

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ และ 2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศที่ปฏิบัติงานอยู่ที่ท่าอากาศยานกรุงเทพ จำนวน 110 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน คือ 1) ข้อคำถามเกี่ยวกับ ข้อมูลด้านชีวสังคม (ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุในการทำงาน รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งหน้าที่) 2) แบบวัดความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศซึ่งครอบคลุม 7 ด้านของงาน และ 3) คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way Analysis of Variance)

#### ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

1. ด้านข้อมูลทั่วไป เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศในกลุ่มตัวอย่าง จำนวนร้อยละ 55.5 เป็นเพศชาย ร้อยละ 40.0 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 70.0 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 58.2 เป็นผู้ที่มีสมรสแล้ว จำนวนร้อยละ 60.0 ทำงานดังกล่าวมานาน 1 - 10 ปี ร้อยละ 37.4 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท และร้อยละ 33.6 ดำรงตำแหน่งอยู่ในระดับ 9

2. ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากใน 2 ด้าน คือ ด้านความมั่นคงในงาน และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางใน 4 ด้าน คือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้าน

## T 159374

การปกครองบังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าตามลำดับ สำหรับด้านที่เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ มีเพียง 1 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

3. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุในการทำงาน และตำแหน่งหน้าที่ กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ที่เป็น เพศชาย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศหญิง เจ้าหน้าที่ที่มีอายุมาก ( 51-59 ปี ) มีความพึงพอใจมากกว่าผู้มีอายุน้อยกว่า ( 41-50 ปี , 31-40 ปี และ 24-30 ปี ) เจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เจ้าหน้าที่ที่มี สถานภาพสมรส/หย่า/ม่าย มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่ไม่ได้สมรส เจ้าหน้าที่ที่มีอายุในการทำงานมาก ( มากกว่า 10 ปี ) มีความพึงพอใจ มากกว่า ผู้ที่มีอายุในการทำงานต่ำกว่า ( 1-10 ปี ) เจ้าหน้าที่ที่มีระดับตำแหน่งสูง ( ระดับ 9-10 ) มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีระดับตำแหน่งต่ำกว่า ( ระดับ 7 และระดับ 8 )

4. การตอบคำถามปลายเปิด เจ้าหน้าที่จำนวนมากที่สุด ( ร้อยละ 52.38 ) รายงานว่า สิ่งที่ไม่พอใจมากที่สุดในการทำงาน คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน คับแคบ แออัดทั้งคนและอุปกรณ์ สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจให้เพิ่มขึ้น จำนวนมากที่สุด ( ร้อยละ 52.38 ) เสนอให้ จัดสถานที่ให้กว้างขวาง และจัดเครื่องมือเครื่องใช้ให้เป็นระเบียบมากยิ่งขึ้น

ผลการศึกษา ทำให้ผู้ศึกษามีแนวทางเสนอ กองควบคุมจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ดังนี้คือ 1) ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้ดีขึ้น และเหมาะสมยิ่งขึ้น โดยเฉพาะห้องทำงาน 2) ควรสนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานอย่างเสมอภาคและยุติธรรม 3) ควรเสริมสร้างให้มีจิตสำนึกในการรับผิดชอบ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่อย่างเคร่งครัด 4) ควรส่งเสริมพนักงานที่มีอายุน้อย ให้ได้มีการศึกษาเรียนรู้ความรู้ใหม่ๆ เพื่อความก้าวหน้าในงาน และ 5) ควรคัดเลือกพนักงานใหม่โดยเฉพาะเพศหญิงที่มีความชอบและมีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงานนี้ด้วย

The purpose of the study was twofold : 1) to measure the job satisfaction of the air traffic control officers at Bangkok International Airport , and 2) to identify the factors related to their job satisfaction . The data were collected from 110 air traffic control officers working at Bangkok International Airport . The questionnaire was composed of three parts : 1) bio-social information ( i.e. , sex , age , education , marital status , number of working years , monthly salary and position level ; 2) measurement of the air traffic control officers' job satisfaction , which covered seven job aspects , and 3) open-ended questions on work problems and suggestions on the solutions. Percentage , mean , standard deviation , t-test and one-way analysis of variance were used for data analysis .

The findings were summed up as follows:

1.General information .About 55.5 percent of the samples were males. About 40 percent were 31-40 years of age. The majority or 70.0 percent had a Bachelor's

## **TE 159374**

degree . About 58.2 percent were married . About 60.0 percent had worked in the position of air traffic control officers for 1-10 years . About 37.4 percent earned a salary of 20,001-30,000 baht and about 33.6 percent were in C 9 level .

2. Job satisfaction . Overall , the air traffic control officers were found to be satisfied with their job at a moderate level . When individual components of job satisfaction were considered , they were found to be satisfactory at a high level with job security and nature of work . The four components found to be moderately satisfactory were salary and welfare, recognition from others, supervision, and career advancement , respectively . The only component that was satisfying at a low level was work environment .

3. Factors related to their job satisfaction . The factors found to be significantly related to the officers' job satisfaction were sex , age , education , marital status , number of working years and position level . That is , the male officers were more satisfied with their job than the female counterparts. Those in the older group ( 51- 59 years of age ) were more satisfied with their job than those in the younger groups ( 41- 50 , 31-40 and 24-30 years of age ) . The officers who held a Bachelor's degree or lower were more satisfied with their job than those who had a higher degree. The married / divorced / widow / widower officers were more satisfied with their job than the single ones . Also, those who had a large number of working years ( more than 10 years ) had higher job satisfaction than those who had a smaller number of working years ( 1-10 years ) . The officers in a higher position level ( C 9 and C 10 ) were more

## **TE 159374**

satisfied with their job than those in a lower position level ( C 7 and C 8 ) .

4. Answers to open-ended questions . Most of the officers ( 52.4 % ) said that they were the least satisfied with the work environment because the office was stuffy and crowded with both people and work facilities . Therefore, they ( 52.4 % ) suggested expanding the office and neatly arranging the work facilities .

The researchers made the following recommendations to bring about the highest satisfaction among the officers :1) The work environment should be improved, especially the office rooms . 2) The officers should be equally and fairly supported to progress in their career . 3 ) The officers should be disciplined to be responsible and to play their roles to the best of their ability . 4) The young officers should be encouraged to acquire new knowledge and skills for their career advancement . 5) New employees to be recruited , especially women , should be qualified and suitable for the work .