



แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย Working Motivation of Operational Officers in Thai AirAsia Airlines

นัตตา ทิพย์จันทา

Nadda Tipjanta

สังกัดภาควิชา ธุรกิจการบิน สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

E-mail: nadda.tip@kbu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย โดยใช้ทฤษฎีลำดับความต้องการ 5 ชั้นของมาสโลว์ ทฤษฎีแรงจูงใจ และทฤษฎีสองปัจจัย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามที่มีมาตรวัด 5 ช่องของ Likert และทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วย t-test และ ANOVA ต่อกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวกจำนวน 400 ชุด จากแผนกที่แตกต่างกันในเดือนมกราคม พ.ศ.2562 ผลการวิจัยพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงจำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.25 และเพศชายจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.75 มีตำแหน่งเป็นพนักงานบริการภาคพื้น 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 พนักงานสำรองที่นั่งและ ออกบัตรโดยสารจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20 พนักงานคลังสินค้าจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 และตำแหน่งอื่นๆจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จของงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.15 ระดับต่ำสุดคือ ความก้าวหน้า ค่าเฉลี่ย 3.18 และปัจจัยค่าจูงในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผลตอบแทนมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.15 และระดับต่ำสุดคือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.72 เมื่อทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : แรงจูงใจ สายการบินต้นทุนต่ำ พนักงานระดับปฏิบัติการ

ABSTRACT

This research aimed to study factors concerning working motivation of operational officers of Thai AirAsia Airlines. It applied Maslow Hierarchy of Needs, Motivation theory, Two factor theory in the study. The research used the questionnaire instrument, which consisted of 5 ranges (Likert's scale), and testing the hypothesis of the research with t-test and ANOVA per 400 samples of convenient samples from different departments in January, 2019. The results showed that the respondents were 245 females (61.25%) and 155 males (38.75%), the positions were 178 ground service officers (44.5%), 90 reservation officers (22.5%), 80 flight attendants (20%), 45 cargo officers (11.25%) and 7 others (1.75%). The results also found that the highest motivation were job success (mean=4.15), the lowest is work progress (mean=3.18) and hygiene factor. The results found that the highest motivation



were compensation (mean=4.15), and the lowest is working environment (mean=3.72). When testing the hypotheses, it found that there were differences in personal factors affected the different working motivations of the operational officers.

Keywords: motivation, low cost airlines, operational officers

บทนำ

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการบินได้มีความเจริญเติบโตก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง สายการบินถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของอุตสาหกรรมการบินและยังส่งผลต่อระบบเศรษฐกิจเป็นอย่างมาก จากรายงานประจำปี บมจ.เอเชียเอวิเอชั่น (2560) กล่าวถึงนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ โครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก (EEC) เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ “ประเทศไทย 4.0” โครงการสร้างสนามบินนานาชาติแห่งที่ 3 ที่พัทยา (อู่ตะเภา) รวมถึงเป็นศูนย์ซ่อมบำรุงเครื่องบินที่ใหญ่ที่สุดในอาเซียน สายการบินได้เตรียมพร้อมเพื่อรองรับสภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้น โดยเฉพาะการเปิดให้บริการเส้นทางบินตามเมืองเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวจากฐานปฏิบัติการการบิน (Hub) แต่ละแห่งในประเทศไทย ได้แก่ กรุงเทพมหานคร (ท่าอากาศยานดอนเมือง) ภูเก็ต เชียงใหม่ กระบี่ พัทยา (อู่ตะเภา) และหาดใหญ่ จากการพัฒนาของประเทศทำให้ผู้ประกอบการสายการบินแห่งชาติมีความไม่เพียงพอต่อการให้บริการในการรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยว ทำให้สายการบินต้นทุนต่ำเข้ามามีบทบาทในการให้บริการการขนส่งทางอากาศมากขึ้น

สายการบินไทยแอร์เอเชีย ถือเป็นผู้นำในธุรกิจสายการบินราคาประหยัดของประเทศไทย มุ่งเน้นการให้บริการวัสดุประสงค์ทางธุรกิจโดยคำนึงถึงราคา ค่าโดยสารและตรงต่อเวลาเป็นสำคัญผ่านการบริการที่มีคุณภาพมีความน่าเชื่อถือและคำนึงถึงความปลอดภัยสูงสุด จากการได้รับรางวัลสายการบินราคาประหยัดที่ดีที่สุดในโลก 9 ปีซ้อน รางวัลสายการบินราคาประหยัดที่ดีที่สุดในโลกควรวางวัลที่ดีที่สุดในเอเชียจากสกายแทร็กซ์ นอกจากนี้ยังได้รับรางวัลชนะเลิศสายการบินราคาประหยัดระดับโลกเป็นปีที่ 5 ติดต่อกัน และเป็นครั้งแรกที่ได้รับรางวัลชนะเลิศพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินราคาประหยัดระดับโลกงาน Grand Final Awards 2017 World Travel Awards (WTA) เมื่อสายการบินมีการผลิตการบริการจำนวนมากจึงต้องมีการบริหารจัดการทรัพยากรและบุคคล ธุรกิจการบินจำเป็นต้องใช้พนักงานเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินการ ดังนั้นมนุษย์เป็นปัจจัยที่สามารถพัฒนาได้ หากได้รับแรงจูงใจและการสนับสนุนที่เหมาะสม

ดังนั้นสอดคล้องกับ ราณี อิศัยกุล (2555) กล่าวว่า การสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคคลจึงถือเป็นเทคนิคสำคัญในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เกิดการพัฒนาตนเองตลอดเวลาใส่ใจการทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย โดยมีจุดประสงค์เพื่อทราบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในแผนกที่ต่างกัน สามารถนำข้อมูลไปประกอบการจัดการทรัพยากรบุคคลให้เกิดประสิทธิภาพ องค์กรมีการผลิตการบริการที่มีคุณภาพและเป็นไปตามมาตรฐาน

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย



สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานที่มีเพศต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีอายุต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีสถานภาพต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
6. พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการของสายการบินไทยแอร์เอเชียนี้ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานมีประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากร ใช้แนวคิด ทฤษฎี ดังนี้

ทฤษฎีลำดับความต้องการ 5 ชั้นของมาสโลว์ (Maslow Hierarchy of Needs) เมธา หรือเทพาธิป (2561) อธิบายว่า แรงจูงใจของมนุษย์เกิดจากลำดับความต้องการจากล่างสุดไปสู่นบนสุดตามลำดับโดยมนุษย์จะต้องพึงพอใจในความต้องการเบื้องต้นก่อนขึ้นไปสู่ลำดับความต้องการที่สูงขึ้นไปมี 5 ชั้น มีดังนี้ 1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ได้แก่ อาหาร อากาศ เครื่องนุ่งห่ม 2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) ได้แก่ ประกันชีวิต เครื่องมืออุปกรณ์ป้องกันอันตรายจากการทำงานการทำงานในองค์กรที่มีความมั่นคง 3. ความต้องการความรัก (Belongingness or Love Needs) ได้แก่ ความรักจากเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน 4. ความต้องการการยอมรับ (Esteem Needs) ได้แก่ การมีชื่อเสียง การได้เลื่อนขั้นความก้าวหน้าในการทำงาน 5. ความต้องการประจักษ์ในตนเอง (Self-Actualization) ได้แก่ การค้นพบคุณค่าในตนเองการทำงานที่ท้าทายตนเองจากความต้องการของบุคคล

ทฤษฎีแรงจูงใจ จิราภา เต็งไทรรัตน์ และคนอื่นๆ (2543) กล่าวถึงแรงจูงใจคือ พลังแรงภายในของบุคคลหรือสัตว์ที่ทำให้คนเราหรือสัตว์เกิดพฤติกรรมและควบคุมแนวทางของพฤติกรรมให้บรรลุจุดหมาย เป็นกระบวนการ ชักจูงเร้าใจที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลและทำให้อยากทำพฤติกรรมต่างๆออกมาโดยที่ตัวเองอยากทำตามตามที่ตัวเองปรารถนาหรือทำพฤติกรรมตามที่ถูกจูงใจคนอื่นอยากให้ทำได้ มี 2 ชนิดคือ การจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) กับการจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) ตามความเห็น Raza, Akhtar, Husnain, & Akhtar (2015) ทฤษฎีแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก (Intrinsic and Extrinsic Motivation) คือ แรงจูงใจของมนุษย์เกิดจากแรงจูงใจภายในของผู้ปฏิบัติงานได้แก่ เจตคติ ความคิด ความภูมิใจ ความพอใจในการทำงานและการได้เรียนรู้จากการทำงาน และแรงจูงใจภายนอกของผู้ปฏิบัติงานได้แก่ เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ผลตอบแทน รางวัล เกียรติยศ ชื่อเสียง คำชมหรือยกย่องที่ได้จากการทำงาน

ทฤษฎีสองปัจจัย Two Factor Theory ตามความเห็นของ อำนวยชัย บุญศรี (2556) อธิบายว่า มีปัจจัยหรือองค์ประกอบ 2 ประการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้แก่ องค์ประกอบจูงใจ (Motivation Factors) และองค์ประกอบค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือองค์ประกอบสุขอนามัย (Hygiene Factors) สำหรับองค์ประกอบจูงใจ (Motivation Factors) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติโดยตรงและเป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และปัจจัยต่อมาคือ องค์ประกอบค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือองค์ประกอบสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นองค์ประกอบที่ช่วยป้องกัน การปฏิบัติงานของบุคลากรที่จะเกิดความ



ไม่ชอบงานหรือหย่อนประสิทธิภาพลงประกอบด้วย เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สถานะของอาชีพ นโยบายและการบริหารสภาพการทำงานชีวิตส่วนตัว ความมั่นคงในงานและการปกครองบังคับบัญชา

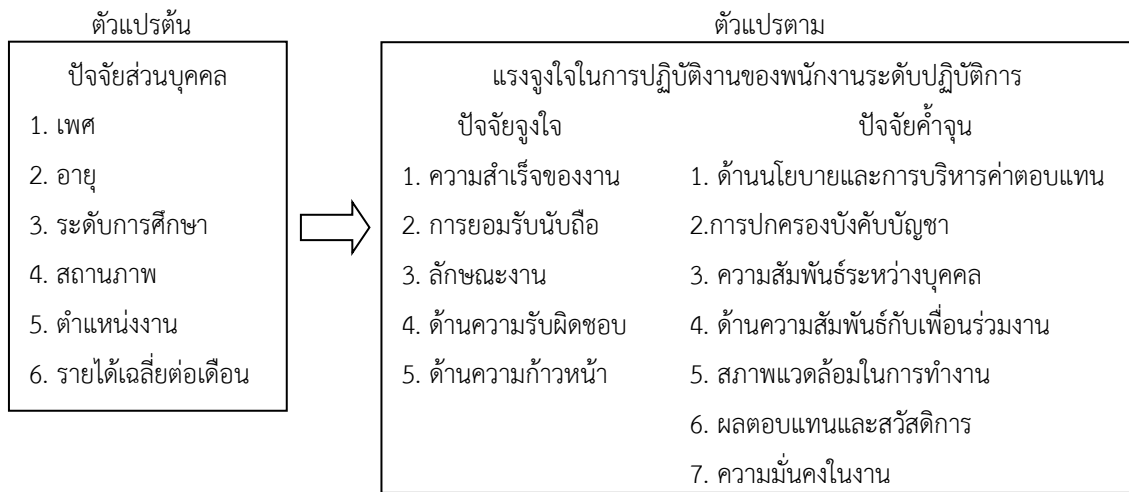
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐกานต์ สิงห์ทองสุข (2558) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้วิธีการสำรวจ และเก็บแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมานได้แก่ t-test, One-Way ANOVA ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจของพนักงานมากจากการยกย่องนับถือ ลักษณะการทำงาน การประสบความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้พบว่าแรงจูงใจต่อปัจจัยองค์กรและสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีระดับแรงจูงใจที่ไม่แตกต่างกัน

รุ่งกานต์ แก้วสุวรรณ (2559) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยแรงจูงใจที่มีต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทไทยแอร์เอเชียเอ็กซ์ จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1)พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทไทยแอร์เอเชียเอ็กซ์ จำกัด 2)ปัจจัยแรงจูงใจที่มีต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและ 3)แนวทางในการเสริมสร้างปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวน 169 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคือ มีพฤติกรรมตรวจสอบอุปกรณ์ความปลอดภัยบนเครื่องบิน และปฏิบัติงานตามขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด 2)ปัจจัยแรงจูงใจที่มีต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานคือ ประสิทธิภาพการให้การรักษาพยาบาลแก่ผู้โดยสารอยู่ในระดับมากที่สุด และประสิทธิภาพเตรียมอาหาร การบริการอาหารและเครื่องดื่มอยู่ในระดับมาก ปัจจัยจูงใจด้านผลตอบแทนที่ได้รับคือ ค่าตอบแทนนอกเวลาอยู่ในระดับมากและเงินบำเหน็จการเกษียณอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความมั่นคงในอาชีพคือ ความมั่นคงในสภาพการจ้างงานอยู่ในระดับมาก และความมั่นคงในระบบสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลางปัจจัยจูงใจด้านความสัมพันธ์กับทีมงานคือ ความเป็นมิตรของพนักงานสนับสนุนการปฏิบัติการบิน และความเป็นมิตรของนักบินที่ร่วมปฏิบัติการบินอยู่ในระดับมาก ด้านโอกาสความก้าวหน้าในสายงานอาชีพปัจจัยจูงใจคือ ระบบอาวุโสในการทำงานอยู่ในระดับมาก และบริษัทมีเส้นทาง การเติบโตในสายงานชัดเจนอยู่ในระดับปานกลาง 3)แนวทางในการเสริมสร้างปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานคือ ฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรปรับปรุงเร่งด่วนเกี่ยวกับประสิทธิภาพปฏิบัติงานตามขั้นตอนการให้บริการระดับเงินบำเหน็จการเกษียณ ระบบสวัสดิการและเส้นทาง การเติบโตในสายงานอาชีพ

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ได้พัฒนากรอบแนวคิดโดยกำหนดให้ตัวแปรอิสระประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตัวแปรตาม ได้แก่ ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของสายการบินได้แก่ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน (ภาพที่ 1)



[8] ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของสายการบินไทยแอร์เอเชียเนื่องจากประชากรกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนมาก ได้มาจากการกำหนดของขนาดกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จากประชากรทั้งหมด สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยเลือกเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการที่เต็มใจและยินดีให้ข้อมูลได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Yamane's และแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างตามตำแหน่งงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของสายการบิน โดยใช้การสุ่มแบบสะดวกเนื่องจากพนักงานแต่ละแผนกไม่เท่ากัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้พัฒนาเครื่องมือแบบสอบถามจากแนวคิดทฤษฎีและจากการทบทวนวรรณกรรม โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วนได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย โดยได้ตรวจสอบคุณภาพความตรงจากผู้เชี่ยวชาญในหลักสูตรการบินจำนวน 3 ท่านและความเที่ยงจากการทดลองแจกแบบสอบถาม 40 ชุด ได้ค่าความเที่ยงมากกว่า 0.91 ถือว่าผ่านเกณฑ์แบบสอบถามแบ่งการให้คะแนนออกเป็น 5 ช่วง (Likert's Scale) เพื่อวัดระดับความคิดเห็นโดยคำนวณช่วงคะแนนเป็น 0.8 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



การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนมกราคม 2562 ณ สำนักงานสายการบินไทยแอร์เอเชีย ท่าอากาศยานดอนเมือง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์แบบสอบถามทั้ง 2 ส่วน และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ค่า T-test ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่เป็น 2 กลุ่ม และ ค่า ANOVA ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรในการทดสอบสมมติฐานมากกว่า 2 ตัวแปร ที่นัยสำคัญ 0.05

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม		
เพศ	จำนวนคน	ร้อยละ
ชาย	155	38.75
หญิง	245	61.25
อายุ	จำนวนคน	ร้อยละ
20-29 ปี	156	39
30-39 ปี	174	43.5
40-49 ปี	40	10
50 ปี ขึ้นไป	30	7.5
ระดับการศึกษา	จำนวนคน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	20	5
ปริญญาตรี	295	73.25
สูงกว่าปริญญาตรี	85	21.25
สถานภาพ	จำนวนคน	ร้อยละ
โสด	255	63.75
สมรส/อยู่ด้วยกัน	145	36.25
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	-	-
ตำแหน่งงาน	จำนวนคน	ร้อยละ
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	80	20
พนักงานบริการภาคพื้น	178	44.5
พนักงานสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสาร	90	22.5



พนักงานขนส่งสินค้า	45	11.25
อื่นๆ	7	1.75
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวนคน	ร้อยละ
ต่ำกว่า10,000 บาท	-	-
10,001-20,000 บาท	25	6.25
20,001-25,000 บาท	260	65
25,000 บาท ขึ้นไป	115	28.75
ประสบการณ์การทำงาน	จำนวนคน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	-	-
1-3 ปี	14	3.5
4-5 ปี	164	41
5-10 ปี	180	45
มากกว่า 10 ปี	42	10.5

ตารางที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.25 และเป็นเพศชายจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.75

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 30-39 ปีจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมา มีช่วงอายุ 20-29 ปีจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39 มีช่วงอายุ 40-49 ปีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และมีช่วงอายุ 50-59 จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 73.75 สูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 ต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดจำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 63.75 และสมรส/อยู่ด้วยกันจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25

ตำแหน่งงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริการภาคพื้นจำนวน 178 คน คิดเป็น 44.5 รองลงมา คือ พนักงานสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสารจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20 พนักงานขนส่งสินค้าจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 และอื่น ๆ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาทจำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 65 และรองลงมา 25,000 บาทขึ้นไปจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 และ 10,001-20,000 บาท จำนวน 25 คิดเป็นร้อยละ 6.25

ประสบการณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปีจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45 รองลงมาคือ 4-5 ปีจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41 มากกว่า 10 ปีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 และ 1-3 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5

ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย



แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของสายการบิน ไทยแอร์เอเชีย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor)			
ด้านความสำเร็จของงาน			
1. ท่านรู้สึกทำงานที่รับผิดชอบและงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามวัตถุประสงค์	4.31	0.72	มากที่สุด
2. ท่านรู้สึกแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในขณะที่ปฏิบัติงานได้ดี	3.93	0.99	มาก
3. ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อหัวหน้างานแสดงถึงความพอใจในการปฏิบัติงาน	4.23	0.69	มากที่สุด
ด้านการยอมรับนับถือ			
4. ท่านได้รับคำชมเชยและความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาว่ามีความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	3.92	0.72	มาก
5. ท่านรู้สึกพอใจเมื่อท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	4.08	0.72	มาก
6. ความคิดเห็นต่างๆที่ท่านเสนอแนะ มักได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	3.61	0.62	มาก
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ			
7. หน่วยงานของท่านกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านไว้ชัดเจน	4.00	0.67	มาก
8. ท่านได้รับมอบหมายงานตามความรู้ ความสามารถ และความถนัดที่มีอยู่	3.70	0.60	มาก
9. ท่านรู้สึกพอใจเมื่องานที่ท่านทำมีความท้าทายความสามารถจูงใจให้อยากปฏิบัติ	4.29	0.79	มากที่สุด
ด้านความรับผิดชอบ			
10. ท่านสามารถมาปฏิบัติงานได้ตามเวลาที่กำหนด	4.01	0.96	มาก
11. ท่านสามารถอยู่ปฏิบัติงานได้จนงานสำเร็จแม้จะเลยเวลาปฏิบัติงานปกติของท่าน	3.77	0.79	มาก
12. ท่านสามารถเข้าช่วยงานนอกเวลาทำงานปกติได้	3.85	0.86	มาก
ด้านความก้าวหน้า			
13. ท่านได้รับการสนับสนุนในด้านการพัฒนา ทักษะ ฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้	3.77	0.97	มาก
14. ท่านได้รับการส่งเสริมศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่	3.31	1.13	มาก
15. หน่วยงานท่านสนับสนุนให้ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิการศึกษา	2.47	1.08	มาก
ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor)			
ด้านผลตอบแทน			
16. เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน	4.00	0.55	มาก
17. สวัสดิการและค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสม	4.39	0.73	มากที่สุด
18. ท่านไม่คิดเปลี่ยนงานใหม่ ถ้าบริษัทมีความมั่นคงสูง ถึงแม้รายได้และสวัสดิการต่ำ	4.08	0.91	มาก
การควบคุมบังคับบัญชา			
19. ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาของท่านมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่	4.15	0.66	มาก
20. ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาของท่านมักให้คำปรึกษาและช่วยเหลืออย่างจริงจัง	3.92	0.91	มาก
21. ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาของท่านมอบหมายงานให้รับผิดชอบอย่างเสมอภาค	3.76	0.89	มาก



ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน			
22. ท่านเป็นที่พึ่งพาของเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	3.93	1.20	มาก
23. ท่านมีความสุขในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงาน	3.92	0.91	มาก
24. เพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรต่อกันช่วยเหลือกันและกันได้	4.15	0.77	มาก
ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท			
25. นโยบายของบริษัทของท่านง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ	3.70	0.60	มาก
26. กฎระเบียบข้อบังคับมีความเหมาะสม	3.70	0.60	มาก
27. การบริหารในองค์กรเป็นไปตามนโยบายที่วางไว้	3.85	0.53	มาก
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน			
28. บริษัทดูแลความปลอดภัยในการทำงานเป็นอย่างดี	4.16	0.77	มาก
29. สถานที่ทำงานมีเนื้อที่บริเวณอย่างกว้างขวาง	3.55	1.00	มาก
30. สภาพแวดล้อมทำงานมีความเหมาะสมแก่การทำงาน	3.46	1.14	มาก

ตารางที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย

ปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านความสำเร็จของงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจต่อการทำงานที่รับผิดชอบและงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามวัตถุประสงค์ รู้สึกภูมิใจเมื่อหัวหน้างานแสดงถึงความพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุดและรู้สึกแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในขณะที่ปฏิบัติงานได้ดีในระดับมาก

ด้านการยอมรับนับถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจต่อความรู้สึกพอใจในระดับมากได้แก่ เมื่อได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ได้รับคำเชยชมและความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาว่ามีความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย และความคิดเห็นต่างๆที่ท่านเสนอแนะมักได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจต่อความรู้สึกพอใจเมื่องานที่ทำมีความท้าทายความสามารถจูงใจให้อยากปฏิบัติในระดับมากที่สุด และหน่วยงานของท่านกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านไว้ชัดเจน ได้รับมอบหมายงานตามความรู้ ความสามารถและความถนัดที่มีอยู่ในระดับมาก

ด้านความก้าวหน้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจต่อการได้รับการสนับสนุนในด้านการพัฒนา ทักษะ ฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ได้รับการส่งเสริมศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่และหน่วยงานท่านสนับสนุนให้ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิการศึกษาในระดับมาก

ปัจจัยค่าจูงโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านผลตอบแทน ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในระดับมากที่สุดต่อสวัสดิการและค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสม และไม่คิดเปลี่ยนงานใหม่ถ้าบริษัทมีความมั่นคงสูงถึงแม้รายได้และสวัสดิการต่ำ และเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่านในระดับมาก

การควบคุมบังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในระดับมากต่อการคิดว่าผู้บังคับบัญชาของท่านมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ คิดว่าผู้บังคับบัญชาของท่านมักให้คำปรึกษาและช่วยเหลืออย่างจริงจัง และคิดว่าผู้บังคับบัญชาของท่านมอบหมายงานให้รับผิดชอบอย่างเสมอภาค



ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในระดับมากต่อเพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรต่อกันช่วยเหลือกันและกันได้ เป็นที่พึ่งพาของเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดีและมีความสุขในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงาน

ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในระดับมากต่อการบริหารในองค์กรเป็นไปตามนโยบายที่วางไว้ นโยบายของบริษัทของท่านง่ายต่อการนำไปปฏิบัติและกฎระเบียบข้อบังคับมีความเหมาะสม

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในระดับมากต่อการที่บริษัทดูแลความปลอดภัยในการทำงานเป็นอย่างดี สถานที่ทำงานมีเนื้อที่บริเวณอย่างกว้างขวางและสภาพแวดล้อมทำงานมีความเหมาะสมแก่การทำงาน

การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	Sig	ผลสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน	0.002	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน	0.001	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน	0.004	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 4 พนักงานที่มีสถานภาพต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน	0.005	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 5 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน	0.001	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 6 พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน	0.003	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 7 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน	0.002	ยอมรับ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย สามารถอภิปรายได้ดังนี้ จากการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยความสำเร็จของงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.15 รองลงมาคือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ(ค่าเฉลี่ย 3.90) การยอมรับนับถือ(ค่าเฉลี่ย 3.87) ความรับผิดชอบ(ค่าเฉลี่ย 3.87) และความก้าวหน้า(ค่าเฉลี่ย 3.18)ตามลำดับ จากการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามด้านปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยผลตอบแทนมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.15 รองลงมาคือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน(ค่าเฉลี่ย 4.00) การควบคุมบังคับบัญชา(ค่าเฉลี่ย 3.94) นโยบายและการบริหารของบริษัท(ค่าเฉลี่ย 3.75) และสภาพแวดล้อมในการทำงาน(ค่าเฉลี่ย 3.72) ตามลำดับ สอดคล้องกับความรับผิดชอบต่อพนักงานของสายการบิน [1] จากรายงานประจำปี บมจ. เอเชียเอวิเอชั่น 2560 ให้ความสำคัญกับการดูแลพนักงานเสมือนสมาชิกในครอบครัวเดียวกัน พนักงานจะได้รับการดูแลเรื่องค่าตอบแทนสิทธิประโยชน์ และสวัสดิการอย่างเหมาะสม ภายใต้บรรยากาศที่อบอุ่น แบ่งปันประสบการณ์การช่วยเหลือเกื้อกูลระหว่างรุ่นพี่ รุ่นน้อง ส่งเสริมระบบพี่เลี้ยงสอนงาน เพื่อให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งถัดไป ควรเพิ่มเติมในส่วนของหน้าที่ความรับผิดชอบหรือตำแหน่งงานที่หลากหลายขึ้นใน ส่วนงานที่เกี่ยวข้องในองค์กร ทำให้ได้รับข้อมูลและผลการวิจัยที่ละเอียดยิ่งขึ้น และควรมีการสัมภาษณ์ซึ่งเป็นเครื่องมือเชิงคุณภาพเพื่อการเข้าถึงข้อมูลเชิงลึกของแต่ละตำแหน่งงาน



เอกสารอ้างอิง

- จิราภา เต็งไตรรัตน์, รัตนา ศิริพานิช, ศันสนีย์ ตันตวิฑ, นพมาศ อึ้งพระ (ธีรเวคิน), วารุณี ภูวสรกุล, สิริอร วิชชาวุธ, ...
อุบลวรรณ ภาภานันท์. (2543). *จิตวิทยาทั่วไป*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์.
- ณัฐกานต์ สิงห์ทองสุข. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่*. (งานวิจัยปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- บริษัท เอเชีย เอวิเอชั่น จำกัด (มหาชน) . (2560, ธันวาคม). *แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1)*. เข้าถึงได้
จาก <http://aav.listedcompany.com/misc/FORM561/20180330-aav-form561-2017-th.pdf>
- เมธา ทริมเทพาธิป. (2561, เมษายน). *ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ แนวคิดทฤษฎีทางจิตวิทยา*. เข้าถึงได้
จาก <https://www.gotoknow.org/posts/629839>
- ราณี อีสซี่กุล. (2555). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รุ่งกานต์ แก้วสุวรรณ, (2559) ปัจจัยแรงจูงใจที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท
ไทยแอร์เอเชียเอ็กซ์ จำกัด. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 13*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
วิทยาเขตกำแพงแสน.
- อำนวยการชัย บุญศรี. (2556). *ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory) การจูงใจในการ
ทำงาน*. เข้าถึงได้จาก <http://aumnuychai.blogspot.com/201>
- Raza, Y. M., Akhtar, W. M., Husnain, M., & Akhtar, S. M. (2015). The Impact of Intrinsic Motivation on
Employee's Job Satisfaction. *Management and Organizational Studies*, 2(3), 80-88. Retrieved
form
<http://www.sciedu.ca/journal/index.php/mos/article/view/7500/4466>