

แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทบริการภาคพื้นการบินกรุงเทพ
เวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด

นางสาวนนุช กลิ่นหอม



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2554

**Motivation of Employees of Bangkok Flight Services Bangkok Air Ground
Handling Company Limited**

Ms. Nongnuch Klinhom

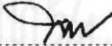
An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat University

2011

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้น
การบินกรุงเทพเว็ลคัฟวอร์ไค์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด
ชื่อและนามสกุล นางสาวนงนุช กลิ่นหอม
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ชนินทร์ ชูณห์พันธุ์รักษ์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 28 ธันวาคม 2554

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ชนินทร์ ชูณห์พันธุ์รักษ์)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์นงนุช กิ่งหอม)


.....
(รองศาสตราจารย์อัญญา ชีวะตระกูลกิจ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบิน
กรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด

ผู้ศึกษา นางสาวนงนุช กลิ่นหอม **รหัสนักศึกษา** 2523000426 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ชนินทร์ ชุนหพันธ์รักษ์ **ปีการศึกษา** 2554

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด (2) เปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือพนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด จำนวน 2,480 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 344 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.978 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการศึกษาพบว่า (1) แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพ เวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับแรงจูงใจที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านสภาพการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านสถานภาพในการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน ส่วนระดับแรงจูงใจที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน และด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร (2) ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลคือ พนักงานที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนพนักงานที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ และสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ แรงจูงใจในการทำงาน พนักงาน บริษัทบริการภาคพื้นการบินกรุงเทพ
เวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงสมบูรณ์ลงได้ ด้วยความอนุเคราะห์เป็นอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ชนินทร์ ชุณหพันธ์ุรักษ์ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ อบรม สั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทถ่ายทอดวิชาความรู้ในการศึกษางานค้นคว้าอิสระนี้อย่างใกล้ชิดเสมอมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ทุกท่าน ตลอดจนอาจารย์ และผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก พี่ๆ เพื่อนๆ และขอขอบคุณพนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพ เวลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อการศึกษาในครั้งนี้

ท้ายที่สุดขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และคนในครอบครัวของผู้ศึกษาที่เป็นขวัญและกำลังใจให้แก่ผู้วิจัย ในระหว่างที่ทำการศึกษาอยู่ในสถาบันนี้จนสำเร็จการศึกษา ขอมอบคุณค่าหรือประโยชน์ที่เกิดจากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นสิ่งบูชาพระคุณของบิดา มารดา ครู อาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่าน

นนุช กลิ่นหอม

ธันวาคม 2554

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	๓
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
กรอบแนวคิดการวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ	9
การดำเนินงานของบริษัทบริการภาคพื้นการบินกรุงเทพ เว็ลด์ ไรต์ ไฟลท์ เซอร์วิสเซส จำกัด	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	36
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	36
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล	39
การวิเคราะห์ข้อมูล	40

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล	43
ตอนที่ 2 วิเคราะห์แรงจูงใจในการทำงาน	45
ตอนที่ 3 วิเคราะห์ผลความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคลต่อแรงจูงใจในการทำงาน	58
ตอนที่ 4 วิเคราะห์เนื้อหาสาระ (Content Analysis) เกี่ยวกับข้อคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน	100
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	103
สรุปการวิจัย	103
อภิปรายผล	110
ข้อเสนอแนะ	118
บรรณานุกรม	120
ภาคผนวก	124
ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ	125
ข แบบสอบถาม	127
ค ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	140
ประวัติผู้ศึกษา	144

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 ตัวชี้วัดและลักษณะคำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน	38
ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัทบริการภาคพื้นกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด	43
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจของพนักงาน บริษัทบริการภาคพื้นกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ด้านความสำเร็จในงาน	45
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจของพนักงาน บริษัทบริการภาคพื้นกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	46
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจของพนักงาน บริษัทบริการภาคพื้นกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	47
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจของพนักงาน บริษัทบริการภาคพื้นกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ด้านความรับผิดชอบ	48
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจของพนักงาน บริษัทบริการภาคพื้นกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ด้านความก้าวหน้า	49
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจของพนักงาน บริษัทบริการภาคพื้นกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ด้านค่าตอบแทน	50
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจของพนักงาน บริษัทบริการภาคพื้นกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจของพนักงาน บริษัทบริการภาคพื้นกรุงเทพเวสต์ไวด์โฟลท์เซอร์วิส จำกัด ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร.....	52
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจของพนักงาน บริษัทบริการภาคพื้นกรุงเทพเวสต์ไวด์โฟลท์เซอร์วิส จำกัด ด้านสภาพการทำงาน.....	53
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจของพนักงาน บริษัทบริการภาคพื้นกรุงเทพเวสต์ไวด์โฟลท์เซอร์วิส จำกัด ด้านการบังคับบัญชา.....	54
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจของพนักงาน บริษัทบริการภาคพื้นกรุงเทพเวสต์ไวด์โฟลท์เซอร์วิส จำกัด ด้านสถานภาพในการทำงาน.....	55
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจของพนักงาน บริษัทบริการภาคพื้นกรุงเทพเวสต์ไวด์โฟลท์เซอร์วิส จำกัด ด้านความมั่นคงในการทำงาน.....	56
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจทั้ง 12 ด้านของพนักงาน บริษัทบริการภาคพื้นกรุงเทพเวสต์ไวด์โฟลท์เซอร์วิส จำกัด.....	57
ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทบริการภาคพื้นกรุงเทพเวสต์ไวด์โฟลท์เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามเพศ.....	58
ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทบริการภาคพื้นกรุงเทพเวสต์ไวด์โฟลท์เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามอายุ.....	60
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงานจำแนกตามอายุเป็นรายคู่.....	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือจำแนกตามอายุเป็นรายคู่	63
ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติจำแนกตามอายุเป็นรายคู่	64
ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบจำแนกตามอายุเป็นรายคู่	64
ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าจำแนกตามอายุเป็นรายคู่	65
ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนจำแนกตามอายุเป็นรายคู่	65
ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กรจำแนกตามอายุเป็นรายคู่	66
ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชาจำแนกตามอายุเป็นรายคู่	66
ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านสภาพในการทำงานจำแนกตามอายุเป็นรายคู่	67
ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ในภาพรวมจำแนกตามอายุเป็นรายคู่	67
ตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทบริการภาคพื้นกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามสถานภาพสมรส	68
ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติจำแนกตามสถานภาพสมรสเป็นรายคู่	70
ตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทบริการภาคพื้นกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา	71

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.30	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ 74
ตารางที่ 4.31	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ 74
ตารางที่ 4.32	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ 75
ตารางที่ 4.33	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ 76
ตารางที่ 4.34	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ 76
ตารางที่ 4.35	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ 77
ตารางที่ 4.36	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านสภาพการทำงานจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ 78
ตารางที่ 4.37	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการการบังคับบัญชาจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ 78
ตารางที่ 4.38	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ในภาพรวมจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ 79
ตารางที่ 4.39	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทบริการภาคพื้นกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 80
ตารางที่ 4.40	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านสำเร็จในการทำงานจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่ 83

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.41 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่.....	83
ตารางที่ 4.42 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อ เดือนเป็นรายคู่.....	84
ตารางที่ 4.43 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านสภาพการทำงานจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่.....	85
ตารางที่ 4.44 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชาจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่.....	85
ตารางที่ 4.45 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ในภาพรวมจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่.....	86
ตารางที่ 4.46 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทบริการภาคพื้นกรุงเทพมหานครวิคโก้ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามตำแหน่ง.....	87
ตารางที่ 4.47 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทบริการภาคพื้นกรุงเทพมหานครวิคโก้ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ.....	90
ตารางที่ 4.48 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความความสำเร็จในการทำงานจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน ร่วมกับบริษัทฯ เป็นรายคู่.....	93
ตารางที่ 4.49 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน ร่วมกับบริษัทฯ เป็นรายคู่.....	94
ตารางที่ 4.50 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติจำแนกตามประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ เป็นรายคู่.....	94

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.51 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบจำแนกตามประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ เป็นรายคู่	95
ตารางที่ 4.52 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าจำแนกตามประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ เป็นรายคู่	96
ตารางที่ 4.53 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนจำแนกตามประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ เป็นรายคู่	96
ตารางที่ 4.54 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร จำแนกตามประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ เป็นรายคู่	97
ตารางที่ 4.55 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชาจำแนกตามประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ เป็นรายคู่	98
ตารางที่ 4.56 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ในภาพรวมจำแนกตามประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ เป็นรายคู่	98

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	5
ภาพที่ 2.1 5 ขั้นตอนของลำดับความต้องการของการงูใจ	13
ภาพที่ 2.2 ลำดับชั้นความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) เปรียบเทียบกับ ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow)	15
ภาพที่ 2.3 แบบจำลองความคาดหวัง	17
ภาพที่ 2.4 โครงสร้างองค์การของบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพ เวิลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด	27



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์ในการแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจและสังคม เช่น การรับรู้ข่าวสารของผู้บริโภคที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายขึ้น ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่รุดหน้าไปอย่างมาก และรวดเร็ว การผันผวนของอัตราดอกเบี้ย แนวโน้มการใช้ชีวิตของประชาชน ที่มีความใส่ใจด้านสุขภาพชีวิต และความงามมากยิ่งขึ้น ความไม่มั่นคงทางการเมืองทั้งภายในและภายนอกประเทศ การแตกแยกแบ่งพรรคแบ่งพวกของประชาชนในประเทศ ปัญหาการก่อการร้าย การก่ออาชญากรรม รวมไปถึงปัญหาด้านสภาพแวดล้อมภัยทางธรรมชาติต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุทกภัย และวาตภัย ทำให้ในปัจจุบันนี้การประกอบธุรกิจต่างๆ มีความยากลำบากมากขึ้นและจะต้องคำนึงถึงผลได้ผลเสีย กำไรขาดทุน และภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นสำคัญ ภายใต้การแข่งขันที่นับว่าจะสูงขึ้นในทุกๆ วัน ไม่ว่าจะเป็นด้านต้นทุนในการผลิต คุณภาพของสินค้าและบริการ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ การตลาด และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอีกมากมาย ดังนั้นองค์กรต่างๆ จึงสรรหาคิดค้นกลยุทธ์ต่างๆ ในการบริหารงานเพื่อบริหารปัจจัยทางการบริหารให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานมุ่งไปสู่เป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้ ซึ่งบริษัทต่างๆ ต้องช่วงชิงความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive Advantage) และสร้างความแตกต่างกับคู่แข่งเพื่อที่จะสามารถอยู่รอดได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน โดยเฉพาะการดำเนินการทางด้านธุรกิจบริการอย่างธุรกิจการบิน ซึ่งนอกจากจะต้องดำเนินการตอบสนองต่อตามความต้องการของลูกค้าเป็นหลักแล้ว ยังต้องคำนึงถึงกฎระเบียบทั้งภายใน และระหว่างประเทศอีกมากมาย เช่น กฎระเบียบข้อบังคับขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO: International Civil Aviation Organization) สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA: International Air Transportation Association) การท่าอากาศยานไทย (AOT: Airport Authority of Thailand) เป็นต้น เพราะถ้าเกิดเหตุไม่คาดฝันขึ้นแล้วจะนำมาซึ่งความเสียหายอย่างมหาศาล และยังต้องมีมาตรฐานการดำเนินการต่างๆ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ องค์กร เช่น ISO: International Organization for Standardization, ISAGO: IATA Safety Audit for Ground Operations, OHSAS: Occupational Health and Safety Management System, และ TAPA: Transported Asset Protection Association เป็นต้น ซึ่งมาตรฐานเหล่านี้สามารถสร้าง

ความน่าเชื่อถือให้แก่องค์กรได้ ถึงแม้ลูกค้าจะยังไม่รู้จักองค์กรก็ตาม แต่ก็เป็นเรื่องที่สร้างความท้าทายไม่น้อยเลยทีเดียว ที่จะสร้างความสมดุลระหว่างการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า กับปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน วิธีหนึ่งที่จะสามารถสร้างทำให้องค์กรอยู่รอดได้ อย่างมั่นคงอย่างยั่งยืนได้ก็คือ การบริหารจัดการทรัพยากรที่อยู่ให้มีประสิทธิภาพให้ได้มากที่สุด ซึ่งทรัพยากรที่สำคัญที่สุดก็คือทรัพยากรมนุษย์นั่นเอง แต่การจัดการทรัพยากรมนุษย์นั้น ไม่ใช่เรื่องง่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับธุรกิจบริการ ที่จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคที่มีอยู่อย่างหลากหลาย อยากต่อการคาดเดา อีกทั้งยังสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาให้ได้ ซึ่งต้องอาศัยทักษะ ความรู้ ความสามารถต่างๆ เพื่อที่จะก้าวผ่านอุปสรรคเหล่านั้นไปให้ได้ เป็นความท้าทายอย่างหนึ่งของผู้บริหารในการกำหนดนโยบาย วางแผนบริหารจัดการ ผู้บริหารหลายคนอาจจะนึกถึงกลยุทธ์การให้รางวัลและการลงโทษ ผู้บริหารบางคนก็อาจจะคำนึงถึงหลักเมตตาศรรณการให้อภัย การให้โอกาส เพื่อที่จะอยู่ด้วยกันด้วยความรักความเข้าใจ แล้วคาดหวังว่าผลการดำเนินงานจะออกมาในรูปแบบที่คาดหวังไว้ อย่างไรก็ตาม ผู้ศึกษาเชื่อว่าสิ่งต่าง ๆ ที่จะผลักดันให้พนักงานประพฤติ ปฏิบัติมาจากแรงผลักดันภายใน ที่มาจากตัวของพนักงานเอง ซึ่งแรงจูงใจก็เป็นเครื่องมือที่คืออย่างหนึ่ง ในกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์

การจูงใจเป็นวิธีที่ดีวิธีหนึ่งในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด เพื่อใช้ในการธำรงรักษา หรือสร้างขวัญและกำลังใจของพนักงาน ทำให้พนักงานเกิดแรงกระตุ้น และพร้อมที่จะทุ่มเทแรงกาย แรงใจในการทำงานให้กับบริษัทฯ อย่างเต็มกำลังความสามารถ ด้วยความเต็มใจ และมีความสุขในทุกๆ วัน ที่ได้มาทำงานให้กับบริษัทฯ เพราะว่าคุณค่าการเป็นผู้ทำงาน ผลงานของบริษัทฯ จะมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากแค่ไหนก็ขึ้นอยู่กับบุคลากรเป็นสำคัญ แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมากที่จะเป็นตัวกำหนดทิศทางและแรงขับให้บุคลากรทำงานอย่างเป็นระเบียบ สอดคล้องกับนโยบายของบริษัทฯ ซึ่งแรงจูงใจนี้ก็ได้ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมส่วนบุคคลเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมสนับสนุนจากบริษัทฯ ด้วย ที่จะเปลี่ยนค่านิยม ทศนคติ และความเชื่อต่างๆ เพื่อให้เต็มใจ และตั้งใจในการทำงานของบริษัทฯ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ของฝ่ายบริหารร่วมกันด้วย ซึ่งการจูงใจให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีในบริษัทฯ ไม่เปลี่ยนใจไปทำงานให้กับบริษัทคู่แข่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานที่ต้องการพนักงานที่มีความรู้ความสามารถพิเศษเฉพาะด้าน ถ้าบริษัทฯ มีพนักงานดังกล่าวอยู่แล้วก็สมควรเป็นอย่างยิ่งที่จะหาวิธีจูงใจให้พนักงานเหล่านั้นอยู่กับบริษัทฯ ให้ได้ เพราะนอกจากจะสามารถดำเนินงานได้อย่างสะดวกรวดเร็วแล้ว ยังไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม และการสรรหาคัดเลือกพนักงานใหม่เข้ามาแทนที่อีกด้วย ซึ่งผู้ศึกษาเชื่อว่าค่าใช้จ่าย

ในการจูงใจให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีต่อบริษัทฯ ต่ำกว่าค่าใช้จ่ายในการสร้างบุคคลใหม่ให้มีความรู้ ความสามารถใกล้เคียงกัน หรือเหนือกว่าอย่างแน่นอน

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพ เวลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพราะเห็นประโยชน์โดยตรงต่อการกำหนดนโยบายและมาตรฐานทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์อันมีคุณค่าสูงสุดของบริษัทฯ เพราะการปฏิบัติงานในหลายๆด้านต้องการบุคลากรที่มีความชำนาญ มีความรู้ความสามารถเป็นพิเศษเฉพาะด้าน ซึ่งจะส่งผลดีต่อบริษัทฯ ทำให้การดำเนินงานของบริษัทฯ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสียทุกคนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดได้

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด

2.2 เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้า เรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ผู้ศึกษาได้บูรณาการอ้างอิงแนวคิด หลักทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮอริเบอร์ก (Robert Kreithner and Angelo Kinicki, 2001:218) เป็นหลักในการสร้างกรอบแนวคิด โดยมีกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งสามารถแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามได้ดังนี้

3.1 ตัวแปรอิสระ

3.1.1 คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) สถานภาพสมรส
- 4) ระดับการศึกษา
- 5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- 6) ตำแหน่งงาน
- 7) ประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ

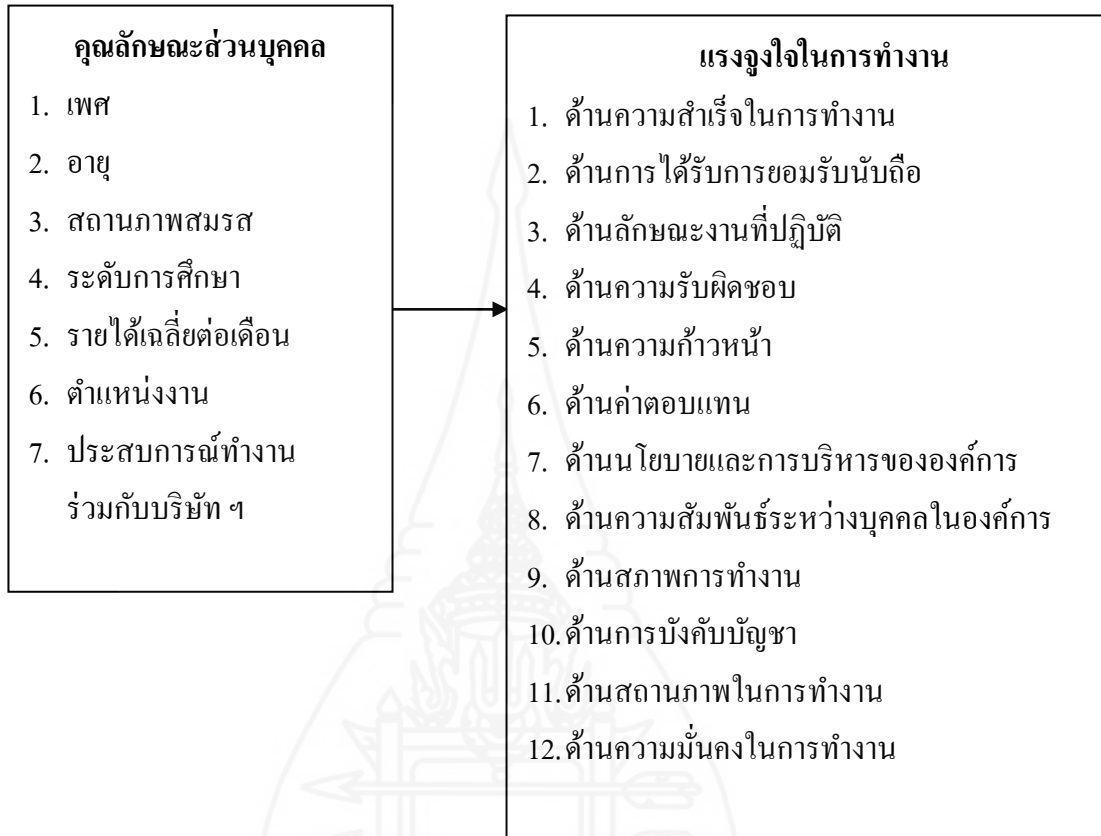
3.2 ตัวแปรตาม คือ แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบิน กรุงเทพมหานคร ภูเก็ต ภูเก็ตเซอร์วิส จำกัด ประกอบด้วย 12 ปัจจัย ได้แก่

- 3.2.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน
- 3.2.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
- 3.2.3 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- 3.2.4 ด้านความรับผิดชอบ
- 3.2.5 ด้านความก้าวหน้า
- 3.2.6 ด้านค่าตอบแทน
- 3.2.7 ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร
- 3.2.8 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร
- 3.2.9 ด้านสภาพการทำงาน
- 3.2.10 ด้านการบังคับบัญชา
- 3.2.11 ด้านสถานภาพในการทำงาน
- 3.2.12 ด้านความมั่นคงในการทำงาน

ผู้ศึกษาได้ใช้ หลักทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮอร์เบอร์ก (Robert Kreithner and Angelo Kinicki, 2001: 218) ในการสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย ซึ่งได้สรุปกรอบแนวคิดออกมาเป็นภาพได้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. สมมุติฐานการวิจัย

จากกรอบแนวคิดในการวิจัยได้กำหนดสมมุติฐานสำหรับการศึกษาในครั้งนี้คือ

4.1 พนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวลด์ไวด์โฟลท์เซอร์วิส จำกัด มีระดับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

4.2 พนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวลด์ไวด์โฟลท์เซอร์วิส จำกัด ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลต่างกัันมีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

5. ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตของการวิจัยดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้ศึกษามุ่งศึกษาตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วย

5.1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน ร่วมกับบริษัทฯ

5.1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ แรงจูงใจในการทำงาน ตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮอร์เบอร์ก (Robert Kreithner and Angelo Kinicki, 2001: 218) 12 ปัจจัย ดังนี้

- 1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน
- 2) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
- 3) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- 4) ด้านความรับผิดชอบ
- 5) ด้านความก้าวหน้า
- 6) ด้านค่าตอบแทน
- 7) ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร
- 8) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร
- 9) ด้านสภาพการทำงาน
- 10) ด้านการบังคับบัญชา
- 11) ด้านสถานภาพในการทำงาน
- 12) ด้านความมั่นคงในการทำงาน

5.2 ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มประชากรที่ศึกษา คือ พนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ ฟ্লাйтเซอร์วิส จำกัด ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งมีจำนวน 2,480 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 13 กรกฎาคม 2554) โดยเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจำนวน 344 คน

5.2 ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะเก็บรวบรวมข้อมูลแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ในช่วงเวลาระหว่างเดือนกรกฎาคม ถึงธันวาคม พ.ศ. 2554 เท่านั้น

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง การตอบสนองและความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อองค์การ สะท้อนออกมาเป็นพฤติกรรม และจิตสำนึกในการทำงาน เช่น มีความมุ่งมั่น มีความยินดีที่จะทำงานให้เต็มความรู้ความสามารถ ความวิริยะอุตสาหะ ความอดทน และเกิดความจงรักภักดีต่อองค์การ

6.1.1 ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง ความสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี ของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด

6.1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับ ยกย่องไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา หรือจากเพื่อนร่วมงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นๆ ที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความรู้ ความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ

6.1.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง เนื้องานที่ปฏิบัติมีความน่าสนใจงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทลายความสามารถ ไม่ยากหรือง่ายจนเกินไป

6.1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงาน และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างดี ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิดจากผู้บังคับบัญชา

6.1.5 ความก้าวหน้า หมายถึง การมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่ง และการมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรมของบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด

6.1.6 ค่าตอบแทน หมายถึง ค่าจ้าง เงินเดือน และ/หรือค่าตอบแทนในการทำงาน ทั้งที่เป็นตัวเงิน และไม่เป็นตัวเงิน เช่น ค่ารักษาพยาบาล เบี้ยขยัน เครื่องแบบในการทำงาน เป็นต้น

6.1.7 นโยบาย และการบริหารขององค์การ หมายถึง นโยบายหรือแนวทางในการทำงานของบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ที่กำหนดขึ้นเพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย และสามารถเอื้อประโยชน์ต่อการทำงาน

6.1.8 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์กันกับผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ไม่ว่าจะ เป็นกิริยาหรือวาจา เช่น ช่วยเหลือ ซึ่งกันและกัน มีความสามัคคีกัน ร่วมกันทำงานเป็นทีม และมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี ในการช่วยเหลือและสนับสนุนงาน

6.1.9 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง สี เสียง ความร้อน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ

6.1.10 การบังคับบัญชา หมายถึง การมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา การได้รับคำปรึกษาแนะนำ และชี้แจงปัญหาในการทำงาน รวมทั้งการมีสายบังคับบัญชา การสั่งการที่เหมาะสม และมีความยุติธรรมในการบริหารด้วย

6.1.11 สถานภาพในการทำงาน หมายถึง งานที่ทำนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี รวมถึงความรู้สึกร่างกาย ที่มีผลจากงานด้วย

6.1.12 ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาของการจ้างงาน ความมั่นคงขององค์กร รวมไปถึงความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานด้วย เช่น ไม่มีความเสี่ยงในการถูกก่อการร้าย ทรัพย์สินสูญหาย หรือเสียหาย เป็นต้น

6.2 พนักงาน หมายถึง พนักงานของบริษัทบริการภาคพื้น การบินกรุงเทพเวลด์ไวด์โฟลท์ เซอร์วิส จำกัด

6.3 บริษัทฯ หมายถึง บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวลด์ไวด์โฟลท์ เซอร์วิส จำกัด หรือ บางกอกโฟลท์ เซอร์วิส หรือ บีเอฟเอส

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เมื่อได้ทำการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ คือ

7.1 ผู้บริหารของบริษัทฯ สามารถนำผลการศึกษเกี่ยวกับแรงจูงใจ มาเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายเพื่อสร้างแรงจูงใจ สร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต่อไป

7.2 ผู้บริหารของบริษัทฯ หรือองค์กรอื่นๆ สามารถนำวิธีการวิเคราะห์ไปเป็นแนวทางในการวิเคราะห์หาสาเหตุที่เกี่ยวกับปัญหาเรื่องแรงจูงใจนำไปใช้ประโยชน์กับหน่วยงานอื่นๆ ที่ต้องการทำวิจัยในเรื่องเดียวกัน

7.3 ผู้บริหารของบริษัทฯ สามารถใช้เป็นแนวทางในการทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพ เวลด์ไวด์โฟลท์ เซอร์วิส จำกัด ในหัวข้อที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาด้านแรงจูงใจของพนักงานอย่างต่อเนื่องต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบิน กรุงเทพมหานคร วิทยาลัยโพลีเทคนิคเซอร์วิส จำกัด ผู้วิจัยจะทำการศึกษานโยบายและทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยได้แบ่งหัวข้อที่นำเสนอเป็น 3 หัวข้อ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ
2. การดำเนินงานของบริษัท บริการภาคพื้นการบิน กรุงเทพมหานคร วิทยาลัยโพลีเทคนิคเซอร์วิส จำกัด
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ

การบริหารจัดการในปัจจุบันนี้ได้ให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์มากขึ้นเพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กร การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ หรือไม่ก็ขึ้นอยู่กับทรัพยากรมนุษย์เป็นสำคัญ ซึ่งทรัพยากรมนุษย์นั้น ก็สามารถพัฒนาได้โดยไม่มีขีดจำกัด ดังนั้นองค์กรสมควรต้องสร้างแรงกระตุ้นที่ทำให้ทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทเกิดพลังในการทำงาน พร้อมไปด้วยทั้งคุณภาพและประสิทธิภาพไปพร้อมๆ กันเพื่อจะนำเอาความสำเร็จมาสู่องค์กรต่อไป ผู้วิจัยจึงเห็นว่าแรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการพัฒนาการทำงานของบุคลากรในองค์กร ให้บุคลากรทุ่มเทความรู้ความสามารถในการทำงานได้อย่างเต็มที่ และเต็มใจ ซึ่งผู้บริหารสมควรให้ความสำคัญ และควรดำเนินการจูงใจพนักงานด้วยความถูกต้อง ถูกทาง เสมอภาค และโปร่งใส เพื่อจะนำไปสู่การร่วมมือร่วมใจในการทำงานร่วมกัน ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จมีความก้าวหน้าในอนาคต ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ ดังต่อไปนี้

1.1 ความหมายของแรงจูงใจ

สมชาย หิรัญกิจ (2545 : 305) ได้ให้ความหมายของการจูงใจว่า การจูงใจ (Motivation) หมายถึง อิทธิพลภายในตัวของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับระดับการกำหนดทิศทาง และการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง การจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้า ซึ่งทำให้บุคคลเกิดความคิดริเริ่ม ควบคุม

รักษาพฤติกรรม และการกระทำ หรือเป็นสภาพภายในซึ่งเป็นสาเหตุให้บุคคลมีพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายบางประการได้

ตุลา มหาพสุชานนท์ (2545 : 110) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า แรงจูงใจ หมายถึง แรงผลักดัน แรงกระตุ้น ที่เกิดจากความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้น ที่องค์การจัดให้ ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงาน สิ่งสนองเหล่านี้จะประกอบไปด้วยปัจจัยแห่งความต้องการพื้นฐาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ความเจริญเติบโตในการทำงาน ปัจจัยสุขอนามัย นโยบาย การบริหารงานขององค์การ ค่าจ้างเงินเดือนที่ได้รับ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน เป็นต้น

ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร (2547 : 172 อ้างถึงใน ธนากร ทวีรัตน์ 2551 : 10) ได้ให้ความหมายของการจูงใจว่า การจูงใจ หมายถึง การที่ผู้นำจะใช้ปัจจัยภายนอกหรือปัจจัยภายในของแต่ละบุคคลมาใช้ในการกระตุ้นให้พนักงานใช้ศักยภาพที่ตนมีอยู่ในการทำงานเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูง ปัจจัยภายนอก ได้แก่ สิ่งต่างๆ ที่จะเป็นสิ่งกระตุ้น (stimulus) จากภายนอก (extrinsic) ทำให้บุคคลพึงพอใจและนำความสามารถของตนออกมาใช้ในการทำงาน เช่น รายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการต่างๆ การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น ส่วนปัจจัยภายใน (intrinsic) ได้แก่ ความมุ่งหวัง ความทะเยอทะยาน หรือความปรารถนาอื่นใดที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลนั้น เช่น การได้เป็นหัวหน้า การได้เป็นเจ้าของกิจการ การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน เป็นต้น

ธิดิกพ ชยธวัช (2547 : 243) ได้ให้ความหมายของการจูงใจว่า การจูงใจ หมายถึง อิทธิพลภายในของบุคคล ซึ่งบุคคลใช้ความพยายามในการทำงาน นักวิเคราะห์เชิงสถานการณ์เชื่อว่า พฤติกรรมจะตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมมากกว่าที่จะตอบสนองต่อความต้องการส่วนบุคคล เช่น องค์การหนึ่งต้องการพนักงานที่มีความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ แต่พนักงานในองค์การขอบด้านอื่นก็จะต้องมีการจูงใจให้พนักงานสนใจเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ เพื่อตอบสนองต่อสภาพแวดล้อม

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548 : 39) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความตั้งใจของบุคคลที่จะทำบางสิ่งบางอย่างและมีเงื่อนไข คือ ความสามารถในการกระทำ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในความจำเป็นต้องการ (Need) ของบุคคลนั้น

อาภรณ์ ภู่วิทยา (2548 : 128) ได้ให้ความหมายของการจูงใจว่า การจูงใจ หมายถึง การวิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวัง และลักษณะนิสัยที่แตกต่างกันไปของแต่ละคน รวมทั้งความสามารถในการเลือกใช้เทคนิค และวิธีการในการจูงใจและชักชวนผู้อื่นให้มีความคิดเห็น คล้อยตามและปฏิบัติตามได้

บุตริ จารุโรจนั (2549 : 197) ได้ให้ความหมายของการจูงใจว่า การจูงใจ หมายถึง กระบวนการทางจิตวิทยาเริ่มต้นจากมนุษย์ต้องการ ซึ่งความต้องการดังกล่าวจะเป็นผลทำให้เกิด แรงจูงใจ และแรงจูงใจจะผลักดันให้เกิดพฤติกรรม ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวมีผลทำให้มนุษย์ได้รางวัล และผลของรางวัลทำให้มนุษย์พึงพอใจ (สนองความต้องการ) เช่น เมื่อรู้สึกหิว (ความต้องการของมนุษย์) ความหิวจะเป็นตัวกระตุ้นหรือเป็นพลังผลักดันภายใน (แรงจูงใจ) ให้ออกไปหาอาหาร (พฤติกรรม) มีผลทำให้ได้อาหารมา (รางวัล) และท้ายที่สุดทำให้รู้สึกอิ่ม (การตอบสนองความพึงพอใจหรือ ความต้องการ)

ณัฐพันธ์ เจริญนันทน์ (2551 : 78) ได้ให้ความหมายของการจูงใจว่า การจูงใจ หมายถึง การเคลื่อนที่ เนื่องจากการจูงใจจะทำให้บุคคลเกิดการกระทำ เพื่อให้เข้าสู่เป้าหมายที่เขา ต้องการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่ต้องการ ตลอดช่วงเวลาที่ผ่านไปได้มี ผู้สนใจศึกษาการจูงใจเพื่อใช้งานในด้านต่างๆ เช่น การบริหาร การสอน และการพัฒนา เป็นต้น

ทองพันชั่ง พงษ์วารินทร์ (2552 : 110) ได้ให้ความหมายของการจูงใจว่า การจูงใจ หมายถึง การทำให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม โดยการวิเคราะห์บุคลิก ลักษณะส่วนตัวของแต่ละบุคคลของ สมาชิกในทีม แล้วเลือกเทคนิค วิธีการที่เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของคน กลุ่มคน และสถานการณ์ เพื่อทำให้เกิดการยอมรับ และสร้างบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน “เมื่อใดที่รู้สึกดี ผลลัพธ์ของงานก็จะออกมาดี แต่ถ้ารู้สึกแย่ ผลลัพธ์ของงานก็จะออกมาแย่ตามไปด้วย”

วิเชียร วิทยอุดม (2554 : 13-1) ได้ให้ความหมายของการจูงใจว่า การจูงใจเป็น สภาวะภายใน ซึ่งเป็นเหตุให้แต่ละคนแสดงพฤติกรรมออกไปในทางที่แน่ใจว่าจะทำให้เป้าหมาย สำเร็จลงได้ กล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า การจูงใจเป็นการอธิบายว่าทำไมคนจึงแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่ เขากำลังทำอยู่ ยิ่งผู้จัดการเกิดความเข้าใจในพฤติกรรมของสมาชิกองค์การได้มากเท่าไร เขาก็ยิ่ง สามารถที่จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของลูกน้อง เพื่อทำให้พฤติกรรมที่เกิดขึ้นมานั้นมีความถูกต้อง ตรงกับความสำเร็จตามจุดประสงค์ขององค์การ สิ่งสำคัญก็คือเมื่อผลผลิตเป็นผลลัพธ์ที่ได้มาจาก พฤติกรรมของสมาชิกองค์การแล้วการจูงใจสมาชิกขององค์การจึงเป็นหนทางสำคัญที่จะทำให้ สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์การนั้นๆได้

จากความหมายของแรงจูงใจดังกล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่า แรงจูงใจเป็นแรงกระตุ้น หรือแรงผลักดันจากภายนอกและภายในที่จะกระตุ้นให้พนักงานในองค์การประพฤติปฏิบัติกิจกรรม ที่องค์การคาดหวังไว้ก็ด้วยการสร้างอินทรีย์ของพนักงานเหล่านั้นให้เกิดความต้องการขึ้น จากนั้น บุคคลก็จะเกิดความพยายามที่จะสืบเสาะแสวงหาสิ่งที่ตนต้องการนั้น เกิดแรงขับขึ้นภายใน ซึ่งหาก มีสิ่งจูงใจที่เหมาะสมบุคคลก็จะตอบสนองด้วยการกระทำหรือพฤติกรรมทุกอย่าง ให้ได้มาซึ่ง ความสำเร็จอันเป็นเป้าหมายสูงสุด

1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจ

มีนักปราชญ์ได้ให้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ ไว้หลากหลาย ที่นิยมกันอย่างแพร่หลาย ได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ ทฤษฎีความคาดหวังของ วิคเตอร์ วรูม ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ แม็คคิลเลนด์ และทฤษฎีการจูงใจแบบสองปัจจัยของเฟรเดอริก เฮอริเบิร์ก เป็นต้น ดังรายละเอียดดังนี้

1.2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory)

ทฤษฎีนี้มาสโลว์ได้กล่าวถึงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ชั้น (อ้างอิงใน วิเชียร วิทญูดม (2554 : (13-1) – (13-4) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

จากที่ได้ทราบแล้วพฤติกรรมของคนจะถูกกำหนด และควบคุมโดยแรงจูงใจต่างๆ และแรงจูงใจเหล่านี้ก็ยังมีลักษณะที่แตกต่างกันไปสำหรับแต่ละคนอีกด้วย ดังนั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารควรจะได้ทราบว่าแรงจูงใจหรือความต้องการของพนักงานในองค์การว่ามีรูปแบบอย่างไรบ้าง ควรรู้เรื่องดังกล่าว ได้รับการศึกษาอย่างถูกต้องจนกระทั่งตั้งเป็นทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจพฤติกรรมของมนุษย์ขึ้นมาใช้อธิบายให้เห็นว่า ตัวของมนุษย์ถูกกระตุ้นจากความต้องการที่จะเสนอความต้องการเฉพาะอย่างของความต้องการ และความต้องการที่จะตอบสนองความต้องการอันนั้น ผู้ตั้งทฤษฎีนี้คือ อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow)

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ กล่าวว่า ความต้องการของคนเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจ และความต้องการของคนมีข้อสังเกตได้ดังนี้

1. คนเรามีความต้องการไม่สิ้นสุด เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างหนึ่งแล้ว ก็จะเกิดความต้องการในอย่างอื่นต่อไปไม่มีวันสิ้นสุด
2. ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะทำให้เกิดการจูงใจที่จะทำให้พฤติกรรมส่วนความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เกิดการจูงใจอีกต่อไป และ
3. ความต้องการของคนจะเป็นลำดับขั้น โดยเริ่มจากความต้องการขั้นพื้นฐานที่จำเป็น นำไปสู่ความต้องการในระดับที่สูงขึ้น และความต้องการในระดับต้นจะเป็นพื้นฐานของความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไป คนจึงจำเป็นต้องได้รับการตอบสนองความต้องการเป็นลำดับขั้น จึงจะพัฒนาความต้องการในระดับที่สูงขึ้นได้

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ เสนอความคิดเห็นว่าคุณถูกจูงใจโดยความต้องการหลายอย่าง และความต้องการเหล่านั้นเป็นไปตามลำดับขั้น ดังที่แสดงให้เห็นในภาพที่ 2.1 ความต้องการขั้นสูงไม่สามารถชี้ให้เห็นถึงความพอใจได้ จนกระทั่งได้รับการ

ตอบสนองความต้องการขั้นต่ำก่อน มาสโลว์ได้กำหนดว่ามี 5 ขั้นตอน ของลำดับความต้องการของการ
 การจูงใจ โดยเรียงลำดับจากลำดับต่ำกว่าไปหาลำดับที่สูงกว่า ซึ่งเมื่อใดความต้องการขั้นต่ำได้รับการ
 การตอบสนองจนเป็นที่น่าพอใจแล้ว มนุษย์ก็จะเขยิบไปมีความต้องการในลำดับขั้นที่สูงขึ้น



ภาพที่ 2.1 5 ขั้นตอนของลำดับความต้องการของการจูงใจ

ที่มา : วิเชียร วิทญูตม (2554 : 13-3) การจัดการสมัยใหม่

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับพื้นฐานของมนุษย์ (Basic Needs) ในการดำรงชีวิต อันได้แก่ ความต้องการปัจจัยสี่ที่ทำให้มนุษย์สามารถดำรงชีวิตอยู่รอดได้ เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เครื่องนุ่งห่ม ฯลฯ
2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Security or Safety Needs) ความต้องการนี้กลายเป็นสิ่งสำคัญ เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทต่อพฤติกรรมของมนุษย์ ความต้องการนี้จะเกี่ยวกับทางด้านร่างกาย และความปลอดภัยจากอันตรายเพื่อจะทำให้ชีวิตเรามีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เช่น ความมั่นคง

ในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนการได้รับการคุ้มครองปกป้องจากการคุกคามทั้งทางร่างกายและจิตใจ รวมถึงความมั่นคงในการทำงานด้วย

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการที่ได้ผ่านความต้องการขั้นที่ 1 และที่ 2 ที่ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะเริ่มมีความต้องการทางสังคม ทำให้เป็นที่ยอมรับของสังคมโดยการเข้าเป็นสมาชิกขององค์กรต่างๆ หวังที่จะได้รับการยอมรับ ความรัก ความเป็นมิตร ความรู้สึกที่มีพรรคพวก ความรู้สึกเป็นเจ้าของ ความรู้สึกมีส่วนร่วมและอยู่ร่วมกัน ความต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่างๆ จะคบหาสมาคมกับบุคคลอื่นๆ เพื่อให้สังคมตอบสนองต่อความต้องการของตน

4. ความต้องการได้รับการยกย่องทางสังคม (Esteem Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการในลำดับที่สูงขึ้นไปอีก เป็นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือตน และรู้สึกว่าตนเองมีค่า ให้คนอื่นยกย่อง ให้เกียรติและเห็นความสำคัญของตน และต้องการความมีชื่อเสียงดีเด่นในสังคม ต้องการให้ตนดีเด่นกว่าบุคคลอื่นในสังคมเดียวกัน ต้องการยกระดับสถานภาพของตนให้สูงยิ่งขึ้น จะทำให้เกิดความมั่นใจและภาคภูมิใจในความรู้ความสามารถของตนเองมากยิ่งขึ้น

5. ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (Self – Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย และเป็นความต้องการขั้นสูงสุดในชีวิตมนุษย์ คือความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดนึกฝันที่อยากจะประสบความสำเร็จ เป็นความประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือปรารถนาสูงสุด ซึ่งความต้องการอาจจะไปไม่ถึงจุดมุ่งหมายในชีวิตก็เป็นไปได้ ทั้งนี้ทั้งนั้นก็ขึ้นอยู่กับศักยภาพของแต่ละบุคคลนั้นเป็นสำคัญ

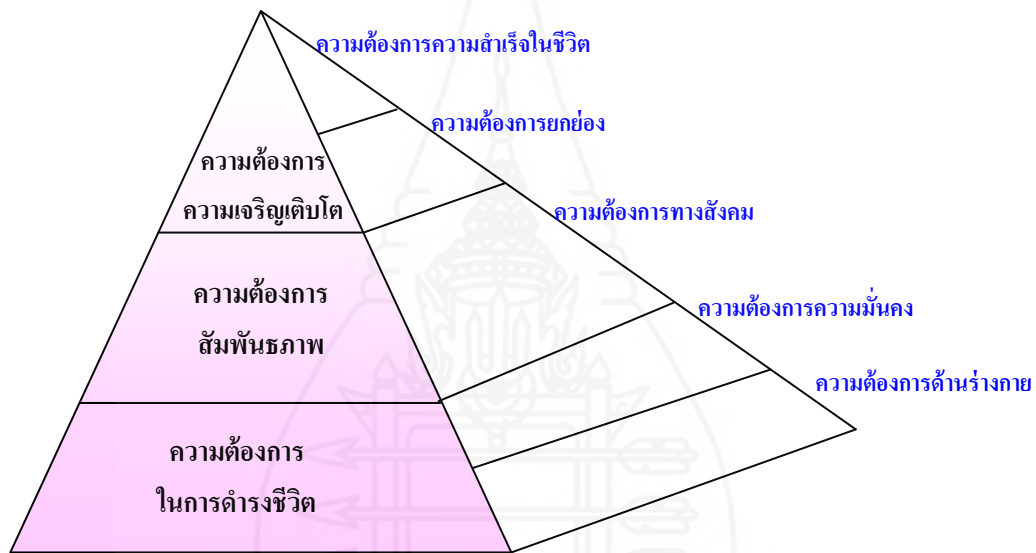
ความต้องการดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นนี้ จะต้องมีการตอบสนองของความต้องการในแต่ละขั้นตอนอย่างพอเพียง จึงจะทำให้คนเกิดความต้องการในขั้นที่สูงขึ้นจริงๆ ตามทฤษฎีแล้วเราไม่สามารถตอบสนองของความต้องการให้หมดสิ้นไปได้ เพราะคนเรายังคงมีความต้องการเรื่อยๆ ไป ดังนั้น ถ้าคุณจะจงใจใครซักคนตามหลักการของมาสโลว์แล้ว คุณต้องการทราบถึงลำดับความต้องการที่คนๆ นั้นเป็นอยู่แล้ว จึงใช้ความต้องการในขั้นที่สูงขึ้นไปให้เป็นประโยชน์ได้

1.2.2 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Modifier

Needs Hierarchy Theory)

ทฤษฎีนี้ได้จากการวิจัยของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) ซึ่งปรับปรุงมาจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาส-โลว์ (อ้างอิงใน วิเชียร วิทย์อุดม (2554 : (13-5) – (13-6)) มีรายละเอียดดังนี้

ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ เรียกอีกอย่างได้ว่าทฤษฎี ERG เป็นทฤษฎีที่เกิดขึ้นมาจากการวิจัยของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) เพื่อตอบสนองต่อข้อวิจารณ์บางประการ จากงานของมาสโลว์ (Maslow) ตามแนวทางของทฤษฎีกับแนวทางปฏิบัติว่าจะเป็นอย่างไรร ผลจากการวิจัยได้พบว่า ในทางปฏิบัติไม่ตรงกันกับในทางทฤษฎีการตอบสนองความต้องการไม่ได้เป็นไปตามลักษณะลำดับขั้นของมาสโลว์ แอลเดอร์เฟอร์จึงได้ปรับเปลี่ยนความต้องการโดยระบุประเภทพื้นฐานของความต้องการออกเป็น 3 ประเภท ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 ลำดับขั้นความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) เปรียบเทียบกับ ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow)

ที่มา : วิเชียร วิทญูคม (2554 : 13-5) การจัดการสมัยใหม่

1. ความต้องการในการดำรงชีวิต (Existence Needs) คือ ความต้องการเพื่อความ เป็นอยู่ที่ดีในทางกายภาพ

2. ความต้องการสัมพันธ์ภาพ (Related need Needs) คือ ความต้องการเพื่อความ พึงพอใจในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) คือ ความต้องการที่จะ มีความเจริญเติบโต และพัฒนาการของบุคคลก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง

ทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ นั้นมีความคล้ายคลึงกับทฤษฎีของมาสโลว์ ยกเว้นมีความแตกต่างหลักๆ อยู่ 3 ประการคือ

ประการแรก แอลเดอร์เฟอร์ ได้ระบุถึงความต้องการของมนุษย์มี เพียง 3 ลำดับ เมื่อเปรียบเทียบกับ 5 ลำดับของมาสโลว์

ประการที่สอง ในทางตรงกันข้ามกับความต้องการของมาสโลว์ แอล เดอร์เฟอร์ พบว่าในบางกรณีบางคนจะปฏิบัติตามความต้องการในระดับสูงก่อนที่จะรู้สึกพึงพอใจ กับความต้องการในระดับต่ำกว่า

ประการที่สาม แอลเดอร์เฟอร์ สรุปว่า ความเคลื่อนไหวในลำดับ ความสำคัญของความต้องการของมนุษย์ของเขานั้น ไม่จำเป็นต้องมีลักษณะจากล่างขึ้นบนเสมอไป เช่น ตัวอย่างที่สะท้อนถึงหลักการลดความไม่สมหวังของแอลเดอร์เฟอร์ โดยเขาพบว่า คนที่รู้สึก ไม่สมหวังเกิดจากการไม่สามารถเกิดความพึงพอใจในความต้องการในระดับที่สูงขึ้น อาจจะลด ความไม่สมหวังได้ด้วยความพยายามที่จะเพิ่มเติมความพึงพอใจด้วยการกลับไปมีความต้องการใน ระดับต่ำกว่าซึ่งมีอยู่แล้ว

งานวิจัยของแอลเดอร์เฟอร์ ที่เกี่ยวเนื่องกับงานของมาสโลว์นั้น มีการ ประยุกต์ใช้กับการจัดการจากการที่ลูกจ้างมีความรู้สึกท้อแท้จากการทำงาน ซึ่งทำให้ขาดโอกาสสำหรับ ความเจริญก้าวหน้าหรือการพัฒนาในหน้าที่ ซึ่งอาจหันไปให้ความสนใจต่อพลังงานที่ใช้ในการหา รายได้ ดังนั้น จึงเป็นการลดไปสู่ความต้องการในระดับที่ต่ำลง เพื่อเป็นการชดเชยการลดลงนั้น ในการจัดการโดยอาจมีการใช้กลวิธีในการทำงานที่มีปริมาณมากขึ้นที่ได้รับการออกแบบเพื่อช่วย ให้บุคคลได้ประสพกับความต้องการในระดับที่สูงขึ้น

1.2.3 ทฤษฎีความคาดหวังของวิกเตอร์ วรูม (Victor H. Vroom Expectancy Theory)

ทฤษฎีนี้วิกเตอร์ วรูม และคณะ ได้กล่าวถึง กระบวนการตัดสินใจที่จะแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ (อ้างอิงใน ฌ็อง-ฌัก แซงต์-ฌอร์ฌ (2551 : 90) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

Victor H. Vroom และคณะ ได้สนใจศึกษากระบวนการที่บุคคลตัดสินใจแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ โดยที่ Vroom อธิบายว่า พฤติกรรมของบุคคลจะเป็นผลมาจากการตัดสินใจเลือกที่จะกระทำในสิ่งที่เขาเชื่อว่าจะได้ผลตอบแทนสูงที่สุด ซึ่งจะสามารถแสดงได้จากสมการต่อไปนี้

$$\begin{array}{ccccccc} \text{การจูงใจ} & = & \text{ความคาดหวัง} & \times & \text{เครื่องมือ} & \times & \text{ผลบวกของปัจจัยเชิงปฏิบัติการ} \\ (M) & = & (E) & & (I) & & (V) \end{array}$$

การจูงใจ (M) จะเกิดจากความคาดหวัง (E) หรือโอกาสที่การกระทำจะบรรลุความสำเร็จกับวิธีการ หรือเครื่องมือ (I) ที่จะทำให้บรรลุความต้องการกับคุณค่า (V) ของรางวัลหรือผลลัพธ์ที่บุคคลได้รับจากการกระทำนั้น โดยบุคคลจะมีการจูงใจเมื่อปัจจัยทั้งสามมีแนวโน้มจะส่งผลตามที่เขาต้องการ โดยทฤษฎีความคาดหวังจะอธิบายกระบวนการตัดสินใจของบุคคล ซึ่งขึ้นอยู่กับ การประเมินปัจจัย 3 ประการ ได้แก่

1. ความน่าสนใจหรือคุณค่าของผลงาน (Attractiveness) เป็นคุณค่าและความพอใจในผลลัพธ์ที่บุคคลจะได้รับเมื่อเขาทำงานเสร็จ ซึ่งจะมีความแตกต่างกันในแต่ละคน
2. ความคาดหวังจากผลลัพธ์ของการทำงาน (Performance – outcome Expectancy) เป็นความเชื่อมั่นในความสำเร็จของผลงานว่า มีโอกาสหรือความเป็นไปได้มากหรือน้อยอย่างไร
3. ความคาดหวังจากแรงพยายามและการทำงาน (Effort – performance Expectancy) เป็นความพยายามที่บุคคลใส่ลงไปในงาน เพื่อที่จะให้ได้ผลงานออกมาตามต้องการ



ภาพที่ 2.3 แบบจำลองความคาดหวัง

ที่มา : ฌ็อง-ฌัก แซงต์-ฌอร์ฌ (2551 : 90) พฤติกรรมองค์การ

1.2.4 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ แม็คเคลแลนด์ (McClelland's acquired Needs Theory)

ทฤษฎีนี้แม็คเคลแลนด์ได้กล่าวถึงความต้องการ 3 ประการของมนุษย์ไว้ (อ้างอิงใน วิเชียร วิทญูตม (2554 : (13-7) – (13-8)) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ทฤษฎีความต้องการที่ได้รับของแม็คเคลแลนด์ มุ่งไปที่ความต้องการที่บุคคลจะได้รับอยู่ในตลอดประสบการณ์ของชีวิต ในทฤษฎีนี้ถูกกำหนดขึ้น โดย เดวิด ซี แม็คเคลแลนด์ (David C. McClelland) ในช่วงทศวรรษที่ 1960 ซึ่งเน้นไปที่ความต้องการ 3 ประการ จากความต้องการจำนวนมากของมนุษย์ที่ได้รับการพัฒนา

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement) (nAch) เป็นความปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ดีขึ้น หรือมีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าที่เคยทำมาก่อน หรือให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่พึงปรารถนา พยายามที่จะเอาชนะปัญหาอุปสรรคต่างๆ หรือแก้ปัญหาจัดการกับงานที่ซับซ้อนให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้

2. ความต้องการมีมิตรสัมพันธ์ (Need for Affiliation) (nAff) เป็นความปรารถนาที่จะให้ตนเป็นที่รักและยอมรับของผู้อื่น ความต้องการมีสัมพันธ์ภาพที่ดีและเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นๆ สังคมมีปฏิสัมพันธ์ทำงานร่วมกับกลุ่ม และมีความกลมเกลียวกันมากกว่าการแข่งขัน ก็จะได้รับการช่วยเหลือและตอบสนองความต้องการของตนได้

3. ความต้องการอำนาจ (Need for Power) (nPow) เป็นความปรารถนามีอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ต้องการเป็นผู้นำในการตัดสินใจ บุคคลที่ต้องการมีอำนาจสูง จะมีความพยายามเพื่อที่จะมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น มีความพอใจที่จะอยู่ในสถานการณ์ การแข่งขันหรือสถานการณ์ที่มุ่งการยกระดับสถานการณ์ให้สูงขึ้น โดยพยายามกระทำทุกวิถีทางเพื่อให้ได้มาซึ่งอำนาจ เมื่อได้มาซึ่งอำนาจก็จะเกิดความภูมิใจ

ประสบการณ์ช่วงต้นชีวิตของแต่ละคน เป็นสิ่งที่กำหนดว่าความต้องการเหล่านี้เป็นสิ่งที่บุคคลปรารถนาสูงสุด ดังนั้น จึงมีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพของบุคคล และงานวิจัยของแม็คเคลแลนด์ที่เกี่ยวกับความต้องการที่บุคคลได้รับสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการจัดการได้ดังนี้

1. ความต้องการความสำเร็จ แม็คเคลแลนด์อ้างว่า จิตใจของนักธุรกิจบางคนนั้น ความต้องการความสำเร็จจะเป็นสิ่งที่จูงใจยิ่งกว่าความต้องการในผลประโยชน์ การเพิ่มปริมาณความพึงพอใจของคนที่มีความต้องการความสำเร็จสูงนั้น จะเริ่มจากการตั้งเป้าหมาย ให้แก่ตัวเอง เพื่อให้เกิดความท้าทาย จนกระทั่งสามารถทำให้เกิดความสำเร็จลงได้ ในทางตรงกันข้ามคนที่มีความต้องการในความสำเร็จต่ำ โดยทั่วไปแล้วก็มักจะเป็นคนชอบหลีกเลี่ยงความท้าทายความรับผิดชอบและความเสี่ยง

2. ความต้องการอำนาจ คนที่มีความต้องการอำนาจสูงสุด จะถูกจูงใจเพื่อให้มีอิทธิพลต่อผู้อื่น และสันนิษฐานได้ว่าเป็นคนที่จะสามารถรับผิดชอบต่อพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ คนพวกนี้ที่คาดว่าจะแสวงหาความก้าวหน้า และมีความรับผิดชอบอย่างสูงในการทำงานเพื่อให้ได้มาซึ่งความก้าวหน้า ผู้จัดการที่มีอำนาจจะรู้สึกสบายในสถานการณ์ของการแข่งขันและมีความสุขในการทำงานที่เป็นคนตัดสินใจ

3. ความต้องการมีมิตรสัมพันธ์ ผู้จัดการที่มีความต้องการให้มาซึ่งความมีมิตรสัมพันธ์สูง จะมีรูปแบบการจัดการ โดยเน้นศูนย์กลางความร่วมมือ คนเหล่านี้ชอบที่จะให้ลูกน้องได้ทำงานให้สำเร็จในรูปของการทำงานเป็นทีมงาน ข้อเสียก็คือ ผู้จัดการที่มีความต้องการมีมิตรสัมพันธ์สูงอาจสูญเสียถึงควมมีประสิทธิภาพของตนเอง หากมีความต้องการทางสังคม และมีความมีมิตรสัมพันธ์เป็นเครื่องตัดสินใจในการจัดการ

1.2.5 ทฤษฎีการจูงใจแบบสองปัจจัยของเฟรดริก เฮอร์เบิร์ต (Frederick Herzberg Two-factor Theory of Motivation)

ทฤษฎีนี้เฟรดริก เฮอร์เบิร์ต ได้กล่าวถึงปัจจัยแรงจูงใจไว้สองปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน (Robert Kreithner and Angelo Kinicki, 2001:218) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

เฟรดริก เฮอร์เบิร์ต ได้ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานและได้กำหนดทฤษฎีการจูงใจแบบสองปัจจัย (Two-factor Theory of Motivation) หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ (ภายใน) และปัจจัยค้ำจุน (ภายนอก) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับและเป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลายในวงการบริหารบุคคล เขาได้พัฒนาทฤษฎีมาจากการศึกษาค้นคว้าและการวิจัยและอธิบายว่าปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่ดีและไม่ดีของบุคคล มีความสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งพบว่าปัจจัยที่จะทำให้บุคคลรู้สึกดีหรือไม่ดีในการทำงานนั้น โดยเขามีความเชื่อว่าพนักงานมีความต้องการอยู่ 2 ประการ เป็นอิสระต่อกัน และมีผลกระทบต่อพฤติกรรมที่แตกต่างกัน โดยความไม่พอใจจะเกิดขึ้นมาจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในขณะที่ความพอใจจะเกิดขึ้นมาจากลักษณะของงานนั้น

เฟรดริก เฮอร์เบิร์ต สรุปว่า บุคคลจะมีความต้องการในงานที่แยกจากกันเป็นอิสระ ซึ่งจะขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัย ได้แก่

1) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความชอบงานและรักงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง และเป็นตัวสร้างความพึงพอใจให้พนักงานในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย 5 ปัจจัย คือ

(1) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี ซึ่งเป็นความสามารถของบุคคลในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้นๆ

(2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

(3) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

(4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ไม่มี การตรวจ หรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

(5) ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่ม หรือได้รับการฝึกอบรม

2) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors)

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือไม่ในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับพนักงานในองค์กร จะนำไปสู่ความไม่ชอบงาน ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยค้ำจุนต่างๆ 5 ปัจจัย คือ

(1) ค่าจ้างเงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

(2) นโยบาย และการบริหารขององค์กร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

(3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร (Interpersonal Relation Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยา หรือวาจา ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

(4) สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

(5) การบังคับบัญชา (Supervision-technical) หมายถึง ความสามารถของ บังคับบัญชาในการทำงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

(6) สถานภาพในการทำงาน (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี รวมถึงความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

(7) ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

จากทฤษฎีการจูงใจแบบสองปัจจัยนี้สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้เป็นสิ่งที่คนต้องการเพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน องค์กรประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญทำให้คนเกิดความสุขในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กับกรอบแนวคิดที่ว่า เมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้ จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ผลที่ตามมาคือ คนจะเกิดความพึงพอใจในงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยค้ำจุน หรือสุขศาสตร์ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่มีความสุข หรือไม่พึงพอใจในงานขึ้น ช่วยทำให้คนเปลี่ยนเจตคติจากการไม่อยากทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงาน

2. การดำเนินงานของบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวลด์ไวด์โฟลท์เซอร์วิส จำกัด

2.1 ความเป็นมาของบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวลด์ไวด์โฟลท์เซอร์วิส จำกัด

บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพ เวลด์ไวด์โฟลท์เซอร์วิส จำกัด หรือเรียกสั้นๆ ว่า บีเอฟเอส เป็นบริษัทร่วมทุนระหว่าง Worldwide Flight Services ซึ่งเป็นบริษัทที่ใหญ่ที่สุดในโลก ในการให้บริการภาคพื้นดิน ด้วยประสบการณ์ที่มากกว่า 20 ปี และ Bangkok Airway ซึ่งเป็นสายการบินที่ใหญ่เป็นอันดับ 2 ในประเทศไทย การร่วมกันครั้งนี้เป็นการร่วมกันของนักบริหารจัดการ และนักปฏิบัติการที่มีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการภาคพื้นดินสำหรับธุรกิจการบินในเมืองไทย บีเอฟเอสมุ่งมั่นที่จะผสมผสานความเป็นมืออาชีพ ส่งผ่านความอบอุ่นที่เรามีให้ เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าสายการบินที่สนามบินสุวรรณภูมิ

บีเอฟเอสให้บริการเต็มรูปแบบแก่ผู้โดยสาร และการบริการภาคพื้นต่างๆ ที่ สนามบินสุวรรณภูมิ สามารถให้บริการแก่อากาศยานได้ทุกประเภท หรือจะเป็นอากาศยานเช่าเหมาลำ บีเอฟเอสก็พร้อมให้บริการเช่นเดียวกัน รวมไปถึงอากาศยานประเภทใหม่ล่าสุดนั้นก็คือ Airbus A380 บีเอฟเอสก็มีอุปกรณ์ครบถ้วนพร้อมที่จะให้บริการได้เช่นเดียวกัน ขณะนี้มีจำนวนพนักงาน ประมาณ 2,480 คน (กรกฎาคม 2554) พร้อมทั้งจะสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า พนักงานทุกคนได้รับการฝึกอบรมในหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบเป็นอย่างดี เพื่อให้มั่นใจว่า จะให้การบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้โดยสารตั้งแต่ก้าวเข้าสู่สนามบิน ไม่ว่าจะเป็นการดูแลลูกค้าคนพิเศษ (VIP) เด็กที่เดินทางคนเดียวโดยไม่มีผู้ปกครอง นักธุรกิจ ตลอดจนนักท่องเที่ยวทุกๆ ไป ลูกค้าทุกคน คือคนสำคัญของบีเอฟเอส

บีเอฟเอสเป็นองค์กรที่ประกอบธุรกิจการบิน ซึ่งธุรกิจประเภทนี้มีลักษณะเฉพาะเจาะจงค่อนข้างมาก เช่น กระบวนการและวิธีการให้บริการแก่อากาศยาน การให้บริการผู้โดยสารทั้งขาเข้า และขาออกนอกประเทศไทย กระบวนการจัดการเอกสารทั้งของผู้โดยสารและของการขนส่งสินค้า นิยามศัพท์เฉพาะทางด้านในการสื่อสารระหว่างประเทศ การบริหารจัดการ การขนส่งสินค้าทางอากาศ กฎระเบียบข้อบังคับในการประกอบธุรกิจการบินระหว่างประเทศ เป็นต้น องค์กรจึงเป็นจำต้องมีบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเป็นพิเศษเฉพาะด้าน ทำให้พนักงานทุกคนต้องผ่านการฝึกอบรมเป็นอย่างดีทั้งก่อนการปฏิบัติงาน และระหว่างการทำงาน ซึ่งนอกจากจะทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนได้เป็นอย่างดีแล้ว ยังสามารถทำให้บริษัทฯ เป็นที่น่าเชื่อถือของลูกค้ามากยิ่งขึ้นอีกด้วย แต่ในทางเดียวกันการฝึกอบรมนี้ก็ทำให้บริษัทฯ มีค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนไม่น้อยเช่นเดียวกัน ดังนั้นบริษัทฯ จึงจำเป็นต้องหาวิธีที่จะรักษาพนักงานที่มีคุณค่ายิ่งเหล่านั้นให้อยู่กับองค์กรได้ให้นานที่สุด ซึ่งก็มีด้วยกันหลากหลายวิธี การมุ่งใจในการ

ทำงานก็เป็นวิธีหนึ่งที่จะสามารถรักษาพนักงานที่มีคุณค่าเหล่านั้นได้ ซึ่งก็สอดคล้องกับนโยบายและการบริหารจัดการของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของบีเอฟเอส ที่มุ่งให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์เป็นสำคัญ เห็นได้จากการจัดให้มีคณะกรรมการสวัสดิการพนักงาน ซึ่งจะมีการประชุมกันทุกเดือนเพื่อรับฟังข้อขัดข้องและข้อเสนอแนะในการทำงานของพนักงานในทุกหน่วยงาน โครงการช่วยเหลือเงินฌาปนกิจของบุคคลในครอบครัว โครงการ one home one heart ในการช่วยเหลือพนักงานที่ประสบอุทกภัย โครงการลดหย่อนภาษีดอกเบี้ยวอยู่อาศัย ประกันสุขภาพที่นอกเหนือจากประกันสังคม เงินสนับสนุนค่าเดินทาง เบี้ยขยัน โบนัสประจำปี และอื่นๆ อีกมากมาย ซึ่งเป็นประโยชน์ในการจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานได้เป็นอย่างดี

2.2 การดำเนินงานของบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟล์ท์เซอร์วิส จำกัด

การดำเนินงานของบริษัทฯ ได้แบ่งเป็น 2 ประเภทหลัก คือ การให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน และการให้บริการภาคพื้นดินอื่นๆ ดังนี้

2.2.1 การให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน

- 1) บัตรโดยสาร และ การลงเบียนเพื่อเข้าสู่อากาศยาน (check - in)
- 2) กระบวนการระหว่างรอเข้าสู่อากาศยาน และ ลงจากอากาศยาน
- 3) จัดการเมื่อกระเป๋าสัมภาระสูญหาย
- 4) การต้อนรับและดูแลลูกค้าคนพิเศษ (VIP)
- 5) การดูแลลูกค้าพิเศษ เช่น เด็กที่เดินทางคนเดียวไม่มีผู้ปกครอง คนพิการ

ผู้ป่วย เป็นต้น

- 6) ที่รับรองผู้โดยสารชั้นหนึ่ง
- 7) บริการยกกระเป๋า และ แก้อีร์รถเงินสำหรับคนป่วย หรือพิการ

2.2.2 การให้บริการภาคพื้นดินอื่นๆ

- 1) การลำเลียงกระเป๋าสัมภาระเข้า และออกจากอากาศยาน
- 2) การให้บริการกระเป๋าสัมภาระเปลี่ยนอากาศยาน
- 3) การทำความสะอาดห้องโดยสาร และห้องนักบิน
- 4) การให้บริการห้องโดยสาร
- 5) การให้สัญญาณอากาศยาน
- 6) การปฏิบัติการเกี่ยวกับเที่ยวบิน เช่น จัดเตรียมเอกสารส่งห้องพิธีการบิน

เอกสารให้แก่ลูกเรือ และเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง เป็นต้น

- 7) จัดเตรียมข้อมูลด้านสภาพภูมิอากาศ และภูมิประเทศให้แก่นักบิน

8) การจัดระวางบรรทุก การคำนวณน้ำหนัก เพื่อให้เกิดความสมดุลของอากาศยาน

9) การคืนอากาศยานให้ถอยหลัง พร้อมทั้งจะนำอากาศยานขึ้นสู่ท้องฟ้า

10) การให้บริการน้ำดื่ม

11) การให้บริการห้องสุขา

12) การให้บริการปรับอากาศแก่อากาศยาน

13) การจัดการกับตู้สินค้า

14) การจัดการด้านการเดินทางของลูกเรือ

2.3 นโยบายแรงจูงใจในการทำงานของบริษัทบริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด

2.3.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน การทำงานของพนักงานโดยส่วนใหญ่ของบริษัทฯ ต้องทำงานแข่งกับเวลา เช่น ต้องสามารถทำความสะอาดอากาศยานให้เสร็จภายใน 20 นาที ต้องนำเอกสารเช่นชื่อของลูกเรือไปวางในที่ที่จัดเตรียมไว้ให้ก่อนเครื่องออกอย่างน้อย 2 ชั่วโมง ต้องปิดเอกสารทั้งหมดให้เสร็จหลังเครื่องออกแล้วภายใน 2 ชั่วโมง เป็นต้น ซึ่งลักษณะการทำงานดังกล่าวเป็นตัวกำหนดให้พนักงานทำงานให้สำเร็จตามเวลาที่ได้กำหนดไว้อยู่แล้ว และถ้าติดขัดประการใดก็ต้องสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้

2.3.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ บริษัทฯ ได้มีการยกย่องชมเชยพนักงานและหน่วยงานที่ทำความดี หรือทำชื่อเสียงให้กับบริษัทฯ อยู่อย่างสม่ำเสมอ โดยการจัดทำวารสารต่างๆ เช่น วารสารความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน BFS Newsletter เป็นต้น

2.3.3 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ เมื่อพนักงานปฏิบัติงานได้ระยะหนึ่งแล้ว พบว่าลักษณะงานไม่ตรงกับความรู้ความสามารถ หรือเหตุผลอะไรก็ตาม บริษัทฯ มีนโยบายให้พนักงานสามารถเปลี่ยนลักษณะงานที่ปฏิบัติได้ (ภายในเงื่อนไขที่บริษัทฯ กำหนด) ซึ่งลักษณะงานส่วนใหญ่ของบริษัทฯ เป็นงานที่ต้องให้เทคนิค ความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน แล้วต้องสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้

2.3.4 ด้านความรับผิดชอบ บริษัทฯ ได้กำหนดความรับผิดชอบและกระบวนการทำงานของพนักงานในแต่ละตำแหน่งไว้ได้อย่างชัดเจน ทำให้พนักงานทราบในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองเป็นอย่างดี และในบางหน่วยงานก็จะถูกตรวจสอบจากผู้บังคับบัญชา หรือลูกค้าอยู่เสมอ

2.3.5 ด้านความก้าวหน้า บริษัทฯ มีการเลื่อนตำแหน่งให้กับพนักงานที่มีความรู้ความสามารถอย่างสม่ำเสมอ และทุกๆ ครั้งที่มีการเลื่อนตำแหน่งก็จะออกประกาศให้ทราบโดยทั่วกันด้วย ซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานอย่างหนึ่งนั่นเอง

2.3.6 ด้านค่าตอบแทน บริษัทฯ ได้มีการกำหนดค่าตอบแทนให้กับพนักงานตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ และมีการปรับค่าตอบแทนให้กับพนักงานทุกคนปีละหนึ่งครั้ง การรับประกันเงินเดือนเดือนที่ 13 ให้กับพนักงานทุกคน นอกจากนี้แล้วก็ยังมีการเบี้ยขยันสำหรับพนักงานที่เข้า-ออกงานตรงเวลา เงินช่วยเหลือค่าเดินทาง ค่ารักษาพยาบาล (นอกเหนือจากประกันสังคม) เป็นต้น

2.3.7 ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร บริษัทฯ ได้มีการปรับเปลี่ยนนโยบายและการบริหารงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน เห็นได้จากการประชุมวางแผนของคณะผู้บริหารในทุกสัปดาห์

2.3.8 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร บริษัทฯ ได้มีโครงการต่างๆ เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ รักใคร่ปรองดองกันของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เช่น โครงการเพื่อนช่วยเพื่อน one home one heart การประมูลสินค้าช่วยเหลือเพื่อนพนักงานที่ประสบอุทกภัย โครงการกีฬา โครงการปลูกป่าชายเลน เป็นต้น

2.3.9 ด้านสภาพการทำงาน บริษัทฯ โดยฝ่ายความปลอดภัยได้มีการตรวจวัดสิ่งแวดล้อม และอาชีวอนามัยในการทำงานให้พนักงานปีละ 2 ครั้ง เพื่อให้พนักงานทำงานด้วยความปลอดภัยจาก แสง สี แสง ความร้อน รวมถึงมีการจัดหาอุปกรณ์ป้องกันภัยส่วนบุคคล ให้แก่พนักงานที่มีความจำเป็นด้วย เช่น ร่องกันรั่วภัย ถุงมือ หน้ากากป้องกันสารเคมี เป็นต้น

2.3.10 ด้านการบังคับบัญชา ให้ทุกๆ ฝ่ายของบริษัทฯ มีการกำหนดสายบังคับบัญชาที่ชัดเจน และผู้บังคับบัญชาต้องให้คำแนะนำ ชี้แจงปัญหาในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย รวมไปถึงต้องมีความยุติธรรมในการบริหารงานด้วย ซึ่งถ้าพนักงานไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือมีปัญหาที่สามารถแจ้งต่อคณะกรรมการสวัสดิการพนักงาน เพื่อหาวิธีแก้ไขปัญหาคือ

2.3.11 ด้านสถานภาพในการทำงาน พนักงานโดยส่วนใหญ่จะรู้สึกภาคภูมิใจเมื่อได้กล่าวถึง ลักษณะงานที่ปฏิบัติให้กับผู้อื่นทราบ เพราะงานในด้านธุรกิจการบินเป็นที่ยอมรับนับถือจากสังคมอยู่แล้ว

2.3.12 ด้านความมั่นคงในการทำงาน บริษัทฯ ไม่ปลดพนักงานออกถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ถึงแม้จะในภาวะการณั้ตกต่ำทางเศรษฐกิจที่ผ่านมา ส่งผลให้บริษัทอื่นๆ ต้องเลิกจ้างพนักงานเป็นจำนวนมาก แต่บริษัทฯ โดยกรรมการผู้จัดการได้ชี้แจงกับพนักงานด้วยตัวเองว่าจะไม่ปลดพนักงานออก เราจะปรับโครงสร้างตัวเองผ่านพ้นวิกฤตต่างๆ ไปด้วยกัน และในที่สุดบริษัทฯ ก็สามารถผ่านมาได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้บริษัทฯ โดยฝ่ายความมั่นคง ก็ได้ติดตามประเมินสถานการณ์ต่างๆ รวมถึงวางแผนด้านการรักษาความปลอดภัยให้กับพนักงานทุกคนได้ทำงานอย่างมีความสุขอีกด้วย

2.4 โครงสร้างองค์การและสายบังคับบัญชา

โครงสร้างองค์การของบีเอฟเอสแบ่งการบริหารจัดการเป็น 2 หน่วยงานหลัก คือ หน่วยงานปฏิบัติการ และหน่วยงานสนับสนุน

หน่วยงานปฏิบัติการ คือ หน่วยงานที่ให้บริการต่างๆ มีความใกล้ชิดกับลูกค้า และหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมง ใน 7 วันต่อสัปดาห์ เช่น แผนกทำความสะอาดบนอากาศยาน แผนกให้สัญญาณขึ้นลงแก่อากาศยาน แผนกจัดระวางบรรทุกและลำเลียงสัมภาระ แผนกอำนวยความสะดวก เป็นต้น

หน่วยงานสนับสนุน คือ หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้การสนับสนุนหน่วยงานปฏิบัติการ เพื่อหน่วยงานปฏิบัติงานจะสามารถทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด เช่น การสนับสนุนเครื่องแบบ การสนับสนุนการความมั่นคงและความปลอดภัย การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น

2.5 กิจกรรมของบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวลด์ไวด์ไฟล์ท์เซอร์วิส จำกัด

บริษัทฯ ได้จัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อสังคม และยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอีกด้วย เช่น

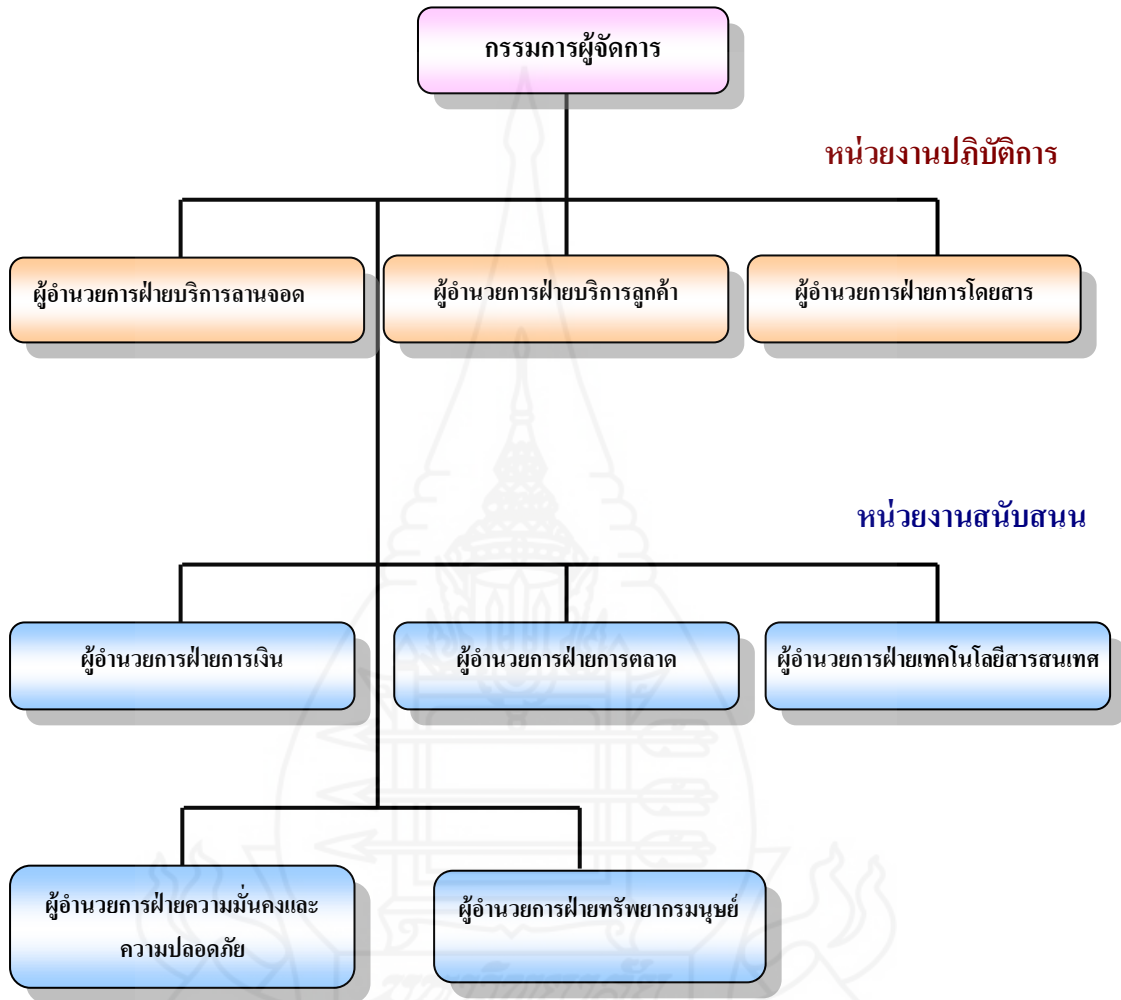
2.5.1 การช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส มีการรวบรวมเงินเพื่อบริจาคให้กับโรงเรียนที่ขาดแคลนในจังหวัดนครศรีธรรมราช การบริจาคสิ่งของ ให้แก่ เด็กด้อยโอกาสตามพื้นที่บนเขา ซึ่งได้บริจาคปัจจัยต่างๆ เช่น เงิน อาหารแห้ง เสื้อผ้า อุปกรณ์การศึกษา อุปกรณ์กีฬา เป็นต้น รวมไปถึงตั้งกองทุนรับบริจาคปัจจัยเพื่อช่วยเหลือเด็กพิการซ้ำซ้อน ซึ่งด้อยโอกาสทั้งด้านการศึกษา และด้านปัจจัยการดำรงชีวิต

2.5.2 ด้านกีฬา โดยร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ภายในสนามบินสุวรรณภูมิ จัดการแข่งขันกีฬาเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ รวมไปถึงจัดให้มีการแข่งขันกีฬาภายในเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ของบริษัทในเครืออีกด้วย

2.5.3 ด้านศาสนา จัดให้มีการทำบุญตักบาตรทุกวันศุกร์ต้นเดือนของทุกเดือน เพื่อส่งเสริมให้พนักงานได้ร่วมกันทำบุญตักบาตร และได้ทำกิจกรรมร่วมกัน

2.5.4 ด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ได้รณรงค์ให้มีการเก็บกล่องนมเพื่อนำไปบริจาค ร่วมกับทางราชการ 30 ยังแจ้ว ทางไทยทีวีสีช่อง 3 เพื่อทำโต๊ะ และเก้าอี้ให้กับโรงเรียนในพื้นที่ชายแดน การรณรงค์ให้พนักงานลดปริมาณการใช้กระดาษ เน้นการสื่อสารทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) แทนการพิมพ์เป็นเอกสารออกมา และมีโครงการปลูกป่าชายเลนที่อำเภอบางปู จังหวัดสมุทรปราการ เป็นต้น

เพื่อให้การดำเนินงานของบีเอฟเอสบรรลุเป้าหมาย จึงได้มีการจัดโครงสร้างองค์กรเพื่อให้เกิดความชัดเจนในการทำงานดังภาพที่ 2.4 โดยอธิบายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2.4 โครงสร้างองค์กรของบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิราภรณ์ ขวัญบัว (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษา กลุ่มบริษัททีปโก้” มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานในองค์กรเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และเพื่อศึกษาอันดับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร ซึ่งได้ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีประชากรเป็นพนักงานกลุ่มบริษัททีปโก้ จำนวน 5,068 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota) จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และทดสอบค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว One-way Analysis of Variance (ANOVA) ผลการศึกษาดังนี้

ความคิดเห็นของพนักงานในองค์กรเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนรวม 10 ปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงาน มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง ในระดับน้อย เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่าเพศ มีความคิดเห็นแตกต่างกันเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงาน และปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบายการบริหาร อายุ มีความคิดเห็นแตกต่างกันเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านนโยบายและการบริหาร ระดับการศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างกันเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันในทุกๆ ด้าน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันในทุกๆ ด้าน

สุรัตน์จิ คุตรระกูล (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้สุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากรที่เป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 40,282 คน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ การหาค่าร้อยละ (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว One-way Analysis of Variance

(ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method) สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานครในทุกๆ ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 9 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีค่าเฉลี่ย 3.59 ส่วนด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ 2.80 และมีค่าอยู่ในระดับสูง 2 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในงานมีค่าเฉลี่ย 3.91 ด้านความมั่นคงปลอดภัยมีค่าเฉลี่ย 3.71 พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุ ด้านสังกัดธนาคาร ด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และด้านสถานภาพที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศ ด้านตำแหน่งงาน และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

จงดี ลัทธลาภกุล (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลท่าแซะ จังหวัดชุมพร” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลท่าแซะ จังหวัดชุมพร เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลท่าแซะ จังหวัดชุมพร และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลท่าแซะ จังหวัดชุมพร ประชากร ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้างทั้งหมด 150 คน ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลท่าแซะ จังหวัดชุมพร เครื่องมือที่ใช้ คือแบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น 0.91 สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่าที่ วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance (ANOVA) ผลการศึกษา พบว่า

บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีแรงจูงใจในระดับมาก โดยแรงจูงใจจากปัจจัยภายในสูงกว่าแรงจูงใจจากปัจจัยภายนอก ปัจจัยจูงใจภายในในการปฏิบัติงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ส่วนปัจจัยจูงใจภายนอกที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านรายได้สวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทน ปัญหาที่พบได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับสัมพันธภาพในการทำงาน การสื่อสารและการประสานงาน

ชาญชัย เพชรคง (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเกษตรอำเภอใน จังหวัดชุมพร” โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเกษตรอำเภอในจังหวัดชุมพร เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเกษตรอำเภอใน

จังหวัดชุมพร และเพื่อเสนอแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเกษตรอำเภอในจังหวัดชุมพร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นข้าราชการที่ปฏิบัติราชการในสำนักงานเกษตรอำเภอในจังหวัดชุมพร จำนวน 8 อำเภอ โดยมีข้าราชการรวมทั้งสิ้น 72 คน โดยศึกษาจากประชากรทั้งหมด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่าที่ วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance (ANOVA) และนำเสนอข้อมูลวิเคราะห์แบบพรรณนา ผลการศึกษา พบว่า

ปัจจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในแต่ละด้านโดยรวม มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเกษตรอำเภอในจังหวัดชุมพร ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากเรียงจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับมากมี 5 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านฐานะและความมั่นคงในอาชีพ ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านนโยบาย และการบริหารงาน ด้านลักษณะของงาน ส่วนค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับปานกลางมี 3 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และด้านผลตอบแทนในการทำงาน เมื่อเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเกษตรอำเภอในจังหวัดชุมพร จำแนกตามเพศ ตำแหน่ง และอัตราเงินเดือน ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ธนกร ทวีรัตน์ (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการผลิตของบริษัท ที.ซี.ซี. อินดัสตรี แอนด์ เอ็นจิเนียริง จำกัด” โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยคือ เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการผลิตภายในบริษัท ที.ซี.ซี. อินดัสตรี แอนด์ เอ็นจิเนียริง จำกัด เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตภายในบริษัท ที.ซี.ซี. อินดัสตรี แอนด์ เอ็นจิเนียริง จำกัด และเพื่อเสนอแนะแนวทางการเสริมแรงจูงใจให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท ที.ซี.ซี. อินดัสตรี แอนด์ เอ็นจิเนียริง จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือพนักงานฝ่ายผลิตจำนวน 70 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยได้ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งหมด 11 หัวข้อ ได้แก่ 1) ความสำเร็จของงาน 2) ความรับผิดชอบ 3) โอกาสก้าวหน้า 4) การได้รับการยกย่อง 5) งานที่น่าสนใจมีคุณค่า 6) ความสัมพันธ์ ผู้บังคับบัญชา เพื่อน ผู้ใต้บังคับบัญชา 7) รูปแบบในการบังคับบัญชา 8) เงินเดือน 9) ความมั่นคงของงาน 10) นโยบายและการบริหารงาน และ 11) สภาพแวดล้อมในการทำงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่าที่ วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance (ANOVA) ผลการศึกษาพบว่า

แรงงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัท ที.ซี.ซี. อินคัสตรี แอนด์ เอ็นจิเนียริง จำกัด มีค่าเฉลี่ยแรงงใจโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับแรงงใจที่มีระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยกย่อง ด้านงานที่น่าสนในมีคุณค่า ด้านความสัมพันธ์ผู้บังคับบัญชา เพื่อน ผู้ใต้บังคับบัญชา รูปแบบการบังคับบัญชา ความมั่นคงของงาน นโยบายและการบริหารงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนระดับแรงงใจที่อยู่ในเกณฑ์มาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน แรงงใจที่อยู่ในเกณฑ์ต่ำ ได้แก่ ด้านโอกาสก้าวหน้า และด้านเงินเดือน พนักงานฝ่ายผลิตที่มีลักษณะบุคคลด้านประสบการณ์ และรายได้ มีแรงงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานฝ่ายผลิตที่มีลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ และการศึกษา มีแรงงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ภักดีพงษ์ เทียงธรรม (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “แรงงใจในการปฏิบัติงานของลูกจ้างประจำโรงงานบริษัท เอเชียแปซิฟิก อโกรเคมีคอล จำกัด จังหวัดราชบุรี” โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาระดับแรงงใจในการปฏิบัติงานของลูกจ้างประจำ บริษัท เอเชียแปซิฟิก อโกรเคมีคอล จำกัด จังหวัดราชบุรี และเพื่อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างแรงงใจให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของลูกจ้าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ กลุ่มลูกจ้างประจำโรงงานบริษัท เอเชียแปซิฟิก อโกรเคมีคอล จำกัด จังหวัดราชบุรี จำนวน 67 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม โดยศึกษาปัจจัยแรงงใจใน 8 หัวข้อ ได้แก่ 1) สิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน 2) การพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองและความก้าวหน้า 3) ค่าตอบแทน สวัสดิการและผลประโยชน์ 4) ความมั่นคงในหน้าที่การงาน 5) การยอมรับ ยกย่อง ชมเชย 6) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 7) เป้าหมายและนโยบายของบริษัท 8) บทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่าที วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance (ANOVA) ผลการศึกษาพบว่า

แรงงใจในการปฏิบัติงานของลูกจ้างประจำโรงงานบริษัท เอเชียแปซิฟิก อโกรเคมีคอล จำกัด จังหวัด ราชบุรี มีค่าเฉลี่ยแรงงใจอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับแรงงใจที่มีระดับปานกลาง ได้แก่ สิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน การพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองและความก้าวหน้า ค่าตอบแทนสวัสดิการและผลประโยชน์ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน การยอมรับยกย่องชมเชย เป้าหมายและนโยบายของบริษัท บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ลูกจ้างประจำโรงงานมีลักษณะบุคคลด้าน เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการ

ทำงาน หน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่และระดับรายได้ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุธี จรุงเรืองโชค (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมแมนดาริน กรุงเทพ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมแมนดาริน กรุงเทพ เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมแมนดาริน กรุงเทพ และเสนอแนะแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมแมนดาริน กรุงเทพ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ศาสนา รายได้ต่อเดือน แผนการทำงาน และอายุงาน กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงาน โรงแรมแมนดาริน กรุงเทพ 161 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) เป็นการหาค่าสถิติพื้นฐาน เช่น ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) การทดสอบค่าที่ และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) ผลการศึกษาพบว่า

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมแมนดารินกรุงเทพ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ระดับแรงจูงใจต่อปัจจัยที่มีผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารโรงแรม ควรใช้ระบบคุณธรรมมาใช้ในการบริหารงานบุคคลและร่วมมือกับ โรงแรมต่างๆ เพื่อพัฒนาบุคลากรร่วมกัน ตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุงปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัยอยู่เสมอ และประยุกต์การใช้เทคนิคของการบริหารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเสริมสร้างความสามัคคีในองค์กร การส่งเสริมการทำงานกันเป็นทีม และการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

วิสูตร สังข์นิม (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด โดยจำแนกตามเพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และระดับตำแหน่งงาน และเพื่อเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เวสเทิร์นดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับการแข่งขันในโลกาภิวัตน์ กลุ่มตัวอย่างการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานทุกระดับของบริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด กำหนดที่ค่าความเชื่อมั่น 95% และมีค่าความคาดเคลื่อนไม่เกิน 5% จำนวนประชากรที่สุ่มตรวจสอบ 133 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X})

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way ANOVA) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ผลการศึกษาพบว่า

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่สูงอันดับแรกคือ ความมั่นคงในการทำงาน และอันดับสุดท้ายคือ ความก้าวหน้าในการทำงาน เปรียบเทียบปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การปฏิบัติงานของพนักงาน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีระดับแรงจูงใจปานกลางอยู่ 3 ด้าน คือ ความก้าวหน้าในการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ การได้รับการยอมรับนับถือ เนื่องจากพนักงานมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี 81.3% แนวทางการปฏิบัติคือ พนักงานต้องศึกษาต่อให้มีความรู้ ความสามารถมากขึ้น และ บริษัทต้องให้การสนับสนุนบุคลากรต่อไป

โสธดา สุขขัง (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เวิล แทรเวล เซอร์วิส จำกัด” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เวิล แทรเวล เซอร์วิส จำกัด เปรียบเทียบปัจจัยพื้นฐานที่มีผลต่อแรงจูงใจของพนักงาน บริษัทเวิล แทรเวล เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ ประสบการณ์ แผนกที่ปฏิบัติงาน และเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เวิล แทรเวล เซอร์วิส จำกัด กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานของบริษัทที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ จำนวน 114 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ซึ่งใช้โปรแกรม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการหาค่าทางสถิติพื้นฐาน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ (\bar{X}) และค่าความถี่เพื่ออธิบายคุณลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้ ประสบการณ์การทำงานและแผนกที่ปฏิบัติงาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ผลกระทบของตัวแปรต่างๆ โดยสถิติทดสอบสมมติฐาน การทดสอบค่าที และ One way – ANOVA ผลการศึกษาพบว่า

พนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในด้านความสำเร็จของงานสูงสุด ส่วนที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่ำสุด คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ เมื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีภูมิลำเนาต่างคนต่างพบว่ามีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน แนวทางการสร้างและส่งเสริมแรงจูงใจ โดยผู้บริหารควรปรับปรุงและพัฒนางานด้านบริหารบุคคลให้มีวิสัยทัศน์กว้างไกล โดยใช้กลยุทธ์ต่างๆ ในการโน้มน้าวจูงใจ มีความยืดหยุ่น และสอดคล้องกับ

นโยบายขององค์กร เพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานจนสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

อศวิพันธ์ วุฒิวงศ์เสรี (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานคนไทย โรงเรียนนานาชาติบริติช ภูเก็ต” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานคนไทยโรงเรียนนานาชาติบริติช ภูเก็ต เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานคนไทยโรงเรียนนานาชาติบริติช ภูเก็ต และเพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานคนไทยโรงเรียนนานาชาติบริติช ภูเก็ต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ พนักงานคนไทยโรงเรียนนานาชาติบริติช ภูเก็ต จำนวน 169 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจ และข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่าที ค่าความแปรปรวน และค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า

พนักงานคนไทยโรงเรียนนานาชาติบริติช ภูเก็ต มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกันทางเพศ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงาน ที่มีคุณลักษณะบุคคลต่างกันประกอบด้วย อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

รุ่งทิวา อินตะใจ (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพยาบาลปิยะเวท จำกัด (มหาชน)” วัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อ 1) ศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพยาบาลปิยะเวท จำกัด(มหาชน) 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพยาบาลปิยะเวท จำกัด (มหาชน) จำนวน 200 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Pearson ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Spearman's rho และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Point Biserial สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท อยู่ในระดับพนักงาน และมีอายุระหว่าง 1 – 5 ปี กลุ่มตัวอย่างมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้ได้ผลสำเร็จอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร ปัจจัยที่มี

ความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพยาบาลปิยะเวท จำกัด (มหาชน) ได้แก่ อายุ ระดับรายได้ อายุงาน ความพึงพอใจด้านลักษณะงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา และ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพยาบาลปิยะเวท จำกัด (มหาชน) ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และความพึงพอใจด้านสถานที่ทำงาน

อัจฉรี อุดม (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทอรูโม (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 1) เพื่อศึกษา ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทอรูโม (ประเทศไทย) จำกัด 2) เพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทอรูโม (ประเทศไทย) จำกัด และ 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทอรูโม (ประเทศไทย) จำกัด โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัท เทอรูโม (ประเทศไทย) จำกัด ทุกคน จำนวน 69 คน ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามประเภทมาตราประมาณแบบลิเคิร์ต เป็นเครื่องมือในการศึกษาโดยนำส่งและรับกลับด้วยตนเอง เพื่อนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยให้สถิติพื้นฐาน ประกอบด้วยค่าร้อยละค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทดสอบความแตกต่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยการทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการศึกษาดังนี้

ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้ง โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน และ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านผลตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และ ด้านความก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการบริหารงาน และ ด้านการปกครองของผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับน้อย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบิน กรุงเทพมหานคร เวลด์ไวต์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด เป็นการศึกษาค้นคว้าวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งผู้วิจัยมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัยดังหัวข้อต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพมหานคร เวลด์ไวต์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ซึ่งมีจำนวน 2,480 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 13 กรกฎาคม 2554)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพมหานคร เวลด์ไวต์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของยามานะ (ธนิษฐ์ ศิลป์จารุ, 2550: 47) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานจำนวน 344 คน ซึ่งมีสูตรในการคำนวณได้ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ	n	=	ขนาดตัวอย่าง (Sample Size)
	N	=	จำนวนประชากร (Population)
	e	=	ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิด (error)

$$\text{กำหนดค่า } e = 5\% (0.05)$$

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{2,480}{1 + 2,480(0.05)^2} \\ &= 344.44 \\ &= 344 \quad \text{คน} \end{aligned}$$

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 การสร้างเครื่องมือ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัย และได้ตั้งข้อสมมติฐาน โดยยึดหลักตามกรอบแนวคิดของงานวิจัยเพื่อสอบถามพนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด โดยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด โดยได้ตั้งเป็นข้อคำถามแบบปลายปิด (Close-ended) มีทั้งหมด 7 หัวข้อประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจ โดยได้ตั้งเป็นข้อคำถามแบบ ประเมินค่า (Rating Scale) มีทั้งหมด 12 หัวข้อ ประกอบด้วย

1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
3. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ
4. ด้านความรับผิดชอบ
5. ด้านความก้าวหน้า
6. ด้านค่าตอบแทน
7. ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร
8. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร
9. ด้านสภาพการทำงาน
10. ด้านการบังคับบัญชา

11.ด้านสถานภาพในการทำงาน

12.ด้านความมั่นคงในการทำงาน

โดยมีการประเมินค่า 5 ระดับ ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างมาตรวัดจากการอ้างอิงแบบ
ประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Rating Scales) (อ้างอิงใน อิศวีพันธ์ วุฒิวงศ์เสรี 2552: 33)
ดังต่อไปนี้

ระดับที่ 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็น มากที่สุด

ระดับที่ 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็น มาก

ระดับที่ 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ปานกลาง

ระดับที่ 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อย

ระดับที่ 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับ
แรงจูงใจในการทำงาน โดยเป็นคำถามปลายเปิด (Open – ended) มีทั้งหมด 12 หัวข้อ

ตารางที่ 3.1 ตัวชี้วัดและลักษณะคำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ตัวชี้วัด	จำนวนข้อคำถาม
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	5
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	5
3. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	5
4. ด้านความรับผิดชอบ	5
5. ด้านความก้าวหน้า	5
6. ด้านค่าตอบแทน	5
7. ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร	5
8. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	5
9. ด้านสภาพการทำงาน	5
10. ด้านการบังคับบัญชา	5
11. ด้านสถานภาพในการทำงาน	5
12. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	5
รวม	60

2.2 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

การทดสอบเพื่อหาคุณภาพของแบบสอบถามในการศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้มีวิธีการดำเนินการ 2 ขั้นตอน คือ

2.2.1 นำร่างแบบสอบถามที่สร้างเรียบร้อยแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) พร้อมทั้งหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ หรือเนื้อหา (IOC : Index of Item objective Congruence) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ได้ค่า IOC = 0.98 และนำข้อเสนอแนะมาทำการปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปทดลองใช้

2.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย โดยนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการวิจัยจำนวน 20 ตัวอย่าง แล้วนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือการวิจัยด้วยวิธีการหาความสอดคล้องภายใน โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ในการวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือวิจัย

2.2.3 ผลการหาความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามพบว่า ข้อคำถามวัดปัจจัยแรงจูงใจมีความเชื่อถือได้เท่ากับ 0.978

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้มีการดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.1 ประสานงานขอความร่วมมือจากพนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพ เวิลด์ไวด์โพลท์เซอร์วิส จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามวันที่ 26 ตุลาคม 2554

3.2 นำแบบสอบถามจำนวน 360 ฉบับ ไปแจกจ่ายยังพนักงาน บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวิลด์ไวด์โพลท์เซอร์วิส จำกัด และทำการชี้แจงเกี่ยวกับการตอบแบบสอบถาม ในวันที่ 28 ตุลาคม 2554 จากนั้น ผู้วิจัยจะทำการเก็บแบบสอบถามด้วยตัวเอง ในกรณียังไม่ได้รับแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยทำการติดต่อเพื่อรับแบบสอบถามกลับคืนให้ครบภายในวันที่ 18 พฤศจิกายน 2554

3.3 ผลการเก็บรวบรวมข้อมูล ปรากฏว่า ผู้วิจัยได้ข้อมูลจากพนักงานบริษัท บริการภาคพื้น การบินกรุงเทพเวิลด์ไวด์โพลท์เซอร์วิส จำกัด ในการตอบแบบสอบถามและคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์ครบตามจำนวน 344 ฉบับ และได้นำข้อมูลคำตอบที่ได้จากแบบสอบถามมาทำให้อยู่ในรูปแบบของข้อมูลที่เป็นตัวเลข และนำมาลงรหัส เพื่อนำไปวิเคราะห์หาค่าสถิติต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลได้มีการดำเนินการตามลำดับขั้นตอนต่อไปนี้

4.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

4.2 บันทึกข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อหาค่าสถิติ โดยแบ่งการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

4.2.1 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ (Percentage)

4.2.2 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 2 เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน โดย

1) หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในการวิเคราะห์ เพื่อให้ทราบระดับแรงจูงใจในการทำงาน

2) หาอัตราภาคชั้นเพื่อจำแนกระดับแรงจูงใจในการทำงานโดยกำหนดมาตรประเมินค่า (Rating Scales) เป็น 5 ระดับคือ ระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ผู้ศึกษาแบ่งช่วงระดับคะแนน โดยใช้ค่าเฉลี่ยจากข้อมูลเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา โดยการหาความกว้างของอัตราภาคชั้น (พิชญ์สินี ชมพุดำ, 2553 : 1) โดยมีสูตรดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาได้กำหนดการแปลความหมายของระดับแรงจูงใจในการทำงานตามระดับคะแนน ดังนี้

4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด

3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก

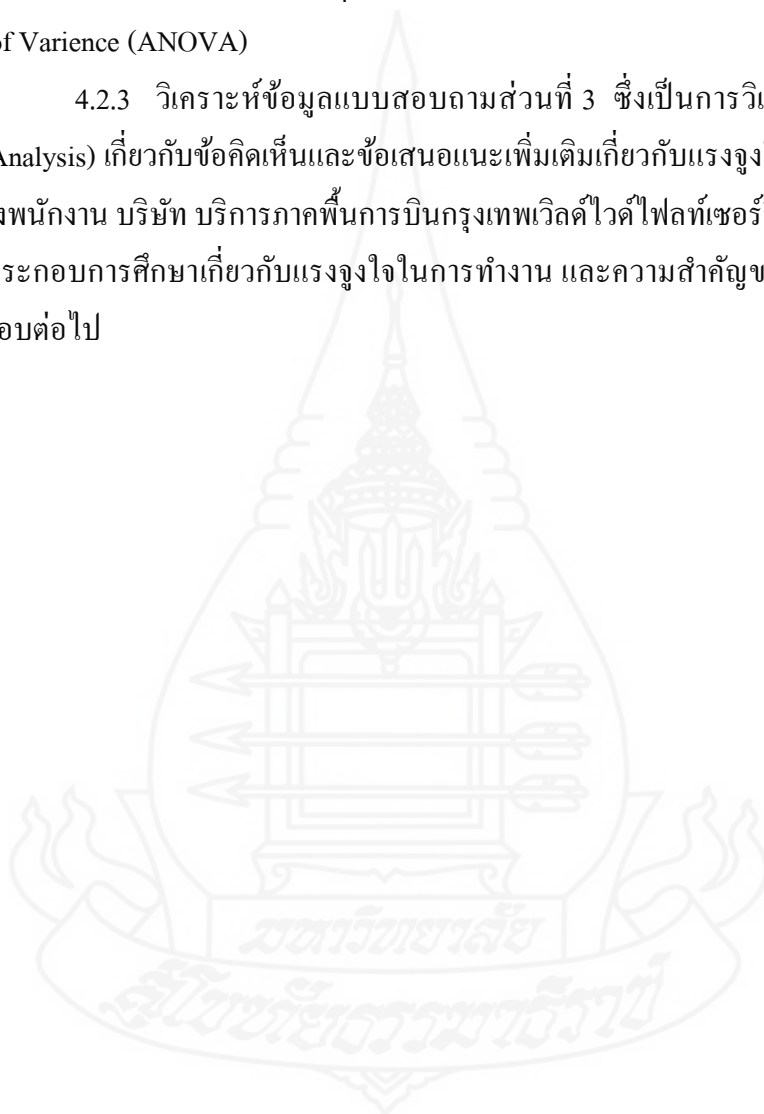
2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ

1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับต่ำที่สุด

3) วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการทำงาน ของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพ วิลล์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด โดยจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ โดยใช้ค่าทางสถิติทดสอบค่า t (t -test) สำหรับทดสอบตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และสำหรับตัวแปรอิสระมากกว่า 2 กลุ่ม การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว One-way Analysis of Variance (ANOVA)

4.2.3 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นการวิเคราะห์เนื้อหาสาระ (Content Analysis) เกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านต่างๆ ในการทำงานของพนักงาน บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพวิลล์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ซึ่งผู้ศึกษา จะนำไปประกอบการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน และความสำคัญของตัวแปรในแต่ละองค์ประกอบต่อไป



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษารั้ครั้งนี้เป็นการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพ เวลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด และเพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทบริการภาคพื้นการบินกรุงเทพ เวลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานบริษัทบริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด รวมทั้งสิ้น 344 คน โดยผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทบริการภาคพื้นการบินกรุงเทพ เวลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ 12 ปัจจัย คือ 1) ความสำเร็จในการทำงาน 2) การได้รับการยอมรับนับถือ 3) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ 4) ความรับผิดชอบ 5) ความก้าวหน้า 6) ค่าตอบแทน 7) นโยบายและการบริหารขององค์กร 8) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร 9) สภาพการทำงาน 10) การบังคับบัญชา 11) สถานภาพในการทำงาน และ 12) ความมั่นคงในการทำงาน

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทบริการภาคพื้นการบินกรุงเทพ เวลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด โดยจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์เนื้อหาสาระ (Content Analysis) เกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ส่งแบบสอบถามไปยังพนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบิน กรุงเทพมหานคร ภูเก็ต ภูเก็ตเซอร์วิส จำกัด รวมทั้งสิ้น 344 คน มาคำนวณหา ค่าร้อยละ (Percentage) โดยมีองค์ประกอบที่จะนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบิน กรุงเทพมหานคร ภูเก็ตเซอร์วิส จำกัด

	คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n=344)	ร้อยละ (100.00)
เพศ	ชาย	141	40.99
	หญิง	203	59.01
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	4	1.16
	20 – 29 ปี	220	63.95
	30 – 39 ปี	98	28.49
	40 ปีขึ้นไป	22	6.40
สถานภาพสมรส	โสด	248	72.09
	สมรส	88	25.58
	หย่าร้าง หรือแยกกันอยู่	8	2.33
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่า ป.6	4	1.16
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	76	22.09
	ปริญญาตรี	236	68.60
	ปริญญาโท	28	8.14
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000 บาท	0	0
	5,001 – 10,000 บาท	50	14.53
	10,001 – 15,000 บาท	139	40.41

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

	คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n=344)	ร้อยละ (100.00)
	15,001 – 20,000 บาท	93	27.03
	20,001 บาทขึ้นไป	62	18.02
ระดับตำแหน่ง	ปฏิบัติการ	149	43.31
	หัวหน้าทีม	116	33.72
	หัวหน้างาน	73	21.22
	ผู้จัดการ	5	1.42
	ผู้อำนวยการฝ่าย	1	0.29
ประสบการณ์ทำงาน ร่วมกับบริษัทฯ	น้อยกว่า 1 ปี	27	7.85
	1 – 2 ปี	97	28.20
	2 – 4 ปี	140	40.70
	มากกว่า 5 ปี	80	23.26

จากตารางที่ 4.1 พบว่า พนักงานเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ซึ่งเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 59.01 และเพศชายร้อยละ 40.99 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุพบว่า พนักงานที่มีอายุ 20 – 29 ปี มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.95 รองลงมาผู้ที่มีอายุ 30 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.49 ผู้ที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 6.40 และที่น้อยที่สุดคือผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.16 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรส พบว่า สถานภาพโสดมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 72.09 รองลงมาเป็นสถานภาพสมรสคิดเป็นร้อยละ 25.58 และสถานภาพที่น้อยที่สุดคือหย่าร้าง หรือแยกกันอยู่คิดเป็นร้อยละ 2.33 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.60 รองลงมาเป็นระดับต่ำกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 22.09 ระดับปริญญาโทคิดเป็นร้อยละ 8.14 และระดับที่น้อยที่สุดคือ ต่ำกว่า ป.6 คิดเป็นร้อยละ 1.16 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,000 – 25,000 บาท มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 40.41 รองลงมาคือระหว่าง 15,001 – 12,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.03 ต่อมาคือ 20,001 บาทขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 18.02 ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.53 และน้อยที่สุดคือ ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 0 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับตำแหน่งพบว่า ระดับปฏิบัติการมีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 43.31 รองลงมาเป็นระดับ

หัวหน้าทีมคิดเป็นร้อยละ 33.72 ระดับหัวหน้างานคิดเป็น ร้อยละ 21.22 ระดับผู้จัดการคิดเป็น ร้อยละ 1.42 และระดับที่น้อยที่สุดคือระดับผู้อำนวยการฝ่ายคิดเป็นร้อยละ 0.29 และข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ พบว่า ประสบการณ์ 2-4 ปี มากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 40.70 รองลงมาประสบการณ์ 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.20 ประสบการณ์มากกว่า 5 ปี คิดเป็น ร้อยละ 23.26 และที่น้อยที่สุดคือประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.85

ตอนที่ 2 วิเคราะห์แรงจูงใจในการทำงาน

ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้น การบินกรุงเทพเวลด้าเวด้าไฟลท์เซอร์วิส จำกัด โดยมีองค์ประกอบ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ 12 ปัจจัย คือ 1) ความสำเร็จในการทำงาน 2) การได้รับการยอมรับนับถือ 3) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ 4) ความรับผิดชอบ 5) ความก้าวหน้า 6) ค่าตอบแทน 7) นโยบายและการบริหารขององค์กร 8) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร 9) สภาพการทำงาน 10) การบังคับบัญชา 11) สถานภาพในการทำงาน และ 12) ความมั่นคงในการทำงาน ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดง ในตารางที่ 4.2 – 4.13

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจของพนักงานบริษัทบริการภาคพื้น การบินกรุงเทพ เวลด้าเวด้าไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ด้านความสำเร็จในการทำงาน

ด้านความสำเร็จในการทำงาน	\bar{X}	S.D	การแปลผล
1. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันเวลา	4.02	0.65	มาก
2. ท่านมีความทุ่มเท กระตือรือร้นในการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่	3.89	0.70	มาก
3. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาและวางแผนป้องกันปัญหาในการทำงานของท่าน	3.78	0.77	มาก
4. ท่านมีความภาคภูมิใจ เมื่อท่านทำงานเสร็จ	3.89	0.82	มาก
5. ผู้บังคับบัญชาแสดงออกถึงความพอใจผลงานของท่าน	3.57	0.81	มาก
รวม	3.83	0.75	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทบริการภาคพื้น การบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ด้านความสำเร็จในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับมากทุกข้อซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดคือ แรงจูงใจข้อที่ 1 ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมาย เสร็จทันเวลา ($\bar{X} = 4.02$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ แรงจูงใจข้อที่ 5 ผู้บังคับบัญชาแสดงออก ถึงความพอใจผลงานของท่าน ($\bar{X} = 3.57$)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจของพนักงานบริษัทบริการภาคพื้น การบินกรุงเทพ เวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	\bar{X}	S.D	การแปลผล
6. ท่านได้รับคำยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาเมื่องานที่ ได้รับมอบหมายสำเร็จอยู่เสมอ	3.47	0.83	มาก
7. ท่านได้รับการยอมรับ นับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อน ร่วมงานเสมอ	3.53	0.79	มาก
8. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นของ ท่านในการร่วมประชุมหรือในการปฏิบัติงาน	3.56	0.81	มาก
9. ท่านได้รับมอบหมายงาน ที่มีความท้าทายและมี ความสำคัญจากผู้บังคับบัญชา	3.51	0.80	มาก
10. ท่านได้รับคำชมเชย ยกย่องจากหัวหน้างานในที่ประชุม อยู่เสมอ	3.32	0.92	ปานกลาง
รวม	3.48	0.83	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท บริการภาคพื้น การบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X} = 3.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับมากเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดคือ แรงจูงใจข้อที่ 8 ผู้บังคับบัญชาและเพื่อน ร่วมงานรับฟังความคิดเห็นของท่านในการร่วมประชุมหรือในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ แรงจูงใจข้อที่ 10 ท่านได้รับคำชมเชย ยกย่อง จากหัวหน้างานในที่ประชุมอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจของพนักงานบริษัทบริการภาคพื้น
การบินกรุงเทพ เวลต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	\bar{X}	S.D	การแปลผล
11. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีลักษณะท้าทายความรู้ ความสามารถ	3.50	0.86	มาก
12. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	3.51	0.87	มาก
13. ลักษณะของงานที่ท่านปฏิบัติมีขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติที่ชัดเจน	3.51	0.87	มาก
14. ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความยืดหยุ่นเพื่อความคล่องตัวในการทำงาน	3.47	0.85	มาก
15.งานที่ท่านทำอยู่ส่งเสริมให้ท่านได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน	3.38	0.88	ปานกลาง
รวม	3.47	0.87	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท บริการภาคพื้น
การบินกรุงเทพเวลต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 3.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดคือ แรงจูงใจข้อ 12 งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความเหมาะสม
กับความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) และแรงจูงใจข้อที่ 13 ลักษณะของงาน
ที่ท่านปฏิบัติมีขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) ซึ่งมี
ค่าเฉลี่ยเท่ากัน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ แรงจูงใจข้อที่ 15 งานที่ท่านทำอยู่ส่งเสริมให้ท่าน
ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงงใจของพนักงานบริษัทบริการภาคพื้น การบินกรุงเทพ เวลต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ด้านความรับผิดชอบ

ด้านความรับผิดชอบ	\bar{X}	S.D	การแปลผล
16. ท่านมีโอกาสได้รับอำนาจในการบริหารงาน อย่างเต็มที่	3.41	0.95	มาก
17. ท่านมีโอกาสได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงาน ที่ต้องใช้ความรับผิดชอบที่สูงขึ้น	3.49	0.79	มาก
18. ท่านทราบหน้าที่ความรับผิดชอบในตำแหน่งที่ ทำอยู่อย่างชัดเจน	3.65	0.82	มาก
19. ท่านมีโอกาสเข้าร่วมเป็นสมาชิก หรือกรรมการ ในโครงการต่างๆเสมอ	3.45	0.79	มาก
20. ท่านสามารถตัดสินใจในงานที่ตนรับผิดชอบได้ อย่างอิสระ	3.43	0.91	มาก
รวม	3.49	0.85	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า แรงงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทบริการภาคพื้นการบิน กรุงเทพมหานคร เวลต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ด้านความรับผิดชอบ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยแรงงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดคือ แรงงใจข้อที่ 18 ท่านทราบหน้าที่ความรับผิดชอบในตำแหน่งที่ทำอยู่อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.65$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ แรงงใจข้อที่ 16 ท่านมีโอกาสได้รับอำนาจในการบริหารงานอย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 3.41$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจของพนักงานบริษัทบริการภาคพื้น
การบินกรุงเทพ เวลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ด้านความก้าวหน้า

ด้านความก้าวหน้า	\bar{X}	S.D	การแปลผล
21. ท่านมีโอกาสได้ไปฝึกอบรม สัมมนาเพิ่มเติมความรู้ และทักษะในการทำงานทั้งในและนอกสถานที่	3.63	0.85	มาก
22. ท่านมีโอกาสที่จะเลื่อนตำแหน่งได้ตามความสามารถ ของท่าน	3.35	0.82	ปานกลาง
23. ผู้บังคับบัญชาส่งเสริม สนับสนุนในการให้พนักงาน ได้ศึกษาต่อ	3.51	0.85	มาก
24. การประเมินผลงานในหน่วยงานของท่านเป็นไปอย่าง ยุติธรรม	3.45	0.85	มาก
25. ท่านมีโอกาสได้รับการสนับสนุนไปสู่ตำแหน่งที่ ดีกว่า	3.33	0.89	ปานกลาง
รวม	3.45	0.85	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท บริการภาคพื้น
การบินกรุงเทพเวลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ด้านความก้าวหน้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 3.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดคือ แรงจูงใจข้อ 21 ท่านมีโอกาสได้ไปฝึกอบรมสัมมนา
เพิ่มเติมความรู้และทักษะในการทำงานทั้งในและนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$)
และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ แรงจูงใจข้อที่ 25 ท่านมีโอกาสได้รับการสนับสนุนไปสู่ตำแหน่งที่
ดีกว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจของพนักงานบริษัทบริการภาคพื้น
การบินกรุงเทพ เวลต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ด้านค่าตอบแทน

ด้านค่าตอบแทน	\bar{X}	S.D	การแปลผล
26. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับหน้าที่ความ รับผิดชอบของท่านในปัจจุบัน	3.23	0.93	ปานกลาง
27. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับค่าครองชีพใน ปัจจุบัน	3.14	0.93	ปานกลาง
28. สวัสดิการที่ท่านได้รับ เช่น เบี้ยขยัน ค่าเดินทาง ค่า รักษาพยาบาล เป็นต้น มีความเหมาะสม	3.40	0.79	ปานกลาง
29. ท่านได้รับเงินโบนัส และเงินรางวัลเหมาะสม	3.36	0.86	ปานกลาง
30. การเพิ่ม/ขึ้น เช่น เงินเดือน เหมาะสมกับผลการ ปฏิบัติงาน และมีความยุติธรรม	3.32	0.86	ปานกลาง
รวม	3.29	0.87	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท บริการภาคพื้น
การบินกรุงเทพเวลต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ด้านค่าตอบแทน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง
($\bar{X} = 3.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ
ปานกลางทุกข้อ ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดคือ แรงจูงใจข้อที่ 28 สวัสดิการที่ท่านได้รับ เช่น
เบี้ยขยัน ค่าเดินทาง ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.40$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ย
ต่ำที่สุดคือ แรงจูงใจข้อที่ 27 เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.14$)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้น การบินกรุงเทพเวลดี้ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร

ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร	\bar{X}	S.D	การแปลผล
31. นโยบายของบริษัทฯ ชัดเจน เป็นที่เข้าใจ และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	3.32	0.88	ปานกลาง
32. บริษัทฯ เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการกำหนดนโยบาย หรือเป้าหมายในการทำงาน	3.26	0.89	ปานกลาง
33. บริษัทฯ กำหนดเป้าหมายและนโยบายเหมาะสม และสอดคล้องกับการทำงานในสถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน	3.35	0.80	ปานกลาง
34. การประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในบริษัทฯ มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ	3.34	0.82	ปานกลาง
35. นโยบายของบริษัทฯ ส่งเสริมให้ทำงานกันเป็นทีม	3.41	0.84	มาก
รวม	3.33	0.85	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท บริการภาคพื้น การบินกรุงเทพเวลดี้ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดคือ แรงจูงใจข้อที่ 35 นโยบายของบริษัทฯ ส่งเสริมให้ทำงานกันเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.41$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ แรงจูงใจข้อที่ 32 บริษัทฯ เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการกำหนดนโยบาย หรือเป้าหมายในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงงใจของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้น การบินกรุงเทพเวลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในองค์กร

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	\bar{X}	S.D	การแปลผล
36. เมื่อท่านได้รับความเดือดร้อน เพื่อนร่วมงานจะช่วยเหลือท่านเสมอ	4.08	0.78	มาก
37. หน่วยงานของท่านทำงานเป็นทีม มีความสามัคคีช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	4.08	0.76	มาก
38. หน่วยงานของท่านมีการสื่อสารที่ดี ก่อให้เกิดความเข้าใจในระเบียบการทำงานได้อย่างชัดเจน	4.02	0.73	มาก
39. ผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน ให้การช่วยเหลือและสนับสนุนในงานของท่าน	3.98	0.76	มาก
40. ท่านทำงานกับเพื่อนร่วมงานด้วยความรู้สึกสบายใจ	3.99	0.80	มาก
รวม	4.03	0.77	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า แรงงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท บริการภาคพื้น การบินกรุงเทพเวลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยแรงงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดคือ แรงงใจข้อที่ 36 เมื่อท่านได้รับความเดือดร้อน เพื่อนร่วมงานจะช่วยเหลือท่านเสมอ ($\bar{X} = 4.08$) และแรงงใจข้อที่ 37 หน่วยงานของท่านทำงานเป็นทีม มีความสามัคคีช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ($\bar{X} = 4.08$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ แรงงใจข้อที่ 39 ผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน ให้การช่วยเหลือและสนับสนุนในงานของท่าน ($\bar{X} = 3.98$)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้น
การบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ด้านสภาพการทำงาน

ด้านสภาพการทำงาน	\bar{X}	S.D	การแปลผล
41. สถานที่ทำงานของท่าน มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม กับการทำงาน	3.96	0.77	มาก
42. สถานที่ทำงานของท่าน มีอุปกรณ์ ในการอำนวยความสะดวก สะดวกในการทำงานเหมาะสมและเพียงพอ	3.95	0.76	มาก
43. สถานที่ทำงานถูกสุขอนามัย และมีการป้องกันเพื่อ ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยในการ ทำงาน	3.92	0.78	มาก
44. บริษัทฯ พัฒนาปรับปรุงสถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบ เรียบร้อยอยู่เสมอ	3.90	0.75	มาก
45. บรรยากาศการทำงานในหน่วยงานของท่านมีความเป็น มิตร เอื้ออารีต่อกัน	3.92	0.77	มาก
รวม	3.93	0.77	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทบริการภาคพื้น
การบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ด้านสภาพการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 3.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
ทุกข้อ ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดคือ แรงจูงใจข้อที่ 41 สถานที่ทำงานของท่าน มีสภาพแวดล้อม
ที่เหมาะสมกับการทำงาน ($\bar{X} = 3.96$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ แรงจูงใจข้อที่ 44 บริษัทฯ
พัฒนาปรับปรุงสถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบ เรียบร้อยอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.90$)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้น
การบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ด้านการบังคับบัญชา

ด้านการบังคับบัญชา	\bar{X}	S.D	การแปลผล
46. การติดต่อสื่อสาร และการสั่งการของผู้บังคับบัญชา เป็นไปอย่างราบรื่น	3.63	0.75	มาก
47. ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษา แนะนำ และชี้แจงปัญหาใน การทำงานเสมอ	3.64	0.77	มาก
48. ผู้บังคับบัญชาของท่านรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน อยู่เสมอ	3.58	0.78	มาก
49. หน่วยงานของท่านกำหนดสายการบังคับบัญชาอย่าง ชัดเจน	3.63	0.80	มาก
50. ผู้บังคับบัญชาใช้ถ้อยคำที่สุภาพ และเหมาะสมกับท่าน	3.83	0.84	มาก
รวม	3.66	0.79	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทบริการภาคพื้น
การบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ด้านการบังคับบัญชา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
ทุกข้อ ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดคือ แรงจูงใจข้อที่ 50 ผู้บังคับบัญชาใช้ถ้อยคำที่สุภาพ และเหมาะสม
กับท่าน ($\bar{X} = 3.83$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ แรงจูงใจข้อที่ 48 ผู้บังคับบัญชาของท่านรับฟัง
ความคิดเห็นของพนักงานอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.58$)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้น การบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ด้านสถานภาพในการทำงาน

ด้านสถานภาพในการทำงาน	\bar{X}	S.D	การแปลผล
51. ตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่ขณะนี้ได้รับการยอมรับจากสังคม	3.78	0.83	มาก
52. ท่านรู้สึกภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่ที่ทำอยู่ในปัจจุบัน	3.72	0.82	มาก
53. ท่านมีความสุขในทุกวันที่ได้มาทำงานกับบริษัทฯ	3.69	0.82	มาก
54. ท่านรู้สึกยินดีและเต็มใจทุกครั้งที่ได้บอกกล่าวถึงลักษณะงานที่ทำอยู่ให้กับบุคคลอื่นฟัง	3.67	0.88	มาก
55. ท่านเต็มใจ และมีความพึงพอใจ เมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานที่แตกต่าง จากที่เคยทำ	3.56	0.98	มาก
รวม	3.68	0.87	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทบริการภาคพื้น การบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ด้านสถานภาพในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดคือ แรงจูงใจข้อที่ 51 ตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่ขณะนี้ ได้รับการยอมรับจากสังคม ($\bar{X} = 3.78$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ แรงจูงใจข้อที่ 55 ท่านเต็มใจ และมีความพึงพอใจ เมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานที่แตกต่าง จากที่เคยทำ ($\bar{X} = 3.56$)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้น การบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ด้านความมั่นคงในการทำงาน

ด้านความมั่นคงในการทำงาน	\bar{X}	S.D	การแปลผล
56. งานที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคงในชีวิต และครอบครัว	3.72	0.73	มาก
57. หากท่านทำงานผิดพลาด ท่านจะได้รับการพิจารณาอย่างยุติธรรม	3.65	0.78	มาก
58. ท่านเชื่อว่าองค์กรมีโอกาสเติบโตในอนาคต	3.76	0.78	มาก
59. บริษัทฯ เป็นที่ยอมรับ และได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า	3.79	0.80	มาก
60. การเป็นพนักงานบริษัทฯ ทำให้ชีวิตของท่านมีความสุข	3.66	0.79	มาก
รวม	3.72	0.78	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทบริการภาคพื้น การบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ด้านความมั่นคงในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับมากทุกข้อ ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดคือ แรงจูงใจข้อที่ 59 บริษัทฯ เป็นที่ยอมรับ และได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า ($\bar{X} = 3.79$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ แรงจูงใจข้อที่ 57 หากท่าน ทำงานผิดพลาด ท่านจะได้รับการพิจารณาอย่างยุติธรรม ($\bar{X} = 3.65$)

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจทั้ง 12 ด้านของพนักงานบริษัท
บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด

แรงจูงใจในการทำงาน	\bar{X}	S.D	การแปลผล
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.83	0.75	มาก
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.48	0.83	มาก
3. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.47	0.87	มาก
4. ด้านความรับผิดชอบ	3.49	0.85	มาก
5. ด้านความก้าวหน้า	3.45	0.85	มาก
6. ด้านค่าตอบแทน	3.29	0.87	ปานกลาง
7. ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร	3.33	0.85	ปานกลาง
8. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	4.03	0.77	มาก
9. ด้านสภาพการทำงาน	3.93	0.77	มาก
10. ด้านการบังคับบัญชา	3.66	0.79	มาก
11. ด้านสถานภาพในการทำงาน	3.68	0.87	มาก
12. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.72	0.78	มาก
รวม	3.61	0.82	มาก

จากตารางที่ 4.14 สรุปได้ว่าค่าเฉลี่ยรวมของแรงจูงใจทั้ง 12 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จ
ในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า
ค่าตอบแทน นโยบายและการบริหารขององค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร สภาพ
การทำงาน การบังคับบัญชา สถานภาพในการทำงาน และความมั่นคงในการทำงานของพนักงาน
บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61
แรงจูงใจโดยรวมมีอยู่ในระดับมาก

สรุปสมมติฐานที่ 1 พนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์
เซอร์วิส จำกัด มีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง จากผลการศึกษาพบว่า ระดับแรงจูงใจใน
การทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด อยู่ใน
ระดับมาก ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับแรงจูงใจที่มี
ระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน
ที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านสภาพการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา

ด้านสถานภาพในการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน ส่วนระดับแรงจูงใจที่มีระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน และด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ซึ่งค่าเฉลี่ยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรสูงที่สุดคือ 4.03 และค่าเฉลี่ยด้านค่าตอบแทนต่ำที่สุดคือ 3.29

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ผลความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อแรงจูงใจในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพ เวลด์ไวด์โฟลท์เซอร์วิส จำกัด โดยวิเคราะห์จากข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ ดังปรากฏผลดังตารางที่ 4.15 – 4.56

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวลด์ไวด์โฟลท์เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน	เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	ชาย	144	3.77	0.67	1.60	0.111
	หญิง	203	3.88	0.56		
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	ชาย	144	3.45	0.72	0.72	0.474
	หญิง	203	3.50	0.71		
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ชาย	144	3.46	0.78	0.21	0.832
	หญิง	203	3.48	0.72		
ด้านความรับผิดชอบ	ชาย	144	3.47	0.78	0.32	0.750
	หญิง	203	3.50	0.68		
ด้านความก้าวหน้า	ชาย	144	3.45	0.73	0.08	0.938
	หญิง	203	3.45	0.69		
ด้านค่าตอบแทน	ชาย	144	3.32	0.78	0.61	0.544
	หญิง	203	3.27	0.77		

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน	เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร	ชาย	144	3.36	0.72	0.65	0.516
	หญิง	203	3.31	0.76		
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	ชาย	144	3.94	0.68	2.01*	0.045
	หญิง	203	4.09	0.68		
ด้านสภาพการทำงาน	ชาย	144	3.90	0.64	0.85	0.396
	หญิง	203	3.96	0.68		
ด้านการบังคับบัญชา	ชาย	144	3.67	0.65	0.18	0.854
	หญิง	203	3.66	0.70		
ด้านสถานภาพในการทำงาน	ชาย	144	3.71	0.70	0.61	0.543
	หญิง	203	3.66	0.80		
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	ชาย	144	3.75	0.64	0.81	0.418
	หญิง	203	3.69	0.69		
รวม	ชาย	144	3.60	0.71	0.28	0.777
	หญิง	203	3.62	0.70		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้น การบินกรุงเทพเวสต์ไวด์โฟลท์เซอร์วิส จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกันในภาพรวมพบว่ามีระดับแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของ พนักงานบริษัทบริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์โฟลท์เซอร์วิส จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกัน ทุกด้านมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม ยกเว้น ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการ
ภาคพื้นการบินกรุงเทพวิไลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามอายุ

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน	อายุ	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	ต่ำกว่า 20 ปี	4	2.95	1.02	7.994*	0.000
	20 – 29 ปี	220	3.75	0.59		
	30 – 30 ปี	98	4.02	0.49		
	40 ปีขึ้นไป	22	3.93	0.85		
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	ต่ำกว่า 20 ปี	4	2.70	1.05	5.016*	0.002
	20 – 29 ปี	220	3.40	0.68		
	30 – 30 ปี	98	3.62	0.66		
	40 ปีขึ้นไป	22	3.75	1.00		
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ต่ำกว่า 20 ปี	4	2.90	1.16	6.792*	0.000
	20 – 29 ปี	220	3.36	0.69		
	30 – 30 ปี	98	3.69	0.72		
	40 ปีขึ้นไป	22	3.78	0.99		
ด้านความรับผิดชอบ	ต่ำกว่า 20 ปี	4	2.70	0.93	6.814*	0.000
	20 – 29 ปี	220	3.39	0.66		
	30 – 30 ปี	98	3.67	0.72		
	40 ปีขึ้นไป	22	3.81	0.93		
ด้านความก้าวหน้า	ต่ำกว่า 20 ปี	4	2.75	0.41	5.332*	0.001
	20 – 29 ปี	220	3.39	0.66		
	30 – 30 ปี	98	3.52	0.73		
	40 ปีขึ้นไป	22	3.90	0.84		
ด้านค่าตอบแทน	ต่ำกว่า 20 ปี	4	2.60	0.85	8.308*	0.000
	20 – 29 ปี	220	3.20	0.71		
	30 – 30 ปี	98	3.38	0.82		
	40 ปีขึ้นไป	22	3.95	0.82		

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน	อายุ	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ด้านนโยบายและการบริหารของ องค์กร	ต่ำกว่า 20 ปี	4	2.95	0.75	3.477*	0.016
	20 – 29 ปี	220	3.31	0.69		
	30 – 30 ปี	98	3.29	0.77		
	40 ปีขึ้นไป	22	3.80	1.01		
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในองค์กร	ต่ำกว่า 20 ปี	4	3.50	0.84	1.471	0.222
	20 – 29 ปี	220	4.05	0.64		
	30 – 30 ปี	98	3.98	0.74		
	40 ปีขึ้นไป	22	4.19	0.80		
ด้านสภาพการทำงาน	ต่ำกว่า 20 ปี	4	3.65	1.00	0.323	0.809
	20 – 29 ปี	220	3.93	0.62		
	30 – 30 ปี	98	3.94	0.70		
	40 ปีขึ้นไป	22	4.00	0.83		
ด้านการบังคับบัญชา	ต่ำกว่า 20 ปี	4	2.80	0.43	5.109*	0.002
	20 – 29 ปี	220	3.61	0.64		
	30 – 30 ปี	98	3.74	0.70		
	40 ปีขึ้นไป	22	4.01	0.82		
ด้านสภาพภาพในการทำงาน	ต่ำกว่า 20 ปี	4	3.05	0.68	2.676*	0.047
	20 – 29 ปี	220	3.64	0.71		
	30 – 30 ปี	98	3.76	0.84		
	40 ปีขึ้นไป	22	3.98	0.84		
ความมั่นคงในการทำงาน	ต่ำกว่า 20 ปี	4	3.45	0.96	2.244	0.083
	20 – 29 ปี	220	3.68	0.62		
	30 – 30 ปี	98	3.74	0.73		
	40 ปีขึ้นไป	22	4.04	0.71		

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน	อายุ	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
รวม	ต่ำกว่า 20 ปี	4	3.00	0.84	6.277*	0.000
	20 – 29 ปี	220	3.56	0.66		
	30 – 39 ปี	98	3.70	0.72		
	40 ปีขึ้นไป	22	3.93	0.87		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้น การบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า แรงจูงใจใน การทำงานของพนักงานบริษัทบริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ที่มีอายุ แตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันทุกด้าน สอดคล้องกับแรงจูงใจในการทำงาน โดยรวม ยกเว้น ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคง ในการทำงาน ที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามอายุ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบค่าเฉลี่ยของ เชฟเฟ่ (Scheffe's Method) ดังตารางที่ 4.17 – 4.26

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการ
ทำงาน จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่า 20 ปี	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 ปีขึ้นไป
		2.97	3.75	4.02	3.93
ต่ำกว่า 20 ปี	2.95	-	0.80	1.07*	0.98*
20 - 29 ปี	3.75		-	0.27*	0.18
30 - 39 ปี	4.02			-	0.10*
40 ปีขึ้นไป	3.93				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จ
ในการทำงาน จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ พบว่า อายุ 30 – 39 ปี มีระดับแรงจูงใจในการทำงานสูงกว่า
อายุต่ำกว่า 20 ปี และสูงกว่าอายุ 20 – 29 ปี และอายุ 40 ปีขึ้นไป มีระดับแรงจูงใจในการทำงานสูงกว่า
อายุต่ำกว่า 20 ปี และต่ำกว่า อายุ 30 – 39 ปี มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการได้รับการ
ยอมรับนับถือ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่า 20 ปี	20-29 ปี	30-39 ปี	40 ปีขึ้นไป
		2.70	3.40	3.62	3.75
ต่ำกว่า 20 ปี	2.70	-	0.70	0.92	1.05
20 - 29 ปี	3.40		-	0.22	0.35
30 - 39 ปี	3.62			-	0.12
40 ปีขึ้นไป	3.75				-

จากตารางที่ 4.18 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานด้าน
การได้รับการยอมรับนับถือ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ พบว่า ไม่พบรายคู่ใดที่มีแรงจูงใจในการทำงาน
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่า 20 ปี	20-29 ปี	30-39 ปี	40 ปีขึ้นไป
		2.90	3.36	3.69	3.78
ต่ำกว่า 20 ปี	2.90	-	0.46	0.79	0.88
20 - 29 ปี	3.36		-	0.33*	0.43
30 - 39 ปี	3.69			-	0.10
40 ปีขึ้นไป	3.78				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ พบว่า อายุ 30 – 39 ปี มีระดับแรงจูงใจในการทำงานสูงกว่าอายุ 20 – 29 ปี มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่า 20 ปี	20-29 ปี	30-39 ปี	40 ปีขึ้นไป
		2.70	3.39	3.67	3.81
ต่ำกว่า 20 ปี	2.70	-	0.69	0.10	1.11*
20 - 29 ปี	3.39		-	0.28*	0.42
30 - 39 ปี	3.67			-	0.14
40 ปีขึ้นไป	3.81				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ พบว่า อายุ 30 – 39 ปี มีระดับแรงจูงใจในการทำงานสูงกว่าอายุ 20 – 29 ปี และอายุ 40 ปีขึ้นไปมีระดับแรงจูงใจในการทำงานสูงกว่าอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้า
จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

อายุ	\bar{X}	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน			
		ต่ำกว่า 20 ปี	20-29 ปี	30-39 ปี	40 ปีขึ้นไป
		2.75	3.39	3.52	3.90
ต่ำกว่า 20 ปี	2.75	-	0.64	0.77	1.15*
20 - 29 ปี	3.39		-	0.13	0.51*
30 - 39 ปี	3.52			-	0.38
40 ปีขึ้นไป	3.90				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานด้านความก้าวหน้า
จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ พบว่า 40 ปีขึ้นไปมีระดับแรงจูงใจในการทำงานสูงกว่าอายุต่ำกว่า 20 ปี
และสูงกว่าอายุ 20 – 29 ปี มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน
จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	\bar{X}	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน			
		ต่ำกว่า 20 ปี	20-29 ปี	30-39 ปี	40 ปีขึ้นไป
		2.60	3.20	3.38	3.95
ต่ำกว่า 20 ปี	2.60	-	0.60	0.78	1.35*
20 - 29 ปี	3.20		-	0.18	0.75*
30 - 39 ปี	3.38			-	0.57*
40 ปีขึ้นไป	3.95				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานด้านค่าตอบแทน
จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ พบว่า อายุ 40 ปีขึ้นไปมีระดับแรงจูงใจในการทำงานสูงกว่าอายุต่ำกว่า 20 ปี
สูงกว่าอายุ 20 – 29 ปี และสูงกว่าอายุ 30 - 39 ปี มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ		ต่ำกว่า 20 ปี	20-29 ปี	30-39 ปี	40 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	2.95	3.31	3.29	3.80
ต่ำกว่า 20 ปี	2.95	-	0.36	0.34	0.85
20 - 29 ปี	3.31		-	0.03	0.49*
30 - 39 ปี	3.29			-	0.51*
40 ปีขึ้นไป	3.80				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ พบว่า อายุ 40 ปีขึ้นไปมีระดับแรงจูงใจในการทำงานสูงกว่า อายุ 20 – 29 ปี และสูงกว่าอายุ 30 - 39 ปี มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

อายุ		ต่ำกว่า 20 ปี	20-29 ปี	30-39 ปี	40 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	2.80	3.61	3.74	4.01
ต่ำกว่า 20 ปี	2.80	-	0.81	0.94	1.21*
20 - 29 ปี	3.61		-	0.13	0.40
30 - 39 ปี	3.74			-	0.27
40 ปีขึ้นไป	4.01				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานด้านการบังคับบัญชา จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ พบว่า อายุ 40 ปีขึ้นไปมีระดับแรงจูงใจในการทำงานสูงกว่าอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านสถานภาพในการทำงาน จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ		ต่ำกว่า 20 ปี	20-29 ปี	30-39 ปี	40 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	3.05	3.64	3.76	3.98
ต่ำกว่า 20 ปี	3.05	-	0.59	0.71	0.93
20 - 29 ปี	3.64		-	0.12	0.35
30 - 39 ปี	3.76			-	0.23
40 ปีขึ้นไป	3.98				-

จากตารางที่ 4.25 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานด้านสถานภาพในการทำงาน จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ พบว่า ไม่พบรายคู่ใดที่มีแรงจูงใจในการทำงานด้านสถานภาพในการทำงาน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานในภาพรวม จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ		ต่ำกว่า 20 ปี	20-29 ปี	30-39 ปี	40 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	3.00	3.56	3.70	3.93
ต่ำกว่า 20 ปี	3.00	-	0.59	0.70	0.93*
20 - 29 ปี	3.56		-	0.14	0.37*
30 - 39 ปี	3.70			-	0.23
40 ปีขึ้นไป	3.93				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานในภาพรวม จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ พบว่า อายุ 40 ปีขึ้นไปมีระดับแรงจูงใจในการทำงานสูงกว่า อายุต่ำกว่า 20 ปี และสูงกว่าอายุ 20 – 29 ปี มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการ ภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามสถานภาพสมรส

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน	สถานภาพสมรส	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	โสด	248	3.79	0.59	2.554	0.079
	สมรส	88	3.96	0.60		
	หย่าร้างหรือแยกกันอยู่	8	3.80	1.05		
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	โสด	248	3.44	0.68	1.657	0.192
	สมรส	88	3.60	0.78		
	หย่าร้างหรือแยกกันอยู่	8	3.35	1.00		
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	โสด	248	3.42	0.71	3.045*	0.049
	สมรส	88	3.64	0.80		
	หย่าร้างหรือแยกกันอยู่	8	3.40	0.97		
ด้านความรับผิดชอบ	โสด	248	3.45	0.67	0.918	0.400
	สมรส	88	3.58	0.84		
	หย่าร้างหรือแยกกันอยู่	8	3.53	0.71		
ด้านความก้าวหน้า	โสด	248	3.40	0.67	2.429	0.090
	สมรส	88	5.59	0.79		
	หย่าร้างหรือแยกกันอยู่	8	3.58	0.47		
ด้านค่าตอบแทน	โสด	248	3.24	0.75	2.181	0.114
	สมรส	88	3.39	0.82		
	หย่าร้างหรือแยกกันอยู่	8	3.68	0.93		
ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร	โสด	248	3.32	0.72	0.306	0.737
	สมรส	88	3.37	0.82		
	หย่าร้างหรือแยกกันอยู่	8	3.48	0.74		
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	โสด	248	4.04	0.67	0.482	0.618
	สมรส	88	4.03	0.70		
	หย่าร้างหรือแยกกันอยู่	8	3.80	0.86		

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

ปัจจัยแรงงูใจในการทำงาน	สถานภาพสมรส	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ด้านสภาพการทำงาน	โสด	248	3.93	0.68	0.423	0.656
	สมรส	88	3.95	0.59		
	หย่าร้างหรือแยกกันอยู่	8	3.73	0.98		
ด้านการบังคับบัญชา	โสด	248	3.64	0.63	1.195	0.304
	สมรส	88	3.75	0.77		
	หย่าร้างหรือแยกกันอยู่	8	3.48	1.03		
ด้านสถานภาพในการทำงาน	โสด	248	3.67	0.74	0.208	0.812
	สมรส	88	3.73	0.79		
	หย่าร้างหรือแยกกันอยู่	8	3.75	1.07		
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	โสด	248	3.69	0.67	0.936	0.393
	สมรส	88	3.80	0.66		
	หย่าร้างหรือแยกกันอยู่	8	3.80	0.74		
รวม	โสด	248	3.59	0.68	1.457	0.234
	สมรส	88	3.70	0.75		
	หย่าร้างหรือแยกกันอยู่	8	3.61	0.88		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า แรงงูใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้น การบินกรุงเทพเวลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับแรงงูใจ ในการทำงานไม่แตกต่างกัน และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า แรงงูใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทบริการภาคพื้นการบินกรุงเทพ เวลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มี ระดับแรงงูใจในการทำงานไม่แตกต่างกันทุกด้าน สอดคล้องกับแรงงูใจในการทำงานโดยรวม ยกเว้นด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับแรงงูใจในการทำงานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

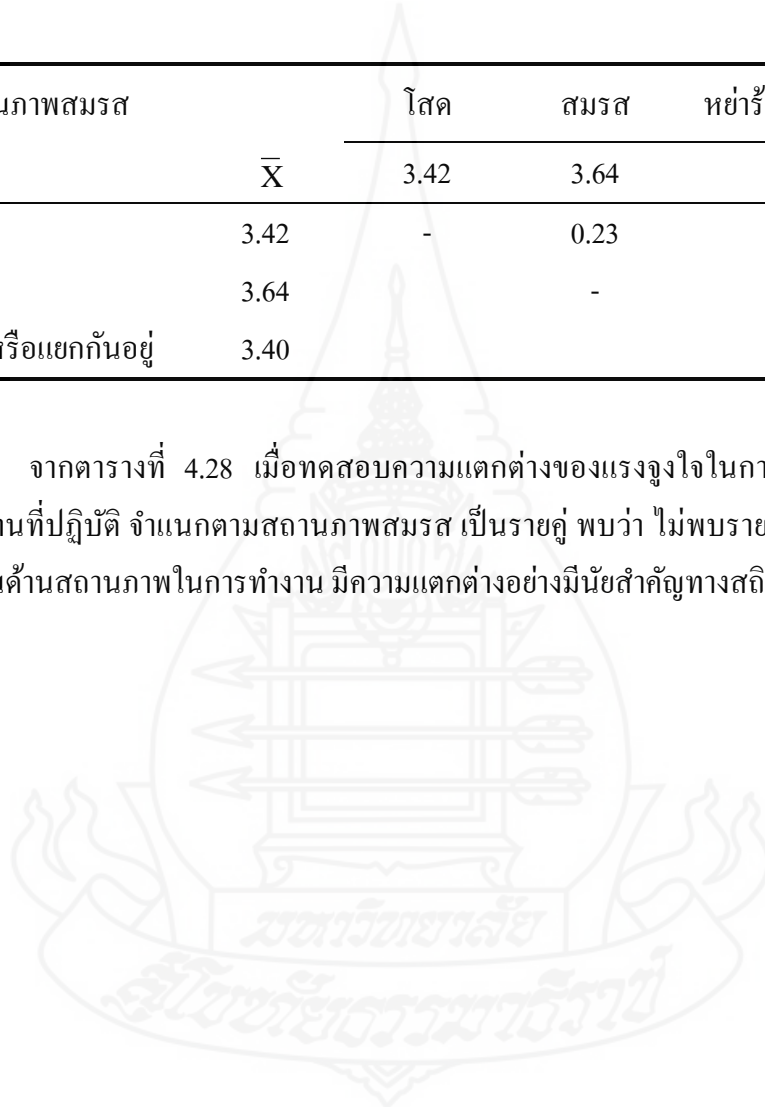
จากตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงงูใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามสถานภาพสมรส

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบค่าเฉลี่ยของเชฟเฟ (Scheffe's Method) ดังตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ จำแนกตามสถานภาพสมรส เป็นรายคู่

สถานภาพสมรส		โสด	สมรส	หย่าร้างหรือแยกกันอยู่
	\bar{X}	3.42	3.64	3.40
โสด	3.42	-	0.23	0.02
สมรส	3.64		-	0.24
หย่าร้างหรือแยกกันอยู่	3.40			-

จากตารางที่ 4.28 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ จำแนกตามสถานภาพสมรส เป็นรายคู่ พบว่า ไม่พบรายคู่ใดที่มีแรงจูงใจในการทำงานด้านสถานภาพในการทำงาน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการ
ภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน	ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	ต่ำกว่า ป.6	4	3.80	0.37	14.995*	0.000
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	76	3.46	0.68		
	ปริญญาตรี	236	3.91	0.55		
	ปริญญาโท	28	4.16	0.53		
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	ต่ำกว่า ป.6	4	3.75	0.34	4.220*	0.006
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	76	3.27	0.79		
	ปริญญาตรี	236	3.50	0.67		
	ปริญญาโท	28	3.79	0.75		
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ต่ำกว่า ป.6	4	3.95	0.10	3.182*	0.024
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	76	3.28	0.81		
	ปริญญาตรี	236	3.50	0.71		
	ปริญญาโท	28	3.70	0.84		
ด้านความรับผิดชอบ	ต่ำกว่า ป.6	4	3.80	0.23	3.182*	0.024
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	76	3.32	0.80		
	ปริญญาตรี	236	3.50	0.68		
	ปริญญาโท	28	3.76	0.73		
ด้านความก้าวหน้า	ต่ำกว่า ป.6	4	3.65	0.47	5.846*	0.001
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	76	3.17	0.67		
	ปริญญาตรี	236	3.51	0.66		
	ปริญญาโท	28	3.66	0.94		
ด้านค่าตอบแทน	ต่ำกว่า ป.6	4	3.80	0.23	0.951	0.416
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	76	3.23	0.76		
	ปริญญาตรี	236	3.29	0.77		
	ปริญญาโท	28	3.41	0.88		

ตารางที่ 4.29 (ต่อ)

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน	ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ด้านนโยบายและการบริหารของ องค์กร	ต่ำกว่า ป.6	4	3.80	0.37	0.867	0.458
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	76	3.27	0.68		
	ปริญญาตรี	236	3.33	0.75		
	ปริญญาโท	28	3.43	0.87		
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในองค์กร	ต่ำกว่า ป.6	4	3.75	0.30	8.590*	0.000
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	76	3.71	0.59		
	ปริญญาตรี	236	4.11	0.66		
	ปริญญาโท	28	4.29	0.82		
ด้านสภาพการทำงาน	ต่ำกว่า ป.6	4	3.90	0.38	15.114*	0.000
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	76	3.52	0.63		
	ปริญญาตรี	236	4.02	0.61		
	ปริญญาโท	28	4.26	0.72		
ด้านการบังคับบัญชา	ต่ำกว่า ป.6	4	3.70	0.35	7.006*	0.000
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	76	3.36	0.68		
	ปริญญาตรี	236	3.73	0.67		
	ปริญญาโท	28	3.87	0.54		
ด้านสภาพภาพในการทำงาน	ต่ำกว่า ป.6	4	3.75	0.30	0.583	0.626
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	76	3.59	0.71		
	ปริญญาตรี	236	3.70	0.78		
	ปริญญาโท	28	3.79	0.77		
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	ต่ำกว่า ป.6	4	4.20	0.49	1.914	0.127
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	76	3.58	0.62		
	ปริญญาตรี	236	3.75	0.69		
	ปริญญาโท	28	3.76	0.59		

ตารางที่ 4.29 (ต่อ)

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน	ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
รวม	ต่ำกว่า ป.6	4	3.82	0.33	6.714*	0.000
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	76	3.40	0.70		
	ปริญญาตรี	236	3.66	0.68		
	ปริญญาโท	28	3.82	0.75		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้น การบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้น การบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันทุกด้าน สอดคล้องกับแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม ยกเว้น ด้านค่าตอบแทน นโยบายและการบริหารขององค์กร ด้านสถานภาพในการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้น การบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบค่าเฉลี่ยของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method) ดังตารางที่ 4.30 – 4.38

ตารางที่ 4.30 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงาน
จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่า ป.6	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
	\bar{X}	3.80	3.46	3.91	4.16
ต่ำกว่า ป.6	3.80	-	0.34	0.11	0.36
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.46		-	0.45*	0.70*
ปริญญาตรี	3.91			-	0.25
ปริญญาโท	4.16				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จ
ในงาน จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีระดับแรงจูงใจ
ในการทำงานต่ำกว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าระดับการศึกษาปริญญาโท มีความแตกต่าง
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.31 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการได้รับการ
ยอมรับนับถือ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่า ป.6	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
	\bar{X}	3.75	3.27	3.50	3.79
ต่ำกว่า ป.6	3.75	-	0.48	0.25	0.04
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.27		-	0.23	0.51*
ปริญญาตรี	3.50			-	0.28
ปริญญาโท	3.79				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า ระดับการศึกษาปริญญาโทมีระดับแรงจูงใจในการทำงานสูงกว่า ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.32 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่า ๒.๖	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
	\bar{X}	3.95	3.28	3.50	3.70
ต่ำกว่า ๒.๖	3.95	-	0.67	0.45	0.25
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.28		-	0.21	0.41
ปริญญาตรี	3.50			-	0.20
ปริญญาโท	3.70				-

จากตารางที่ 4.32 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า ไม่พบรายคู่ใดที่มีแรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.33 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ
จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่า ป.6	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
	\bar{X}	3.80	3.32	3.50	3.76
ต่ำกว่า ป.6	3.80	-	0.48	0.30	0.04
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.32		-	0.19	0.45*
ปริญญาตรี	3.50			-	0.26
ปริญญาโท	3.76				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า ระดับการศึกษาปริญญาโทมีระดับแรงจูงใจในการทำงานสูงกว่า ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.34 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้า
จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่า ป.6	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
	\bar{X}	3.65	3.17	3.51	3.66
ต่ำกว่า ป.6	3.65	-	0.48	0.14	0.01
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.17		-	0.34*	0.50*
ปริญญาตรี	3.51			-	0.15
ปริญญาโท	3.66				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3.34 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานด้านความก้าวหน้า จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า ระดับการศึกษาปริญญาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับแรงจูงใจในการทำงานต่ำกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี และต่ำกว่าระดับการศึกษาปริญญาโท มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.35 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลในองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่า ป.6	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
	\bar{X}	3.75	3.71	4.11	4.29
ต่ำกว่า ป.6	3.75	-	0.04	0.36	0.54
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.71		-	0.40*	0.57*
ปริญญาตรี	4.11			-	0.18
ปริญญาโท	4.29				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.35 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลในองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับแรงจูงใจในการทำงานต่ำกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี และต่ำกว่าระดับการศึกษาปริญญาโท มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.36 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านสภาพการทำงาน
จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่า ป.6	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
		3.90	3.52	4.02	4.26
ต่ำกว่า ป.6	3.90	-	0.38	0.13	0.36
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.52		-	0.50*	0.73*
ปริญญาตรี	4.02			-	0.23
ปริญญาโท	4.26				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.36 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานด้านสภาพการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า ระดับการศึกษาปริญญาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับแรงจูงใจในการทำงานต่ำกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี และต่ำกว่าระดับการศึกษาปริญญาโท มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.37 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา
จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่า ป.6	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
		3.70	3.36	3.73	3.87
ต่ำกว่า ป.6	3.70	-	0.34	0.03	0.17
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.36		-	0.37*	0.51*
ปริญญาตรี	3.73			-	0.14
ปริญญาโท	3.87				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.37 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานด้านการบังคับบัญชา จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า ระดับการศึกษาปริญญาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับแรงจูงใจในการทำงานต่ำกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี และต่ำกว่าระดับการศึกษาปริญญาโท มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.38 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่า ๒.6	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
	\bar{X}	3.82	3.40	3.66	3.82
ต่ำกว่า ๒.6	3.82	-	0.42	0.17	0.00
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.40		-	0.26*	0.43*
ปริญญาตรี	3.66			-	0.17
ปริญญาโท	3.82				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.38 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า ระดับการศึกษาปริญญาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับแรงจูงใจในการทำงานต่ำกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี และต่ำกว่าระดับการศึกษาปริญญาโท มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.39 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการ
ภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	5,001 – 10,000 บาท	50	3.42	0.70	12.668*	0.000
	10,001 – 15,000 บาท	139	3.81	0.58		
	15,000 – 20,000 บาท	93	3.93	0.53		
	20,001 บาทขึ้นไป	62	4.06	0.56		
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	5,001 – 10,000 บาท	50	3.26	0.74	3.014*	0.030
	10,001 – 15,000 บาท	139	3.44	0.68		
	15,000 – 20,000 บาท	93	3.54	0.68		
	20,001 บาทขึ้นไป	62	3.64	0.77		
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	5,001 – 10,000 บาท	50	3.36	0.82	1.567	0.197
	10,001 – 15,000 บาท	139	3.43	0.72		
	15,000 – 20,000 บาท	93	3.49	0.70		
	20,001 บาทขึ้นไป	62	3.64	0.80		
ด้านความรับผิดชอบ	5,001 – 10,000 บาท	50	3.37	0.79	2.222	0.085
	10,001 – 15,000 บาท	139	3.42	0.70		
	15,000 – 20,000 บาท	93	3.52	0.68		
	20,001 บาทขึ้นไป	62	3.67	0.75		
ด้านความก้าวหน้า	5,001 – 10,000 บาท	50	3.29	0.75	2.169	0.091
	10,001 – 15,000 บาท	139	3.40	0.68		
	15,000 – 20,000 บาท	93	3.52	0.64		
	20,001 บาทขึ้นไป	62	3.59	0.78		
ด้านค่าตอบแทน	5,001 – 10,000 บาท	50	3.31	0.78	1.401	0.242
	10,001 – 15,000 บาท	139	3.22	0.80		
	15,000 – 20,000 บาท	93	3.27	0.71		
	20,001 บาทขึ้นไป	62	3.46	0.80		

ตารางที่ 4.39 (ต่อ)

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ด้านนโยบายและการบริหารของ องค์กร	5,001 – 10,000 บาท	50	3.39	0.74	0.839	0.473
	10,001 – 15,000 บาท	139	3.37	0.75		
	15,000 – 20,000 บาท	93	3.23	0.68		
	20,001 บาทขึ้นไป	62	3.35	0.82		
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในองค์กร	5,001 – 10,000 บาท	50	3.69	0.57	6.711*	0.000
	10,001 – 15,000 บาท	139	4.00	0.71		
	15,000 – 20,000 บาท	93	4.16	0.64		
	20,001 บาทขึ้นไป	62	4.18	0.66		
ด้านสภาพการทำงาน	5,001 – 10,000 บาท	50	3.57	0.65	7.232*	0.000
	10,001 – 15,000 บาท	139	3.92	0.62		
	15,000 – 20,000 บาท	93	4.05	0.68		
	20,001 บาทขึ้นไป	62	4.06	0.65		
ด้านการบังคับบัญชา	5,001 – 10,000 บาท	50	3.42	0.74	4.069*	0.007
	10,001 – 15,000 บาท	139	3.62	0.67		
	15,000 – 20,000 บาท	93	3.75	0.63		
	20,001 บาทขึ้นไป	62	3.82	0.67		
ด้านสภาพภาพในการทำงาน	5,001 – 10,000 บาท	50	3.59	0.74	0.739	0.529
	10,001 – 15,000 บาท	139	3.68	0.76		
	15,000 – 20,000 บาท	93	3.66	0.77		
	20,001 บาทขึ้นไป	62	3.80	0.77		
ด้านมั่นคงในการทำงาน	5,001 – 10,000 บาท	50	3.69	0.61	0.911	0.436
	10,001 – 15,000 บาท	139	3.70	0.72		
	15,000 – 20,000 บาท	93	3.68	0.65		
	20,001 บาทขึ้นไป	62	3.84	0.61		

ตารางที่ 4.39 (ต่อ)

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
รวม	5,001 – 10,000 บาท	50	3.45	0.72	3.616*	0.013
	10,001 – 15,000 บาท	139	3.59	0.70		
	15,000 – 20,000 บาท	93	3.65	0.66		
	20,001 บาทขึ้นไป	62	3.76	0.72		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.39 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทบริการภาคพื้น การบินกรุงเทพเวสต์ไวด์โฟลท์เซอร์วิส จำกัด ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์โฟลท์เซอร์วิส จำกัด ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันทุกด้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ยกเว้น ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านสภาพการทำงาน และด้านการบังคับบัญชาที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากตารางที่ 4.39 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์โฟลท์เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบ ค่าเฉลี่ยของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method) ดังตารางที่ 4.40 – 4.45

ตารางที่ 4.40 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการ
ทำงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	5,001 – 10,000	10,001 – 15,000	15,001 – 20,000	20,001 บาท
		บาท	บาท	บาท	ขึ้นไป
	\bar{X}	3.42	3.81	3.93	4.06
5,001 – 10,000 บาท	3.42	-	0.40*	0.51*	0.65*
10,001 – 15,000 บาท	3.81		-	0.11	0.25
15,001 – 20,000 บาท	3.93			-	0.13
20,001 บาทขึ้นไป	4.06				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.40 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จ
ในการทำงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่ พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท
มีระดับแรงจูงใจในการทำงานต่ำกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท ต่ำกว่ารายได้เฉลี่ย
ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท และต่ำกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความแตกต่าง
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.41 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการได้รับการ
ยอมรับนับถือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	5,001 – 10,000	10,001 – 15,000	15,001 – 20,000	20,001 บาท
		บาท	บาท	บาท	ขึ้นไป
	\bar{X}	3.26	3.44	3.54	3.64
5,001 – 10,000 บาท	3.26	-	0.18	0.28	0.38*
10,001 – 15,000 บาท	3.44		-	0.10	0.20
15,001 – 20,000 บาท	3.54			-	0.10
20,001 บาทขึ้นไป	3.64				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.41 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายกลุ่ม พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001–10,000 บาท มีระดับแรงจูงใจในการทำงานต่ำกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.42 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายกลุ่ม

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	5,001 – 10,000	10,001 – 15,000	15,001 – 20,000	20,001 บาท
		บาท	บาท	บาท	ขึ้นไป
	\bar{X}	3.69	4.00	4.16	4.18
5,001 – 10,000 บาท	3.69	-	0.32*	0.47*	0.49*
10,001 – 15,000 บาท	4.00		-	0.16	0.18
15,001 – 20,000 บาท	4.16			-	0.02
20,001 บาทขึ้นไป	4.18				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.42 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายกลุ่ม พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท มีระดับแรงจูงใจในการทำงานต่ำกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท ต่ำกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท และต่ำกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.43 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านสภาพการทำงาน
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	5,001 – 10,000	10,001 – 15,000	15,001 – 20,000	20,001 บาท
		บาท	บาท	บาท	ขึ้นไป
	\bar{X}	3.57	3.92	4.05	4.06
5,001 – 10,000 บาท	3.57	-	0.36*	0.48*	0.49*
10,001 – 15,000 บาท	3.92		-	0.13	0.14
15,001 – 20,000 บาท	4.05			-	0.01
20,001 บาทขึ้นไป	4.06				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.43 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานด้านสภาพการทำงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่ พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท มีระดับแรงจูงใจในการทำงานต่ำกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท ต่ำกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท และต่ำกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.44 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	5,001 – 10,000	10,001 – 15,000	15,001 – 20,000	20,001 บาท
		บาท	บาท	บาท	ขึ้นไป
	\bar{X}	3.42	3.62	3.75	3.82
5,001 – 10,000 บาท	3.42	-	0.21	0.34*	0.40*
10,001 – 15,000 บาท	3.62		-	0.13	0.20
15,001 – 20,000 บาท	3.75			-	0.07
20,001 บาทขึ้นไป	3.82				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.44 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานด้านการบังคับบัญชาจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่ พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001–10,000 บาท มีระดับแรงจูงใจในการทำงาน ต่ำกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท และต่ำกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.45 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ในภาพรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	5,001 – 10,000	10,001 – 15,000	15,001 – 20,000	20,001 บาท
		บาท	บาท	บาท	ขึ้นไป
		3.45	3.59	3.65	3.76
5,001 – 10,000 บาท	3.45	-	0.14	0.21	0.31*
10,001 – 15,000 บาท	3.59		-	0.06	0.17
15,001 – 20,000 บาท	3.65			-	0.11
20,001 บาทขึ้นไป	3.76				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.45 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานในภาพรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่ พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีระดับแรงจูงใจในการทำงานสูงกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.46 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการ
ภาคพื้นการบินกรุงเทพ เวลต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน	ระดับตำแหน่ง	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	ปฏิบัติการ	149	3.76	0.66	4.828*	0.001
	หัวหน้าทีม	116	3.76	0.53		
	หัวหน้างาน	73	4.03	0.57		
	ผู้จัดการ	5	4.56	0.38		
	ผู้อำนวยการฝ่าย	1	4	-		
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	ปฏิบัติการ	149	3.47	0.75	4.751*	0.001
	หัวหน้าทีม	116	3.37	0.63		
	หัวหน้างาน	73	3.59	0.71		
	ผู้จัดการ	5	4.44	0.55		
	ผู้อำนวยการฝ่าย	1	5.00	-		
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ปฏิบัติการ	149	3.53	0.79	6.127*	0.000
	หัวหน้าทีม	116	3.29	0.65		
	หัวหน้างาน	73	3.55	0.72		
	ผู้จัดการ	5	4.56	0.46		
	ผู้อำนวยการฝ่าย	1	5.00	-		
ด้านความรับผิดชอบ	ปฏิบัติการ	149	3.47	0.78	3.120*	0.015
	หัวหน้าทีม	116	3.41	0.64		
	หัวหน้างาน	73	3.57	0.67		
	ผู้จัดการ	5	4.36	0.33		
	ผู้อำนวยการฝ่าย	1	4.60	-		
ด้านความก้าวหน้า	ปฏิบัติการ	149	3.38	0.77	5.158*	0.000
	หัวหน้าทีม	116	3.42	0.58		
	หัวหน้างาน	73	3.56	0.66		
	ผู้จัดการ	5	4.56	0.48		

ตารางที่ 4.46 (ต่อ)

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน	ระดับตำแหน่ง	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ด้านความก้าวหน้า (ต่อ) ด้านค่าตอบแทน	ผู้อำนวยการฝ่าย	1	4.80	-	3.946*	0.004
	ปฏิบัติการ	149	3.28	0.88		
	หัวหน้าทีม	116	3.19	0.64		
	หัวหน้างาน	73	3.40	0.69		
	ผู้จัดการ	5	4.32	0.30		
ด้านนโยบายและการบริหารของ องค์กร	ผู้อำนวยการฝ่าย	1	4.60	-	5.232*	0.000
	ปฏิบัติการ	149	3.42	0.83		
	หัวหน้าทีม	116	3.21	0.62		
	หัวหน้างาน	73	3.26	0.67		
	ผู้จัดการ	5	4.40	0.69		
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในองค์กร	ผู้อำนวยการฝ่าย	1	4.80	-	3.990*	0.004
	ปฏิบัติการ	149	3.89	0.70		
	หัวหน้าทีม	116	4.07	0.64		
	หัวหน้างาน	73	4.21	0.66		
	ผู้จัดการ	5	4.40	0.37		
ด้านสภาพการทำงาน	ผู้อำนวยการฝ่าย	1	5.00	-	3.951*	0.004
	ปฏิบัติการ	149	3.81	0.70		
	หัวหน้าทีม	116	3.95	0.61		
	หัวหน้างาน	73	4.11	0.60		
	ผู้จัดการ	5	4.48	0.74		
ด้านการบังคับบัญชา	ผู้อำนวยการฝ่าย	1	4.60	-	3.084*	0.016
	ปฏิบัติการ	149	3.55	0.77		
	หัวหน้าทีม	116	3.69	0.56		
	หัวหน้างาน	73	3.80	0.62		

ตารางที่ 4.46 (ต่อ)

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน	ระดับตำแหน่ง	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ด้านการบังคับบัญชา (ต่อ)	ผู้จัดการ	5	4.32	0.36		
	ผู้อำนวยการฝ่าย	1	4.00	-		
ด้านสภาพในการทำงาน	ปฏิบัติการ	149	3.70	0.80	3.381*	0.010
	หัวหน้าทีม	116	3.56	0.70		
	หัวหน้างาน	73	3.78	0.75		
	ผู้จัดการ	5	4.52	0.36		
	ผู้อำนวยการฝ่าย	1	5.00	-		
ด้านมั่นคงในการทำงาน	ปฏิบัติการ	149	3.76	0.73	3.565*	0.007
	หัวหน้าทีม	116	3.56	0.62		
	หัวหน้างาน	73	3.84	0.58		
	ผู้จัดการ	5	4.32	0.30		
	ผู้อำนวยการฝ่าย	1	3.60	-		
รวม	ปฏิบัติการ	149	3.58	0.76	5.684*	0.000
	หัวหน้าทีม	116	3.54	0.62		
	หัวหน้างาน	73	3.72	0.66		
	ผู้จัดการ	5	4.44	0.44		
	ผู้อำนวยการฝ่าย	1	4.58	-		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.46 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้น การบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทบริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันทุกด้าน สอดคล้องกับ แรงจูงใจในการทำงานโดยรวม แต่ไม่สามารถทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีทดสอบค่าเฉลี่ยของ เชฟเฟ (Scheffe's Method) ได้ เพราะระดับตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่าย มีกลุ่มตัวอย่างน้อยกว่า 2 กลุ่ม

ตารางที่ 4.47 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการ
ภาคพื้นการบินกรุงเทพวิไลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามประสบการณ์
ทำงานร่วมกับบริษัทฯ

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน	ประสบการณ์ทำงาน ร่วมกับบริษัทฯ	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	น้อยกว่า 1 ปี	27	3.67	0.77	8.461*	0.000
	1 – 2 ปี	97	3.63	0.60		
	2 – 4 ปี	140	3.88	0.53		
	มากกว่า 5 ปี	80	4.05	0.61		
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	น้อยกว่า 1 ปี	27	3.28	0.75	6.268*	0.000
	1 – 2 ปี	97	3.26	0.66		
	2 – 4 ปี	140	3.58	0.68		
	มากกว่า 5 ปี	80	3.63	0.76		
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	น้อยกว่า 1 ปี	27	3.43	0.76	4.170*	0.006
	1 – 2 ปี	97	3.26	0.72		
	2 – 4 ปี	140	3.58	0.69		
	มากกว่า 5 ปี	80	3.56	0.82		
ด้านความรับผิดชอบ	น้อยกว่า 1 ปี	27	3.35	0.78	5.489*	0.001
	1 – 2 ปี	97	3.27	0.66		
	2 – 4 ปี	140	3.57	0.70		
	มากกว่า 5 ปี	80	3.66	0.75		
ด้านความก้าวหน้า	น้อยกว่า 1 ปี	27	3.30	0.70	3.270*	0.021
	1 – 2 ปี	97	3.32	0.66		
	2 – 4 ปี	140	3.48	0.69		

ตารางที่ 4.47 (ต่อ)

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน	ประสบการณ์ทำงาน ร่วมกับบริษัท	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ด้านความก้าวหน้า (ต่อ) ด้านค่าตอบแทน	มากกว่า 5 ปี	80	3.62	0.74	5.779*	0.001
	น้อยกว่า 1 ปี	27	2.99	0.78		
	1 – 2 ปี	97	3.09	0.67		
	2 – 4 ปี	140	3.40	0.75		
ด้านนโยบายและการบริหารของ องค์กร	มากกว่า 5 ปี	80	3.44	0.86	2.750*	0.043
	น้อยกว่า 1 ปี	27	3.47	0.76		
	1 – 2 ปี	97	3.16	0.68		
	2 – 4 ปี	140	3.42	0.73		
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในองค์กร	มากกว่า 5 ปี	80	3.34	0.82	1.700	0.167
	น้อยกว่า 1 ปี	27	4.02	0.72		
	1 – 2 ปี	97	3.92	0.64		
	2 – 4 ปี	140	4.04	0.63		
ด้านสภาพการทำงาน	มากกว่า 5 ปี	80	4.15	0.78	2.261	0.081
	น้อยกว่า 1 ปี	27	3.90	0.65		
	1 – 2 ปี	97	3.80	0.66		
	2 – 4 ปี	140	3.96	0.61		
ด้านการบังคับบัญชา	มากกว่า 5 ปี	80	4.05	0.75	3.183*	0.024
	น้อยกว่า 1 ปี	27	3.71	0.72		
	1 – 2 ปี	97	3.49	0.63		
	2 – 4 ปี	140	3.69	0.65		
ด้านสภาพภาพในการทำงาน	มากกว่า 5 ปี	80	3.80	0.75	2.327	0.074
	น้อยกว่า 1 ปี	27	3.81	0.84		
	1 – 2 ปี	97	3.52	0.69		
	2 – 4 ปี	140	3.76	0.72		
	มากกว่า 5 ปี	80	3.72	0.85		

ตารางที่ 4.47 (ต่อ)

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน	ประสบการณ์		\bar{X}	S.D.	F	Sig.
	ทำงานร่วมกับบริษัท	n				
ด้านมั่นคงในการทำงาน	น้อยกว่า 1 ปี	27	3.76	0.81	1.179	0.318
	1 – 2 ปี	97	3.61	0.59		
	2 – 4 ปี	140	3.74	0.64		
	มากกว่า 5 ปี	80	3.79	0.74		
รวม	น้อยกว่า 1 ปี	27	3.56	0.75	5.683*	0.001
	1 – 2 ปี	97	3.44	0.66		
	2 – 4 ปี	140	3.68	0.67		
	มากกว่า 5 ปี	80	3.73	0.77		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.47 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ที่มีประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ แตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการทำงาน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ที่มีประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ แตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันทุกด้าน ยกเว้น ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านสภาพการทำงาน ด้านสถานภาพในการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน ที่มีประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ แตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.47 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบค่าเฉลี่ยของเชฟเฟ (Scheffe's Method) ดังตารางที่ 4.48 – 4.56

ตารางที่ 4.48 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการ
ทำงาน จำแนกตามประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ เป็นรายคู่

ประสบการณ์ทำงาน ร่วมกับบริษัทฯ	\bar{X}	น้อยกว่า 1 ปี	1 – 2 ปี	2 – 4 ปี	มากกว่า 5 ปี
		3.67	3.63	3.88	4.05
น้อยกว่า 1 ปี	3.67	-	0.05	0.20	0.38*
1 – 2 ปี	3.63		-	0.25*	0.42*
2 – 4 ปี	3.88			-	0.17
มากกว่า 5 ปี	4.05				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.48 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จ
ในการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ เป็นรายคู่ พบว่า ประสบการณ์
ทำงานร่วมกับบริษัทฯ มากกว่า 5 ปี มีระดับแรงจูงใจในการทำงานสูงกว่าประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี
และสูงกว่าประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ 1–2 ปี และประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ
1 – 2 ปี มีระดับแรงจูงใจในการทำงานต่ำกว่าประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ 2 – 4 ปี และ
ต่ำกว่าประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ มากกว่า 5 ปี มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.49 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ จำแนกตามประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ เป็นรายคู่

ประสบการณ์ทำงาน ร่วมกับบริษัทฯ	\bar{X}	น้อยกว่า 1 ปี	1 – 2 ปี	2 – 4 ปี	มากกว่า 5 ปี
		3.28	3.26	3.58	3.63
น้อยกว่า 1 ปี	3.28	-	0.02	0.30	0.35
1 – 2 ปี	3.26		-	0.32*	0.38*
2 – 4 ปี	3.58			-	0.05
มากกว่า 5 ปี	3.63				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.49 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ จำแนกตามประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ เป็นรายคู่ พบว่า ประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ 1 – 2 ปี มีระดับแรงจูงใจในการทำงานต่ำกว่าประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ 2 – 4 ปี และต่ำกว่าประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ มากกว่า 5 ปี มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.50 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ จำแนกตามประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ เป็นรายคู่

ประสบการณ์ทำงาน ร่วมกับบริษัทฯ	\bar{X}	น้อยกว่า 1 ปี	1 – 2 ปี	2 – 4 ปี	มากกว่า 5 ปี
		3.43	3.26	3.58	3.56
น้อยกว่า 1 ปี	3.43	-	0.17	0.15	0.13
1 – 2 ปี	3.26		-	0.33*	0.30
2 – 4 ปี	3.58			-	0.03
มากกว่า 5 ปี	3.56				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.50 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ จำแนกตามประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ เป็นรายคู่ พบว่า ประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ 2 – 4 ปี มีระดับแรงจูงใจในการทำงานสูงกว่าประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ 1 – 2 ปี มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.51 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ จำแนกตามประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ เป็นรายคู่

ประสบการณ์ทำงาน ร่วมกับบริษัทฯ	\bar{X}	น้อยกว่า 1 ปี	1 – 2 ปี	2 – 4 ปี	มากกว่า 5 ปี
	\bar{X}	3.35	3.27	3.57	3.66
น้อยกว่า 1 ปี	3.35	-	0.08	0.22	0.31
1 – 2 ปี	3.27		-	0.29*	0.39*
2 – 4 ปี	3.57			-	0.09
มากกว่า 5 ปี	3.66				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.51 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบ จำแนกตามประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ เป็นรายคู่ พบว่า ประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ 1-2 ปี มีระดับแรงจูงใจในการทำงานต่ำกว่าประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ 2 - 4 ปี และต่ำกว่าประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ มากกว่า 5 ปี มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.52 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้า
จำแนกตามประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ เป็นรายคู่

ประสบการณ์ทำงาน ร่วมกับบริษัทฯ	\bar{X}	น้อยกว่า 1 ปี	1 – 2 ปี	2 – 4 ปี	มากกว่า 5 ปี
		3.30	3.32	3.48	3.62
น้อยกว่า 1 ปี	3.30	-	0.01	0.17	0.32
1 – 2 ปี	3.32		-	0.16	0.31*
2 – 4 ปี	3.48			-	0.15
มากกว่า 5 ปี	3.62				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.52 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานด้านความก้าวหน้า
จำแนกตามประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ เป็นรายคู่ พบว่า ประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ
มากกว่า 5 ปี มีระดับแรงจูงใจในการทำงานสูงกว่าประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ 1 – 2 ปี
มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.53 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน
จำแนกตามประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ เป็นรายคู่

ประสบการณ์ทำงาน ร่วมกับบริษัทฯ	\bar{X}	น้อยกว่า 1 ปี	1 – 2 ปี	2 – 4 ปี	มากกว่า 5 ปี
		2.99	3.09	3.40	3.44
น้อยกว่า 1 ปี	2.99	-	0.09	0.41	0.45
1 – 2 ปี	3.09		-	0.32*	0.35*
2 – 4 ปี	3.40			-	0.03
มากกว่า 5 ปี	3.44				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.53 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานด้านค่าตอบแทน จำแนกตามประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ เป็นรายคู่ พบว่า ประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ 1 – 2 ปี มีระดับแรงจูงใจในการทำงานต่ำกว่าประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ 2 – 4 ปี และต่ำกว่าประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ มากกว่า 5 ปี มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.54 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร จำแนกตามประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ เป็นรายคู่

ประสบการณ์ทำงาน ร่วมกับบริษัทฯ		น้อยกว่า 1 ปี	1 – 2 ปี	2 – 4 ปี	มากกว่า 5 ปี
	\bar{X}	3.47	3.16	3.42	3.34
น้อยกว่า 1 ปี	3.47	-	0.31	0.05	0.13
1 – 2 ปี	3.16		-	0.26	0.18
2 – 4 ปี	3.42			-	0.08
มากกว่า 5 ปี	3.34				-

จากตารางที่ 4.54 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร จำแนกตามประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ เป็นรายคู่ พบว่า ไม่พบรายคู่ใดที่มีแรงจูงใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.55 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา
จำแนกตามประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ เป็นรายคู่

ประสบการณ์ทำงาน ร่วมกับบริษัทฯ	\bar{X}				
		น้อยกว่า 1 ปี	1 – 2 ปี	2 – 4 ปี	มากกว่า 5 ปี
		3.71	3.49	3.69	3.80
น้อยกว่า 1 ปี	3.71	-	0.22	0.02	0.08
1 – 2 ปี	3.49		-	0.20	0.30
2 – 4 ปี	3.69			-	0.10
มากกว่า 5 ปี	3.80				-

จากตารางที่ 4.55 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานด้าน
การบังคับบัญชา จำแนกตามประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ เป็นรายคู่ พบว่า ไม่พบรายคู่ใดที่
มีแรงจูงใจในการทำงานด้านการบังคับบัญชา มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.56 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ในภาพรวม จำแนก
ตามประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ เป็นรายคู่

ประสบการณ์ทำงาน ร่วมกับบริษัทฯ	\bar{X}				
		น้อยกว่า 1 ปี	1 – 2 ปี	2 – 4 ปี	มากกว่า 5 ปี
		3.56	3.44	3.68	3.73
น้อยกว่า 1 ปี	3.56	-	0.12	0.12	0.17
1 – 2 ปี	3.44		-	0.23*	0.29*
2 – 4 ปี	3.68			-	0.06
มากกว่า 5 ปี	3.73				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.56 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานในภาพรวม จำแนกตามประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ เป็นรายคู่ พบว่า ประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ 1 – 2 ปี มีระดับแรงจูงใจในการทำงานต่ำกว่าประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ 2 – 4 ปี และต่ำกว่า ประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ มากกว่า 5 ปี มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปสมมติฐานที่ 2 พนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์โฟลท์ เซอร์วิส จำกัด ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัทฯ ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ และสถานภาพสมรส มีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วน พนักงานบริษัทฯ ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ มีแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานจำแนกตามองค์ประกอบด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ดังนี้

1. เพศ พนักงานบริษัทบริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์โฟลท์เซอร์วิส จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน
2. อายุ พนักงานบริษัทบริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์โฟลท์เซอร์วิส จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน
3. สถานภาพสมรส พนักงานบริษัทบริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์โฟลท์ เซอร์วิส จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจการทำงานไม่แตกต่างกัน
4. ระดับการศึกษา พนักงานบริษัทบริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์โฟลท์ เซอร์วิส จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พนักงานบริษัทบริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์โฟลท์ เซอร์วิส จำกัด ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน
6. ตำแหน่งงาน พนักงานบริษัทบริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์โฟลท์เซอร์วิส จำกัด ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน
7. ประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ พนักงานบริษัทบริการภาคพื้นการบินกรุงเทพ เวสต์ไวด์โฟลท์เซอร์วิส จำกัด ที่มีประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ แตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 344 คน ผู้ศึกษาได้รับการตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นข้อคำถามปลายเปิด ระบุข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะรวมทั้งสิ้น 38 คน คิดเป็นร้อยละ 11.05 พนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ได้ให้ข้อเสนอแนะแต่ละด้านตามลำดับดังนี้

4.1 ด้านค่าตอบแทน กลุ่มตัวอย่างได้แสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านค่าตอบแทนมากเป็นอันดับแรก กล่าวได้ว่า กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับค่าตอบแทนมากที่สุด โดยให้ข้อคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกันว่า เงินเดือนยังไม่เหมาะสมกับปริมาณงานและค่าครองชีพในปัจจุบัน มีการจ่ายค่าจ้างทำงานล่วงเวลาน้อยไม่เหมาะสม ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างคือ ต้องการให้เพิ่มสวัสดิการอาหารกลางวันและรถรับ-ส่งพนักงาน มีการปรับเงินเดือนโดยพิจารณาจากอายุงาน และวุฒิการศึกษา ต้องการให้จ่ายโบนัสมากกว่า 1 เดือนโดยจ่ายภายในคราวเดียวกัน เป็นต้น

4.2 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ กลุ่มตัวอย่างได้แสดงข้อคิดเห็นด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกันว่างานบางอย่างซ้อนทับกัน ไม่มีคำแนะนำให้การปฏิบัติงานที่ชัดเจน ปริมาณงานเยอะแต่ต้องทำงานแข่งกับเวลา ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างคือ ควรมีการจัดการงานให้ชัดเจนไม่ให้ซับซ้อน และปรับปรุงให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน แบ่งงานกันให้ชัดเจนเพื่อให้งานเสร็จทันเวลา

4.3 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร กลุ่มตัวอย่างได้แสดงข้อคิดเห็นด้านความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรว่า มีความสัมพันธ์กันค่อนข้างน้อย เนื่องจากพนักงานมาปฏิบัติงานตามภารกิจ (พนักงานโดยส่วนใหญ่ต้องเข้าเวรเพราะการทำอากาศยานสุวรรณภูมิให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง) ที่รับผิดชอบเสร็จสิ้นก็กลับบ้าน การสร้างความรักของหัวหน้างานกับลูกน้องมีน้อยมาก แต่ข้อคิดเห็นอีกร้อยละ 25 มีความเห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรเป็นไปด้วยดี ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างคือ ควรจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กันไม่ว่าจะเป็นระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน และควรจัดอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ

4.4 ด้านความสำเร็จในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างได้แสดงข้อคิดเห็นด้านความสำเร็จในการทำงานว่า การทำงานให้สำเร็จต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นบุคคล อุปกรณ์การทำงาน ฯลฯ ต้องมีประสิทธิภาพ และการทำงานในธุรกิจการบิน ต้องทำงานภายใต้ความความสะดวกรวดเร็ว และไม่ผิดพลาด ดังนั้น ความสำเร็จในการทำงานจึงเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานทุกคน ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างคือ ต้องการให้มีอุปกรณ์ และงบประมาณที่เพียงพอต่อการ

พัฒนาโปรแกรมของบริษัทฯ และงานในหลายๆ ด้านต้องใช้เวลาให้เกิดทักษะและความชำนาญ เพราะเป็นลักษณะงานที่เฉพาะไม่เหมือนกับธุรกิจอื่นๆ

4.5 ด้านสภาพการทำงาน กลุ่มตัวอย่างได้แสดงข้อคิดเห็นด้านสภาพการทำงานว่า บริษัทฯ สนับสนุนอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล เช่น ถุงมือ ไม่เพียงพอกับการใช้งาน แต่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 62.5 มีความเห็นว่า ด้านสภาพการทำงานอยู่ในเกณฑ์ดี ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างคือ อยากให้บริษัทฯ สนับสนุนเครื่องแบบในการทำงานให้ในทุกๆ ส่วนงาน

4.6 ด้านการบังคับบัญชา กลุ่มตัวอย่างได้แสดงข้อคิดเห็นด้านการบังคับบัญชาไปในแนวทางเดียวกันว่า ผู้บังคับบัญชายังขาดภาวะผู้นำ ไม่มีความยุติธรรม เลือกปฏิบัติกับบางคน ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บังคับบัญชาต้องมีความยุติธรรม ในการตัดสินใจ และควรมีสายงานการบังคับบัญชาที่ชัดเจน และไม่ก้าวก่ายหน้าที่การทำงาน

4.7 ด้านความมั่นคงในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างได้แสดงข้อคิดเห็นด้านความมั่นคงในการทำงานไปในแนวทางเดียวกันว่า บริษัทฯ มีความมั่นคงดี มีความสุขในการทำงานดี ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างคือ ถ้าพนักงานมีเงินออม ทำให้ตัวพนักงานเองมีความมั่นคงก็จะไม่เปลืองใจโยกย้ายงาน และขอให้คิดว่าพวกเราทำอะไร ให้บริษัทฯ เรามีความมั่นคงยิ่งขึ้นไปอีก

4.8 ด้านความรับผิดชอบ กลุ่มตัวอย่างได้แสดงข้อคิดเห็นด้านความรับผิดชอบว่า ปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบมีมาก ซึ่งอาจจะเกิดความผิดพลาดได้ ซึ่งความผิดพลาดหรือความบกพร่องนั้น อาจจะเกิดจาก เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงาน และการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า พนักงานต้องตระหนักและให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างคือ ควรแบ่งความรับผิดชอบ แบ่งหน้าที่กันทำ และควรมีการตรวจสอบภายในให้มากขึ้นในทุกๆ ด้าน

4.9 ด้านความก้าวหน้า กลุ่มตัวอย่างได้แสดงข้อคิดเห็นด้านความก้าวหน้าที่ว่า กรอบตำแหน่งความก้าวหน้าในงานมีน้อยเมื่อเทียบกับจำนวนพนักงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสม และรอก้าวขึ้นในตำแหน่งที่สูงขึ้น ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างคือ ควรมีการวัดระดับความรู้ การทดสอบการประเมินความรู้ความสามารถของพนักงานเพื่อเลื่อนขึ้นตามประสบการณ์ในการทำงานร่วมกับบริษัทฯ และควรกระทำด้วยความเป็นธรรม

4.10 ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร กลุ่มตัวอย่างได้แสดงข้อคิดเห็นด้านนโยบายและการบริหารขององค์กรว่า นโยบายกว้างจนเกินไป การติดต่อสื่อสารและการกระจายข่าวสารยังไม่ทั่วถึง ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างคือ ควรรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน ก่อนพิจารณาออกนโยบายใดๆ และควรกำหนดนโยบายให้ครอบคลุมและกระชับ เน้นคุณภาพการบริการและต้องเน้นสวัสดิการของพนักงานด้วย เพื่อให้พนักงานมีกำลังใจในการทำงาน

4.11 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ กลุ่มตัวอย่างได้แสดงข้อคิดเห็นด้านการยอมรับนับถือว่า การยอมรับนับถือจะเกิดขึ้นได้เมื่อ มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในงานอย่างพอเพียง ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างคือ ควรยอมรับในเรื่องการตัดสินใจบางเรื่องของพนักงาน

4.12 ด้านสถานภาพในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างได้แสดงข้อคิดเห็นด้านสถานภาพในการทำงานว่า ความเห็นที่แตกต่างในการทำงาน เป็นของดีของการทำงาน (มองงานในหลากหลายด้าน) สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างคือ ถ้าหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานช่วยกันทำงานให้สำเร็จลุล่วง สถานภาพในการทำงานก็จะมีความสุข

4.13 ข้อเสนอแนะอื่นๆ กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆไว้ดังนี้

- หัวหน้างานควรปฏิบัติตัวให้เป็นตัวอย่างที่ดีแก่ลูกน้องในทุกๆ ด้าน
- บริษัทฯ ยังไม่มีโครงสร้างในหน่วยงานย่อยที่ชัดเจน สมควรปรับปรุง
- บริษัทฯ ควรจะให้การสนับสนุนทุนในการศึกษาต่อ เพราะจะเป็นประโยชน์ต่อบริษัทฯ พนักงานก็จะกลับมาช่วยให้บริษัทฯ เติบโตดีขึ้น
- อยากให้พนักงานทำงานร่วมกันอย่างสามัคคี ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ไม่ใช่ต่างคนต่างทำ ขอให้คิดว่าเหนื่อยก็เหนื่อยด้วยกัน สุขก็สุขด้วยกัน
- ขอให้เข้มงวดกับการทำงานให้ปลอดภัย เพราะพนักงานไม่ค่อยคำนึงถึงเรื่องความปลอดภัย จะคำนึงถึงแต่ความรวดเร็วไว้ก่อน



บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้น การบินกรุงเทพเวสต์ไวด์โฟลท์เซอร์วิส จำกัด เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ประเภทการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยในครั้งนี้คือ เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้น การบินกรุงเทพเวสต์ไวด์โฟลท์เซอร์วิส จำกัด และเพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้น การบินกรุงเทพเวสต์ไวด์โฟลท์เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้น การบินกรุงเทพเวสต์ไวด์โฟลท์เซอร์วิส จำกัด

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้น การบินกรุงเทพเวสต์ไวด์โฟลท์เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัท บริการภาคพื้น การบินกรุงเทพเวสต์ไวด์โฟลท์เซอร์วิส จำกัด จำนวนพนักงาน 2,480 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 13 กรกฎาคม 2554) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานบริษัทฯ จำนวน 344 คน

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ในการศึกษานี้ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการศึกษา และวัดแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้น การบินกรุงเทพเวสต์ไวด์โฟลท์เซอร์วิส จำกัด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด โดยได้ตั้งเป็นข้อคำถามแบบปลายปิด (Close-ended) มีทั้งหมด 7 หัวข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ

ส่วนที่ 2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน โดยได้ตั้งเป็นข้อคำถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) มีทั้งหมด 12 หัวข้อ ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า ค่าตอบแทน นโยบายและการบริหารขององค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร สภาพการทำงาน การบังคับบัญชา สภาพภาพในการทำงานและความมั่นคงในการทำงาน

ส่วนที่ 3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended) มีทั้งหมด 13 หัวข้อ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า ค่าตอบแทน นโยบายและการบริหารขององค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร สภาพการทำงาน การบังคับบัญชา สภาพภาพในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการอนุมัติจากอาจารย์ที่ปรึกษาเรียบร้อยแล้ว ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม จากนั้นก็ทำการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้ศึกษาได้ประสานขอความร่วมมือจากพนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม วันที่ 26 ตุลาคม 2554 และได้จัดทำและนำแบบสอบถามจำนวน 360 ฉบับ ไปแจกจ่ายยังพนักงานบริษัทฯ และชี้แจงเกี่ยวกับการตอบแบบสอบถาม ในวันที่ 28 ตุลาคม 2554 จากนั้น ผู้ศึกษาทำการรวบรวมข้อมูล ผลการเก็บรวบรวมข้อมูลได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา แล้วคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์แบบทั้งหมด 344 ชุด คิดเป็น 95.55% ของกลุ่มตัวอย่างในวันที่ 18 พฤศจิกายน 2554

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาตรวจสอบและคัดเลือกแบบสอบถามฉบับที่มีความสมบูรณ์จึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามส่วนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ โดยการแจกแจงความถี่ร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามส่วนที่ 2 เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในการวิเคราะห์เพื่อให้ทราบระดับแรงจูงใจในการทำงาน

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพ เวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด โดยจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้ค่าทางสถิติทดสอบค่า t (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว One-way Analysis of Variance (ANOVA)

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นการวิเคราะห์เนื้อหาสาระ (Content Analysis) เกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด

1.3 ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ สรุปสาระสำคัญของการศึกษาได้ดังต่อไปนี้
คือ

1.3.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล ของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพ เวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด จากกลุ่มตัวอย่าง 344 คน ในส่วนปัจจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ พบว่าพนักงานบริษัทฯ เพศหญิงมากกว่าเพศชาย ปัจจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุพบว่า พนักงานบริษัทฯ ผู้มีอายุ 20 – 29 ปี มากที่สุด อันดับที่ 2 เป็นผู้ที่มีอายุ 30 – 39 ปี อันดับที่ 3 เป็นผู้ที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป และน้อยที่สุดเป็นผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ปัจจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสพบว่า พนักงานบริษัทฯ สถานภาพโสดมากที่สุด อันดับที่ 2 เป็นสถานภาพสมรส และน้อยที่สุดคือสถานภาพหย่าร้าง หรือแยกกันอยู่ ปัจจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัทฯ ระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด อันดับที่ 2 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อันดับที่ 3 ระดับการศึกษาปริญญาโท และ

น้อยที่สุดคือระดับการศึกษาต่ำกว่า ป.6 ปัจจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท มากที่สุด อันดับที่ 2 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท อันดับที่ 3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป อันดับที่ 4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท และน้อยที่สุดคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ปัจจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับตำแหน่งพบว่า พนักงานบริษัท ระดับตำแหน่งปฏิบัติการมากที่สุด อันดับที่ 2 ระดับตำแหน่งหัวหน้าทีม อันดับที่ 3 ระดับตำแหน่งหัวหน้างาน อันดับที่ 4 ระดับตำแหน่งผู้จัดการ และน้อยที่สุดระดับตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่าย ปัจจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ พบว่า ประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ 2–4 ปี มากที่สุด อันดับที่ 2 ประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ 1–2 ปี อันดับที่ 3 ประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ มากกว่า 5 ปี และน้อยที่สุดประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ น้อยกว่า 1 ปี

1.3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพ เวลต์ไวด์ไฟล์ท์เซอร์วิส จำกัด พบว่า ค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวลต์ไวด์ไฟล์ท์เซอร์วิส จำกัด มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.03$ ระดับแรงจูงใจมาก รองลงมาคือ ด้านสภาพการทำงาน ค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.93$ ระดับแรงจูงใจมาก รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.83$ ระดับแรงจูงใจมาก รองลงมาคือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.72$ ระดับแรงจูงใจมาก รองลงมาคือ ด้านสถานภาพในการทำงาน ค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.68$ ระดับแรงจูงใจมาก รองลงมาคือ ด้านการบังคับบัญชา ค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.66$ ระดับแรงจูงใจมาก รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.49$ ระดับแรงจูงใจมาก รองลงมา คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.48$ ระดับแรงจูงใจมาก รองลงมาคือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.47$ ระดับแรงจูงใจมาก รองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้า ค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.45$ ระดับแรงจูงใจมาก รองลงมาคือ ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.33$ ระดับแรงจูงใจปานกลาง และด้านที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านค่าตอบแทน ค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.29$ ระดับแรงจูงใจปานกลาง

1.3.3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวลต์ไวด์ไฟล์ท์เซอร์วิส จำกัด จากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ปัจจัยที่พนักงานตอบมากที่สุดคือ แรงจูงใจในการทำงานด้านค่าตอบแทน อันดับที่ 2 มี 2 ด้านคือ แรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และแรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร อันดับที่ 4 มี 2 ด้านคือ แรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการ

ทำงาน และแรงจูงใจด้านสภาพการทำงาน อันดับที่ 6 แรงจูงใจในการทำงานด้านการบังคับบัญชา อันดับที่ 7 แรงจูงใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงาน อันดับที่ 8 มี 3 ด้านคือแรงจูงใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบ แรงจูงใจในการทำงานด้านความก้าวหน้า และแรงจูงใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร อันดับที่ 11 แรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อันดับที่ 12 แรงจูงใจในการทำงานด้านสถานภาพในการทำงาน ซึ่งมีเนื้อหาสาระดังต่อไปนี้

1) ด้านค่าตอบแทน

กลุ่มตัวอย่างได้แสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนมากเป็นอันดับแรก กล่าวได้ว่ากลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านค่าตอบแทนมากที่สุด โดยให้ข้อคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกันว่าเงินเดือนยังไม่เหมาะสมกับปริมาณงานและค่าครองชีพในปัจจุบัน มีการจ่ายค่าจ้างทำงานล่วงเวลาน้อยไม่เหมาะสม และกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่า ต้องการให้เพิ่มสวัสดิการอาหารกลางวันและรถรับ-ส่งพนักงาน มีการปรับเงินเดือนโดยพิจารณาจากอายุงาน และวุฒิการศึกษา ต้องการให้จ่ายโบนัสมากกว่า 1 เดือนโดยจ่ายภายในคราวเดียวกัน เป็นต้น

2) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

กลุ่มตัวอย่างได้แสดงข้อคิดเห็นด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกันว่า งานบางอย่างซ้อนทับกัน ไม่มีคำแนะนำให้การปฏิบัติงานที่ชัดเจน ปริมาณงานเยอะแต่ต้องทำงานแข่งกับเวลา และกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่าควรมีการจัดการงานให้ชัดเจนไม่ให้ซับซ้อน และปรับปรุงให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน แบ่งงานกันให้ชัดเจนเพื่อให้งานเสร็จทันเวลา

3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร

กลุ่มตัวอย่างได้แสดงข้อคิดเห็นด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรว่า มีความสัมพันธ์กันค่อนข้างน้อย เนื่องจาก พนักงานมาปฏิบัติงานตามภารกิจ (พนักงานโดยส่วนใหญ่ต้องเข้าเวรเพราะท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง) ที่รับผิดชอบเสร็จสิ้นก็กลับบ้าน การสร้างความรักของหัวหน้างานกับลูกน้องมีน้อยมาก แต่ข้อคิดเห็นอีกร้อยละ 25 มีความเห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรเป็นไปด้วยดี และกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กันไม่ว่าจะเป็นระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน และควรจัดอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ

4) ด้านความสำเร็จในการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างได้แสดงข้อคิดเห็นด้านความสำเร็จในการทำงานว่า การทำงานให้สำเร็จต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นบุคคล อุปกรณ์การทำงาน ฯลฯ ต้องมีประสิทธิภาพ และการทำงานในธุรกิจการบิน ต้องทำงานภายใต้ความความสะดวก รวดเร็ว และไม่ผิดพลาด ดังนั้น ความสำเร็จในการทำงานจึงเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานทุกคน และกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ต้องการให้มีอุปกรณ์ และงบประมาณที่เพียงพอต่อการพัฒนาโปรแกรมของบริษัทฯ และงานในหลายๆ ด้านต้องใช้เวลาให้เกิดทักษะและความชำนาญเพราะเป็นลักษณะงานที่เฉพาะไม่เหมือนกับธุรกิจอื่นๆ

5) ด้านสภาพการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างได้แสดงข้อคิดเห็นด้านสภาพการทำงานว่าบริษัท สนับสนุนอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล เช่น ถุงมือ ไม่เพียงพอกับการใช้งาน แต่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 62.5 มีความเห็นว่า ด้านสภาพการทำงานอยู่ในเกณฑ์ดี และกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะว่าอยากให้บริษัท สนับสนุนเครื่องแบบในการทำงานให้ในทุกๆ ส่วนงาน

6) การบังคับบัญชา

กลุ่มตัวอย่างได้แสดงข้อคิดเห็นด้านการบังคับบัญชาไปในแนวทางเดียวกันว่า ผู้บังคับบัญชายังขาดภาวะผู้นำ ไม่มีความยุติธรรม เลือกลงปฏิบัติกับบางคน และกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ผู้บังคับบัญชาต้องมีความยุติธรรม ในการตัดสินใจ และควรมีสายงานการบังคับบัญชาที่ชัดเจน และไม่ก้าวก่ายหน้าที่การทำงาน

7) ด้านความมั่นคงในการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างได้แสดงข้อคิดเห็นด้านความมั่นคงในการทำงานไปในแนวทางเดียวกันว่า บริษัทฯ มีความมั่นคงดี มีความสุขในการทำงานดี และกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะว่าถ้าพนักงานมีเงินออม ทำให้ตัวพนักงานเองมีความมั่นคงก็จะไม่เปลี่ยใจโยกย้ายงาน และขอให้คิดว่าพวกเราทำอย่างไร ให้บริษัทฯ เรามีความมั่นคงยิ่งขึ้นไปอีก

8) ด้านความรับผิดชอบ

กลุ่มตัวอย่างได้แสดงข้อคิดเห็นด้านความรับผิดชอบว่า ปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบมีมาก ซึ่งอาจจะเกิดความผิดพลาดได้ ซึ่งความผิดพลาดหรือความบกพร่องนั้น อาจจะเกิดจาก เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงาน และการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า พนักงานต้องตระหนักและให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก และกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรแบ่งความรับผิดชอบ แบ่งหน้าที่กันทำ และควรมีการตรวจสอบภายในให้มากขึ้นในทุกๆ ด้าน

9) ด้านความก้าวหน้า

กลุ่มตัวอย่างได้แสดงข้อคิดเห็นด้านความก้าวหน้าว่า กรอบตำแหน่ง ความก้าวหน้าในงานมีน้อยเมื่อเทียบกับจำนวนพนักงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสม และรอก้าวหน้าขึ้นใน ตำแหน่งที่สูงขึ้น และกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีการวัดระดับความรู้ การทดสอบ การประเมินความรู้ความสามารถของพนักงานเพื่อเลื่อนขึ้นตามประสบการณ์ และควรกระทำด้วยความ เป็นธรรม

10) ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร

กลุ่มตัวอย่างได้แสดงข้อคิดเห็นด้านนโยบายและการบริหารของ องค์กรว่า นโยบายกว้างจนเกินไป การติดต่อสื่อสารและการกระจายข่าวสารยังไม่ทั่วถึง และกลุ่ม ตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรรับฟังความคิดเห็นของพนักงานก่อนพิจารณาออกนโยบายใดๆ และควรกำหนดนโยบายให้ครอบคลุมและกระชับ เน้นคุณภาพการบริการและต้องเน้นสวัสดิการ ของพนักงานด้วย เพื่อให้พนักงานมีกำลังใจในการทำงาน

11) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

กลุ่มตัวอย่างได้แสดงข้อคิดเห็นด้านการยอมรับนับถือว่า การยอมรับ นับถือจะเกิดขึ้นได้เมื่อ มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในงานอย่างพอเพียง และกลุ่ม ตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรยอมรับในเรื่องการตัดสินใจบางเรื่องของพนักงาน

12) ด้านสถานภาพในการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างได้แสดงข้อคิดเห็นด้านสถานภาพในการทำงานว่า ความเห็นที่แตกต่างในการทำงาน เป็นข้อดีของการทำงาน (มองงานในหลากหลายด้าน) สามารถ ทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ และกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ถ้าหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ช่วยกันทำงานให้สำเร็จลุล่วง สถานภาพในการทำงานก็จะมีความสุข

13) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ ไว้ว่า หัวหน้างานควรปฏิบัติตัวให้เป็นตัวอย่างที่ดีแก่ลูกน้องในทุกๆ ด้าน บริษัทฯ สมควรปรับปรุงโครงสร้าง หน่วยงานย่อยในองค์กรให้ชัดเจนควรจะทำให้การสนับสนุนทุนในการศึกษาต่อ เพราะจะเป็น ประโยชน์ต่อบริษัทฯ พนักงานก็จะกลับมาช่วยให้อำนาจฯ เติบโตดีขึ้น อยากให้พนักงานทำงาน ร่วมกันอย่างสามัคคี ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ไม่ใช่ต่างคนต่างทำ ขอให้คิดว่าเหนื่อยก็เหนื่อยด้วยกัน สุขก็สุขด้วยกัน ขอให้เข้มงวดกับการทำงานให้ปลอดภัย เพราะพนักงานไม่ค่อยคำนึงถึงเรื่องความ ปลอดภัย จะคำนึงถึงแต่ความรวดเร็วไว้ก่อน

2. อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพ เวลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับแรงจูงใจที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในองค์กร ด้านสภาพการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านสถานภาพในการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน ส่วนระดับแรงจูงใจที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน และด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ซึ่งโดยภาพรวมที่อยู่ในระดับมากสอดคล้องกับงานวิจัยของจิราภรณ์ ขวัญบัว (2546) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในองค์กร กรณีศึกษา กลุ่มบริษัททีปโก้ ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานในองค์กร เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุนรวม 10 ปัจจัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก งานวิจัยของ จงดี ลัทธลาภกุล (2551) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลท่าชะงะ จังหวัดชุมพร ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ใน โรงพยาบาลท่าชะงะ จังหวัดชุมพร มีแรงจูงใจในระดับมาก โดยแรงจูงใจจากปัจจัยภายในสูงกว่า แรงจูงใจจากปัจจัยภายนอก งานวิจัยของชาญชัย เพชรคง (2551) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเกษตรอำเภอในจังหวัดชุมพร ผลการศึกษาพบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเกษตรอำเภอในจังหวัดชุมพร โดยภาพรวมแล้ว มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก งานวิจัยของ วิสูตร สังข์ฉิม (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เวสเทิร์นดิจिटอล (ประเทศไทย) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก งานวิจัยของ อิศวินท์ ภูฉิมวงศ์เสรี (2552) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานคนไทย โรงเรียนนานาชาติบริติช ภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า พนักงานคนไทยโรงเรียนนานาชาติบริติช ภูเก็ต มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของรุ่งทิวา อินตะใจ (2553) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพยาบาลปิยะเวท จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในเกณฑ์มาก ซึ่งผลการวิจัยที่สอดคล้องกันเช่นนี้ อาจสืบเนื่องมาจาก ปัจจัยที่ใช้ในการวิเคราะห์แรงจูงใจมีความใกล้เคียงกัน

2.2 ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า โดยภาพรวมพนักงานที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนพนักงานที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ และสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรัตน์จิ คุตระกูล (2550) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุ ด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 งานวิจัยของ ชาญชัย เพชรคง (2551) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเกษตรอำเภอในจังหวัดชุมพร ผลการศึกษาพบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเกษตรอำเภอในจังหวัดชุมพร จำแนกตามเพศ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 งานวิจัยของ ธนากร ทวีรัตน์ (2551) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการผลิตของบริษัท ที.ซี.ซี อินดัสตรี แอนด์ เอ็นจิเนียริง จำกัด พบว่า พนักงานฝ่ายการผลิตที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพ ที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลเฉพาะด้านที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้ดังนี้

2.2.1 อายุ

อายุของพนักงานที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุรัตน์จิ คุตระกูล (2550) ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และรุ่งทิวา อินตะใจ (2553) ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทโรงพยาบาลปิยะเวท จำกัด (มหาชน) พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน กล่าวคือ พนักงานที่เริ่มเข้างานโดยที่มีอายุน้อยมักมีความตื่นตัว มีแรงกระตุ้นและมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานน้อย ต่างจากพนักงานที่มีอายุมากมักปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นที่ยอมรับ ให้เกียรติและเพื่อให้ได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน

1.2.2 ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาของพนักงานที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน เพราะพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำก็จะได้รับค่าตอบแทนต่ำด้วย จึงส่งผลให้แรงจูงใจในการทำงานมีน้อย แตกต่างกับพนักงานกลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือสูงกว่า ซึ่งก็จะได้รับค่าตอบแทนสูงกว่าด้วย และต้องการได้รับการยอมรับจากสังคมมากกว่า ทำให้มีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่านั่นเอง

1.2.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธนากร ทวีรัตน์ (2551) ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัท ที.ซี.ซี. อินดัสตรี แอนด์ เอ็นจิเนียริง พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน รุ่งทิวา อินตะใจ (2553) ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทโรงพยาบาลปิยะเวท จำกัด (มหาชน) พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน กล่าวคือ พนักงานที่มีรายได้สูงมักมีแรงกระตุ้นในการทำงานให้ได้ผลงานที่ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ได้รับการเลื่อนขั้นหรือปรับฐานเงินเดือนที่เพิ่มสูงขึ้น ไปอีก

1.2.4 ระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่งของพนักงานที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน เพราะพนักงานที่อยู่ระดับบริหาร (ระดับหัวหน้างานขึ้นไป) ย่อมจะต้องประพฤติกฎปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดี ตั้งใจ ทุ่มเทกับการทำงาน เพื่อเป็นตัวอย่างที่ดีให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาต่อไป ส่งผลไปถึงการได้รับการยกย่องจากทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานอีกด้วย

1.2.5 ประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุรัตน์จิ คุตระกุล (2550) ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน ธนากร ทวีรัตน์ (2551) ทำการศึกษาเรื่องทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัท ที.ซี.ซี. อินดัสตรี แอนด์ เอ็นจิเนียริง จำกัด พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน กล่าวคือ พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำอาจจะยังไม่ชัดเจนในส่วนของลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และนโยบายของบริษัทฯ

มากนักจึงมีแรงจูงใจในการทำงานต่ำ แต่เมื่อสามารถปรับตัวได้ เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ ก็จะมีแรงจูงใจในการทำงานที่สูงขึ้นนั่นเอง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจำแนกตามปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานพบว่า

1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน

จากผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุรัตน์จี กูตระกูล (2550) ที่ทำการศึกษารื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา ธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ชาญชัย เพชรคง (2551) ที่ทำการศึกษารื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเกษตรอำเภอในจังหวัดชุมพร และวิสูตร สังข์ฉิม (2552) ที่ทำการศึกษารื่องปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด เมื่อพิจารณาแรงจูงใจเป็นรายข้อพบว่า แรงจูงใจในการทำงานข้อ 1 ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านนี้ มีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก และแรงจูงใจข้อ 2 ท่านมีความทุ่มเท กระตือรือร้นในการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ และ ข้อ 4 ท่านมีความภาคภูมิใจ เมื่อท่านทำงานเสร็จมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากัน แต่ข้อ 3 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมากกว่า แสดงมีความน่าเชื่อถือน้อยกว่า แต่ระดับแรงจูงใจก็ยังอยู่ในระดับมาก สรุปได้ว่า พนักงานสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันเวลา มีความทุ่มเท กระตือรือร้นในการทำงาน สามารถแก้ไขปัญหาและวางแผนป้องกันปัญหาในการทำงาน มีความภาคภูมิใจ เมื่อทำงานเสร็จ และผู้บังคับบัญชาแสดงออกถึงความพอใจผลงาน ซึ่งมีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก

2) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

จากผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จงดี ลัทธลาภกุล (2551) ที่ทำการศึกษารื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลท่าแซะ จังหวัดชุมพร และ ชาญชัย เพชรคง (2551) ที่ทำการศึกษารื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเกษตรอำเภอในจังหวัดชุมพร เมื่อพิจารณาแรงจูงใจเป็นรายข้อพบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ข้อ 8 ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นของท่านในการร่วมประชุมหรือในการปรึกษางาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านนี้ คือ มีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก และแรงจูงใจในการทำงานข้อ 10 ท่านได้รับคำชมเชย ยกย่องจากหัวหน้างานในที่ประชุมอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดกว่าทุกข้อในด้านนี้ ซึ่งมีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง สรุปได้ว่า พนักงานได้รับคำยกย่องจากผู้บังคับบัญชาเมื่องานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จอยู่เสมอ ได้รับการยอมรับ นับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเสมอ ผู้บังคับบัญชาและ

เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นในการร่วมประชุม หรือในการปรึกษางาน และได้รับมอบหมายงานที่มีความท้าทายและมีความสำคัญจากผู้บังคับบัญชา

3) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

จากผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของชาญชัย เพชรคง (2551) ที่ทำการศึกษารื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเกษตรอำเภอในจังหวัดชุมพร วิสูตร สังข์ฉิม (2552) ที่ทำการศึกษารื่องปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด อิศวิวัฒน์ วุฒิวงศ์เสรี (2552) ที่ทำการศึกษารื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานคนไทย โรงเรียนนานาชาติบริติช ภูเก็ต และรุ่งทิพา อินตะใจ (2553) ที่ทำการศึกษารื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทโรงพยาบาลปิยะเวท จำกัด (มหาชน) เมื่อพิจารณาแรงจูงใจเป็นรายข้อพบว่า แรงจูงใจในการทำงานข้อ 12 งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และข้อ 13 ลักษณะของงานที่ท่านปฏิบัติมีขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านนี้เท่ากัน คือมีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก และแรงจูงใจในการทำงานข้อ 15 งานที่ท่านทำอยู่ส่งเสริมให้ท่านได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดกว่าทุกข้อในด้านนี้ ซึ่งมีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง สรุปได้ว่า งานที่ท่านทำอยู่มีลักษณะท้าทายความรู้ความสามารถ มีความยืดหยุ่น คล่องตัวในการทำงาน

4) ด้านความรับผิดชอบ

จากผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จงดี ลัทธลาภกุล (2551) ที่ทำการศึกษารื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลท่าแซะ จังหวัดชุมพร และวิสูตร สังข์ฉิม (2552) ที่ทำการศึกษารื่องปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด เมื่อพิจารณาแรงจูงใจเป็นรายข้อพบว่า แรงจูงใจในการทำงานข้อ 18 ท่านทราบหน้าที่ความรับผิดชอบในตำแหน่งที่ท่านอยู่อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านนี้ คือ มีระดับแรงจูงใจอยู่ในเกณฑ์มาก และแรงจูงใจในการทำงานข้อ 16 ท่านมีโอกาสได้รับอำนาจในการบริหารงานอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดกว่าทุกข้อในด้านนี้ ซึ่งมีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก สรุปได้ว่า พนักงานมีโอกาสได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบที่สูงขึ้น มีโอกาสเข้าร่วมเป็นสมาชิก หรือกรรมการในโครงการต่างๆ เสมอ รวมทั้งสามารถตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบได้อย่างอิสระ

5) ด้านความก้าวหน้า

จากผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแรงจูงใจเป็นรายข้อพบว่า แรงจูงใจในการทำงานข้อ 21 ท่านมีโอกาสได้ไปฝึกอบรม สัมมนาเพิ่มเติมความรู้และทักษะในการทำงานทั้งในและนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านนี้คือ ระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก และแรงจูงใจในการทำงานข้อ 25 ท่านมีโอกาสได้รับการสนับสนุนไปสู่ตำแหน่งที่ดีกว่า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดกว่าทุกข้อในด้านนี้ ซึ่งมีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง สรุปได้ว่า ผู้บังคับบัญชาส่งเสริม สนับสนุนในการให้ได้รับการศึกษาต่อ และการประเมินผลงานในหน่วยงานเป็นไปอย่างยุติธรรม แต่พนักงานมีโอกาสปานกลางที่จะเลื่อนตำแหน่งได้ตามความสามารถ

6) ด้านค่าตอบแทน

จากผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชาญชัย เพชรคง (2551) ที่ทำการศึกษารื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเกษตรอำเภอในจังหวัดชุมพร ภักดิ์พงษ์ เทียงธรรม (2551) ที่ทำการศึกษารื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของลูกจ้างประจำโรงงานบริษัท เอเชียแปซิฟิก อโกรเคมีคอล จำกัด จังหวัดราชบุรี วิสูตร สังข์ฉิม (2552) ที่ทำการศึกษารื่องปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด รุ่งทิวา อินตะใจ (2553) ที่ทำการศึกษารื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพยาบาลปิยะเวท จำกัด (มหาชน) เมื่อพิจารณาแรงจูงใจเป็นรายข้อพบว่า แรงจูงใจในการทำงานข้อ 28 สวัสดิการที่ท่านได้รับ เช่น เบี้ยขยัน ค่าเดินทาง ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านนี้ คือ ระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง และแรงจูงใจในการทำงานข้อ 27 เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดกว่าทุกข้อในด้านนี้ ซึ่งมีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง สรุปได้ว่า พนักงานมีแรงจูงใจเรื่องเงินเดือน โบนัส เงินรางวัล ที่ได้รับ และการเพิ่มของเงินเดือน มีความเหมาะสมและมีความยุติธรรมในระดับปานกลาง

7) ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร

จากผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธนากร ทวีรัตน์ (2551) ที่ทำการศึกษารื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัท ที.ซี.ซี. อินดัสตรี แอนด์ เอ็นจิเนียริง ภักดิ์พงษ์ เทียงธรรม (2551) ที่ทำการศึกษารื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของลูกจ้างประจำโรงงานบริษัท เอเชียแปซิฟิก อโกรเคมีคอล จำกัด จังหวัดราชบุรี และวิสูตร สังข์ฉิม (2552) ที่ทำการศึกษารื่องปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด เมื่อ

พิจารณาแรงจูงใจเป็นรายข้อพบว่า แรงจูงใจในการทำงานข้อ 35 นโยบายของบริษัทฯ ส่งเสริมให้ทำงานกันเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านนี้ คือ ระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก และแรงจูงใจในการทำงานข้อ 32 บริษัทฯ เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการกำหนดนโยบายหรือเป้าหมายในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดกว่าทุกข้อในด้านนี้ ซึ่งมีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง สรุปได้ว่า นโยบายของบริษัทฯ ไม่ค่อยมีความชัดเจน และยังไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงอย่างเต็มรูปแบบ เป้าหมายและนโยบายยังไม่ค่อยเหมาะสม และยังไม่สอดคล้องกับการทำงานในสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบันเท่าที่ควร รวมทั้งการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในบริษัทฯ มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพปานกลาง

8) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร

จากผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของจิราภรณ์ ขวัญบัว (2546) ที่ทำการศึกษารื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษากลุ่มบริษัททิปโก้ สุรินทร์ จุฑระกุล (2550) ที่ทำการศึกษารื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จงดี ลัทธลาภกุล (2551) ที่ทำการศึกษารื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลท่าแซะ จังหวัดชุมพร และรุ่งทิwa อินตะใจ (2553) ที่ทำการศึกษารื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทโรงพยาบาลปิยะเวท จำกัด (มหาชน) เมื่อพิจารณาแรงจูงใจเป็นรายข้อพบว่า แรงจูงใจในการทำงานข้อ 36 เมื่อท่านได้รับความเดือนร้อนเพื่อนร่วมงานจะช่วยเหลือท่านเสมอ และแรงจูงใจในการทำงานข้อ 37 หน่วยงานของท่านทำงานเป็นทีม มีความสามัคคี ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านนี้เท่ากัน คือระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก และแรงจูงใจในการทำงานข้อ 39 ผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน ให้การช่วยเหลือและสนับสนุนในงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดกว่าทุกข้อในด้านนี้ ซึ่งระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก สรุปได้ว่า หน่วยงานมีการสื่อสารที่ดี ก่อให้เกิดความเข้าใจในระเบียบการทำงานได้อย่างชัดเจน เพื่อนร่วมงานช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ทำงานเป็นทีม ร่วมกันทำงานด้วยความรู้สึกสบายใจ

9) ด้านสภาพการทำงาน

จากผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จงดี ลัทธลาภกุล (2551) ที่ทำการศึกษารื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลท่าแซะ จังหวัดชุมพร และวิสูตร สังข์ฉิม (2552) ที่ทำการศึกษารื่องปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) เมื่อพิจารณาแรงจูงใจเป็นรายข้อพบว่า แรงจูงใจในการทำงานข้อ 41 สถานที่ทำงานของท่านมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านนี้ คือ ระดับแรงจูงใจอยู่ใน

ระดับมาก และแรงจูงใจในการทำงานข้อ 44 บริษัทฯ พัฒนาปรับปรุงสถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดกว่าทุกข้อในด้านนี้ ซึ่งระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก สรุปได้ว่า สถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมและเพียงพอ สถานที่ทำงานถูกสุขอนามัย มีการป้องกันเพื่อความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยในการทำงานที่เหมาะสม และมีบรรยากาศในหน่วยงานที่มีความเป็นมิตร เอื้ออารีต่อกันดี

10) ด้านการบังคับบัญชา

จากผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านการบังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จงดี ถัทธลาภกุล (2551) ที่ทำการศึกษารื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลท่าชะ จังหวัดชุมพร เมื่อพิจารณาแรงจูงใจเป็นรายข้อพบว่า แรงจูงใจในการทำงานข้อ 50 ผู้บังคับบัญชาใช้ถ้อยคำที่สุภาพ และเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านนี้ คือระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก และแรงจูงใจในการทำงานข้อ 48 ผู้บังคับบัญชาของท่านรับฟังความคิดเห็นของพนักงานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดกว่าทุกข้อในด้านนี้ ซึ่งระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก สรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสาร และการสั่งการของผู้บังคับบัญชาเป็นไปอย่างราบรื่น ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษา แนะนำ และชี้แจงปัญหาในการทำงานเสมอ มีการกำหนดสายบังคับบัญชาที่ชัดเจน และผู้บังคับบัญชาให้ถ้อยคำที่สุภาพและเหมาะสมดี

11) ด้านสถานภาพในการทำงาน

จากผลการศึกษาพบว่าแรงจูงใจในการทำงานด้านสถานภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อิศวินท์ ภูฒิวงศ์เสรี (2552) ที่ทำการศึกษารื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานคนไทย โรงเรียนนานาชาติบริติช ภูเก็ต เมื่อพิจารณาแรงจูงใจเป็นรายข้อพบว่า แรงจูงใจในการทำงานข้อ 51 ตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่ขณะนี้ได้รับการยอมรับจากสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านนี้ คือระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก และแรงจูงใจในการทำงานข้อ 55 ท่านเต็มใจ และมีความพึงพอใจเมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานที่แตกต่างจากที่เคยทำ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดกว่าทุกข้อในด้านนี้ ซึ่งระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก สรุปได้ว่า พนักงานมีความภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน ได้รับการยอมรับจากสังคม มีความสุขในทุกๆ วันที่ได้เดินทางมาทำงาน รู้สึกยินดีและเต็มใจในการบอกกล่าวถึงลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ให้กับบุคคลอื่นฟัง

12) ด้านความมั่นคงในการทำงาน

จากผลการศึกษาพบว่าแรงจูงใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุรัตน์จิ จูตระกูล (2550) ที่ทำการศึกษารื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จงดี ถัทธลาภกุล (2551) ที่ทำการศึกษารื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาล

ท่าแซะ จังหวัดชุมพร ชาญชัย เพชรคง (2551) ที่ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเกษตรอำเภอในจังหวัดชุมพร วิสูตร สังข์ฉิม (2552) ที่ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) และอัครวิมล ภูติวงศ์เสรี (2552) ที่ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานคนไทย โรงเรียนนานาชาติบริติชภูเก็ต เมื่อพิจารณาแรงจูงใจเป็นรายข้อพบว่า แรงจูงใจในการทำงานข้อ 59 บริษัทฯ เป็นที่ยอมรับ และได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านนี้ คือระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก และแรงจูงใจในการทำงานข้อ 57 หากท่านทำงานผิดพลาด ท่านจะได้รับการพิจารณาอย่างยุติธรรม ค่าเฉลี่ยต่ำสุดกว่าทุกข้อในด้านนี้ ซึ่งระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก สรุปได้ว่า พนักงานรู้สึกว่าการที่ทำอยู่มีความมั่นคงในชีวิต และครอบครัว เชื่อว่าองค์กรมีโอกาสเติบโตในอนาคต บริษัทฯ ได้รับความไว้วางใจและเป็นที่ยอมรับจากลูกค้า และการเป็นพนักงานบริษัทฯ ทำให้ชีวิตมีความสุข

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อสำหรับการศึกษาในครั้งนี้

จากผลการศึกษาทำให้ทราบถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ผู้ศึกษาขอเสนอแนะแนวทางสำหรับการปรับปรุงแก้ไขขององค์กรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อให้พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น และสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ข้อเสนอแนะที่ควรนำไปพิจารณาเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

3.1.1 อายุ ที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกันในหลายๆ ด้านที่เด่นชัดที่สุดคือ อายุ 40 ปี ขึ้นไป รองลงมา คือ อายุ 30 – 39 ปี ด้วยอายุที่ค่อยๆ มากขึ้นเรื่อยๆ ก็ต้องการที่ ต้องการการยอมรับนับถือ ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้า ค่าตอบแทน เป็นต้น ที่มากขึ้นเรื่อยๆ เช่นเดียวกัน ซึ่งลักษณะการทำงานด้านธุรกิจการบินที่บริษัทฯ มีความแตกต่างกับธุรกิจอื่นๆ เป็นอย่างมาก และบุคคลในช่วงอายุดังกล่าวนี้ ถ้าได้รับการฝึกฝน มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับความต้องการของบริษัทฯ แล้ว บริษัทฯ ก็สมควรหาวิธีการจูงใจ ที่แตกต่างกับช่วงอายุอื่นๆ เพื่อที่จะรักษาบุคลากรที่มีค่าเหล่านี้ไว้ให้ได้

3.1.2 ระดับการศึกษา ปริญญาโทต่ำกว่าปริญญาตรีมีความแตกต่างกันในหลายๆ ด้าน อาจเป็นเพราะพนักงานระดับปฏิบัติการที่เป็นพนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และพนักงานระดับบริหารซึ่งเป็นพนักงานส่วนน้อย มีระดับการศึกษาปริญญาโท จึงทำให้แรงจูงใจในการทำงานปัจจัยระดับการศึกษานี้แตกต่างกันมาก ดังนั้น การจูงใจในการทำงานก็ควรจะควรจะแตกต่างกันด้วย เช่น ควรเน้นด้านค่าตอบแทนสำหรับระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และให้ความสำคัญด้านความสำเร็จในงาน และการยอมรับนับถือ สำหรับระดับการศึกษาปริญญาโท เป็นต้น

3.1.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกับช่วงรายได้เฉลี่ยอื่นๆ ในด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านสภาพการทำงาน และด้านการบังคับบัญชา ดังนั้น บริษัทฯ ควรหาวิธีการจูงใจที่แตกต่างกันออกไป ที่จะทำให้พนักงานกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท นี้สามารถอยู่กับองค์กรได้ ถึงแม้รายได้จะอยู่ในเกณฑ์ที่ไม่สูงก็ตาม

3.1.4 ระดับตำแหน่ง ที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกันทุกด้าน ดังนั้น บริษัทฯ ควรทบทวนปรับปรุงและแก้ไข การจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานที่มีตำแหน่งหน้าที่การงานแตกต่างกันใหม่ โดยอาจจะเป็นการปรับปรุงด้านการยอมรับนับถือ ให้มีสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน มีกระบวนการขั้นตอนการทำงานที่เข้าใจงาน เป็นต้น

3.1.5 ประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ 1 – 2 ปี มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกับประสบการณ์อื่นๆ เป็นส่วนใหญ่ซึ่งอาจเป็นเพราะระยะเวลา 1 – 2 ปีนี้ พนักงานทราบในโครงสร้างองค์กร นโยบายการบริหารจัดการ กฎระเบียบต่างๆ ของบริษัทฯ และอื่นๆ เกี่ยวกับบริษัทฯ แล้ว ซึ่งอาจจะตอบตนเองได้ว่าใช้สิ่งที่ตนเองต้องการหรือไม่ นำไปสู่การตัดสินใจว่าจะร่วมงานกับบริษัทฯ ต่อไปหรือไม่ ดังนั้น ถ้าบุคคลเหล่านี้เป็นที่ต้องการของบริษัท ก็สมควรที่จะจูงใจพนักงานเอาไว้ เช่น การกำหนดขึ้นค่าตอบแทน การเพิ่มวันลาพักร้อนประจำปี สิทธิพิเศษในการใช้บริการสายการบิน ตามประสบการณ์ทำงาน เป็นต้น

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการภาคพื้น ณ สนามบินสุวรรณภูมิ เพื่อเป็นข้อมูลในการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในกลุ่มธุรกิจการบินเหมือนกัน เพื่อใช้เป็นข้อมูลให้ผู้บริหารใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย และแผนงานด้านทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกัน

3.2.2 ควรมีการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของระดับผู้บริหาร ซึ่งระดับผู้บริหารมีบทบาทในการกำหนดนโยบาย และการบริหารจัดการด้านต่างๆ มากกว่าพนักงานตำแหน่งอื่นๆ

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- จงดี้ ลัทธลาภกุล (2551) “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลท่าแพะ จังหวัดชุมพร” การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- จิราภรณ์ ขวัญบัว (2546) “ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรกรณีศึกษากลุ่มบริษัททีปโก้” การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ชนิดวีร์สรณ์ ศรีวิทยาภูมิ (2554) “แรงจูงใจ” สาระสังเขป (ออนไลน์) ค้นคืนวันที่ 20 ตุลาคม 2554 จาก <http://www.ismed.or.th/SME2/src/upload/knowledge/11812014524667b42c5124e.pdf>
- ชาญชัย เพชรคง (2551) “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเกษตรอำเภอในจังหวัดชุมพร” การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ (2551) *พฤติกรรมองค์การ* กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดยูเคชั่น
- ตุลา มหาพสุธานนท์ (2545) *หลักการจัดการ หลักการบริหาร* กรุงเทพมหานคร พ.ศ.พัฒนา
- ทองพันชั่ง พงษ์วารินทร์ (2552) *การพัฒนา 10 ความสามารถหลัก เพื่อก้าวสู่สุดยอดหัวหน้างาน* พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพมหานคร Think beyond
- ธนากร ทวีรัตน์ (2551) “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของ บริษัท ที.ซี.ซี. อินดัสตรี แอนด์ เอ็นจิเนียริง จำกัด” การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ (2550) *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS* พิมพ์ครั้งที่ 7 กรุงเทพมหานคร วิ.อินเตอร์ พรินท์
- ธิดิกพ ชยธวัช (2547) *คัมภีร์ การบริหาร* พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพมหานคร มีโชค
- บุตรี จารุโรจน์ (2549) *หลักการจัดการ Management a practical introduction* กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดยูเคชั่น
- พลิวเพรา ดิษขวนิช (2554) เอกสารประกอบการบรรยาย วิชาพฤติกรรมศาสตร์ 304202 สาระสังเขป (ออนไลน์) ค้นคืนวันที่ 25 ตุลาคม 2554 จาก <http://www.chamlongclinic-psych.com/document/motif/index.html>
- พิชญ์สินี ชมพูคำ (2553) “สถิติเชิงพรรณนา” เอกสารเพิ่มเติมประกอบการสอบ สถิติพื้นฐานเพื่อผู้บริหารท้องถิ่น

- ภักดิ์พงษ์ เทียงธรรม (2551) “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของลูกจ้างประจำโรงงานบริษัท เอเชียแปซิฟิค อโกรเคมีคอล จำกัด จังหวัดราชบุรี” การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548) *พฤติกรรมองค์การ* กรุงเทพมหานคร เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชนา
รุ่งทิวา อินตะใจ (2553) “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพยาบาลปิยะเวท
จำกัด (มหาชน)” ภาคนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคม
และสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- วิเชียร วิทย์อุดม (2554) *การจัดการสมัยใหม่* กรุงเทพมหานคร ธนัชการพิมพ์
- วิสูตร สังข์ฉิม (2552) “ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล
(ประเทศไทย) จำกัด” การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สมชาย หิรัญกิจ (2545) *องค์การและการจัดการ* กรุงเทพมหานคร ธรรมสาร
- สุธี จรุงเรืองโชค (2551) “ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมแมนดาริน
กรุงเทพ” การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการ
จัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สุรพงษ์ คงสัตย์ (2551) การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC). สาระสังเขป
(ออนไลน์) ค้นคืนวันที่ 20 ตุลาคม 2554 จาก
http://www.mcu.ac.th/site/articlecontent_desc.php?article_id=656&articlegroup_id=146
- สุรัตน์จี คุณระกูด (2550) “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์ไทย
ในเขตกรุงเทพมหานคร” ศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- โสธดา สุขขัง (2552) “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เวิลด์ แทรเวล เซอร์วิส จำกัด”
การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- อัจฉรี อุดม (2553) “ปัจจัยที่มีต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเทอรูโม (ประเทศไทย)
จำกัด” การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการ
จัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อาภรณ์ ภู่วิทยา (2548) *Competency dictionary* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร เอช อาร์ เซ็นเตอร์
อิศวิพันธ์ วุฒิวงศ์เสรี (2552) “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานคนไทย โรงเรียน
นานาชาติบริติช ภูเก็ต”การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

Bangkok flight services. (2007). [online]. Available :

<http://www.bangkokflightservices.com/index.html>

Robert Kreither and Angelo Kinicki. (2002). *Organization Behavior*. 5th ed. New York:
McGraw-Hill.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ



รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจแบบสอบถาม

- 1.คุณชนิณี ชื่นสมจิตต์ ผู้จัดการส่วนงานพัฒนาบุคลากร แผนกฝึกอบรม
บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด
- 2.คุณสุภาวดี สุขโสม ผู้จัดการแผนกความปลอดภัย
บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด
- 3.คุณปิ่นธวัชร์ สมบูรณ์นิธิธร หัวหน้างานความปลอดภัยในการทำงาน ระดับวิชาชีพ
บริษัทดับบลิวเอฟเอส พีจี การ์โก้ จำกัด



ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่อง

แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน
บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพ เวิลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาวิจัย เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทบริการภาคพื้นการบินกรุงเทพ เวิลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและจะนำเสนอผลงานวิจัยในภาพรวม
2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้
ส่วนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล
ส่วนที่ 2 แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทบริการภาคพื้นการบินกรุงเทพ เวิลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
3. กรุณาตอบแบบสอบถามให้ตรงความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อความถูกต้องและสมบูรณ์ของงานวิจัย ซึ่งการให้ข้อมูลในการวิเคราะห์จะไม่ส่งผลกระทบต่อท่าน
4. กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ

ขอขอบคุณทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

นางสาวนงนุช กลิ่นหอม
ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดระบุเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อมูลเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

30 – 39 ปี

20 – 29 ปี

40 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

โสด

หย่าร้าง หรือ แยกกันอยู่

สมรส

4. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่า ป.6

ปริญญาตรี

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาโท

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ต่ำกว่า 5,000 บาท

15,001 – 20,000 บาท

5,001 – 10,000 บาท

20,001 บาทขึ้นไป

10,001 – 15,000 บาท

6. ระดับตำแหน่ง

ปฏิบัติการ (Operator, Agent)

ผู้จัดการ (Duty Manager, Manager)

หัวหน้าทีม (Team Leader)

ผู้อำนวยการฝ่าย (Director)

หัวหน้างาน (Supervisor)

7. ประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ

 น้อยกว่า 1 ปี 2-4 ปี 1-2 ปี มากกว่า 5 ปี

ส่วนที่ 2 แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพ
เวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด

คำชี้แจง โปรดระบุเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงข้อละ

1 ช่อง และกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

ระดับคะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

- 5 คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 4 คือ เห็นด้วย
- 3 คือ ปานกลาง
- 2 คือ ไม่เห็นด้วย
- 1 คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
	5	4	3	2	1	
ด้านความสำเร็จในการทำงาน						
1. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันเวลา						
2. ท่านมีความทุ่มเท กระตือรือร้นในการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่						
3. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาและวางแผนป้องกันปัญหาในการทำงานของท่าน						
4. ท่านมีความภาคภูมิใจ เมื่อท่านทำงานเสร็จ						
5. ผู้บังคับบัญชาแสดงออกถึงความพอใจผลงานของท่าน						
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ						
6. ท่านได้รับคำยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาเมื่องานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จอยู่เสมอ						
7. ท่านได้รับการยอมรับ นับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเสมอ						
8. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นของท่านในการร่วมประชุมหรือในการปรึกษางาน						

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
	5	4	3	2	1	
9. ท่านได้รับมอบหมายงาน ที่มีความท้าทายและมี ความสำคัญจากผู้บังคับบัญชา						
10. ท่านได้รับคำชมเชย ยกย่องจากหัวหน้างานในที่ประชุม อยู่เสมอ						
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ						
11. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีลักษณะท้าทายความรู้ ความสามารถ						
12. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ						
13. ลักษณะของงานที่ท่านปฏิบัติมีขั้นตอนและกระบวนการ ปฏิบัติที่ชัดเจน						
14. ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความยืดหยุ่นเพื่อความ คล่องตัวในการทำงาน						
15. งานที่ท่านทำอยู่ส่งเสริมให้ท่าน ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ ในการทำงาน						
ด้านความรับผิดชอบ						
16. ท่านมีโอกาสได้รับอำนาจในการบริหารงานอย่างเต็มที่						
17. ท่านมีโอกาสได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ต้องใช้ ความรับผิดชอบที่สูงขึ้น						
18. ท่านทราบหน้าที่ความรับผิดชอบในตำแหน่งที่ทำอยู่ อย่างชัดเจน						
19. ท่านมีโอกาสเข้าร่วมเป็นสมาชิก หรือกรรมการใน โครงการต่างๆเสมอ						
20. ท่านสามารถตัดสินใจในงานที่ตนรับผิดชอบได้อย่าง อิสระ						

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
	5	4	3	2	1	
ด้านความก้าวหน้า						
21. ท่านมีโอกาสได้ไปฝึกอบรม สัมมนาเพิ่มเติมความรู้และทักษะในการทำงานทั้งในและนอกสถานที่						
22. ท่านมีโอกาสที่จะเลื่อนตำแหน่งได้ตามความสามารถของท่าน						
23. ผู้บังคับบัญชาส่งเสริม สนับสนุนในการให้พนักงานได้ศึกษาต่อ						
24. การประเมินผลงานในหน่วยงานของท่านเป็นไปอย่างยุติธรรม						
25. ท่านมีโอกาสได้รับการสนับสนุนไปสู่ตำแหน่งที่ดีกว่า						
ด้านค่าตอบแทน						
26. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านในปัจจุบัน						
27. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน						
28. สวัสดิการที่ท่านได้รับ เช่น เบี้ยขยัน ค่าเดินทาง ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น มีความเหมาะสม						
29. ท่านได้รับเงินโบนัส และเงินรางวัลเหมาะสม						
30. การเพิ่ม/ขึ้น เช่น เงินเดือน เหมาะสมกับผลการปฏิบัติงาน และมีความยุติธรรม						
ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร						
31. นโยบายของบริษัทฯ ชัดเจน เป็นที่เข้าใจ และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง						
32. บริษัทฯ เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการกำหนดนโยบาย หรือเป้าหมายในการทำงาน						

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
	5	4	3	2	1	
33. บริษัทฯ กำหนดเป้าหมายและนโยบายเหมาะสม และสอดคล้องกับการทำงานในสถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน						
34. การประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในบริษัทฯ มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ						
35. นโยบายของบริษัทฯ ส่งเสริมให้ทำงานกันเป็นทีม						
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร						
36. เมื่อท่านได้รับความเดือดร้อน เพื่อนร่วมงานจะช่วยเหลือท่านเสมอ						
37. หน่วยงานของท่านทำงานเป็นทีม มีความสามัคคีช่วยเหลือซึ่งกันและกัน						
38. หน่วยงานของท่านมีการสื่อสารที่ดี ก่อให้เกิดความเข้าใจในระเบียบการทำงานได้อย่างชัดเจน						
39. ผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน ให้การช่วยเหลือและสนับสนุนในงานของท่าน						
40. ท่านทำงานกับเพื่อนร่วมงานด้วยความรู้สึกสบายใจ						
ด้านสภาพการทำงาน						
41. สถานที่ทำงานของท่าน มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการทำงาน						
42. สถานที่ทำงานของท่าน มีอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกในการทำงานเหมาะสมและเพียงพอ						
43. สถานที่ทำงานถูกสุขอนามัย และมีการป้องกันเพื่อความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยในการทำงาน						
44. บริษัทฯ พัฒนาปรับปรุงสถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ						
45. บรรยากาศการทำงานในหน่วยงานของท่านมีความเป็นมิตร เอื้ออารีต่อกัน						

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
	5	4	3	2	1	
ด้านการบังคับบัญชา						
46. การติดต่อสื่อสาร และการสั่งการของผู้บังคับบัญชา เป็นไปอย่างราบรื่น						
47. ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษา แนะนำ และชี้แจงปัญหาในการทำงานเสมอ						
48. ผู้บังคับบัญชาของท่านรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน อยู่เสมอ						
49. หน่วยงานของท่านกำหนดสายการบังคับบัญชาอย่าง ชัดเจน						
50. ผู้บังคับบัญชาใช้ถ้อยคำที่สุภาพ และเหมาะสมกับท่าน						
ด้านสถานภาพในการทำงาน						
51. ตำแหน่งหน้าที่การทำงานที่ท่านทำอยู่ขณะนี้ได้รับการ ขอมรับจากสังคม						
52. ท่านรู้สึกภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่ที่ทำอยู่ในปัจจุบัน						
53. ท่านมีความสุขในทุกวันที่ได้มาทำงานกับบริษัทฯ						
54. ท่านรู้สึกยินดีและเต็มใจทุกครั้งที่ได้บอกกล่าวถึงลักษณะ งานที่ทำอยู่ ให้กับบุคคลอื่นฟัง						
55. ท่านเต็มใจ และมีความพึงพอใจ เมื่อได้รับมอบหมายให้ ทำงานที่แตกต่าง จากที่เคยทำ						
ด้านความมั่นคงในการทำงาน						
56. งานที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคงในชีวิต และครอบครัว						
57. หากท่านทำงานผิดพลาด ท่านจะได้รับการพิจารณาอย่าง ยุติธรรม						
58. ท่านเชื่อว่าองค์กรมีโอกาสเติบโตในอนาคต						
59. บริษัทฯ เป็นที่ขอมรับ และได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า						
60. การเป็นพนักงานบริษัทฯ ทำให้ชีวิตของท่านมีความสุข						

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน

ข้อคิดเห็น.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ข้อคิดเห็น.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

3. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ข้อคิดเห็น.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

4. ด้านความรับผิดชอบ

ข้อคิดเห็น.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

5. ด้านความก้าวหน้า

ข้อคิดเห็น.....
.....
ข้อเสนอแนะ
.....
.....

6. ด้านค่าใช้จ่ายเงินเดือน

ข้อคิดเห็น.....
.....
ข้อเสนอแนะ
.....
.....

7. ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร

ข้อคิดเห็น.....
.....
ข้อเสนอแนะ
.....
.....

8. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร

ข้อคิดเห็น.....
.....
ข้อเสนอแนะ
.....
.....

9. ด้านสภาพการทำงาน

ข้อคิดเห็น.....
.....
ข้อเสนอแนะ
.....
.....

10. ด้านการบังคับบัญชา

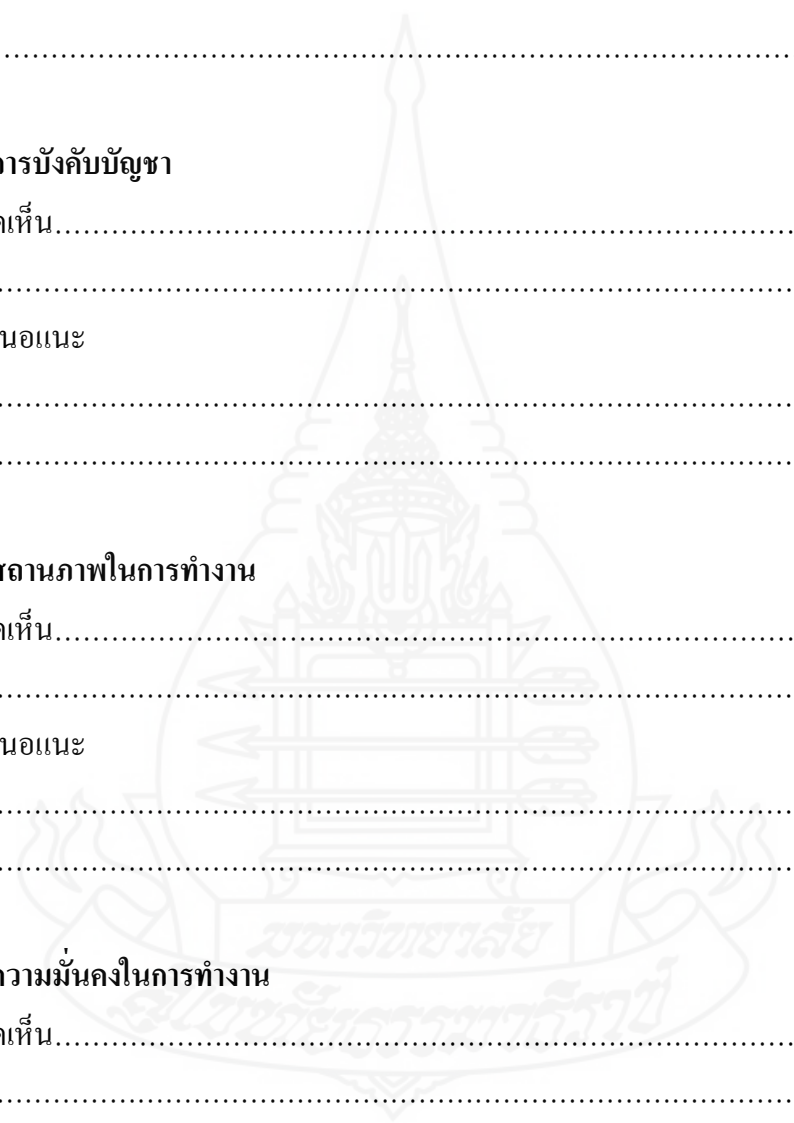
ข้อคิดเห็น.....
.....
ข้อเสนอแนะ
.....
.....

11. ด้านสถานภาพในการทำงาน

ข้อคิดเห็น.....
.....
ข้อเสนอแนะ
.....
.....

12. ด้านความมั่นคงในการทำงาน

ข้อคิดเห็น.....
.....
ข้อเสนอแนะ
.....
.....



ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ภาคผนวก ค

ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



การหาความเชื่อมั่นโดยวิธี Cronbach

RELIABILITY ANALYSIS – SCALE (ALPHA)

Statistics for Variables	Mean	Variance	Std Dev	N of
SCALE	202.0500	1826.635	42.7392	60

ตารางผนวกที่ 1 การหาคะแนนเฉลี่ยและค่า S.D. ในส่วนของข้อคำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

คำถามข้อที่	ค่าเฉลี่ย	S.D.	จำนวนตัวอย่าง
ข้อที่ 1	4.2500	0.71635	20.0
ข้อที่ 2	4.0500	0.68633	20.0
ข้อที่ 3	3.7500	0.7864	20.0
ข้อที่ 4	3.9000	0.85224	20.0
ข้อที่ 5	3.7000	0.8645	20.0
ข้อที่ 6	3.2500	0.44426	20.0
ข้อที่ 7	3.3000	0.65695	20.0
ข้อที่ 8	3.2000	0.76777	20.0
ข้อที่ 9	3.2000	0.69585	20.0
ข้อที่ 10	2.8000	0.69585	20.0
ข้อที่ 11	2.8500	0.67082	20.0
ข้อที่ 12	2.9000	0.71818	20.0
ข้อที่ 13	3.1000	0.64072	20.0
ข้อที่ 14	3.1500	0.58714	20.0
ข้อที่ 15	3.0000	0.56195	20.0
ข้อที่ 16	2.9500	0.99868	20.0
ข้อที่ 17	3.3500	0.87509	20.0
ข้อที่ 18	3.2500	0.71635	20.0

คำถามข้อที่	ค่าเฉลี่ย	S.D.	จำนวนตัวอย่าง
ข้อที่ 20	3.1500	0.81273	20.0
ข้อที่ 21	3.4000	0.82078	20.0
ข้อที่ 22	3.3500	0.58714	20.0
ข้อที่ 23	3.3500	0.74516	20.0
ข้อที่ 24	3.3000	0.7327	20.0
ข้อที่ 25	3.2000	0.52315	20.0
ข้อที่ 26	2.7500	0.63867	20.0
ข้อที่ 27	2.6000	0.50262	20.0
ข้อที่ 28	3.2500	0.63867	20.0
ข้อที่ 29	3.2000	0.61559	20.0
ข้อที่ 30	3.0000	0.45883	20.0
ข้อที่ 31	2.7500	0.71635	20.0
ข้อที่ 32	2.6500	0.67082	20.0
ข้อที่ 33	3.0000	0.56195	20.0
ข้อที่ 34	2.9500	0.51042	20.0
ข้อที่ 35	3.0000	0.56195	20.0
ข้อที่ 36	3.8500	0.81273	20.0
ข้อที่ 37	3.8000	0.76777	20.0
ข้อที่ 38	3.5500	0.75915	20.0
ข้อที่ 39	3.5500	0.75915	20.0
ข้อที่ 40	3.6500	0.74516	20.0
ข้อที่ 41	3.8500	0.81273	20.0
ข้อที่ 42	3.8000	0.89443	20.0
ข้อที่ 43	3.7000	0.8645	20.0
ข้อที่ 44	3.5000	0.76089	20.0
ข้อที่ 45	3.6000	0.88258	20.0

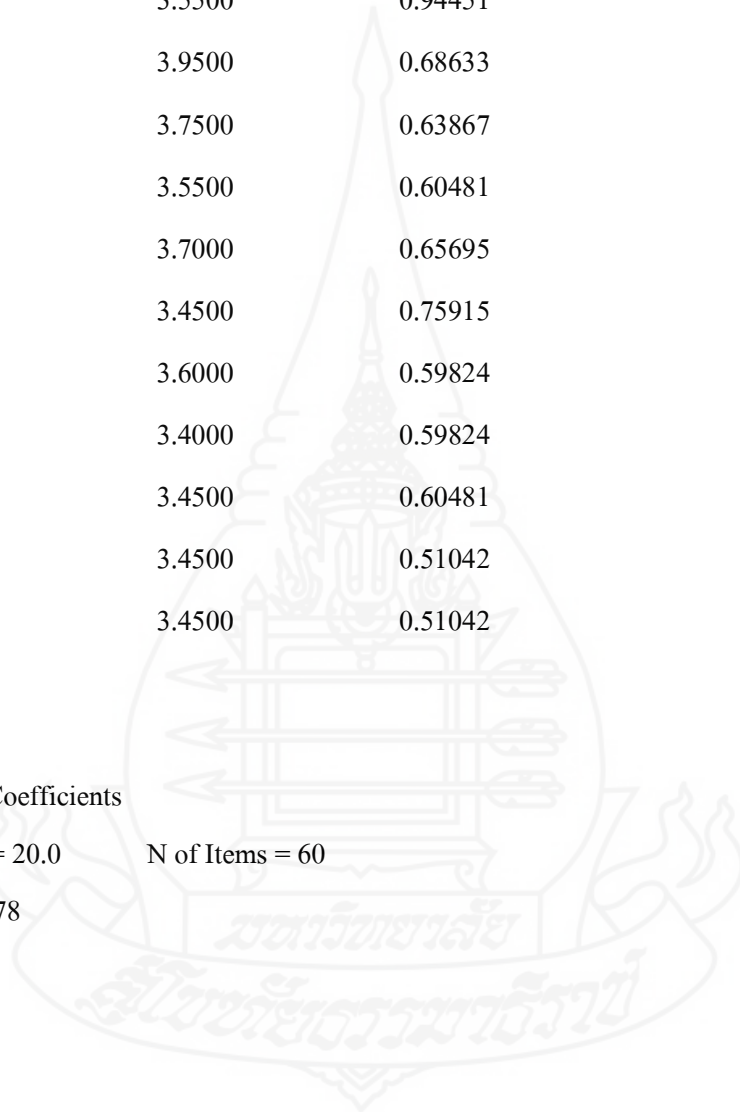
คำถามข้อที่	ค่าเฉลี่ย	S.D.	จำนวนตัวอย่าง
ข้อที่ 47	3.4000	0.94032	20.0
ข้อที่ 48	3.4500	0.88704	20.0
ข้อที่ 49	3.5500	0.94451	20.0
ข้อที่ 50	3.5500	0.94451	20.0
ข้อที่ 51	3.9500	0.68633	20.0
ข้อที่ 52	3.7500	0.63867	20.0
ข้อที่ 53	3.5500	0.60481	20.0
ข้อที่ 54	3.7000	0.65695	20.0
ข้อที่ 55	3.4500	0.75915	20.0
ข้อที่ 56	3.6000	0.59824	20.0
ข้อที่ 57	3.4000	0.59824	20.0
ข้อที่ 58	3.4500	0.60481	20.0
ข้อที่ 59	3.4500	0.51042	20.0
ข้อที่ 60	3.4500	0.51042	20.0

Reliability Coefficients

N of Cases = 20.0

N of Items = 60

Alpha = 0.978



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวนงนุช กลิ่นหอม
วัน เดือน ปีเกิด	18 พฤศจิกายน 2527
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการท่องเที่ยว (ธุรกิจการบิน) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต 2549
สถานที่ทำงาน	บริษัท ดับบลิวเอฟเอส พีจี การ์โก้ จำกัด
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่ธุรการฝ่ายความมั่นคง

