

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในคลังสินค้า
ระหว่างประเทศ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

Job Performance Satisfaction of Thai Airways Operation Staffs

At International Thai Cargo Warehouse

เฉลิมพล พะโยมศรี และ พงนา สิมาสัตยธร

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการที่มีต่อการปฏิบัติงานเฉลี่ยโดยรวมในคลังสินค้าระหว่างประเทศ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) (2) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการที่มีต่อการปฏิบัติงานในคลังสินค้า การวิจัยได้นำเอาทฤษฎี 2 ปัจจัยของ เฮิร์ซเบิร์ก มาเป็นแนวทางในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นพนักงานฝ่ายปฏิบัติการของบริษัทการบินไทยที่ทำงานในคลังสินค้า เป็นเพศชายทั้งหมดมีจำนวน 288 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียวและสองทาง เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ ผลการวิจัย พบว่า (1) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในคลังสินค้าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2) หากจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานเป็นรายข้อ พบว่า อายุ การศึกษา อายุการปฏิบัติงานและสายการปฏิบัติงานที่ต่างกัน พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, พนักงานในคลังสินค้าระหว่างประเทศ, บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

Abstract

This paper has the objectives to survey and analyze the over all of job performances satisfaction of Thai Airways operation staffs at Thai cargo warehouse and the job performances satisfaction of Thai Airways operation staffs at Thai cargo warehouse related with personal factors. Concerning the factor affecting satisfaction of Thai airways operation staffs by using the two factors of Frederick Herzberg's theory. The sampling population are 288 and all of them are males. The data were analyzed and interpreted using statistical techniques included percentage, mean, standard deviation, t-test, one way Analysis of Variance and Scheffe. The research findings were as follows: Job satisfaction of Thai airways operation staffs by overall aspect were being as medium level and job satisfaction

related with personal factors found that the differ of age, education level, working experience and line of work and job satisfaction were not difference.

Keywords: job performance satisfaction, Thai Airways International, Thai cargo warehouse staff

ความนำ

ในการปฏิบัติงานขององค์กรใดๆที่จะให้ประสบผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพนั้น นอกจากระบบงาน เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ดีแล้วยังมีปัจจัยที่สำคัญคือบุคคลในองค์กร ที่จะช่วยผลักดันให้ภารกิจสำเร็จได้ตามเป้าหมาย ผู้บริหารองค์กรต้องสามารถเข้าใจถึงความต้องการของบุคคลในองค์กรและผสมผสานความต้องการนั้นให้เข้ากับจุดมุ่งหมายขององค์กร ในขณะเดียวกันก็สามารถทำให้บุคคลมีความพอใจในการปฏิบัติงาน เพราะหากบุคลากรมีความพึงพอใจในหน้าที่การงาน จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพพร้อมอุทิศกำลังกาย กำลังใจ และสติปัญญาให้แก่งานที่ทำอย่างเต็มที่ ทั้งยังทำให้บุคลากรมีสัมพันธภาพอันดีกับบุคคลในหน่วยงาน บุคคลภายนอกตลอดจนหน่วยงานอื่น ๆ ที่ต้องมีการประสานงานร่วมกัน แต่หากบุคลากรไม่มีความพอใจในงานก็จะทำให้องค์กรไม่มีการพัฒนา ขาดความเอาใจใส่ หลบเลี่ยงงาน มาสาย หรือขาดงาน จนทำให้เกิดความเสียหายต่อการทำงาน (พันศักดิ์ เนินตรา, 2550) นอกจากนี้ยังมีปัญหาจากปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ปัจจัยด้านความสำเร็จของการทำงาน ปัจจัยด้านการยอมรับ ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ปัจจัยด้านความก้าวหน้า ปัจจัยด้านนโยบาย ปัจจัยด้านสถานภาพของตำแหน่งงาน ปัจจัยด้านเงินเดือน รวมถึงปัจจัยด้านสวัสดิการ ดังนั้นคนจึงเป็นทรัพยากรที่มีค่าและสำคัญยิ่งต่อองค์กร ผลสำเร็จของงานจึงขึ้นอยู่กับคนและพฤติกรรมของคน ตลอดจนปัจจัยต่างๆที่มีส่วนเสริมสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คลังสินค้าการบินไทยซึ่งอยู่ภายใต้การดูแลของฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณียภัณฑ์ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นหน่วยธุรกิจที่ให้บริการขนส่งสินค้าและไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศ มีการให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศไปในเที่ยวบินเดียวกันกับการบริการด้านผู้โดยสาร และบริการขนส่งโดยเครื่องบินขนส่งสินค้าเพียงอย่างเดียว มีการให้บริการแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ การขนส่งสินค้าการบินไทยภายในประเทศ จะให้บริการที่อาคารคลังสินค้าภายในประเทศ ตั้งอยู่ใกล้กับอาคารผู้โดยสารและ การให้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของสายการบินไทยและสายการบินลูกค้า จะให้บริการที่อาคารคลังสินค้าการบินไทยระหว่างประเทศ ตั้งอยู่ในเขตปลอดอากร สนามบินสุวรรณภูมิ แบ่งหน้าที่ออกเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการซึ่งเป็นพนักงานส่วนใหญ่ ในปัจจุบันจากสถานะเศรษฐกิจโลกที่ไม่ดีนัก ค่าครองชีพที่สูงขึ้น น้ำมันที่ราคาแพง มีคู่แข่งทางการบินมากขึ้น อีกทั้งบริษัทมีแผน การซื้อเครื่องบินลำใหม่เข้ามาเพื่อทดแทนเครื่องบินที่ปลดระวาง ซึ่งต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก ทำให้บริษัทมีนโยบายที่จะลดค่าใช้จ่าย ไม่รับพนักงานเพิ่มจ้างแรงงานภายนอกเข้ามาปฏิบัติงานทดแทน รวมทั้งเงินเดือนค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา โบนัสประจำปี สวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับน้อยลง อีกทั้งสถานะแวดล้อมภายในคลังสินค้าก็ไม่ดีนัก เช่นระบบการระบายอากาศ ควันและฝุ่นละออง จากการที่ผู้วิจัยเป็นหัวหน้างาน มีข้อสังเกตว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่ปฏิบัติการ ซึ่งโดยปกติเป็นงานที่ค่อนข้างหนัก และมีความเสี่ยงต่อสุขภาพจากมลภาวะต่าง ๆ มากกว่าพื้นที่ปฏิบัติงานอื่น มีการขาดงาน หลีก เลี่ยงงาน มาสาย

มากขึ้น (แผนกธุรการ ฝ่ายคลังสินค้า บริษัทการบินไทย,, 2555) และไม่ใส่ใจกับการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ซึ่งในแต่ละวันมีสินค้าเข้าและสินค้าออกวันละหลายร้อยตัน ทำให้จำนวนของพนักงานที่ปฏิบัติงานจริงที่มีไม่เพียงพอกับปริมาณของงานอยู่แล้วคนน้อยลงไปอีกและต้องรับภาระของงานมากขึ้นด้วยซึ่งอาจทำให้เกิดความเสียหายในการปฏิบัติงานได้ จากเหตุดังกล่าวผู้วิจัย จึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจและปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ที่มีต่อการปฏิบัติงานในคลังสินค้าระหว่างประเทศ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ ความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการที่มีต่อการปฏิบัติงานในคลังสินค้าระหว่างประเทศ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการที่มีต่อการปฏิบัติงานในคลังสินค้า

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

สมพงษ์ เกษมสิน (2523, หน้า 320-321) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่จะสร้างสิ่ง จูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (financial incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผู้ปฏิบัติงานโดยตรง ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ
2. สิ่งจูงใจทางตรง (direct incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่มีผลโดยตรงต่อผลผลิตหรือผลงานของผู้ปฏิบัติงาน เช่น การจ่ายค่าจ้างให้สูงขึ้น เมื่อผลการปฏิบัติงาน สูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้
3. สิ่งจูงใจทางอ้อม (indirect incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่มีผลในทางสนับสนุนหรือส่งเสริมให้

ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีขึ้น เช่น การจ่ายบำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล ฯลฯ

4. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงิน (non-financial incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่ส่วนใหญ่มักจะสนองตอบต่อความต้องการด้านจิตใจ เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับว่า เป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ โอกาสความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน

Gilmer et al. (1967, pp. 380-384) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของคนงานขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา
2. โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ การมีโอกาสดำเนินตำแหน่งที่สูงขึ้น
3. การจัดการ ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ที่ปฏิบัติงานอยู่รวมทั้งการดำเนินงานในการทำงานของหน่วยงานนั้น
4. ค่าจ้างและค่าตอบแทน ได้แก่ จำนวนเงินรายได้ประจำที่ได้รับ และรายได้ ที่จ่ายตอบแทนพิเศษที่หน่วยงานให้ผู้ปฏิบัติงาน
5. ลักษณะงานที่ทำ ได้แก่ การได้ทำงานตรงกับความรู้ความสามารถ
6. การนิเทศงานหรือการอบรม ได้แก่ การให้โอกาสในการหาความรู้เพิ่มเติมโดย การศึกษาต่อ การฝึกอบรม การดูงาน
7. การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ เป็นการติดต่อสัมพันธ์กันทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน
8. สภาพการทำงาน ได้แก่ แสง สี เสียง อากาศเหมาะกับการทำงาน
9. ลักษณะทางสังคม ได้แก่ ความรู้สึกพอใจที่ผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

10. สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ เช่น เงินบำเหน็จบำนาญ สวัสดิการที่อยู่อาศัย ค่ารักษาพยาบาล

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก เฮอริชเบิร์ก (Herzberg) (อ้างถึงใน สมใจ ลักษณะ, 2543, หน้า 58) ได้สรุปถึงความต้องการของคนในองค์การหรือการจูงใจจากการทำงานว่า ความพอใจในงานที่ทำ และความไม่พอใจในงานที่ทำไม่ได้มาจากปัจจัยกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุจากปัจจัย 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (motivation factors) กับปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย (maintenance or hygiene factors) มีรายละเอียด ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (motivation factors) เป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้น ซึ่งจะช่วยให้บุคคลรักและชอบงานที่ปฏิบัติอยู่ และทำให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง ความสำเร็จสมบูรณ์ของงาน ความสามารถในการแก้ปัญหา การมองเห็นผลงาน ความชัดเจนของงานเป็นความสำเร็จที่วัดได้จากการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายตามกำหนดเวลา ความสามารถในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน และความพอใจในผลการปฏิบัติงาน

1.2 การยอมรับนับถือ หมายถึง การยอมรับหรือเห็นด้วยกับความสำเร็จ การได้รับการชมเชย ยกย่อง ชื่นชม เชื้อถือ ไว้วางใจในผลงานหรือการดำเนินงานจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา และบุคคลอื่น ๆ ซึ่งถ้าหากไม่ได้รับการยอมรับนับถือก็จะทำให้เกิดการไม่ยอมรับ การได้รับคำตำหนิติเตียน หรือการกล่าวโทษ

1.3 ลักษณะงาน หมายถึง การลงมือกระทำหรือการทำงานเป็นชิ้นเป็นอัน ซึ่งกำหนดเวลาเป็นกิจวัตร หรือยืดหยุ่นได้ อาจมีการสร้างสรรค์งาน ไม่ว่าเป็นงานง่ายหรืองานยากเป็นงานที่ชวนให้ปฏิบัติไม่น่าเบื่อ เป็นงานที่ส่งเสริมต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็น

งานที่มีคุณค่า รวมทั้งสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสมบูรณ์หรือทำงานให้เสร็จในเวลาอันสั้น

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง การจัดลำดับของการทำงานได้เอง ความตั้งใจ ความสำนึกในอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ ตลอดจนอิสระในการปฏิบัติงาน

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่ง หมายถึง ผลหรือการมองเห็นการเปลี่ยนแปลงในสภาพของบุคคล หรือตำแหน่ง ในสถานที่ทำงาน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหรือระดับที่สูงขึ้น และมีโอกาสได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะที่เพิ่มขึ้นในวิชาชีพจากการปฏิบัติงาน ตลอดจนโอกาสการศึกษาต่ออบรม ดูงาน

2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย (maintenance or hygiene factors) เฮอริชเบอร์ก กล่าวถึง ปัจจัยค้ำจุนว่าเป็นปัจจัยที่บ่งชี้ถึงความไม่พอใจในการทำงาน และเป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคคลยังคงปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา ประกอบด้วย

2.1 นโยบาย/แผนและการบริหารงาน หมายถึง นโยบายในการบริหารงาน การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย/แผนงาน ระเบียบกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงานและการให้ข้อมูลข่าวสารที่สร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงาน

2.2 เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล หมายถึง ค่าตอบแทนที่เหมาะสมเป็นธรรมกับงานที่รับผิดชอบ และขั้นของเงินเดือน สิทธิวันลา สวัสดิการต่าง ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาบุตรและผลประโยชน์เกื้อกูลอื่น ๆ

2.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ทั้งในด้านการทำงานและด้านส่วนตัว ซึ่งได้รับความร่วมมือช่วยเหลือเกื้อกูล ความรัก สามัคคีและบรรยากาศในการทำงาน

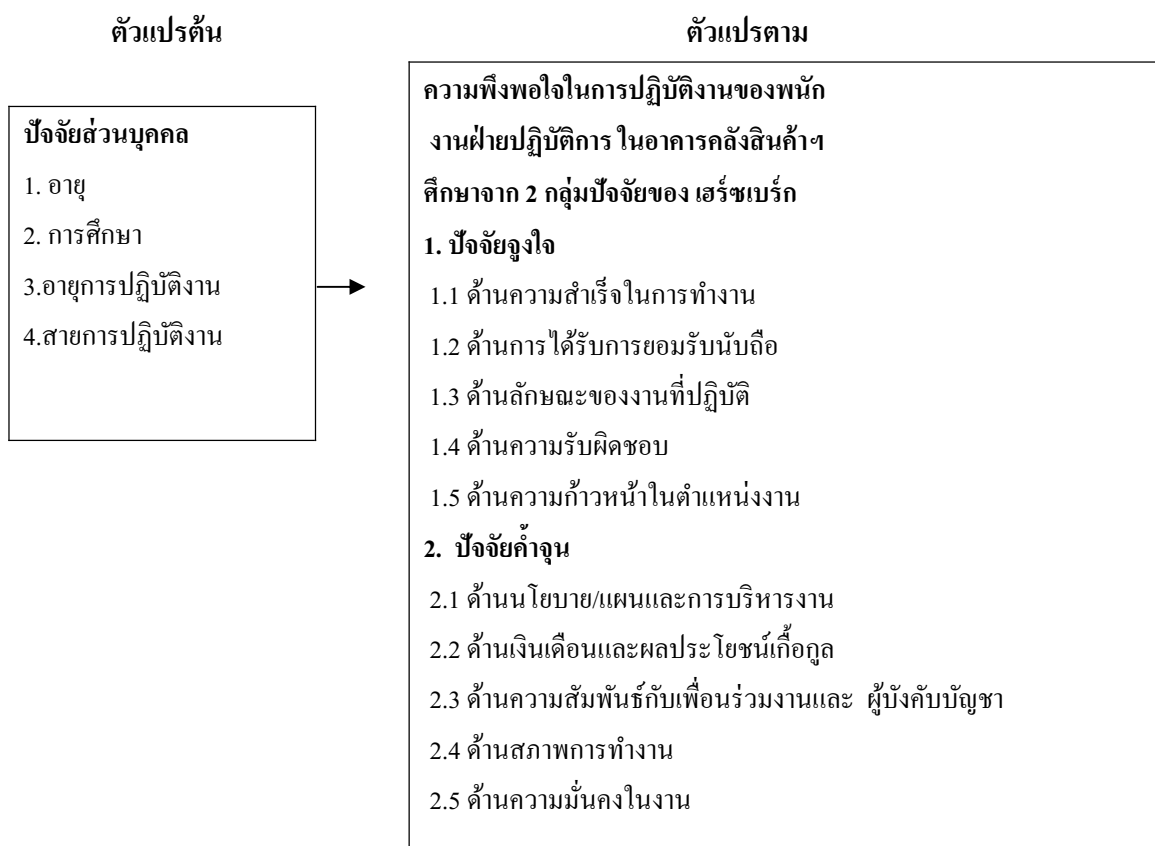
2.4 สภาพการทำงาน หมายถึง ความมีอิสระในการทำงานและสภาพแวดล้อมและปัจจัยต่าง ๆ ที่ช่วยในการปฏิบัติงานให้มีความสะดวกคล่องตัว เช่น ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความเป็นสัดส่วนของสถานที่ทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวก สื่อและอุปกรณ์ต่าง ๆ

2.5 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความมั่นคงของตำแหน่งงาน การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ความเป็นธรรมของระบบสัญญาจ้างและการประเมินผล การปฏิบัติงานและการได้รับความเป็นธรรมเมื่อมีปัญหาในการทำงาน

จากทฤษฎีของเฮิร์ชเบอร์ก หากความต้องการทางด้านปัจจัยพื้นฐานได้รับการตอบสนองอย่างไม่เต็มที่มนุษย์จะเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถึงแม้ว่าจะได้รับการ

ตอบสนองอย่างเต็มที่ มนุษย์ยังพึงพอใจไม่ถึงขีดสุดอยู่ดี กลับจะรู้สึกเฉย ๆ ฉะนั้นการตอบสนองความต้องการด้านปัจจัยพื้นฐานของมนุษย์จะเป็นเงื่อนไขหนึ่งในการลดความไม่พึงพอใจในการทำงานลงเท่านั้น แต่ไม่สามารถจะทำให้มนุษย์พอใจได้ในเวลาเดียวกัน หากความต้องการด้านความพอใจได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่มนุษย์จะรู้สึกพึงพอใจ พร้อมปฏิบัติงานด้วยความรักในหน้าที่ อุทิศตนเองอย่างหนัก รวมทั้งเสียสละทุ่มเททั้งแรงกายแรงใจ ให้กับองค์กรอย่างไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย แต่หากไม่ได้รับการตอบสนอง มนุษย์จะรู้สึกเฉย ๆ ไม่ยินดีในร้าย อาจทำงานเพียงเพื่อให้งานเสร็จไปวัน ๆ เท่านั้น ไม่สนใจที่จะอุทิศตนเองแต่อย่างใด

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานฝ่ายปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในคลังสินค้าฯ มีระดับของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
2. พนักงานฝ่ายปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในคลังสินค้าฯ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน จะมีระดับของความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาเป็นพนักงานฝ่ายปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในคลังสินค้าระหว่างประเทศของ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 1028 คน และขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ 288 คน ซึ่งคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane. (1967) โดยกำหนดให้ความเชื่อมั่น 95 %

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ซึ่งมีทั้งหมด 37 ข้อแบ่งเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นปัจจัยส่วนบุคคลมีจำนวน 4 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำนวน 28 ข้อ ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะและแสดงความคิดเห็นซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดจำนวน 5 ข้อซึ่งแบบสอบถามได้ผ่านการทดสอบการใช้งานได้และการวางใจได้โดยมีค่าความน่าเชื่อถือ 0.928 และ ค่าความเชื่อมั่น 0.925

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามโดยแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายที่เป็นพนักงานฯ ที่ปฏิบัติงานในคลังสินค้าฯ และตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม นำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานและประเด็นที่เกี่ยวข้องต่างๆ ของการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์และแปลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปหาค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียวและสองทาง เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของเชฟเฟและกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในคลังสินค้าระหว่างประเทศบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตาม อายุ การศึกษา อายุการปฏิบัติงานและสายการปฏิบัติงาน มีดังนี้ ด้านอายุที่มีจำนวนมากที่สุดคือสูงกว่า 40 ปี รองลงมาคือ 30-40 ปี และ ต่ำกว่า 30 ปี ตามลำดับ ด้านการศึกษาที่มีจำนวนมากที่สุดคือระดับปริญญาตรี รองลงมาคือต่ำกว่าปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีตามลำดับ ด้านอายุการปฏิบัติงานจำนวนมากที่สุดคือ 10-20 ปี รองลงมาคือมากกว่า 20 ปีและน้อยกว่า 10 ปีตามลำดับ ด้านสายการปฏิบัติงานสินค้าขาออกมากกว่าขาเข้า

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการที่มีต่อการปฏิบัติงานโดยรวมในคลังสินค้า พบว่าพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในคลังสินค้าฯ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานในระดับต่ำ ($\bar{x}=2.36$) และพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงานในระดับสูง ($\bar{x}=3.54$) ส่วนด้านอื่นๆ พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

3. ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการที่มีต่อการปฏิบัติงานในคลังสินค้า ฯ โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในคลังสินค้าฯ เฉลี่ยโดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อายุการปฏิบัติงาน และสายการปฏิบัติงาน มีดังนี้

3.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอายุ พบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการ

ปฏิบัติงานเฉลี่ยโดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาที่พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ พบว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 30-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 1

เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในคลังสินค้าฯ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามอายุ

การปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P	ผลลัพธ์
1. ปัจจัยเชิงใจ							
1.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.405	0.203	0.309	0.735	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	285	186.873				
	รวม	287	187.278	0.656			
1.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.042	0.021	0.049	0.952	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	285	120.569	0.423			
	รวม	287	120.611				
1.3 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.401	0.201	0.358	0.700	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	285	159.762	0.561			
	รวม	287	160.163				
1.4 ด้านความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.990	0.495	0.734	0.481	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	285	192.173	0.674			
	รวม	287	193.163				
1.5 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.502	0.251	0.322	0.725	ไม่แตกต่าง

การปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P	ผลลัพธ์
	ภายในกลุ่ม	285	222.109	0.779			
	รวม	287	222.611				
2. ปัจจัยคำจูน							
2.1 ด้านนโยบาย/ แผนและการบริหารงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.187	0.093	0.174	0.840	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	285	152.782	0.536			
	รวม	287	152.969				
2.2 ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ผูกมัด	ระหว่างกลุ่ม	2	1.796	0.898	1.370	0.256	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	285	186.784	0.655			
	รวม	287	188.580				
2.3 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2	2.863	1.431	3.009	0.041	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	285	135.551	0.476			
	รวม	287	138.413				
2.4 ด้านสภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.950	0.975	1.459	0.234	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	285	190.494	0.668			
	รวม	287	192.444				
2.5 ด้านความมั่นคงในงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.987	0.993	1.765	0.173	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	285	160.426	0.563			
	รวม	287	162.413				
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.920	0.460	0.770	0.481	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	285	170.750	0.600			
	รวม	287	171.870				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างด้านการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละ

ละด้านพบว่าด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาที่พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบความ

แตกต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ พบว่าในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกับพนักงานที่มีการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสำหรับในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา พนักงานที่มี การ ศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกับพนักงานที่มี การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอายุการ

ปฏิบัติงาน สรุปได้ว่าพนักงานที่มีอายุการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ยโดยรวมไม่แตกต่างกันเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่ามีความแตกต่างด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ที่พนักงานที่มีอายุการปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ พบว่าพนักงานที่มีอายุการปฏิบัติงานต่ำกว่า 10 ปีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล แตกต่างกับพนักงานที่มีอายุการปฏิบัติงาน 10– 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 2

เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในคลังสินค้าฯ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามอายุการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P	ผลลัพธ์
1. ปัจจัยจงใจ							
1.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	4.244	2.122	3.304	0.058	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	285	188.034	0.642			
	รวม	287	187.278				
1.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.266	0.133	0.315	0.730	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	285	120.345	0.422			
	รวม	287	120.611				
1.3 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.159	1.576	2.867	0.059	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	285	157.004	0.551			
	รวม	287	160.163				
1.4 ด้านความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.057	0.528	0.784	0.458	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	285	192.106	0.674			
	รวม	287	193.163				

การปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P	ผลลัพธ์
1.5 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.326	0.163	0.209	0.812	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	285	222.285	0.780			
	รวม	287	222.611				
2. ปัจจัยคำจูน							
2.1 ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.375	0.187	0.350	0.705	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	285	152.594	0.535			
	รวม	287	152.696				
2.2 ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล	ระหว่างกลุ่ม	2	6.466	2.733	4.254	0.015	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	285	188.114	0.643			
	รวม	287	188.580				
2.3 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2	0.470	0.235	0.486	0.616	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	285	137.943	0.484			
	รวม	287	138.413				
2.4 ด้านสภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	8.720	1.860	2.809	0.062	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	285	188.724	0.662			
	รวม	28	192.444				
2.5 ด้านความมั่นคงในงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.088	0.044	0.077	0.926	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	285	162.326				
	รวม	287	162.413	0.570			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	2.520	1.260	2.100	0.057	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	285	170.950				
	รวม	287	171.840	0.600			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานที่มีสายการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความ
เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างด้านสายการปฏิบัติงาน พึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตาราง 3

เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในคลังสินค้าฯ โดยรวมและในแต่ละด้าน
จำแนกตามสายการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานของพนักงาน	สายการปฏิบัติงาน				t	p	ผลลัพธ์
	ขาเข้า		ขาออก				
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D			
1. ปัจจัยเชิงใจ							
1.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.23	0.39	3.25	0.34	-0.56	0.575	ไม่แตกต่าง
1.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.05	0.42	3.05	0.37	-0.05	0.964	ไม่แตกต่าง
1.3 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.07	0.41	3.12	0.44	-1.03	0.305	ไม่แตกต่าง
1.4 ด้านความรับผิดชอบ	3.25	0.38	3.31	0.39	-1.40	0.162	ไม่แตกต่าง
1.5 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.18	0.41	3.10	0.33	1.66	0.099	ไม่แตกต่าง
2. ปัจจัยค่าเงิน							
							ไม่แตกต่าง
2.1 ด้านนโยบาย/ แผนและการบริหารงาน	2.97	0.47	2.90	0.44	1.46	0.147	ไม่แตกต่าง
2.2 ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์	3.17	0.48	3.23	0.50	-1.03	0.304	ไม่แตกต่าง
2.3 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	3.14	0.38	3.14	0.39	0.16	0.871	ไม่แตกต่าง
2.4 ด้านสภาพการทำงาน	3.11	0.51	3.08	0.45	0.52	0.606	ไม่แตกต่าง
2.5 ด้านความมั่นคงในงาน	3.48	0.52	3.54	0.45	-1.18	0.239	ไม่แตกต่าง
รวม	3.18	0.15	3.20	0.15	-0.77	0.444	ไม่แตกต่าง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผล

จากปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานส่วนใหญ่จะมีอายุสูงกว่า 40 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 71.88 เนื่องจากทำงานกับบริษัทมาเป็นเวลานานบางคนอยู่ตั้งแต่เริ่มก่อตั้งฝ่ายคลังสินค้าขึ้นมา พนักงานส่วนนี้จะมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานสูงมากจะมีอายุการปฏิบัติงาน 10-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 76.04 และเป็นกำลัง

หลักของบริษัท จะเห็นว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีจำนวนน้อยมาก คิดเป็นร้อยละ 2.08 เนื่องมาจากปัจจุบันบริษัทมีนโยบายที่จะลดค่าใช้จ่ายไม่รับพนักงานประจำเพิ่มเติมใช้การจัดจ้างแรงงานภายนอกมาทำงานทดแทนด้านการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 51.74 เพราะพนักงานรุ่นกลาง ๆ ที่เข้ามาทำงานบริษัทกำหนดวุฒิการศึกษาไม่เหมือนพนักงานรุ่น

แรก ๆ สำหรับสายการปฏิบัติงานที่เป็นหน่วยงานหลัก คือ ด้านสินค้าขาเข้าและขาออก

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีสาเหตุมาจากสองกลุ่มปัจจัย คือ ปัจจัยเชิงใจและปัจจัยด้านจำนวนร่วมกันมีจำนวน 10 ด้าน เมื่อพิจารณาเฉลี่ยโดยรวมแล้ว พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านความพึงพอใจ พบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงานของพนักงานมีความพึงพอใจสูง เพราะพนักงานเห็นว่าในการปฏิบัติงานมีความชัดเจน มีผลงานสามารถที่แก้ปัญหาในการปฏิบัติงานและพอใจในผลการปฏิบัติงาน แต่ด้านสภาพการทำงาน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่ำ เช่น ในเรื่องความสะดวกของสถานที่ทำงาน อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ บุคลากรไม่เพียงพอกับปริมาณงาน และสภาพแวดล้อมโดยทั่วไปทำให้ไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน

ดังนั้นสภาพการทำงานที่ดีในคลังสินค้าจะต้องมีบรรยากาศและลักษณะแวดล้อมที่ดี มีอุปกรณ์ และบุคลากรที่เพียงพอจึงจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านนโยบาย แผน และการบริหารงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

จากผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในคลัง สินค้าการ

บินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานในระดับต่ำ เนื่องจากสถานที่ปฏิบัติงานมีความสะอาดไม่เพียงพอ อุปกรณ์และจำนวนผู้ปฏิบัติงานไม่เหมาะสมกับปริมาณงานทำให้มีความกระตือรือร้นในการทำงานน้อยลง แสดงให้เห็นว่าสภาพการปฏิบัติงานในคลังสินค้าฯ ไม่เหมาะสมและมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานอย่างมากควรมีการปรับปรุงและแก้ไข ดังนี้

1. อยากให้มีการหมุนเวียนการปฏิบัติงานในคลังสินค้าบ้าง
2. ผู้บริหารควรสร้างความสัมพันธ์กับพนักงานระดับล่างให้มากกว่านี้
3. การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งควรให้เหมาะสมกว่านี้
4. อยากให้มีการดูแลเครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงานให้มากกว่านี้
5. ต้องการเครื่องมือและอุปกรณ์ให้เพียงพอกับปริมาณงาน
6. อยากให้มีการจัดระบบระบายอากาศภายในคลังสินค้าให้ดีกว่านี้
7. อยากให้มีการลดเครื่องมือที่ทำให้เกิดมลพิษในคลังสินค้า
8. อยากให้มีการขึ้นเงินเดือนและจ่ายโบนัสแก่พนักงานในทุก ๆ ปี
9. อยากให้ความสำคัญกับตัวพนักงานมากกว่านี้
10. อยากให้สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลและการศึกษานูตรมีมากกว่านี้

เอกสารอ้างอิง

แผนกธุรการ ฝ่ายคลังสินค้า บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). (2555) . *Summary Report of Attendance*

Records September 2011. กรุงเทพฯ ฯ: ผู้แต่ง.

พันศักดิ์ เนินทราย. (2550) . *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทาง
อากาศในกองทัพอากาศ*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการบิน,
มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.

สมใจ ลักษณะ. (2543). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: ธนัชการพิมพ์.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2523). *การบริหารบุคคลแผนใหม่*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

Gilmer, V.H. B. (1967). *Industrial psychology*. New York: Mc Graw-Hill.

Yamane,T. (1967). *Statistics, An introductory analysis*. (2nd ed.), New York: Harper and Row.

