



ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ  
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ  
Factors Affecting Working Motivation of Operational Officers  
at Suvarnabhumi Airport

ศิริรัตน์ บุญสา<sup>1</sup>, นิสากร สุวรรณสิงห์<sup>2</sup> และ กฤษณ์ วิทวัสสำราญกุล<sup>3</sup>

Sirirat Bunsu, Nisakorn Suwansingha, and Krit Witthawassamrankul

สังกัดภาควิชา การจัดการการบิน สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

E-mail: krit.wit@kbu.ac.th

#### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยใช้แนวคิด ทฤษฎีแรงจูงใจได้แก่ แรงจูงใจภายใน แรงจูงใจภายนอก ทฤษฎีสองปัจจัย โดยกรอบแนวคิดในการวิจัยใช้ตัวแปรอิสระ เป็นปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา และปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยาน และตัวแปรตามคือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 พนักงานฝ่ายรักษาความปลอดภัย 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 พนักงานฝ่ายดับเพลิงและกู้ภัย 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 พนักงานฝ่ายท่าอากาศยาน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 พนักงานฝ่ายบริการลูกค้า 116 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 พนักงานฝ่ายกิจการพิเศษและมวลชนสัมพันธ์ 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจที่สำคัญที่สุดในการทำงานคือ ปัจจัยส่วนบุคคล (ค่าเฉลี่ยระดับมาก = 4.09) รองลงมาคือปัจจัยด้านหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ยระดับมาก = 4.04) ด้านลักษณะงานที่ทำ (ค่าเฉลี่ยระดับมาก = 3.96) ปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการทำงาน (ค่าเฉลี่ยระดับมาก = 3.87) ปัจจัยด้านองค์กร (ค่าเฉลี่ยระดับมาก = 3.84) ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (ค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง = 3.35) ปัจจัยด้านโอกาสก้าวหน้าและเจริญเติบโต (ค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง = 3.18) เมื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วย t-test และ ANOVA พบว่า เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา ฝ่ายที่ทำงานที่แตกต่างกันมีปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจที่แตกต่างกัน

**คำสำคัญ :** แรงจูงใจ ท่าอากาศยาน พนักงานระดับปฏิบัติการ

#### ABSTRACT

This research aimed to study the factors affecting working motivation of operational officers at Suvarnabhumi Airport. It applied concepts and theories such as intrinsic and extrinsic motivations, two factor theory. The conceptual framework explained the independent variables were personal factors such as gender, age, working experience, domicile and factors affecting working motivation of operational officers at Suvarnabhumi Airport and the dependent variables were working motivation of operational officers at Suvarnabhumi Airport. The research found that the respondents were 63 airside operations department officers (=17%), 62 security department officers (=16.7%), 28 rescue



and firefighting department officers (=7.5%), 62 landside operations department officers (=16.7), 116 customer service officers (=31.3%), 40 special affair and public relation officers (=10.8%). The results found that the factors affecting working motivation were personal factors (mean at a high level = 4.09), head and colleagues (mean at a high level = 4.04), types of job (mean at a high level = 3.96), working environment (mean at a high level = 3.87), organization factors (mean at a high level = 3.84), compensation and welfare (mean at a moderate level = 3.35), job advancement and growth (mean at a moderate level = 3.18). When testing the hypotheses with t-test and ANOVA, it showed that differences in genders, age, working experience, education levels and department affected the different working motivation factors of the operational officers in the airport.

**Keywords:** motivation, airport, operational officers.

## บทนำ

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีจุดแข็งทางภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว เนื่องจากแหล่งท่องเที่ยว ท่าเลที่ตั้ง และวัฒนธรรมไทยทำให้ประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญซึ่งนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศได้เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้ ประเทศไทยได้มีท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นแหล่งรวมการขนส่งทางอากาศที่ใหญ่ที่สุดในประเทศ ที่ให้บริการการขนส่งคนและสินค้า เนื่องจากความเจริญด้านการท่องเที่ยวและการค้าระหว่างประเทศ ในปัจจุบันท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจึงได้ขยายพื้นที่การรองรับผู้โดยสารที่มากขึ้น และเพิ่มการจ้างพนักงานระดับปฏิบัติการเพื่อรองรับการให้บริการแก่ผู้โดยสารซึ่งเข้ามาใช้บริการโดยพนักงานระดับปฏิบัติการจะมีหน้าที่ในการช่วยเหลือสนับสนุนทั้งการช่วยเหลือในท่าอากาศยาน เช่น การให้ข้อมูลข่าวสาร การป้องกันรักษาความปลอดภัย เป็นต้น

ทั้งนี้ พนักงานระดับปฏิบัติการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแบ่งได้เป็นหลายฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ฝ่ายรักษาความปลอดภัย ฝ่ายดับเพลิงและกู้ภัย ฝ่ายการทำอากาศยาน ฝ่ายบริการลูกค้า ฝ่ายกิจการพิเศษและมวลชนสัมพันธ์ แต่ละฝ่ายมีลักษณะการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ในการทำงานบริการโดยเฉพาะในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิซึ่งพนักงานระดับปฏิบัติการต้องให้บริการแก่บุคคลและองค์กร เช่น การให้บริการแก่ผู้โดยสาร การให้บริการแก่สายการบิน การให้บริการแก่ภาครัฐ จึงเป็นงานที่มีลักษณะท้าทาย จำเป็นต้องอาศัยแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งจะคอยส่งเสริมผลักดัน และรักษาให้พนักงานระดับปฏิบัติการสามารถทำงานในท่าอากาศยานได้ประสบความสำเร็จ

ดังนั้น ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิตัน โดยมีจุดประสงค์เพื่อทราบแรงจูงใจในการทำงานและพัฒนาแรงจูงใจของพนักงานระดับปฏิบัติการ

## วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

## สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน



5. พนักงานที่มีภูมิสำเนาแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
6. พนักงานฝ่ายทำงานแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องแรงจูงใจนี้ ใช้แนวคิดคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ ได้แก่ ทฤษฎีสองปัจจัย ทฤษฎีแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก ดังนี้

ทฤษฎีแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก (Intrinsic and Extrinsic Motivation) อธิบายว่า แรงจูงใจของมนุษย์เกิดจากแรงจูงใจภายในของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ ความภูมิใจ ความพอใจในการทำงาน และการได้เรียนรู้จากการทำงาน และแรงจูงใจภายนอกของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน (Raza, Akhtar, Husnain & Akhtar, 2015) องค์กรที่ต้องการจูงใจพนักงานให้ทำงานได้ยาวนานจึงต้องจูงใจพนักงานด้วยแรงจูงใจทั้งจากภายในและแรงจูงใจภายนอก

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) อธิบายว่า แรงจูงใจในการทำงานเกิดจาก ความพึงพอใจ (Satisfaction) ซึ่งเกิดจากปัจจัยจูงใจ (Motivating Factor) ได้แก่ การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในการทำงาน และความภูมิใจในการทำงาน และความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ซึ่งเกิดจากปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่สนับสนุนการทำงาน of พนักงาน ได้แก่ นโยบายขององค์กร อุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน ค่าตอบแทนในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Hong & Waheed, 2011) ทั้งนี้ในการทำงาน จำเป็นต้องมีการสร้างสิ่งที่พนักงานพึงพอใจหรือจูงใจพนักงานและต้องลดสิ่งที่ไม่พึงพอใจด้วย

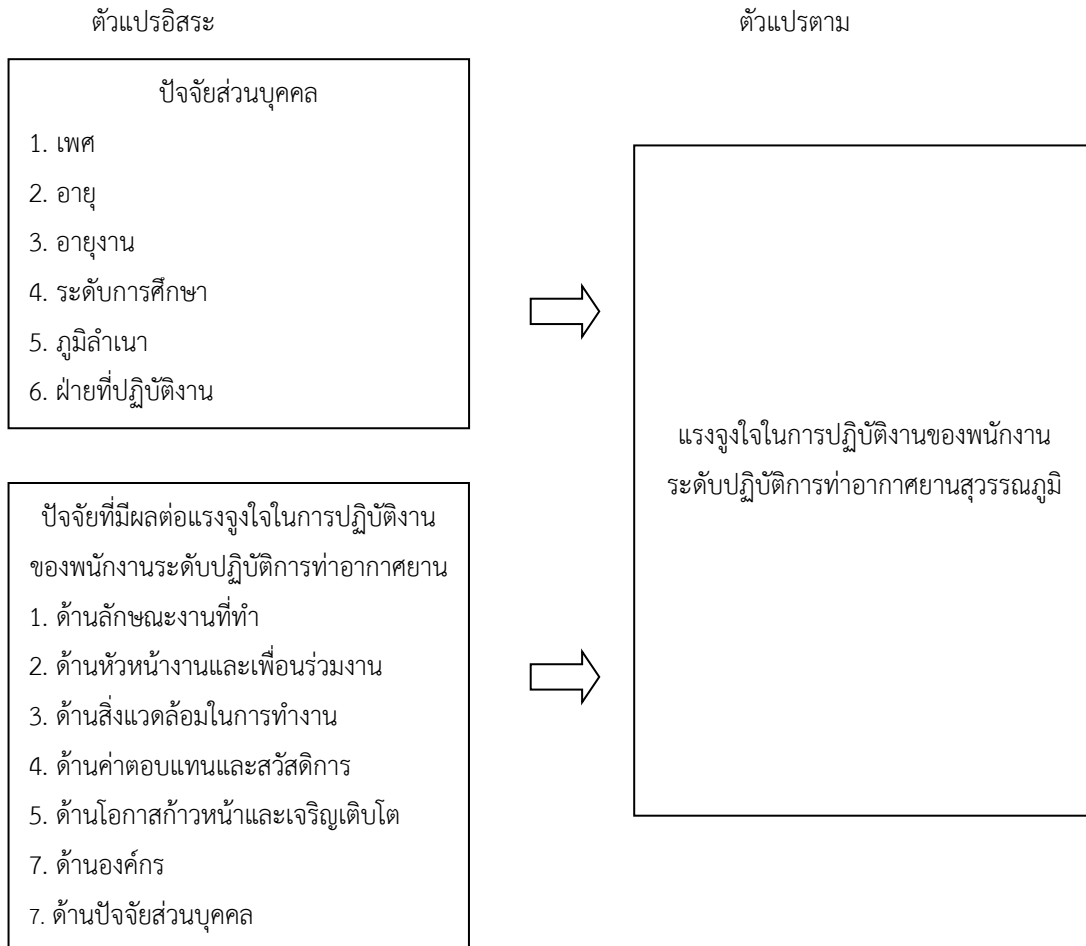
### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เรณู สุขฤกษ์กิจ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัททำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) โดยแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง 377 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ถึงร้อยละ 73.7 อายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 45 ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 47.2 รายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.1 มีระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.5 ทั้งนี้ พบว่า ปัจจัยที่จูงใจมากที่สุดคือ ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จ ด้านความรับผิดชอบ นอกจากนี้ยังพบว่า การยอมรับ สถานะอาชีพ และเพื่อนร่วมงานก็มีความสำคัญ

กวีพล สุนทรรัตน์ (2557) ได้วิจัยเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้การแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง 380 คน แล้ววิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน t-test และ One Way ANOVA ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-30 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ สภาพภาพโสด ประสบการณ์ทำงานระหว่าง 6-10 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ นอกจากนี้ จากการศึกษาข้างพบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือมีความสำคัญต่อพนักงานรัฐวิสาหกิจอย่างมากโดยเฉพาะการทำงานกับองค์กรที่มีภาพลักษณ์ดี ในการ

ทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานและรายได้เฉลี่ยที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

**กรอบแนวคิดในการวิจัย**



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดในการศึกษา

**วิธีดำเนินการวิจัย**

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเรื่องนี้เป็น พนักงานระดับปฏิบัติการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ไม่เกินระดับ 8 เนื่องจากระดับ 8 เป็นระดับผู้บริหาร) จำนวน 5,102 คน (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2561) ทั้งนี้ได้นำมาคิดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane โดยกำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 จะมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 371 คน การศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก เนื่องจากมีระยะเวลาหาข้อมูลทำวิจัยเพื่อนำเสนอในเวลาจำกัด



### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามซึ่งพัฒนาจากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วนได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยในส่วนที่ 2 นี้ได้ใช้มาตรวัดแบบให้คะแนนแบบ Likert's Scale โดยแบ่งออกเป็น 5 ช่วง ช่วงละ 0.80 คะแนน ดังนี้

4.20 - 5.00	มากที่สุด
3.40 - 4.19	มาก
2.60 - 3.39	ปานกลาง
1.80 - 2.59	น้อย
1.00 - 1.79	น้อยที่สุด

### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย โดยตรวจสอบความเที่ยงเชิงเนื้อหาโดยใช้ผู้เชี่ยวชาญซึ่งเป็นอาจารย์ในหลักสูตรการจัดการการบินและหลักสูตรบริหารธุรกิจจำนวน 3 ท่าน โดยค่าคะแนนความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 0.80 ก่อนนำไปทดลองแจก 40 ชุด กับพนักงานระดับปฏิบัติการของท่าอากาศยานดอนเมือง พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.955 จึงสามารถนำไปใช้แจกจริง 371 ชุดให้แก่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ได้ (อัศวิน แสงพิบูล, 2556) [6]

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามในเดือนกันยายน 2561 ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในการวิเคราะห์แบบสอบถาม และใช้สถิติเชิงอนุมาน ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ค่า T-test และ ค่า ANOVA ที่นัยสำคัญ 0.05

### ผลการวิจัย

ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม		
เพศ	จำนวนคน (n= 371)	ร้อยละ
ชาย	180	48.5
หญิง	191	51.5
อายุ	จำนวนคน (n= 371)	ร้อยละ
20-29 ปี	139	37.5
30-39 ปี	148	39.9
40-49 ปี	78	21.0
50 ปีขึ้นไป	6	1.6
อายุงาน		



น้อยกว่า 1 ปี	54	14.6
1-3 ปี	85	22.9
4-5 ปี	70	18.9
6-10 ปี	80	21.6
มากกว่า 10 ปี	82	22.1
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	5	1.3
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า (ปวช)	18	4.9
อนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (ปวส)	24	6.5
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	282	76.0
ปริญญาโทและสูงกว่าปริญญาโท	42	11.3
<b>ภูมิภาค</b>		
ภาคเหนือ	39	10.5
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	80	21.6
ภาคตะวันตก	28	7.5
ภาคกลาง	157	42.3
ภาคตะวันออก	36	9.7
ภาคใต้	31	8.4
<b>ฝ่าย</b>		
ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน	63	17.0
ฝ่ายรักษาความปลอดภัย	62	16.7
ฝ่ายดับเพลิงและกู้ภัย	28	7.5
ฝ่ายท่าอากาศยาน	62	16.7
ฝ่ายบริการลูกค้า	116	31.3
ฝ่ายกิจการพิเศษและมวลชนสัมพันธ์	40	10.8

ตารางที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ			
ลักษณะงานที่ทำ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
1.งานของท่านตรงกับความรู้ความสามารถ	3.75	0.84	มาก
2.งานของท่านมีความน่าสนใจและท้าทายอยู่เสมอ	4.08	0.72	มาก



3.การทำงานของท่านมีกระบวนการและขั้นตอนที่ชัดเจน	4.02	0.76	มาก
4.ท่านมีความสุขกับการทำงานของตนเอง	3.97	0.77	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.96</b>		<b>มาก</b>
<b>หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน</b>	<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>S.D.</b>	<b>ความหมาย</b>
1.หัวหน้างานสอนงานและช่วยเหลือท่านเป็นอย่างดี	4.00	0.78	มาก
2.เพื่อนร่วมงานช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในการทำงาน	4.11	0.69	มาก
3.ท่านมีโอกาสดำเนินการแสดงความคิดเห็นในการทำงาน	3.91	0.83	มาก
4.ท่านสามารถทำงานเป็นทีมในหน่วยงานได้ดี	4.13	0.71	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.04</b>		<b>มาก</b>
<b>สิ่งแวดล้อมในการทำงาน</b>	<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>S.D.</b>	<b>ความหมาย</b>
1.ท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สำหรับการทำงานที่เหมาะสม	3.87	0.86	มาก
2.สิ่งแวดล้อมทางกายภาพในหน่วยงานของท่าน เช่น ห้องทำงาน แสง และเสียงมีความเหมาะสม	3.78	0.88	มาก
3.สถานที่ทำงานของท่านมีระบบรักษาความปลอดภัยทั้งด้านการ ป้องกันการโจรกรรม ระบบไฟฟ้าและอาคาร	3.91	0.87	มาก
4.สิ่งแวดล้อมในการทำงานมีความสะอาดเรียบร้อยดี	3.90	0.79	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.87</b>		<b>มาก</b>
<b>ค่าตอบแทนและสวัสดิการ</b>	<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>S.D.</b>	<b>ความหมาย</b>
1.องค์กรของท่านให้ผลตอบแทนประจำ เช่น เงินเดือนที่เหมาะสม	3.46	0.9	มาก
2.องค์กรของท่านมีการจัดสวัสดิการให้แก่บุคลากร เช่น ค่ารักษาพยาบาล การตรวจสุขภาพประจำปี โบนัสประจำปี และค่าล่วงเวลา เงินช่วยเหลือพนักงานในโอกาสต่าง ๆ เป็นต้น	3.44	1.06	มาก
3.สวัสดิการและผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่ท่านได้รับเพียงพอต่อความ จำเป็นในการครองชีพ	3.29	1.04	ปานกลาง
4.องค์กรของท่านใส่ใจในความเป็นอยู่ของบุคลากร	3.19	1.02	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.35</b>		<b>ปานกลาง</b>
<b>โอกาสก้าวหน้าและเจริญเติบโต</b>	<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>S.D.</b>	<b>ความหมาย</b>
1.มีการพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือนที่เหมาะสมกับผลงาน	3.22	1.05	ปานกลาง





2.องค์กรของท่านส่งเสริมด้านการฝึกอบรมและการศึกษาแก่บุคลากร	3.31	1.01	ปานกลาง
3.องค์กรของท่านตัดสินใจเลื่อนตำแหน่งบุคลากรจากระบบ คุณธรรม	3.04	1.06	ปานกลาง
4.องค์กรของท่านมีเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพให้แก่ พนักงาน	3.16	1.04	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.18</b>		<b>ปานกลาง</b>
<b>ปัจจัยองค์กร</b>	<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>S.D.</b>	<b>ความหมาย</b>
1.ท่านภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง	3.9	0.85	มาก
2.องค์กรของท่านมีความมั่นคง	3.91	0.98	มาก
3.องค์กรมีนโยบายการปฏิบัติงานที่เหมาะสม	3.81	0.92	มาก
4.องค์กรของท่านมีการบริหารที่มีประสิทธิภาพ	3.75	0.98	มาก
5.ผู้บริหารในองค์กรมีวิสัยทัศน์และความรู้ความสามารถ	3.83	0.93	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.84</b>		<b>มาก</b>
<b>ปัจจัยส่วนบุคคล</b>	<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>S.D.</b>	<b>ความหมาย</b>
1.ท่านรู้สึกพึงพอใจที่ได้ทำงานบริการในองค์กรนี้	4.06	0.76	มาก
2.ท่านกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้เข้ามาใช้บริการในองค์กร	4.14	0.71	มาก
3.ท่านรักการทำงานบริการในองค์กรนี้	4.05	0.75	มาก
4.ท่านภูมิใจในการเป็นตัวแทนขององค์กร	4.02	0.79	มาก
5.ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดี	4.19	0.68	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.09</b>		<b>มาก</b>

ตารางที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 51.5) มีอายุระหว่าง 30-39 ปี (ร้อยละ 39.9) อายุการทำงาน 1-3 ปี (ร้อยละ 22.9) มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 76) มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคกลาง (ร้อยละ 42.3) ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้า (ร้อยละ 31.3)

ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยภาพรวม พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 โดยอันดับที่ 1 คือ ด้านปัจจัยส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ยที่ 4.09 อันดับที่ 2 คือ ด้านหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 4.04 อันดับที่ 3 คือด้านลักษณะงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ย 3.96 อันดับที่ 4 คือ ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.87 อันดับที่ 5 คือ ปัจจัยด้านองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.84 อันดับที่ 6 คือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ย 3.35 อันดับที่ 7 คือ ด้านโอกาสความก้าวหน้าและเจริญเติบโต มีค่าเฉลี่ย 3.19



**การทดสอบสมมติฐานการวิจัย**

<b>สมมติฐานที่ 1</b> พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน	Sig. = 0.003	ยอมรับสมมติฐาน
<b>สมมติฐานที่ 2</b> พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน	Sig. = 0.000	ยอมรับสมมติฐาน
<b>สมมติฐานที่ 3</b> พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน	Sig. = 0.000	ยอมรับสมมติฐาน
<b>สมมติฐานที่ 4</b> พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน	Sig. = 0.002	ยอมรับสมมติฐาน
<b>สมมติฐานที่ 5</b> พนักงานที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน	Sig. = 0.688	ปฏิเสธสมมติฐาน
<b>สมมติฐานที่ 6</b> พนักงานที่มีฝ่ายที่ทำงานแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน	Sig. = 0.000	ยอมรับสมมติฐาน

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

จากผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ตัวแปรเพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และฝ่าย มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ แต่ภูมิลำเนาไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

**อภิปรายผล**

จากผลการวิจัยเรื่อง ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยภาพรวม พบว่า ปัจจัยภายในคือปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อแรงจูงใจต่อพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานมากที่สุดเป็นอันดับ 1 อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาอันดับรองลงไปพบว่า ปัจจัยภายนอก เช่น หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ก็มีคะแนนไม่ต่างกันมากนัก ทั้งนี้ ผลที่ได้จากงานวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ เรณู สุขฤกษ์กิจ (2554) [3] เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เนื่องจากปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) คือ ด้านลักษณะงาน ความสำเร็จ และสอดคล้องกับงานวิจัยของกวีพล สุนทรรัตน์ (2557) [4] เรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อพนักงานรัฐวิสาหกิจ ภาครัฐศึกษา บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งพบว่า ปัจจัยภายในที่สำคัญได้แก่ ความรับผิดชอบ ความสำเร็จของงาน และลักษณะของงานที่ทำ ทั้งนี้ พบว่า เพื่อนร่วมงานมีความสำคัญมากในงานวิจัยทุกเรื่องที่ศึกษา



### ข้อเสนอแนะ

1. เนื่องจากการสุ่มตัวอย่างเป็นแบบสะดวกจึงทำให้ได้รับข้อมูลไม่เท่ากัน ในการวิจัยครั้งต่อไปจึงควรพิจารณาสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างให้เหมาะสม
2. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มเติมการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งจะช่วยให้ได้รับข้อมูลจากการวิจัยมากขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

Raza, M. Y., Akhtar, M. W., Husnain M., & Akhtar, M. S. (2015). The impact of intrinsic motivation on employee's job satisfaction. *Management and Organizational Studies*, 2(3). 80-88. doi: 10.5430/mos.v2n3p80

Hong, T. and Waheed, A. (2011). Herzberg's motivation-hygiene theory and job satisfaction in the Malaysian Retail Sector. *The Mediating Effect of Love of Money. Asian Academy of Management Journal*, (16), 73-94.

เรณู สุขฤกษ์กิจ. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (งานวิจัยปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

กวีพล สุนทรรัตน์. (2557). แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (งานวิจัยปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), (2561). รายงานประจำปี 2561. เข้าถึงได้จาก <https://www.airportthai.co.th/th/เกี่ยวกับ-ทอท/รายงานประจำปี-รายงานการ/>

อัศวิน แสงพิกุล. (2556). ระเบียบวิธีการวิจัยด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.