



SR. AYUTTHAYA CLUBS  
RAJABHAT UNIVERSITY



งานประชุมวิชาการระดับชาติวิจัยรำไพพรรณี ครั้งที่ 12  
เนื่องในวโรกาสคล้ายวันพระราชสมภพสมเด็จพระนางเจ้ารำไพพรรณี ครบ 114 ปี  
วันที่ 19 ธันวาคม 2561 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

**แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของสายการบินต้นทุนต่ำ  
ในประเทศไทย**

**Working Motivation of Operational Officers in Thai Low Cost Airlines**

กฤษณ์ วิทวัสสำราญกุล  
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

**บทคัดย่อ**

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจของพนักงานระดับปฏิบัติการของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ได้แก่ นกแอร์ ไทยแอร์เอเชีย ไทยไลออนแอร์ และไทยเวียดเจ็ทแอร์ โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัย ทฤษฎีปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก และทฤษฎีลำดับความต้องการ 5 ชั้นของมาสโลว์ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน โดยใช้แบบสอบถามที่มีมาตรวัด 5 ช่องของ Likert กลุ่มตัวอย่างสุ่มแบบสะดวก จำนวน 400 ชุด และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลของสายการบินต้นทุนต่ำจากต่างแผนกและสายการบิน จำนวน 20 คน ในเดือนมิถุนายน พ.ศ.2561 โดยผลการวิจัยพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 และเพศหญิง จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 และมีตำแหน่งเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่อง จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 พนักงานต้อนรับภาคพื้น 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 พนักงานสำรองที่นั่ง จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18 พนักงานขนส่งสินค้า จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 และตำแหน่งอื่นๆ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ผลการวิเคราะห์พบว่า แรงจูงใจที่สำคัญที่สุดในการทำงาน คือ ผลตอบแทน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยมากที่สุด = 4.47) รองลงมา คือ ปัจจัยส่วนบุคคล (ค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด = 4.34) สิ่งแวดล้อมในการทำงาน (ค่าเฉลี่ยระดับมาก = 4.20) ผู้สนับสนุน (ค่าเฉลี่ยระดับมาก = 4.165) ปัจจัยองค์กร (ค่าเฉลี่ยระดับมาก = 4.10) ความสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ยระดับมาก = 4.07) และความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ยระดับมาก = 3.91) ตามลำดับ ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการทำงานจากผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน การทำงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและมีเพื่อนร่วมงานที่ดี เมื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วย t-test และ ANOVA พบว่า เพศ ตำแหน่งงาน อายุ และระดับการศึกษาของพนักงานระดับปฏิบัติการของสายการบินต้นทุนต่ำที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกัน  
คำสำคัญ แรงจูงใจ, พนักงานระดับปฏิบัติการ, สายการบินต้นทุนต่ำ

**Abstract**

This research aimed to study working motivation of operational officers of Thai low cost airlines such as Nok Air, Thai Air Asia, Thai Lion Air and Thai Vietjet Air. It applies two factor theory, intrinsic and extrinsic motivation theory and Maslow Hierarchy of Needs in the study. The mixed method research used the questionnaire instrument, which consists of 5 ranges (Likert's scale) to 400 respondents by convenience sampling technique and interview with 20 key informants as the operating officers from the different departments and airlines on June, 2018. The results showed that the respondents were 150 males (37.50%) and 250 females (62.50%), the positions were 82 flight attendants (20.50%), 158 ground officers (39.50%), 72 reservation officers (19.50%), 78 delivery officers (18%) and 10 others (2.5%) The results found that the highest motivation were compensation (mean at a highest level = 4.47), personal motivation (mean at a highest level = 4.34), working environment (mean at a high level = 4.20), supporting persons (mean at a high level = 4.165), organization factors (mean at a high level = 4.10), relationship (mean at a high level = 4.07) and responsibility (mean at a



งานประชุมวิชาการระดับชาติวิจัยรำไพพรรณี ครั้งที่ 12  
 เนื่องในโอกาสคล้ายวันพระราชสมภพสมเด็จพระนางเจ้ารำไพพรรณี ครบ 114 ปี  
 วันที่ 19 ธันวาคม 2561 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

high level = 3.91), respectively. The interview results showed that the operational officers were motivated by the compensation from working, working in reputable organizations and have good colleagues. When testing the hypotheses with t-test and ANOVA, it found that there were differences in genders, positions, ages and education levels affected the different working motivations of the operational officers in the low cost airlines.

**Keywords:** motivation, operational officers, low cost airlines

### บทนำ

ปัจจุบันธุรกิจสายการบินได้เจริญเติบโตขึ้นมากด้วยปัจจัยทางการท่องเที่ยวและการขนส่งทางอากาศยาน และการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยว และนักธุรกิจ เมื่อมีอุปสงค์ของนักท่องเที่ยวและนักธุรกิจมากขึ้น จึงทำให้ธุรกิจสายการบิน ต้นทุนต่ำเจริญเติบโตมากขึ้น โดยเฉพาะสายการบินต้นทุนในเมืองเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ได้แก่ ขอนแก่น เชียงใหม่ เชียงราย ภูเก็ต เป็นต้น นอกจากนี้ การเติบโตของประเทศกำลังพัฒนาและการมีชนชั้นกลางเพิ่มขึ้น ทำให้ธุรกิจสายการบินแห่งชาติ (National Airlines) ไม่สามารถเพียงพอต่อการตอบรับนักท่องเที่ยวและนักธุรกิจ สายการบินต้นทุนต่ำของไทย เช่น สายการบินนกแอร์ และสายการบินต้นทุนต่ำของต่างชาติที่เข้ามาดำเนินกิจการในประเทศไทย เช่น สายการบินไทยเวียดเจ็ท ได้เข้ามามีบทบาทอย่างสำคัญในธุรกิจการบิน โดยได้เพิ่มจำนวนเที่ยวบินต่อวันและเส้นทางการบินใหม่ๆ ไร่รองรับผู้โดยสาร (Chanpayom and Witthawassamrankul, 2017)

เมื่อมีสายการบินต้นทุนต่ำดำเนินการให้บริการการบินเป็นจำนวนมาก จึงต้องมีการบริหารจัดการทรัพยากรและบุคลากรที่สำคัญของสายการบิน โดยทรัพยากรที่สำคัญที่สุดคือมนุษย์ เนื่องจากสายการบินต้นทุนต่ำเป็นธุรกิจบริการจึงต้องใช้คนเป็นปัจจัยในการดำเนินการผลิตและการให้บริการ ทั้งนี้ มนุษย์เป็นปัจจัยที่มีความแตกต่างจากปัจจัยการผลิตอื่นๆ เช่น เงิน อุปกรณ์ การจัดการ เนื่องจากมนุษย์นั้น เป็นปัจจัยที่สามารถพัฒนาได้หากได้รับแรงจูงใจและการสนับสนุนที่เหมาะสมและเอื้อต่อการพัฒนา ดังนั้น จึงเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรควรเข้าใจแรงจูงใจของพนักงานในสายการบินของตนเอง โดยเฉพาะพนักงานในระดับปฏิบัติการของสายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งถือว่าเป็นหน้าด่านแรกในการบริการและต้องมีส่วนร่วมกับการให้บริการโดยตรง (Direct Contact) กับผู้โดยสารมากกว่าการวางนโยบายและการบริหารจัดการ ดังนั้น การสร้างแรงจูงใจเพื่อพัฒนาพนักงานระดับปฏิบัติการได้พัฒนาตนเอง และองค์กรได้ทราบแรงจูงใจของพนักงานระดับปฏิบัติการยังช่วยให้พนักงานระดับปฏิบัติการสามารถทำงานได้นาน ทำให้องค์กรมีการให้บริการที่คงที่ ร่าเริงและตอบสนองลูกค้าได้ดี

ดังนั้น ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยมีจุดประสงค์เพื่อทราบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในแผนกที่แตกต่าง ซึ่งจะส่งผลให้การสร้างแรงจูงใจ การพัฒนาแรงจูงใจและช่วยให้องค์กรสามารถนำข้อมูลไปรักษาให้พนักงานปฏิบัติงานในองค์กรได้นาน

### จุดประสงค์ของการวิจัย

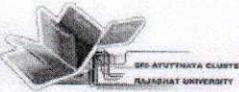
เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

### คำถามในการวิจัย

แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยคืออะไร

### ประโยชน์ของการวิจัย

ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้ในการเสริมแรงพนักงานระดับปฏิบัติการ หรือกระตุ้นให้พนักงานทำงาน นอกจากนี้ยังลดอัตราการลาออกและการทำงานอย่างไม่มีประสิทธิภาพได้อีกด้วย



งานประชุมวิชาการระดับชาติวิจัยรำไพพรรณี ครั้งที่ 12  
 เนื่องในวโรกาสคล้ายวันพระราชสมภพสมเด็จพระนางเจ้ารำไพพรรณี ครบ 114 ปี  
 วันที่ 19 ธันวาคม 2561 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

**สมมติฐานของการวิจัย**

1. พนักงานที่มีเพศต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีอายุต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

**แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย**

การวิจัยเรื่องแรงจูงใจนี้ ใช้แนวคิดคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจที่สำคัญ ได้แก่ ทฤษฎีแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก ทฤษฎีสองปัจจัย และทฤษฎีลำดับความต้องการ 5 ชั้นของมาสโลว์ ดังนี้

ทฤษฎีแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก (Intrinsic and Extrinsic Motivation) อธิบายว่า แรงจูงใจของมนุษย์เกิดจากแรงจูงใจภายในของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ ความภูมิใจ ความพอใจในการทำงาน และการได้เรียนรู้จากการทำงาน และแรงจูงใจภายนอกของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน (Raza, Akhtar, Husnain and Akhtar, 2015) ดังนั้น องค์กรที่จะจูงใจพนักงานให้ทำงานได้ในระยะเวลาอันยาวนานควรต้องมียุทธศาสตร์ประกอบในการจูงใจทั้งจาก 2 ปัจจัย ไม่ใช่เฉพาะปัจจัยผลตอบแทนทางการเงินเพียงอย่างเดียว ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) ของ Federick Herzberg 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 and Waheed, 2011 และ ชูชัย สมิทธิกร, 2556) ทฤษฎีลำดับความต้องการ 5 ชั้นของมาสโลว์ (Maslow Hierarchy of Needs) (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2555) อธิบายว่า แรงจูงใจของมนุษย์เกิดจากลำดับความต้องการจากล่างสุดไปสู่บนสุดตามลำดับ โดยมนุษย์จะต้องพึงพอใจในความต้องการเบื้องต้นก่อนขึ้นไปสู่ลำดับความต้องการที่สูงขึ้นไป ทฤษฎีลำดับความต้องการ 5 ชั้นของมาสโลว์ สามารถใช้ในการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานได้เนื่องจากเป็นทฤษฎีตามแนวคิดพุทธินิยมซึ่งเชื่อว่า มนุษย์สามารถพัฒนาตนเองและมีแรงจูงใจตามลำดับที่สูงขึ้นได้เมื่อตนเองได้พัฒนาศักยภาพจากการทำงาน โดยความต้องการ 5 ชั้น มีดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ได้แก่ อาหาร อากาศ เครื่องนุ่งห่ม
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) ได้แก่ ประกันชีวิต เครื่องมืออุปกรณ์ป้องกันอันตรายจากการทำงาน การทำงานในองค์กรที่มีความมั่นคง
3. ความต้องการความรัก (Belongingness or Love Needs) ได้แก่ ความรักจากเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน
4. ความต้องการการยอมรับ (Esteem Needs) ได้แก่ การมีชื่อเสียง การได้เลื่อนขั้น ความก้าวหน้าในการทำงาน
5. ความต้องการประจักษ์ในตนเอง (Self-Actualization) ได้แก่ การค้นพบคุณค่าในตนเอง การทำงานที่ท้าทายตนเอง

**งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

ในการวิจัย ผู้วิจัยได้เลือกงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากอุตสาหกรรมการบินไทย ดังนี้



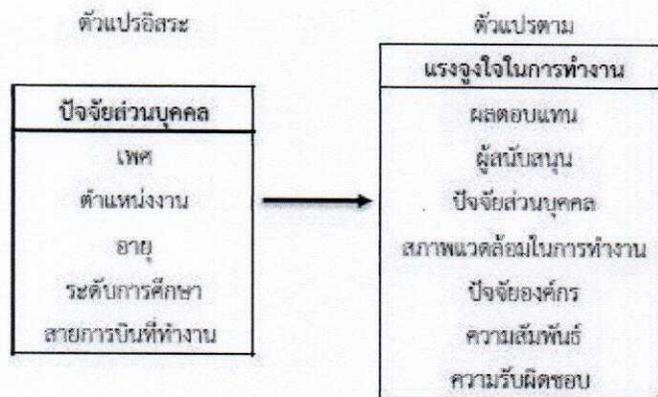
งานประชุมวิชาการระดับชาติวิจัยรำไพพรรณี ครั้งที่ 12  
 เนื่องในโอกาสคล้ายวันพระราชสมภพสมเด็จพระนางเจ้ารำไพพรรณี ครบ 114 ปี  
 วันที่ 19 ธันวาคม 2561 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ณัฐกานต์ สิงห์ทองสุข (2558) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้วิธีการสำรวจ และเก็บแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test, One-Way ANOVA ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจของพนักงานมากกว่าการยกย่องนับถือ ลักษณะการทำงาน การประสบความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบและความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้พบว่า แรงจูงใจต่อปัจจัยองค์กรและสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีระดับแรงจูงใจที่ไม่แตกต่างกัน

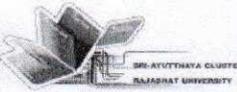
กวีพล สุนทรรัตน์ (2557) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) โดยการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างพนักงาน 380 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนาและทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test, One-Way ANOVA จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุงาน 6-10 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 15,000 บาท โดยผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจที่สำคัญ ได้แก่ ความรับผิดชอบในการทำงาน ความสำเร็จของงาน ลักษณะงาน การยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในงาน การทดสอบสมมติฐานที่นัยสำคัญทางสถิติสถิติที่ 0.05 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อแรงจูงใจที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะว่า พนักงานระดับปฏิบัติการควรมีระยะเวลาการทำงานที่เหมาะสมและรายได้ควรพิจารณาจากความสามารถ

**กรอบแนวคิดในการวิจัย**

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พัฒนากรอบแนวคิดในการวิจัยจากแนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดให้ตัวแปรอิสระในการวิจัยเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการของสายการบินต้นทุนต่ำ ประกอบด้วย เพศ ตำแหน่งงาน อายุ ระดับการศึกษา และสายการบินที่ทำงาน และตัวแปรตาม ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของสายการบินต้นทุนต่ำ ได้แก่ ผลตอบแทน ผู้สนับสนุน ปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยองค์กร ความสัมพันธ์ ความรับผิดชอบ (รูปที่ 1)



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



งานประชุมวิชาการระดับชาติวิจัยรำไพพรรณี ครั้งที่ 12  
 เนื่องในวโรกาสคล้ายวันพระราชสมภพสมเด็จพระนางเจ้ารำไพพรรณี ครบ 114 ปี  
 วันที่ 19 ธันวาคม 2561 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

**วิธีดำเนินการวิจัย**

**ประชากร กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง**

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเรื่องนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย เนื่องจากประชากรกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ตารางการคำนวณการสุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Morgan ซึ่งกำหนดให้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 384 คน เมื่อประชากรมีมากกว่า 100,000 คน โดยผู้วิจัยเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่างเพิ่มการสำรอง 400 ชุด และแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างตามตำแหน่งงาน และสายการบินต้นทุนต่ำของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยใช้การสุ่มแบบสะดวกเนื่องจากพนักงานแต่ละแผนกไม่เท่ากันและแต่ละสายการบินมีพนักงานที่ไม่เท่ากัน โดยผู้วิจัยได้กระจายตำแหน่งการแจกแบบสอบถามไปยังสายการบินต่ำทุกแห่งที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

ผู้วิจัยได้พัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามจากแนวคิด ทฤษฎีแรงจูงใจและการทบทวนวรรณกรรม คือ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้แบบสอบถามได้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของสายการบินต้นทุนต่ำ แบบสอบถามนี้ได้แบ่งการให้คะแนนออกเป็น 5 ช่วง (Likert's Scale) เพื่อวัดระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการคำนวณช่วงคะแนนเป็น 0.80 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

**การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ**

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือแบบสอบถามโดยการตรวจสอบความเที่ยงของเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ซึ่งเป็นอาจารย์ในสถาบันพัฒนาบุคลากรการบินระดับปริญญาตรีบริหารธุรกิจและการจัดการ ตรวจสอบและให้ค่าคะแนนความสอดคล้อง (Item-Objective-Congruence) แล้วจึงนำไปทดลองแจก จำนวน 40 ชุด กับพนักงานระดับปฏิบัติการของสายการบินอื่น พบว่า มีค่าความเชื่อมั่น มากกว่า 0.91 จึงสามารถนำไปใช้จริงได้

**การเก็บรวบรวมข้อมูล**

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนมิถุนายน 2561 จากสายการบินต้นทุนต่ำ จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ สายการบินนกแอร์ สายการบินไทยแอร์เอเชีย สายการบินไทยโลว์คอสแอร์ สายการบินไทยเวียดเจ็ท ณ สนามบินของทุกสายการบิน

**การวิเคราะห์ข้อมูล**

ผู้วิจัยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์แบบสอบถามทั้ง 2 ส่วน และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test ในการทดสอบสมมติฐาน 2 ตัวแปร และ ANOVA ในการทดสอบสมมติฐานมากกว่า 2 ตัวแปร ที่นัยสำคัญ 0.05

**ผลที่ได้จากการวิจัย**

ผลที่ได้จากการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามและแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของสายการบินต้นทุนต่ำ และผลที่ได้จากการสัมภาษณ์พนักงานระดับปฏิบัติการของสายการบินต้นทุนต่ำ ดังนี้



งานประชุมวิชาการระดับชาติวิจัยรำไพพรรณี ครั้งที่ 12  
เนื่องในวโรกาสคล้ายวันพระราชสมภพสมเด็จพระนางเจ้ารำไพพรรณี ครบ 114 ปี  
วันที่ 19 ธันวาคม 2561 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม		
เพศ	จำนวนคน	ร้อยละ
ชาย	150	37.5
หญิง	250	62.5
ตำแหน่งงาน	จำนวนคน	ร้อยละ
พนักงานต้อนรับบนเครื่อง	82	20.5
พนักงานต้อนรับภาคพื้น	158	39.5
พนักงานสำรองที่นั่ง	72	18
พนักงานขนส่งสินค้า	78	19.5
ตำแหน่งงานอื่น ๆ	10	2.5
อายุ	จำนวนคน	ร้อยละ
20-29 ปี	150	37.5
30-39 ปี	160	40
40-49 ปี	35	8.75
50-59 ปี	55	13.75
ระดับการศึกษา	จำนวนคน	ร้อยละ
น้อยกว่าปริญญาตรี	38	9.5
ปริญญาตรี	283	70.75
ปริญญาโท	75	18.75
สูงกว่าปริญญาโท	4	1
สายการบินที่ทำงาน	จำนวนคน	ร้อยละ
นกแอร์	158	39.5
ไทยแอร์เอเชีย	172	43
ไทยไลอ้อนแอร์	38	9.5
ไทยเวียดเจ็ทแอร์	32	8

ตารางที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 และเป็นเพศชาย จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50

ตำแหน่งงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้น จำนวน 158 คน คิดเป็น 39.50 ร้อยละ รองลงมา คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่อง จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 พนักงานขนส่งสินค้า จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 พนักงานสำรองที่นั่ง จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18 และอื่นๆ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 30-39 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมา มีช่วงอายุ 20-29 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 มีช่วงอายุ 50-59 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 และมีช่วงอายุ 40-49 จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75



งานประชุมวิชาการระดับชาติวิจัยรำไพพรรณี ครั้งที่ 12  
 เนื่องในวโรกาสคล้ายวันพระราชสมภพสมเด็จพระนางเจ้ารำไพพรรณี ครบ 114 ปี  
 วันที่ 19 ธันวาคม 2561 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 70.75 ปริญญาโท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 น้อยกว่าปริญญาตรี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 และสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1

สายการบินที่ทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานที่สายการบินไทยแอร์เอเชีย จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43 สายการบินนกแอร์ จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 สายการบินไทยโลออนแอร์ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 และสายการบินไทยเวียดเจ็ทแอร์ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8

ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของสายการบินต้นทุนต่ำ

แรงจูงใจในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
1. ผลตอบแทนจูงใจในการทำงานของท่านมากน้อยเพียงใด (ผลตอบแทน)	4.58	0.59	มากที่สุด
2. ผลตอบแทนในการทำงานเพียงพอต่อการใช้จ่ายของท่านหรือไม่ (ผลตอบแทน)	4.57	0.61	มากที่สุด
3. ท่านมีความพึงพอใจในสวัสดิการของที่ทำงานหรือไม่ (ผลตอบแทน)	4.25	0.62	มากที่สุด
4. ครอบครัวเป็นแรงจูงใจให้ท่านทำงานในองค์กรนี้หรือไม่ (ผู้สนับสนุน)	4.17	0.61	มาก
5. เพื่อนและคนรู้จักเป็นแรงจูงใจให้ท่านทำงานในองค์กรนี้หรือไม่ (ผู้สนับสนุน)	4.16	0.64	มาก
6. ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานในสายการบินหรือไม่ (ปัจจัยส่วนบุคคล)	4.27	0.73	มากที่สุด
7. บรรยากาศในการทำงานจูงใจให้ท่านมาทำงานหรือไม่ (สภาพแวดล้อม)	4.21	0.8	มากที่สุด
8. อุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานพร้อมต่อการทำงานหรือไม่ (สภาพแวดล้อม)	4.19	0.7	มาก
9. วัฒนธรรมขององค์กรทำให้ท่านอยากเข้ามาทำงานในองค์กรหรือไม่ (ปัจจัยองค์กร)	4.12	0.71	มาก
10. กิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อบุคลากรในองค์กรจูงใจให้ท่านทำงานในองค์กรหรือไม่ (ปัจจัยองค์กร)	3.67	0.86	มาก
11. เพื่อนร่วมงานมีผลต่อการทำงานในองค์กรหรือไม่ (ความสัมพันธ์)	4.16	0.68	มาก
12. ผู้โดยสารหรือลูกค้ามีผลต่อการทำงานในองค์กรหรือไม่ (ความสัมพันธ์)	4.05	0.65	มาก
13. ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานมีผลต่อการทำงานในองค์กรหรือไม่ (ความสัมพันธ์)	4.01	0.76	มาก
14. ความรับผิดชอบในการทำงานแต่ละวันของท่านเหมาะสมหรือไม่ (ความรับผิดชอบ)	3.81	0.88	มาก
15. จำนวนผู้โดยสารหรือลูกค้าที่ท่านต้องรับผิดชอบเหมาะสมหรือไม่ (ความรับผิดชอบ)	3.84	0.86	มาก
16. ท่านสามารถทำงานหนักและเผชิญความเครียดได้ใช่ไหม (ความรับผิดชอบ)	4.08	0.82	มาก
17. ท่านมีความคาดหวังในความก้าวหน้าในอาชีพการงานหรือไม่ (ปัจจัยส่วนบุคคล)	4.31	0.79	มากที่สุด
18. ท่านพึงพอใจตำแหน่งงานในปัจจุบันของตนเองหรือไม่ (ปัจจัยส่วนบุคคล)	4.16	0.76	มาก
19. การทำงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่านหรือไม่ (ปัจจัยองค์กร)	4.34	0.85	มากที่สุด
20. ท่านรักในงานบริการของสายการบินหรือไม่ (ปัจจัยส่วนบุคคล)	4.46	0.72	มากที่สุด
21. ท่านเห็นว่าการบริการเป็นสิ่งสำคัญเพราะได้ช่วยเหลือผู้อื่นใช่ไหม (ปัจจัยส่วนบุคคล)	4.44	0.76	มากที่สุด
22. ความมั่นคงทางธุรกิจขององค์กร (ปัจจัยองค์กร)	4.25	0.74	มากที่สุด
23. การบริหารจัดการองค์กรทำให้ท่านอยากทำงานในองค์กรใช่ไหม (ปัจจัยองค์กร)	4.11	0.87	มาก
24. กฎระเบียบขององค์กรทำให้ท่านอยากทำงานในองค์กรใช่ไหม (ปัจจัยองค์กร)	4.08	0.91	มาก
25. วิสัยทัศน์และนโยบายขององค์กรจูงใจให้ท่านทำงานในองค์กรหรือไม่ (ปัจจัยองค์กร)	4.13	0.81	มาก



งานประชุมวิชาการระดับชาติวิจัยรำไพพรรณี ครั้งที่ 12  
 เนื่องในโอกาสคล้ายวันพระราชสมภพสมเด็จพระนางเจ้ารำไพพรรณี ครบ 114 ปี  
 วันที่ 19 ธันวาคม 2561 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตารางที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของสายการบินต้นทุนต่ำ

**ผลตอบแทน** ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจต่อผลตอบแทนในการทำงานมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.58) โดยผลตอบแทนมีความเพียงพอต่อการใช้จ่ายมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.57) และพึงพอใจต่อสวัสดิการของที่ทำงานมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.25) โดยรวมผลตอบแทนในการทำงานมีคะแนนรวมเฉลี่ยระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.47)

**ปัจจัยส่วนบุคคล** ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจจากปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ การรักในงานบริการของสายการบินมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.46) การเห็นการว่างงานบริการเป็นสิ่งที่สำคัญเพราะได้ช่วยเหลือผู้อื่นอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.44) ความคาดหวังในความก้าวหน้าของอาชีพอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.31) มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานในสายการบินที่ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.27) และภูมิใจในงานของตนเองอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.20) โดยรวม ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.34)

**ปัจจัยองค์กร** มีคะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันในแต่ละข้อทั้งระดับมากที่สุดและมาก โดยเรียงลำดับมากที่สุด ได้แก่ ชื่อเสียงขององค์กร (ค่าเฉลี่ย=4.34) และรองลงมาคือความมั่นคงทางธุรกิจขององค์กร (ค่าเฉลี่ย=4.25) คะแนนในระดับมาก ได้แก่ วิสัยทัศน์และนโยบายขององค์กร (ค่าเฉลี่ย=4.13) วัฒนธรรมขององค์กร (ค่าเฉลี่ย=4.12) การบริหารจัดการภายในองค์กร (ค่าเฉลี่ย=4.11) กฎระเบียบขององค์กร (ค่าเฉลี่ย=4.08) และกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อบุคลากรในองค์กร (ค่าเฉลี่ย=3.67) โดยรวมปัจจัยองค์กรมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=4.10)

**สภาพแวดล้อมในการทำงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจจากบรรยากาศในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.21) และจากอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานที่มีความพร้อม (ค่าเฉลี่ย=4.19) โดยรวม สภาพแวดล้อมในการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.20)

**ผู้สนับสนุน** ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจจากครอบครัวในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=4.17) และแรงจูงใจจากเพื่อนและคนรู้จักให้ทำงานในองค์กรสายการบินในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=4.16) โดยรวม ผู้สนับสนุนจูงใจในการทำงานในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=4.165)

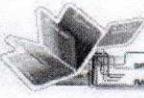
**ความสัมพันธ์** ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจจากความสัมพันธ์ในระดับมาก โดยมาจากเพื่อนร่วมงานมากเป็นอันดับหนึ่ง (ค่าเฉลี่ย=4.16) รองลงมา คือ ผู้โดยสารและลูกค้า (ค่าเฉลี่ย=4.05) และผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน (ค่าเฉลี่ย=4.01) โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=4.07)

**ความรับผิดชอบ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานในระดับดี โดยสามารถทำงานหนักและเผชิญความเครียดได้ดี (ค่าเฉลี่ย=4.08) มีจำนวนผู้โดยสารหรือลูกค้าที่ต้องรับผิดชอบที่เหมาะสมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.84) และเห็นว่ามีความรับผิดชอบในการทำงานแต่ละวันที่เหมาะสมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.81) โดยเฉลี่ยมีค่าคะแนนอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย=3.91)

**การทดสอบสมมติฐานการวิจัย**

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน	Sig. = 0.004	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน	Sig. = 0.000	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน	Sig. = 0.002	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน	Sig. = 0.001	ยอมรับสมมติฐาน

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



SPU-AYUTTHAYA CLUSTER  
RAJABHAT UNIVERSITY



งานประชุมวิชาการระดับชาติวิจัยรำไพพรรณี ครั้งที่ 12  
เนื่องในวโรกาสคล้ายวันพระราชสมภพสมเด็จพระนางเจ้ารำไพพรรณี ครบ 114 ปี  
วันที่ 19 ธันวาคม 2561 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

**การสัมภาษณ์**

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์พนักงานระดับปฏิบัติทั้ง 4 ตำแหน่งของทั้ง 4 สายการบิน และตำแหน่งอื่นๆ สายการบินละ 5 คน รวม 20 คน ถึงคำถามแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของสายการบินต้นทุนต่ำของตนเองในเดือนมิถุนายน 2561 โดยคำถามในการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูล คือ อะไรเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน (พนักงานระดับปฏิบัติการของสายการบินต้นทุนต่ำ) และได้ขออนุญาตบันทึกตำแหน่งงาน ชื่อสายการบินต้นทุนต่ำ และอายุของผู้สัมภาษณ์ก่อนดำเนินการด้วย

**ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์**

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของสายการบินต้นทุนต่ำ เป็นดังนี้  
**พนักงานต้อนรับบนเครื่อง** ส่วนใหญ่มีแรงจูงใจจากการผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน และปัจจัยส่วนบุคคล โดยเฉพาะความพึงพอใจในการให้บริการ ปัจจัยองค์กรโดยเฉพาะชื่อเสียงและความมั่นคงขององค์กรเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ส่วนปัจจัยอื่นๆ เช่น ผู้สนับสนุน ความสัมพันธ์ และความรับผิดชอบ เป็นสิ่งทั่วไป เนื่องจาก พนักงานต้อนรับบนเครื่องมองว่า เป็นการทำงานจบเป็นครั้งคราว และได้ผลตอบแทนที่ดีต่อยาวบินมากกว่าปัจจัยอื่นๆ เช่น ปัจจัยความสัมพันธ์

**พนักงานต้อนรับภาคพื้น** ส่วนใหญ่มีแรงจูงใจจากผลตอบแทนการทำงาน ปัจจัยส่วนบุคคลโดยเฉพาะการบริการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยองค์กรโดยเฉพาะความมั่นคงขององค์กรและสิ่งแวดล้อมในการทำงานมีความสำคัญ

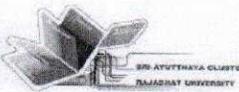
**พนักงานสำรองที่นั่ง** ส่วนใหญ่มีแรงจูงใจจากผลตอบแทนจากการทำงาน ปัจจัยส่วนบุคคล คือ ความเป็นส่วนตัว ปัจจัยองค์กร เช่น โดยเฉพาะความมั่นคง และสิ่งแวดล้อมในการทำงานมีความสำคัญ เช่น คอมพิวเตอร์ ระบบอินเทอร์เน็ต

**พนักงานขนส่งสินค้า** ส่วนใหญ่มีแรงจูงใจมาจากความมั่นคง และชื่อเสียงขององค์กร โดยเลือกการทำงานจากองค์กรที่มีความมั่นคง นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลตอบแทนสวัสดิการก็มีความสำคัญกับพนักงาน ส่วนปัจจัยที่สำคัญที่สุด สำหรับพนักงานขนส่งสินค้าคือความรับผิดชอบและความสัมพันธ์ เนื่องจากต้องติดต่อประสานงานและทำงานกับทั้งสินค้าและคนตลอดเวลาจึงเกิดความผิดพลาดได้ จึงต้องการความชัดเจนในเรื่องการทำงาน และการบริหารจัดการขนส่ง โดยเฉพาะการทำงานล่วงเวลา การทำงานเอกสาร และการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างานและลูกค้า

**ตำแหน่งอื่นๆ** เช่น พนักงานธุรการ ลูกจ้างชั่วคราว ส่วนใหญ่ไม่ค่อยมีแรงจูงใจอย่างอื่น นอกจากจากผลตอบแทนและผู้สนับสนุนในการทำงาน เช่น ครอบครัว เพื่อน โดยมองว่า การทำงานของตนมีโอกาสในการก้าวหน้า น้อย มีผลตอบแทนไม่มากนัก จึงเลือกสายการบินจากโอกาสที่จะได้รับเข้าทำงานก่อนมากกว่าชื่อเสียงของสายการบิน เนื่องจากมองว่างานของตนไม่มีความแตกต่างกันในแต่ละสายการบิน อีกทั้งยังมองว่าสายการบินที่ดีมีระบบอยู่แล้ว ตนจึงแค่เพียงทำตามหน้าที่

**การสรุปและอภิปรายผล**

ผลที่ได้จากแบบสอบถาม สามารถสรุปได้ว่า ผลตอบแทน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.47 รองลงมา คือ ปัจจัยส่วนบุคคล (ค่าเฉลี่ย=4.34) สิ่งแวดล้อมในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย=4.20) ผู้สนับสนุน (ค่าเฉลี่ย=4.165) ปัจจัยองค์กร (ค่าเฉลี่ย=4.10) ความสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย=4.07) และความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย=3.91) ตามลำดับ โดยเมื่อเปรียบเทียบกับ การวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้ว พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยแตกต่างกับพนักงานของสายการบินไทย ซึ่งเป็นสายการบินแห่งชาติที่พนักงานมีแรงจูงใจจากการได้รับกรยกย่อง ความรับผิดชอบของงานและความก้าวหน้าของงาน เช่นเดียวกับพนักงานระดับปฏิบัติการของท่าอากาศยาน ซึ่งทั้งสายการบินไทยและท่าอากาศยานไทย ซึ่งเป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีความมั่นคงทางรายได้และมีโอกาสพัฒนาและก้าวหน้าในการทำงานได้มากกว่า อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ผลตอบแทนซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกมีแรงจูงใจสูงกว่า



งานประชุมวิชาการระดับชาติวิจัยรำไพพรรณี ครั้งที่ 12  
 เนื่องในโอกาสคล้ายวันพระราชสมภพสมเด็จพระนางเจ้ารำไพพรรณี ครบ 114 ปี  
 วันที่ 19 ธันวาคม 2561 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ปัจจัยส่วนบุคคล โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินมากกว่าสวัสดิการ อย่างไรก็ตาม แรงจูงใจจากปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งเป็นปัจจัยภายในก็ยังมีค่าสำคัญมากกว่าปัจจัยภายนอกอื่นๆ เช่น สภาพแวดล้อม ผู้สนับสนุน ความสัมพันธ์ ตามลำดับ ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ว่า ปัจจัยแรงจูงใจการทำงานในสายการบินต้นทุนต่ำ แตกต่างจากสายการแห่งชาติ สายการบินพรีเมียม

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผลที่ได้จากแบบสอบถาม พบว่า แรงจูงใจด้านความรับผิดชอบในการทำงานของพนักงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.91 จึงควรพิจารณาว่า ภาระงานของพนักงาน และเสนอแนะทางการแก้ไขปัญหา เช่น การลดภาระงานต่อบุคคล การจัดการตารางการทำงานของพนักงาน นอกจากนี้ จากการสัมภาษณ์ของพนักงานระดับปฏิบัติการในตำแหน่งอื่นๆ เช่น ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานธุรการ พบว่ายังไม่พอใจในค่าตอบแทนและสวัสดิการ และโอกาสในความก้าวหน้า เนื่องจากมองว่า ตำแหน่งงานของตนยังไม่มีความมั่นคง จึงควรมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อสร้างความมั่นคงให้แก่พนักงานดังกล่าว

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการของสายการบินต้นทุนต่ำในหลายตำแหน่งจึงทำให้ได้ผลเป็นค่าตอบรวม ทั้งนี้ ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรจะศึกษาเป็นแผนกเพื่อให้เข้าใจถึงลักษณะงาน ผลตอบแทน ความรับผิดชอบ และปัจจัยอื่นๆ เฉพาะตำแหน่งจะทำให้ได้รับคำตอบที่ละเอียดกว่า
2. ในการศึกษาครั้งนี้ ไม่ได้ระบุอายุงาน (ปี) ของผู้ปฏิบัติงาน จึงทำให้ไม่สามารถทราบได้ถึงความแตกต่างของอายุงานของผู้ปฏิบัติงานกับแรงจูงใจที่แตกต่างกันได้ ในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรมีการระบุอายุการทำงานไว้ด้วย

### เอกสารอ้างอิง

- กวีพล สุนทรรัตน์ (2557). แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). งานวิจัยปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ณัฐกานต์ สิงห์ทองสุข. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. งานวิจัยปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- บริษัท โลอันแอร์ จำกัด (มหาชน). รายงานประจำปี สายการบินไทยโลอันแอร์ 2561. (1 พฤษภาคม 2561).
- บริษัท เวียดเจ็ท จำกัด (มหาชน). รายงานประจำปี สายการบินไทยเวียดเจ็ทแอร์ 2561. (1 พฤษภาคม 2561).
- บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน). รายงานประจำปี สายการบินนกแอร์ 2561. (1 พฤษภาคม 2561).
- บริษัท เอเชีย เอวิเอชั่น จำกัด (มหาชน). รายงานประจำปี สายการบินไทยแอร์ 2561. (1 พฤษภาคม 2561).
- Chanpayom, B. and Witthawassamrankul, K. (2017). The market study of low-cost airlines operating in Thailand's domestic routes. *International Journal of Recent Advances in Engineering & Technology*, 5(6), pp.18-22.
- 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), pp.73-94.
- Raza, Akhtar, Husnain and Akhtar, S. (2015). The Impact of Intrinsic Motivation on Employee's Job Satisfaction. *Management and Organizational Studies*, 2(3). (23 December 2016).