

**แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
บริษัท บริการภาคพื้น ท่าอากาศยานไทย จำกัด สถานีท่าอากาศยานภูเก็ต**
**The motivation effect on job performance among AOT Ground Aviation
Service Company Limited (AOTGA)'s employees**

นิชานันท์ สันธนะกุล¹

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท บริการภาคพื้น ท่าอากาศยานไทย จำกัด สถานีท่าอากาศยานภูเก็ต” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฯ เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัทฯ เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฯ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 400 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้คือ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลใช้สถิติ t-test และ ANOVA (F-test) ตลอดจนใช้สถิติ Multiple Regression Analysis ในการหาค่าสมการถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฯ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศชาย มีช่วงอายุ 25 – 30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า อยู่สังกัด/ฝ่ายปฏิบัติการ มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี และมีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม และปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานบริษัท บริการภาคพื้น ท่าอากาศยานไทย จำกัด สถานีท่าอากาศยานภูเก็ต ที่มีเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 อีกทั้งปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านความต้องการความสำเร็จ และด้านความต้องการความผูกพัน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ แรงจูงใจในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน พนักงานบริษัท

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

This research is about the motivation effect on job performance among The motivation effect on job performance among AOT Ground Aviation Service Company Limited (AOTGA)'s employees (AOTGA)'s employees. There are 3 objectives in this research. Firstly, to study about job motivation and job performance among AOTGA's employees. Secondly, to compare the differentiation between job performance and AOTGA's employees personal factors. Lastly, to study the motivation effect on job performance among AOTGA's employees. There were 400 sampling in this research. The researcher using the questionnaire to collect sampling data and analyze the statistic using frequency, percentage, mean, standard deviation, T-test, ANOVA (F-test), and multiple regression analysis. The result of this research found that the samples mostly are male in the age of 25 to 30 years old and graduated in bachelor working in Operational department has year of experience less than 1 year and the average salary of 10,000 to 20,000 Baht. Both overall job motivation and job performance rate is in High level. The first hypothesis found that the differentiation of personal factor among AOTGA's employees in the aspects of gender, ages and salaries has the different job performance statistically significant at 0.05 level. The second hypothesis found that the job motivation in the aspects of the need of power and the need of affiliation have an effect on job performance statistically significant at 0.05 level.

Keyword : Job motivation, Job performance, Employee

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-2019 ในจังหวัดภูเก็ต ปัจจุบันมีจำนวนผู้ติดเชื้อรายใหม่ในจังหวัดภูเก็ตมากกว่า 500 คนต่อวัน (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต, 2565) ทำให้พนักงานบริษัท บริการภาคพื้น ทำอากาศยานไทย จำกัด สถานีทำอากาศยานภูเก็ต มีพนักงานติดเชื้อไวรัสฯ อย่างต่อเนื่อง พนักงานจึงจำเป็นต้องเข้ารับการรักษาตัว ทำให้มีจำนวนผู้ปฏิบัติงานลดลง โดยจำนวนเที่ยวบินที่บริษัทฯ ต้องให้บริการมีปริมาณที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้

พนักงานปฏิบัติการมีภาระงานที่เพิ่มมากขึ้นเช่นกัน พนักงานหลายรายมีความจำเป็นต้องทำงานล่วงเวลาเป็นระยะเวลาช้านานและเกิดความอ่อนล้า ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานนั้นลดลง จำนวนพนักงานที่ลดลง ทำให้พนักงานทำงานล่าช้าและอ่อนล้าในเวลาเดียวกัน ถึงแม้ว่าบริษัท บริการภาคพื้น ทำอากาศยานไทย จำกัด สถานีทำอากาศยานภูเก็ต จะมีการจ่ายเงินค่าทำงานล่วงเวลาตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานล่วงเวลา แต่จากการสังเกตการณ์และสอบถาม พนักงานบางรายไม่ได้มีแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น แม้ว่าจะได้รับค่าล่วงเวลาก็ตาม พนักงานบางส่วนนั้น มีแรงจูงใจในการทำงานลดลง เนื่องจากพนักงานบางกลุ่มไม่ได้มีความต้องการด้านการเงินเพื่อจูงใจพวกเขาเพียงอย่างเดียว

จากที่มาและความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้น ทำอากาศยานไทย จำกัด สถานีทำอากาศยานภูเก็ต ซึ่งจะเป็นประโยชน์กับบริษัทฯ ในการเป็นแนวทางในการวางแผนและการเสริมแรงจูงใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้น ทำอากาศยานไทย จำกัด สถานีทำอากาศยานภูเก็ต
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้น ทำอากาศยานไทย จำกัด สถานีทำอากาศยานภูเก็ต
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้น ทำอากาศยานไทย จำกัด สถานีทำอากาศยานภูเก็ต

สมมุติฐานการวิจัย

1. ประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้น ทำอากาศยานไทย จำกัด สถานีทำอากาศยานภูเก็ต
2. แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้น ทำอากาศยานไทย จำกัด สถานีทำอากาศยานภูเก็ต

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท บริการภาคพื้น ทำอากาศยานไทย จำกัด สถานีทำอากาศยานภูเก็ต ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษา 2 ตัวแปร โดยตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคลและแรงจูงใจตามทฤษฎีของ

McClelland (1994) และตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยการวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงาน บริษัท บริการภาคพื้น ท่าอากาศยานไทย จำกัด สถานีท่าอากาศยานภูเก็ต จำนวน 725 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 มีนาคม 2565) และมีระยะเวลาที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลที่ศึกษา ตั้งแต่เดือนมีนาคม - พฤษภาคม 2565

แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แรงจูงใจ

แมกคลีแลนด (McClelland, 1978) ได้แบ่งความต้องการดังกล่าวนี้ออกเป็น 3 ประเภท

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement : n-Ach) เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ มีความสมบูรณ์แบบและได้มาตรฐานดีเยี่ยม
2. ความต้องการการมีอำนาจ (Need for Power : n-Pow) เป็นความต้องการอำนาจเพื่อที่จะควบคุมสิ่งแวดล้อมและมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น
3. ความต้องการสัมพันธภาพที่ดี (Need for Affiliation : n-Aff) เป็นความต้องการได้รับหรือมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น

ประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นความสามารถ และทักษะในการทำงานของบุคคล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กร โดย ปีเตอร์สัน และ โพลแมน ได้กล่าวว่า องค์กรประกอบของประสิทธิภาพการทำงาน ไว้ 4 ข้อ

1. คุณภาพของงาน (Quality) คือ ผลงานที่ออกมาจะต้องมีคุณภาพสูง มีความคุ้มค่า และมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้ตรงตามมาตรฐาน มีความรวดเร็ว
2. ปริมาณงาน (Quantity) คือ ปริมาณงานที่ทำได้มีความเหมาะสมตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนงานหรือเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ และงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร
3. เวลา (Time) คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงานและมีความทันสมัย ทันกับสถานการณ์ในปัจจุบัน มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง
4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) คือ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ใช้ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน โดยการค้นหาวิธีการที่จะใช้เงินลงทุนน้อยที่สุด แต่ได้ผลตอบแทนในรูปแบบของกำไรมากที่สุด

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท บริการภาคพื้น ท่าอากาศยานไทย จำกัด สถานที่ท่าอากาศยานภูเก็ต โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน บริษัท บริการภาคพื้น ท่าอากาศยานไทย จำกัด สถานที่ท่าอากาศยานภูเก็ต จำนวน 725 คน (ข้อมูลจากแผนกทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 1 มีนาคม 2565) ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้แนวคิดของยามาเน่ (Yamane, 1973) ได้จำนวน 400 ตัวอย่าง

2. ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling) โดยใช้หลักการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นไปตามโอกาสทางสถิติ (Probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยแบ่งประชากรกลุ่มประเภทองค์กร จำนวน 3 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายสนับสนุนปฏิบัติการ ฝ่ายปฏิบัติการ และฝ่ายคลังสินค้า และเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยทำการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตร เพื่อหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสังกัด/ฝ่าย จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละฝ่าย โดยทำการสุ่มแบบตามสะดวก (Convenient Sampling) โดยผู้วิจัยจะทำการส่งแบบสอบถามแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้น ท่าอากาศยานไทย จำกัด สถานที่ท่าอากาศยานภูเก็ต ผ่านช่องทางแอปพลิเคชันไลน์กลุ่มของบริษัทฯ และส่งให้พนักงานที่ผู้วิจัยรู้จัก

3. ผู้วิจัยใช้เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้เป็น ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาข้อมูล ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklists) ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) สังกัด / ฝ่าย 5) ประสบการณ์ในการทำงาน และ 6) รายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้น ท่าอากาศยานไทย จำกัด สถานที่ท่าอากาศยานภูเก็ต โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ 1) ด้านความต้องการความสำเร็จ 2) ด้านความต้องการความผูกพัน และ 3) ด้านความต้องการอำนาจ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้น ท่าอากาศยานไทย จำกัด สถานที่ท่าอากาศยานภูเก็ต โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านคุณภาพของงาน 2) ด้านปริมาณงาน 3) ด้านเวลา และ 4) ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน

4. ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านเพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ด้วยการตรวจสอบดัชนีความเที่ยงตรง (Index of Item – Objective Congruence : IOC) ได้ค่า IOC = 0.925 และนำไปทดสอบ

กับกลุ่มเป้าหมายที่คล้ายกับตัวอย่างจำนวน 40 ราย ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคำถามด้านแรงจูงใจในการทำงานเท่ากับ 0.817 และคำถามด้านประสิทธิภาพในการทำงานเท่ากับ 0.895

5. ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายถึงลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้น ทำอากาศยานไทย จำกัด สถานีท่าอากาศยานภูเก็ต โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้น ทำอากาศยานไทย จำกัด สถานีท่าอากาศยานภูเก็ตโดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations)

6. ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) โดยสมมติฐานข้อที่ 1 ประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของพนักงานฯ ผู้วิจัยจะทดสอบสมมติฐานด้วยการใช้สถิติ T-test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสำหรับตัวแปร เพศ และประสบการณ์ในการทำงาน โดยใช้สถิติ F-test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสำหรับตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา สังกัด/ฝ่าย และรายได้ต่อเดือน และสมมติฐานข้อที่ 2 แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้น ทำอากาศยานไทย จำกัด สถานีท่าอากาศยานภูเก็ต ผู้วิจัยจะทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการการวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า พนักงานบริษัท บริการภาคพื้น ทำอากาศยานไทย จำกัด สถานีท่าอากาศยานภูเก็ต ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 240 คน (ร้อยละ 60) อยู่ในช่วงอายุ 25-30 ปี จำนวน 248 คน (ร้อยละ 62) มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 177 คน (ร้อยละ 44.30) ปฏิบัติงานอยู่สังกัด/ฝ่ายปฏิบัติการ จำนวน 354 คน (ร้อยละ 88.50) มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 298 คน (ร้อยละ 74.50) และมีช่วงรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 281 คน (ร้อยละ 70.30)

ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจโดยรวมของพนักงานฯ อยู่ในระดับมาก และในรายย่อย พบว่าพนักงานฯ มีแรงจูงใจด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการความสำเร็จ อยู่ในระดับมาก และมีแรงจูงใจด้านความต้องการอำนาจ อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงานฯ มีระดับมาก เมื่อพิจารณารายย่อย พบว่า พนักงานฯ มีประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับมากทุกประเด็น ตามตามลำดับดังนี้ ด้านเวลา ด้านคุณภาพของงาน ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน และด้านปริมาณงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้น ทำอากาศยานไทย จำกัด สถานีทำอากาศยานภูเก็ต พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฯ แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ และรายได้ต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตาราง 1

ตาราง 1 ระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	t/F	Sig	ผลการทดสอบ
เพศ	2.840	0.001*	แตกต่างกัน
อายุ	4.465	0.002*	แตกต่างกัน
ระดับการศึกษา	1.122	0.327	ไม่แตกต่างกัน
สังกัด/ฝ่าย	0.331	0.718	ไม่แตกต่างกัน
ประสบการณ์ในการทำงาน	0.778	0.594	ไม่แตกต่างกัน
รายได้ต่อเดือน	2.269	0.000*	แตกต่างกัน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงานฯ จำแนกตามเพศ มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานฯ ที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน กล่าวคือ พนักงานเพศชายของบริษัทฯ มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมมากกว่าพนักงานเพศหญิงของบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฯ ด้านประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีอายุ 36 – 40 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม มากกว่ากลุ่มพนักงานที่มีอายุ 25 – 30 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.304 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฯ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนโดยใช้สถิติ T-Test ในการทดสอบ พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมที่แตกต่างกัน กล่าวคือ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม มากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้น ทำอากาศยานไทย จำกัด สถานีทำอากาศยานภูเก็ต ดังตาราง 2

ตาราง 2 การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณระหว่างตัวแปรพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้น ทำอากาศยานไทย จำกัด สถานีทำอากาศยานภูเก็ต

ตัวแปร (แรงจูงใจ)	β	Std. Error	Beta	ค่า t	ค่า Sig.
ความต้องการความสำเร็จ	0.219	0.040	0.252	5.500	0.000*
ความต้องการความผูกพัน	0.331	0.043	0.374	7.628	0.000*
ความต้องการอำนาจ	0.006	0.036	0.008	0.175	0.862
ค่าคงที่	1.796	0.177		10.133	0.000*

R = 0.516, R² = 0.267, Adjusted R² = 0.261, Std. Error = 0.36299,
F = 47.973, Sig = 0.000*

$$Y_T = 1.796 + (0.219) X_1 + (0.331) X_2 + (0.006) X_3$$

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฯ โดยค่าสัมประสิทธิ์แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฯ ได้แก่ แรงจูงใจด้านความต้องการความสำเร็จ และด้านความต้องการความผูกพัน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มขึ้น 0.219 และ 0.331 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยให้ตัวแปรอื่นๆ คงที่

อภิปรายผล

จากการศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท บริการภาคพื้น ทำอากาศยานไทย จำกัด สถานีทำอากาศยานภูเก็ต มีการอภิปรายผล ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ส่วนมากเป็นเพศชาย มีช่วงอายุ 25 – 30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า อยู่สังกัด/ฝ่ายปฏิบัติการ มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี และมีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท เนื่องจากพนักงานในบริษัท ส่วนใหญ่เป็นพนักงานสายปฏิบัติการ ซึ่งมีจำนวนเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยบริษัท ได้เปิดทำการในจังหวัดภูเก็ต เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2563 และได้เปิดรับสมัครพนักงานที่มีช่วงอายุตั้งแต่ 20 – 35 ปี และในหลายตำแหน่งได้ระบุดูภูมิการศึกษาขั้นต่ำเป็นปริญญาตรี และเนื่องด้วยบริษัท ทำการเกี่ยวกับการให้บริการอุปกรณ์ภาคพื้นแก้อากาศยาน ทำให้จำนวนของฝ่ายปฏิบัติการจึงมีสัดส่วนมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับฝ่ายสนับสนุนปฏิบัติการและฝ่ายคลังสินค้า โดยมีฐานเงินเดือนขั้นต่ำอยู่ที่ 11,000 – 15,000 บาท

2. จากการศึกษาพบว่า แรงจูงใจของพนักงาน มีปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม ด้านความต้องการความสำเร็จ และด้านความต้องการความผูกพัน อยู่ในระดับมาก เว้นแต่ด้านความต้องการอำนาจ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการที่เกิดเพิ่มขึ้นของ McClelland (1978) ที่กล่าวว่า ได้แบ่งความต้องการดังกล่าวนี้ออกเป็น 3 ประเภท คือ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการการมีอำนาจ และความต้องการสัมพันธ์ภาพที่ดี พบว่า งานที่พนักงานบริษัท ปฏิบัติงานอยู่เป็นงานที่ทำหายความสามารถ เนื่องจากเป็นการให้บริการอากาศยานเป็นหลัก ทำให้พนักงาน ต้องปฏิบัติงานให้สำเร็จตามกรอบเวลาที่บริษัท กำหนดอย่างเคร่งครัด ด้านความต้องการความผูกพัน พบว่า พนักงาน สามารถปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี เนื่องจากการทำงานของบริษัท ส่วนใหญ่เป็นการทำงานกันในรูปแบบทีม โดยในด้านความต้องการอำนาจ มีระดับน้อยกว่าทั้งสองด้าน ซึ่งผู้วิจัยคาดว่าเนื่องจากระยะเวลาการเปิดทำการของบริษัท ณ สถานที่อากาศยานภูเก็ต นั้นมีช่วงเวลาที่น้อย และมีการเปิดรับสมัครพนักงานใหม่เข้ามาปฏิบัติงานเป็นจำนวนมากอย่างต่อเนื่อง กลุ่มพนักงานใหม่จึงต้องใช้เวลาในการทำควมรู้จักกันภายในหมู่พนักงานด้วยตนเอง อาจส่งผลให้พนักงาน มีความมุ่งมั่นในการทำงาน ไปในด้านการสำเร็จของผลงาน เพื่อให้ผ่านการประเมิน และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานมากกว่าด้านอำนาจ

3. จากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพของพนักงาน มีปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของปีเตอร์สันและโพลแมนได้กล่าวว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงาน ไว้ 4 ข้อ ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยผลจากการศึกษาประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงาน พบว่า ผลของงานที่พนักงาน ปฏิบัติสามารถนำไปก่อให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงานและบุคคลอื่น เนื่องจากการปฏิบัติงานของบริษัท เน้นการทำงานที่อยู่ในกรอบเวลาเป็นหลัก ทำให้ผลของการทำงานมีประสิทธิภาพต่อสายการบินลูกค้า โดยสถิติภายในบริษัท พบว่า มีอัตราความล่าช้าของเที่ยวบินในอัตราที่ต่ำ ซึ่งเกิดขึ้นจากประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ดีของ

พนักงานบริษัท ด้านปริมาณงาน พบว่า พนักงานฯ ปฏิบัติงานสำเร็จตามปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยหัวหน้างานมีการกระจายงานที่เหมาะสมต่อผู้ปฏิบัติงานในแต่ละวัน จึงทำให้พนักงานฯ ได้รับปริมาณที่ไม่หนักจนเกินไป และสามารถทำงานได้สำเร็จตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านเวลา พบว่า พนักงานฯ ตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน เนื่องจากเขตที่พักของพื้นที่ใกล้เคียงท่าอากาศยานภูเก็ต และสภาพการจราจรที่ไม่ติดขัดต่อการเดินทาง จึงทำให้พนักงานฯ สามารถเดินทางมาปฏิบัติงานได้อย่างตรงต่อเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน พบว่า พนักงานฯ ปฏิบัติงานสำเร็จด้วยความคุ้มค่าและประหยัดทรัพยากร เนื่องจากการใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ พนักงานมีการวางแผนและจัดสรรพนักงานฯ และอุปกรณ์ให้เหมาะสมต่อทำงานในแต่ละเที่ยวบิน และอุปกรณ์การสื่อสารให้เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนางสาว ปัญญาพร จิตพิงศ์ (2558) พบว่า บุคลากรใน บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติโดยรวมและรายด้านได้แก่ ด้านเวลา ด้านปริมาณงาน ด้านค่าใช้จ่าย และด้านคุณภาพงาน อยู่ในระดับมาก เนื่องจากบุคลากรใน บริษัทฯ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่สูง ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จภายในเวลาที่กำหนด

4. จากการสมมติฐานที่ 1 พนักงานบริษัท บริการภาคพื้น ท่าอากาศยานไทย จำกัด สถานีท่าอากาศยานภูเก็ต ที่มีเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพบว่า พนักงานฯ เพศชาย มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานและด้านปริมาณงานมากกว่าพนักงานฯ เพศหญิง ซึ่งผู้วิจัยคาดว่าเกิดขึ้นจากสัดส่วนเพศชายจำนวนมากกว่าเพศหญิง และลักษณะงานของฝ่ายปฏิบัติการนั้น มีรูปแบบการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ จึงเป็นสาเหตุที่พนักงานชายทำงานได้มีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานหญิง

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า พนักงานฯ ที่มีช่วงอายุระหว่าง 36 – 40 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่า พนักงานฯ ที่มีช่วงอายุระหว่าง 25 – 30 ปี เนื่องจากพนักงานฯ ที่มีช่วงอายุระหว่าง 36 - 40 ปี เป็นกลุ่มพนักงานที่ได้รับการโอนย้ายจากสถานีท่าอากาศยานดอนเมืองมาช่วยปฏิบัติงานที่สถานีท่าอากาศยานภูเก็ต จึงมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีช่วงอายุระหว่าง 25 - 30 ปี ที่ส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่ได้รับการบรรจุใหม่

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,001 บาท ซึ่งผู้วิจัยคาดว่าเกิดขึ้นจากกลุ่มพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท มีความต้องการแสดงศักยภาพในการทำงานของตนเอง ให้ผู้บังคับบัญชาเห็นถึงการทำงาน เพื่อเพิ่มโอกาสในการพิจารณาให้ปรับตำแหน่งในการทำงาน ซึ่งในการทดสอบสมมติฐาน เรื่อง ประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัท นั้น

5. จากการสมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้น ท่าอากาศยานไทย จำกัด สถานีท่าอากาศยานภูเก็ต พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจ

ในการทำงาน ได้แก่ ด้านความต้องการความสำเร็จ และด้านความต้องการความผูกพัน ที่เพิ่มขึ้น ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 กล่าวได้ว่า เมื่อพนักงานฯ มีแรงจูงใจด้านความต้องการความสำเร็จ และด้านความต้องการความผูกพันเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ พนักงานมองเป้าหมายความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนมากขึ้น และทำให้การสื่อสารในเรื่องการปฏิบัติงานภายในทีมมีความชัดเจน ตรงประเด็น ส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น เช่น มีการจัดเตรียมอุปกรณ์บริการภาคพื้นก่อนให้บริการอากาศยาน จึงส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพได้ยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริดา เพชรแก้วกุล และ เฉลิมพร เย็นเยือก (2563) พบว่า แรงจูงใจภายในด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยเมื่อพนักงานสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จ และเป็นที่ยังพอใจต่อตนเองและผู้บังคับบัญชา ย่อมทำให้พนักงานรู้สึกภูมิใจในตนเอง และเกิดแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านเพศ เนื่องจากงานของบริษัทฯ มีรูปแบบที่แตกต่างกัน เช่น ผู้ชายจะเป็นงานที่ใช้แรงงานมากกว่าผู้หญิง แต่ผู้หญิงจะเป็นงานที่อยู่ในรูปแบบออฟฟิศ ดังนั้น ผู้บริหารควรปรับเปลี่ยนตัวชี้วัดในการทำงานให้เหมาะสมกับงานแต่ละประเภท
 2. ด้านอายุ ผู้บริหารควรจัดให้มีการอบรม ทบทวน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และตรวจสอบคุณภาพการดำเนินงานของพนักงานกลุ่มที่มีการรับเข้ามาใหม่อย่างสม่ำเสมอ
 3. ด้านรายได้ต่อเดือน ผู้บริหารควรจัดให้มีค่าเบี่ยเลี้ยงพิเศษจากการปฏิบัติงาน เช่น เบี้ยขยัน เบี้ยทักษะพิเศษ การให้รางวัลสำหรับพนักงานดีเด่น และจัดให้มีการประเมินคุณภาพของผลการปฏิบัติงานซึ่งใช้เป็นตัวชี้วัดสำหรับพิจารณาการปรับขึ้นรายได้ เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน
 4. ด้านการเพิ่มแรงจูงใจด้านความต้องการความสำเร็จ ผู้จัดการหรือหัวหน้างาน ควรจัดทำเช็คลิสต์ (Checklist) ในการปฏิบัติงานของแต่ละส่วนงาน เพื่อให้พนักงานสามารถทราบได้ถึงเป้าหมายความสำเร็จของงานที่ตนเองดำเนินอยู่ และสามารถวางแผนการจัดการได้อย่างเหมาะสม โดยควรมีการตั้งเป้าหมายการดำเนินงานหลักของแผนกเป็นรายไตรมาส เช่น ลดยอดการล่าช้าของเที่ยวบินได้น้อยกว่า 2 เปอร์เซ็นต์ต่อเดือนติดต่อกัน 3 เดือน จะจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ให้พนักงานได้ผ่อนคลาย จะทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมาย
- ด้านการเพิ่มแรงจูงใจด้านความต้องการความผูกพัน ผู้จัดการ หรือหัวหน้างาน ควรจัดให้มีการพูดคุยวางแผนงานของพนักงานในทีมตนเองก่อนเริ่มปฏิบัติงานในแต่ละวัน (Morning Brief) เพื่อสร้างความคุ้นชิน และเป็นการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรในด้านการทำงานเป็นทีม ดังนั้นควรมีการเก็บสถิติ ความถูกต้อง ในการทำงาน และให้รางวัลแก่ทีมที่ทำผลงานได้ดีที่สุดในแต่ละเดือน

เป็นการสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงาน ทำให้แต่ละทีมมีการวางแผน เพื่อทำผลงานให้ดีที่สุด หรือการจัดกิจกรรมสันทนาการให้พนักงานมีส่วนร่วม เช่น กีฬาสี การแข่งขันนวัตกรรม เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรใช้ทฤษฎีอื่นๆ ซึ่งอาจจะทำให้ได้ผลลัพธ์ที่มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานในแง่มุมที่ต่างกันออกไป
2. การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาเฉพาะกลุ่มพนักงานบริษัท เท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป จึงควรมีการศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มอาชีพอื่น เพื่อเปรียบเทียบผลการศึกษา อันจะทำให้ได้ข้อมูลและแนวทางที่เป็นประโยชน์

เอกสารอ้างอิง

- ปัญญาพร วุฒิพงษ์. (2558). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง : กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด. มหาวิทยาลัยศิลปากร. สืบค้นเมื่อ 15 มี.ค.2565 จาก <http://thesis-ir.su.ac.th/dspace/handle/123456789/183>
- ศิริดา เพชรแก้วกุล , เฉลิมพร เย็นเยือก. (2563). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง. วารสารรัชต์ภาคย์.
- อุทิสัน วีระศักดิ์การุณย์. (2556). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการอารักขาและควบคุมฝูงชน. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานตำรวจและกระบวนการยุติธรรม, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี.
- McClelland, D.C. (1978). Managing Motivation to Expand Human Freedom. American Psychologist. 33:201 – 210.
- Taro Yamane. (1973). Statistics: An Introductory Analysis. 3rd Ed. New York. Harper and Row Publications.