร์ได้แนะนำให้ขจัดความไม่พอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานปัจจัยด้านสุขอนามัยซึ่งมีหลายวิธีที่สามารถทำได้ แต่หนึ่งในวิธีที่สำคัญที่สุดเพื่อลดความไม่พอใจคือการจ่ายค่าจ้างที่เหมาะสม ตรวจสอบความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานและสร้างวัฒนธรรมที่ดีในที่ทำงาน เช่น การกำกับดูแลความสัมพันธ์ของพนักงานกับเจ้านาย เงื่อนไขการปฏิบัติงาน เงินเดือนและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อีกส่วนหนึ่งคือการเพิ่มความพึงพอใจในสถานที่ทำงานนี้สามารถทำได้โดยการปรับปรุงปัจจัยจูงใจโดยการเริ่มต้นพัฒนาวิธีการเพิ่มพูนเนื้อหาของงาน (Job Enrichment) เพื่อให้ค่าของงานสูงขึ้นและมีเนื้อหามากขึ้น เพื่อให้มีปัจจัยที่ใช้จูงใจได้เพิ่มมากขึ้นในตัวเอง การออกแบบงานเสียใหม่ให้มีคุณค่าเนื้อหาของงานสูงขึ้นนี้จะทำให้งานมีความหมายมากยิ่งขึ้น มีความสำเร็จในงานมากขึ้น มีทั้งการยอมรับ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้ามากขึ้นและส่งเสริมการเติบโตให้แก่แต่ละคน

2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับค่าตอบแทนและผลประโยชน์

สำนักงาน ก.พ. (2555) ได้กล่าวว่า “ค่าตอบแทน” (Compensation) คือ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่องค์กรจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ค่าใช้จ่ายนี้อาจจ่ายในรูปตัวเงินหรือมิใช่ตัวเงินก็ได้ เพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ จูงใจให้มีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพส่งเสริมขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน และเสริมสร้างฐานะความเป็นอยู่ของครอบครัวผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

ชมาภรณ์ ล้อมทอง และคณะ (2551) ได้ให้ความหมายของ “ค่าตอบแทน” ว่า ค่าตอบแทนไม่ได้หมายถึงเฉพาะเงินเดือนหรือค่าจ้างเท่านั้น หากยังประกอบด้วยสวัสดิการและผลประโยชน์อื่นๆ ทั้งที่สามารถวัดค่าได้เป็นตัวเงินและที่อาจจะวัดเป็นตัวเงินไม่ได้ แต่สามารถเป็นหลักประกันให้พนักงาน ทั้งในแง่ของสุขภาพและความมั่นคงในทางอาชีพ นอกจากนี้สามารถอธิบายความหมายของค่าตอบแทนเพื่อให้เห็นภาพทั้งในส่วนที่เป็นมุมมองของบริษัทและพนักงาน

ตามแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์กได้กล่าวว่าหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน คือ ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ซึ่งค่าตอบแทนและผลประโยชน์นี้ถือเป็นรางวัลที่ฝ่ายบริหารมอบให้แก่พนักงานสำหรับการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามที่ได้สัญญาไว้ ทั้งนี้รางวัลตอบแทนสามารถจำแนกได้เป็น 2 ชนิด ได้แก่ รางวัลตอบแทนในรูปเงิน และรางวัลตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน ดังนี้

1. รางวัลตอบแทนในรูปเงิน ได้แก่

1.1 ค่าตอบแทน คือ เงินที่องค์กรมอบให้แก่บุคลากรเพื่อเป็นการตอบแทนการปฏิบัติงานโดยตรง เช่น ค่าจ้างเงินเดือน ค่าคอมมิชชั่น โบนัสประจำปี

1.2 สิทธิประโยชน์และบริการต่างๆ อาจไม่ได้อยู่ในรูปของตัวเงินแต่สามารถตีค่าออกมาเป็นตัวเงินได้ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าประกันชีวิตและสุขภาพ ค่าเดินทาง ค่าเสื้อผ้า รวมทั้งสิทธิในการลาหยุดงานต่างๆ

1.3 การเลื่อนขั้นเงินเดือนและเลื่อนตำแหน่ง รางวัลประเภทนี้ทำให้บุคลากรมีโอกาสได้รับค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์อื่นๆ เพิ่มจากเดิม

2. รางวัลตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน รางวัลประเภทนี้มักเป็นสิ่งที่มีคุณค่าทางจิตใจต่อบุคลากร เป็นรางวัลที่บ่งบอกถึงชื่อเสียงเกียรติยศ สถานะทางสังคมของบุคลากร ได้แก่

2.1 รางวัลที่ส่งเสริมคุณค่าของบุคคล เช่น การยกย่องชมเชย รางวัลพนักงานดีเด่น การประกาศเกียรติคุณ

2.2 รางวัลที่ส่งเสริมสถานะภาพทางสังคม เช่น การจัดหาห้องทำงานส่วนตัว เลขาส่วนตัว หรือรถประจำตำแหน่ง

2.3 รางวัลที่ส่งเสริมศักยภาพของบุคคล เช่น การส่งไปเข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มเติม การดูงาน หรือเข้าเรียนในหลักสูตรพิเศษ

ทั้งนี้ ยังสามารถแบ่งประเภทของรางวัลตอบแทนที่ไม่ใช่เงินในรูปแบบของสวัสดิการและค่าตอบแทนต่างๆ (Fringe Benefits) ออกเป็น 4 ประเภท (พิเชษฐ์ สอนศิริ, 2553: 24-25 อ้างถึงใน บุศยรินทร์ ธนทรวิวัฒน์, 2555: 16-17) คือ

1. สวัสดิการทางด้านเศรษฐกิจ เป็นสวัสดิการที่สามารถตีค่าเป็นรูปตัวเงิน เช่น โบนัส ค่านายหน้า ค่าอาหาร ค่าตำแหน่ง ค่าครองชีพ ค่าทำงานกะ ค่าเบี้ยขยัน ค่าน้ำมันรถ ค่ารถ ค่าเดินทาง เป็นต้น

2. สวัสดิการทางด้านสังคม เป็นสวัสดิการที่เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก การบำรุงขวัญกำลังใจของพนักงาน เช่น วันหยุดตามประเพณี วันหยุดพักผ่อนประจำปี วันลาป่วย วันลาคลอด วันลาบวช วันลาต่างๆ วันลาไปทำกิจธุระ เป็นต้น

3. สวัสดิการทางด้านความมั่นคงในชีวิต เป็นสวัสดิการที่จัดขึ้นสำหรับการป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความไม่มั่นคงในชีวิต เช่น การรักษาพยาบาล ผลประโยชน์ตอบแทนเมื่อเกษียณอายุ เงินบำเหน็จ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ประกันชีวิตหมู่ ผลประโยชน์ประเภทเงินกู้ยืมต่าง ๆ เป็นต้น

4. สวัสดิการทางด้านเกื้อกูล เป็นสวัสดิการที่จัดไว้เพื่ออำนวยความสะดวกและส่งเสริมความงอกงามในชีวิต เช่น รถรับส่ง ลาเพื่อการศึกษา ทุนการศึกษา ฝึกอบรม ทุนการศึกษา บุตร นันทนาการ ห้องสมุด ห้องอาหาร ชุดทำงาน รางวัลอายุการปฏิบัติงาน ตรวจร่างกายประจำปี เงินช่วยเหลือต่าง ๆ เช่น กรณีพนักงาน สามี ภรรยา บุตรเสียชีวิต เงินช่วยคลอดบุตร เงินช่วยงานแต่งงาน เงินช่วยอุปสมบท เงินช่วยเยี่ยมไข้ เงินช่วยค่าโทรศัพท์ รถประจำตำแหน่ง เป็นต้น

โดยวัตถุประสงค์ของการให้ค่าตอบแทนสามารถแบ่งได้ ดังนี้ (บุศยรินทร์ ธนทรวิวัฒน์, 2555: 10)

1. ดึงดูดบุคลากร การจ่ายค่าตอบแทนมีวัตถุประสงค์เพื่อจูงใจให้บุคลากรเข้าร่วมงานกับองค์กร ซึ่งจะเห็นได้ว่าอัตราค่าตอบแทนจะเป็นปัจจัยสำคัญในการดึงดูดบุคลากรเข้าทำงาน องค์กรธุรกิจที่จ่ายค่าตอบแทนสูงจะมีผู้สนใจสมัครเข้าร่วมงานเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้ องค์กรธุรกิจนั้นมีโอกาสคัดเลือกผู้สมัครที่มีความรู้และความสามารถเหมาะสมเข้าร่วมงาน ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้กำหนดค่าตอบแทนที่จะต้องทำการศึกษาและพิจารณาปัจจัยแวดล้อม เช่น สภาพสังคม สภาพเศรษฐกิจ ตลาดแรงงาน การเติบโตของอุตสาหกรรม เป็นต้น เพื่อทำการกำหนดค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมและจูงใจต่อผู้ร่วมงาน

2. บริหารต้นทุน ถ้าพิจารณาตามทัศนคติขององค์กร ค่าตอบแทนถือเป็นต้นทุนในการดำเนินธุรกิจที่มีความสำคัญ หลายองค์กรมีค่าใช้จ่ายต่ำกว่าครั้งที่เกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายด้านทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้นการกำหนดค่าตอบแทนที่มีประสิทธิภาพจะสามารถนำมาใช้เพื่อควบคุมและตรวจสอบค่าใช้จ่ายขององค์กรได้ เนื่องจากองค์กรจะมีการกำหนดหลักเกณฑ์และรูปแบบที่แน่นอนในการจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงาน ทำให้องค์กรสามารถคาดการณ์ค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลาได้และสามารถบริหารต้นทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. จูงใจในการปฏิบัติงานตามทฤษฎีความเท่าเทียมกัน (Equity Theory) บุคคลจะพิจารณาเปรียบเทียบอัตราส่วนระหว่างแรงพยายามในการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ที่ได้ของตนเองกับบุคคลอื่นว่ามีความเท่าเทียมกันหรือไม่ ถ้าบุคคลอื่นได้อัตราส่วนผลตอบแทนที่สูงกว่าก็อาจที่จะก่อให้เกิดความไม่สบายใจขึ้นแก่บุคลากรและอาจก่อให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานขึ้นได้ ดังนั้นการกำหนดค่าตอบแทนอย่างยุติธรรมจะสร้างความพอใจให้แก่บุคลากร และป้องกันปัญหาที่จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร เช่น ขวัญและกำลังใจ ความขัดแย้ง การหมุนเวียนของบุคลากร เป็นต้น

ซึ่งการจ่ายค่าตอบแทนให้กับบุคลากรจะต้องพิจารณาตามหลักเหตุผล ความเสมอภาคและความเหมาะสม แบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ (ประภาพร พฤษะศรี, 2557: 9)

1. ค่าตอบแทนเนื่องจากความสำคัญของงาน ค่าตอบแทนในลักษณะนี้จะเป็นค่าตอบแทนตามปกติที่ให้แก่บุคลากรกระทำให้แก่องค์กร เช่น เงินเดือน ค่าจ้างและค่าล่วงเวลา เป็นต้น

2. ค่าตอบแทนเพื่อจูงใจในการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนในส่วนนี้จะให้แก่บุคลากรเพื่อจูงใจให้เขาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและเต็มความสามารถ เช่น การให้เงินตอบแทนเมื่อสิ้นปี (โบนัส) ส่วนแบ่งกำไร ส่วนผลผลิต เป็นต้น

3. ค่าตอบแทนพิเศษ ค่าตอบแทนในลักษณะนี้จะจ่ายให้กับบุคลากรที่มีคุณสมบัติสำคัญตามที่องค์กรต้องการ เช่น ปฏิบัติงานมานาน เป็นต้น

4. ผลประโยชน์อื่นๆ เป็นผลประโยชน์พิเศษที่องค์กรมีให้กับบุคลากร เช่น การให้ค่าแรงในวันหยุด การจ่ายค่าประกันชีวิตพนักงาน การสนับสนุนกิจกรรมสันทนาการของบุคลากร เป็นต้น

ในขณะที่สำนักงาน ก.พ. (2555) ได้กำหนดหลักการที่สำคัญของค่าตอบแทนไว้ดังนี้

1. หลักความพอเพียง (Adequacy) การกำหนดค่าตอบแทนถือเป็นความรับผิดชอบทางสังคมอย่างหนึ่งของนายจ้าง ดังนั้น นายจ้างควรกำหนดอัตราค่าจ้างให้ไม่น้อยกว่าระดับต่ำสุดที่ลูกจ้างควรได้รับในสังคมเป็นอย่างน้อย คือพอเพียงแก่การดำรงชีวิตหรือสามารถเลี้ยงดูครอบครัวได้ การกำหนดค่าตอบแทนตามหลักความพอเพียงนี้เป็นเพียงมาตรฐานขั้นต่ำเท่านั้น ซึ่งนายจ้างอาจจ่ายค่าจ้างสูงกว่าระดับนี้ก็ได้

2. หลักความเป็นธรรม (Equity) การกำหนดค่าตอบแทนต้องเป็นธรรม จะต้องมีความเท่าเทียมกันสำหรับผู้ที่มีความรู้ความสามารถ วุฒิและประสบการณ์ที่เหมือนกัน และทำงานในระดับหน้าที่และความรับผิดชอบและความยากง่ายของงานที่เทียบเคียงกันได้ หลักความเป็นธรรมอาจจำแนกเป็น 3 ประการ คือ

2.1 ความเป็นธรรมภายใน (Internal Equity) ภายในองค์กรเดียวกันนั้น งานที่มีระดับหน้าที่และความรับผิดชอบและความยากง่ายของงานเทียบในระดับเดียวกันก็ควรได้รับค่าตอบแทนที่เท่ากันหรือที่เรียกว่า “เงินเท่ากันสำหรับงานที่มีมูลค่าเท่ากัน” (Equal Pay for Work of Equal Value)

2.2 ความเป็นธรรมภายนอก (External Equity) การกำหนดค่าตอบแทนให้สามารถดึงดูดบุคลากรคุณภาพ จึงจำเป็นต้องพิจารณาถึงความเป็นธรรมภายนอก กล่าวคือค่าตอบแทนที่กำหนดจะต้องสอดคล้องกับการจ้างงานในตลาดแรงงาน โดยอุปสงค์และอุปทานของตลาดแรงงานมีบทบาทอย่างมากในการกำหนดค่าจ้างแรงงานในตลาด ดังนั้น จึงเป็นไปได้ว่างาน

หลายงานที่ประเมินค่าของงานแล้วอยู่ในระดับเดียวกัน แต่หากต่างสาขากันการกำหนดอัตราค่าตอบแทนอาจแตกต่างกันได้ เพราะความต้องการแรงงานในสาขาต่างๆ นั้นแตกต่างกัน แรงงานในสาขาที่เป็นที่ต้องการมากและมีการผลิตที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการของตลาดค่าตอบแทนย่อมสูงกว่าสาขาอื่น เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันให้แก่องค์กรในการที่จะสามารถสรรหาคนเก่งคนดีให้เข้ามาทำงานในองค์กร

2.3 ความเป็นธรรมเฉพาะบุคคล (Individual Equity) การกำหนดค่าตอบแทนที่เป็นธรรมยังต้องพิจารณาเป็นรายบุคคลด้วย เช่น ในระหว่างผู้มีวุฒิการศึกษา ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ และทำงานในระดับหน้าที่และความรับผิดชอบ และความยากง่ายของงานที่เทียบเคียงกันได้นั้น ผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าควรจะได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่า นอกจากนี้ ความเป็นธรรมเฉพาะบุคคลยังอาจพิจารณาจากระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้วย หากมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานหรือหน้าที่นั้นโดยตรงก็ควรที่จะได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่าผู้ที่บรรจุเข้าทำงานโดยไม่มีประสบการณ์ เป็นต้น

3. หลักความสมดุล (Balance) การกำหนดค่าตอบแทนที่สมดุลอาจพิจารณาได้หลายประการ เช่น ความสมดุลระหว่างสัดส่วนของรายจ่ายด้านบุคคลกับรายจ่ายด้านอื่นๆ เช่น รายจ่ายลงทุน รายจ่ายชำระคืนต้นเงินกู้ เป็นต้น นอกจากนี้ ความสมดุลยังอาจหมายถึง ความสมดุลในสัดส่วนของเงินเดือนกับสวัสดิการ และความสมดุลระหว่างเงินกับงาน

4. หลักความมั่นคง (Security) การกำหนดค่าตอบแทนต้องคำนึงถึงความมั่นคงในการดำรงชีวิต ซึ่งรวมถึงสุขภาพและความปลอดภัยหรือความเสี่ยงในการปฏิบัติงานของพนักงานด้วย เช่น การให้เงินเพิ่มสำหรับงานที่มีสถานการณ์เสี่ยงภัย ตลอดจนการให้สวัสดิการอื่น ๆ ที่จำเป็น เช่น การประกันสุขภาพ การประกันชีวิต การให้บำเหน็จบำนาญ เป็นต้น

5. หลักการจูงใจ (Incentive) การกำหนดค่าตอบแทนต้องคำนึงถึงการจูงใจให้พนักงานทำงานให้ดีขึ้นทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ ทำงานอย่างเต็มความสามารถของแต่ละบุคคลด้วย เช่น การกำหนดให้มีการเลื่อนเงินเดือนตามผลการปฏิบัติงานในแต่ละปี การให้เงินรางวัลประจำปี (Bonus) การให้ค่าตอบแทนในลักษณะเบี้ยขยัน (Commission) สำหรับบางลักษณะงาน เป็นต้น รวมทั้งการกำหนดโครงสร้างเงินเดือนค่าจ้างที่จูงใจ เช่น การกำหนดให้เงินเดือนแต่ละระดับมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญเพื่อจูงใจให้เกิดการพัฒนาตนเองและแข่งขันกันเพื่อรับภาระหน้าที่ในตำแหน่งที่สูงขึ้น เป็นต้น

6. หลักการควบคุม (Control) การกำหนดค่าตอบแทน ต้องสามารถควบคุมให้อยู่ภายใต้งบประมาณที่กำหนด และเหมาะสมกับความสามารถในการจ่าย (Ability to Pay) ในแต่ละปีด้วย เพื่อให้ต้นทุนของการดำเนินงานอยู่ในขอบเขต และยังสามารถขยายกิจการเพื่อความก้าวหน้าขององค์กรได้

โดยการให้รางวัลตอบแทนนั้นมีหลายวิธี แต่ที่ใช้กันโดยทั่วไปมี 2 วิธี ได้แก่

1. ระบบการให้รางวัลตอบแทนตามผลงาน (Pay for Performance หรือ P4P) เป็นระบบการจ่ายค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานของบุคคลที่ประเมินจากตัวชี้วัดที่องค์กรกำหนดไว้ โดยทั่วไปผลงานของพนักงานจะประกอบไปด้วย 3 ส่วนคือ

1.1 ผลลัพธ์ของงานที่ออกมา (Outcome) คือ ผลงานที่พนักงานทำได้ตามหน้าที่และความรับผิดชอบ ซึ่งส่วนใหญ่ผลลัพธ์ของงานนี้มักจะวัดเป็นตัวเลขชัดเจน อย่างไรก็ตามบางงานอาจจะกำหนดชัดเจนไม่ได้เนื่องด้วยลักษณะของงาน

1.2 พฤติกรรมที่สอดคล้องกับผลงาน (Behavior) คือ พฤติกรรมที่พนักงานแสดงออก ว่ามีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่การงานและเป็นพฤติกรรมที่ตรงกับที่องค์กรคาดหวังหรือไม่ แต่เรื่องของพฤติกรรมมักจะเป็นเรื่องที่วัดกันยากมาก จึงจำเป็นต้องให้ความรู้แก่ผู้ประเมินให้มีความเข้าใจเรื่องพฤติกรรม

1.3 ศักยภาพของพนักงาน (Potential) คือ ความสามารถของพนักงานที่จะรับงานที่ยากขึ้นได้ในอนาคต สามารถสร้างอนาคตที่ดีให้กับองค์กรได้ มีความสามารถที่จะรับผิดชอบในสิ่งที่ยากและซับซ้อนขึ้น

โดยปัจจัยทั้ง 3 ประการข้างต้น เป็นปัจจัยที่บอกถึงผลงานของพนักงาน แต่แต่ละคนได้ โดยทั่วไปแล้วพนักงานแต่ละคนจะมีผลงานในแต่ละปัจจัยที่แตกต่างกันออกไป การที่องค์กรจะจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานก็ต้องพิจารณาถึงผลงานของพนักงานแต่ละคนในทั้ง 3 มุมให้ชัดเจน

การให้รางวัลตอบแทนตามผลงานจำแนกได้หลายแบบ เช่น การจ่ายค่าตอบแทนตามจำนวนชิ้นงาน การจ่ายโบนัส การจ่ายคอมมิชชั่น การแบ่งผลกำไร การแบ่งปันส่วนเกิน หรือการจัดสรรหุ้นให้แก่บุคลากร เป็นต้น ในภาคธุรกิจการให้รางวัลตอบแทนตามผลงานจะมีความซับซ้อนมาก โดยเฉพาะในช่วงที่ค่าจ้างขั้นต่ำเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ นายจ้างจึงต้องการผลงานที่ชัดเจนเพื่อให้คุ้มกับค่าจ้างที่จ่ายไปการนำเอาผลงานที่ได้มาชี้วัดกันอย่างชัดเจน โดยเชื่อมโยงผลงานของพนักงานเข้ากับผลกำไรของบริษัท ระบบนี้จะเรียกว่า ระบบ “Incentive” ซึ่งถือเป็นระบบที่ตรงตัวมากที่สุดเพราะจะตอบแทนตามผลงานที่พนักงานทำได้จริง

2. ระบบการให้รางวัลตอบแทนแบบยืดหยุ่น เป็นการจ่ายค่าตอบแทนที่อนุญาตให้บุคลากรได้รับผลประโยชน์ที่สอดคล้องกับความต้องการของตนเองมากที่สุด ระบบการให้รางวัลแบบนี้จึงมีความแตกต่างจากระบบเดิมที่องค์กรเป็นผู้กำหนดสิทธิประโยชน์ต่างๆ ให้แก่บุคลากรทุกคนโดยไม่ได้คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล

อย่างไรก็ตาม การจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์ต่างๆ นั้น นอกจากที่จะพิจารณาจากประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแล้ว ผู้บริหารองค์กรยังต้องเปรียบเทียบกับคู่แข่งด้วย โดยการกำหนดนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนขององค์กรแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

1. การกำหนดค่าตอบแทนให้ต่ำกว่าอัตราทั่วไป องค์กรจะทำการกำหนดค่าตอบแทนให้ต่ำกว่าองค์กรอื่นที่อยู่ในธุรกิจหรืออุตสาหกรรมเดียวกัน เนื่องจากองค์กรต้องการควบคุมค่าใช้จ่าย โดยมากวิธีการนี้จะใช้กับงานที่มีอุปทานของแรงงานสูงและลักษณะของงานไม่มีความสลับซับซ้อน ไม่ต้องการแรงงานที่มีฝีมือหรือได้รับการศึกษาและฝึกอบรมมาเป็นพิเศษ

2. การกำหนดค่าตอบแทนในระดับเดียวกับอัตราทั่วไป องค์กรจะทำการกำหนดค่าตอบแทนในระดับที่เท่าเทียมกันกับองค์กรอื่นที่อยู่ในธุรกิจเดียวกัน เนื่องจากไม่ต้องการให้มีการแย่งชิงแรงงานเกิดขึ้น โดยมากวิธีการนี้จะใช้กับตลาดแรงงานที่มีความสมดุล ไม่มีการเปลี่ยนแปลงระหว่างอุปสงค์และอุปทานมากนัก

3. การกำหนดค่าตอบแทนให้สูงกว่าอัตราทั่วไป องค์กรจะกำหนดค่าตอบแทนให้สูงกว่าองค์กรอื่นๆ ที่อยู่ในธุรกิจเดียวกัน เพื่อต้องการดึงดูดบุคลากรที่มีความสามารถเข้าร่วมงานหรือเกิดความต้องการบุคลากรบางประเภท แต่วิธีการนี้อาจก่อให้เกิดความไม่สมดุลขึ้นในตลาดแรงงาน ก่อให้เกิดการแย่งชิงแรงงานขึ้น ส่งผลให้องค์กรต้องจ่ายค่าตอบแทนสูงกว่าความเป็นจริง

จากที่กล่าวมาเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวกับค่าตอบแทนและผลประโยชน์ จึงพอจะสรุปได้ว่า ค่าตอบแทนและผลประโยชน์นั้นคือ สิ่งที่ผู้บริหารองค์กรกำหนดขึ้นเพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบและจงใจให้มีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยรางวัลค่าตอบแทนนี้สามารถจำแนกได้เป็น 2 ชนิด ได้แก่ รางวัลตอบแทนในรูปเงินและรางวัลตอบแทนที่ไม่ใช่เงินเพื่อส่งเสริมขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานและเสริมสร้างฐานะความเป็นอยู่ของครอบครัวผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ทั้งนี้การพิจารณามอบค่าตอบแทนและผลประโยชน์ให้แก่พนักงานนั้น ผู้บริหารจะต้องใช้หลักการต่างๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งวิธีที่ใช้กันโดยทั่วไปมี 2 วิธี ได้แก่ ระบบการให้รางวัลตอบแทนตามผลงานและระบบการให้รางวัลตอบแทนแบบยืดหยุ่น แต่อย่างไรก็ตามผู้บริหารยังคงต้องกำหนดนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนขององค์กรโดยคำนึงถึงคู่แข่งด้วย

2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ณัฐฐาสิริ ยี่งู (2555: 14) ได้ให้ความหมายของ “ปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน” ว่าหมายถึง สิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบๆ ตัวผู้ปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถจับต้องได้ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ บางครั้งปัจจัยสิ่งแวดล้อมอาจเป็นคนที่ได้ เช่น เพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน อีกนัยหนึ่งอาจรวมไปถึงค่าตอบแทน สวัสดิการในการปฏิบัติงาน

วรัณธร ทรงเกียรติศักดิ์ (2558: 14) ได้ให้ความหมายของ “สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน” ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้บุคคลากรมีความสามารถในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งถือเป็นสิ่งแวดล้อมที่ทำให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงานเกิดการเปลี่ยนแปลงทางสรีระ เนื่องจากอารมณ์และจิตใจที่ได้รับการกดดัน

ในขณะที่กระทรวงสาธารณสุข (2536) ได้ให้ความหมายของ “สภาพแวดล้อมในการงาน” ว่าหมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวผู้ทำงานในองค์การ เป็นสิ่งสะท้อนถึงความรู้สึกของคนที่มิต้องงานและผู้ร่วมงาน ถ้าทุกคนมีความรู้สึกที่ดีต่องาน ทุ่มเทกำลังใจกำลังความคิดและกำลังกายทำงานร่วมกันและช่วยกันแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานก็จะมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น แต่ในทางตรงข้ามสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอาจเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดภาวะกดดันและส่งผลให้เกิดความเหนื่อยล้า ทั้งนี้ยังได้มีศึกษาสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและสรุปความหมายในด้านอื่นๆ ว่า “สภาพแวดล้อมในการทำงาน” คือ สิ่งต่างๆ ที่อยู่ล้อมรอบคนทำงานในขณะที่ทำงาน อาจเป็น คน เช่น หัวหน้าผู้ควบคุมงานหรือเพื่อนร่วมงาน เป็นสิ่งของ เช่น เครื่องจักร เครื่องกล เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ เป็นสารเคมี เป็นพลังงาน เช่น อากาศที่หายใจ แสงสว่าง เสียง ความร้อน และเป็นเหตุปัจจัยทางจิตวิทยาสังคม เช่น ชั่วโมงการปฏิบัติงาน จึงอาจกล่าวได้ว่า “สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน” หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่รอบตัวคนในขณะที่ปฏิบัติงาน

Moos (1986 อ้างถึงใน วรัณธร ทรงเกียรติศักดิ์, 2558: 12) ได้ศึกษาเรื่อง สิ่งแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของมนุษย์ และแบ่งมิติสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานออกเป็น 3 มิติ ได้แก่

1. มิติสัมพันธภาพ (Relationship Dimension) หมายถึง การรับรู้ในการมีความเกี่ยวข้องในการมีส่วนร่วม และมีความรักใคร่ของคนทำงานโรงงานต่องาน ความเป็นมิตรและการสนับสนุนในระหว่างเพื่อนร่วมปฏิบัติงาน หน่วยงานให้การสนับสนุนบุคลากรและกระตุ้นให้บุคลากรสนับสนุนซึ่งกันและกัน มิตินี้ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านการมีความเกี่ยวข้องในงาน (Involvement) หมายถึง การที่บุคลากรรับรู้ว่าคุณและเพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วมในงาน เช่น ได้มีส่วนในการเข้าร่วมประชุม ได้ร่วมเสนอความคิด หรือปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน และได้แสดงตนยอมเป็นอาสาสมัครหรือยอมปฏิบัติงานล่วงเวลาในหน่วยงาน

1.2 ด้านความผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Peer Cohesion) หมายถึง การรับรู้ถึงความเป็นมิตรระหว่างบุคคลร่วมงานของคนทำงานและการให้แรงสนับสนุนซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน

1.3 ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Supervisor Support) หมายถึง การรับรู้ว่าหัวหน้างานให้การส่งเสริมในด้านใดและการยกย่องชมเชยให้กำลังใจบุคลากรประจำการและกระตุ้นให้บุคลากรให้การสนับสนุนต่อเพื่อนร่วมงาน

2. มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงานหรือการพัฒนาบุคลิกภาพ (Personal Growth Dimension/Personal Development Dimension) หมายถึง การรับรู้ในการจัดการในสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงานและความก้าวหน้า ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้านย่อย ได้แก่

2.1 การสนับสนุนความมีเสรีในการปฏิบัติงาน (Autonomy) หมายถึง การรับรู้ที่หน่วยงานส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรให้มีความเสรีในการตัดสินใจหรือปฏิบัติด้วยตนเอง ทำให้มีโอกาสใช้ความรู้ใช้ทักษะส่วนตัวและทักษะการปฏิบัติงานที่ทำให้สามารถนำมาพัฒนาการตนเองแต่สภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงานที่ขาดสนับสนุนความเสรีในการปฏิบัติงาน จะทำให้เกิดความคับข้องใจ รู้สึกว่าตนเองล้มเหลวในการปฏิบัติงาน และเกิดความเหนื่อยหน่ายได้

2.2 การมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน หมายถึง การได้รู้ในการเข้าใจพร้อมให้ความสำคัญ ความสำเร็จของงาน โดยยึดหลักในการวางแผนที่ดีมีคุณภาพ และปฏิบัติงานตามแผนงานที่กำหนดไว้โดยหน่วยงานมีความมุ่งมั่นในการวางแผนขั้นตอนการปฏิบัติงาน

2.3 ความกดดันในการปฏิบัติงาน หมายถึง การได้รู้ถึงการมีการปฏิบัติงานที่เร่งรีบที่จะต้องปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์แม้กระทั่งการที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ให้ทันตามกำหนดเวลาของหัวหน้างานและตามกำหนดระยะเวลาของงานนั้น ๆ

3. มิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน (System Maintenance and Change Dimensions) หมายถึง การรับรู้ว่าโครงสร้างของหน่วยงานงาน ชัดเจน มีตินี้ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ

3.1 ด้านความชัดเจนของงาน (Clarity) หมายถึง การรู้ความชัดเจนของการปฏิบัติงานประจำวัน โดยในหน่วยงานมีการประกาศ หรือแจ้งให้บุคลากรทราบถึงความคาดหวังของผู้บริหารหรือความคาดหวังของหน่วยงานในการปฏิบัติงานประจำวัน และมีการสื่อสารเกี่ยวกับกฎระเบียบต่างๆ ภายในหน่วยงานอย่างชัดเจน มีการวางมาตรฐานและแบบแผนในดำเนินงาน

3.2 ด้านการควบคุม (Control) หมายถึง การรับรู้ที่หน่วยงานมีกฎเกณฑ์หลักการหรือแนวทางในการควบคุมและตรวจสอบการปฏิบัติงานของคนในองค์กรโดยหัวหน้าเป็นผู้ดูแลให้คนทำงานภายใต้กฎเกณฑ์ระเบียบมาตรฐานที่กำหนดไว้ซึ่งผู้บริหารหรือหัวหน้าควรให้ความสนใจต่อกฎเกณฑ์หลักการอย่างเคร่งครัดมากกว่าการคำนึงถึงความเป็นบุคลากรเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้นการควบคุมงานควรมีการปฏิบัติงานที่ความเหมาะสม

3.3 ด้านการนำนวัตกรรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน (Innovation) หมายถึง การรับรู้ที่หน่วยงานมีการส่งเสริมการนำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ในหน่วยงาน โดยเน้นที่วิธีการแปลกใหม่มีความหลากหลายและมีการเปลี่ยนแปลงมากขึ้น

3.4 ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Comfort) หมายถึง การที่หน่วยงานจัดสิ่งแวดล้อมของสถานที่ทำงาน ได้แก่ แสง สี เสียง หรือธรรมชาติต่างๆ ให้เหมาะสมในดำเนินงานและยังเป็นการให้ความสบาย สะดวกในการปฏิบัติงานเช่น มีอากาศปลอดโปร่งได้สะดวก มีแสงสว่างเหมาะสม ไม่มีกลิ่นเสียงที่รบกวนในการปฏิบัติงาน อุณหภูมิภายในหน่วยงานเหมาะสมไม่ร้อนหรือเย็นจนเกินไป จะช่วยสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีได้

อย่างไรก็ตาม ลักษณะของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่เป็นองค์ประกอบที่จะเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานนั้น มีทั้งหมด 10 ด้าน (Gilmer อ้างถึงใน รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง, 2547: 12-14 และสุกัญญา จันทรมณี, 2557, น. 24-26) ได้แก่

1. ความมั่นคงในงาน (Security) สรุปรจากการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่จะพบว่าพนักงานมีความต้องการงานที่มีความแน่นอนมั่นคง การที่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความอบอุ่นใจและปลอดภัยที่จะได้ทำงานในองค์กร บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทญี่ปุ่นก็ยังคงคำนึงถึงความมั่นคงของงานคือมีการจ้างงานตลอดชีวิต (Life Long Employment) จากการสำรวจพบว่า พนักงานร้อยละ 80 ต้องการมีความมั่นคงในงานเพราะถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากการปฏิบัติงานแล้วและยังมีผลจากงานศึกษาที่พบว่าคนที่มีพื้นความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าคุณค่าความมั่นคงไม่ได้มีความสำคัญมากนัก

2. รายรับ หรือ ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ เงินเดือนซึ่งเป็นค่าตอบแทนการปฏิบัติงานโดยพิจารณาในเรื่องของจำนวนค่าจ้างที่เหมาะสมกับปริมาณของผลงาน และมีวิธีการจ่ายค่าจ้างที่ยุติธรรมเสมอภาค ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการของบริษัทเชื่อมั่นว่ารายรับที่ดีของพนักงานจะทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้ ในขณะที่การสำรวจส่วนใหญ่พบว่ารายรับมาที่หลังความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ลักษณะของงานและความก้าวหน้าของงานแต่ในสถานะเศรษฐกิจปัจจุบันมีค่าครองชีพสูง รายรับอาจเป็นความสำคัญอันดับแรก

3. สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับ (Benefits) คือ สิทธิประโยชน์และสวัสดิการอื่นๆ นอกเหนือไปจากค่าจ้างที่บุคคลได้รับ ได้แก่ เบี้ยบำเหน็จบำนาญ วันหยุดพักผ่อนประจำปี การลา ค่ารักษาพยาบาล การจัดประกันภัย เป็นต้น เช่นเดียวกับรายรับ ฝ่ายบริหารของบริษัทเห็นว่าสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ เป็นสิ่งชดเชยก่อให้เกิดแรงจูงใจในงานได้ แต่อาจมีบุคลากรบางส่วนที่ให้ความสำคัญกับความมั่นคงในงานมากกว่าเพราะต้องการมีชีวิตที่ปลอดภัย มีความเป็นอยู่ที่ดีในยามเกษียณ

4. โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นองค์การสนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม พิจารณาเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสมให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดียอมรับและยกย่องชมเชยพนักงานเมื่อปฏิบัติงานดี ส่งเสริมสนับสนุนพนักงานให้ศึกษาต่อ และมีการฝึกอบรมให้เรียนรู้งานมากขึ้น อย่างไรก็ตามจากการศึกษาพบว่าผู้สูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัยเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว โอกาสความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่ออาชีพหลายอาชีพ เช่น การขาย เสริมพนักงาน และบุคคลที่ใช้ฝีมือและความชำนาญงาน

5. อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หรือ องค์การและการจัดการ (Company and Management) หมายถึง ลักษณะการจัด โครงสร้างขององค์การ การวางนโยบาย แนวทางวิธีปฏิบัติ ภายในองค์การที่ระบุอำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่งเพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชา งานบางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด งานบางอย่างมีอำนาจไม่เด่นชัด ทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานยาก อำนาจตามตำแหน่งจึงมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อชื่อเสียงขององค์การและการดำเนินงานขององค์การ

6. สภาพการปฏิบัติงาน (Working Conditions) คือ สภาพที่มีความสะอาด มีระเบียบ มีความปลอดภัย เครื่องมือ เครื่องจักรจัดไว้อย่างเหมาะสมและเตรียมพร้อมที่จะใช้เสมอ มีอากาศถ่ายเทดี ไม่มีเสียงรบกวนและแสงสว่างพอเหมาะ ระยะเวลาทำงานแต่ละวันมีความเหมาะสม มีสถานที่ให้ออกกำลังกาย มีโรงอาหารใกล้ๆ มีศูนย์อนามัย มีสถานที่จอดรถ สภาพในที่ทำงานสามารถจูงใจในการปฏิบัติงานได้เพราะมนุษย์จะเกิดการเปลี่ยนแปลงปฏิกิริยาไปตามสภาพแวดล้อมที่อาศัยอยู่ ทั้งนี้สภาพแวดล้อมที่ว่าอาจเป็นสภาพแวดล้อมทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม เช่น วัฒนธรรม ความเชื่อ ค่านิยมก็มีผลผูกพันกับความรู้สึกรักใคร่และกิจกรรมของมนุษย์ตั้งแต่เกิดจนตาย (นงลักษณ์ มีจรูญสม, 2546 อ้างถึงใน สุกัญญา จันทรมณี, 2557: 23) อย่างไรก็ตาม พนักงานอาจมีความคิดเห็นแตกต่างกันเรื่องสถานการณ์และสภาพการปฏิบัติงาน เช่น พนักงานที่ทำงานในสำนักงานจะให้ความสำคัญกับสภาพการปฏิบัติงานมาก

7. คุณลักษณะทางสังคมของงาน หรือ เพื่อนร่วมงาน (Social aspects of the job) คือ การได้ทำงานอยู่ในกลุ่มที่มีความคล้ายคลึงกับตน ได้รับการยอมรับและเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทำงาน มีความสามัคคี รู้จักหน้าที่ของตน มีกลุ่มทำงานที่มีประสิทธิภาพ ก็จะส่งผลคนเราจะมีความสุขในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดี เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าในปัจจัยที่เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงมีความสำคัญ

8. คุณลักษณะเฉพาะของงาน (Intrinsic aspects of the jobs) เพื่อแสดงความรับผิดชอบต่องาน งานที่ทำอยู่เป็นงานที่ทำให้รู้สึกว่ามีคุณค่า มีความภาคภูมิใจ มีสถานภาพ มีศักดิ์ศรี และได้รับการยอมรับนับถือ เป็นงานบริการสาธารณะ พนักงานที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน อายุ เพศ วัย เป็นงานที่ตรงตามความรู้ความสามารถ ส่งเสริมความคิดริเริ่ม เป็นงานท้าทาย และทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

9. การนิเทศงานสำหรับพนักงาน (Supervision) การนิเทศงานคือการชี้แนะการปฏิบัติงานจากหน่วยงาน การได้รับการเอาใจใส่ ได้รับการตรวจแนะนำงานอย่างใกล้ชิดและได้รับการทราบการปฏิบัติงานที่ถูกต้องจากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน ดังนั้นความรู้สึกต่อผู้นิเทศมักจะเน้นความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานและองค์กรด้วย การนิเทศงานที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เขาตัดสินใจย้ายงานหรือลาออกจากงาน ดังนั้นการสร้าง ความเข้าใจที่ดีระหว่างผู้นิเทศงานและพนักงานจะทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน

10. การติดต่อสื่อสาร หรือ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา (Communication) คือ การให้ข่าวสารในองค์กร เช่น การที่มีการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาและองค์กร ข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาและความก้าวหน้าขององค์กร ข่าวสารเกี่ยวกับแผนงานที่องค์กรกำลังทำอยู่และกำลังจะทำในอนาคต การรับรู้เกี่ยวกับสายการปฏิบัติงานและอำนาจบังคับบัญชา การรับรู้ข่าวสารด้านนโยบายและกระบวนการปฏิบัติงาน และข่าวสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานขององค์กรและบุคคลต่างๆ ในองค์กร การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

จากที่กล่าวมาเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จึงพอจะสรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานเป็นสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวผู้ปฏิบัติงาน โดยจะเป็นสิ่งที่สามารถจับต้องได้หรือไม่สามารถจับต้องได้ แต่จะเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เนื่องจากสภาพแวดล้อมเหล่านี้ส่งผลต่อทั้งทางร่างกาย สรีระ และด้านจิตวิทยา

2.4 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันกับองค์กร

ปารีชาต บัวเป็ง (2554: 11) ได้ให้ความหมายของ “ความผูกพันต่อองค์กร” ว่า หมายถึง ทศนคติหรือความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กร เช่น มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ยอมรับเป้าหมาย ค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์กร มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร และมีความยินดีที่จะใช้ความรู้ความสามารถที่ตนเองมีอยู่อย่างเต็มที่และเต็มใจที่จะเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร นอกจากทศนคติและความรู้สึกแล้ว ยังรวมไปถึงการแสดงออกทางด้านพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย เช่น การมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ มีความทุ่มเท มุ่งมั่นและตั้งใจในการปฏิบัติงาน ปกป้องคุ้มครองและรักษาทรัพย์สินของบริษัทเสมือนเป็นของตนเอง รวมไปถึงการมีส่วนร่วมในทุกกิจกรรมองค์กร

บุคานัน (Buchanan II. 1974: 533-546 อ้างถึงใน ประดิษฐ์พงษ์ สร้อยเพชร, 2557: 5 และชนิษฐา เพิ่มชัย, 2550: 8) กล่าวว่า “ความผูกพัน” เป็นทัศนคติที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์การ ไม่ว่าจะเป็นองค์การแบบใด เพราะความผูกพันเป็นตัวเชื่อมระหว่างความรู้สึกนึกคิดของมนุษย์กับ จุดมุ่งหมายขององค์การ ซึ่งการเชื่อมโยงนี้สามารถแสดงออกได้ทางพฤติกรรมและความรู้สึกที่ทำให้ ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การและเป็นผู้มีส่วนร่วมในการเสริมสร้างความแข็งแกร่งที่ดี ขององค์การ รวมทั้งลดการควบคุมหรือสิ่งที่จะมากระทบจากภายนอกอีกด้วย เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ขององค์การและเป็นเงื่อนไขสำหรับองค์การทางสังคมที่จะประสบความสำเร็จ ซึ่งความผูกพันต่อ องค์การประกอบด้วย

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ (Identification) โดยการเต็มใจที่จะ ปฏิบัติงานยอมรับในค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์การเสมือนหนึ่งว่าเป็นของตนเองเช่นกัน
2. การเข้ามามีส่วนร่วมในองค์การ (Involvement) คือ การเข้ามามีส่วนร่วมกิจกรรม ขององค์การตามบทบาทของตนอย่างเต็มที่เพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์การ
3. ความจงรักภักดีต่อองค์การ (Loyalty) เป็นการยึดมั่นในองค์การและปรารถนาที่จะ เป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

นอกจากนี้ ยังกล่าวว่าความผูกพันของผู้จัดการต่อองค์การก็มีส่วนสำคัญต่อความอยู่รอด และความมีประสิทธิภาพขององค์การเพราะผู้บริหารที่อยู่ตรงระดับนี้จะต้องมีความรับผิดชอบในการ รักษาองค์การให้คงอยู่รอด ดังนั้นจึงจำเป็นต่อการบริหารและดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและ ยังเกี่ยวข้องกับความรู้สึกรับผิดชอบและการอุทิศตนเพื่อเกื้อกูลให้องค์การอยู่ในสภาพที่สามารถ ปฏิบัติงานต่อไปได้ ทั้งนี้ความผูกพันต่อองค์การมีความสำคัญตามมุมมองของบุคานัน ดังนี้ (ชาญวุฒิ บุญชม, 2553: 12)

1. สามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า-ออกจากงานของสมาชิกขององค์การได้ดีกว่า ความพึงพอใจในงาน
2. เป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์การปฏิบัติงานได้ดี เนื่องจากเกิดความรู้สึกว่ามี ส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์การนั่นเอง
3. เป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลให้สอดคล้องกับเป้าหมายของ องค์การเพราะเห็นว่างานคือหนทางที่ตนสามารถทำประโยชน์ให้แก่องค์การและบรรลุเป้าหมายได้ สำเร็จ
4. เป็นตัวทำให้บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่าง มากในการปฏิบัติงานให้กับองค์การ

5. ช่วยจัดการควบคุมจากภายนอกซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกในองค์กรมีความรักและความผูกพันต่อองค์กรของตนมากนั่นเอง

6. เป็นตัวบ่งชี้ที่ดีถึงควมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

Spector (1997 อ้างถึงใน สุนทร พิกุลหอม, 2555: 7-8) ได้ให้แนวคิดความผูกพันต่อองค์กร มี 3 ประเภท คือ

1. ความผูกพันที่ต่อเนื่อง (Continuance commitment) หมายถึง การที่บุคคลมีแนวโน้มที่จะทำงานในองค์กรอย่างต่อเนื่องเพราะเขาพิจารณาถึงต้นทุนที่ได้ลงทุนไปขณะที่เป็นสมาชิกองค์กรและจะต้องสูญเสียถ้าจากองค์กรไป

2. ความผูกพันทางอารมณ์ (Affective commitment) เป็นเป้าหมายของปัจเจกบุคคลและเป้าหมายขององค์กรสอดคล้องกัน หมายถึง ความแรงกล้าของความปรารถนาของบุคคลที่จะทำงานอย่างต่อเนื่องสำหรับองค์กรเพราะว่าเขาเห็นด้วยหรือต้องการจะทำเช่นนั้นเป็นการผูกมัดทางอารมณ์ในการเป็นส่วนหนึ่งและเกี่ยวกับองค์กร

3. ความผูกพันเนื่องจากบรรทัดฐานของสังคม (Normative commitment) โดยแนวคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความจริงภักดี และตั้งใจอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม คือ บุคคลรู้สึกว่าการเข้าเป็นสมาชิกในองค์กรก็ต้องมีความยึดมั่น ผูกพันต่อองค์กร เพราะเป็นสิ่งที่ถูกและเหมาะสม ความผูกพันต่อองค์กรเป็นหน้าที่หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร

ภรณ์ กิรีติบุตร (2529: 57 อ้างถึงใน ฐิติมา หลักทอง, 2557: 12) กล่าวว่า ความรู้สึกผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับควมมีประสิทธิผลขององค์กร ดังนี้

1. พนักงานมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

2. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูงมักมีความปรารถนาอย่างแรงที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไปเพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา

3. โดยเหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรและเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร บุคคลที่มีความผูกพันดังกล่าวมักมีความผูกพันอย่างมากต่องานเพราะเห็นว่างานคือหนทางที่ตนจะสามารถทำประโยชน์ให้กับองค์กรได้สำเร็จ

4. บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอสมควรกับองค์กร ทำให้มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีกว่าคนอื่น

Steers (1977 อ้างถึงใน ชาญวุฒิ บุญชม 2553: 13, ทิพวรรณ ศิริคุณ, 2542: 47-48 และประดิษฐพงษ์ สร้อยเพชร, 2557: 9) ได้ศึกษาปัจจัยเบื้องต้นของความผูกพันต่อองค์กรและให้ทรรศนะไว้ว่า “ความผูกพันต่อองค์กร” หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกองค์กรคนอื่น ๆ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจ

เพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้าออกจากงานของสมาชิกในองค์กรได้ดีกว่าการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวคิดซึ่งมีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองต่อองค์กรโดยส่วนรวม ในขณะที่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะสะท้อนถึงการตอบสนองของบุคคลต่องานหรือแง่ใดแง่หนึ่งของงานเท่านั้น ทั้งนี้ความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานถึงแม้ว่าจะมีการพัฒนาไปอย่างช้าๆ แต่จะอยู่อย่างมั่นคง และความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวชี้ที่ดีถึงควมมีประสิทธิภาพขององค์กรซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของบุคคลนั้น

ทั้งนี้ Steers ยังพบว่าองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร มีดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) หมายถึง ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับลักษณะส่วนบุคคลที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เช่น เพศ อายุ การศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาปฏิบัติงาน สถานภาพสมรส ฯลฯ

2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristics) หมายถึง สภาพของงานที่แต่ละบุคคลรับผิดชอบปฏิบัติอยู่ว่ามีลักษณะอย่างไร เช่น ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน (Autonomy) งานที่มีคุณค่า ความประจักษ์ในงาน (Task Identity) ความหลากหลายในงาน (Variety) งานที่มีโอกาสพบปะผู้อื่น (Social Interactions)

3. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน (Work Experience) หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนว่ามีความรู้ต่อการปฏิบัติงานในองค์กรที่ผ่านมาอย่างไร เช่น ทัศนคติของกลุ่มต่อองค์กร (Group Attitude) การพึ่งพาได้จากองค์กร (Organization Dependability) ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร (Personal Importance) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Mowday et al (1982 อ้างถึงใน นงเยาว์ แก้วมรกต, 2542: 21 อ้างถึงใน ชาญวุฒิ บุญชม 2553: 14) ได้ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันทางด้านจิตใจ (Affective Commitment) ประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ

3.1 คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics)

3.2 คุณลักษณะงาน (Job Characteristics)

3.3 ประสบการณ์การปฏิบัติงาน (Work Experience)

3.4 คุณลักษณะโครงสร้าง (Structural Characteristics)

นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันมากที่สุดคือ ประสบการณ์ การปฏิบัติงานที่ทำให้พนักงานรู้สึกว่าการต้องการทางสภาวะจิตใจของเขาได้รับการตอบสนอง เช่น การได้รับความสะดวกสบายภายในองค์การ

ในขณะที่ Meyer and Allen (1997 อ้างถึงใน ประดิษฐ์พงษ์ สร้อยเพชร, 2557: 10) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของความผูกพันของพนักงานต่อองค์การว่ามี 3 องค์ประกอบ ซึ่งทั้ง 3 องค์ประกอบนี้มีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันในแต่ละด้านต่างกัน ดังนี้

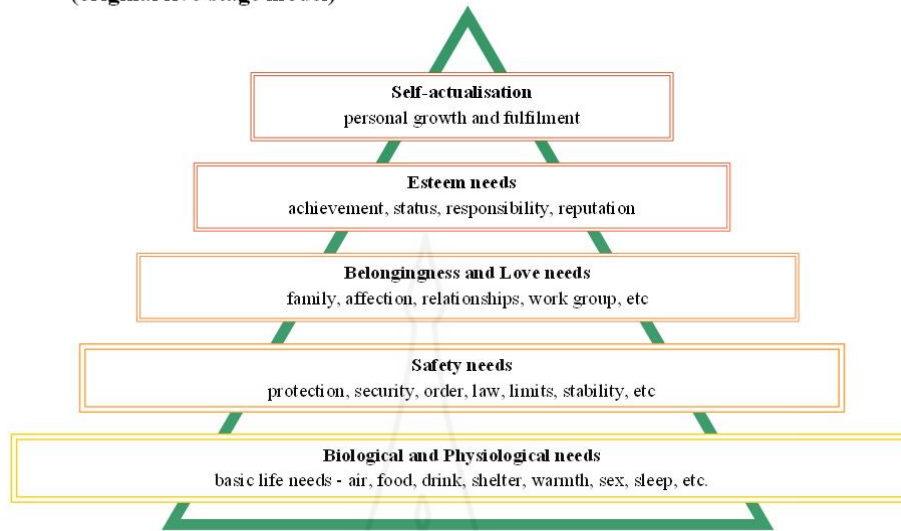
1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านความต่อเนื่อง ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในอาชีพ และความตั้งใจจะลาออก
2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านความรู้สึก ได้แก่ อิสระในงาน ลักษณะเฉพาะของงาน ความสำคัญของงานและความท้าทายของงาน
3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม ได้แก่ ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การพึงพาท้องค์การและการมีส่วนร่วมในการบริหาร

จากที่กล่าวมาเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวกับความผูกพันกับองค์กร จึงพอจะสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กรผ่านการแสดงออกทางพฤติกรรมและความรู้สึก ที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานแสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร และมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างความแข็งแกร่งที่ดีขององค์กร ความผูกพันกับองค์กรนี้มีประโยชน์อย่างมากโดยสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า-ออกจากงานและบ่งชี้ที่ดีถึงความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรได้ อย่างไรก็ตามความผูกพันกับองค์กรนี้มีปัจจัยต่างๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น ปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงานที่ปฏิบัติหรือโครงสร้างของงานและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

2.5 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์นั้นได้สรุปว่าความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

Maslow's Hierarchy of Needs
(original five-stage model)



© alan chapman 2001-4, based on Maslow's Hierarchy of Needs

Not to be sold or published. More free online training resources are at www.businessballs.com. Alan Chapman accepts no liability.

ภาพที่ 2.2 ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

ที่มา: <http://www.businessballs.com/maslow.htm>

มาสโลว์ได้อธิบายถึงลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ว่า ความต้องการของมนุษย์แบ่งออกเป็น 5 ระดับ เรียงลำดับ ดังนี้ (ครองทรัพย์ วงศ์มาน, 2552: 9)

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Need) เป็นความต้องการในระดับพื้นฐานที่จำเป็นที่สุดในการดำรงชีวิตของมนุษย์เพื่อความมีชีวิตอยู่รอด (Survival) เช่น ความต้องการด้านอาหาร อากาศ น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น มนุษย์จะพยายามแสวงหาการตอบสนองความต้องการทั้งหลายเหล่านี้เพื่อให้เกิดความต้องการในขั้นตอนอื่นๆ ต่อไป แต่ขั้นต่อไปจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้ถ้าความต้องการด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนอง

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Need) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการด้านร่างกายได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พึงพอใจแล้ว จะเกิดความต้องการ ด้านความปลอดภัยในการเป็นอยู่และความมั่นคงในการดำรงชีวิต ปราศจากภัยอันตรายทั้งทางร่างกายและจิตใจจากสภาพแวดล้อมและกิจกรรมต่างๆ ในการดำเนินชีวิต ซึ่งความต้องการในขั้นตอนนี้สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วน

2.1 ความปลอดภัยในชีวิต ได้แก่ การปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ ความปลอดภัยจากการถูกข่มเหงรังแก ปลอดภัยจากภัยคุกคามที่ทำให้เกิดความทุกข์กาย ทุกข์ใจ รวมไปถึงความปลอดภัยในทรัพย์สินที่ได้รับการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพตามกฎหมาย

2.2 ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ได้แก่ การมีที่พักอาศัย การมีรายได้ ที่มั่นคงเพียงพอ มีอาชีพการงานที่มีความมั่นคงก้าวหน้าและได้รับสวัสดิการที่เพียงพอจากองค์กร

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social Need) เมื่อความต้องการในระดับที่ 1 และ 2 ได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะเริ่มมีความต้องการความรักความผูกพัน ทั้งในลักษณะที่เป็นผู้ให้ความรักและเป็นผู้รับความรักจากบุคคลต่างๆ ความต้องการครอบครองความเป็นเจ้าของ (Belongingness) ทั้งในแง่ของความต้องการเป็นเจ้าของผู้อื่น และต้องการให้มีผู้อื่นมาแสดงความเป็นเจ้าของต่อตน ต้องการการมีครอบครัว ต้องการการยอมรับการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะหรือองค์กร การมีเพื่อนร่วมงาน ต้องการเป็นบุคคลอันเป็นที่รักของผู้อื่น ต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Self-esteem Need) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความรู้สึกว่าตนเองมีประโยชน์และมีคุณค่า ซึ่งเป็นความต้องการในระดับสูงของมนุษย์อันจะเกี่ยวข้องกับความต้องการมีสถานภาพหรือฐานะที่เด่น (Prestige) เช่น ตำแหน่ง ชื่อเสียง เกียรติยศ ความต้องการยอมรับนับถือ (Recognition) ความต้องการเห็นว่าตนเองมีคุณค่า (Esteem) ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วนได้แก่

4.1 ความต้องการนับถือตนเองว่ามีคุณค่า (Self-esteem) มีความนับถือตนเอง (self - respect) เชื่อมั่นว่าตนเองมีความสามารถที่จะมีความประสบความสำเร็จ เป็นอิสระไม่ต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่นหากไม่จำเป็น

4.2 ความต้องการยอมรับนับถือจากผู้อื่นว่าตนเองมีคุณค่า (Esteem from Other) มีความสามารถ ได้รับการยกย่องเชิดชูเกียรติยศว่าเป็นคนดี คนเก่ง และเป็นคนมีประโยชน์

5. ความต้องการความสำเร็จสูงสุด (Self-Actualization Need) หรือ เรียกว่า สัจการแห่งตน จัดเป็นลำดับความต้องการที่สูงที่สุดที่อยากให้เป็นในชีวิต และมีคุณค่าต่อความเป็นมนุษย์คือ ต้องการที่จะบรรลุผลตามอุดมคติ หรืออุดมการณ์ตามที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งในแต่ละคนนั้นก็จะมี ความคาดหวังที่แตกต่างกันออกไป การได้พบความสำเร็จสูงสุดโดยใช้ความสามารถของตนให้เป็นประโยชน์เต็มศักยภาพไปในทิศทางที่ตนเองถนัดและสนใจ การได้ใช้ความสามารถที่มีในการแก้ปัญหาที่ยุ่ยาก ทำทหาย ให้สำเร็จด้วยดี บุคคลที่มาถึงความต้องการในลำดับนี้มักจะมีความเป็นอิสระที่จะทำสิ่งใดๆ ตามมโนธรรม ตามหลักการที่ยึดถือ มักเป็นผู้ที่ทำงานเพื่อผู้อื่นในสังคมเพื่อเกิดประโยชน์ในส่วนรวม โดยไม่หวังผลตอบแทนใด

และทฤษฎี ERG (ERG THEORY: Existence Relatedness Growth Theory) ของ Clayton Alderfer ซึ่งเป็นทฤษฎีที่พัฒนามาจากทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ได้เน้นการทำให้เกิดความพอใจตามความต้องการของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่าความต้องการใดจะเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และความต้องการหลายๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันได้ ข้อเสนอเกี่ยวกับความต้องการพื้นฐาน 3 อย่าง ดังนี้

1. ความต้องการดำรงชีวิต (Existence needs) เป็นความต้องการที่จะตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไป ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ ที่ปกกาศัยความปลอดภัยทางร่างกาย
2. ความต้องการมีสัมพันธภาพกับคนอื่น (Relatedness Needs) เป็นบทบาทที่ซับซ้อนเกี่ยวกับคนและความพึงพอใจ การปฏิสัมพันธ์กันในสังคมนำมาสู่เรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ การเคารพนับถือ การยอมรับ และความต้องการเป็นเจ้าของ ทำให้เกิดความพึงพอใจในบทบาทการปฏิบัติงานกับตัวพนักงานเอง รวมทั้งครอบครัวและเพื่อน
3. การต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการสูงสุด เช่น ได้รับการยกย่อง ประสบความสำเร็จในชีวิต ความเจริญก้าวหน้า ซึ่งต้องใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ ความต้องการนี้ประกอบด้วยการทำงานอิสรภาพของตัวเองที่จะทำให้ความสามารถนั้นเกิดความเป็นจริงได้

จากหลักการสำคัญของทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์และทฤษฎี ERG จึงสามารถสรุปได้ว่ามนุษย์ได้รับการตอบสนองจากลำดับขั้นใดขั้นหนึ่งจนเป็นที่พอใจแล้ว มนุษย์ก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไป ซึ่งแสดงถึงความต้องการความก้าวหน้าเพื่อความปลอดภัย ความมั่นคง และการเป็นที่ยอมรับนับหน้าถือตาในสังคมที่ถือเป็นความต้องการสูงสุด ดังนั้นผู้บริหารองค์กรควรมีความเข้าใจและจัดรูปแบบการปฏิบัติงาน การดำเนินการขององค์กรอันได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุุดิบ (Material) เครื่องจักร (Machine) การตลาด (Marketing) และการจัดการ (Management) ให้มีความเหมาะสม มีการจัดรูปแบบการจัดการให้บุคคลกรเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อสร้างโอกาสในความก้าวหน้าของสายอาชีพและการปฏิบัติงานของตัวบุคลากร โดยรูปแบบการจัดการแบบให้บุคคลกรมีส่วนร่วม (Participative Management) คือ กระบวนการซึ่งผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ครอบคลุมตั้งแต่การกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงาน แก้ไขปัญหา การเข้าร่วมในคณะทำงานที่ปรึกษา การมีตัวแทนอยู่ในคณะกรรมการกำหนดนโยบายและคัดเลือกบุคลากรใหม่ มีประโยชน์หลายอย่าง เช่น

1. เมื่อลักษณะงานมีความซับซ้อนมากขึ้น ผู้บริหารมักไม่ทราบสิ่งที่ผู้ใต้บังคับบัญชาทำทุกอย่าง การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานที่รู้เรื่องงานดีที่สุดมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ จะทำให้การตัดสินใจถูกต้องเหมาะสมมากขึ้น
2. การที่บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจพวกเขาจะยึดมั่นในการตัดสินใจหรือมติเหล่านี้
3. การปฏิบัติงานในปัจจุบันมักต้องอาศัยความร่วมมือและประสานงานกันระหว่างหน่วยงานหรือแผนกต่างๆ การให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจจึงทำให้ได้มีการปฏิบัติงานและแก้ปัญหาาร่วมกัน
4. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน เป็นการข้อมูลทั้งแก่ผู้บริหารและบุคลากรระดับต่างๆ มีการแจ้งให้บุคลากรทราบเป็นระยะๆ ว่าการปฏิบัติงานของเขามีความก้าวหน้าไปมากเพียงใดเพื่อให้บุคลากรมีการตรวจสอบและปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนเองตลอดเวลา การจัดการแบบนี้ได้รับความนิยมมากทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชน

อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติงานเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพนั้นมีความสำคัญมาก เนื่องจากพนักงานนั้นไม่ได้มาทำงานเพียงเพื่อต้องการเงินสำหรับการดำรงชีวิตเท่านั้น แต่ยังต้องการสิ่งอื่นๆ ที่มีความสำคัญต่อจิตใจตนเองอีกด้วย เช่น การได้รับความชื่นชม เห็นคุณค่าในผลงานจากผู้อื่น ความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม รวมถึงผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานด้วย

นอกจากนี้ การที่ต้องทำงานลักษณะเดิมเป็นเวลานานหลายปีก็อาจทำให้ความกระตือรือร้นของบุคลากรหมดไปได้เช่นเดียวกัน วิธีการออกแบบลักษณะงานใหม่จึงเป็นวิธีการหนึ่ง ที่ช่วยสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและยังเป็นช่องทางสร้างความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานได้ด้วย โดยสามารถทำได้ 2 รูปแบบ คือ

1. การขยายขอบงาน (Job Enlargement) หมายถึง การเพิ่มจำนวนและประเภทของงานที่บุคคลหนึ่งๆ จะต้องรับผิดชอบให้มากขึ้น เพื่อให้ลักษณะงานมีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น ทั้งยังลดความเบื่อหน่ายและเพิ่มความสนใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งการขยายขอบเขตของงานนี้จะเพิ่มจำนวนหน้าที่และความรับผิดชอบในระดับเดียวกันของพนักงาน เพื่อไม่ให้เกิดความรู้สึกเบื่องานที่ทำ และบางครั้งอาจจะให้เขาแสดงความคิดเห็นในงานที่เขาทำด้วย การขยายขอบงานอาจไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ขึ้นได้หากพนักงานนั้นรู้สึกว่าการที่เพิ่มขึ้นนั้นไม่มีความน่าสนใจหรือเป็นการเพิ่มภาระงานที่น่าเบื่อหน่ายเพิ่มมากขึ้นอีก ดังนั้น ควรวิเคราะห์หรือคาดการณ์ล่วงหน้าว่า จำนวนและประเภทของงานที่เพิ่มขึ้นให้แก่พนักงานนั้นเป็นที่ต้องการหรือมีความน่าสนใจสำหรับพนักงานหรือไม่

2. การเพิ่มความรับผิดชอบในงาน หรือ การเพิ่มคุณค่าในงาน (Job Enrichment) ซึ่งปกติแล้วจะมี 2 วิธี คือ การเพิ่มคุณค่าในงานตามแนวนอน (Horizontal Job Enrichment) และการเพิ่มคุณค่าในงานตามแนวตั้ง (Vertical Job Enrichment) หมายถึง การขยายขอบเขตของงานให้กว้างขึ้นให้พนักงานมีความรับผิดชอบมากขึ้น อันจะทำให้พนักงานรู้สึกถึงความสำคัญในหน้าที่ของตนเอง และรู้สึกว่ามีความเจริญเติบโตและก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และการเพิ่มความรับผิดชอบบุคลากรแต่ละคนให้มีอำนาจแต่งตั้งการวางแผนงาน การลงมือปฏิบัติ และการประเมินผลงานของตัวเอง ซึ่งจะทำให้บุคลากรมีความรับผิดชอบในงานที่ทำตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการ มีอิสระในการตัดสินใจเพิ่มมากขึ้นสามารถทำงานได้อย่างเสรี หรือมอบหมายงานเฉพาะอย่างที่เรามีความชำนาญเป็นพิเศษและยังมีการให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อให้บุคลากรสามารถประเมินและปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนเอง มีความรู้สึกท้าทาย มีความยอมรับนับถือตนเอง มีความเติบโตก้าวหน้าและมีความรับผิดชอบ อาจทำได้หลายวิธี เช่น การรวมงานที่มีลักษณะขึ้นเล็กขึ้นน้อยเข้ามารวมกันแล้วจัดรูปแบบงานใหม่ให้มีขอบเขตกว้างขึ้นและเป็นหนึ่งเดียว การสร้างกลุ่มการปฏิบัติงานที่เหมาะสมซึ่งต้องรับผิดชอบการปฏิบัติงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง เพื่อให้บุคลากรรับทราบความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการนั้นๆ

จากที่กล่าวมาเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวกับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน จึงพอจะสรุปได้ว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการความมั่นคงปลอดภัยและความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงเป็นพื้นฐาน ผู้บริหารองค์กรจึงต้องมีความเข้าใจและปรับใช้รูปแบบการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสม ซึ่งรูปแบบที่มีความนิยม คือ การจัดการแบบให้บุคคลมีส่วนร่วม (Participative Management) และการเพิ่มศักยภาพของบุคคลเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่พนักงาน และเพิ่มโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพและหน้าที่การงานต่อไป เช่น การออกแบบลักษณะงานใหม่โดยการขยายขอบงานและการเพิ่มความรับผิดชอบในงาน

3. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสายการบินโอมานแอร์

สายการบินโอมานแอร์เป็นสายการบินประจำชาติโอมาน ที่ได้รับประกาศเป็นสายการบินระดับ 4 ดาวเมื่อปี พ.ศ.2554 (ค.ศ.2011) จาก Skytrax ซึ่งเป็นหน่วยงานและนิตยสารที่จัดอันดับสายการบินและท่าอากาศยานระดับโลก สายการบินโอมานแอร์ได้เป็นหนึ่งในสายการบินที่ให้บริการขนส่งทางอากาศที่เพิ่งก่อตั้งและเริ่มให้บริการได้ไม่นาน แต่ได้รับความนิยมอย่างมากในปัจจุบัน (Oman Air, 2560) โดยได้เริ่มก่อตั้งขึ้นเมื่อปีค.ศ.1993 ด้วยวิสัยทัศน์ “To Become the Best” หรือ “เพื่อเป็นสายการบินที่ดีที่สุด” และเริ่มให้บริการในปีเดียวกันเพื่อที่จะพัฒนาให้กรุงมัสกัต เมืองหลวงประจำประเทศโอมานได้ก้าวขึ้นมาเป็นหนึ่งในศูนย์กลางการเดินทางประจำภูมิภาค

ตะวันออกกลาง และเพื่อสนับสนุนด้านการค้าอุตสาหกรรมและการท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องของประเทศและภูมิภาค โดยสายการบินโอมานแอร์เริ่มให้บริการการขนส่งทางอากาศทั้งผู้โดยสารและสินค้าภายในประเทศโอมานและขยายไปยังเที่ยวบินไปยังจุดหมายปลายทางอื่นๆ ภายในภูมิภาคอย่างรวดเร็ว

ในปัจจุบันนี้สายการบินโอมานแอร์ได้เดินทางไปกว่า 20 ประเทศทุกภูมิภาคทั่วโลก โดยดำเนินเส้นทางการบินระหว่างประเทศไปยังจุดหมายโดยตรงจากกรุงมัสกัต ประเทศโอมานไปยังเมืองต่างๆ ภายในภูมิภาคตะวันออกกลางและแอฟริกา นอกจากนี้สายการบินโอมานแอร์ยังบินไปอีก 11 จุดหมายปลายทางในประเทศอินเดีย รวมถึงประเทศบังกลาเทศและปากีสถาน เนปาล ศรีลังกา และมีเส้นทางการบินมายังภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ด้วยเช่นกัน โดยมีจุดหมายปลายทางที่กรุงเทพฯ สิงคโปร์ กัวลาลัมเปอร์ กรุงมะนิลา และยังคงเปิดเส้นทางการบินไปยังกรุงกวางโจว ประเทศจีนอีกด้วย

ทั้งนี้ สายการบินโอมานแอร์ได้ร่วมลงนามเซ็นสัญญาและร่วมเป็นพันธมิตรระหว่างสายการบินต่างๆ ระดับโลก เช่น Emirate, Ethiopian Airlines, Royal Jordanian, Garuda Airlines, Turkish Airlines, Sri Lankan Airlines, Thai Airways และ KLM รวมถึงโรงแรมและหน่วยงานต่างๆ เพื่อเสนอตัวเลือกที่หลากหลายและอำนวยความสะดวกสูงสุดให้แก่ผู้ให้บริการ รวมถึงตอบสนองเป้าหมายกลยุทธ์ของสายการบินทั้ง 5 ข้อ คือ

- To be a safe airline (เพื่อเป็นสายการบินที่ปลอดภัย)
- To be the airline of first choice (เพื่อเป็นสายการบินตัวเลือกอันดับแรก)
- To increase revenue and reduce cost (เพื่อเพิ่มทุนและลดค่าใช้จ่าย)
- To cater for growth towards our 10 year plan (เพื่อให้บริการก้าวข้ามแผนสำหรับ 10 ปี)
- To contribute to the development of the Sultanate of Oman (เพื่อให้การสนับสนุน ส่งเสริมการพัฒนา ของประเทศโอมาน)



ภาพที่ 2.3 เครื่องหมายประจำสายการบิน

ในปัจจุบันสายการบินโอมานแอร์มีเครื่องบิน Boeing 787 (Dreamliners) จำนวน 5 ลำ Airbus 330-300s จำนวน 6 ลำ Airbus 330-200s จำนวน 4 ลำ Boeing 737-900s จำนวน 5 ลำ Boeing 737-800 จำนวน 24 ลำ Boeing 737-700 จำนวน 1 ลำ Embraer 175s จำนวน 4 ลำ และจะเพิ่มเครื่องบิน Dreamliners อีกจำนวน 4 ลำ ภายในปี 2023 โดยคาดว่าจะมีเครื่องบินทั้งหมด 68 ลำ

สำหรับประเทศไทย สายการบินโอมานแอร์ได้ขยายเส้นทางการบินมายังอากาศยานสุวรรณภูมิ กรุงเทพฯ ตั้งแต่วันที่ 26 พฤศจิกายน 2550 โดยใช้เส้นทางเดินอากาศจากเมืองมัสกัต ประเทศโอมาน - กรุงเทพฯ - มัสกัต พนักงานประจำที่อากาศยานสุวรรณภูมิมีจำนวน 11 คน ในตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายการโดยสาร (Airport Services Supervisor) และตำแหน่งรองผู้จัดการสถานี (Airport Services Duty Manager) ผู้จัดการสถานี และเจ้าหน้าที่ดูแลห้องรับรองผู้โดยสารประจำสายการบิน และเพื่อดูแลควบคุมคุณภาพด้านความปลอดภัย และระดับของการบริการให้เป็นไปตามข้อกำหนดและมาตรฐานของสายการบิน และว่าจ้างบริษัทภายนอกให้มาทำงานในส่วนต่างๆ เช่น การตรวจต้อนรับผู้โดยสาร การดูแลสัมภาระผู้โดยสาร การจัดการด้านอาหารเพื่อบริการบนเครื่อง การทำความสะอาดภายในอากาศยาน การดูแลบริเวณลาดจอดอากาศยานและอุปกรณ์ การซ่อมและบำรุงรักษาอากาศยาน เป็นต้น ซึ่งในปัจจุบันสายการบินโอมานแอร์ได้ให้บริการการคมนาคมขนส่งทางอากาศเพื่อขนส่งผู้โดยสารและสินค้าในเส้นทางมัสกัต - กรุงเทพฯ - มัสกัต วันละ 3 เที่ยวบิน คือ WY817-WY818 WY811-WY812 และ WY815-WY816 ด้วยจำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และยังมีแนวโน้มที่จะเพิ่มเที่ยวบินอีกในอนาคต





ภาพที่ 2.4 แผนผังองค์กรฝ่ายการโดยสารของสายการบินโอมานแอร์ประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภรณ์พักตรา ศักดา (2553) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทย ที่มีต่อการบริการภายในห้องรับรองชั้นธุรกิจ ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งจากผลการวิจัยผู้วิจัยเสนอแนะว่าผู้บริหารฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แผนกห้องรับรองควรหามาตรการต่างๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการอย่างครอบคลุมทุกด้านให้สอดคล้องกับเป้าหมายและกลยุทธ์ของบริษัทฯ ที่เน้นให้ความสำคัญในการบริการลูกค้าเป็นหลักมากขึ้น โดยเฉพาะในด้านบุคลากร พนักงานและด้านสถานที่สภาพแวดล้อมที่มีค่าเฉลี่ยน้อย เพราะเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความพึงพอใจต่อจำนวนพนักงานมีความเหมาะสมต่อจำนวนผู้โดยสารที่เข้ามาใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง เป็นต้น

ปิยะนุช เลิศศิริ (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่องการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ: กรณีศึกษา ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยมีผลการทดสอบผู้ให้บริการว่า เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ ในการปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีผลต่อปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่มีผลต่อด้านประสิทธิภาพการให้บริการและปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการมีความสัมพันธ์ทุกด้านต่อด้านประสิทธิภาพการให้บริการมีระดับความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

บุศยรินทร์ ธนทรวิวัฒน์ (2555) ได้ทำการศึกษาผลของปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเพื่อศึกษาผลของนโยบายค่าจ้างและสวัสดิการที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพนักงานรายวัน บริษัท วิลสันอาร์ท (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งผลจากการศึกษาพบว่าระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนรวมค่าล่วงเวลาเป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนเพศ อายุ สถานภาพ และอายุงานเป็นปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้เสนอแนะให้มีการปรับปรุงและส่งเสริมนโยบายด้านค่าจ้างและสวัสดิการให้สมบูรณ์ขึ้น ควรจัดอบรมให้ความรู้กับพนักงานเกี่ยวกับสวัสดิการต่างๆ และควรเพิ่มค่ากะ เบี้ยขยัน และเงินจูงใจตอบแทนที่ไม่เกิดอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงานในอัตราที่มากกว่าเดิม

พีชณัฐ เรืองฉาย และคณะ (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่าสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มากกว่าความพึงพอใจในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร เป็นไปได้ว่าความพึงพอใจกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรในด้านการวางแผนอัตรากำลังด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร ด้านการพัฒนา พนักงานด้านการจ่ายค่าตอบแทน ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านขวัญและกำลังใจ ทำให้พนักงานรู้สึก

พึงพอใจกับสภาพที่ได้รับสามารถกระตุ้นให้พนักงานขยันทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ แต่อย่างไรก็ตามสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกลับส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์หรือการดูแลพนักงาน สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมจะทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ดีกว่าจึงมีประสิทธิภาพมากกว่าการปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสมซึ่งสกัดกั้น ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้นบริษัทฯ ควรใช้ทรัพยากรเพื่อจัดเตรียมสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานให้กับพนักงานซึ่งจะทำให้ได้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงขึ้น

ปารวี ภูวนานา (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่องอิทธิพลของการจ่ายค่าตอบแทนที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย พบว่าพนักงานสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจ่ายค่าตอบแทนโดยรวม ด้านค่าตอบแทนหลัก ด้านค่าตอบแทนจูงใจ และด้านผลประโยชน์เกื้อกูลอยู่ในระดับปานกลางเพราะรูปแบบของการจ่ายค่าตอบแทนที่สายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศไทยจัดให้แก่พนักงานนั้นถือว่าอยู่ในระดับสูงเมื่อเปรียบเทียบกับค่าตอบแทนของผู้ที่มีอาชีพบริการด้านอื่นๆ และยังมีสวัสดิการที่น่าสนใจให้กับพนักงาน ลักษณะงานมีความน่าสนใจและมีเกียรติเป็นที่ยอมรับของคนในสังคมอีกด้วย จึงทำให้พนักงานเห็นด้วยกับการจ่ายค่าตอบแทนในระดับหนึ่ง ซึ่งการจ่ายค่าตอบแทนนั้นจะช่วยทำให้พนักงานพึงพอใจ ลดการลาออกจากองค์กร และยังได้ให้ข้อเสนอแนะในการส่งเสริมความผูกพันกับองค์กรว่าผู้บริหารควรส่งเสริมความผูกพันกับองค์กรโดยการเพิ่มผลประโยชน์เกื้อกูลที่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน รวมทั้งการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดค่าตอบแทนตามความเหมาะสม ซึ่งจะส่งผลให้อัตราการเข้า-ออกของพนักงานลดลง และเป็นแรงผลักดันให้พนักงานปฏิบัติงานได้ดีขึ้น เป็นตัวเชื่อมเป้าหมายของพนักงานกับเป้าหมายขององค์กร ซึ่งจะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้

อาจารย์ นามวัฒน์ (2557) ได้ทำการศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน กรณีศึกษา สายการบินไทยแอร์เอเชีย สถานีเชียงใหม่ และสัมภาษณ์พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินไทยแอร์เอเชีย สถานีเชียงใหม่ เพื่อวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการพบว่าพนักงานทุกคนจะต้องมีการประชุม ทบทวนความรู้ข้อปฏิบัติของทางบริษัทก่อนทำงานทุกครั้งเพื่อให้พนักงานทุกคนปฏิบัติได้ตรงตามมาตรฐานของทางบริษัท อย่างไรก็ตามบางครั้งยังพบข้อผิดพลาดในการให้บริการแก่ผู้โดยสารซึ่งขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพการทำงานและความรู้ความสามารถของพนักงานแต่ละคน แต่อาจมีปัจจัยอื่นๆ เข้ามาเกี่ยวข้องที่ก่อให้เกิดข้อผิดพลาดในการทำงานได้ เช่น ความพร้อมของระบบ เครื่องมือ และอุปกรณ์ในการทำงาน เป็นต้น และจากการสัมภาษณ์หัวหน้าพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน มีความเห็นว่า พนักงานภาคพื้นดินสามารถให้บริการผู้โดยสารได้อย่างรวดเร็วและตรงต่อเวลา และมีความเห็นว่าพนักงาน

ทุกคนให้บริการแก่ผู้โดยสารอย่างกระตือรือร้นเพื่อรองรับจำนวนเที่ยวบินที่เพิ่มมากขึ้น ประกอบจำนวนพนักงานที่มีอยู่อย่างจำกัดซึ่งไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสารและจำนวนเที่ยวบินที่เปิดให้บริการเพิ่มมากขึ้นจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานลดลง

จิรัฐิติ ศรีโพธิ์ (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานสายการบิน และได้ให้ข้อเสนอแนะว่าฝ่ายบริหารควรเข้ามาตรวจสอบดูแลการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด ควรสร้างจิตสำนึกในเรื่องการปกครองที่ดี ให้กับผู้บังคับบัญชาทุกระดับ อาทิเช่น การรู้จักให้คำแนะนำทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว การให้คำยกย่องชมเชยกับพนักงานที่ปฏิบัติงานดี รวมทั้งการเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็นในการบริหารงาน การรู้จักให้ความเป็นกันเอง และการยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

เสาวลักษณ์ แจ่มจำรุณและคณะ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยแห่งความสำเร็จในการปฏิบัติการของสายการบินนกแอร์ และได้ให้ข้อเสนอแนะจากการวิจัยว่าองค์กรควรมุ่งเน้นไปที่การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรขององค์กร เช่น การฝึกอบรมด้านคุณธรรมจริยธรรม มีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ เพื่อส่งเสริมความสามัคคี มีนโยบายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการบิน ให้ทุนการศึกษาต่อด้านการบิน ศึกษาดูงานสายการบินชั้นนำหรือหน่วยงานด้านการบินที่เกี่ยวข้อง การสนับสนุนการค้นคว้า วิจัยด้านการบิน รวมถึงการให้องค์กรควรพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากขึ้น เช่น การจัดหาอุปกรณ์ที่ทันสมัยและจำนวนเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เพื่อลดภาระงาน มีนโยบายการพิจารณานำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการบินมาใช้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารหรือการติดต่อสื่อสารทางด้านการบิน เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้แก่องค์กร มีนโยบายสนับสนุนส่งเสริมบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านและสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน มีนโยบายการสร้างขวัญกำลังใจให้แก่พนักงานเพื่อสร้างแรงจูงใจให้พนักงานตระหนักถึงภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนองค์กร

วัฒนา พัฒนวงศ์ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาพนักงานสายการบินแห่งหนึ่ง และได้ให้ข้อเสนอแนะว่าผู้บริหารควรส่งข้อมูลข่าวสารให้ชัดเจนยิ่งขึ้น มีวิสัยทัศน์องค์กรชัดเจน มีเป้าหมายที่ชัดเจน และมีระบบที่ชัดเจนและแน่นอนในการสื่อสารกับพนักงานทุกฝ่ายให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ต้องมีทัศนคติที่ว่าพนักงานคือทรัพย์สินที่มีค่าต่อองค์กร เป็นผู้มีส่วนร่วมในการสร้างให้องค์กรประสบความสำเร็จ มีการรางวัล และสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ทั้งนี้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลควรร่วมมือกับผู้บริหารระดับสูงและผู้บังคับบัญชาในการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมในเรื่องของการสื่อสารให้มากขึ้น มีการพบปะกับพนักงานในทุกฝ่ายมากขึ้น มีการจัดกิจกรรมที่ต้องร่วมมือกันระหว่างผู้บริหารและพนักงานด้วย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคและหาแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน โดยมีรายละเอียดการดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. วิธีการศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิธีการศึกษา

สำหรับการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การศึกษาทั้ง 4 ข้อ เพื่อให้ได้ทั้งข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และข้อมูลเชิงลึกเพื่อวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้ศึกษาจึงใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยการสำรวจความคิดเห็นจากพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินเพื่อประเมินระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทำการวิเคราะห์เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้ได้ใช้แนวคิด ทฤษฎี เพื่อประเมินปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความผูกพันกับองค์กร และปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบิน

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบิน โอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทั้งหมดซึ่งปฏิบัติงานในเดือนกันยายน พ.ศ. 2560 จำนวน 40 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนประชากรทั้งหมดของพนักงานต้อนรับ ภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งปฏิบัติงานในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2560 จำนวน 40 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้เครื่องมือในการศึกษา คือ แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยชุดของข้อความที่ต้องการให้กลุ่มตัวอย่างตอบ โดยกาเครื่องหมาย หรือเขียนตอบ และใช้วิธีสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเท็จจริง ความคิดเห็นส่วนบุคคล

แบบสอบถามพัฒนาขึ้นโดยศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎีและแบบสอบถามที่มีผู้พัฒนาไว้แล้ว นำไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษางานศึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (IOC: Index of Consistency) และความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ครอบคลุมเนื้อหา ตลอดจนข้อเสนอแนะอื่นๆ ให้มีความถูกต้องสมบูรณ์มากขึ้น และพิจารณาถึงความเหมาะสม ความชัดเจนของข้อความ ประเด็นที่ถาม เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง ปรึกษา จากนั้นนำแบบสัมภาษณ์มาปรับปรุงอีกครั้งก่อนนำไปใช้จริง หลังจากนั้นจึงนำไปทดลองใช้ เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Content Reliability Test) กับพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบิน อื่นๆ จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่าครอนบาร์ค แอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) แล้วนำแบบสอบถามกลับมาปรับปรุงแก้ไขให้ได้

แบบสอบถามที่สมบูรณ์ที่สุดในการเก็บข้อมูลจริง ซึ่งค่าครอนบาร์ค แอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ที่ได้มีค่าเท่ากับ 0.949 หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ต่อไป

ตารางที่ 3.1 ผลวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถาม

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.949	29

โครงสร้างแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 7 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2-5 เป็นส่วนแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความผูกพันกับองค์กร และปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ส่วนที่ 6 เป็นส่วนแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยส่วนที่ 2-6 ใช้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่ารวม (Summate Rating Scale) ของลิเกิร์ต (Likert's, 1932 อ้างถึงใน บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2549: 141)

ส่วนที่ 7 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นคำถามปลายเปิด

สำหรับการวิเคราะห์แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาใช้วิธีการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยการแปลความหมายค่าเฉลี่ยของระดับคะแนน ดังนี้

การคำนวณช่วงคะแนนจากสูตร ดังนี้

$$\text{ช่วงคะแนน} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$\text{สำหรับการศึกษาคั้งนี้ได้ช่วงคะแนน} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

ลักษณะคำถามที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เป็นแบบการประเมินความคิดเห็น โดยมีค่าความคิดเห็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และจากการวิเคราะห์ดังกล่าวทำให้ผู้ศึกษาสามารถหาช่วงคะแนนของความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของผู้ตอบแบบสอบถามได้ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย
เห็นด้วยมากที่สุด	ให้คะแนนเป็น 5	4.21 – 5.00
เห็นด้วยมาก	ให้คะแนนเป็น 4	3.41 – 4.20
เห็นด้วยปานกลาง	ให้คะแนนเป็น 3	2.61 – 3.40
เห็นด้วยน้อย	ให้คะแนนเป็น 2	1.81 – 2.60
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้คะแนนเป็น 1	1.00 – 1.80

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลด้วยตัวเอง โดยใช้ข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Date) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากร ตัวอย่าง โดยผู้ศึกษาจะขอความร่วมมือในการทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเองกับพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในเดือนตุลาคม 2560 จำนวนทั้งสิ้น 40 คน

4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยเป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี เอกสารบทความ วารสารสิ่งพิมพ์ หนังสือ งานวิจัย รวมถึงรายงานทางวิชาการต่างๆ และอินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายเพื่อศึกษาหาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบิน โอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความผูกพันกับองค์กร และปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยนำผลข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1-6 มาประมวลและแสดงผลในรูปแบบตาราง สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 7 (คำถามปลายเปิด) ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยสำหรับการออกแบบแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะประกอบด้วย

5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นการบรรยายของข้อมูลด้วยสถิติเบื้องต้น ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage: %) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean: \bar{x}) ซึ่งผู้ศึกษาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลและข้อมูลเกี่ยวกับงานของกลุ่มตัวอย่างประชากร ทั้งนี้ เพื่อนำมาสรุปคะแนนคำตอบของตัวแปรแต่ละตัว ซึ่งจะใช้ในการทดสอบสมมติฐานต่อไป

5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เป็นการใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้โดยใช้สถิติ Pearson Correlation เป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่อยู่ในมาตราการวัดระดับ Interval หรือ Ratio Scale ค่าที่ได้เรียกว่า "สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์" โดยปกติจะมีค่าอยู่ระหว่าง -1.00 ถึง 1.00

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

บทนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการอธิบายและการทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรแต่ละตัว ซึ่งข้อมูลดังกล่าวผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมจากแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวนทั้งสิ้น 37 ชุด คิดเป็นร้อยละ 92.5 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 40 ชุด ผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การนำเสนอในส่วนนี้เป็นผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์การปฏิบัติงาน รายได้รวมต่อเดือน และสถานภาพ สรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	9	24.3
หญิง	28	75.7
รวม	37	100.0

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 75.7 รองลงมาเป็นเพศชายจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-24 ปี	13	35.1
25-29 ปี	21	56.8
30 ปีขึ้นไป	3	8.1
รวม	37	100.0

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 25-29 ปี ซึ่งมีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 รองลงมาคืออายุ 20-24 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	37	100.0
รวม	37	100.0

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี ซึ่งมีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงาน

ประสบการณ์การปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	9	24.3
1-3 ปี	18	48.6
3-5 ปี	9	24.3
มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	1	2.7
รวม	37	100.0

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานระหว่าง 1-3 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 48.6 รองลงมาคือมีประสบการณ์การปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี และมีประสบการณ์การปฏิบัติงานระหว่าง 3-5 ปี จำนวนอย่างละ 9 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 และมีประสบการณ์การปฏิบัติงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไปมีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้รวมต่อเดือน

รายได้รวมต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
10,001-15,000 บาท	3	8.1
15,001-20,000 บาท	15	40.5
20,001-25,000 บาท	14	37.8
25,000-30,000 บาท	2	5.4
30,000 บาทขึ้นไป	3	8.1
รวม	37	100.0

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้รวมต่อเดือนระหว่าง 15,001-20,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมาคือมีรายได้รวมต่อเดือนระหว่าง 20,001-25,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 ถัดลงมาคือมีรายได้รวมต่อเดือนระหว่าง 10,001-15,000 บาท และมีรายได้รวมต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป อย่างละ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 และมีรายได้รวมต่อเดือนระหว่าง 25,000-30,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	37	100.0
รวม	37	100.0

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีสถานภาพโสด ซึ่งมีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

การนำเสนอในส่วนนี้เป็นผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความผูกพันกับองค์กร และด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน สรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ท่านได้รับผลตอบแทนเป็นเงินเดือนและค่าล่วงเวลาที่ เหมาะสมกับความรับผิดชอบของท่าน	3.08	.894	ปานกลาง
ท่านได้รับสิทธิประโยชน์และสวัสดิการอื่นๆ ที่เหมาะสม	3.57	.647	มาก
ท่านพึงพอใจกับเงินเดือนและค่าตอบแทนพิเศษที่ได้รับอยู่ใน ปัจจุบัน	3.14	.631	ปานกลาง
ท่านได้รับค่าตอบแทนและผลประโยชน์เพิ่มขึ้นเมื่อผลการ ปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่องค์กรกำหนด	3.35	.676	ปานกลาง
ท่านได้รับค่าตอบแทนและผลประโยชน์เพิ่มขึ้นผ่าน หลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่เหมาะสมและยุติธรรม	3.35	.716	ปานกลาง
รวม	3.30	.541	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เห็นด้วยกับปัจจัยด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.30 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดเป็น .541 โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยว่าได้รับสิทธิประโยชน์และสวัสดิการอื่นๆ ที่เหมาะสมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.57$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .647 ได้รับค่าตอบแทนและผลประโยชน์เพิ่มขึ้นเมื่อผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่องค์กรกำหนดในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .676 ได้รับค่าตอบแทนและผลประโยชน์เพิ่มขึ้นผ่าน

หลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่เหมาะสมและยุติธรรมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .716 ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจกับเงินเดือนและค่าตอบแทนพิเศษที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .631 และได้รับผลตอบแทนเป็นเงินเดือนและค่าล่วงเวลาที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบของท่านในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .894

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ท่านได้รับการสื่อสารเกี่ยวกับกฎระเบียบต่างๆ ภายในหน่วยงานอย่างชัดเจน มีการวางมาตรฐานและแบบแผนในดำเนินงานจากหน่วยงาน	3.57	.765	มาก
ท่านได้รับความสบายสะดวกในการปฏิบัติงานจากการจัดสถานที่ทำงานภายในหน่วยงานให้เหมาะสม	3.46	.767	ปานกลาง
หน่วยงานให้การสนับสนุนและกระตุ้นให้บุคลากรสนับสนุนซึ่งกันและกัน	3.73	.769	มาก
ท่านได้รับการตรวจ แนะนำการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด และได้รับทราบการปฏิบัติงานที่ถูกต้องจากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน	3.62	.681	มาก
ท่านรู้สึกว่ามีคุณค่า มีความภาคภูมิใจ มีสถานภาพ มีศักดิ์ศรี และได้รับการยอมรับนับถือจากตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่	3.76	.760	มาก
รวม	3.63	.636	มาก

จากตารางที่ 4.8 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เห็นด้วยกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.63 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดเป็น .636 โดยผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกว่ามีคุณค่า มีความภาคภูมิใจ มีสถานภาพ มีศักดิ์ศรี และได้รับการยอมรับนับถือจากตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .760 หน่วยงานให้การสนับสนุนและกระตุ้นให้บุคลากรสนับสนุนซึ่งกันและกันในระดับมาก

($\bar{X} = 3.73$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .769 ได้รับการตรวจ แนะนำการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด และได้รับทราบการปฏิบัติงานที่ถูกต้องจากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .681 ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการสื่อสารเกี่ยวกับกฎระเบียบต่างๆ ภายในหน่วยงานอย่างชัดเจน มีการวางมาตรฐานและแบบแผนในดำเนินงานจากหน่วยงานในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .765 และได้รับความสบายสะดวกในการปฏิบัติงานจากการจัดสถานที่ทำงานภายในหน่วยงานให้เหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .767

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านความผูกพันกับองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบิน โอमानแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ปัจจัยด้านความผูกพันกับองค์กร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและตำแหน่งงานที่รับผิดชอบอยู่	3.76	.641	มาก
ท่านรู้สึกมีส่วนร่วม มีความผูกพัน และมีความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน	3.76	.760	มาก
ท่านต้องการเห็นการพัฒนาของหน่วยงาน และต้องการมีส่วนร่วมในการพัฒนานั้น	4.00	.782	มาก
ท่านยินดีที่จะทุ่มเททำงานให้ประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ	3.89	.906	มาก
ท่านต้องการปฏิบัติงานกับหน่วยงานต่อไปในระยะยาว	3.70	.702	มาก
รวม	3.82	.605	มาก

จากตารางที่ 4.9 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เห็นด้วยกับปัจจัยด้านความผูกพันกับองค์กรในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.82 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดเป็น .605 โดยผู้ตอบแบบสอบถามต้องการเห็นการพัฒนาของหน่วยงาน และต้องการมีส่วนร่วมในการพัฒนานั้นในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .782 ผู้ตอบแบบสอบถามยินดีที่จะทุ่มเททำงานให้ประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .906 มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและตำแหน่งงานที่รับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .641 ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกมีส่วนร่วม มีความผูกพัน และมีความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

.760 และต้องการปฏิบัติงานกับหน่วยงานต่อไปในระยะยาวในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .702

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ท่านมีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	3.68	.709	มาก
ท่านได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น	2.97	.986	ปานกลาง
ท่านได้รับการมอบหมายงานที่มีความหลากหลายมากขึ้น มีความรับผิดชอบสูงขึ้นเมื่อปฏิบัติงานในตำแหน่งเดิมเป็นเวลานาน	3.65	.716	มาก
ท่านมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นองค์การสนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานผ่านหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่เหมาะสมและยุติธรรม	3.68	.669	มาก
ท่านได้รับการยอมรับนับถือ ชื่นชมจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานเสมอ	3.68	.669	มาก
รวม	3.53	.572	มาก

จากตารางที่ 4.10 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เห็นด้วยกับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.53 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดเป็น .572 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นองค์การสนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานผ่านหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่เหมาะสมและยุติธรรมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .709 ผู้ตอบแบบสอบถามมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นองค์การสนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานผ่านหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่เหมาะสมและยุติธรรมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .669 ได้รับการยอมรับนับถือ ชื่นชมจากเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานเสมอในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .669 ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับ

การมอบหมายงานที่มีความหลากหลายมากขึ้น มีความรับผิดชอบสูงขึ้นเมื่อปฏิบัติงานในตำแหน่งเดิม เป็นเวลานานในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .986 และได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.97$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .986

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

การนำเสนอในส่วนนี้เป็นผลการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความผูกพันกับองค์กร และด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน สรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ท่านสามารถให้บริการครบถ้วน ถูกต้อง แม่นยำตามมาตรฐานของหน่วยงานกับผู้ใช้บริการได้เหมือนเดิมทุกครั้ง	3.81	.569	มาก
ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ฉับไว	3.81	.569	มาก
ท่านสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการด้วยความเต็มใจเสมอ	4.05	.664	มาก
ท่านรู้จักบริหารเวลาเพื่อความเป็นระเบียบในการปฏิบัติงาน	4.00	.577	มาก
ท่านพยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ	4.16	.646	มาก
ท่านศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่ทำอยู่ตลอดเวลาเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงาน	3.89	.699	มาก
ท่านยินดีที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น ประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจ	4.08	.722	มาก

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ท่านกระตุ้นตนเองโดยการสร้างแรงจูงใจจากภายใน ให้อยากทำงาน	3.84	.646	มาก
ท่านมีความคิดสร้างสรรค์ ริเริ่มสิ่งใหม่ๆ และนำมาปรับใช้ ในงานที่ทำเสมอ	3.81	.776	มาก
รวม	3.94	.495	มาก

จากตารางที่ 4.11 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เห็นด้วยกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.94 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดเป็น .495

ส่วนที่ 4 ผลทดสอบสมมติฐาน

4.1 สมมติฐานข้อที่ 1: ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

H_0 : ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

H_1 : ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.12 ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

	ค่าตอบแทน	ประสิทธิภาพ
ค่าตอบแทน	1.00	
ประสิทธิภาพ	0.175	1.00

จากตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ตัวแปรทั้งสองตัวไม่มีความสัมพันธ์ทางสถิติจึงทำให้ปฏิเสธสมมติฐาน (H_1) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0)

4.2 สมมติฐานข้อที่ 2: ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

H_0 : ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

H_1 : ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.13 ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

	สภาพแวดล้อม	ประสิทธิภาพ
สภาพแวดล้อม	1.00	
ประสิทธิภาพ	0.449**	1.00

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่าตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 จึงทำให้ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐาน (H_1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ 0.449 ซึ่งทำให้เห็นว่าตัวแปรทั้ง 2 ตัวมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

4.3 สมมติฐานข้อที่ 3: ปัจจัยด้านความผูกพันกับหน่วยงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

H_0 : ปัจจัยด้านความผูกพันกับหน่วยงานไม่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

H_1 : ปัจจัยด้านความผูกพันกับหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.14 ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความผูกพันกับหน่วยงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

	ความผูกพัน	ประสิทธิภาพ
ความผูกพัน	1.00	
ประสิทธิภาพ	0.788**	1.00

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความผูกพันกับหน่วยงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่าตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 (ค่า Sig. = 0.000) จึงทำให้ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐาน (H_1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ที่ 0.788 ซึ่งทำให้เห็นว่าตัวแปรทั้ง 2 ตัวมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

4.4 สมมติฐานข้อที่ 4: ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

H_0 : ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

H_1 : ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.15: ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

	ความก้าวหน้า	ประสิทธิภาพ
ความก้าวหน้า	1.00	
ประสิทธิภาพ	0.552**	1.00

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่าตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 (ค่า Sig. = 0.000) จึงทำให้ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐาน (H_1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ที่ 0.552 ซึ่งทำให้เห็นว่าตัวแปรทั้ง 2 ตัวมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.16 ข้อมูลโดยสรุปของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล	r	ระดับความสัมพันธ์	Sig.
ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์	3.30	.541	ปานกลาง	0.175	ไม่สัมพันธ์	
ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.63	.636	มาก	0.449	ปานกลาง	0.01
ปัจจัยด้านความผูกพันกับองค์กร	3.82	.605	มาก	0.788	สูง	0.01
ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	3.53	.572	มาก	0.552	ปานกลาง	0.01

จากตารางที่ 4.16 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เห็นด้วยกับปัจจัยด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.30 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดเป็น .541 แต่ไม่มีความสัมพันธ์ทางสถิติกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เห็นด้วยกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.63 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดเป็น .636 และมีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เห็นด้วยกับปัจจัยด้านความผูกพันกับองค์กรในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.82 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดเป็น .605 และมีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับสูง มีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เห็นด้วยกับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.53 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดเป็น .572 และมีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01



บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อให้ทราบถึงระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ระดับความสำคัญและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมถึงเพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน แนวทางในการปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานและเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงาน และสามารถนำไปเสนอแนะผู้บริหารเพื่อนำพิจารณาปรับใช้ในการกำหนดนโยบาย วางแผน และปรับปรุงการบริการ เพื่อเพิ่มระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและอำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นจากปัจจัยด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความผูกพันกับหน่วยงาน และปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

1. สรุปการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวนทั้งหมด 37 ตัวอย่าง ซึ่งผู้ศึกษาสรุปผลการศึกษาออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ผลการวิเคราะห์พบว่า เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 75.7 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 24.3

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.8 รองลงมาคืออายุระหว่าง 20-24 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.1 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 8.1

การศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ทั้งหมดมีการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 100

ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานระหว่าง 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.6 รองลงมาคือ มีประสบการณ์การปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี และมีประสบการณ์การปฏิบัติงานระหว่าง 3-5 ปี ในจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 24.3 และมีประสบการณ์การปฏิบัติงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.7

รายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้ส่วนใหญ่มีรายได้รวมต่อเดือนระหว่าง 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมาคือ มีรายได้รวมต่อเดือนระหว่าง 20,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.8 ถัดลงมาคือ มีรายได้รวมต่อเดือนระหว่าง 10,001-15,000 บาท และมีรายได้รวมต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป ในจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 8.1 และมีรายได้รวมต่อเดือนระหว่าง 25,000-30,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.1

สถานภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้ทั้งหมดมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 100

1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์พบว่า

1.2.1 ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับปัจจัยด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์
ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมปัจจัยด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์คิดเป็น 3.30 โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยว่าได้รับสิทธิประโยชน์และสวัสดิการอื่นๆ ที่เหมาะสมอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือได้รับค่าตอบแทนและผลประโยชน์เพิ่มขึ้นเมื่อผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่องค์กรกำหนดในระดับปานกลาง และได้รับค่าตอบแทนและผลประโยชน์เพิ่มขึ้นผ่านหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่เหมาะสมและยุติธรรม ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจกับเงินเดือนและค่าตอบแทนพิเศษที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันในระดับถัดมา และผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความเห็นว่าได้รับผลตอบแทนเป็นเงินเดือนและค่าล่วงเวลาที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบในอันดับน้อยที่สุด

1.2.2 ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.63 โดยผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกว่ามีคุณค่า มีความภาคภูมิใจ มีสถานภาพ มีศักดิ์ศรี และได้รับการยอมรับนับถือจากตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ หน่วยงานให้การสนับสนุนและกระตุ้นให้บุคลากรสนับสนุนซึ่งกันและกันในระดับ และได้รับการตรวจ แนะนำการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด ถัดมาคือ ได้รับทราบการปฏิบัติงานที่ถูกต้องจากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน และได้รับการสื่อสารเกี่ยวกับกฎระเบียบต่างๆ ภายในหน่วยงานอย่าง

ชัดเจน มีการวางมาตรฐานและแบบแผนในดำเนินงานจากหน่วยงาน ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงความคิดเห็นว่าได้รับความสบายสะดวกในการปฏิบัติงานจากการจัดสถานที่ทำงานภายใน หน่วยงานให้เหมาะสมในอันดับน้อยที่สุด

1.2.3 ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับปัจจัยด้านความผูกพันกับองค์กร ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.82 โดยผู้ตอบแบบสอบถามต้องการเห็นการพัฒนาของหน่วยงานและ ต้องการมีส่วนร่วมในการพัฒนานั้น รองลงมาคือผู้ตอบแบบสอบถามยินดีที่จะทุ่มเททำงานให้ประสบ ผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและตำแหน่งงานที่ รับผิดชอบอยู่ ถัดมาคือผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกมีส่วนร่วม มีความผูกพัน และมีความภาคภูมิใจที่เป็น ส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการปฏิบัติงานกับหน่วยงานต่อไปในระยะ ยาวในอันดับน้อยที่สุด

1.2.4 ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.53 โดยผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นว่ามีโอกาสเลื่อน ตำแหน่งสูงขึ้น องค์กรสนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานผ่านหลักเกณฑ์ในการ ประเมินผลงานที่เหมาะสมและยุติธรรมอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือผู้ตอบแบบสอบถามแสดง ความเห็นว่ามีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นองค์กรสนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าในการ ปฏิบัติงานผ่านหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่เหมาะสมและยุติธรรม และผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงความคิดเห็นว่าได้รับการยอมรับนับถือ ชื่นชมจากเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานเสมอตามลำดับ ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นว่าได้รับการมอบหมายงานที่มีความหลากหลายมากขึ้น มีความรับผิดชอบสูงขึ้นเมื่อปฏิบัติงานในตำแหน่งเดิมเป็นเวลานานในระดับมาก และผู้ตอบ แบบสอบถามได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นในอันดับน้อยที่สุด

1.2.5 ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน **ต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ** ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย รวมเท่ากับ 3.94

1.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน **ต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ** สรุปผลได้ดังนี้

1.3.1 ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน **ของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ** ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน

1.3.2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ 0.449 ซึ่งทำให้พบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

1.3.3 ปัจจัยด้านความผูกพันกับหน่วยงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ 0.788 ซึ่งทำให้พบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

1.3.4 ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ 0.552 ซึ่งทำให้เห็นว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สามารถอภิปรายผลตามงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

2.1 ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่ามีคุณค่า มีความภาคภูมิใจ มีสถานภาพ มีศักดิ์ศรี และได้รับการยอมรับนับถือจากตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยมีผลกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับ Gilmer (อ้างถึงใน รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง, 2547: 12-14 และสุกัญญา จันทรมณี, 2557: 24-26) ที่ได้ทำการศึกษาลักษณะของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นองค์ประกอบที่จะเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานว่าคุณลักษณะเฉพาะของงานที่แสดงว่างานที่ทำอยู่เป็นงานที่ทำให้รู้สึกว่ามีคุณค่า มีความภาคภูมิใจ มีสถานภาพ มีศักดิ์ศรี และได้รับการยอมรับนับถือก็จะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นว่าหน่วยงานให้การสนับสนุนและกระตุ้นให้บุคลากรสนับสนุนซึ่งกันและกันในระดับมาก โดยมีผลกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Moos (1986 อ้างถึงใน วรินทร์ ทรงเกียรติศักดิ์, 2558: 12) ที่ได้กล่าวถึงการรับรู้ในการมีความเกี่ยวข้องในการมีส่วนร่วม และมีความรักใคร่ของคนทำงานต่องาน ความเป็นมิตรและการสนับสนุนในระหว่างเพื่อนร่วมปฏิบัติงาน หน่วยงานให้การสนับสนุนบุคลากรและกระตุ้นให้บุคลากรสนับสนุนซึ่งกันและกันแบ่งมิติ และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Gilmer (อ้างถึงใน รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง, 2547: 12-14 และสุกัญญา จันทรมณี, 2557: 24-26) และวัฒนา พัฒนวงศ์ (2551: 139) ได้กล่าวว่า การได้รับการยอมรับและเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทำงาน มีความสำคัญ การรับรู้ถึงความเป็นมิตรระหว่างบุคคลร่วมงาน การให้แรงสนับสนุนซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความร่วมมือของฝ่ายทรัพยากรบุคคล ผู้บริหารระดับสูง และผู้บังคับบัญชาในการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมในเรื่องของการสื่อสารให้มากขึ้น มีการพบปะกับพนักงานในทุกฝ่าย มีการจัดกิจกรรมที่ต้องร่วมมือกัน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงาน และจะส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเช่นกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าได้รับการตรวจ แนะนำการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด และได้รับทราบการปฏิบัติงานที่ถูกต้องจากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานในระดับมาก และยังได้รับการสื่อสารเกี่ยวกับกฎระเบียบต่างๆ ภายในหน่วยงานอย่างชัดเจน มีการวางมาตรฐานและแบบแผนในดำเนินงานจากหน่วยงานในระดับมาก โดยมีผลกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอรสุตา ดุสิตรัตนกุล (2557: 57-62) และ Gilmer (อ้างถึงใน รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง, 2547: 12-14 และสุกัญญา จันทรมณี, 2557: 24-26) และวัฒนา พัฒนวงศ์ (2551: 139) ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชาควรมีการแบ่งขอบเขตหน้าที่ในการปฏิบัติงานให้ชัดเจนควรส่งข้อมูลข่าวสารให้ชัดเจน มีการชี้แนะการปฏิบัติงานจากหน่วยงาน มีระบบที่ชัดเจนและแน่นอนในการสื่อสารกับพนักงานทุกฝ่ายให้ชัดเจน เอาใจใส่พนักงาน ได้รับการตรวจแนะนำงานอย่างใกล้ชิดและได้รับทราบการปฏิบัติงานที่ถูกต้องจากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานนั้นจะส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในขณะที่การศึกษาของวรวรรณ ศิลมัฐ (2555: 53) ที่ได้สรุปว่านโยบายการบริหารงานที่ไม่ชัดเจน จะทำให้พนักงานได้รับข้อมูลที่ผิดพลาดและไม่ถูกต้อง อีกทั้งระบบงานที่มีความยุ่งยากทำให้เกิดความล่าช้าและส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ลดลง

และผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าได้รับความสบายสะดวกในการปฏิบัติงาน จากการจัดสถานที่ทำงานภายในหน่วยงานให้เหมาะสมในระดับปานกลาง โดยมีผลกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Moos (1986 อ้างถึงใน วรินทร์ ทรงเกียรติศักดิ์, 2558: 12) ที่ได้กล่าวถึงการนำนวัตกรรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีการส่งเสริมการนำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ รวมถึงการที่หน่วยงานจัดสิ่งแวดล้อมของสถานที่ปฏิบัติงาน ได้แก่ แสง สี เสียง หรือธรรมชาติ

ต่างๆ ให้เหมาะสมในดำเนินงานและยังเป็นการให้ความสบาย สดวกในการปฏิบัติงาน เช่น มีอากาศ ปลอดโปร่งได้สะดวก มีแสงสว่างเหมาะสม ไม่มีกลิ่นเสียงที่รบกวนในการปฏิบัติงาน อุณหภูมิภายใน หน่วยงานเหมาะสมไม่ร้อนหรือเย็นจนเกินไป จะช่วยสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีได้ และส่งผลต่อระดับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ ทั้งนี้จากการศึกษาของอาจารย์ นามวัฒน์ (2557: 64-68) ได้แสดง ความคิดเห็นว่าเครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานหรือความพร้อมของระบบเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ เกี่ยวข้องและก่อให้เกิดข้อผิดพลาดในการทำงานซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานหรือการให้บริการแก่ ผู้โดยสารด้วย ดังนั้น นายสถานี หรือผู้บริหารระดับสูงอาจจัดสรรสิ่งแวดลอมทางกายภาพให้มีความ เหมาะสม เช่น การเพิ่มหลอดไฟส่องสว่างในบริเวณพื้นที่ทำงาน เนื่องจากพนักงานต้องทำงานหน้า คอมพิวเตอร์เป็นเวลานาน การปฏิบัติงานในบริเวณที่มีแสงส่องสว่างไม่เพียงพอจึงอาจส่งผลต่อสายตา ของพนักงาน โดยความเข้มของแสงสว่างต้องไม่มากเกินไปจนทำให้เกิดความไม่สบายตา อาจมีการติด แผ่นฟิล์มกรองแสงหรือเพิ่มมาตรการอื่นๆ ที่เหมาะสมและเพื่อป้องกันไม่ให้แสงสะท้อนจากหน้า คอมพิวเตอร์หรือแสงแดดส่องเข้านัยน์ตาของพนักงานโดยตรงในขณะที่ทำงาน การจัดสรรสิ่งแวดลอม ทางกายภาพให้มีความเหมาะสม โดยการจัดบริเวณพื้นที่ทำงานให้ทำงานด้วยการทาสีที่เป็นสีโทน อ่อน สบายตา เพื่อช่วยดึงดูดพนักงานให้อยากทำงานหรือ การจัดบริเวณพักผ่อนหรือสวนธรรมชาติ ในบริเวณใกล้เคียงเพื่อป้องกันอาการเมื่อยล้าจากการปฏิบัติงาน การจัดสถานที่ทำงานให้อยู่ใน สภาพแวดล้อมที่ดีก็จะช่วยให้พนักงานรู้สึกผ่อนคลาย ลดความตึงเครียดจากการปฏิบัติงานและ รู้สึกภูมิใจในสถานที่ทำงานของตนเองมากขึ้นด้วย

2.3 ปัจจัยด้านความผูกพันกับหน่วยงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของ สายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานในระดับสูง โดยผู้ตอบแบบสอบถามต้องการเห็นการพัฒนาของหน่วยงาน และต้องการมี ส่วนร่วมในการพัฒนานั้น มีความยินดีที่จะทุ่มเททำงานให้ประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ มี ทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและตำแหน่งงานที่รับผิดชอบอยู่ มีส่วนร่วม มีความผูกพัน และมีความภาคภูมิใจ ที่เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน และยังต้องการปฏิบัติงานกับหน่วยงานต่อไปในระยะยาวในระดับมาก โดยมีผลกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับภรณ์ กิรีติบุตร (2529: 57 อ้างถึงใน จิตติมา หลักทอง, 2557: 12) และปารวี ภูวนานา (2555: 85-86) ที่ได้กล่าวว่าพนักงานที่มีความรู้สึก ผูกพันจะส่งผลให้อัตราการเข้า-ออกของพนักงานลดลง มีแรงผลักดันให้พนักงานปฏิบัติงานได้ดีขึ้น จนนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์กร โดยพนักงานจะมีความรู้สึกผูกพันอย่าง แท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ซึ่งการมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูงมักมีความปรารถนาอย่าง แรงที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไปเพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ และด้วยเหตุที่บุคคล มีความผูกพันต่อองค์กรและเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร บุคคลที่มีความผูกพันดังกล่าวมักมี ความผูกพันอย่างมากต่องานเพราะเห็นว่าการงานคือหนทางที่ตนจะสามารถทำประโยชน์ให้กับองค์กร

ได้สำเร็จ ซึ่งจะสะท้อนมายังระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้วย ในขณะที่อรสุดา คุสติรัตนกุล (2557: 57-62) ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ของความผูกพันกับหน่วยงานและระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่าองค์กรควรปลูกฝังให้บุคลากรทุกคนมีความภาคภูมิใจในองค์กรของตนเอง เพื่อให้เกิดความผูกพันกับหน่วยงานด้วยและส่งผลกระทบต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เนื่องจากต้องยอมรับว่าพนักงานไม่ได้ทำงานเพียงคนเดียว แต่ยังมีเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ อีกด้วย จึงจำเป็นที่หัวหน้างาน นายสถานี หรือผู้บริหารระดับสูงต้องสนับสนุนการปฏิบัติงานเป็นทีมให้เด่นชัดด้วย เพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพัน และเป็นหนึ่งเดียวกันกับเพื่อนร่วมงานในทีม เมื่อพนักงานมีความสุขกับการปฏิบัติงานเป็นทีม และรับรู้ได้ว่าจะมีคนที่คอยช่วยเหลือเขาอยู่เสมอ เมื่อพนักงานต้องประสบกับปัญหา อยากรู้ก็ตามงานที่ทำเป็นประจำอาจจะมีทำให้พนักงานรู้สึกเบื่อหน่าย ดังนั้นการทำให้พนักงานเกิดความรักในงานที่ทำจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยผลักดันให้พนักงานต้องการปฏิบัติงานกับหน่วยงานต่อไปในระยะยาวได้มากขึ้น หัวหน้างานควรช่วยเหลือพนักงานในการมองหาแง่มุมที่ดีของงานที่ทำ เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขและพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ โดยอาจแสดงถึงข้อดีของการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานหรือสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่พนักงานเห็นคุณค่าของการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร บางครั้งอาจใช้วิธีให้รางวัลกับพฤติกรรมที่ดีแก่พนักงาน โดยพนักงานจะได้รับแรงจูงใจจากความสำเร็จที่ไม่ใช่เงิน เพราะเงินไม่อาจสร้างความผูกพันได้หากพนักงานรู้สึกว่าไม่ได้รับความยุติธรรม

รวมถึงการเพิ่มคุณภาพชีวิตของพนักงานทั้งในเวลาทำงานและนอกเวลางาน นายสถานีหรือผู้บริหารระดับสูงควรจะต้องเข้าใจความต้องการของพนักงานและมีการจัดการจัดระบบสวัสดิการที่เหมาะสมเพื่อส่งเสริมให้พนักงานเกิดความผูกพันในองค์กรและต้องการปฏิบัติงานกับหน่วยงานต่อไปในระยะยาว โดยคำนึงถึงสวัสดิการที่องค์กรต้องจัดให้ตามกฎหมายเป็นอย่างน้อย องค์กรอาจจัดสวัสดิการอื่นๆ ให้สูงกว่ากฎหมายควบคู่กันไป เช่น การจัดหาอาหารให้พนักงานฟรี การจัดรถบริการรับส่ง หรือค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น รวมถึงสวัสดิการที่องค์กรสามารถจัดให้เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของพนักงาน เช่น การให้โอกาสพนักงานไปพัฒนาตัวเองในหลักสูตรที่ตัวเองสนใจ การจัดกิจกรรมในวันสำคัญต่างๆ หรือการจัดกิจกรรมเพื่อกระชับความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของหัวหน้างานจากแบบสอบถามว่าหน่วยงานควรมีการจัดประชุมระหว่างพนักงาน จัดกิจกรรมร่วมกัน มีการสังสรรค์เพื่อกระชับความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน อย่างไรก็ตามลักษณะเข้าทำงานเป็นที่ต่างกัน เนื่องจากการเข้างานเป็นกะเป็นอุปสรรค

2.4 ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นองค์การสนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานผ่านหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่เหมาะสมและยุติธรรม มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นองค์การสนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานผ่านหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่เหมาะสมและยุติธรรมในระดับมาก และได้รับการยอมรับนับถือ ชื่นชมจากเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานเสมอในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี ERG (ERG THEORY: Existence Relatedness Growth Theory) ของ Clayton Alderfer ซึ่งกล่าวว่าความต้องการของมนุษย์คือความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) ซึ่งเป็นความต้องการสูงสุด เช่น ได้รับการยกย่อง ประสบความสำเร็จในชีวิต ความเจริญก้าวหน้า และทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs theory) ในด้านความต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง (Self-esteem Need) อันเป็นความต้องการเกี่ยวกับความรู้สึกว่าตนเองมีประโยชน์และมีคุณค่า เช่น ตำแหน่ง ชื่อเสียง เกียรติยศ ความต้องการยอมรับนับถือและต้องการเห็นว่าตนเองมีคุณค่า

ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่ได้รับการมอบหมายงานที่มีความหลากหลายมากขึ้น มีความรับผิดชอบสูงขึ้นเมื่อปฏิบัติงานในตำแหน่งเดิมเป็นเวลานานในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี ERG (ERG THEORY: Existence Relatedness Growth Theory) ของ Clayton Alderfer และแนวคิดการขยายขอบงาน (Job Enlargement) และการเพิ่มคุณค่าในงาน (Job Enrichment) ซึ่งเป็นการเพิ่มจำนวนและประเภทของงานที่บุคคลหนึ่งๆ จะต้องรับผิดชอบให้มากขึ้น เพื่อให้ลักษณะงานมีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น เพื่อลดความเบื่อหน่ายและเพิ่มความสนใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทำให้พนักงานรู้สึกถึงความสำคัญในหน้าที่ของตนเอง และรู้สึกว่ามีความเจริญเติบโตและก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความรู้สึกท้าทาย มีความยอมรับนับถือตนเองมากยิ่งขึ้น และได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs theory) ที่ได้กล่าวถึงความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Need) ซึ่งเป็นความต้องการที่เกี่ยวกับความมั่นคงในการดำรงชีวิตอันได้แก่ ความปลอดภัยในชีวิตและความมั่นคงทางเศรษฐกิจ และยังสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของเสาวลักษณ์ แจ่มจรรย์และคณะ (2559: 171-172) ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะจากการวิจัยว่าองค์กรควรมุ่งเน้นไปที่การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านต่างๆ ขององค์กร เช่น มีนโยบายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการบินให้ทุนการศึกษาต่อด้านการบิน ศึกษาดูงานสายการบินชั้นนำหรือหน่วยงานด้านการบินที่เกี่ยวข้อง การสนับสนุนการค้นคว้า วิจัยด้านการบินซึ่งเมื่อพนักงานได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นก็จะส่งผลให้พนักงานมีความรู้ในการ

ประกอบอาชีพ มีความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน ให้นายสถานี หรือผู้บริหารระดับสูงเล็งเห็นถึงความสำคัญและสนับสนุน ส่งเสริมการศึกษาต่อเพราะพนักงานหลายคนมีความคิดที่อยากจะเพิ่มพูนความรู้ความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติงานเพื่อให้ตัวเองมีศักยภาพและมีโอกาสก้าวหน้าในชีวิตการปฏิบัติงานมากขึ้น นอกจากนี้การศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นยังมีข้อดีอีก เช่น การได้เพิ่มมุมมองใหม่ๆ จากการพบปะเพื่อนใหม่ พนักงานจะมีโอกาสในการค้นพบจุดเด่นจุดด้อยที่ช่วยพัฒนาทักษะและมอบประสบการณ์ใหม่ๆ ให้แก่พนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการไปศึกษาต่อในต่างประเทศที่จะช่วยเพิ่มทักษะการสื่อสาร การเจรจาในสถานการณ์ที่มีความต่างทางวัฒนธรรม เกิดการเรียนรู้ที่จะปรับตัวและตอบสนองในทางที่ถูกต้อง การได้พบเจอวัฒนธรรมจะทำให้พนักงานสามารถมองตัวเองผ่านสายตาและแนวคิดใหม่ๆ ได้ด้วย ซึ่งในปัจจุบันมีหลายองค์กรที่เล็งเห็นความสำคัญและมีสวัสดิการเป็นทุนการศึกษาต่อให้กับพนักงานไม่ว่าจะเป็นทั้งในประเทศหรือต่างประเทศก็ตาม ซึ่งจะส่งผลย้อนกลับมายังระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาคั้งนี้

3.1.1 จากผลการศึกษาที่พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง แต่ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นว่ารู้สึกว่ามีคุณค่า มีความภาคภูมิใจ มีสถานภาพ มีศักดิ์ศรี และได้รับการยอมรับนับถือจากตำแหน่งงานที่ปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ดังนั้นข้อเสนอสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องอันได้แก่นายสถานีหรือผู้บริหารระดับสูง คือ การปฏิบัติเป็นหัวหน้าทีมที่ดี ที่คอยกระตุ้น สร้างแรงจูงใจ และสร้างความสนุกสนาน พร้อมทั้งให้กำลังใจพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เป็นตัวอย่างที่ดีในเรื่องของแรงจูงใจและไม่แสดงความท้อแท้ออกมาให้พนักงานเห็น สร้างบรรยากาศในการทำงานให้มีความน่าตื่นตื้นอยู่เสมอ มีสิ่งที่ทำทนายรออยู่ตลอดเวลา จะทำให้พนักงานรู้สึกว่าการที่ทำงานนั้นมีคุณค่าในตัวของมัน และผลของงานที่เขาทำนั้นมีส่วนในความสำเร็จของทีมงาน หน่วยงานและองค์กรนายสถานีหรือผู้บริหารระดับสูงสามารถสร้างความภาคภูมิใจในงานให้กับพนักงานได้โดย (1) การเชื่อมเป้าหมายของงานกับเป้าหมายขององค์กร โดยการสื่อความกับพนักงานที่ตนดูแลในเรื่องของเป้าหมายของการทำงานในองค์กร เป้าหมายของทีมงาน และเป้าหมายของงานที่พนักงานทำ และย้ำให้พนักงานเข้าใจว่างานที่ปฏิบัติอยู่นั้นมีคุณค่า ถ้าขาดพนักงานไปองค์กรจะส่งผลอย่างไรต่อองค์กร (2) การให้ความสำคัญในผลงานของพนักงาน โดยหัวหน้างานในทุกระดับจะต้องคอยดูแลผลงานของลูกน้องตนเอง มีการให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น และเมื่อไหร่ที่พนักงานแสดงผลงานได้ดีก็จะต้องทำการชมเชย

พนักงาน ให้พนักงานทราบว่าผลงานที่ออกมาที่มีความสำคัญต่อทีมงานและต่อองค์กรมากเพียงใด ผ่านคำชมเชยที่จริงใจ และทำให้ทีมงานรับทราบด้วยว่าผลงานของลูกทีมแต่ละคนนั้นมาประกอบกัน แล้วกลายเป็นผลงานของหน่วยงานและองค์กรในที่สุด และ (3) สร้างความท้าทายในการทำงาน โดยสิ่งที่หัวหน้างานทุกระดับจะต้องทำก็คือการสร้างความท้าทายในการทำงานในทีมงานของตนเพื่อให้พนักงานรู้สึกว่ามีสิ่งท้าทายรออยู่และพร้อมที่จะลุยไปพร้อมกันเพื่อทำให้องค์กรของเราบรรลุเป้าหมาย หัวหน้างานในทุกระดับต้องเป็นผู้สร้างอารมณ์ร่วมของทีมน กระตุ้นและจูงใจเพื่อให้ไปถึงสิ่งที่อยากไปให้ถึง รวมทั้งให้กำลังใจเวลาที่เกิดปัญหาขึ้นระหว่างทาง และต้องมีการสื่อความกันอยู่ตลอดเวลาเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ และสร้างแรงจูงใจเชิงบวกด้วยการกระตุ้นผ่านคำชมที่จริงใจ พร้อมกับยกยอความดีให้กับลูกทีมทุกคนที่ร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน

3.1.2 จากผลการศึกษาที่พบว่า ปัจจัยด้านความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นว่าต้องการเห็นการพัฒนาของหน่วยงาน และต้องการมีส่วนร่วมในการพัฒนานั้นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ดังนั้นข้อเสนอสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องอันได้แก่ นายสถานี หรือผู้บริหารระดับสูง คือ การเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีโอกาสใช้ความรู้ ความสามารถและศักยภาพต่างๆ ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการออกแบบ การจัดระบบ การวางโครงสร้างกระบวนการปฏิบัติงานและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาและสร้างผลงานใหม่ๆ ให้เกิดขึ้น โดยนายสถานี หรือผู้บริหารระดับสูงจะต้องสนับสนุนให้พนักงานได้คิดและนำเอาความคิดเห็นของพนักงานมาต่อยอดหรือผสมผสานกับของคนอื่น เพื่อสุดท้ายแล้วให้พนักงานได้รู้สึกว่าคุณมีส่วนร่วมในการสร้างความสำเร็จให้กับทีมงานและองค์กร เพื่อมุ่งไปยังผลสัมฤทธิ์ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกภูมิใจเมื่องานที่ตนเองทำสำเร็จและเกิดคุณค่ากับองค์กรจนเกิดความรักและผูกพันกับองค์กรมากยิ่งขึ้น และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3.1.3 จากผลการศึกษาที่พบว่า ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นว่ามีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นองค์การสนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานผ่านหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่เหมาะสมและยุติธรรมและได้รับการยอมรับนับถือ ชื่นชมจากเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานเสมอมีค่าเฉลี่ยระดับสูงสุดเท่ากัน ดังนั้น ข้อเสนอสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องอันได้แก่ นายสถานี หรือ ผู้บริหารระดับสูง คือ การสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติงานและสร้างผลงานอย่างเต็มที่ พนักงานที่ได้รับการสนับสนุนในการทำงานจะรู้สึกว่าคุณค่าและหัวหน้าให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ในการทำงาน สนับสนุนด้านความรู้และทรัพยากรต่างๆ รวมถึงขวัญกำลังใจ เพื่อให้

พนักงานสามารถสร้างผลงานได้อย่างที่ตั้งใจไว้ ส่งเสริมให้นายสถานีหรือผู้บริหารระดับสูงให้การสนับสนุนในการพัฒนาพนักงาน การส่งพนักงานไปฝึกอบรมทักษะในการทำงาน ให้ความรู้ในการทำงาน ส่งเสริมและให้กำลังใจเพื่อให้พนักงาน มอบโอกาสให้พนักงานสามารถเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น สร้างโอกาสในความก้าวหน้าให้กับพนักงานแต่ละคนตามศักยภาพที่เขามี ให้ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานผ่านหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่เหมาะสมและยุติธรรม โดยพิจารณาผ่านหลักเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องไปพร้อมกัน เช่น อายุงาน ผลงานที่ผ่านมา และศักยภาพในการทำงาน หรือการสอบ อย่างไรก็ตามนายสถานีหรือผู้บริหารระดับสูงไม่สามารถใช้เพียงหลักเกณฑ์เดียวในการพิจารณาให้พนักงานเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นได้ รวมถึงการสร้างเสริมกำลังใจให้แก่พนักงานผ่านคำพูดชื่นชมด้วยความจริงใจเพื่อให้พนักงานรับรู้ว่าคุณค่าต่อบริษัท และบริษัทก็เห็นคุณค่าในตัวเขาด้วยเช่นกัน หากนายสถานีหรือผู้บริหารระดับสูงสามารถกล่าวชื่นชมพนักงานอย่างถูกต้อง ก็จะสามารถกระตุ้นให้พนักงานตั้งใจสร้างผลงานที่น่าชื่นชมต่อไปอย่างไม่สิ้นสุด เช่นการลงรายละเอียดในคำชมชมให้ถูกจังหวะ ควรมีการแสดงความชื่นชมให้พนักงานอื่น ๆ ทราบโดยทั่วกันผ่านช่องทางต่างๆ ของบริษัทด้วย เช่น การส่งจดหมายเวียน การประกาศบนบอร์ด ประชาสัมพันธ์ เป็นต้น หรือการชื่นชมในความพยายาม เพราะแม้บางครั้งผลลัพธ์ไม่ใช่ความสำเร็จที่งดงาม แต่หากพนักงานทุกคนร่วมแรงร่วมใจกันอย่างเต็มที่แล้ว ก็สมควรได้รับการชื่นชมในความพยายามนั้นเช่นกัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานได้อย่างสูง

3.1.4 จากผลการศึกษาที่พบว่า ข้อมูลที่เป็นค่าเฉลี่ยของข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอยู่ในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นว่าพยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ดังนั้น ข้อเสนอสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องอันได้แก่นายสถานี หรือ ผู้บริหารระดับสูง คือ มีกระบวนการในการคัดกรอง คัดเลือก และมอบหมายตำแหน่งงาน รวมถึงประเมินคุณสมบัติและความสามารถของพนักงานอย่างต่อเนื่อง มีการกำหนดหลักเกณฑ์เพื่อให้มั่นใจว่า บุคลากรในระดับต่างๆ และบุคลากรแต่ละฝ่ายมีความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์เพียงพอ มีการช่วยผลักดันและส่งเสริมให้บุคลากรทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ผ่านการจัดฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการฝึกอบรมควรประกอบด้วย การประเมินความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องของพนักงานแต่ละคนและการประเมินประสิทธิผลของการฝึกอบรม เพื่อให้ได้คุณสมบัติที่จำเป็นต่อพนักงานและตรงกับความต้องการในแต่ละตำแหน่งงานโดยให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ นโยบายหลักเกณฑ์ หรือระเบียบและต้องไม่ขัดกับข้อบังคับของข้อกำหนดทางกฎหมาย สนับสนุนให้มีการถ่ายทอดองค์ความรู้ที่ได้จากการพัฒนากระบวนการไปยังบุคลากรอื่นๆ และส่งเสริมให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ระหว่างกันเพื่อสร้างองค์ความรู้ที่ได้จากการพัฒนากระบวนการให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน โดยการกำหนดแผนปฏิบัติการ ระยะเวลา และเป้าหมายในการดำเนินงานให้

ชัดเจนว่าต้องการผลงานเป็นลักษณะใด ปริมาณงาน คุณภาพงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เวลาการปฏิบัติงาน หรือวิธีการปฏิบัติงาน ทั้งแผนงานและระยะเวลา ซึ่งจะสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพนักงานมีความรู้และเข้าใจกระบวนการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง มีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน ก็จะส่งผลให้พนักงานสามารถทำงานให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพได้ง่ายขึ้นและเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกคนนั่นเอง

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

เนื่องจากการศึกษาค้างนี้เป็นการศึกษาจากปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินเพียง 4 ด้าน คือ ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความผูกพันกับองค์กร และปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน เท่านั้น

ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะประเด็นสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไปเพื่อให้ได้ผลสรุปที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และทำให้พนักงานมีการพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสูงขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเห็นว่าการศึกษาค้างต่อไปควรทำการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่อาจมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่อไป เพื่อให้ผลการศึกษาเรื่องนี้สามารถขยายต่อไปในทัศนะที่กว้างมากขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ในการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน หรืออธิบายปรากฏการณ์และปัญหาอื่นที่มีความเกี่ยวข้องกัน

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กรรณภัทร กันแก้ว. (2556). คุณภาพการบริการของท่าอากาศยาน: กรณีศึกษาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, กรุงเทพมหานคร.
- จิรัฐิติ ศรีโพธิ์. (2549). ความพึงพอใจในงานของพนักงานสายการบิน (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ชนิสสา อัมมาทะ. (2556). ความคิดเห็นของบุคลากรต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่สำคัญ ตรวจสอบเงินแผ่นดินจังหวัด สังกัดสำนักตรวจสอบพิเศษภาค 2 (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ชาญวุฒิ บุญชม. (2553). ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรโรงเรียนอิสลามสันติชน (ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ณัฐชนันท์พร ทิพย์รักษา. (2556). แรงจูงใจในการทำงาน ความบ้ำงาน และความสุขในการทำงาน (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์. (2549). คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า (พิมพ์ครั้งที่ 1) กรุงเทพมหานคร: ประชุมทอง พรินต์ติ้ง กรู๊ป.
- บุศยรินทร์ ธนทรวิวัฒน์. (2555). ปัจจัยค่าจ้างและสวัสดิการที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานรายวัน กรณีศึกษา บริษัท วิลสันอาร์ท (ประเทศไทย) จำกัด (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ปารวี ภูวันนา. (2555). อิทธิพลของการจ่ายค่าตอบแทนที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- ปาริชาติ บัวเป็ง. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไคกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

- ประดิษฐพงษ์ สร้อยเพชร. (2557). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ส่วนงานวิศวกรรมที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเนชั่น, กรุงเทพมหานคร.
- ปิยะนุช เลิศศิริ. (2555). การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ: กรณีศึกษา ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- พิชญา วัฒนรังสรรค์. (2558). การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม 4 ดาว ย่านสยามสแควร์ (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.
- ภรณ์พักตรา ศักดา. (2553). ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการภายในห้องรับรองชั้นธุรกิจ ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย, ปทุมธานี.
- มริษา ไกรงู. (2552). ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง กรณีศึกษา: สายกรุงเทพ- เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73) (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช. (2539). เอกสารการสอนชุดจิตวิทยาการบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 3) นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช.
- รัฐนันท์ พุกภักดี. (2557). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีต่อสายการบินไทย (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.
- รุ่งทิwa อินตะใจ. (2553). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพยาบาลปิยะเวท จำกัด (มหาชน) (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- วรรณวิมล จงจรวัยสกุล. (2551). ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). วิทยาลัยราชพฤกษ์, กรุงเทพมหานคร.

- วรวรรณ ศิลมัฐ. (2555). การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาแก่ง จังหวัดระยอง (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพมหานคร.
- วัฒนา พัฒนวงศ์. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาพนักงานสายการบินแห่งหนึ่ง (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- เสาวลักษณ์ แจ่มจำรูณ และคณะ. (2559). ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการปฏิบัติการบินของสายการบินนกแอร์. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 10(2), 171-172.
- สำนักงาน ก.พ.. (2555). คู่มือระบบค่าตอบแทนสำหรับข้าราชการพลเรือนสามัญ น. 1-4. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2561 จาก <http://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/page/book-2.pdf>.
- สุกัญญา จันทรมณี. (2557). แรงจูงใจและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.
- สุกัญญา ขวณิช และคณะ. (2556). การให้บริการแก่ผู้โดยสารของท่าอากาศยานในการกำกับดูแลของกรมการบินพลเรือน. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย.
- ษมาภรณ์ ล้อมทองและคณะ. (2551). ปัจจัยที่ค่าตอบแทนที่ไม่ใช่เงินที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับจัดการ กรณีศึกษา: บริษัท ดี เอชแอล เอ็กซ์เพรส อินเดอเนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- หทัยกาญจน์ ภูลพิพัฒน์ (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น สายการบินต้นทุนต่ำ (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- อรสุดา ดุสิตรัตน์กุล. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพใการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์: ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

- อาจารย์ นามวัฒน์. (2557). *การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน กรณีศึกษา สายการบินไทยแอร์เอเชีย สถานีเชียงใหม่* (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, เชียงราย.
- Adison Aei. (2012). *Frederick Herzberg*. สืบค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2561 จาก <http://adisony.blogspot.com/2012/10/frederick-herzberg.html#!/2012/10/frederick-herzberg.html>.
- Oman Air. (2017). *About Us. Corporate Information*. สืบค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2561 จาก <http://www.omanair.com/th/en/about-us/corporate-information>.



ภาคผนวก



แบบสอบถามความคิดเห็น

เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และนำผลจากการศึกษาไปใช้ประกอบการจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ดังนั้น จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหน้าข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริง และตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงทุกประการ ซึ่งข้อมูลที่ตอบจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และไม่ส่งผลกระทบต่อท่านและหน่วยงานของท่าน แต่จะถูกนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการและใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น โดยมีได้เสนอเป็นรายบุคคล ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 8 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2-5 เป็นส่วนแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความผูกพันกับองค์กร และปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ส่วนที่ 6 เป็นส่วนแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ส่วนที่ 7 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นคำถามปลายเปิด

ในส่วนที่ 2-6 ผู้ศึกษาได้แบ่งระดับความคิดเห็นไว้ 5 ระดับ ดังนี้ 1 = มีความเห็นด้วยต่อข้อคำถามน้อยที่สุด 2 = มีความเห็นด้วยต่อข้อคำถามน้อย 3 = มีความเห็นด้วยต่อข้อคำถามระดับปานกลาง 4 = มีความเห็นด้วยต่อข้อคำถามมาก 5 = มีความเห็นด้วยต่อข้อคำถามมากที่สุด

นาย ปิโยรส ฉายาพันธุ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 เพศ

 ชาย หญิง

1.2 อายุ

 20 - 24 ปี 25 - 29 ปี 30 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษา

 ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

1.4 ประสบการณ์การปฏิบัติงานในตำแหน่งนี้

 ต่ำกว่า 1 ปี 1 - 3 ปี 3 - 5 ปี มากกว่า 5 ปีขึ้นไป

1.4 รายได้รวมต่อเดือน

 10,001 - 15,000 บาท 15,001 - 20,000 บาท 20,001 - 25,000 บาท 25,000 - 30,000 บาท 30,000 บาทขึ้นไป

1.5 สถานภาพ

 โสด สมรส หม้าย/หย่าร้าง

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
2.1 ท่านได้รับผลตอบแทนเป็นเงินเดือนและค่าล่วงเวลาที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบของท่าน					
2.2 ท่านได้รับสิทธิประโยชน์และสวัสดิการอื่นๆ ที่เหมาะสม					
2.3 ท่านพึงพอใจกับเงินเดือนและค่าตอบแทนพิเศษที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน					
2.4 ท่านได้รับค่าตอบแทนและผลประโยชน์เพิ่มขึ้นเมื่อผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่องค์กรกำหนด					
2.5 ท่านได้รับค่าตอบแทนและผลประโยชน์เพิ่มขึ้นผ่านหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่เหมาะสมและยุติธรรม					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
3.1 ท่านได้รับการสื่อสารเกี่ยวกับกฎระเบียบต่างๆ ภายในหน่วยงาน อย่างชัดเจน มีการวางมาตรฐานและแบบแผนในการดำเนินงาน จากหน่วยงาน					
3.2 ท่านได้รับความสบายสะดวกในการปฏิบัติงานจากการจัด สถานที่ทำงานภายในหน่วยงานให้เหมาะสม					
3.3 หน่วยงานให้การสนับสนุนและกระตุ้นให้บุคลากรสนับสนุน ซึ่งกันและกัน					
3.4 ท่านได้รับการตรวจ แนะนำการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด และ ได้รับทราบการปฏิบัติงานที่ถูกต้องจากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน					
3.5 ท่านรู้สึกว่ามีคุณค่า มีความภาคภูมิใจ มีสถานภาพ มีศักดิ์ศรี และได้รับการยอมรับนับถือจากตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่					

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความผูกพันกับองค์กร

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
4.1 ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและตำแหน่งงานที่รับผิดชอบอยู่					
4.2 ท่านรู้สึกมีส่วนร่วม มีความผูกพัน และมีความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน					
4.3 ท่านต้องการเห็นการพัฒนาของหน่วยงาน และต้องการมีส่วนร่วมในการพัฒนานั้น					
4.4 ท่านยินดีที่จะทุ่มเททำงานให้ประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ					
4.5 ท่านต้องการปฏิบัติงานกับหน่วยงานต่อไปในระยะยาว					

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานในการปฏิบัติงาน

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
5.1 ท่านมีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน					
5.2 ท่านได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น					
5.3 ท่านได้รับการมอบหมายงานที่มีความหลากหลายมากขึ้น มีความรับผิดชอบสูงขึ้นเมื่อปฏิบัติงานในตำแหน่งเดิมเป็นเวลานาน					
5.4 ท่านมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นองค์การสนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานผ่านหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่เหมาะสมและยุติธรรม					
5.5 ท่านได้รับการยอมรับนับถือ ชื่นชมจากเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานเสมอ					

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
6.1 ท่านสามารถให้บริการครบถ้วน ถูกต้อง แม่นยำตามมาตรฐานของหน่วยงานกับผู้ใช้บริการได้เหมือนเดิมทุกครั้ง					
6.2 ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ฉับไว					
6.3 ท่านสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการด้วยความเต็มใจเสมอ					
6.4 ท่านรู้จักบริหารเวลาเพื่อความเป็นระเบียบในการปฏิบัติงาน					
6.5 ท่านพยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ					
6.6 ท่านศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่ทำอยู่ตลอดเวลาเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงาน					
6.7 ท่านยินดีที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น ประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจ					
6.8 ท่านกระตุ้นตนเองโดยการสร้างแรงจูงใจจากภายในให้อยากทำงาน					
6.9 ท่านมีความคิดสร้างสรรค์ ริเริ่มสิ่งใหม่ๆ และนำมาปรับใช้ในงานที่ทำเสมอ					

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นาย ปิโยรส ฉายาพันธุ์
วัน เดือน ปีเกิด	17 กันยายน 2531
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	เทคโนโลยีบัณฑิต (การจัดการท่าอากาศยาน) สถาบันการบินพลเรือน ปีการศึกษา 2552
สถานที่ทำงาน	Oman Air S.A.O.G.
ตำแหน่ง	Airport Services Supervisor

