



ปัจจัยส่วนบุคคลและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล
การปฏิบัติงานของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น
บริษัท แพนไทยแอร์ (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

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Business Administration**

Prince of Songkla University

2561



ปัจจัยส่วนบุคคลและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล
การปฏิบัติงานของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น
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

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
For the Degree of Master of Business Administration
Prince of Songkla University**

2561

ชื่อสารนิพนธ์ ปัจจัยส่วนบุคคลและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล
การปฏิบัติงานของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท แพนไทย
แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด

ผู้เขียน นางสาวอารีรัตน์ บุญรัตน์

สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

คณะกรรมการสอบ

.....
(ดร. พัฒนิจ โกญจนาท)

.....ประธานกรรมการ
(ดร. พัฒนิจ โกญจนาท)

.....กรรมการ
(อาจารย์วิญชัย อุ่นอดิเรกกุล)

.....กรรมการ
(อาจารย์กาญจนาด จงภักดี)

.....
(ดร.สุนันทา เหมทานนท์)
ผู้อำนวยการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ชื่อสารนิพนธ์ ปัจจัยส่วนบุคคลและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท แพนไทยแอร์ (กรุงเทพ) จำกัด

ผู้เขียน นางสาวอารีรัตน์ บุญรัตน์

สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

ปีการศึกษา 2560

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร 2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 3) การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 4) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท แพนไทยแอร์ (กรุงเทพ) จำกัด ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต จำนวน 109 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ 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 การมอบรางวัล โล่เกียรติยศ หรือการประชาสัมพันธ์ลงในวารสารหรือสิ่งพิมพ์ของหน่วยงาน เป็นต้น เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิผลมากขึ้น

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

Author Miss Areerat Boonyarat

Major Program Business Administration

Academic Year 2017

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.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้นบริษัทแพนไทยแอร์ (กรุงเทพ) จำกัด สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เป็นเพราะความกรุณาใส่ใจดูแลและให้คำแนะนำปรึกษาในกระบวนการศึกษาอย่างสม่ำเสมอของ ดร. พัฒนิจ โกญจนาท อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ โดยเริ่มตั้งแต่การเขียนโครงร่างสารนิพนธ์ การวิเคราะห์ข้อมูล จนกระทั่งขั้นสุดท้าย คือ การเขียนสารนิพนธ์อย่างถูกต้อง ผู้เขียนมีความซาบซึ้งใจเป็นอย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ ทั้งใคร่ขอขอบพระคุณ อาจารย์วิญชัย อุ่นอดิเรกกุล และอาจารย์กาญจนาล จงภักดี กรรมการสอบสารนิพนธ์ที่ได้กรุณาชี้แนะสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ศึกษา ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ขอขอบพระคุณคณาจารย์ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ต่าง ๆ จนจบหลักสูตร รวมถึงบุคลากรทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ ตลอดจนเพื่อน ๆ ที่คอยให้กำลังใจและช่วยเหลือจนทำให้สารนิพนธ์สำเร็จได้ด้วยดี ตลอดจนขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกคนที่ได้เสียสละเวลาและยินดีที่จะตอบแบบสอบถามด้วยความเต็มใจ จนทำให้สามารถนำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์ได้อย่างสมบูรณ์

สำหรับบุคคลที่สำคัญยิ่งและจะขาดเสียมิได้ ผู้เขียนขอขอบคุณครอบครัวที่คอยเป็นกำลังใจสำคัญมาโดยตลอดระยะเวลาที่ทำการศึกษา คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษานี้ ขอมอบเป็นกตัญญูกตเวทิตาแด่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

อารีรัตน์ บุญรัตน์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
รายการตาราง	(8)
รายการภาพประกอบ	(9)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตของการศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล	15
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
กรอบแนวคิดของการศึกษา	21
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	22
ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	22
รูปแบบของการศึกษา	22
เครื่องมือในการศึกษา	23
การเก็บรวบรวมข้อมูล	25
การวิเคราะห์ข้อมูล	25

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	27
ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน	27
ตอนที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	29
ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	33
ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	38
ตอนที่ 5 การวิเคราะห์การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	42
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	42
สรุปผลการศึกษา	42
อภิปรายผล	44
ข้อเสนอแนะ	47
บรรณานุกรม	49
ภาคผนวก	51
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	52
ภาคผนวก ข ผลการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	59
ประวัติผู้เขียน	62

รายการตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท แพนไทยแอร์ (กรุงเทพ) จำกัด	28
4.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัทแพนไทยแอร์ (กรุงเทพ) จำกัด โดยภาพรวม	31
4.3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัทแพนไทยแอร์ (กรุงเทพ) จำกัด จำแนกตามรายด้าน	32
4.4 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัทแพนไทยแอร์ (กรุงเทพ) จำกัด โดยภาพรวม	34
4.5 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัทแพนไทยแอร์ (กรุงเทพ) จำกัด จำแนกตามรายด้าน	36
4.6 ความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัทแพนไทยแอร์ (กรุงเทพ) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	39
4.7 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	40
4.8 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท แพนไทยแอร์ (กรุงเทพ) จำกัด	41

รายการภาพประกอบ

ภาพที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดของการศึกษา	21

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จุดมุ่งหมายสูงสุดขององค์กรทั้งหลาย คือการบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งต้องมีกระบวนการบริหารจัดการองค์กรที่ดีและมีประสิทธิภาพ และต้องอาศัยทรัพยากรบุคคลจากส่วนต่าง ๆ ขององค์กร ทั้งนี้ตัวชี้วัดที่สำคัญว่าองค์กรสามารถบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่เพียงใดนั้น คือประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร กล่าวคือ หากพนักงานในองค์กรมีความสามารถในการปฏิบัติงานใด ๆ แล้วประสบผลสำเร็จ ทำให้เกิดผลโดยตรงและครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ ผลที่เกิดขึ้นมีลักษณะคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความครบถ้วน ความสมบูรณ์ ความประณีต และตรงกับความคิดและความต้องการของหมู่คณะ แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรเป็นอย่างดี จึงสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จภายใต้เป้าหมายขององค์กรได้ ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคคล จึงส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์กร (รัฐพล ศรีกัตัญญ, 2551, น. 33)

อย่างไรก็ตาม การที่พนักงานในองค์กรจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดนั้น มีปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องหลายประการ ทั้งปัจจัยที่มาจากคุณลักษณะส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ทำให้มนุษย์มีความแตกต่างกัน ซึ่งมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมแตกต่างกัน และส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันออกไปด้วย (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2553, น. 124) และอีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญ คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การปฏิบัติงานของพนักงานจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในด้านต่าง ๆ เช่น การสนับสนุนด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ความมั่นคงในการทำงาน จิตอาารมณ์ และสภาพการทำงาน เป็นต้น การที่พนักงานรับรู้ว่าจะได้รับการสนับสนุนจากองค์กรไว้ให้ ก็จะเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งทุ่มเทพลังงานและความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจึงเป็นการช่วยเพิ่มผลผลิตและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี (Rhodes, Eisenberger, & Armeil, 2002 อ้างถึงใน ศศินันท์ ทิพย์โอสถ, 2556, น. 34)

บริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด เป็นบริษัทดำเนินงานทางด้านการขนส่งทางอากาศทั้งภายในและต่างประเทศ จากการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบริษัทฯ แม้ว่าในภาพรวมผลการปฏิบัติงานจะอยู่ในเกณฑ์ที่ดี แต่ก็มีงานบางส่วนที่ยังมีประสิทธิผลไม่มากพอ โดยเฉพาะงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น ซึ่งเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการตรวจรับบัตรโดยสาร (Counter Check-in) และดูแลผู้โดยสารขาเข้า-ออก เที่ยวบินภายในและต่างประเทศให้กับบริษัทการบิน จะเห็นได้จากงานส่วนนี้มีข้อร้องเรียนจากลูกค้าบ่อยครั้ง จากการตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น พบว่า ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับปัจจัยดังต่อไปนี้ เช่น ด้านคุณภาพของงาน พบว่างานบางอย่างที่พนักงานปฏิบัติยังไม่มีคุณภาพมากพอ โดยก่อให้เกิดปัญหาตามมาภายหลัง เช่น ปัญหาการเช็คอินและการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน โดยไม่มีการแจ้งให้ลูกค้าทราบ ทำให้ลูกค้าต้องเสียเวลาในการเดินทาง ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน พบว่า พนักงานยังขาดความรู้ในการปฏิบัติงาน ไม่สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนกับลูกค้าได้ ในกรณีที่ลูกค้าเกิดปัญหาในการเดินทาง หรือด้านคุณลักษณะประจำตัว พบว่า พนักงานยังไม่สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ ยังมีการพุดจาและแสดงท่าทีไม่เหมาะสมกับลูกค้า เป็นต้น (แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด, 2560) ซึ่งปัจจัยด้านคุณภาพของงาน ความรู้เกี่ยวกับงาน หรือคุณลักษณะประจำที่กล่าวมา ล้วนเป็นตัวชี้วัดประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน (Steers, 1981 อ้างถึงใน รัฐพล ศรีกัญญา, 2551, น. 32)

เมื่อพิจารณาถึงสาเหตุของการปฏิบัติงาน ในส่วนบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้นที่ยังไม่มีประสิทธิผลมากพอ พบว่า มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ด้านประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งพบว่าพนักงานของบริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด ส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่เพิ่งเข้ามาทำงานใหม่ ยังขาดประสบการณ์ในการทำงาน ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตามที่ได้มอบหมายได้ดีเท่าที่ควร หรือด้านทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศ ถึงแม้ว่าบริษัทฯ ได้กำหนดคุณสมบัติของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้นต้องสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดี โดยต้องมีคะแนน TOEIC อย่างต่ำ 500 คะแนน ซึ่งเมื่อพิจารณาจากคะแนนขั้นต่ำดังกล่าว พบว่า ยังอยู่ในระดับปานกลางที่สามารถใช้สื่อสารในการทำงานได้เท่านั้น และพนักงานบางคนก็ไม่สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ได้ ทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสาร ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความผิดพลาด นอกจากนี้อีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญมาจากการสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งพบว่าพนักงานยังไม่ได้รับการสนับสนุนปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานจากองค์กรที่มากพอ โดยเฉพาะด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ทำให้ไม่มีแรงจูงใจในการทำงานที่จะทุ่มเทปฏิบัติงานและความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อให้ผลงานสำเร็จตามนโยบายและเป้าหมายขององค์กร ดังจะเห็นได้จากการปรากฏเป็นข่าวที่ผ่านมาว่า มีพนักงานบริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด ๓ ท่านลาออกนานาชาติถึง ๓ คน รวมตัวกันเรียกร้องให้ผู้บริหาร

ระดับสูงของบริษัทฯ เข้ามาแก้ไขปัญหให้กับพนักงานในเรื่องการไม่ได้รับความเป็นธรรมในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (ผู้จัดการออนไลน์, 2558)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ทางบริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานในส่วนของการบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้นให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการบริษัทฯ อีกโดยบริษัทฯ จำเป็นจะต้องส่งเสริมหรือสนับสนุนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้แก่พนักงานที่มากพอ เพราะเมื่อพนักงานได้รับสิ่งที่ดีและเป็นสิ่งที่พนักงานต้องการ ก็จะเกิดความกระตือรือร้นในการที่จะปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามการที่บริษัทฯ จะสามารถปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้สูงขึ้น โดยการสนับสนุนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้แก่พนักงานได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทราบถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานในปัจจุบันว่าอยู่ในระดับใด และมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในด้านใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะสามารถวางแผนการสนับสนุนปัจจัยต่างๆ ให้กับพนักงานได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริง

ดังนั้นผู้ศึกษาในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติงานในส่วนการบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้นของบริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด จึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด เพื่อนำข้อมูลเสนอผู้บริหารหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องนำไปใช้ในการวางแผนการจัดการทรัพยากรบุคคล เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า อันจะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด
2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด
3. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด ตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้บริหารและหัวหน้าฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด ทราบถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงาน เพื่อนำไปใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลขององค์กรว่ามีประสิทธิภาพที่ดีเพียงพอหรือไม่ และเป็นตัวช่วยในการตัดสินใจกำหนดทิศทางการดำเนินงาน เพื่อพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด
2. หัวหน้างานฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด ทราบถึงประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อนำไปใช้ในงานบริหารทรัพยากรบุคคลในด้านต่าง ๆ เช่น การพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการจ่ายผลตอบแทน เป็นต้น
3. หัวหน้างานฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด ทราบความแตกต่างของประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนการบริหารทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับความแตกต่างกันของแต่ละบุคคล
4. ผู้บริหารและหัวหน้างานฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด ทราบถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อนำไปใช้ในการจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ควรส่งเสริมหรือสนับสนุนให้แก่พนักงาน เพื่อกระตุ้นให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษานี้มุ่งศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด โดยศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลตามแนวคิดของปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553, น. 124) และอ้างอิงจากคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้นของบริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด ได้กำหนดไว้ในนโยบายของบริษัท ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ ความสมส่วนของร่างกาย และบุคลิกภาพ ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรตามแนวคิดของไอเซนเบิร์ก (Eisenberger, 1986 อ้างถึงใน ศศินันท์ ทิพย์โอสถ, 2556, น. 32) โดยมีองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ผลตอบแทนและสวัสดิการ ความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ความมั่นคงในการทำงาน

จิตอารมณ์ และสภาพการทำงาน และศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามแนวคิดของสเตียร์ (Steers, 1981 อ้างถึงใน รัฐพล ศรีกัตัญญ, 2551, น. 32) โดยวัดประสิทธิผลการปฏิบัติงานจากตัวชี้วัด 8 ด้าน ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน ความรู้เกี่ยวกับงาน คุณลักษณะประจำตัว ความร่วมมือ ความน่าไว้วางใจ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการปฏิบัติงานโดยรวม

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษานี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริการเที่ยวบิน และผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท แพนไทยแอร์ (กรุงเทพ) จำกัด ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

3. ขอบเขตด้านเวลา ทำการศึกษาตั้งแต่ เดือนกุมภาพันธ์-มีนาคม พ.ศ. 2561

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ประกอบด้วย
 - 1.1 เพศ หมายถึง เพศของพนักงาน คือ เพศชายและเพศหญิง
 - 1.2 อายุ หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่เกิดจนถึงปีที่พนักงานตอบแบบสอบถาม โดยนับอายุเต็มปีบริบูรณ์แบ่งออกเป็น 3 ช่วง คือ น้อยกว่า 25 ปี 25-30 ปี และมากกว่า 30 ปี
 - 1.3 ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดของพนักงานที่ได้รับตามระบบการศึกษาปัจจุบัน แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี
 - 1.4 ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่ปีที่พนักงานเข้าปฏิบัติงานในองค์กรจนถึงปัจจุบัน แบ่งออกเป็น 3 ช่วง คือ น้อยกว่า 1 ปี 1-5 ปี และมากกว่า 5 ปี
 - 1.5 ตำแหน่งงาน หมายถึง ลักษณะงานที่พนักงานปฏิบัติ แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ปฏิบัติงานตรวจรับบัตรผู้โดยสาร (Counter Check-in) และปฏิบัติงานดูแลผู้โดยสารขาเข้า-ออก (Boarding Gate)
 - 1.6 ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ หมายถึง ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงาน โดยวัดจากคะแนน TOEIC ดังนี้ ระดับปานกลาง (คะแนน TOEIC 405-600) ระดับมีความรู้พื้นฐานในการทำงาน (คะแนน TOEIC 605-780) ระดับมีความรู้ขั้นสูงเหมาะสมในการทำงาน (คะแนน TOEIC 785-900) และระดับมืออาชีพ (คะแนน TOEIC 905-990)
 - 1.7 ทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศอื่น ๆ หมายถึง ความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศอื่น ๆ นอกจากภาษาอังกฤษ เช่น ภาษาจีน รัสเซีย เกาหลี ญี่ปุ่น เป็นต้น
 - 1.8 ความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ หมายถึง ระดับความรู้ของพนักงานเกี่ยวกับโปรแกรม Microsoft Office Word และ Microsoft Office Excel หรือโปรแกรมอื่น ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน แบ่งความรู้ออกเป็น 3 ระดับ คือ ปานกลาง สูง และสูงมาก

1.9 ความสมส่วนของร่างกาย หมายถึง สัดส่วนของน้ำหนักกับความสูงของพนักงาน โดยพิจารณาจากค่าดัชนีมวลกาย (BMI) ดังนี้ น้ำหนักน้อย/ผอม (BMI น้อยกว่า 18.50) ปกติ/สุขภาพดี (BMI ระหว่าง 18.50-22.90) และท้วม/อ้วน (BMI มากกว่า 23.00)

1.10 บุคลิกภาพ หมายถึง การแสดงออกที่เหมาะสมของพนักงาน ประกอบด้วย บุคลิกภาพทางกาย เช่น รูปร่าง หน้าตา การแต่งกาย ความสะอาด และสุขภาพอนามัย บุคลิกภาพทางวาจา เช่น วาจาสุภาพ น้ำเสียงและคำพูดเหมาะสม ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และบุคลิกภาพทางอารมณ์และจิตใจ เช่น ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ ความสามารถในการตัดสินใจ และการมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน

2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง ความคิด ความเชื่อ หรือความรู้สึกของพนักงานในองค์กร ว่าองค์กรได้เอาใจใส่ดูแล เห็นคุณค่า หรือให้การช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมตอบสนองคืนแก่องค์กรด้วยการทุ่มเททำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มกำลังความสามารถ โดยพิจารณาจากการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.1 ผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง สิ่งที่องค์กรจ่ายให้แก่พนักงานเพื่องานที่พนักงานได้ทำ อาจอยู่ในรูปของตัวเงิน หรืออาจเป็นค่าตอบแทนในรูปแบบอื่น ๆ เช่น สวัสดิการและบริการที่หน่วยงานจัดให้ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงานและครอบครัว

2.2 ความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า หมายถึง การเปิดโอกาสให้พนักงานได้เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นตามความสามารถที่ตนมี รวมทั้งการมีโอกาสได้ศึกษาและฝึกอบรมเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานและเพื่อความเติบโตในสายอาชีพ

2.3 ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่เห็นว่าตำแหน่งงานและองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่มีความมั่นคง เช่น ความแน่ใจว่าจะได้รับการว่าจ้างให้ทำงานตลอดไป หรือการมีหลักประกันในการทำงานเมื่อได้รับอุบัติเหตุ เจ็บป่วย หรือทุพพลภาพ เป็นต้น

2.4 จิตอาารมณ์ หมายถึง การที่องค์กรให้การยอมรับ มองเห็นคุณค่าความสำคัญในตัวพนักงาน ยกย่องให้เกียรติเมื่อพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ ตลอดจนเข้าใจ เห็นใจเมื่อพนักงานตัดสินใจหรือทำงานผิดพลาด

2.5 สภาพการทำงาน หมายถึง การสนับสนุนส่งเสริมช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และแก้ปัญหาในการทำงาน พร้อมทั้งจัดเตรียมเครื่องมือในการทำงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างสะดวกสบาย รวมถึงการสร้างบรรยากาศในการทำงานให้เป็นที่พึงพอใจและมีความปลอดภัยแก่พนักงาน

3. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการทำงานที่สามารถปฏิบัติได้ตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยพิจารณาจากตัวชี้วัด ดังนี้

3.1 คุณภาพของงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่มีความถูกต้องแม่นยำ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่ก่อให้เกิดปัญหาตามมาภายหลัง และเป็นทีพอใจของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

3.2 ปริมาณงาน หมายถึง จำนวนผลผลิตของงานที่พนักงานได้กระทำให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดตามเป้าหมาย ข้อตกลง หรือมาตรฐานของการปฏิบัติ

3.3 ความรู้เกี่ยวกับงาน หมายถึง สิ่งที่ได้เรียนรู้มาจากการศึกษา การปฏิบัติงาน ที่มีประสิทธิผลผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้เกี่ยวกับงาน มีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในวิธีการและเทคนิคของการทำงาน และมีความชำนาญในงานที่ปฏิบัติอยู่

3.4 คุณลักษณะประจำตัว หมายถึง คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานทั้งที่ปรากฏและซ่อนเร้นอยู่ภายใน ได้แก่ อุปนิสัยที่แสดงออกมาเพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ต่างๆ รวมถึงทัศนคติ ค่านิยม และสิ่งที่คุณคิดว่าตนเองเป็น

3.5 ความร่วมมือ หมายถึง การทำงานร่วมกับผู้อื่น ช่วยเหลือกันและกันด้วยความเต็มใจเพื่อให้งานนั้น ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

3.6 ความน่าไว้วางใจ หมายถึง ความสัมพันธ์ที่เกิดจากการรับรู้ถึงความสามารถ ความปรารถนาดี ซึ่งจะช่วยลดความไม่แน่นอน ลดความเสี่ยง และเพิ่มความระมัดระวังของกระบวนการความคิดในการตอบสนองอย่างทันทีทันใดที่มีต่อผู้นำหรือองค์กร

3.7 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดจากการใช้กระบวนการทางความคิดหลาย ๆ อย่างมารวมกัน เป็นความคิดที่นอกเหนือไปจากการปฏิบัติงานตามกรอบเดิมที่กำหนด เพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ หรือแก้ปัญหาการปฏิบัติงานเดิมที่มีอยู่ให้ดีขึ้น

3.8 การปฏิบัติงานโดยรวม หมายถึง งานที่พนักงานได้รับมอบหมายส่วนมากสามารถปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน โดยส่วนรวมบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

4. พนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น หมายถึง พนักงานของบริษัท แพนไทยแอร์ (กรุงเทพ) จำกัด ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ซึ่งทำหน้าที่ในการตรวจสอบรับบัตรผู้โดยสารของแต่ละเที่ยวบิน (Counter Check-in) และปฏิบัติงานเกี่ยวกับการดูแลผู้โดยสารขาเข้า-ออก (Boarding Gate) เช่น การเตรียมรายละเอียดของผู้โดยสาร การต้อนรับและคัดแยกผู้โดยสาร และการตรวจสอบบัตรที่นั่ง เอกสารการเดินทาง และจำนวนผู้โดยสาร เป็นต้น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัทแพนไทยแอร์ (กรุงเทพ) จำกัด ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดของการศึกษา

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

พิลลี และเฮนรี (Peelle & Henry, 2007 อ้างถึงใน ศศินันท์ ทิพย์โอสถ, 2556, น. 27) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง ความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับการดูแลเอาใจใส่พนักงาน เต็มใจช่วยเหลือพนักงาน และเห็นความพยายามในการทำงาน ตระหนักถึงคุณค่าและเป้าหมายของพนักงานที่ได้อุทิศตนทำงาน เพื่อให้พนักงานพึงพอใจในการทำงาน และทุ่มเททำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มกำลังความสามารถ

พณีพรรณ วงศ์เป็ง (2553, น. 11) ให้ความหมายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง การที่พนักงานรู้สึกว่าองค์กรเอาใจใส่ จัดสรรสวัสดิการและค่าตอบแทน รวมถึงดูแลสภาพการทำงาน ให้การช่วยเหลือส่งเสริมให้ได้รับการฝึกอบรม อันเป็นประโยชน์แก่พนักงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

รุ่งนภา ปฐมชัยอัมพร (2556, น. 7) ได้กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง ความคิด ความเชื่อ หรือความรู้สึกรู้สึกของบุคลากรว่าองค์กรได้ให้ความสำคัญและเห็นคุณค่า

ในการทำงานของบุคลากร มีนโยบายที่สนับสนุนการทำงาน และพร้อมที่จะช่วยเหลือด้วยวิธีการต่าง ๆ เมื่อบุคลากรต้องการ เพื่อให้บุคลากรมีความเป็นอยู่ในการปฏิบัติงานที่ดี

สรุปได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง ความคิด ความเชื่อ หรือความรู้สึกของบุคลากรในองค์กร ว่าองค์กรได้เอาใจใส่ดูแล เห็นคุณค่า หรือให้การช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจ และทุ่มเททำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มกำลังความสามารถ

องค์ประกอบของการสนับสนุนจากองค์กร

ไอเซนเบิร์ก (Eisenberger, 1986 อ้างถึงใน ศศินันท์ ทิพย์โอสถ, 2556, น. 32) ได้กล่าวถึง การสนับสนุนจากองค์กรว่ามีองค์ประกอบ ดังนี้

1. ผลตอบแทนและสวัสดิการ

เป็นสิ่งที่หน่วยงานจ่ายให้แก่พนักงานเพื่องานที่ได้ทำ โดยทั่วไปมักอยู่ในรูปของเงิน หรืออาจเป็นค่าตอบแทนในรูปแบบอื่น ๆ เช่น สวัสดิการและบริการที่หน่วยงานจัดให้ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงานและครอบครัว ผลตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ เป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่อย่างกระตือรือร้น ตั้งใจ เสียสละ ทุ่มเท ทำงานอย่างเต็มความสามารถ ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้เพราะผลตอบแทนเป็นสิ่งที่ตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายของพนักงาน ความรู้สึกปลอดภัย มั่นคง และอาจเสริมสร้างความต้องการทางสังคมด้วย

2. ความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า

การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า หมายถึง การเปิดโอกาสให้พนักงานได้เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นตามความสามารถที่ตนมี รวมทั้งการมีโอกาสได้ศึกษาและฝึกอบรมเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานและเพื่อความเติบโตในสายอาชีพ การที่องค์กรได้สนับสนุนปัจจัยด้านดังกล่าวแก่พนักงาน เป็นวิธีการหนึ่งในการจูงใจพนักงาน ทำให้พนักงานอุทิศเวลา ทุ่มเทความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ความมั่นคงในการทำงาน

เป็นความรู้สึกของพนักงานที่เห็นว่าตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่มีความมั่นคง และงานที่ทำเป็นอาชีพที่ยั่งยืน อีกทั้งหน่วยงานก็เป็นองค์กรที่มั่นคง สามารถเป็นที่พึ่งได้ตลอดชีวิต การที่องค์กรทำให้พนักงานรู้สึกถึงความมั่นคงทั้งร่างกายและจิตใจ เช่น มีอิสระในการทำงานตามขอบเขตของงาน มีหลักประกันความมั่นคงว่าจะได้รับการว่าจ้างให้ทำงานตลอดไป มีหลักประกันในการทำงานเมื่อได้รับอุบัติเหตุ เจ็บป่วย หรือทุพพลภาพ หรือมีการให้บำเหน็จเมื่อออกจากงาน

เป็นต้น จะเป็นการช่วยสร้างความฮึกเหิมในการทำงาน ทำให้เกิดผลผลิตหรือประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานสูงขึ้นตามไปด้วย

4. จิตอาารมณ์

การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาารมณ์ หมายถึง การที่องค์กรให้การยอมรับมองเห็นคุณค่าความสำคัญในตัวพนักงาน ยกย่องให้เกียรติเมื่อพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตลอดจนเข้าใจ เห็นใจ เมื่อพนักงานตัดสินใจหรือทำงานผิดพลาด เนื่องจากคนเราต้องการได้รับการยอมรับจากผู้อื่น การยอมรับในผลงานหรือการยกย่องชมเชยเมื่อทำงาน ได้ผลดีถือได้ว่าเป็นความต้องการทางสังคม (Social Need) ของมนุษย์ นอกจากนี้การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงานจะก่อให้เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจและรู้สึกว่าตัวเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ผลที่ได้รับคือความพึงพอใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ทำให้ผลการปฏิบัติมีประสิทธิผลมากขึ้น

5. สภาพการทำงาน

การสนับสนุนจากองค์กรด้านสภาพการทำงาน หมายถึง การสนับสนุนส่งเสริมช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และแก้ปัญหาในการทำงาน พร้อมทั้งจัดเตรียมเครื่องมือในการทำงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างสะดวกสบาย รวมถึงการสร้างบรรยากาศในการทำงานให้เป็นที่พึงพอใจและมีความปลอดภัยแก่พนักงาน การมีสภาพการทำงานที่ดีจะทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้น รู้สึกสะดวกสบาย และรู้สึกอยากทำงาน สภาพการทำงานที่เหมาะสมจึงมีส่วนในการจูงใจให้พนักงานทำงานเต็มที่ ทำให้การทำงานมีประสิทธิผลมากขึ้น

สรุปได้ว่า การสนับสนุนจากองค์กรมีองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ ผลตอบแทนและสวัสดิการ ความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ความมั่นคงในการทำงาน จิตอาารมณ์ และสภาพการทำงาน

อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

โรเดส, ไอเซนเบิร์ก และอาร์ไม (Rhodes, Eisenberger, & Armeil, 2002 อ้างถึงใน ศศิพันธ์ ทิพย์โอสถ, 2556, น. 34) กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลโดยตรงต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยช่วยเพิ่มผลผลิตและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานทำงานได้ดีกว่าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เช่น การปกป้ององค์กร การให้ข้อชี้แนะในการทำงาน และการเสาะหาความรู้และทักษะที่มีประโยชน์ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น นอกจากนี้พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรยังมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติโดยผ่านตัวแปรต่าง ๆ เช่น ความเกี่ยวพันในงาน การสนับสนุนจากองค์กรช่วยเพิ่มการรับรู้ความสามารถของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความ

สนใจในงานมากขึ้น ทำให้สามารถปฏิบัติได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะเพิ่มความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ซึ่งจะลดพฤติกรรมการทำงานที่ไม่ดี เช่น การทำงานเฉื่อยชา ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น การสนับสนุนด้านเครื่องมือและการสนับสนุนทางด้านจิตอารมณ์ในระหว่างที่พนักงานต้องการความช่วยเหลือ จะช่วยลดความตึงเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีหลายงานวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสามารถช่วยลดผลกระทบด้านลบที่เกิดจากการทำงาน เช่น ความเครียด ความเหนื่อยล้า ความเบื่อหน่าย และความวิตกกังวลในการทำงานได้ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่สูงขึ้น

สรุปได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานทำงานได้ดีกว่าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เช่น การปกป้ององค์กร การให้ข้อเสนอแนะในการทำงาน และการเสาะหาความรู้และทักษะที่มีประโยชน์ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

ความหมายของประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

รัฐพล ศรีกตัญญู (2551, น. 5) กล่าวว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับและคุณภาพ และความพึงพอใจต่อผลงานที่พนักงานได้ปฏิบัติตามหน้าที่และความรับผิดชอบ

ภูวดล วงศ์รัตน์ (2551, น. 13) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการทำงานที่สามารถปฏิบัติได้ตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยการใช้ขีดความสามารถของบุคคลที่มีอยู่ ทั้งด้านความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์

ปราณี กมลทิพยกุล (2552, น. 15) กล่าวว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร ให้ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติในทางบวก ตลอดจนสามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมภายนอกและภายในองค์กร และสามารถแก้ปัญหาภายในองค์กร

วรรณชัย ชูระแพง (2557, น. 9) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลการปฏิบัติงาน (Performance Effectiveness) หมายถึง ผลผลิต การประเมินการทำงานที่ได้ทำในช่วงเวลาหนึ่งว่าได้ตามที่คาดหวัง ตามเป้าหมาย ตามวัตถุประสงค์ขององค์กรแต่ละองค์กรมากน้อยเพียงใด เมื่อปรากฏผลการปฏิบัติงานที่เสร็จสิ้นไปแล้ว

สรุปได้ว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการทำงานที่สามารถปฏิบัติได้ตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยการใช้ขีดความสามารถของบุคคลที่มีอยู่

ตัวชี้วัดประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

สตีเยร์ (Steers, 1981 อ้างถึงใน รัฐพล ศรีกตัญญู, 2551, น. 32) กำหนดตัวชี้วัดประสิทธิผลการปฏิบัติงานไว้ 8 ด้าน ดังนี้

1. คุณภาพของงาน

คุณภาพของงานเป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของบุคคลที่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด ฉะนั้นองค์กรที่มีผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพสูง แสดงว่าบุคลากรมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์และสามารถปฏิบัติงานให้ลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้วัตถุประสงค์ขององค์กร คุณภาพของงานสามารถพิจารณาจากความถูกต้องแม่นยำ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่ก่อให้เกิดปัญหาตามมาภายหลัง และเป็นที่พอใจของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

2. ปริมาณงาน

ปริมาณงานเป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานซึ่งพิจารณาจากปริมาณผลงานเปรียบเทียบกับเป้าหมายข้อตกลงหรือมาตรฐานการปฏิบัติ ปริมาณงานที่สามารถทำได้ในช่วงเวลาที่กำหนดนั้น ได้มาจากการวิเคราะห์งาน ทำให้องค์กรสามารถกำหนดมาตรฐานหรือเกณฑ์การปฏิบัติงานขั้นต่ำของพนักงานได้ ถ้าพนักงานมีผลการปฏิบัติงานต่ำกว่าเกณฑ์ก็ถือว่าเขาทำงานไม่มีประสิทธิผล ในทางกลับกันถ้าพนักงานมีผลการปฏิบัติงานเท่ากับหรือสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด แสดงว่าเขาทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ความรู้เกี่ยวกับงาน

ความรู้เกี่ยวกับงานเป็นสิ่งที่ได้เรียนรู้มาจากการศึกษาทั้งในสถาบันการศึกษา สถาบันฝึกอบรม/สัมมนา หรือการศึกษาด้วยตนเอง รวมถึงข้อมูลที่ได้รับจากการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์กับผู้รู้ทั้งในสายวิชาชีพเดียวกันและต่างสายวิชาชีพ หรือเป็นสิ่งที่องค์กรต้องการให้รู้ เช่น ความรู้ด้านขั้นตอนการให้บริการลูกค้า และความรู้ด้านผลิตภัณฑ์สินค้าหรือบริการ เป็นต้น การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้เกี่ยวกับงาน มีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในวิธีการและเทคนิคของการทำงาน มีความชำนาญในงานที่ปฏิบัติอยู่

4. คุณลักษณะประจำตัว

คุณลักษณะประจำตัวเป็นคุณลักษณะของบุคคลทั้งที่ปรากฏและซ่อนอยู่ภายใน ได้แก่ อุปนิสัยที่แสดงออกมาเพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ภายใต้สภาวะกดดัน เป็นต้น นอกจากนี้ยังรวมถึงทัศนคติ ค่านิยม และสิ่งที่คุณค่านิยมตัวเองเป็น เช่น บุคคลที่มีค่านิยมมุ่งความสำเร็จ ก็จะมีภาวะกระตือรือร้นในการทำงานสูง หรือการเป็นคนเชื่อมั่นในตนเองสูง ก็เชื่อว่าจะสามารถทำในสิ่งที่มีประสิทธิผลได้ในหลาย ๆ สถานการณ์

5. ความร่วมมือ

ความร่วมมือเป็นการทำงานร่วมกับผู้อื่น ช่วยเหลือกันและกันด้วยความเต็มใจ เพื่อให้งานนั้น ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ทั้งนี้การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือซึ่งกันและกัน เพราะการทำงานต่าง ๆ ในองค์กรย่อมไม่สามารถสำเร็จได้ด้วยตัวคนเดียว การสร้างความร่วมมือเพื่อความเข้าใจซึ่งกันและกันจะมีบุคคลอยู่สองฝ่ายคือ ผู้ขอความร่วมมือ และ ผู้ให้ความร่วมมือ ความร่วมมือจะเกิดขึ้นได้เมื่อฝ่ายผู้ให้เต็มใจและยินดีจะให้ความร่วมมือ

6. ความน่าไว้วางใจ

ความน่าไว้วางใจเป็นปัจจัยที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างกันและกันที่เกิดจากการรับรู้ถึงความสามารถ ความปรารถนาดี ซึ่งจะช่วยลดความไม่แน่นอน ลดความเสี่ยง และเพิ่มความระมัดระวังของกระบวนการความคิดในการตอบสนองอย่างทันทีทันใดที่มีต่อผู้นำหรือองค์กร หรืออาจหมายถึงการที่พนักงานมีความเชื่อต่อหัวหน้างานว่าเป็นคนน่าเชื่อถือและมีความน่าไว้วางใจ ซึ่งจะนำมาซึ่งความไว้วางใจในองค์กรเพื่อผลของความสำเร็จในงานนั้นร่วมกัน

7. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

ความคิดสร้างสรรค์เป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งที่เกิดจากการใช้กระบวนการทางความคิดหลาย ๆ อย่างมารวมกัน เป็นความคิดที่นอกเหนือไปจากการปฏิบัติงานตามกรอบเดิมที่กำหนด เพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ หรือแก้ปัญหาคาการปฏิบัติงานเดิมที่มีอยู่ให้ดีขึ้น ซึ่งหากบุคลากรในองค์กรนำความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มาใช้ในการปฏิบัติงานก็จะส่งผลให้เกิดรูปแบบการปฏิบัติงานใหม่ ๆ ที่ช่วยให้การปฏิบัติงานขององค์กรมีการพัฒนาและมีประสิทธิผลมากขึ้น

8. การปฏิบัติงานโดยรวม

การพิจารณาว่าองค์กรมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใดนั้น สามารถพิจารณาได้จากงานที่บุคลากรได้รับมอบหมายส่วนมาก สามารถปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ และผลการปฏิบัติงานขององค์กรโดยส่วนรวมบรรลุเป้าหมาย ตามที่กำหนดไว้หรือไม่

สรุปได้ว่า ตัวชี้วัดประสิทธิผลการปฏิบัติ สามารถพิจารณาได้จากคุณภาพของงาน ปริมาณงาน ความรู้เกี่ยวกับงาน คุณลักษณะประจำตัว ความร่วมมือ ความน่าไว้วางใจ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการปฏิบัติงานโดยรวม

ปัจจัยส่วนบุคคลและการสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

เชอร์เมอร์ฮอร์น, ฮันท์ และออสบอร์น (Schermerhorn, Hunt, & Osborn, 1991 อ้างถึงใน ภูวคณ วังศรีรัตน์, 2551, น. 19) กล่าวว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคลและการสนับสนุนจากองค์กร ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย

1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ (Demographic Characteristics) เป็นลักษณะที่ช่วยให้เห็นภูมิหลังของแต่ละบุคคล เช่น เพศ อายุ เชื้อชาติ สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม สถานที่อยู่อาศัย ขนาดครอบครัว ตลอดจนสิ่งอื่น ๆ ที่คล้ายคลึงกัน แต่ลักษณะทางประชากรศาสตร์อย่างเดียวยังไม่เป็นเครื่องชี้วัดที่ดีที่จะแสดงถึงประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ยังมีสิ่งอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ความรู้ความสามารถ และลักษณะทางจิตวิทยา

1.2 ลักษณะด้านความสามารถ (Competency Characteristics) เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการพิจารณาเลือกคนเพื่อมาปฏิบัติงาน ความรู้ความสามารถเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่สามารถกระตุ้นให้เกิดความพยายามในการทำงาน โดยเป็นแรงจูงใจขั้นต้นมีผลกระทบต่อไหวพริบของบุคคลที่เอาชนะสภาพแวดล้อมได้

1.3 ลักษณะด้านจิตวิทยา (Psychological Characteristics) เป็นการแสดงแนวโน้มของพฤติกรรมแต่ละบุคคลที่จะเกิดขึ้นและมีอิทธิพลค่อนข้างถาวรต่อพฤติกรรม จิตวิทยาเหล่านี้ เช่น ทักษะการรับรู้ ความต้องการ และบุคลิกภาพ เป็นต้น

2. การสนับสนุนจากองค์กร (Organizational Support) การปฏิบัติงานของบุคคลมีความจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากองค์กร บุคคลที่มีลักษณะบุคคลตรงกับความต้องการและได้รับแรงจูงใจในระดับสูง ก็อาจยังปฏิบัติงานได้ไม่ดีถ้าขาดการสนับสนุนอย่างเพียงพอและมีคุณภาพจากองค์กร หรือเรียกว่าข้อจำกัดด้านสถานการณ์ (Situation Constraint) เช่น เวลาทำงานไม่เพียงพอ งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องใช้ เครื่องจักร เทคโนโลยี ข้อมูลข่าวสาร และอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจเกี่ยวกับงาน ขาดการช่วยเหลือให้คำแนะนำปรึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ชัดเจนและไม่ยืดหยุ่น เป็นต้น

สรุปได้ว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นมีผลมาจากปัจจัยส่วนบุคคล ทั้งลักษณะทางประชากรศาสตร์ ลักษณะด้านความสามารถ และลักษณะทางด้านจิตวิทยา แต่อย่างไรก็ตามปัจจัยส่วนบุคคลก็ยังไม่เพียงพอที่จะทำให้บุคคลมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานในระดับสูง บุคคลต้องจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนอย่างเพียงพอและมีคุณภาพจากองค์กรด้วย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ชิฟแมน และคานัค (Schiffman & Kanuk, 2007, p. 150) ได้ให้ความหมายของปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับตัวบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ ศาสนา และเชื้อชาติ ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล

นัตยาพร เสมอใจ (2550, น. 48) กล่าวว่า องค์ประกอบของปัจจัยส่วนบุคคลนั้นสามารถแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. คุณลักษณะทางชีวสังคม (Biosocial Characteristics) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องตามคติชีววิทยา (Biological) หรือองค์ประกอบทางกายภาพ (Physical Component) เป็นคุณลักษณะที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิด ประกอบด้วย เพศ อายุ และเชื้อชาติ

2. คุณลักษณะทางสังคมวัฒนธรรม (Social Cultural Characteristics) ใช้เป็นตัวบอกลำดับชั้นทางสังคมของแต่ละบุคคล จึงแตกต่างจากคุณลักษณะทางชีวสังคม เนื่องจากเป็นปัจจัยที่เปลี่ยนแปลงได้ เช่น โครงสร้างครอบครัว รายได้ การศึกษา และอาชีพ เป็นต้น

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553, น. 124) กล่าวถึง ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานว่า บุคคลที่มีลักษณะและคุณสมบัติเฉพาะตัวที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อการแสดงออกพฤติกรรมแตกต่างกัน เช่น อายุ เพศ และวัย ก็มีผลต่อการทำงาน เด็กย่อมไม่เหมาะสมกับการทำงานที่จำเจและต้องใช้แรงงานหนัก หญิงและชายก็มีลักษณะของงานที่แตกต่างกัน การศึกษา ก็มีส่วนในการคัดเลือกงานที่แตกต่างกัน ผู้ชำนาญการเฉพาะย่อมต้องการผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมในด้านนั้น ๆ มิฉะนั้นก็ไม่สามารถทำได้ ส่วนประสบการณ์การทำงาน การเคยเรียนรู้งานมาก่อนย่อมมีความชำนาญในงานนั้น งานบางอย่างจึงมีการระบุจำนวนปีที่เคยทำงานก่อนจะรับเข้าทำงาน สิ่งเหล่านี้ทำให้มนุษย์แตกต่างกันมาก และมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมากด้วย

ศิริพร สอนไชยา (2557, น.14) กล่าวถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร มีดังนี้

1. อายุ ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลเป็นสิ่งที่ควรให้ความสนใจ เช่น การศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ที่มีอายุมากจะทำงานสุขุมมากกว่าคนอายุน้อย ในขณะที่ผลผลิตของงานที่ได้ก็แตกต่างจากคนอายุน้อย

2. เพศ จากการทบทวนงานวิจัยต่าง ๆ พบว่า ผลผลิตของการทำงานของเพศชายและหญิงมีความแตกต่างกัน เพศหญิงมีแนวโน้มขาดงานหรือออกจากงานจากสูงกว่าชาย เนื่องจากเพศหญิงต้องมึบทบาทในการดูแลครอบครัวและขาดความอดทนมากกว่าผู้ชาย

3. สถานภาพสมรส การศึกษาวิจัยยังมีไม่มากพอที่จะสรุปความสัมพันธ์ที่ชัดเจนระหว่างสถานภาพสมรสกับผลผลิตของงาน แต่ก็พบว่าคนที่แต่งงานแล้วจะขาดงานและออกจากงานน้อยกว่าคนที่ยังไม่ได้แต่งงาน และมีความพึงพอใจในงานสูง ซึ่งอาจเป็นเพราะต้องรับผิดชอบครอบครัว จึงให้ความสำคัญกับความมั่นคงในการทำงานเพื่อให้มีรายได้มาเลี้ยงครอบครัว

4. ระดับการศึกษา เป็นปัจจัยที่มีส่วนช่วยให้เกิดประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ซึ่งโดยส่วนใหญ่ผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อย

5. ประสบการณ์การทำงาน เป็นตัวแปรหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากประสบการณ์จากการทำงานส่งผลให้บุคคลสามารถทำงานตามที่ได้มอบหมายได้ดีขึ้น เพราะได้เรียนรู้จากการทำงานโดยตรง ส่งผลความรู้ความสามารถเพิ่มมากขึ้น

ศศินันท์ ทิพย์โอสถ (2556, น. 188) ได้ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในภาคธุรกิจธนาคาร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในภาคธุรกิจธนาคาร ประกอบด้วย ปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน สถานภาพการสมรส และประสบการณ์ในการทำงาน

รุ่งนภา ปฐมชัยอัมพร (2556, น. 71) ได้ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง พบว่า ปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน เป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้นของบริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด ทางองค์กรได้กำหนดนโยบายด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานไว้ โดยมีรายละเอียด ดังนี้ (แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด, 2560)

1. เพศ เพศชายและเพศหญิง โดยเพศชายต้องผ่านหรือได้รับการยกเว้นการเกณฑ์ทหาร ความสูงไม่น้อยกว่า 160 เซนติเมตร ส่วนเพศหญิงความสูงไม่น้อยกว่า 155 เซนติเมตร

2. อายุ พนักงานต้องมีอายุไม่เกิน 30 ปี แต่หากหากอายุเกินที่กำหนดไว้ ต้องมีประสบการณ์ในลักษณะงานที่ว่างไม่น้อยกว่า 2 ปี

3. ระดับการศึกษา พนักงานต้องมีการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า โดยไม่จำกัดสาขาวิชา

4. ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ พนักงานต้องสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดี และมีคะแนน TOEIC อย่างต่ำ 500 คะแนน โดยผลคะแนนต้องมีอายุไม่เกิน 2 ปี นับถึงวันที่สมัคร และหากมีความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ก็จะเป็นประโยชน์ในการพิจารณา

5. มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะโปรแกรม Microsoft Office Word และ Microsoft Office Excel หรือโปรแกรมอื่น ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน

6. ความสมส่วนของร่างกายและความแข็งแรงของสุขภาพ พนักงานจะต้องมีส่วนหนึ่งของน้ำหนักพอดีกับความสูง และเป็นผู้ที่มีสุขภาพร่างกายแข็งแรง ซึ่งต้องผ่านการตรวจร่างกายจากแพทย์ซึ่งมีใบอนุญาตประกอบโรคศิลป์ชั้น 1 โดยแพทย์รับรองว่าเป็นผู้มีสุขภาพแข็งแรง ไม่เป็นโรคต้องห้ามตามระเบียบของบริษัทฯ

7. มีบุคลิกภาพที่ดี ทั้งบุคลิกภาพทางกาย เช่น รูปร่าง หน้าตา การแต่งกาย ความสะอาด และสุขภาพอนามัย บุคลิกภาพทางวาจา เช่น วาจาสุภาพนุ่มนวล มีน้ำเสียงและคำพูดที่เหมาะสม และใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และบุคลิกภาพทางอารมณ์และจิตใจ เช่น ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ ความสามารถในการตัดสินใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน

สำหรับการศึกษานี้ครั้งนี้ ได้เลือกศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลตามแนวคิดของปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553, น. 124) และอ้างอิงจากคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้นของบริษัท แพนไทยแอร์ (กรุงเทพ) จำกัด ได้กำหนดไว้ในนโยบายของบริษัท ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศอื่นๆ ความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ ความสมส่วนของร่างกาย และบุคลิกภาพ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โรเดส และ ไอเซนเบิร์ก (Rhoades & Eisenberge, 2002) ได้ศึกษารวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จำนวน 73 เรื่อง พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ การศึกษา และอายุงานมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรแตกต่างกันโดยพนักงานที่มีอายุน้อยรู้สึกไม่พึงพอใจในองค์กร และมีแนวโน้มจะลาออกจากองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุมาก ในขณะที่พนักงานที่อายุมากหรือพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยหรืออายุงานน้อยกว่า ทำให้มีความรู้สึกที่ดีและผูกพันต่อองค์กรมากกว่า ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่ามีความผูกพันต่อองค์กรต่ำกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า

รัฐพล ศรีกัตัญญ (2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์รัชดาภิเษก ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีประสิทธิผลของการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา

เป็นรายชื่อ พบว่า พนักงานมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานในประเด็นการมีความรู้เกี่ยวกับงานที่ทำ สูงกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมา คือ การมีวิธีแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม และการค้นพบวิธีการทำงานให้มีประสิทธิผลมากกว่าเดิม ตามลำดับ โดยพบว่า พนักงานที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน และอายุงาน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ปราณี กมลทิพยกุล (2552) ได้ศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ยูเซิน แอร์ แอนด์ ซี เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ โดยมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่สูงกว่าด้านอื่น ๆ รองลงมา ได้แก่ ด้านการรักษาเครื่องมือเครื่องใช้และผลประโยชน์ของบริษัท ด้านการตัดสินใจการแก้ไขปัญหาและรู้จักพัฒนาตนเอง ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์/การเข้าร่วมกิจกรรม ด้านการตรงต่อเวลาและความสม่ำเสมอในการทำงาน ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ ด้านความซื่อสัตย์สุจริต ด้านความเชี่ยวชาญพิเศษที่สามารถจะนำมาใช้ประโยชน์ในงานบริษัทได้ และด้านความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานทุกปัจจัย โดยปัจจัยด้านรายได้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานสูงสุด รองลงมา คือ ด้านระดับตำแหน่ง อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และเพศ ตามลำดับ

รุ่งนภา ปฐมชัยอัมพร (2556) ได้ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอเชียเสริมกิจลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจัดอยู่ในระดับมาก ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานจัดอยู่ในระดับมาก และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ศศินันท์ ทิพย์โอสถ (2556) ได้ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงาน ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในภาคธุรกิจธนาคาร ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในด้านความมั่นคงในการทำงานสูงกว่าด้านอื่น ๆ และพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านความ

มั่นคงในการทำงาน ด้านจิตวิทยาสังคม และด้านสภาพการทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานในภาคธุรกิจธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานร่วมกับตัวแปรความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 74.30 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานในภาคธุรกิจธนาคาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ สถานภาพการสมรส และประสบการณ์ในการทำงาน

วรรณชัย ชูระแพง (2557) ได้ศึกษาผลกระทบจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานผ่านการปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์กรแบบ BEST ของพนักงานบริษัทไทยรวมสินพัฒนาอุตสาหกรรม จำกัด ผลการศึกษาพบว่า 1) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทางด้านการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน การจัดการทรัพยากรทางกายภาพ และการสร้างความปลอดภัย มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานผ่านการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์กรแบบ BEST ส่วนการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทางด้านการพัฒนาขีดความสามารถและการยอมรับคุณค่าผลงาน ไม่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์กรแบบ BEST และ 2) การปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์กรแบบ BEST มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทไทยรวมสินพัฒนาอุตสาหกรรม จำกัด

รุ่งนภา พันมะลี (2557) ได้ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร: หลักฐานเชิงประจักษ์จากพนักงานธุรกิจเคสเป่าในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธุรกิจเคสเป่าในประเทศไทย รับรู้ว่าองค์กรมีการดำเนินการอย่างเป็นธรรม โดยจะไม่ถูกปลดออกหรือถูกเลิกจ้างโดยไม่มีเหตุผลอันสมควรมากที่สุด และพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานขององค์กร ส่วนความผูกพันต่อองค์กรไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานขององค์กร และไม่เป็นตัวแปรกลางในความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับผลการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจเคสเป่าในประเทศไทย

นันทวน ทองแสน (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่ผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า พนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางมีประสิทธิภาพการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยจำแนกเป็นรายด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านส่วนบุคคล และด้านผลการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีเพศ อายุ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

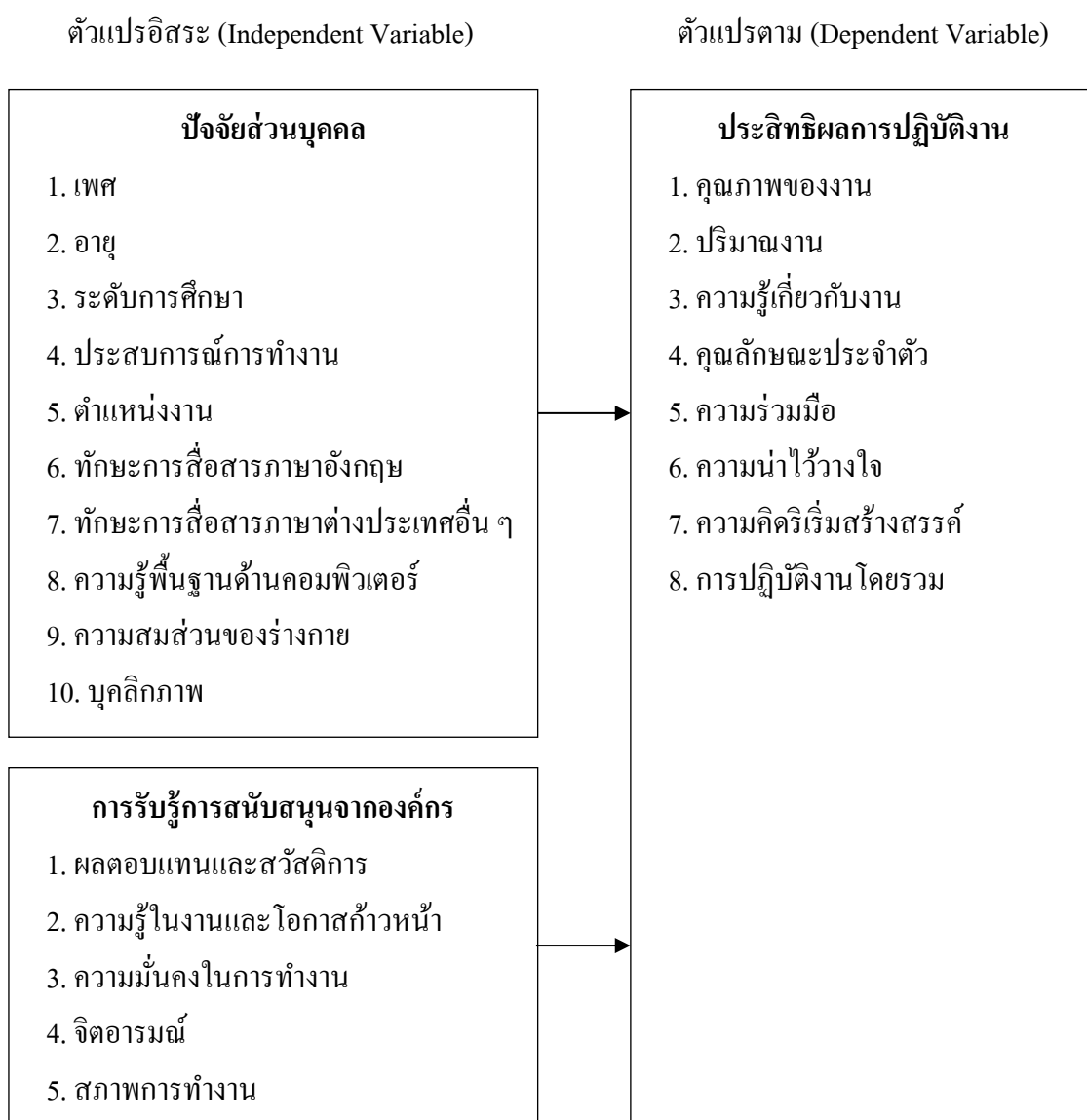
สรุป

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า องค์กรจะมีความเจริญก้าวหน้าหรือพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศได้นั้น สิ่งสำคัญประการหนึ่งอยู่ที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด ทั้งนี้การปฏิบัติงานจะมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ส่วนหนึ่งมาจากปัจจัยส่วนบุคคล ตามแนวคิดของปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553, น. 124) พบว่า บุคคลที่มีลักษณะและคุณสมบัติเฉพาะตัวที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งนภา ปฐมชัยอัมพร (2556) และศศินันท์ ทิพย์โอสถ (2556) ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน คือ การสนับสนุนจากองค์กร ตามแนวคิดของโรเดส, ไอเซนเบิร์ก และอาร์ไม (Rhodes, Eisenberger, & Armeil, 2002 อ้างถึงใน ศศินันท์ ทิพย์โอสถ, 2556, น. 32) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลโดยตรงต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ช่วยเพิ่มผลผลิตและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานทำงานได้ดีกว่าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เช่น การปกป้ององค์กร การให้ข้อชี้แนะในการทำงาน และการเสาะหาความรู้และทักษะที่มีประโยชน์ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งนภา ปฐมชัยอัมพร (2556) ศศินันท์ ทิพย์โอสถ (2556) และวรรณชัย ชูระแพง (2557) ที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

จากข้อสรุปดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงนำมาวางเป็นกรอบแนวคิดของการศึกษา โดยกำหนดตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลตามแนวคิดของปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553, น. 124) และอ้างอิงจากคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้นที่ยุโรป ไทยแอร์ (กรุงเทพ) จำกัด ได้กำหนดไว้ในนโยบายของบริษัท ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศอื่นๆ ความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ ความสมส่วนของร่างกาย และบุคลิกภาพ สำหรับตัวแปรด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ผู้ศึกษาได้ศึกษาตามแนวคิดของไอเซนเบิร์ก (Eisenberger, 1986 อ้างถึงใน ศศินันท์ ทิพย์โอสถ, 2556, น. 32) ว่าองค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมี 5 ด้าน ได้แก่ ผลตอบแทนและสวัสดิการ ความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ความมั่นคงในการทำงาน จิตอาารมณ์ และสภาพการทำงาน ส่วนตัวแปรด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ได้ศึกษาตามแนวคิดของสเตียร์ (Steers, 1981 อ้างถึงใน รัฐพล ศรีกัตัญญ, 2551, น. 32)

โดยวัดประสิทธิผลการปฏิบัติงานจากตัวชี้วัด 8 ด้าน ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน ความรู้เกี่ยวกับงาน คุณลักษณะประจำตัว ความร่วมมือ ความน่าไว้วางใจ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการปฏิบัติงานโดยรวม นำมาวางเป็นกรอบแนวคิดของการศึกษาแสดงดังภาพที่ 2.1

กรอบแนวคิดของการศึกษา



ภาพที่ 2.1 แสดงกรอบแนวคิดของการศึกษา

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท แพนไทยแอร์ (กรุงเทพ) จำกัด มีระเบียบวิธีการศึกษา ดังนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
2. รูปแบบการศึกษา
3. เครื่องมือในการศึกษา
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท แพนไทยแอร์ (กรุงเทพ) จำกัด ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต สิ้นสุด ณ วันที่ 31 มกราคม พ.ศ. 2561 จำนวน 109 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท แพนไทยแอร์ (กรุงเทพ) จำกัด ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต จำนวน 109 คน (เนื่องจากประชากรมีจำนวนน้อย ผู้ศึกษาจึงกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับจำนวนกลุ่มประชากร)

รูปแบบการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามที่สามารถตีค่าการวัดเป็นตัวเลขได้ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ในช่วงเวลาหนึ่ง แล้วนำไปวิเคราะห์และสรุปผลข้อมูลตามกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่ได้วางไว้

เครื่องมือในการศึกษา

เครื่องมือในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 บัณฑิตส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สร้างขึ้นตามแนวคิดของ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553, น. 124) และอ้างอิงจากคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริการ ที่ยิวบินและผู้โดยสารภาคพื้นที่ยุโรป แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด ได้กำหนดไว้ในนโยบายของบริษัท ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศอื่นๆ ความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ ความสมส่วนของร่างกาย และบุคลิกภาพ มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check Lists)

ตอนที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สร้างขึ้นตามแนวคิดของไอเซนเบิร์ก โดยดัดแปลงจากแบบวัดของสคินันท์ ทิพย์โอสถ (2556, น. 212) จำนวน 20 ข้อ ประกอบด้วย องค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

- | | |
|---------------------------------|-------------------------|
| 1. ผลตอบแทนและสวัสดิการ | จำนวน 4 ข้อ (ข้อ 1-4) |
| 2. ความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า | จำนวน 4 ข้อ (ข้อ 5-8) |
| 3. ความมั่นคงในการทำงาน | จำนวน 4 ข้อ (ข้อ 9-12) |
| 4. จิตอาารมณ์ | จำนวน 4 ข้อ (ข้อ 13-16) |
| 5. สภาพการทำงาน | จำนวน 4 ข้อ (ข้อ 17-20) |

ลักษณะแบบสอบถามในตอนี่ 2 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยกำหนดตัวเลือกไว้ 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็น เห็นด้วย
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ไม่แน่ใจ
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ไม่เห็นด้วย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สร้างขึ้นตามแนวคิดของเสติยร์ โดยดัดแปลงจากแบบวัดของรัฐพล ศรีกัตัญญ (2551, น. 105) จำนวน 23 ข้อ ประกอบด้วย ตัวชี้วัด 8 ด้าน ดังนี้

- | | |
|------------------------|-------------------------|
| 1. คุณภาพของงาน | จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 1-3) |
| 2. ปริมาณงาน | จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 4-6) |
| 3. ความรู้เกี่ยวกับงาน | จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 7-9) |
| 4. คุณลักษณะประจำตัว | จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 10-12) |

- | | |
|-----------------------------|-------------------------|
| 5. ความร่วมมือ | จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 13-15) |
| 6. ความน่าไว้วางใจ | จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 16-18) |
| 7. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ | จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 19-21) |
| 8. การปฏิบัติงานโดยรวม | จำนวน 2 ข้อ (ข้อ 22-23) |

ลักษณะแบบสอบถามในตอนที 3 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

โดยกำหนดตัวเลือกไว้ 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็น เห็นด้วย
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ไม่แน่ใจ
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ไม่เห็นด้วย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีวิธีการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

1. สร้างแบบสอบถาม โดยใช้แนวทางจากการรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบประเด็นคำถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา
2. นำร่างแบบสอบถาม เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาว่าตรงตามวัตถุประสงค์และสอดคล้องกับการวิจัยหรือไม่ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข
3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) กำหนดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามต้องไม่ต่ำกว่า 0.70 (เกียรติสุดา ศรีสุข, 2552, น. 144) ผลการวิเคราะห์พบว่า แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.96 และ 0.95 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือสามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริงได้
4. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษานี้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บรวบรวมจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต จำนวน 109 คน (ณ วันที่ 15-28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561)
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร บทความ หนังสือวิชาการ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำข้อมูลมาวิเคราะห์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน โดยหาค่าความถี่และร้อยละ
2. การวิเคราะห์ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยใช้สูตรการคำนวณหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2550, น. 25) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= (\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด})/\text{จำนวนชั้น} \\ &= (5-1)/5 = 0.80 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กำหนดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21-5.00	หมายถึง	การสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41-4.20	หมายถึง	การสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับ มาก
ค่าเฉลี่ย	2.61-3.40	หมายถึง	การสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81-2.60	หมายถึง	การสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับ น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.80	หมายถึง	การสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายประสิทธิผลการปฏิบัติงาน กำหนดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21-5.00	หมายถึง	ประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ สูงมาก
ค่าเฉลี่ย	3.41-4.20	หมายถึง	ประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ สูง
ค่าเฉลี่ย	2.61-3.40	หมายถึง	ประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81-2.60	หมายถึง	ประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ ต่ำ
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.80	หมายถึง	ประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ ต่ำมาก

3. การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้การทดสอบทีแบบกลุ่มอิสระ (Independent Sample t-test) สำหรับตัวแปรที่มี 2 กลุ่ม และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับตัวแปรที่มีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป และหากผลการทดสอบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะใช้การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe')

4. การวิเคราะห์การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้นบริษัทแพนไทยแอร์ (กรุงเทพ) จำกัด ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการศึกษาดังกล่าวตามลำดับหัวข้อ ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้นบริษัทแพนไทยแอร์ (กรุงเทพ) จำกัด จำนวน 109 คน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ ความสมส่วนของร่างกาย และบุคลิกภาพ พบว่า เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.72 และเพศชาย ร้อยละ 30.28 อายุ ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 25-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 72.48 และอายุน้อยกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.52

ระดับการศึกษา อยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 100.00

ประสบการณ์การทำงาน ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 61.47 รองลงมาคือ น้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.10 และมากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.43 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับตรวจรับบัตรผู้โดยสาร (Counter Check-in) คิดเป็นร้อยละ 56.88 และปฏิบัติงานดูแลผู้โดยสารขาเข้า-ออก (Boarding Gate) คิดเป็นร้อยละ 43.12

ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมีความรู้พื้นฐานในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 66.06 และ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.94

ทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ส่วนใหญ่พบว่าไม่มีทักษะการสื่อสารต่างประเทศอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 55.05 และมีทักษะการสื่อสารต่างประเทศอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 44.95 โดยมีทักษะการสื่อสารภาษาจีนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.67 รองลงมาคือ ภาษาเกาหลี คิดเป็นร้อยละ 8.17 ภาษาญี่ปุ่น คิดเป็นร้อยละ 4.08 ภาษารัสเซีย คิดเป็นร้อยละ 2.04 และภาษาสวีเดน คิดเป็นร้อยละ 2.04 ตามลำดับ

ความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 77.06 และอยู่ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 22.94

ความสมส่วนของร่างกาย ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปกติ/สุขภาพดี คิดเป็นร้อยละ 61.47 รองลงมา คือ น้ำหนักน้อย/ผอม คิดเป็นร้อยละ 20.18 และท้วม/อ้วน คิดเป็นร้อยละ 18.35 ตามลำดับ

บุคลิกภาพ ส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพทางกายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.20 รองลงมา คือ บุคลิกภาพทางอารมณ์และจิตใจ คิดเป็นร้อยละ 29.36 และบุคลิกภาพทางวาจา คิดเป็นร้อยละ 28.44 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n = 109)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	33	30.28
หญิง	76	69.72
อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	30	27.52
25-30 ปี	79	72.48
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	109	100.00
ประสบการณ์การทำงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	23	21.10
1-5 ปี	67	61.47
มากกว่า 5 ปี	19	17.43
ตำแหน่งงาน		
ปฏิบัติงานตรวจรับบัตรผู้โดยสาร (Counter Check-in)	62	56.88
ปฏิบัติงานดูแลผู้โดยสารขาเข้า-ออก (Boarding Gate)	47	43.12
ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ		
ระดับปานกลาง	37	33.94
ระดับมีความรู้พื้นฐานในการทำงาน	72	66.06

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน	จำนวน (n = 109)	ร้อยละ
ทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศอื่น ๆ		
ไม่มี	60	55.05
มี	49	44.95
- ภาษาจีน	(41)	(83.67)
- ภาษาเกาหลี	(4)	(8.17)
- ภาษาญี่ปุ่น	(2)	(4.08)
- ภาษารัสเซีย	(1)	(2.04)
- ภาษาสวีเดน	(1)	(2.04)
ความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์		
ระดับปานกลาง	84	77.06
ระดับสูง	25	22.94
ความสมส่วนของร่างกาย		
น้ำหนักน้อย/ผอม	22	20.18
ปกติ/สุขภาพดี	67	61.47
ท้วม/อ้วน	20	18.35
บุคลิกภาพ		
บุคลิกภาพทางกาย	46	42.20
บุคลิกภาพทางวาจา	31	28.44
บุคลิกภาพทางอารมณ์และจิตใจ	32	29.36

ตอนที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ผลการวิเคราะห์การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพฯ) จำกัด ในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ผลตอบแทนและสวัสดิการ ความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ความมั่นคงในการทำงาน จิตอาารมณ์ และสภาพการทำงาน โดยหาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า พนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความมั่นคงในการทำงาน ($\bar{X} = 3.57$) ส่วนการ

รับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 4 ด้าน เรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านจิตอาวมณ์ ($\bar{X} = 3.38$) ผลตอบแทนและสวัสดิการ ($\bar{X} = 3.36$) สภาพการทำงาน ($\bar{X} = 3.23$) และความรู้ในงานและ โอกาสก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.16$) ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัทแพนไทยแอร์ (กรุงเทพฯ) จำกัด โดยภาพรวม

(n = 109)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับการรับรู้
1. ความมั่นคงในการทำงาน	3.57	0.68	มาก
2. จิตอาวมณ์	3.38	0.69	ปานกลาง
3. ผลตอบแทนและสวัสดิการ	3.36	0.74	ปานกลาง
4. สภาพการทำงาน	3.23	0.73	ปานกลาง
5. ความรู้ในงานและ โอกาสก้าวหน้า	3.16	0.79	ปานกลาง
รวม	3.34	0.58	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัทแพนไทยแอร์ (กรุงเทพฯ) จำกัด แยกพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังนี้

1. ความมั่นคงในการทำงาน โดยภาพรวมมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก คือ เชื่อว่าองค์กรจะยังคงให้โอกาสทำงานที่นี้ต่อไป แม้ว่าการปฏิบัติงานจะมีความผิดพลาดบ้างก็ตาม ($\bar{X} = 3.74$) หากต้องหยุดงานนาน ๆ เนื่องจากเกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน หรือมีอาการเจ็บป่วย องค์กรจะรับรู้และเข้าใจดี ($\bar{X} = 3.65$) และคิดว่าองค์กรมีการดำเนินการอย่างเป็นธรรม โดยจะไม่ถูกปลดออกหรือถูกเลิกจ้าง โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ($\bar{X} = 3.59$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง คือ คิดว่าองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่เป็นองค์กรที่มั่นคง สามารถเป็นที่พึ่งได้ ($\bar{X} = 3.28$)

2. จิตอาวมณ์ โดยภาพรวมมีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก คือ หัวหน้างานเข้าใจและเห็นใจ เมื่อตัดสินใจหรือทำงานผิดพลาด ($\bar{X} = 3.65$) และองค์กรให้การยอมรับในผลการปฏิบัติงานและความสามารถ ($\bar{X} = 3.42$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง คือ องค์กรมีความเอาใจใส่เป็นอย่างดี และปฏิบัติอย่างให้เกียรติ ($\bar{X} = 3.29$) และได้รับการยกย่องชมเชยจากองค์กรเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ ($\bar{X} = 3.16$) ตามลำดับ

3. ผลตอบแทนและสวัสดิการ โดยภาพรวมมีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก คือ องค์กรให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต ($\bar{X} = 3.67$) และค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานให้องค์กร มีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.59$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง คือ นอกเหนือจากเงินเดือนที่ได้รับแล้ว องค์กรได้จัดหาค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่เหมาะสมแก่ตนเอง ($\bar{X} = 3.21$) และองค์กรได้จัดให้มีนโยบายด้านสวัสดิการที่ช่วยให้ตนเองและครอบครัวมีความเป็นอยู่ที่ดี ($\bar{X} = 2.99$) ตามลำดับ

4. สภาพการทำงาน โดยภาพรวมมีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก คือ องค์กรหรือหัวหน้างานให้ความช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหาในการทำงาน โดยให้คำแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหาที่นั้น ($\bar{X} = 3.48$) ส่วนข้อที่มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง คือ องค์กรให้การสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ที่จะช่วยส่งเสริมให้ทำงานได้อย่างสะดวกสบาย ($\bar{X} = 3.24$) องค์กรจัดให้ได้ทำงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม มีความปลอดภัย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ($\bar{X} = 3.13$) และองค์กรมีการสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี เป็นที่น่าพึงพอใจ ($\bar{X} = 3.09$) ตามลำดับ

5. ความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า โดยภาพรวมมีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ หัวหน้างานได้มอบหมายงานที่ทำทลายความสามารถให้ปฏิบัติ เพื่อให้มีโอกาพัฒนาความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 3.34$) องค์กรได้จัดการฝึกอบรมที่มีประโยชน์และสามารถประยุกต์ใช้ในการทำงานอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.19$) องค์กรให้โอกาสพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ สามารถเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ($\bar{X} = 3.14$) และองค์กรให้โอกาสในการศึกษาต่อหรือเข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ($\bar{X} = 2.97$) ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น
บริษัท แพนไทยแอร์ (กรุงเทพ) จำกัด จำแนกตามรายด้าน

(n = 109)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับการรับรู้
ความมั่นคงในการทำงาน			
1. เชื่อว่าองค์กรจะยังคงให้โอกาสทำงานที่นี้ต่อไป แม้ว่า การปฏิบัติงานจะมีความผิดพลาดบ้างก็ตาม	3.74	0.82	มาก
2. หากต้องหยุดงานนาน ๆ เนื่องจากเกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน หรือมีอาการเจ็บป่วย องค์กรจะรับรู้และเข้าใจดี	3.65	0.85	มาก
3. คิดว่าองค์กรมีการดำเนินการอย่างเป็นธรรม โดยจะไม่ถูก ปลดออกหรือถูกเลิกจ้าง โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร	3.59	0.88	มาก
4. คิดว่าองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่เป็นองค์กรที่มั่นคง สามารถเป็น ที่พึ่งได้	3.28	0.81	ปานกลาง
รวม	3.57	0.68	มาก
จิตอาารมณ์			
1. หัวหน้างานเข้าใจและเห็นใจ เมื่อตัดสินใจหรือทำงานผิดพลาด	3.65	0.82	มาก
2. องค์กรให้การยอมรับในผลการปฏิบัติงานและความสามารถ	3.42	0.85	มาก
3. องค์กรมีความเอาใจใส่เป็นอย่างดี และปฏิบัติอย่างให้เกียรติ	3.29	0.86	ปานกลาง
4. ได้รับการยกย่องชมเชยจากองค์กรเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ	3.16	0.80	ปานกลาง
รวม	3.38	0.69	ปานกลาง
ผลตอบแทนและสวัสดิการ			
1. องค์กรให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เพียงพอต่อ การดำรงชีวิต	3.67	0.90	มาก
2. ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในองค์กร มีความ เหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ	3.59	0.92	มาก
3. นอกเหนือจากเงินเดือนที่ได้รับแล้ว องค์กรได้จัดหา ค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่เหมาะสมแก่ตนเอง	3.21	0.84	ปานกลาง
4. องค์กรได้จัดให้มีนโยบายด้านสวัสดิการที่ช่วยให้ตนเองและ ครอบครัวมีความเป็นอยู่ที่ดี	2.99	0.94	ปานกลาง
รวม	3.36	0.74	ปานกลาง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

(n = 109)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับการรับรู้
สภาพการทำงาน			
1. องค์กรหรือหัวหน้างานให้ความช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหาในการทำงาน โดยให้คำแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหา	3.48	0.93	มาก
2. องค์กรให้การสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ที่จะช่วยส่งเสริมให้ทำงานได้อย่างสะดวกสบาย	3.24	0.96	ปานกลาง
3. องค์กรจัดให้ได้ทำงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม มีความปลอดภัย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	3.13	0.83	ปานกลาง
4. องค์กรมีการสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี เป็นที่น่าพึงพอใจ	3.09	0.89	ปานกลาง
รวม	3.23	0.73	ปานกลาง
ความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า			
1. หัวหน้างานได้มอบหมายงานที่ทำทายความสามารถให้ปฏิบัติ เพื่อให้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ	3.34	0.97	ปานกลาง
2. องค์กรได้จัดการฝึกอบรมที่มีประโยชน์และสามารถประยุกต์ใช้ในการทำงานอย่างต่อเนื่อง	3.19	0.96	ปานกลาง
3. องค์กรให้โอกาสพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ สามารถเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	3.14	0.91	ปานกลาง
4. องค์กรให้โอกาสในการศึกษาต่อหรือเข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน	2.97	0.95	ปานกลาง
รวม	3.16	0.79	ปานกลาง

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด ในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน ความรู้เกี่ยวกับงาน คุณลักษณะประจำตัว ความร่วมมือ ความน่าไว้วางใจ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการปฏิบัติงานโดยรวม โดยหาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่าพนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อพิจารณาเป็นราย

ด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความรู้เกี่ยวกับงาน ($\bar{X} = 4.11$) การปฏิบัติงานโดยรวม ($\bar{X} = 4.04$) ความร่วมมือ ($\bar{X} = 3.99$) คุณภาพของงาน ($\bar{X} = 3.86$) คุณลักษณะประจำตัว ($\bar{X} = 3.82$) ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ($\bar{X} = 3.81$) ความน่าไว้วางใจ ($\bar{X} = 3.73$) และปริมาณงาน ($\bar{X} = 3.72$) ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้นบริษัท
แพนไทยแอร์ (กรุงเทพ) จำกัด โดยภาพรวม

(n = 109)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับประสิทธิผล
1. ความรู้เกี่ยวกับงาน	4.11	0.53	มาก
2. การปฏิบัติงานโดยรวม	4.04	0.68	มาก
3. ความร่วมมือ	3.99	0.62	มาก
4. คุณภาพของงาน	3.86	0.61	มาก
5. คุณลักษณะประจำตัว	3.82	0.50	มาก
6. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.81	0.62	มาก
7. ความน่าไว้วางใจ	3.73	0.57	มาก
8. ปริมาณงาน	3.72	0.66	มาก
รวม	3.89	0.45	มาก

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัทแพนไทยแอร์ (กรุงเทพ) จำกัด แยกพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับงาน โดยภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความรู้เกี่ยวกับงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ มีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.13$) เข้าใจอย่างลึกซึ้งในวิธีการและเทคนิคของการทำงาน ($\bar{X} = 4.12$) และมีความชำนาญในงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.09$) ตามลำดับ

2. การปฏิบัติงานโดยรวม โดยภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ คือ ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานโดยรวม บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.05$)

และงานที่พนักงานได้รับมอบหมายส่วนมาก สามารถปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.02$) ตามลำดับ

3. ความร่วมมือ โดยภาพรวมมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความร่วมมืออยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ เติ้มใจปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย ($\bar{X} = 4.06$) เพื่อนร่วมงานเต็มใจปฏิบัติงานร่วมกับตนเองอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย ($\bar{X} = 3.98$) และได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.94$) ตามลำดับ

4. คุณภาพของงาน โดยภาพรวมมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ งานที่ปฏิบัติมีความถูกต้อง แม่นยำ ($\bar{X} = 3.97$) งานที่ปฏิบัติมีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย ($\bar{X} = 3.94$) และงานที่ปฏิบัติไม่ก่อให้เกิดปัญหาตามมาภายหลัง ($\bar{X} = 3.67$) ตามลำดับ

5. คุณลักษณะประจำตัว โดยภาพรวมมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะประจำตัวอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ มีความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้สำเร็จอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.89$) เชื่อว่าตนเองสามารถทำสิ่งที่มีประสิทธิผลได้ในหลาย ๆ สถานการณ์ ($\bar{X} = 3.84$) และสามารถควบคุมอารมณ์ตนเองให้ทำงานภายใต้สภาวะการกดดันได้ ($\bar{X} = 3.72$) ตามลำดับ

6. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ โดยภาพรวมมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ การมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.83$) การหาวิธีการทำงานใหม่ ๆ มาปรับปรุงใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ประสิทธิผลการทำงานสูงขึ้น ($\bar{X} = 3.82$) และการนำความรู้ใหม่ ๆ มาปรับปรุงใช้ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.78$) ตามลำดับ

7. ความน่าไว้วางใจ โดยภาพรวมมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความน่าไว้วางใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ หัวหน้างานเชื่อมั่นในความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.02$) หัวหน้างานเชื่อมั่นในความถูกต้อง ความเรียบร้อยของงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.66$) และเมื่อมีภารกิจสำคัญหัวหน้างานมักมอบหมายให้เป็นผู้ปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.50$) ตามลำดับ

8. ปริมาณงาน โดยภาพรวมมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ งานที่ปฏิบัติได้สำเร็จมีปริมาณมาก เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ขั้นต่ำที่องค์กรกำหนด ($\bar{X} = 3.88$) สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.85$) และปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับเวลาที่ใช้ ($\bar{X} = 3.43$) ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้นบริษัท
แพนไทยแอร์ (กรุงเทพ) จำกัด จำแนกตามรายด้าน

(n = 109)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับประสิทธิผล
ความรู้เกี่ยวกับงาน			
1. มีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ	4.13	0.63	มาก
2. เข้าใจอย่างลึกซึ้งในวิธีการและเทคนิคของการทำงาน	4.12	0.69	มาก
3. มีความชำนาญในงานที่ปฏิบัติ	4.09	0.73	มาก
รวม	4.11	0.53	มาก
การปฏิบัติงานโดยรวม			
1. ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานโดยรวม บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้	4.05	0.60	มาก
2. งานที่พนักงานได้รับมอบหมายส่วนมาก สามารถปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้	4.02	0.54	มาก
รวม	4.04	0.68	มาก
ความร่วมมือ			
1. เต็มใจปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย	4.06	0.76	มาก
2. เพื่อนร่วมงานเต็มใจปฏิบัติงานร่วมกับตนเองอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย	3.98	0.82	มาก
3. ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีในการปฏิบัติงาน	3.94	0.71	มาก
รวม	3.99	0.62	มาก

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

(n = 109)

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับประสิทธิผล
คุณภาพของงาน			
1. งานที่ปฏิบัติมีความถูกต้อง แม่นยำ	3.97	0.62	มาก
2. งานที่ปฏิบัติมีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย	3.94	0.64	มาก
3. งานที่ปฏิบัติไม่ก่อให้เกิดปัญหาตามมาภายหลัง	3.67	0.81	มาก
รวม	3.86	0.61	มาก
คุณลักษณะประจำตัว			
1. มีความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้สำเร็จอยู่เสมอ	3.89	0.72	มาก
2. เชื่อว่าตนเองสามารถทำสิ่งที่มีประสิทธิผลได้ในหลาย ๆ สถานการณ์	3.84	0.60	มาก
3. สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองให้ทำงานภายใต้สภาวะการกดดันได้	3.72	0.68	มาก
รวม	3.82	0.50	มาก
ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์			
1. การมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	3.83	0.80	มาก
2. การหาวิธีการทำงานใหม่ ๆ มาปรับปรุงใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ประสิทธิผลการทำงานสูงขึ้น	3.82	0.80	มาก
3. การนำความรู้ใหม่ ๆ มาปรับปรุงใช้ในการปฏิบัติงาน	3.78	0.67	มาก
รวม	3.81	0.62	มาก
ความน่าไว้วางใจ			
1. หัวหน้างานเชื่อมั่นในความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงาน	4.02	0.72	มาก
2. หัวหน้างานเชื่อมั่นในความถูกต้อง ความเรียบร้อยของงานที่ปฏิบัติ	3.66	0.66	มาก
3. เมื่อมีภารกิจสำคัญหัวหน้างานมักมอบหมายให้เป็นผู้ปฏิบัติงาน	3.50	0.79	มาก
รวม	3.73	0.57	มาก

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

(n = 109)

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับประสิทธิผล
ปริมาณงาน			
1. งานที่ปฏิบัติได้สำเร็จมีปริมาณมาก เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ขั้นต่ำที่องค์กรกำหนด	3.88	0.74	มาก
2. สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ	3.85	0.76	มาก
3. ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับเวลาที่ใช้	3.43	0.95	มาก
รวม	3.72	0.66	มาก

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้การทดสอบทีแบบกลุ่มอิสระ (Independent Sample t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า พนักงานบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ ความสมส่วนของร่างกาย และบุคลิกภาพ มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ความแตกต่างของประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท แพน ไทยแอร์ (กรุงเทพ) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	
	t/F	Sig.
เพศ	-0.01	0.989
อายุ	-0.30	0.766
ประสบการณ์การทำงาน	1.29	0.280
ตำแหน่งงาน	-0.09	0.927
ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ	-0.20	0.840
ทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศอื่น ๆ	1.16	0.249
ความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์	-0.91	0.365
ความสมส่วนของร่างกาย	0.90	0.411
บุคลิกภาพ	0.26	0.769

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยมีตัวแปรตาม คือ ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน (Y) และมีตัวแปรอิสระ คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ดังนี้

X_1 = ผลตอบแทนและสวัสดิการ

X_2 = ความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า

X_3 = ความมั่นคงในการทำงาน

X_4 = จิตอาารมณ์

X_5 = สภาพการทำงาน

1. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

เนื่องจากข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ คือ ตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามต้องมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linearity) และตัวแปรอิสระต้องไม่มีความสัมพันธ์กันสูงเกินไป (Multicollinearity) ผลการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้น พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน (Y) มากที่สุด คือ จิต

อารมณ์ (X_1) ($r = 0.50$) รองลงมา ได้แก่ สภาพการทำงาน (X_5) ($r = 0.46$) ผลตอบแทนและสวัสดิการ (X_1) ($r = 0.40$) ความมั่นคงในการทำงาน (X_3) ($r = 0.35$) และความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า (X_2) ($r = 0.27$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างกันของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทั้ง 5 ด้าน พบว่า ตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์กันในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ อยู่ระหว่าง 0.38-0.71 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 0.80 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์กันสูงเกินไป จึงไม่เกิดปัญหา Multicollinearity (ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน, 2551, น. 80) ดังนั้นตัวแปรทุกตัวจึงสามารถใช้พยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานได้ ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปร	X_1	X_2	X_3	X_4	X_5	Y
X_1	-	0.43 (0.00)*	0.57 (0.00)*	0.56 (0.00)*	0.56 (0.00)*	0.40 (0.00)*
X_2		-	0.38 (0.00)*	0.52 (0.00)*	0.60 (0.00)*	0.27 (0.00)*
X_3			-	0.71 (0.00)*	0.56 (0.00)*	0.35 (0.00)*
X_4				-	0.66 (0.00)*	0.50 (0.00)*
X_5					-	0.46 (0.00)*
Y						-

*Sig. < 0.05

หมายเหตุ: ตัวเลขในวงเล็บ หมายถึง ค่านัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบ (Sig.)

ตัวเลขนอกวงเล็บ หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)

2. การวิเคราะห์การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีทั้งหมด 2 ด้าน เรียงตามลำดับด้านที่มีอิทธิพลมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด คือ จิตอารมณ์ (X_4) (Beta = 0.37) และสภาพการทำงาน (X_5) (Beta = 0.23) ตามลำดับ โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทั้งสองด้านนี้ สามารถร่วมกันอธิบายประสิทธิผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 54.10 ($R^2 = 0.541$) ส่วนการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (X_1) ความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า (X_2) และความ

มั่นคงในการทำงาน (X_3) พบว่า ไม่ได้มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน สามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ได้ดังนี้ $Y = 0.37X_4 + 0.23X_5$ ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	Beta	t	Sig.
- ผลตอบแทนและสวัสดิการ (X_1)	0.16	1.43	0.155
- ความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า (X_2)	0.09	0.84	0.405
- ความมั่นคงในการทำงาน (X_3)	0.09	0.75	0.455
- จิตอาภรณ์ (X_4)	0.37	2.76	0.007*
- สภาพการทำงาน (X_5)	0.23	1.80	0.044*

$R^2 = 0.541$, $F = 8.55$, $Sig. = 0.000^*$, $a = 2.67$

*Sig. < 0.05

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท แพนไทยแอร์ (กรุงเทพ) จำกัด กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท แพนไทยแอร์ (กรุงเทพ) จำกัด ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต จำนวน 109 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ ตอนที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน

พนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท แพนไทยแอร์ (กรุงเทพ) จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-30 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีประสบการณ์การทำงานอยู่ระหว่าง 1-5 ปี ปฏิบัติงานเกี่ยวกับตรวจรับบัตรผู้โดยสาร (Counter Check-in) มีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษอยู่ในระดับมีความรู้พื้นฐานในการทำงาน ไม่มีทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศอื่น ๆ มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับปานกลาง ความสมส่วนของร่างกายอยู่ในระดับปกติ/สุขภาพดี และมีบุคลิกภาพทางกายโดดเด่นมากที่สุด

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

พนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแยกตามระดับการรับรู้ ปรากฏผล ดังนี้

1. การรับรู้ในระดับมาก ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน
2. การรับรู้ในระดับปานกลาง ได้แก่ จิตอาารมณ์ ผลตอบแทนและสวัสดิการ สภาพ

การทำงาน และความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ตามลำดับ

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

พนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด มีประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านความรู้เกี่ยวกับงานมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ การปฏิบัติงานโดยรวม ความร่วมมือ คุณภาพของงาน คุณลักษณะประจำตัว ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความน่าไว้วางใจ และปริมาณงาน ตามลำดับ

การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

พนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน ทักษะ การสื่อสารภาษาอังกฤษ ทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ ความสมส่วนของร่างกาย และบุคลิกภาพ มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีทั้งหมด 2 ด้าน เรียงตามลำดับด้านที่มีอิทธิพลมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด คือ จิตอาารมณ์ และสภาพการทำงาน ตามลำดับ โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทั้งสอง

ด้านนี้สามารถร่วมกันอธิบายประสิทธิผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 54.10 ส่วนการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า และความมั่นคงในการทำงาน พบว่า ไม่ได้มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน สามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้ $Y = 0.37X_4 + 0.23X_5$

อภิปรายผล

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

พนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงานมากที่สุด โดยเชื่อว่าองค์กรจะยังคงให้โอกาสทำงานที่นี้ต่อไป แม้ว่าการปฏิบัติงานจะมีความผิดพลาดบ้างก็ตามมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากบริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด มีนโยบายความรับผิดชอบด้านแรงงาน โดยยึดมั่นในหลักการบริหารงานแบบธรรมาภิบาลที่จะต้องปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมายแรงงานอย่างเคร่งครัด ซึ่งตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2560 กำหนดไว้ว่าห้ามนายจ้างกระทำการใด ๆ ที่เป็นการกลั่นแกล้งเพื่อบีบบังคับให้ลูกจ้างออกจากงาน เช่น ห้ามไล่ลูกจ้างออกโดยไม่มีเหตุผลอันสมควรตามกฎหมาย การดำเนินงานตามกฎหมายดังกล่าวจึงส่งผลให้ลูกจ้างรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน รู้สึกว่าตนเองจะไม่ถูกไล่ออกจากงานด้วยเหตุผลอันไม่สมควร จึงมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านดังกล่าวสูงกว่าด้านอื่น ๆ สอดคล้องกับการศึกษาของศศิรินทร์ ทิพย์โอสถ (2556, น. 82) พบว่า พนักงานในภาคธุรกิจธนาคารมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในด้านความมั่นคงในการทำงานสูงกว่าด้านอื่น ๆ โดยเฉพาะประเด็นการยังคงมีโอกาทำงานในองค์กรต่อไป แม้ว่าการทำงานจะมีความผิดพลาดบ้างก็ตาม ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเมื่อเปรียบเทียบกับประเด็นอื่น ๆ และการศึกษาของรุ่งนภา พันมะลี (2557, น. 39) พบว่า พนักงานธุรกิจเคย์สปาในประเทศไทย รับรู้ว่าการดำเนินการอย่างเป็นธรรม โดยจะไม่ถูกปลดออกหรือถูกเลิกจ้างโดยไม่มีเหตุผลอันสมควรมากที่สุด

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

พนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านความรู้เกี่ยวกับงานมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากบริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจในด้านการบริการซึ่งมีหัวใจหลักอยู่ที่บุคลากร บริษัทฯ จึงมีความใส่ใจในด้านการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการบริการ บริษัทฯ จึงมีนโยบายในการบริหารจัดการบุคลากรและมีการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง ทำให้บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับการศึกษาของปราณี กมลทิพยกุล (2552, น. 60) พบว่า พนักงานของบริษัท ยูเซ็น แอร์ แอนด์ ซี เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านความรู้เกี่ยวกับงานสูงกว่าด้านอื่น ๆ และการศึกษาของรัฐพล ศรีกัตัญญ (2551, น. 66) พบว่า พนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารทาสเข้าสู่รัชดาภิเษก มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานในประเด็นการมีความรู้เกี่ยวกับงานที่ทำสูงกว่าประเด็นอื่น ๆ

การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

พนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ประกอบด้วย เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ ความสมส่วนของร่างกาย และบุคลิกภาพ มีประสิทธิผลการปฏิบัติไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากปัจจัยส่วนบุคคลหรือคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด ไม่ได้มีความแตกต่างกันมากนัก เพราะทางบริษัทฯ ได้กำหนดคุณลักษณะของพนักงานที่ปฏิบัติงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้นไว้แล้วว่าควรมีคุณสมบัติอย่างไรถึงจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งได้กำหนดไว้เป็นนโยบายในการคัดสรรบุคคลเข้ามาทำงานกับบริษัทฯ ดังนั้นถึงแม้ว่าคุณลักษณะของพนักงานจะมีความแตกต่างกันบ้างเล็กน้อย แต่พนักงานทุกคนต่างก็มีคุณสมบัติที่จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของนิมนวน ทองแสน (2559, น. 129) พบว่า พนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน และการศึกษาของรุ่งนภา

ปฐมชัยอัมพร (2556, น. 66) พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพฯ) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีทั้งหมด 2 ด้าน ดังนี้

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาารมณ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาารมณ์ เป็นความรู้สึกของพนักงานว่าองค์กรให้การยอมรับ มองเห็นคุณค่าความสำคัญในตัวพนักงาน ยกย่องให้เกียรติเมื่อพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ ตลอดจนเข้าใจ เห็นใจ เมื่อพนักงานตัดสินใจหรือทำงานผิดพลาด เนื่องจากคนเราต้องการได้รับการยอมรับจากผู้อื่น การยอมรับในผลงานหรือการยกย่องชมเชยเมื่อทำงานได้ผลดีถือได้ว่าเป็นความต้องการทางสังคม (Social Need) ของมนุษย์ นอกจากนี้การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงานจะก่อให้เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจและรู้สึกว่าตัวเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ผลที่ได้รับคือความพึงพอใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ทำให้ผลการปฏิบัติมีประสิทธิผลมากขึ้น (Eisenberger, 1986 อ้างถึงใน ศศินันท์ ทิพย์โอสถ, 2556, น. 32) สอดคล้องกับการศึกษาของศศินันท์ ทิพย์โอสถ (2556, น. 82) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตวิทยาสังคมมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในภาคธุรกิจธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านสภาพการทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับแนวคิดของไอเซนเบิร์ก (Eisenberger, 1986 อ้างถึงใน ศศินันท์ ทิพย์โอสถ, 2556, น. 32) กล่าวว่า การมีสภาพการทำงานที่ดี จะทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้น รู้สึกสะดวกสบาย และรู้สึกอยากทำงาน สภาพการทำงานที่เหมาะสมจึงมีส่วนในการจูงใจให้พนักงานทำงานเต็มที่ ทำให้การทำงานมีประสิทธิผลมากขึ้น และสอดคล้องกับการศึกษาของวรรณชัย ชูระแพง (2557, น. 77) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทไทยรวมสินพัฒนาอุตสาหกรรม จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

จากผลการศึกษาที่ค้นพบ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาารมณ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้บริหารควรมีการสนับสนุนด้านจิตอาารมณ์ให้กับพนักงานมากขึ้น โดยจากผลการวิจัยพนักงานรับรู้ว่าการชวยของชมเชยจากองค์กรเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จน้อยที่สุด ดังนั้นผู้บริหารควรชวยชมเชยพนักงานเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จผ่านกิจกรรมหรือช่องทางต่าง ๆ ขององค์กร เช่น ให้การชมเชย การสรรเสริญต่อหน้าสาธารณชน การประกาศเป็นพนักงานดีเด่น ตีตราถ่ายผู้มีผลงานดีเด่น ลงประวัติการทำงานไว้ในที่ที่เห็นได้ชัด มอบรางวัล โล่เกียรติยศ จัดงานเลี้ยงแสดงความยินดีในโอกาสที่ได้รับการยอมรับ หรือประชาสัมพันธ์ในวารสารหรือสิ่งพิมพ์ของหน่วยงาน เป็นต้น

2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านสภาพการทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นหัวหน้างานควรมีการสนับสนุนด้านสภาพการทำงานให้กับพนักงานมากขึ้น โดยจากผลการวิจัยพนักงานรับรู้ว่าการสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี เป็นที่น่าพึงพอใจน้อยที่สุด ดังนั้นหัวหน้างานควรสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน อาจทำได้โดยการสร้างทัศนคติการทำงานคิดบวก โดยหัวหน้างานควรเสริมสร้างแนวคิดเรื่องการทำงานไม่จำเป็นต้องเต็มไปด้วยความเครียดเสมอไป แต่ต้องมีบางช่วงเวลาพนักงานสามารถผ่อนคลายได้ ควรแบ่งเวลาส่วนหนึ่งไปเยี่ยมเยียนทักทายเพื่อนร่วมงานบ้าง หรือแม้ว่าพนักงานอาจจะต้องเผชิญกับงานที่เคร่งเครียดหรือมีการทำงานผิดพลาดไปบ้าง หัวหน้างานสามารถเป็นส่วนหนึ่งที่ชวยให้กำลังใจพนักงาน เพราะจะทำให้พนักงานรู้สึกว้าหัวหน้างานพร้อมที่จะให้กำลังใจอยู่เสมอ ไม่ได้มุ่งมันให้ทำงานเพียงอย่างเดียว

3. พนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในประเด็นการมีนโยบายด้านสวัสดิการที่ชวยให้พนักงานและครอบครัวมีความเป็นอยู่ที่ดีน้อยที่สุด ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการจัดสวัสดิการที่เหมาะสมกับความต้องการของพนักงานให้มากขึ้น โดยมอบหมายให้หัวหน้างานฝ่ายทรัพยากรบุคคลพิจารณาว่าพนักงานมีความจำเป็นหรือมีความต้องการอะไรบ้างในการใช้ชีวิตในการทำงาน แล้วกำหนดสวัสดิการที่สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานให้ได้มากที่สุด บนพื้นฐานของความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ

4. พนักงานมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานน้อยที่สุด โดยเฉพาะประเด็นปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับเวลาที่ใช้ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้นหัวหน้างานควรกำหนดปริมาณงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน และกำหนดระยะเวลาที่เพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างเหมาะสม ในขณะเดียวกันตัวของพนักงานเองก็ต้องรู้จักบริหารจัดการเวลาในการทำงาน มีการจัดลำดับความสำคัญของการทำงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้เสร็จทันเวลาตามปริมาณงานที่กำหนดไว้

5. พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติไม่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้บริหารและหัวหน้างานควรให้ความสำคัญกับพนักงานทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าพนักงานจะมีความแตกต่างกันในปัจจัยส่วนบุคคลด้านใด เช่น เพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน เป็นต้น ต้องไม่มีการสิทธิพิเศษใด ๆ แก่บุคคลในลักษณะที่ต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด เพราะพนักงานทุกกลุ่มต่างก็สามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิผลและนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเชิงลึกเพิ่มเติมในประเด็นด้านจิตอารมณ์และสภาพการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน แต่พนักงานยังมีการรับรู้ในประเด็นดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนสนับสนุนปัจจัยดังกล่าวให้กับพนักงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ควรมีการศึกษาเชิงลึกเพิ่มเติมในประเด็นที่มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในระดับปานกลางที่มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้ต่ำสุด คือ การมีนโยบายด้านสวัสดิการที่ช่วยให้พนักงานและครอบครัวมีความเป็นอยู่ที่ดี เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในส่งเสริมหรือสนับสนุนปัจจัยดังกล่าวให้เพียงพอต่อความต้องการของพนักงานมากขึ้น

3. ควรเพิ่มวิธีในการเก็บข้อมูล กล่าวคือ ควรเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมมากขึ้น เนื่องจากการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์จะทำให้กลุ่มตัวอย่างให้ข้อมูลในเชิงความคิดเห็นที่นอกเหนือจากที่กำหนดคำตอบไว้ในแบบสอบถาม

4. ควรศึกษาถึงผลที่ตามมาของประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความพึงพอใจในการทำงาน เป็นต้น เพื่อเป็นการขยายแนวคิดในการศึกษาให้กว้างขึ้น เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรและบุคลากรต่อไป

บรรณานุกรม

- เกียรติสุดา ศรีสุข. (2552). *ระเบียบวิธีวิจัย*. เชียงใหม่: โรงพิมพ์ครองช่าง.
- นิตยาพร เสมอใจ. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2550). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน. (2551). *การประยุกต์ใช้ SPSS วิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย*. กอสินธุ์: ประสานการพิมพ์.
- นิ่มนวน ทองแสน. (2559). ปัจจัยที่ผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 6(2), 121-132.
- ปราณี กมลทิพยกุล. (2552). *คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ยูเซ็น แอร์ แอนด์ ซี เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด*. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ผู้จัดการออนไลน์. (2558). *สุดทน! พนักงานแพนไทยแอร์ภูเก็ตกว่า 300 คน รวมตัวไล่หัวหน้าฝ่ายบัญชีพ้นตำแหน่ง*. ค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2560, จาก <http://www.manager.co.th>.
- พนัสนิพนธ์ วงศ์เป็ง. (2553). *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรกรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- แพนไทยแอร์ (กรุงเทพฯ) จำกัด. (2560). *ข้อมูลองค์กร*. ค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2560, จาก www.panthaiair.com.
- ภูวดล วงศ์รัตน์. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตจังหวัดเพชรบุรี*. เพชรบุรี: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- รัฐพล ศรีกตัญญู. (2551). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์รัชดาภิเษก*. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- รุ่งนภา ปฐมชัยอัมพร. (2556). อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอเชียเซริมกิลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- รุ่งนภา พันมะลี. (2557). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร: หลักฐานเชิงประจักษ์จากพนักงานธุรกิจเคย์สเปาในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรรณชัย ชูระแพง. (2557). ผลกระทบจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อประสิทธิผล การปฏิบัติงานผ่านการปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์การแบบ BEST ของพนักงานบริษัท ไทยรวมสินพัฒนาอุตสาหกรรม จำกัด. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศศินันท์ ทิพย์โอสถ. (2556). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในภาคธุรกิจธนาคาร. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ศิริพร สอนไชยา. (2557). ปัจจัยด้านพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Rhoddes, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organization Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(1), 698-714.
- Schiffman, L.G., & Kanuk, L.L. (2007). *Consumer Behavior*. New Jersey: Prentice Hall.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคลและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน
ของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด

คำชี้แจง:

1. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด เพื่อให้การศึกษาสำเร็จตามวัตถุประสงค์ จึงขอความร่วมมือจากท่านกรุณาตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริง โดยคำตอบของท่านจะนำมาใช้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น จะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อการปฏิบัติงานของท่าน

2. แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ตอนที่ 3 ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. น้อยกว่า 25 ปี 2. 25-30 ปี 3. มากกว่า 30 ปี

3. ระดับการศึกษา

1. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า 2. สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประสบการณ์การทำงาน

1. น้อยกว่า 1 ปี 2. 1-5 ปี 3. มากกว่า 5 ปี

5. ตำแหน่งงาน

1. ปฏิบัติงานตรวจรับบัตรผู้โดยสาร (Counter Check-in)
 2. ปฏิบัติงานดูแลผู้โดยสารขาเข้า-ออก (Boarding Gate)

6. ท่านมีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษอยู่ในระดับใด (วัดจากคะแนน TOEIC)

1. ระดับปานกลาง (คะแนน TOEIC 405-600)
2. ระดับมีความรู้พื้นฐานในการทำงาน (คะแนน TOEIC 605-780)
3. ระดับมีความรู้ขั้นสูงเหมาะในการทำงาน (คะแนน TOEIC 785-900)
4. ระดับมืออาชีพ (คะแนน TOEIC 905-990)

7. นอกจากภาษาอังกฤษแล้ว ท่านสามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ได้กี่ภาษา

1. 1 ภาษา คือ
2. 2 ภาษา คือ
3. 3 ภาษา คือ
4. มากกว่า 3 ภาษา คือ

8. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับโปรแกรม Microsoft Office Word และ Microsoft Office Excel หรือโปรแกรมอื่นๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับใด

1. ปานกลาง 2. สูง 3. สูงมาก

9. ท่านมีความสมส่วนของร่างกายอยู่ในระดับใด (วัดจากค่าดัชนีมวลกาย: BMI)

ดัชนีมวลกาย (BMI) = น้ำหนักตัว (กิโลกรัม) ÷ ส่วนสูง (เมตร²)

- | BMI | เกณฑ์ | ภาวะเสี่ยงต่อโรค |
|--|-----------------|------------------|
| <input type="radio"/> 1. น้อยกว่า 18.50 | น้ำหนักน้อย/ผอม | มากกว่าคนปกติ |
| <input type="radio"/> 2. ระหว่าง 18.50-22.90 | ปกติ (สุขภาพดี) | เท่าคนปกติ |
| <input type="radio"/> 3. มากกว่า 23.00 | ท้วม/อ้วน | อันตราย |

10. ท่านคิดว่าตนเองมีบุคลิกภาพด้านใด เด่นชัดที่สุด (เลือกตอบเพียงข้อเดียว)

1. บุคลิกภาพทางกาย (รูปร่าง หน้าตา การแต่งกาย ความสะอาด และสุขภาพอนามัย)
2. บุคลิกภาพทางวาจา (วาจาสุภาพ น้ำเสียงและคำพูดเหมาะสม ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย)
3. บุคลิกภาพทางอารมณ์และจิตใจ (ความสามารถในการควบคุมอารมณ์
ความสามารถในการตัดสินใจ และการมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน)

ตอนที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

คำชี้แจง: โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้โดยละเอียด แล้วพิจารณาว่าท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการสนับสนุนจากองค์กรในแต่ละด้าน แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างเพียงช่องเดียว

โดยกำหนดค่าคะแนน ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 4 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับ เห็นด้วย
- 3 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับ ไม่แน่ใจ
- 2 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับ ไม่เห็นด้วย
- 1 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ผลตอบแทนและสวัสดิการ					
1. องค์กรของท่านให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตของท่าน					
2. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับจากการปฏิบัติงานให้กับองค์กร มีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านต้องรับผิดชอบ					
3. องค์กรของท่านได้จัดให้มีนโยบายด้านสวัสดิการที่ช่วยให้ท่านและครอบครัวมีความเป็นอยู่ที่ดี					
4. นอกเหนือจากเงินเดือนที่ท่านได้รับแล้ว องค์กรได้จัดหา ค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่เหมาะสมแก่ท่าน					
ความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า					
5. องค์กรให้โอกาสท่านในการศึกษาต่อหรือเข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน					
6. หัวหน้างานของท่านได้มอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถให้ท่านปฏิบัติ เพื่อให้ท่านมีโอกาสดำเนินการความรู้ความสามารถ					
7. องค์กรของท่านได้จัดการฝึกอบรมที่มีประโยชน์และสามารถประยุกต์ใช้ในการทำงานของท่านอย่างต่อเนื่อง					
8. องค์กรของท่านให้โอกาสพนักงานที่มีความรู้ความสามารถสามารถเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น					

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ความมั่นคงในการทำงาน					
9. ท่านเชื่อว่าองค์กรจะยังคงให้โอกาสท่านทำงานที่นี่ต่อไป แม้ว่าการปฏิบัติงานของท่านจะมีความผิดพลาดบ้างก็ตาม					
10. หากท่านต้องหยุดงานนาน ๆ เนื่องจากเกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน หรือมีอาการเจ็บป่วย องค์กรจะรับรู้และเข้าใจดี					
11. ท่านคิดว่าองค์กรมีการดำเนินการอย่างเป็นธรรม โดยท่านจะไม่ถูกปลดออกหรือถูกเลิกจ้าง โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร					
12. ท่านคิดว่าองค์กรที่ท่านปฏิบัติงานอยู่เป็นองค์กรที่มั่นคง สามารถเป็นที่พึ่งให้ท่านได้					
จิตอาารมณ์					
13. ท่านได้รับการยกย่องชมเชยจากองค์กรเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ					
14. องค์กรของท่านมีความเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี และปฏิบัติต่อท่านอย่างไร้เกียรติ					
15. องค์กรของท่านให้การยอมรับในผลการปฏิบัติงานและความสามารถของท่าน					
16. หัวหน้างานของท่านเข้าใจและเห็นใจท่าน เมื่อท่านตัดสินใจหรือทำงานผิดพลาด					
สภาพการทำงาน					
17. องค์กรหรือหัวหน้างานให้ความช่วยเหลือเมื่อท่านประสบปัญหาในการทำงาน โดยให้คำแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหานั้น					
18. องค์กรของท่านให้การสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ที่จะช่วยส่งเสริมให้ท่านทำงานได้อย่างสะดวกสบาย					
19. องค์กรของท่านจัดให้ท่านได้ทำงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม มีความปลอดภัย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ					
20. องค์กรของท่านมีการสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี เป็นที่น่าพึงพอใจ					

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง: โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้โดยละเอียด แล้วพิจารณาว่าท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างเพียงช่องเดียว โดยกำหนดค่าคะแนน ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 4 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับ เห็นด้วย
- 3 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับ ไม่แน่ใจ
- 2 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับ ไม่เห็นด้วย
- 1 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
คุณภาพของงาน					
1. งานที่ท่านปฏิบัติมีความถูกต้อง แม่นยำ					
2. งานที่ท่านปฏิบัติมีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย					
3. งานที่ท่านปฏิบัติไม่ก่อให้เกิดปัญหาตามมาภายหลัง					
ปริมาณงาน					
4. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับเวลาที่ใช้					
5. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ					
6. งานที่ท่านปฏิบัติได้สำเร็จมีปริมาณมาก เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ขั้นต่ำที่องค์กรกำหนด					
ความรู้เกี่ยวกับงาน					
7. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ					
8. ท่านเข้าใจอย่างลึกซึ้งในวิธีการและเทคนิคของการทำงาน					
9. ท่านมีความชำนาญในงานที่ท่านปฏิบัติอยู่					
คุณลักษณะประจำตัว					
10. ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ตนเองให้ทำงานภายใต้สภาวะการกดดันได้					
11. ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้สำเร็จอยู่เสมอ					

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
12. ท่านเชื่อว่าตนเองสามารถทำสิ่งที่มีประสิทธิผลได้ในหลาย ๆ สถานการณ์					
ความร่วมมือ					
13. ท่านเต็มใจปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย					
14. เพื่อนร่วมงานเต็มใจปฏิบัติงานร่วมกับท่านอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย					
15. ท่านได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีในการปฏิบัติงาน					
ความน่าไว้วางใจ					
16. เมื่อมีภารกิจสำคัญหัวหน้างานของท่านมักมอบหมายให้ท่านเป็นผู้ปฏิบัติงาน					
17. หัวหน้างานของท่านเชื่อมั่นในความถูกต้อง ความเรียบร้อยของงานที่ท่านปฏิบัติ					
18. หัวหน้างานเชื่อมั่นในความซื่อสัตย์สุจริตของท่าน					
ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
19. ท่านมักจะนำความรู้ใหม่ ๆ มาปรับปรุงใช้ในการปฏิบัติงาน					
20. ท่านมักจะหาวิธีการทำงานใหม่ ๆ มาปรับปรุงใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ประสิทธิผลการทำงานสูงขึ้น					
21. ท่านมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาการปฏิบัติงานอยู่เสมอ					
การปฏิบัติงานโดยรวม					
22. งานที่ท่านได้รับมอบหมายส่วนมาก ท่านสามารถปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้					
23. ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานท่าน โดยส่วนรวมบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้					

ภาคผนวก ข
ผลการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ตารางภาคผนวก 1 ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Coefficient) ของ
แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ข้อ	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	64.60	179.559	0.625	0.957
2	64.80	177.476	0.695	0.956
3	65.40	177.559	0.675	0.956
4	65.50	183.155	0.547	0.957
5	65.80	181.200	0.663	0.956
6	65.27	172.685	0.720	0.956
7	65.50	183.017	0.499	0.958
8	65.70	175.872	0.766	0.955
9	64.70	180.424	0.755	0.955
10	65.10	173.334	0.814	0.954
11	65.07	182.064	0.516	0.958
12	65.23	175.702	0.821	0.954
13	65.30	175.528	0.768	0.955
14	65.07	172.961	0.801	0.954
15	65.00	173.241	0.826	0.954
16	64.80	174.303	0.795	0.954
17	65.07	178.547	0.727	0.955
18	65.27	175.582	0.732	0.955
19	65.37	175.551	0.780	0.955
20	65.50	177.293	0.746	0.955

Cronbach's Alpha Coefficient = 0.958, N of case = 30, N of item = 20

ตารางภาคผนวก 2 ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Coefficient) ของ
แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

ข้อ	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	88.27	124.754	0.839	0.950
2	88.37	121.689	0.815	0.949
3	88.47	120.326	0.792	0.950
4	88.80	127.338	0.288	0.959
5	88.33	125.954	0.669	0.951
6	88.17	127.109	0.582	0.952
7	88.17	126.282	0.793	0.950
8	88.30	123.872	0.728	0.950
9	88.13	123.913	0.729	0.950
10	88.53	124.740	0.731	0.950
11	88.03	127.068	0.640	0.952
12	88.33	122.644	0.780	0.950
13	88.07	123.375	0.792	0.950
14	88.07	121.582	0.715	0.951
15	88.40	122.731	0.687	0.951
16	88.67	124.575	0.689	0.951
17	88.63	126.309	0.699	0.951
18	88.43	121.082	0.860	0.949
19	88.40	124.869	0.752	0.950
20	88.23	123.426	0.633	0.952
21	88.27	128.202	0.566	0.952
22	88.10	128.645	0.547	0.952
23	88.17	128.006	0.518	0.953

Cronbach's Alpha Coefficient = 0.953, N of case = 30, N of item = 23

ประวัติผู้เขียน

ชื่อสกุล นางสาวอารีรัตน์ บุญรัตน์

รหัสประจำตัวนักศึกษา 5610522048

วุฒิการศึกษา

วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	2555

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

พนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น

บริษัท แพน ไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต