

การศึกษาครั้งนี้เป็นการ ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อนำไปใช้บริหารจัดการในองค์กร ตลอดจนกำหนดรูปแบบการปรับปรุงหรือพัฒนาเพื่อเพิ่มผลผลิต

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นพนักงานฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 350 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานและแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายช่าง มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 0.975 และ 0.962 ตามลำดับ

จากการศึกษาวิจัยได้ผลสรุป ดังนี้

1. พนักงานฝ่ายช่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจงใจ และปัจจัยค่าจูนมีความสัมพันธ์ทางบวก กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ( $r = 0.677$  และ  $0.702$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเรียงลำดับจากตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ดีที่สุดจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความปลอดภัย ด้านงานที่ทำท่าย ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

This thesis investigates the levels of satisfaction evinced in regard to performance and the relationship between the factors influencing satisfaction in the performance of selected personnel in the Technical Department of Thai Airways International Public Company Limited. In particular are ascertained in descending order of importance the factors influencing satisfaction in performance of these personnel. The findings are useful to those investigating the area of organizational management in addition to laying the groundwork for improving or developing performance levels to the end of increasing personnel output.

The research population consisted of 350 personnel employed in the Technical Department of Thai Airways International Public Company Limited. The instruments of research were a questionnaire on factors influencing performance and a questionnaire on levels of satisfaction regarding performance. These instruments of research were couched at the reliability level of 0.975 and 0.962, respectively.

Findings are as follows:

1. The personnel in the Technical Department under examination evinced satisfaction regarding performance at a high level, the mean being 3.75.
2. The two factors influencing performance were the factors of motivation and support. These factors were positively correlated with the level of satisfaction regarding performance of the personnel under examination ( $r = 0.677$  and  $0.702$ , respectively) at a statistically significant level of 0.01.
3. The variables that can be used to forecast the levels of satisfaction in the performance of personnel in the Technical Department of Thai Airways International at a statistically significant level of 0.05 in descending order are those expressive of the following aspects: safety, challenging work, personal life, being able to complete work, possibilities of advancement and relationships with superiors.