**ปัจจัยส่วนบุคคลและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น**

**บริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด**

# Personal Factors and Perceived Organizational Support Influencing the Performance Effectiveness among Customer Service Agent of Pan Thai Air (Bangkok) Company Limited

**อารีรัตน์ บุญรัตน์ Areerat Boonyarat[[1]](#footnote-1)**

**พัฒนิจ โกญจนาท Pattanij Gonejanart [[2]](#footnote-2)**

**บทคัดย่อ**

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร 2) ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน 3) การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 4) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต จำนวน 109 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบทีแบบกลุ่มอิสระ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษา พบว่า 1) พนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการรับรู้ด้านความมั่นคงในการทำงานสูงกว่าด้านอื่น ๆ 2) พนักงานมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีประสิทธิผลด้านความรู้เกี่ยวกับงานสูงกว่าด้านอื่น ๆ 3) พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติไม่แตกต่างกัน และ 4) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านจิตอารมณ์มีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านสภาพการทำงาน ตามลำดับ

จากข้อค้นพบของการศึกษา ผู้บริหารของบริษัทฯ ควรสนับสนุนด้านจิตอารมณ์ให้กับพนักงานโดยการยกย่องชมเชยเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จ ผ่านกิจกรรมหรือช่องทางต่าง ๆ เช่น การประกาศเป็นพนักงานดีเด่น การมอบรางวัลโล่เกียรติยศ หรือการประชาสัมพันธ์ลงในวารสารหรือสิ่งพิมพ์ของหน่วยงาน เป็นต้น เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิผลมากขึ้น

**คำสำคัญ:** การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน พนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น

**Abstract**

This research aims to study 1) the perceived organizational support, 2) the performance effectiveness, 3) the difference of performance effectiveness classified by personal factors, and 4) the perceived organizational support influencing the performance effectiveness among customer service agent. The samples in this study are 109 customer service agent of Pan Thai Air (Bangkok) Company Limited at Phuket International Airport. Statistics used in data analysis are frequencies, percentages, means, standard deviations, independent sample t-test, one way ANOVA, and multiple regression analysis.

The research results found that 1) the perceived organizational support of customer service agent were at a moderate level, with the highest level being the aspect concerning stability in work, 2) the performance effectiveness were at a high level, with the highest level being the aspect concerning knowledge of the job, 3) the customer service agent with different of personal factors showed no significant differences on performance effectiveness, and 4) the perceived organizational support in aspect of social psychology and working condition significantly influence the performance effectiveness in order of importance from most to least.

Based on research findings, the company executives should provide emotional support to employees by praising them when they work successfully through activities or channels of company such as the announcing to be an outstanding employee, awarding, and publicity in journals or publications of the agency. Such operation will make employees feel proud and be willing to work that leads to more performance effectiveness.

**Keywords:** Perceived Organizational Support, Performance Effectiveness, Customer Service Agent

**บทนำ**

 จุดมุ่งหมายสูงสุดของทุกองค์กรคือการบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งต้องต้องอาศัยทรัพยากรบุคคลจากส่วนต่าง ๆ ขององค์กร ทั้งนี้ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร คือประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กล่าวคือหากพนักงานในองค์กรสามารถปฏิบัติงานใด ๆ แล้วประสบผลสำเร็จ ทำให้เกิดผลโดยตรงและครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ ผลที่เกิดขึ้นมีลักษณะคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความสมบูรณ์ ความประณีต และตรงกับความคาดหวังและความต้องการของหมู่คณะ แสดว่าพนักงานมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรเป็นอย่างดี จึงสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จภายใต้เป้าหมายขององค์กรได้ ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคคลจึงส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์กร (รัฐพล ศรีกตัญญู, 2551, น. 33)

 อย่างไรก็ตามการที่พนักงานจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิผลนั้น มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการ ทั้งปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ทำให้มนุษย์มีการแสดงพฤติกรรมแตกต่างกัน และส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันด้วย (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2553, น. 124) และอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญ คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การปฏิบัติงานของพนักงานจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ความมั่นคงในการทำงาน จิตอารมณ์ และสภาพการทำงาน เป็นต้น การที่พนักงานรับรู้ว่าองค์กรได้จัดเตรียมสิ่งเหล่านี้ไว้ให้ จะเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน พร้อมที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจึงเป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี (Rhodes, Eisenberger, & Armeil, 2002 อ้างถึงใน ศศินันท์ ทิพย์โอสถ, 2556, น. 34)

บริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด เป็นบริษัทดำเนินงานทางด้านการขนส่งทางอากาศทั้งภายในและต่างประเทศ จากการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบริษัทฯ แม้ว่าในภาพรวมจะอยู่ในเกณฑ์ที่ดี แต่มีงานบางส่วนที่ยังมีประสิทธิผลไม่มากพอ โดยเฉพาะงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น จะเห็นได้จากงานส่วนนี้มีข้อร้องเรียนจากลูกค้าบ่อยครั้ง เช่น ด้านคุณภาพของงาน พบว่างานบางอย่างที่พนักงานปฏิบัติยังไม่มีคุณภาพมากพอ ก่อให้เกิดปัญหาตามมาภายหลัง เช่น ปัญหาการเช็คอินและการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินโดยไม่มีการแจ้งให้ลูกค้าทราบ ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน พบว่าพนักงานยังขาดความรู้ในการปฏิบัติงาน ไม่สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนกับลูกค้าได้ หรือด้านคุณลักษณะประจำตัว พบว่าพนักงานยังไม่สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ ยังมีการพูดจาและแสดงท่าทีไม่เหมาะสมกับลูกค้า เป็นต้น (แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด, 2560) ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนเป็นตัวชี้วัดประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน (Steers, 1981 อ้างถึงใน รัฐพล ศรีกตัญญู, 2551, น. 32)

เมื่อพิจารณาสาเหตุของการปฏิบัติงานที่ยังไม่มีประสิทธิผลมากพอ พบว่ามีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ประสบการณ์การทำงาน ซึ่งพบว่าพนักงาน ส่วนใหญ่เพิ่งเข้ามาทำงาน ยังขาดประสบการณ์ ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตามที่ได้มอบหมายได้ดีเท่าที่ควร และอีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญมาจากการสนับสนุนจากองค์กร พบว่าพนักงานยังไม่ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรที่มากพอ โดยเฉพาะด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ทำให้ไม่มีแรงจูงใจในการทำงานที่จะทุ่มเทพลังงานและความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อให้ผลงานสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ดังจะเห็นได้จากการปรากฏเป็นข่าวที่ผ่านมาว่า มีพนักงานบริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต กว่า 300 คน รวมตัวกันเรียกร้องให้ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ เข้ามาแก้ไขปัญหาให้กับพนักงานในเรื่องการไม่ได้รับความเป็นธรรมในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (ผู้จัดการออนไลน์, 2558)

จากข้อมูลข้างต้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ทางบริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด ต้องมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานในส่วนของงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้นให้มีประสิทธิผลมากขึ้น ด้วยการสนับสนุนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้แก่พนักงานที่มากพอ เมื่อพนักงานได้รับสิ่งที่ดีและเป็นที่ต้องการ ก็จะเกิดความกระตือรือร้นในการที่จะปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งต้องอาศัยข้อมูลการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานในปัจจุบันว่าอยู่ในระดับใด และมีด้านใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะสามารถวางแผนการสนับสนุนปัจจัยต่าง ๆ ให้กับพนักงานได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริง

 ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด เพื่อนำข้อมูลเสนอผู้บริหารหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องนำไปใช้ในการวางแผนการจัดการทรัพยากรบุคคล เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิผล

**วัตถุประสงค์**

 1. เพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด

 2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด

 3. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

 4. เพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด

**ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

 1. ผู้บริหารและหัวหน้าฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจกำหนดทิศทางการดำเนินงานขององค์กร เพื่อพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

 2. หัวหน้างานฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด สามารถนำข้อมูลไปใช้ในงานบริหารทรัพยากรบุคคลด้านต่าง ๆ เช่น การพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการจ่ายผลตอบแทน เป็นต้น

 3. ผู้บริหารและหัวหน้างานฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ควรส่งเสริมหรือสนับสนุนให้แก่พนักงาน เพื่อกระตุ้นให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิผลมากขึ้น

**ทบทวนวรรณกรรม**

 **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร**

 ไอเซนเบิร์ก (Eisenberger, 1986 อ้างถึงใน ศศินันท์ ทิพย์โอสถ, 2556, น. 32) กล่าวถึง การสนับสนุนจากองค์กรว่ามีองค์ประกอบ ดังนี้ 1) ผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง สิ่งที่องค์กรจ่ายให้แก่พนักงานเพื่องานที่ได้ทำ อาจอยู่ในรูปของตัวเงิน หรืออาจเป็นค่าตอบแทนในรูปอื่น ๆ เช่น สวัสดิการต่าง ๆ 2) ความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า หมายถึง การเปิดโอกาสให้พนักงานได้เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมทั้งการมีโอกาสได้ศึกษาและฝึกอบรมเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะที่เป็นประโยชนต่อการทำงาน 3) ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่เห็นว่าตำแหน่งงานและองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่มีความมั่นคง เช่น ความแน่ใจว่าจะได้รับการว่าจ้างให้ทำงานตลอดไป เป็นต้น 4) จิตอารมณ์ หมายถึง การยอมรับ มองเห็นคุณค่า ของพนักงาน ยกย่องให้เกียรติเมื่อพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ และ 5) สภาพการทำงาน หมายถึง การสนับสนุนช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และแก้ปัญหาในการทำงาน พร้อมทั้งจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างสะดวกสบาย

 **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน**

 สเตียร์ (Steers, 1981 อ้างถึงใน รัฐพล ศรีกตัญญู, 2551, น. 32) กำหนดตัวชี้วัดประสิทธิผลการปฏิบัติงานไว้ 8 ด้าน ดังนี้ 1) คุณภาพของงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่มีความถูกต้องแม่นยำ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่ก่อให้เกิดปัญหาตามมาภายหลัง 2) ปริมาณงาน หมายถึง จำนวนผลผลิตของงานที่พนักงานได้กระทำให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด 3) ความรู้เกี่ยวกับงาน หมายถึง สิ่งที่ได้เรียนรู้มาจากการศึกษา 4) คุณลักษณะประจำตัว หมายถึง คุณลักษณะทั้งที่ปรากฏและซ่อนเร้นอยู่ภายใน ได้แก่ อุปนิสัย ทัศนคติ ค่านิยม และสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น 5) ความร่วมมือ หมายถึง การทำงานร่วมกับผู้อื่น ช่วยเหลือกันและกันด้วยความเต็มใจ 6) ความน่าไว้วางใจ หมายถึง ความสัมพันธ์ที่เกิดจากการรับรู้ถึงความสามารถ ความปรารถนาดีซึ่งกันและกัน 7) ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หมายถึง การใช้กระบวนการทางความคิดหลาย ๆ อย่างมารวมกัน เป็นความคิดที่นอกเหนือไปจากการปฏิบัติงานตามกรอบเดิมที่กำหนด และ 8) การปฏิบัติงานโดยรวม หมายถึง งานที่พนักงานได้รับมอบหมายสามารถปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานโดยส่วนรวมบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

 **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล**

 การปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้นของบริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด องค์กรได้กำหนดนโยบายด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานไว้ ดังนี้ 1) เพศ เพศชายและเพศหญิง 2) อายุ ต้องมีอายุไม่เกิน 30 ปี 3) ระดับการศึกษา ต้องมีการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า 4) ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ต้องสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดี และมีคะแนน TOEIC อย่างต่ำ 500 คะแนน และหากมีความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ก็จะเป็นประโยชน์ในการพิจารณา 5) มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะโปรแกรม Microsoft Office Word และ Microsoft Office Excel 6) ความสมส่วนของร่างกายและความแข็งแรงของสุขภาพ ต้องมีสัดส่วนของน้ำหนักพอดีกับความสูง และมีสุขภาพร่ายกายแข็งแรง และ 7) บุคลิกภาพ ต้องมีบุคลิกภาพดี ทั้งบุคลิกภาพทางกาย วาจา อารมณ์ และจิตใจ (แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด, 2560)

**วิธีดำเนินการวิจัย**

 **กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย**

 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนั กงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต จำนวน 109 คน

 **เครื่องมือในการวิจัย**

 ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ ความสมส่วนของร่างกาย และบุคลิกภาพ มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check Lists)

 ตอนที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ประกอบด้วย ผลตอบแทนและสวัสดิการความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ความมั่นคงในการทำงาน จิตอารมณ์ และสภาพการทำงาน มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง กำหนดค่าคะแนนเป็น 5, 4, 3, 2 และ 1 ตามลำดับ มีค่าความเชื่อมั่น (Cronbach’s Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.958

 ตอนที่ 3 ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน ความรู้เกี่ยวกับงาน คุณลักษณะประจำตัว ความร่วมมือ ความน่าไว้วางใจ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการปฏิบัติงานโดยรวม มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง กำหนดค่าคะแนนเป็น 5, 4, 3, 2 และ 1 ตามลำดับ มีค่าความเชื่อมั่น (Cronbach’s Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.953

 **การวิเคราะห์ข้อมูล และวิธีการทางสถิติต่างๆ ที่ใช้**

 1. การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน โดยหาค่าความถี่และร้อยละ

 2. การวิเคราะห์ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

 3. การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้การทดสอบทีแบบกลุ่มอิสระ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

 4. การวิเคราะห์การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

**ผลการวิจัย**

 **การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร**

 พนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (X̅ = 3.34) โดยมีการรับรู้ด้าน ความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับมาก (X̅ = 3.57) และมีการรับรู้ด้านจิตอารมณ์ (X̅ = 3.38) ผลตอบแทนและสวัสดิการ (X̅ = 3.36) สภาพการทำงาน (X̅ = 3.23) และความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า (X̅ = 3.16) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

 **ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน**

 พนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก (X̅ = 3.89) โดยมีประสิทธิผลด้านความรู้เกี่ยวกับงานมากที่สุด (X̅ = 4.11) รองลงมา ได้แก่ การปฏิบัติงานโดยรวม (X̅ = 4.04) ความร่วมมือ (X̅ = 3.99) คุณภาพของงาน (X̅ = 3.86) คุณลักษณะประจำตัว (X̅ = 3.82) ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (X̅ = 3.81) ความน่าไว้วางใจ (X̅ = 3.73) และปริมาณงาน (X̅ = 3.72) ตามลำดับ

 **การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล**

 พนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ (Sig. = 0.989) อายุ (Sig. = 0.766) ประสบการณ์การทำงาน (Sig. = 0.280) ตำแหน่งงาน (Sig. = 0.927) ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ (Sig. = 0.840) ทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศอื่น ๆ (Sig. = 0.249) ความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ (Sig. = 0.365) ความสมส่วนของร่างกาย (Sig. = 0.411) และบุคลิกภาพ (Sig. = 0.769) มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

 **การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน**

 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประกอบด้วย จิตอารมณ์ (Beta = 0.37, Sig. = 0.007) และสภาพการทำงาน (Beta = 0.23, Sig. = 0.044) ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

 บริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร** | **Beta** | **t** | **Sig.** |
| - ผลตอบแทนและสวัสดิการ (X1)  | 0.16 | 1.43 | 0.155 |
| - ความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า (X2) | 0.09 | 0.84 | 0.405 |
| - ความมั่นคงในการทำงาน (X3) | 0.09 | 0.75 | 0.455 |
| - จิตอารมณ์ (X4) | 0.37 | 2.76 |  0.007\* |
| - สภาพการทำงาน (X5) | 0.23 | 1.80 |  0.044\* |

\*Sig. < 0.05

**บทสรุป วิจารณ์ และข้อเสนอแนะ**

 **การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร**

 พนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงานมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากบริษัทฯ ได้ยึดมั่นในหลักการบริหารงานแบบธรรมาภิบาลที่จะต้องปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมายแรงงานอย่างเคร่งครัด ซึ่งตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2560 กำหนดไว้ว่าห้ามนายจ้างกระทำการใด ๆ ที่เป็นการกลั่นแกล้งเพื่อบีบให้ลูกจ้างออกจากงาน การดำเนินงานตามกฎหมายดังกล่าวจึงส่งผลให้ลูกจ้างรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน รู้สึกว่าตนเองจะไม่ถูกไล่ออกจากงานด้วยเหตุผลอันไม่สมควร จึงมีการรับรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านดังกล่าวสูงกว่าด้านอื่น ๆ สอดคล้องกับการศึกษาของรุ่งนภา พันมะลี (2557, น. 39) พบว่า พนักงานธุรกิจเดย์สปาในประเทศไทย มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงานสูงกว่าด้านอื่น ๆ

 **ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน**

 พนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านความรู้เกี่ยวกับงานมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากบริษัทฯ มีความใส่ใจในการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยมีนโยบายในการบริหารจัดการบุคลากรและมีการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบอย่างต่อเนื่อง ทำให้บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับงาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิผล สอดคล้องกับการศึกษาของปราณี กมลทิพยกุล (2552, น. 60) พบว่า พนักงานของบริษัท ยูเซ็น แอร์ แอนด์ ซี เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านความรู้เกี่ยวกับงานสูงกว่าด้านอื่น ๆ

 **การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล**

 พนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานไม่ได้มีความแตกต่างกันมากนัก เพราะทางบริษัทฯ ได้กำหนดคุณลักษณะของพนักงานที่สามารถปฏิบัติงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้นไว้แล้วว่าควรมีคุณสมบัติอย่างไร ดังนั้นถึงแม้ว่าคุณลักษณะของพนักงานจะมีความแตกต่างกันบ้างเล็กน้อย แต่พนักงานทุกคนต่างก็มีคุณสมบัติที่จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิผลไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของนิ่มนวน ทองแสน (2559, น. 129) พบว่า พนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางใน เขตจังหวัดปทุมธานีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

 **การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน**

 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอารมณ์ มีอิทธิพลมากที่สุดต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้การรับรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอารมณ์ เป็นความรู้สึกของพนักงานว่าองค์กรให้การยอมรับ มองเห็นคุณค่าความสำคัญ ยกย่องให้เกียรติเมื่อสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ ซึ่งการได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงานจะก่อให้เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ มีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน ทำให้ผลการปฏิบัติมีประสิทธิผลมากขึ้น (Eisenberger, 1986 อ้างถึงใน ศศินันท์ ทิพย์โอสถ, 2556, น. 32) สอดคล้องกับการศึกษาของศศินันท์ ทิพย์โอสถ (2556, น. 82) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตวิทยาสังคมมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในภาคธุรกิจธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

 **ข้อเสนอแนะ**

 ผู้บริหารของบริษัทฯ ควรมีการสนับสนุนด้านจิตอารมณ์ให้กับพนักงานมากขึ้น โดยการยกย่องชมเชยพนักงานเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จผ่านกิจกรรมหรือช่องทางต่าง ๆ ขององค์กร เช่น การประกาศเป็นพนักงานดีเด่น การประชาสัมพันธ์ในวารสารหรือสิ่งพิมพ์ของหน่วยงาน เป็นต้น ส่วนหัวหน้างานควรสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน โดยการสร้างทัศนคติการทำงานคิดบวก และเป็นส่วนหนึ่งในการให้กำลังใจพนักงานเมื่อปฏิบัติงานผิดพลาด สำหรับตัวของพนักงานเองควรรู้จักบริหารจัดการเวลาในการทำงาน มีการจัดลำดับความสำคัญของการทำงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้เสร็จทันเวลาตามปริมาณงานที่กำหนดไว้

**เอกสารอ้างอิง**

นิ่มนวน ทองแสน. (2559). ปัจจัยที่ผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิต

 เครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับ*

 *สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 6*(2), 121-132.

ปราณี กมลทิพยกุล. (2552). *คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน*

 *บริษัท ยูเซ็น แอร์ แอนด์ ซี เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด.* วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจ

 มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

ผู้จัดการออนไลน์. (2558). *สุดทน! พนักงานแพนไทยแอร์ภูเก็ตกว่า 300 คน รวมตัวไล่หัวหน้า*

 *ฝ่ายบัญชีพ้นตำแหน่ง.* ค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2560, จาก http://www.manager.co.th.

แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด. (2560). *ข้อมูลองค์กร*. ค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2560, จาก

 www.panthaiair.com.

รัฐพล ศรีกตัญญู. (2551). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงาน*

 *ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์รัชดาภิเษก.* สารนิพนธ์

 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

รุ่งนภา พันมะลี. (2557). *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อ*

 *ผลการดำเนินงานขององค์การ: หลักฐานเชิงประจักษ์จากพนักงานธุรกิจเดย์สปาใน*

 *ประเทศไทย.* วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศศินันท์ ทิพย์โอสถ. (2556). *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงานที่มีผลต่อการ*

 *ปฏิบัติงานในภาคธุรกิจธนาคาร.* วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย

 เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

1. นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ E-mail: areerat.pb@gmail.com [↑](#footnote-ref-1)
2. อาจารย์ที่ปรึกษา ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ E-mail: pattanij.g@psu.ac.th [↑](#footnote-ref-2)