

## การศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานอำนวยการบิน

### Job Satisfaction of Flight Dispatcher

นางสาว ศิรญา บัวผ่อง

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน

สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

#### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานอำนวยการบิน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัญหาและสาเหตุที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานของพนักงานอำนวยการบิน 2) ศึกษา ระดับความพึงพอใจของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานอำนวยการบิน 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานอำนวยการบิน ซึ่งการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจะใช้การสัมภาษณ์โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จะทำการเลือกสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจากพนักงานอำนวยการบินในระดับตำแหน่งที่ต่างกัน บริษัทต่างกัน และได้เลือกสัมภาษณ์ผู้ที่เคยปฏิบัติงานในอาชีพพนักงานอำนวยการบินแต่ปัจจุบันได้เปลี่ยนงานไปแล้ว เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ส่วนการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจะใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือ โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อายุการทำงาน

รายได้ สาขาที่จบการศึกษา และประเภทของสายการบินที่สังกัด

ผลการศึกษาเชิงคุณภาพพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านลักษณะของงานและด้านความสำเร็จในงานมากที่สุด โดยให้เหตุผลว่า เป็นงานที่ต้องใช้ทักษะความรู้และไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า รวมถึงต้องมีความรอบคอบมาใช้ประกอบกันเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย แต่ก็มีภาระความรับผิดชอบสูง ต้องตัดสินใจโดยคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้า รวมถึงผู้โดยสารเป็นหลักสำคัญ ซึ่งในด้านการบินนั้นเรื่องของความปลอดภัย หรือว่า “Safety” นั้น ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการทำงาน และในส่วนของการสัมภาษณ์ผู้ที่ได้เปลี่ยนสายงานไปแล้วนั้นพบว่า ความไม่พึงพอใจในด้านค่าตอบแทนเป็นสาเหตุหลักของการตัดสินใจเปลี่ยนงานมากที่สุด ซึ่งเมื่อรวมกับปัจจัยอื่นๆ เช่น อาชีพที่ฝืนในวัยเด็ก ความต้องการความก้าวหน้า และความเครียด ความกดดันจากภาระความรับผิดชอบในงานเหล่านี้ ทำให้พนักงานอำนวยการบินตัดสินใจลาออกเพื่อไป

ทำงานในอาชีพอื่นแทน ทั้งนี้ยังพบข้อสังเกตว่า พนักงานอำนวยความสะดวกการบินที่มีอายุการทำงานอยู่ในช่วงระหว่าง 1-3 ปี เห็นว่าเงินเดือนที่ได้รับไม่เหมาะสมกับภาระงานที่ต้องรับผิดชอบทั้งชีวิตและทรัพย์สินของบริษัท จึงเกิดเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาเชิงปริมาณที่ได้จากแบบสอบถาม พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมด 12 ด้านอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยพนักงานอำนวยความสะดวกการบินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านความสำเร็จในงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และมีความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในปัจจัยทั้งหมด 12 ด้าน เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจในงานทั้ง 12 ด้าน พบว่า เพศ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้ สาขาที่จบการศึกษา และประเภทของสายการบินที่สังกัดแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เว้นแต่อายุและระดับตำแหน่งงานที่ต่างกัน จะส่งผลต่อความพึงพอใจในงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

### **Abstract**

The purposes of this independent study are 1) to study and find out what are the causes or threats of job satisfaction of the Flight Dispatcher 2) to study the level of satisfaction factors which affected Flight Dispatcher satisfaction and 3) to study the relation of personal factors and job satisfaction of Flight Dispatcher. The qualitative data had

collected from the interviews with purposively selected (Purposive Sampling) by choosing the dispatchers in different positions, different companies, including those who worked as a Flight dispatcher but had change their jobs to be analyzed together to obtain more accurately information. For quantitative data had collected from the questionnaire using a random sample (Accidental Sampling) by sex, age, education, job positioning, period of work, compensation, education background and type of airlines.

The results of the quantitative data from the interviews, most of Flight dispatchers were satisfied with the work itself and achievement in their job. Moreover, they had to use all of their skills, knowledge and capabilities to make all the flights in their responsible, including flight crews and passengers, operate safely and to be on time which safety is the principle in aviation. And the factor that most of Flight dispatcher decided to change their job was the Compensation including welfare and other benefits that they felt they earned less than others in the career. In some cases, childhood ambition, stress on work also the additional reason of this change. Furthermore, most of Flight dispatchers dissatisfied the compensation factor were

1-3 years of work. Related to the quantitative data, the results from the survey showed that the overall satisfaction of 12 factors was in a high level. Most of Flight dispatchers were satisfied with the achievement in the job with the average of 4.34, and the compensation was the lowest average in all of 12 factors, average of 3.05. When compared satisfaction factors with individual factors found that, sex, education, period of work, compensation, education and type of airlines of work were not different. But age and period of work were affected different on job satisfaction of Flight dispatcher showed statically significant at .05.

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปี 2558 นี้ ประเทศไทยจะก้าวเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (Asian Economic Community : AEC) ซึ่งมีการคาดการณ์ว่าจะเกิดการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเสรี คนไทยที่มีความสามารถทางภาษา และมีศักยภาพสูงจะหลั่งไหลไปทำงานในประเทศที่ค่าเงินนั้นสูงกว่า ในขณะที่เดียวกันก็จะมีแรงงานฝีมือจากประเทศเพื่อนบ้าน เช่น ประเทศลาว กัมพูชา หรือพม่า เข้ามารับจ้างงานในประเทศไทยมากขึ้น

ในกลุ่มของ AEC ทั้ง 10 ประเทศนั้น ก็จะมีจุดเด่นแตกต่างกันไป โดยประเทศไทยมีจุดเด่นในการเป็นศูนย์กลางด้านการท่องเที่ยวและการบิน จาก

ความได้เปรียบทางด้านภูมิศาสตร์ อีกทั้งกิจการการบินในประเทศไทยมีการเจริญเติบโตอย่างมากและมีความต่อเนื่อง สายการบินเกิดขึ้นใหม่มากมาย สายการบินที่มีอยู่ก็เพิ่มเส้นทางการบิน เพิ่มจำนวนเที่ยวบิน ซึ่งเป็นไปตามความต้องการของตลาดแน่นอนว่าเมื่อคู่แข่งในตลาดเพิ่มขึ้น การแข่งขันก็ยิ่งเข้มข้นตาม แต่ละสายการบินต่างก็พยายามดึงดูดความสนใจของลูกค้าด้วยการนำเสนอจุดเด่นของตัวเองทั้งในด้านชื่อเสียงที่มีมายาวนาน ด้านภาพลักษณ์ที่สะอาดตา หรือการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการกับลูกค้าเพื่อความความสะดวกสบายที่สุดในการเดินทางของผู้โดยสาร เมื่อพูดถึงการเดินทางด้วยเครื่องบิน คนส่วนใหญ่มักจะนึกถึงเพียงแค่นักบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และช่างซ่อมบำรุง เพราะเมื่อเราเดินก้าวเข้าไปในสนามบินก็สามารถพบเห็นพวกเขาเหล่านี้ได้อย่างแน่นอน แต่การที่เครื่องบินจะสามารถให้บริการได้ในแต่ละเที่ยวบิน ยังมีคนอีกมากมายที่ทำหน้าที่สนับสนุนและรับผิดชอบงานอื่นๆ เพื่อให้เครื่องบินไปยังจุดหมายได้อย่างปลอดภัย ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ Red Cap พนักงานยกกระเป๋า พนักงานทำความสะอาดแผนกจัดเตรียมอาหาร และอื่นๆ แต่มีอีกอาชีพหนึ่งที่ได้ชื่อว่ามีผลสำคัญในด้านการบินซึ่งผู้วิจัยมีความสนใจ นั่นคือ อาชีพพนักงานอำนวยความสะดวก หรือ Flight Dispatcher

พนักงานอำนวยความสะดวกบิน อธิบายให้เข้าใจได้ ง่ายก็เปรียบได้กับผู้ที่เป็นผู้ช่วยของนักบิน ทำหน้าที่ ในการจัดเตรียมเอกสารการบินสำหรับนักบิน (Flight Document or Flight Folder) โดยก่อนที่ นักบินจะทำการขึ้นบินในแต่ละเที่ยวบิน พนักงาน อำนวยความสะดวกบินจะทำการศึกษาข้อมูลเพื่อเลือก เส้นทางการบิน ข้อมูลของสนามบินต้นทาง- ปลายทางและสนามบินสำรอง สภาพอากาศของช่วง ที่จะทำการบิน คำนวณหาปริมาณน้ำมันเชื้อเพลิงที่ เหมาะสม และนำข้อมูลเอกสารเหล่านั้นมาบรรยาย สรุป (Brief) ให้กับนักบินต่อไป ซึ่งหลักการของการ วางแผนการบิน (Flight Planning) คือการคำนวณให้ เครื่องบินสามารถบรรทุกน้ำหนัก (Payload) ได้มาก ที่สุด โดยใช้ น้ำมัน เชื้อเพลิง ให้ น้อย ที่ สุด ขณะเดียวกัน การวางแผนนั้นจะต้องอยู่ภายใต้ความ ปลอดภัย เป็นไปตามมาตรฐานขององค์การการบิน ระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization : ICAO) และข้อบังคับของกรมการบิน พลเรือนแห่งประเทศไทย

นอกจากนี้ พนักงานอำนวยความสะดวกบินยังเป็น หน่วยงานที่จะติดต่อประสานงานกับฝ่ายซ่อมบำรุง ฝ่ายบริการภาคพื้น หน่วยงานควบคุมจราจรทาง อากาศ (Air Traffic Control : ATC) หน่วยงาน บริการเชื้อเพลิง (BAFS/PTT) เพื่อเตรียมพร้อม สำหรับเที่ยวบิน และหากเกิดกรณีฉุกเฉินขณะทำการ บิน (Emergency Situation) พนักงานอำนวยความสะดวกบินก็

เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่สามารถช่วยเหลือในการให้ ข้อมูลที่จำเป็นหากมีการร้องขอมาทั้งจากนักบินและ หน่วยงานควบคุมจราจรทางอากาศ เพื่อให้เกิดความ ปลอดภัยกับเครื่องบิน ลูกเรือและผู้โดยสารมากที่สุด พนักงานอำนวยความสะดวกบินยังเป็นหน่วยงานที่ติดต่อ ประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอก ตัวอย่างเช่น หน่วยงานควบคุมจราจรทางอากาศ (Air Traffic Control : ATC) หน่วยงานบริการเชื้อเพลิง (BAFS/PTT) และกรมการบินพลเรือน และหากเกิด กรณีฉุกเฉินขณะทำการบิน (Emergency Situation) พนักงานอำนวยความสะดวกบินก็เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ สามารถช่วยเหลือในการให้ข้อมูลที่จำเป็นหากมีการ ร้องขอ เพื่อให้เกิดความปลอดภัยกับเครื่องบิน ลูกเรือและผู้โดยสารมากที่สุด แต่ปัจจุบันอาชีพ พนักงานอำนวยความสะดวกบินนั้นไม่ค่อยมีคนรู้จัก ทำให้ หลายสายการบินประสบกับปัญหาการขาดแคลน บุคลากรด้านการอำนวยความสะดวกบิน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บุคลากรที่มีประสบการณ์ เนื่องจากมีการลาออกเพื่อ โยกย้ายบริษัท หรือเปลี่ยนไปทำในอาชีพอื่น ด้วย เหตุนี้ผู้ศึกษาจึงต้องการที่จะหาสาเหตุว่ามีปัจจัยใด ในงานที่ส่งผลให้พนักงานอำนวยความสะดวกบินรู้สึกไม่พึง พอใจกับงานที่ทำ และมีปัจจัยใดบ้างที่สร้างความพึง พอใจในงานให้กับพนักงานอำนวยความสะดวกบิน เพื่อที่จะ นำไปเป็นแนวทางในการลดปัญหาการขาดแคลน บุคลากรและลดการลาออกจากงานได้

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและสาเหตุที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานของพนักงานอำนวยการบิน
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานอำนวยการบิน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานอำนวยการบิน

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานอำนวยการบิน ที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการงาน การพัฒนาคนให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การพิจารณาให้ค่าตอบแทนให้มีความเหมาะสมและเป็นที่ยอมรับของพนักงานมากขึ้น รวมถึงเป็นการสร้างความตระหนักให้องค์กรในการให้ความสำคัญกับตำแหน่งพนักงานอำนวยการบินให้มากขึ้น ทั้งนี้ เพื่อลดการขาดงาน ลดการลาออกของพนักงานอำนวยการบิน ซึ่งจะทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายของการดำเนินธุรกิจได้ ในขณะที่เดียวกันที่พนักงานก็จะรู้สึกว่าคุณภาพประสบความสำเร็จในอาชีพการทำงานด้วยเช่นกัน

## ข้อมูลทั่วไปของพนักงานอำนวยการบิน

ในพระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 พนักงานอำนวยการบิน หมายถึง “ผู้ประจำหน้าที่” ซึ่งหมายรวมถึง “นักบิน ดันหน นายช่าง พนักงานวิทยุ พนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ พนักงานอำนวยการบิน และผู้ทำหน้าที่อื่นตามที่กำหนดในข้อบังคับ” โดยผู้ที่จะทำหน้าที่เป็นพนักงานอำนวยการบินที่ถูกต้องตามกฎหมายได้นั้น จะต้องได้รับใบอนุญาตผู้ประจำหน้าที่ หรือ Flight Operation Officer License จากหน่วยงานผู้มีหน้าที่ความรับผิดชอบตามมาตรา 42 ที่กล่าวว่า “ห้ามมิให้ผู้ใดเป็นผู้ประจำหน้าที่ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ...” ซึ่งการขอรับใบอนุญาตเป็นผู้ประจำหน้าที่ต้องมีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้ในประกาศราชกิจจานุเบกษา ข้อ 14 (เล่ม 130 ตอนพิเศษ 40 ง หน้า 53 ลงวันที่ 27 มีนาคม 2556)

## ความหมายของความพึงพอใจในงาน

Morse (1955) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจในการทำงาน คือ ทุกสิ่งทีลดความตึงเครียดในการทำงานของพนักงานให้น้อยลง อธิบายเพิ่มเติมว่าความเครียดนั้นเกิดจากความต้องการความอยากได้ของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการ จะเกิดการเรียกร้อง ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนอง ความเครียดนั้น

ก็จะลดลงหรือหมดไปซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

การณี กิริติบุตร (2529) ได้กล่าวถึงลักษณะผู้ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า องค์ครใดก็ตาม หากบุคคลในองค์กรไม่พอใจในการทำงาน ก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานตกต่ำ คุณภาพงานลดลง มีการขาดงาน ลาออกจากงาน หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมาอีกมากมาย แต่ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรมีบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูงจะมีผลบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ความพึงพอใจในการทำงานนี้ ยังเป็นเครื่องหมายแสดงให้เห็นถึงการบริหารที่ดีและผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพด้วย

### ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก

#### (Herzberg's Two-Factor Theory)

Frederick Herzberg ได้แบ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานไว้ 2 ปัจจัยหลัก คือ **ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors)** หรือปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในงานซึ่งจะสัมพันธ์กับลักษณะของงานที่ทำโดยตรง และ **ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยค้ำจุน (Hygiene or Maintenance Factors)** เป็นปัจจัยเกี่ยวกับคนรอบข้าง สภาพแวดล้อม และสิ่งที่ได้รับ มักเป็นปัจจัยที่สร้างความรู้สึที่ไม่ดีและเกิดเป็นความไม่พึงพอใจในงานได้ ซึ่งทั้งสองปัจจัยยังแบ่งความพึงพอใจในด้านต่างๆ ดังนี้

ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน การนิเทศงาน ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน และสถานะของอาชีพ รวมทั้งหมด 12 ด้าน

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้กลุ่มตัวอย่างของพนักงานอำนวยการบินในตำแหน่งต่างกัน สายการบินต่างกันจำนวน 20 คน และผู้ที่เคยปฏิบัติงานเป็นพนักงานอำนวยการบินแต่ปัจจุบันไม่ได้ทำอาชีพนี้แล้วด้วยอีก 5 คน รวมทั้งหมด 25 คน สำหรับประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณจะใช้พนักงานอำนวยการบินของสายการบินแบบเที่ยวบินประจำ (Scheduled Airlines) และบริษัทให้บริการเครื่องบินแบบเช่าเหมาลำส่วนบุคคล (Charter or Private Airlines) ที่ปฏิบัติงานอยู่ที่ท่าอากาศยานเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ และสถานีขนส่งทางอากาศบริษัทเซฟรอนประเทศไทย จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 100 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยเลือกใช้การสัมภาษณ์โดยใช้อุปกรณ์ เครื่องอัดเสียงและกระดาษสำหรับการศึกษาเชิงคุณภาพ ในส่วนของการศึกษาเชิงปริมาณผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยสร้างขึ้นตามแนวความคิดและทฤษฎีที่ได้จากการศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน แบ่งออกได้เป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบจำนวน 8 ข้อถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อายุการทำงาน รายได้ สาขาที่จบการศึกษา และประเภทของสายการบินที่สังกัด

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำนวน 43 ข้อ โดยคำถามครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการวัดแยกเป็นรายด้าน 12 ด้าน

ตอนที่ 3 คำถามลักษณะตอบบรรยายสำหรับความคิดเห็นเพิ่มเติมหรือมีข้อเสนอแนะอื่นๆ โดยถามเกี่ยวกับสิ่งที่ทำให้พึงพอใจในอาชีพ สิ่งที่ทำให้ไม่พึงพอใจในอาชีพ และสิ่งที่คิดว่าองค์กรควรจะทำเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน รวมจำนวน 3 ข้อ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ตามประเภทของของสายการบิน ระดับตำแหน่งงาน รวมถึงเลือกผู้ที่เคยปฏิบัติงานเป็นพนักงานอำนวยการบินแต่ได้เปลี่ยนอาชีพอื่นแล้ว โดยคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์มีแนวทางเช่นเดียวกับแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งผู้วิจัยจะทำการจดบันทึกและการบันทึกเสียงในการเก็บข้อมูล หลังจากนั้นนำมาวิเคราะห์และสรุปออกมาในภาพรวมถึงประเด็นที่น่าสนใจ

ส่วนการศึกษาเชิงปริมาณผู้วิจัยดำเนินการแจกจ่ายแบบสอบถามให้กับพนักงานอำนวยการบินโดยชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม หลังจากนั้นรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด คัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาตรวจให้คะแนนและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยนำมารวบรวมและวิเคราะห์ที่สำคัญและส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานอำนวยการบินมากที่สุด แล้วนำมาอภิปรายผลร่วมกับผลที่ได้จากแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลและความพึง

พอใจในงานแต่ละด้านของผู้ตอบแบบสอบถามจะใช้สถิติเชิงพรรณนาที่วิเคราะห์ด้วยวิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Mean) มาหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตามระดับการวัดของตัวแปร โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงนำเสนอแนะที่ได้มาเป็นข้อมูลในการสรุปผลการทำวิจัย

### สรุปผลการศึกษา

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของประชากร

จากแบบสอบถามทั้งหมด 99 ฉบับ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายจำนวน 49 (ร้อยละ 49.5) เพศหญิง จำนวน 50 คน (ร้อยละ 50.5) มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 61 คน (ร้อยละ 61.6) มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 84 คน (ร้อยละ 84.8) ทำงานในตำแหน่ง Dispatcher (License) จำนวน 35 คน (ร้อยละ 35.4) อายุการทำงานระหว่าง 1-5 ปี จำนวน 49 คน (ร้อยละ 49.5) มีรายได้ระหว่าง 20,000-25,000 บาท จำนวน 37 คน (ร้อยละ 37.4) และรายได้ 25,000-30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 37 คน (ร้อยละ 37.4) จบการศึกษาเกี่ยวกับการจัดการการบินหรือสาขาที่เกี่ยวข้องกับการบิน จำนวน 82 คน (ร้อยละ 82.8) และสังกัดในสายการบินแบบเที่ยวบินประจำ จำนวน 54 คน (ร้อยละ 54.5)

#### 2. ระดับความพึงพอใจของพนักงาน อำนวยการบิน

ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานอำนวยการบิน พบว่าความพึงพอใจในงานโดยรวมทั้ง 12 ด้านอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 แบ่งเป็นความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจ เท่ากับ 4.03 ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาแบบรายด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านความสำเร็จในงานอยู่ในระดับมากที่สุดในปัจจัยทั้งหมด 12 ด้าน ซึ่งค่าเฉลี่ยที่ได้เท่ากับ 4.3 รองลงมาคือด้านความรับผิดชอบและด้านความสำเร็จในงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และ 4.09 ตามลำดับ และปัจจัยค้ำจุน ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.57 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาแบบรายด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชามากที่สุดในปัจจัยค้ำจุน และพบว่าด้านค่าตอบแทนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดจากทั้งหมด 12 ด้าน

#### 3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงาน จำแนกตามปัจจัยทางประชากรศาสตร์

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานจำแนกตามปัจจัยทางประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบ



แบบสอบถามที่มีอายุต่างกันและตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนปัจจัยเรื่องเพศ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้ สาขาที่จบการศึกษา และประเภทของสายการบินที่สังกัดที่ต่างกันนั้นมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

#### 4. ผลสรุปจากการสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์พนักงานอำนวยการบินจำนวน 25 คน ผลสรุปที่ได้สอดคล้องกับผลการสำรวจที่ได้จากแบบสอบถามที่ว่าพนักงานอำนวยการบินมีความพึงพอใจในงานของพวกเขาอยู่ในระดับมาก พวกเขาชอบที่รู้สึกว่างานมีความยาก ต้องมีการเรียนรู้ ต้องอาศัยประสบการณ์ประกอบกับความรู้หลายด้าน แต่ก็ต้องสามารถจัดการกับปัญหาและรู้จักวิธีรับมือกับความกดดันที่มีในการทำงาน

สำหรับสิ่งที่ทำให้พึงพอใจในการเป็นพนักงานอำนวยการบินนั้นเนื่องจากชอบในลักษณะของงานที่ต้องใช้ความคิด ใช้การวางแผน การคำนวณ ทำให้รู้สึกว่างานไม่น่าเบื่อ และยังทำให้รู้สึกมีความภาคภูมิใจในความสามารถของตัวเอง ที่เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การเดินทางของลูกเรือและผู้โดยสารเป็นไปได้อย่างปลอดภัย แต่ก็ยังมีสิ่งที่ทำให้รู้สึกไม่พอใจ หรืออยากให้มีการปรับเปลี่ยนนั่นคือเรื่องของเงินเดือน จากการเก็บข้อมูลพบว่าส่วน

ใหญ่พนักงานอำนวยการบินที่มีอายุงานระหว่าง 1-3 ปีรู้สึกว่าการเงินเดือนที่ได้รับน้อยเกินไปเมื่อเทียบกับงานอื่น จึงเป็นสาเหตุให้ตัดสินใจเปลี่ยนงานและลาออกไปยังบริษัทอื่น ในทางกลับกัน คนที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไปรู้สึกว่าการเงินเดือนที่ได้รับในระดับที่เป็นที่พอใจแล้ว แต่สาเหตุการย้ายนั้น เพราะได้รับข้อเสนอในตำแหน่งที่สูงกว่าและเงินเดือนที่ดีกว่านั่นเอง

#### ข้อเสนอแนะ

##### 1. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า องค์กรและผู้บริหารควร จะเสริมสร้างและหาวิธีการส่งเสริมสนับสนุน เพื่อลดความไม่พึงพอใจที่เกิดขึ้นจากปัจจัยด้าน ทฤษฎีของเฮอริชเบิร์ก เพราะถึงแม้ปัจจัยด้านค่าตอบแทน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านความมั่นคงในงานที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดใน 12 ด้าน แม้จะไม่ก่อให้เกิดการจูงใจในการทำงาน แต่ก็ยังเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่ส่งผลให้คนพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ได้ หากองค์กรสามารถหาแนวทางพัฒนาบุคลากรและแก้ปัญหาการลาออกของพนักงานได้ ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วมักจะเน้นการแก้ที่โครงสร้างค่าตอบแทน แต่อาจแก้ไขปัญหาได้เพียงในระยะสั้นเท่านั้น ถึงแม้เงินจะเป็นปัจจัยที่ทุกคนให้ความสำคัญในอันดับต้นๆ แต่หากเทียบกับ

การได้รับเงินเดือนสูง แต่รู้สึกว่าการที่ทำนั้นน่าเบื่อ มีปัญหาทะเลาะกันกับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างานไม่ใส่ใจลูกน้อง เกิดเป็นความเครียดจากการทำงาน ก็ไม่สามารถเป็นสาเหตุให้พนักงานต้องการลาออกได้เช่นกัน ดังนั้นผู้บริหารหรือองค์กรควรเริ่มจากการพัฒนาปัจจัยที่จะกระตุ้นให้พนักงานรู้สึกอยากทำงานก่อน เมื่อสามารถกระตุ้นให้พนักงานพึงพอใจในงานได้แล้ว ก็อย่าลืมที่จะดูแลปัจจัยค่าจ้างที่อาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานได้ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องค่าตอบแทน สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน เมื่อปัจจัยต่างๆ มีความสมบูรณ์พร้อม ก็จะสามารถลดการลาออกหรือขาดงานได้

## 2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ผู้วิจัยเสนอให้ศึกษาความพึงพอใจในงานเปรียบเทียบกับความตั้งใจในการเปลี่ยนงาน และปัจจัยที่มีผลให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร หรือศึกษาปัจจัยและผลของความเครียดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อจะได้นำมาวิเคราะห์ว่าปัจจัยใดที่นอกจากจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจแล้ว ยังก่อให้เกิดการตัดสินใจเปลี่ยนงาน สิ่งใดที่องค์กรสามารถสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นกับองค์กรเพื่อลดการลาออกจากงาน และปัจจัยอะไรทำให้พนักงานเกิดความเครียดจนส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งองค์กรจะได้นำไปแก้ไขใน

ส่วนที่บกพร่องไปให้กลับมาอยู่ในสภาพที่ดีขึ้นเพื่อตัวของพนักงานเองและองค์กรในภาพรวม

## บรรณานุกรม

**กรมการบินพลเรือน.** (2558).

พระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497

[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :

<http://www.aviation.go.th>. (สืบค้น มกราคม 2558).

**ผู้จัดการ 360 รายสัปดาห์.** (2550).

Aircraft Dispatcher เข็มทิศนักบิน อาชีพพันธุ์อึด

[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก

<http://www2.manager.co.th/iBizChannel/ViewNews.aspx>. (สืบค้น มกราคม 2558).

**ภาณี กิรติบุตร,** การประเมินประสิทธิภาพขององค์กร (กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, 2529), หน้า 33.

**สุธานี นุญลิ่งอารี.** การศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัทการบินไทยฯ สำนักงานใหญ่. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.