

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศของ
บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

Factors Affecting the Efficiency of Air Traffic Control Officers
of Aeronautical Radio of Thailand Limited

วิทยานิพนธ์

โดย

นางชาริณี จันทรแสงศรี

เสนอต่อคณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนสังคม)

พ.ศ. 2540

วิทยานิพนธ์ : ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ควบคุมจราจรทางอากาศของ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด
: Factors Affecting the Efficiency of Air Traffic Control Officers
of Aeronautical Radio of Thailand Limited
โดย : นางชารินทร์ จันทร์แสงศรี
: Mrs. Charinee Chansaengsri

นักศึกษาคณะพัฒนาสังคม : ภาคปกติ รุ่นที่ 20 รหัสประจำตัว 520382022

ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาแล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาลัทธิสูตรพัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต (พัฒนา
สังคม) ได้

ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
ลงนาม.....ประธาน
(รศ.ดร.สากล จริยวิทยานนท์)
วันที่ 9 ตุลาคม 2540
ลงนาม.....ที่ปรึกษา
(ผศ.ดร.สุรสิทธิ์ วชิรขจร)
วันที่ 9 ตุลาคม 2540
ลงนาม.....ที่ปรึกษา
(ผศ.ดร.ชัยพร พิบูลศิริ)
วันที่ 9 ตุลาคม 2540

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์
ลงนาม.....ประธาน
(รศ.ดร.สากล จริยวิทยานนท์)
วันที่ 21 พฤศจิกายน 2540
ลงนาม.....ที่ปรึกษา
(ผศ.ดร.สุรสิทธิ์ วชิรขจร)
วันที่ 21 พฤศจิกายน 2540
ลงนาม.....ที่ปรึกษา
(ผศ.ดร.ชัยพร พิบูลศิริ)
วันที่ 21 พฤศจิกายน 2540

คณะพัฒนาสังคมอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรพัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต (พัฒนาศังคม)

รองศาสตราจารย์.....คณบดี
(สากล จริยวิทยานนท์)
วันที่ 9 มกราคม 2541

บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์ : ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุม
จราจรทางอากาศของ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด
โดย : นางสาวรินี จันทร์แสงศรี
ชื่อปริญญา : พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม)
วิชาเอก : การวิเคราะห์และวางแผนสังคม
ปีการศึกษา : 2540

วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ 2) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 3) ศึกษาปัจจัยดังกล่าวที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากน้อยต่างกันอย่างไร และ 4) เป็นแนวทางในการนำเสนอผู้บริหารศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ

ประชากรในการศึกษา ได้แก่ พนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ ซึ่งปฏิบัติที่สำนักงานใหญ่ (ทุ่งมหาเมฆ) ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ข้อมูลการบิน ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ จำนวน 155 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

ผลการศึกษา พบว่า

1) ภูมิหลังทางเศรษฐกิจและสังคมของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ พบว่า เป็นเพศชาย (ร้อยละ 57.3) เพศหญิง (ร้อยละ 42.7) มีอายุระหว่าง 25-30 ปี (ร้อยละ 42.7) และมีสถานภาพโสด (ร้อยละ 65.0) ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 63.1) จบการศึกษาในสาขาด้านการควบคุมจราจรทางอากาศ (ร้อยละ 36.9) ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ (ร้อยละ 41.7) มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศน้อยกว่า 5 ปี (ร้อยละ 49.5) โดยมีรายได้ระหว่าง 20,000-40,000 บาท (ร้อยละ 46.6)

2) ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า พนักงานประมาณครึ่งหนึ่งมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 49.6) ในระดับสูงและในระดับต่ำ ร้อยละ 25.2 เท่ากัน

3) จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น พบว่า สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง รายได้ และความพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนผลการศึกษาปัจจัยที่สามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า สถานภาพสมรส และความพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่สามารถอธิบายความผันแปรได้ในอันดับหนึ่ง และอันดับสอง โดยอธิบายความผันแปรในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 12 ($R^2 = .124$) นอกจากนั้น ยังได้ศึกษาต่อไปถึงองค์ประกอบย่อยของความพอใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นอันดับหนึ่ง และสองตามลำดับ โดยสามารถอธิบายความผันแปรในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 40 ($R^2 = .399$)

ABSTRACT

THESIS : Factors Affecting the Efficiency of Air Traffic Control Officers
of Aeronautical Radio of Thailand Limited

BY : Mrs. Charinee Chansaengsri

DEGREE : Master of Arts (Social Development)

MAJOR : Social Analysis and Planning

ACADEMIC YEAR : 1997

The purposes of this research were (1) to study the efficiency of air traffic control officers (2) to study factors affecting the efficiency (3) to study the degree of affecting of each individual factor on their efficiency and (4) the research results would be submitted to the management of the Air Traffic Control Center.

A total of 155 air traffic control officers working at the headquarter (Thung Mahamek) as flight data operator, assistant air traffic controller and air traffic controller. The total of 103 copies of questionnaires were returned.

Results

1) Socio-economic background of the air traffic control officers about 57.3 percent were males; 42.7 percent were females. Almost half aged 25-30 (42.7%) and more than half were single (65.0%). Most obtained a bachelor's degree or higher (63.1%). About 36.9 percent majored in air traffic control. The assistant air traffic controller accounted for 41.7 percent of the total subjects. About half the subjects worked at the air traffic control center for less than 5 years (49.5%). They had an income of 20,000 - 40,000 baht (49.6%).

2) Around half of them worked efficiently at a moderate level (49.6%) while 25.2% worked efficiently at a high level and 25.2% at a low level.

3) Marital status, position, income and job satisfaction were found to significantly factors affect their work efficiency. The factors able to account for the variation in work efficiency could be ranked in order of importance as marital status and job satisfaction, respectively. They could do so at the rate of 12% ($R^2 = .124$). When the components of job satisfaction were considered, it was found that work accomplishment and work environment respectively were important factors affecting their work efficiency. It could account for 40 percent of the work efficiency ($R^2 = .399$).

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยแรงผลักดัน และความกรุณาจากบุคคลหลายฝ่าย ซึ่งผู้ศึกษาขอกล่าวอ้างถึง ดังนี้

ขอขอบคุณ อาจารย์ ดร. สากล จริยวิทยานนท์ ประธานกรรมการวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำ ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ และให้กำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอขอบคุณในความกรุณาของ อาจารย์ ดร. สุรสิทธิ์ วชิรขจร และอาจารย์ ดร. ชัยพร พิบูลศิริ อาจารย์กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่กรุณาตรวจสอบแก้ไข และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดทำวิทยานิพนธ์

ขอขอบคุณ ผู้อำนวยการศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ ผู้จัดการงานควบคุมจราจรทางอากาศ และพนักงานในศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ ที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจน คุณอรุณ เปล่งขำ ผู้ซึ่งให้ข้อมูลและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อวิทยานิพนธ์เป็นอย่างมาก

ขอขอบคุณ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ที่ได้ให้โอกาสศึกษาในระดับมหาบัณฑิตจนกระทั่งจบการศึกษา

ขอขอบคุณ พี่ ๆ และเพื่อน ๆ ทุกคนในรุ่น พค. 20 ที่ให้คำปรึกษา และเป็นกำลังใจมาโดยตลอด

ท้ายสุดนี้ ผู้ศึกษากราบขอบพระคุณ คุณพ่อ-คุณแม่ พี่ น้อง และ คุณกิจชัย จันทรแสงศรี ที่ให้การสนับสนุนด้านกำลังใจตลอดมา

ชาริณี จันทรแสงศรี

มกราคม 2541

คำนำ

ในการบริหารองค์กรให้ประสบความสำเร็จ อาจกล่าวได้ว่า “มนุษย์” เป็นหัวใจสำคัญขององค์กร ดังนั้น ความรู้เกี่ยวกับมนุษย์จึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ ทั้งนี้เนื่องจากในสถานที่ทำงานหนึ่งๆ นั้นประกอบด้วยบุคคลมากมายซึ่งมีบุคลิก ลักษณะนิสัย อารมณ์ ความต้องการ ความรู้ ความสามารถที่แตกต่างกัน เมื่อคนจำนวนมากมาอยู่ร่วมกัน ทำงานร่วมกัน มักมีปัญหาและความขัดแย้งเกิดขึ้น ซึ่งถ้าไม่สามารถแก้ไขได้ก็อาจนำไปสู่ภาวะวิกฤติการณ์ และยังลุกลามไปถึงทุกคนในองค์กร ก่อให้เกิดผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน ดังนั้น ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องรู้และเข้าใจพฤติกรรมต่างๆ ของมนุษย์ในองค์กรว่าเป็นอย่างไร อะไรเป็นสาเหตุที่ทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมเช่นนั้น และเราจะควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ให้เป็นไปในลักษณะที่อยู่ร่วมกันอย่างสร้างสรรค์ความเจริญให้แก่องค์กรได้หรือไม่

ดังนั้น ด้วยลักษณะภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ซึ่งให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศ โดยมีเป้าหมายสำคัญคือ อำนวยความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย โดยปัจจุบันการให้บริการดังกล่าวยังต้องใช้บุคลากรเป็นผู้ปฏิบัติเนื่องจากยังไม่มีเทคโนโลยีที่จะมาทดแทน และจากปัจจัยแวดล้อม อาทิเช่น การขยายตัวในกิจการด้านการบินในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก นโยบายของรัฐบาลที่ผลักดันให้ไทยเป็นศูนย์กลางการคมนาคมขนส่งทางอากาศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ส่งผลให้ปริมาณเที่ยวบินมีอัตราเพิ่มขึ้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน จากเหตุผลดังกล่าวอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานได้

ในการศึกษารั้วนี้ มุ่งเน้นในด้านจิตลักษณะทางด้าน ความพอใจในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และภูมิหลังทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ เพื่อเป็นแนวทางที่จะพัฒนาพฤติกรรมและสร้างบรรยากาศที่ดีให้องค์กร ซึ่งเมื่อองค์กรมีบุคลากรที่มีคุณภาพ และมีบรรยากาศการทำงานที่ดี จะมีส่วนช่วยในการพัฒนาหน่วยงานให้เจริญก้าวหน้า ตลอดจนประเทศชาติได้ในอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ ผู้ศึกษายังหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การศึกษารั้วนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้องในการบริหารงานขององค์กรได้

ชาริณี จันทรแสงศรี

มกราคม 2541

สารบัญ

	หน้า
หน้าอนุมัติ	
<u>บทคัดย่อ</u>	(1)
ABSTRACT	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
คำนำ	(6)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญแผนภาพ	(12)
 <u>บทที่ 1 บทนำ</u>	
1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
3. ขอบเขตของการศึกษา	5
4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
 <u>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</u>	
1. ความนำ	6
2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	
2.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	9
2.2 แนวคิดเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	10
2.3 การวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	13
2.4 สรุปฐานคติของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	16
2.5 องค์ประกอบในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	17

3. แนวคิด ทฤษฎีของความพอใจในการทำงาน	
3.1 ความหมายของความพอใจในการทำงาน	18
3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในการท ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	20
3.3 องค์ประกอบและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ความพอใจในการทำงาน	21
3.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพอใจในการทำงาน	24
3.5 ฐานคติของทฤษฎีความพอใจในการทำงาน	31
3.6 องค์ประกอบของความพอใจในการทำงาน	31
4. แนวคิด ทฤษฎีของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	
4.1 ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	35
4.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	37
4.3 ฐานคติของทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	41
4.4 องค์ประกอบของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	42
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
5.1 ผลงานวิจัยในประเทศ	44
5.2 ผลงานวิจัยต่างประเทศ	52

บทที่ 3 กรอบแนวคิดและวิธีการวิจัย

1. ตัวแปรที่ทำการศึกษา	53
2. กรอบแนวคิดในการศึกษา	55
3. นิยามปฏิบัติการ	57
4. สมมติฐาน	59
5. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	61
6. เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล	61
7. ความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม	65
8. เกณฑ์การให้คะแนนและการวัดระดับตัวแปรที่ทำการศึกษา	66
9. การวิเคราะห์ข้อมูล	69

บทที่ 4 ผลการศึกษา

- | | |
|--|-----|
| 1. ผลการวิเคราะห์ภูมิหลังทางเศรษฐกิจและสังคม | 70 |
| 2. ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการทำงาน | |
| ระดับความพอใจในการทำงาน และระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ | 74 |
| 3. ผลการทดสอบสมมติฐาน | 78 |
| 4. ผลการพิจารณาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่อธิบายความ | |
| ผันแปรของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน | 103 |
| 5. ความคิดเห็นอื่น ๆ | 106 |

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

- | | |
|---------------|-----|
| 1. สรุป | 108 |
| 2. อภิปรายผล | 119 |
| 3. ข้อเสนอแนะ | 123 |

<u>บรรณานุกรม</u>	126
--------------------------	-----

<u>ภาคผนวก</u>	137
	<u>149</u>

<u>ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์</u>	182
---------------------------------------	-----

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 แสดงมิติต่าง ๆ ของงานที่เกี่ยวกับความพอใจในการทำงานของลัทธิ	34
3.1 แสดงลักษณะข้อคำถามเชิงปฏิฐานและเชิงนิเสธของ ความพอใจในการทำงาน	63
3.2 แสดงลักษณะข้อคำถามเชิงปฏิฐานและเชิงนิเสธของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	64
3.3 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	66
4.1 แสดงภูมิหลังทางเศรษฐกิจและสังคมของพนักงาน	72
4.2 แสดงระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน - ประเมินผลโดยพนักงาน	74
4.3 แสดงระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน - ประเมินผลโดย ผู้จัดการงานควบคุมจราจรทางอากาศ	75
4.4 แสดงระดับความพอใจในการทำงานของพนักงาน	76
4.5 แสดงระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงาน	77
4.6 แสดงเพศกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	79
4.7 แสดงอายุกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	80
4.8 แสดงสถานภาพกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	81
4.9 แสดงระดับการศึกษากับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	82
4.10 แสดงระดับตำแหน่งกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	83
4.11 แสดงประสบการณ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	84
4.12 แสดงรายได้กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	85
4.13 แสดงความพอใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	86
4.14 แสดงแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	87
4.15 แสดงเพศกับความพอใจในการทำงาน	88
4.16 แสดงอายุกับความพอใจในการทำงาน	89
4.17 แสดงสถานภาพกับความพอใจในการทำงาน	90
4.18 แสดงระดับการศึกษากับความพอใจในการทำงาน	91
4.19 แสดงระดับตำแหน่งกับความพอใจในการทำงาน	92

ตารางที่	หน้า
4.20 แสดงประสบการณ์กับความพอใจในการทำงาน	93
4.21 แสดงรายได้กับความพอใจในการทำงาน	94
4.22 แสดงเพศกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	95
4.23 แสดงอายุกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	96
4.24 แสดงสถานภาพกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	97
4.25 แสดงระดับการศึกษากับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	98
4.26 แสดงระดับตำแหน่งกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	99
4.27 แสดงประสบการณ์กับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	100
4.28 แสดงรายได้กับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	101
4.29 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน	104
4.30 แสดงค่าสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเรื่องประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานกับตัวแปรอิสระ	104
4.31 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบย่อยเรื่อง ความพอใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	105
4.32 แสดงค่าสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเรื่องความพอใจในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	105
4.33 แสดงอันดับความคิดเห็นสิ่งที่ย่วยให้งานที่รับผิดชอบประสบผลสำเร็จ	106
4.34 แสดงอันดับความคิดเห็นสิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพอใจในการทำงาน	107

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
1 รูปแบบเกี่ยวกับองค์ประกอบของความพอใจในการทำงาน	33
2 ระดับแรงจูงใจในการทำงานของคนที่ต้องการความสำเร็จ	40
3 ระดับแรงจูงใจในการทำงานของคนที่กำลังความล้มเหลว	40
4 องค์ประกอบต่าง ๆ ของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของเมห์ราเบียน	43
5 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม	56

บทที่ 1

บทนำ

1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการขนส่งทางอากาศเป็นรูปแบบหนึ่งของการขนส่งที่มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ โดยเฉพาะในสภาพการแข่งขันทางเศรษฐกิจในตลาดโลกอย่างรุนแรง การขนส่งทางอากาศก็ได้ทวีความสำคัญมากขึ้น เพราะเป็นการขนส่งที่ให้ความรวดเร็วมากกว่าการขนส่งในรูปแบบอื่น ๆ ดังจะเห็นได้จากการประมาณการเติบโตในกิจการด้านการบินในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ซึ่งองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization - ICAO) ได้ประมาณการเติบโตในเรื่องการขนส่งสินค้าและผู้โดยสารทางอากาศจนถึงปี ค.ศ. 2003 ว่าจะมีเที่ยวบินเพิ่มขึ้นประมาณปีละ 10% (80 ปี กระทรวงคมนาคม, 2534 : 200) สำหรับประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งในเอเชียแปซิฟิก ซึ่งที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ของไทยเหมาะสมที่จะเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศ โดยมีเส้นทางบินระหว่างประเทศที่สำคัญหลายเส้นทางผ่าน กล่าวคือ เส้นทางจากยุโรปตะวันออกกลาง อนุทวีปอินเดีย ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ และตะวันออกไกล สายการบินต่างประเทศจำเป็นต้องใช้เส้นทางดังกล่าวทำการบินรับขนส่งผู้โดยสารระหว่างประเทศ และจะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในอนาคต (ศรีสุข จันทรางศุ, 2533-2534 : 41) ดังนั้นนโยบายการดำเนินงานของรัฐบาลตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 7-8 (พ.ศ. 2535-2544) จึงได้สนับสนุนและผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการคมนาคมขนส่งทางอากาศของเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ส่งผลให้ประเทศไทยจำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพทางด้านกิจการบินของประเทศ เพื่อให้ทัดเทียมกับนานาชาติทั้งด้านวิทยาการอันทันสมัย และด้านบุคลากรที่มีคุณภาพ

อย่างไรก็ตาม จากการเพิ่มปริมาณด้านการบินดังกล่าว จะพบว่ากิจกรรมทางด้านนี้จะไม่สามารถรองรับการขยายตัวที่เพิ่มขึ้น และสร้างความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยแก่ชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใช้บริการได้เลย ถ้าปราศจากระบบการควบคุมจราจรทางอากาศที่ดีและมีประสิทธิภาพ ดังนั้น บทบาทของการควบคุมจราจรทางอากาศจึงมีความสำคัญเป็นเงาตามตัวและส่งผลให้บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทยจำกัด (บวท.) มีส่วนในการพัฒนาทางด้านการบิน กล่าวคือ เป็นผู้ให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศให้กับเครื่องบินที่บินเข้า-ออกอาณาเขตของประเทศไทย และนำน้าฟ้าทะเลหลวงบางส่วนในมหาสมุทรอินเดีย

และในทะเลจีนใต้ โดยการให้ระบบเรดาร์และข่าววิทยุสื่อสารควบคุมและติดตามสภาพการจราจรทางอากาศ ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักของการควบคุมจราจรทางอากาศตามมาตรฐานองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ได้กำหนดไว้คือ 1. ป้องกันการชนกันระหว่างเครื่องบินต่าง ๆ ที่บินอยู่ 2. ป้องกันการชนกันระหว่างเครื่องบินในพื้นที่ขับเคลื่อนและสิ่งกีดขวางอื่นๆ ในพื้นที่นั้นๆ 3. เพื่อความรวดเร็ว ความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการเคลื่อนไหวของการจราจรทางอากาศ 4. ให้คำแนะนำและข่าวสารที่เป็นประโยชน์เพื่อความปลอดภัยและนำไปสู่ประสิทธิภาพในทางการบิน และ 5. รายงานหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการค้นหา ช่วยเหลือเครื่องบินต่างๆ และให้ความช่วยเหลือแก่หน่วยงานต่าง ๆ ตามที่ร้องขอ ทั้งนี้เนื่องจากเครื่องบินไม่สามารถเบรคได้ขณะกำลังบินอยู่บนพื้นดิน ซึ่งเมื่อเป็นเช่นนั้นหากอนุญาตให้เครื่องบินแต่ละเครื่องบินกันอย่างอิสระโดยไม่มีการจัดลำดับและควบคุมจราจรแล้ว โอกาสที่จะเกิดอุบัติเหตุร้ายแรงบนท้องฟ้าจะสามารถเกิดได้ตลอดเวลา และจุดเด่นของการให้บริการอีกด้านหนึ่งคือ การปฏิบัติหน้าที่อย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่เลือกปฏิบัติแก่ผู้ใช้บริการ ตลอดจนต้องไม่มีความผิดพลาดใดๆ เพราะนั่นหมายถึงชื่อเสียงของประเทศชาติ ชีวิต และทรัพย์สินของผู้โดยสารตลอดจนเครื่องบินซึ่งประเมินค่าไม่ได้

ดังนั้น ในการให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศนอกจากจะต้องอาศัยอุปกรณ์โทรคมนาคมและเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ที่มีประสิทธิภาพสำหรับใช้ในการปฏิบัติงานแล้ว แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดอีกประการหนึ่งที่ทำให้การให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศสามารถดำเนินไปภายใต้กฎเกณฑ์ของความปลอดภัยต่าง ๆ ได้รวดเร็ว ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพสูงในการเดินอากาศก็คือ พนักงานควบคุมจราจรทางอากาศที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่เป็นอย่างดี เพราะในการให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศนั้น เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศจะต้องมีการสื่อสารกับนักบิน ตลอดจนให้คำแนะนำต่างๆ เพื่อความปลอดภัยในการบิน เพราะในปัจจุบันยังไม่มีเทคโนโลยีที่สามารถมาทดแทนในส่วนนี้ได้ นอกจากนี้ โลกก็ยอมรับว่าอาชีพของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศเป็นอาชีพที่ต้องอาศัยความรู้ ความชำนาญมากเป็นพิเศษ ต้องอาศัยประสบการณ์ในการทำงานอย่างพอเพียง จึงอาจกล่าวได้ว่ามีความรับผิดชอบมากกว่านักบิน เนื่องจากนักบินรับผิดชอบเฉพาะอากาศยานที่ตนบินอยู่เท่านั้น ขณะที่เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศต้องรับผิดชอบต่ออากาศยานทุกเครื่องที่กำลังบินอยู่ภายในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ ความกลัวที่ว่าอากาศยานจะชนกันกลางอากาศจะทำให้สมองของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศเครียดมาก ซึ่งนักจิตวิทยาได้เคยตรวจสอบแล้วพบว่า เจ้าหน้าที่ควบคุม

จราจรทางอากาศสมองเครียดกว่านักบิน ดังนั้น ลักษณะการทำงานจะถูกกำหนดให้ทำงานเพียงชั่วระยะสั้น ๆ เท่านั้น (ดวงเดือน เขตุน, 2536 : 35) นอกจากนี้องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ได้ให้ความสำคัญในเรื่องนี้ โดยได้กำหนดคุณสมบัติของผู้ทำหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศที่ควรจะมี เป็นหนึ่งในคุณสมบัติเหล่านั้นได้แก่ จะต้องมีความพึงพอใจในการทำงานอย่างต่อเนื่อง (Job satisfaction must be maintained) (ICAO Journal, 1973 : 17)

ในปีที่ผ่านมาสถิติในการให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศของ บวท. มีจำนวน 297,529 เที่ยวบิน (รายงานประจำปี บวท., 2539) และสำหรับการคาดการณ์เที่ยวบินในปี 2540 จะมีประมาณ 316,331 เที่ยวบิน (ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ, 2539) หรือเพิ่มขึ้นประมาณ 6% จากการเพิ่มขึ้นดังกล่าว ไม่สอดคล้องกับการเพิ่มขึ้นของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ (Air Traffic Controller) ซึ่งปัจจุบันยังมีความต้องการพนักงานกลุ่มดังกล่าวประมาณ 50% ทั้งนี้เนื่องจากไม่มีการรับบุคลากรเพิ่มเติมในระยะเวลากว่า 10 ปี คือตั้งแต่ปี 2513-2527 จึงทำให้ปัจจุบันพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศส่วนหนึ่งมีอายุมากกว่า 50 ปี และจะเกษียณอายุภายใน 10-15 ปี ได้ออกมาทำงานด้านบริหาร เนื่องจากพนักงานกลุ่มดังกล่าวแม้จะมีศักยภาพสูง ในขณะเดียวกันความคล่องตัวในการปฏิบัติงานจะลดลง และการตัดสินใจเรื่องเข้าไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงานที่เคร่งครัดและต้องการความฉับไวอันเป็นลักษณะงานเฉพาะของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ทำให้พนักงานกลุ่มดังกล่าวที่ปฏิบัติหน้าที่มีจำนวนลดลง ประกอบกับการที่จะได้เลื่อนตำแหน่งมาปฏิบัติหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศที่ผ่านมาต้องใช้ระยะเวลาเฉลี่ยอย่างน้อย 5 ปีขึ้นไปเพื่อฝึกฝนความรู้ในภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ และผ่านการตรวจสุขภาพร่างกายตามพื้นฐานที่กำหนดจากตำแหน่งเจ้าหน้าที่ข้อมูลการบิน (Flight Data Operator) เป็นผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ (Assistant Air Traffic Controller) และเป็นเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ซึ่งการเลื่อนตำแหน่งดังกล่าวขึ้นอยู่กับความสามารถของพนักงานเองด้วย

สำหรับลักษณะงานควบคุมจราจรทางอากาศ เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศจะเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศ โดยมีผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศเป็นผู้ช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่ข้อมูลการบินจัดหาข้อมูลต่าง ๆ ให้ ซึ่งปัจจุบันเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศมีไม่เพียงพอ จึงส่งผลให้ต้องทำงานล่วงเวลาสูง และนอกจากนี้การทำงานควบคุมจราจรทางอากาศนั้น มีการทำงานเป็นกะ/เวร (Shift) โดยแบ่งเป็นเวรละ 12 ชั่วโมง และโดยลักษณะงานที่ต้องตั้งใจ

ปฏิบัติงานตลอดเวลา มีสมาธิ ไหวพริบ และปฏิภาณในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ง่าย ดังนั้น จึงไม่สามารถปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานานได้ ต้องมีช่วงเวลาในการผ่อนคลายและพักผ่อน (Break) โดยเฉลี่ยจะทำงาน 2 ชั่วโมง และพัก 1 ชั่วโมง และหากเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศมีการปฏิบัติล่วงเวลามากก็อาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานได้ อย่างไรก็ตาม จากการที่จะต้องรับผิดชอบงานที่สำคัญและมีความเสี่ยงสูง ทาง บวท. จึงได้กำหนดรายได้หรือผลตอบแทนให้กับพนักงานกลุ่มดังกล่าวในระดับสูง กล่าวคือ นอกจากเงินเดือนที่ได้รับแล้ว ยังมีเงินเพิ่มค่าวิชาชีพทางด้านปฏิบัติการ เงินเพิ่มค่าใบอนุญาตพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ (Air Traffic Controller Licence) และเบี้ยบำนาญสุขภาพในกรณีที่เข้าเวรกลางคืน

จากสภาพการณ์ดังกล่าว ด้วยลักษณะการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศจะต้องตั้งใจปฏิบัติงานตลอดเวลา ต้องมีสมาธิ ไหวพริบ และปฏิภาณในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เพราะการปฏิบัติงานผิดพลาดเพียงเล็กน้อยอาจเป็นสาเหตุให้เกิดความเสียหายได้ นั่นก็คือ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งจากจุดนี้ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาในเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ” โดยเน้นการศึกษาในด้านจิตวิทยาที่เป็นแนวทางในการพัฒนาจิตลักษณะและส่งเสริมให้บุคลากรเกิดพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสม ซึ่งจะทำให้พนักงานควบคุมจราจรทางอากาศได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ท้วมเททั้งร่างกาย แรงใจ และสมองในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเพื่อให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของบริษัทฯ

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ดังนี้

- 2.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ
- 2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ
- 2.3 เพื่อศึกษาว่าปัจจัยดังกล่าวมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากน้อยต่างกันอย่างไร
- 2.4 เพื่อเป็นแนวทางในการนำเสนอผู้บริหารศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ

3. ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้ มีขอบเขตในการศึกษาแบ่งเป็น

3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่การศึกษา

ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ที่สำนักงานใหญ่ (ทุ่งมหาเมฆ)

3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยดังกล่าวมุ่งศึกษา 2 ลักษณะคือ

3.2.1 ตัวแปรอิสระได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับความพอใจในการทำงาน แรงจูงใจไม่สัมพันธ์ และตัวแปรตามภูมิหลังทางเศรษฐกิจและสังคม

3.2.2 ตัวแปรตามได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

3.3 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษานี้ คือ ช่วงเวลาเดือนกรกฎาคม ถึงเดือนพฤศจิกายน 2540

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 ทำให้ทราบถึงระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

4.2 ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

4.3 ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากและน้อยที่สุด

4.4 ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขระบบการบริหารงานในศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ กองควบคุมจราจรทางอากาศท่าอากาศยานกรุงเทพ และกองควบคุมจราจรทางอากาศท่าอากาศยานภูมิภาค เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานดังกล่าวมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้จะกล่าวถึงแนวความคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย โดยแบ่งเป็น 5 ส่วนคือ ส่วนที่หนึ่งเป็นความนำ ซึ่งเป็นผลงานวิจัยของนักวิชาการเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนที่สอง เป็นความหมาย แนวคิดของประสิทธิภาพในการทำงาน ส่วนที่สามเป็นการพิจารณาถึง แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพอใจในการทำงาน ส่วนที่สี่ เป็นแนวคิด ทฤษฎีที่ใช้ในการอธิบายแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และส่วนที่ห้าเป็นการเสนอผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีการวิจัยไว้โดยนักวิชาการไทยและต่างประเทศ

1. ความนำ

ในเรื่องประสิทธิภาพในการทำงานของนักวิชาการในต่างประเทศ ผลการวิจัยได้แบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย กล่าวคือ ฝ่ายหนึ่งมองว่าความพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) เป็นตัวแทนของประสิทธิภาพในการทำงาน คือ เมื่อมีความพอใจในการทำงานสูง จะมีผลการปฏิบัติงานสูง (High Productivity) ส่วนอีกฝ่ายหนึ่งพบว่า การปฏิบัติงานต่างหากที่มีผลต่อการสร้างความพอใจในการทำงาน โดยผู้ที่สนับสนุนความคิดที่ว่าความพอใจในการทำงานเป็นผลให้เกิดการปฏิบัติงานได้แก่ เฮิร์ซเบิร์ก และคณะ (Herzberg, et al., 1957 : 103) ได้รวบรวมงานวิจัยที่ศึกษาถึงผลของทัศนคติในการทำงานต่อผลการปฏิบัติงาน พบว่า 54% ของการวิจัยต่างๆ เหล่านั้นได้รายงานไว้ว่า ทัศนคติในการทำงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน แต่ก็พบว่าความสัมพันธ์เหล่านั้นค่อนข้างต่ำ ซึ่งเฮิร์ซเบิร์กและคณะได้สรุปว่า บุคคลที่มีทัศนคติทางบวกต่อการทำงานหรือมีความพอใจในการทำงาน ซึ่งส่วนใหญ่แล้วมีแนวโน้มที่จะมีการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ต่อมา วรูม (Vroom, 1964) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานนั้นมีค่าค่อนข้างต่ำคือมีค่าเฉลี่ยของความสัมพันธ์ประมาณ 0.14 แต่เขาก็ยังสนับสนุนความคิดในเรื่องความพอใจในการทำงานจะทำให้บุคคลปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับ ซอร์เชอร์ และเมเยอร์ (Sorcher & Meyer, 1968 : 22-28) นั้นได้มองในแง่ของงานประจำมากกว่าที่จะทำให้เกิดความพอใจในการทำงาน และพบว่า ความต้องการของพนักงานเป็นผลให้เกิดแรงจูงใจในการผลิตถ้าเขาได้รับความพอใจตามความต้องการ ส่วนพีเกอร์ส และไมเออร์ส (Pigers & Myers, 1961 : 160-161) ได้เน้นถึงข้อสมมติฐานที่ว่า ความพอใจในการทำงานนั้นเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลงานของ

แต่ละคน นอกจากนั้น ซูทเตอร์ไมสเตอร์ (Sutcliffe, 1969 : 54-55) ได้เสนอว่า โดยทั่ว ๆ ไปสำหรับคนที่มีความต้องการเพื่อตนเองสูงนั้น การที่จะจูงใจให้เขาทำงานให้ดีขึ้นต้องให้เขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขามากพอจนเป็นที่พอใจ หรือเขาคาดว่าจะเกิดความพอใจในอนาคต ส่วน สโลคัม (Slocum, 1971 : 312-316) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานในฝ่ายจัดการระดับต่าง ๆ พบว่า ความพอใจในการทำงานจะมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานในฝ่ายจัดการระดับสูงมากกว่าฝ่ายจัดการระดับต่ำ ซึ่งโดยสรุปทั้งหมดก็คือ เมื่อบุคคลมีความพอใจในการทำงานจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

สำหรับกลุ่มที่มีความเห็นตรงกันข้ามกับกลุ่มแรกเสนอว่า ผลการปฏิบัติงานเป็นตัวทำให้เกิดความพอใจในการทำงานมากกว่าที่ความพอใจในการทำงานจะทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น (Porter & Lawler, 1968 : 20-28; Bowen & Seigel, 1970 : 263-269; Locke, 1970 : 484-500) แนวความคิดของกลุ่มนี้ต่อเนื่องมาจาก เบย์ฟิลด์ และครอคเครท (Bayfield & Crockett, 1955 : 415-422) ซึ่งเขาได้ทำการวิจัยเปรียบเทียบรายงานวิจัยมากกว่า 50 เรื่อง แล้วสรุปว่าความพอใจในการทำงานไม่จำเป็นต้องมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานอย่างเป็นเหตุเป็นผลกัน แต่มีความสัมพันธ์ต่อกันเท่านั้น ทำให้มีการพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานในอีกแง่มุมหนึ่ง โดยที่ พอร์ทเทอร์ และ ลอว์เลอร์ (Porter & Lawler, 1968 : 20-28) ได้เสนอแนวความคิดของเขาไว้ว่า ผลการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงาน แต่ว่าผลการปฏิบัติงานซึ่งเป็นผลของพฤติกรรมการทำงานนั้นก็ไม่ได้มีอิทธิพลโดยตรงต่อความพอใจในการทำงาน อิทธิพลนั้นขึ้นอยู่กับ การได้รับรางวัลหรือประโยชน์ กล่าวคือ ถ้าผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ารางวัลนั้นมีความยุติธรรมโดยเฉพาะเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นก็จะเกิดความพอใจในการทำงาน ความพอใจในการทำงานนี้จะย้อนกลับมาที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน โดยจะเข้าไปเกี่ยวข้องกับคุณค่าของผลประโยชน์ที่จะได้รับซึ่งจะก่อให้เกิดความคาดหวังในระดับหนึ่ง และจะมีผลต่อการปฏิบัติงานในครั้งต่อไป นอกจากนั้นผลการปฏิบัติงานยังต้องอาศัยความสามารถประจำตัวและความเข้าใจในบทบาทของตนเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย

*นอกจากนี้ วรูม (Vroom, 1964 : 184-185) ยังได้ ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานนั้นมีค่าไม่สูงนัก ดังนั้น ในการทำนายพฤติกรรม

ทำงานก็ควรมีปัจจัยอื่นมาเกี่ยวข้องด้วย ซึ่ง สตีเยอร์ (Steers, 1975 : 678-682) ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) พบว่า เมื่อแยกกลุ่มคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงและต่ำออกจากกันจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานในกลุ่มที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ในขณะที่กลุ่มที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำไม่มี และ แมคเคลแลนด์ (McClelland, 1961) ได้กล่าวว่า เป้าหมายของพวกที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง คือ จะทำงานให้ดีที่สุดทั้งในด้านการแข่งขันและทำงานด้วยมาตรฐานอันดีเลิศเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ๆ ซึ่งเป็นผลให้บุคคลทำงานอย่างดีที่สุด และยังพบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับพฤติกรรมผู้ประกอบการ (Entrepreneurial behavior) และยังมีการวิจัยหลายกรณีที่น่าสนับสนุนว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์และก่อให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ อาทิเช่น Atkinson & Reitman (1956); French (1958); Weiner (1965); Weiner & Kukla (1970); Steer & Porter (1974) และสำหรับไวเนอร์ (Weiner, 1970) ก็ได้พบว่า บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่างกันจะประสบผลสำเร็จในการทำงานต่างกัน โดยที่ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง จะเป็นผู้ที่มีความตั้งใจอย่างแน่วแน่ในการทำงานให้สำเร็จ มีความอดทนต่อการเผชิญปัญหาและอุปสรรคมากกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ และผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงนั้นจะเลือกงานที่ไม่ยากเกินไปที่จะทำให้สำเร็จได้ ซึ่งนั่นหมายความว่า การที่ผู้ปฏิบัติงานจะทำงานอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพต้องขึ้นอยู่กับตัวแปรในเรื่องแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้วย นอกจากนั้นแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ยังเข้ามาเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานด้วย นอกจากนี้ในอเมริกา ไวเนอร์ และรูบิน (Weiner and Rubin, 1969) ได้ศึกษาความเจริญเติบโตของบริษัทต่าง ๆ หลายบริษัท พบว่า อัตราการเจริญเติบโตของบริษัทนั้นสัมพันธ์กับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของลูกจ้าง ยิ่งลูกจ้างมีแรงจูงใจสูงเท่าไร อัตราการเจริญเติบโตของบริษัทก็สูงเท่านั้น นอกจากนี้ยังกล่าวว่า บุคคลแต่ละคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมักจะพยายามอยู่ในสถานการณ์ หรือสภาพการทำงานที่ส่งเสริมให้สัมฤทธิ์ และชอบทำงานที่ยากกว่าบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ

นอกจากตัวแปรด้านความพอใจในการทำงานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์แล้ว ตัวแปรในเรื่องภูมิหลังทางเศรษฐกิจและสังคมของพนักงานก็ควรจะนำมาพิจารณาด้วย เพราะคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับ เพศ อายุ การศึกษา และอื่น ๆ ได้มีส่วนที่จะทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความสำเร็จให้เกิดขึ้นได้ (ดิเรก ฤกษ์น่าย, 2515 : อุษษา ชัชวาลย์, 2519, วีรนาถ มานะกิจ, 2529)

2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ในเรื่องของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น ถ้าพิจารณาจากแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ มักจะพูดถึงผลการปฏิบัติงาน (Performance) ซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องเดียวกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Efficiency) คือ เมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง และถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ

สำหรับความหมายโดยตรงของประสิทธิภาพในการทำงานนั้น มิลเลต (Millet, 1954 : 4) ได้กล่าวไว้ว่า เป็นผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพอใจแก่มวลมนุษย์ และจะได้รับผลกำไรจากผลการปฏิบัติงานด้วย

ไรอัน (Ryan, 1954 : 276) ได้พูดถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human efficiency) ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมองจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคลโดยพิจารณา เปรียบเทียบสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความพยายาม กำลังงาน กับผลลัพธ์ที่ได้รับจากงาน

พจนานุกรมของออกซ์ฟอร์ด (Oxford Dictionary, 1974 อ้างใน สวัสดิ์ ภูทอง, 2536 : 13) ได้กล่าวไว้ว่า เป็นความพร้อมและความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ หรือการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

นอกจากนี้ ซีมอน (Simon, 1960 : 180-181) ได้กล่าวไว้ว่า เป็นสัดส่วน ระหว่างการลงทุนลงแรงไปเพื่อทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งกับผลที่ได้รับจากการลงทุน (A ratio between input and output) ซึ่งหมายถึงระหว่างความพยายามกับผลลัพธ์ หรือระหว่างรายรับกับรายจ่าย โดยเห็นว่าในทางสังคมศาสตร์ไม่สามารถจะวัดประสิทธิภาพสมบูรณ์ (Absolute efficiency) ได้ แต่จะต้องวัดประสิทธิภาพในเชิงเปรียบเทียบ (Relative efficiency)

สำหรับนักวิชาการไทยที่ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้มีดังนี้ ระเบียบ แก้วเจริญ และทิตยา สุวรรณชฎ (2510 : 5) ได้กล่าวว่า เป็นความคล่องตัว ความคล่องแคล่ว ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ

ประพันธ์ สุรินทร์ (2533 : 23 อ้างใน สวัสดิ์ ภูทอง, 2536 : 13) ได้ให้ความหมายว่า การทำงานที่ต้องการให้ได้ประโยชน์สูงสุด และการที่จะพิจารณาร่างงานใดมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้น พิจารณาได้จากผลงานที่ประหยัดเงิน ประหยัดแรงงาน ประหยัดเวลา และคนปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ

อุทัย นิรัญโต (2525 : 123) ได้ให้ความหมาย ประสิทธิภาพไว้ว่า ในวงการธุรกิจ หมายถึง การจัดการที่ได้รับผลกำไร หรือขาดทุน สำหรับในการบริหารงานราชการในทางปฏิบัติวัดประสิทธิภาพได้ยากมาก วิธีวัดประสิทธิภาพที่ใช้ในวงการราชการจึงหมายรวมถึงผลการปฏิบัติงานที่ยังให้เกิดความพึงพอใจ และประโยชน์แก่มวลมนุษย์ (Human satisfaction and benefit produced) ดังนั้น ประสิทธิภาพในทางราชการ จะต้องพิจารณาถึงคุณค่าทางสังคม จึงไม่จำเป็นต้องประหยัดหรือมีกำไร เพราะงานบางอย่างถ้าจะทำอย่างประหยัด อาจไม่มีประสิทธิภาพก็ได้

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึงความพร้อม และความพยายาม รวมไปถึงความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ฉะนั้น ประสิทธิภาพในความหมายของผู้วิจัยจึงหมายถึง การที่พนักงานควบคุมจราจรทางอากาศสามารถปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้คือ

1. ป้องกันการชนกันระหว่างเครื่องบินต่าง ๆ ที่บินอยู่
2. ป้องกันการชนกันระหว่างเครื่องบินในพื้นที่ขับเคลื่อนและสิ่งกีดขวางอื่นๆ

ในพื้นที่นั้นๆ

3. เพื่อความรวดเร็ว ความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการเคลื่อนไหวของการจราจรทางอากาศ

4. ให้คำแนะนำและข่าวสารที่เป็นประโยชน์เพื่อความปลอดภัยและนำไปสู่ประสิทธิภาพในทางการบิน และ

5. รายงานหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการค้นหา ช่วยเหลือเครื่องบินต่างๆ และให้ความช่วยเหลือแก่หน่วยงานต่าง ๆ ตามที่ร้องขอ

2.2 แนวคิดเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สำหรับแนวคิดในเรื่อง ปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพหรือปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น มีนักทฤษฎีหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยสำคัญ ๆ ที่น่าสนใจดังนี้

เบคเกอร์ และ นิวฮาสเซอร์ (Becker and Neuhauser อ้างใน สมบูรณ์ สอนประภา, 2536) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์การ (Model of Organization Efficiency) โดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การนอกจากจะพิจารณาถึง

ทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้ว องค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (Open System) ยังมีปัจจัยประกอบอีก ดังแบบจำลองในรูปสมมติฐาน ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. จากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรมีความซับซ้อนต่ำ (Low Task Environment Complexity) หรือมีความแน่นอน (Certainty) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วน แน่ชัด จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากซับซ้อนสูง (High Task Environment Complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertainty)

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจน เพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้ สัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กันจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลการทำงานที่มองเห็นได้มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่ามีตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

นอกจากนี้ Becker ยังเชื่อว่า การสามารถมองเห็นผลของการทำงานขององค์กรได้ (Visibility Consequences) มีความสัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลอง และเลือกระเบียบปฏิบัติ และทรัพยากรที่เป็นประโยชน์ต่อการบรรลุเป้าหมายได้ ฉะนั้น โครงสร้างของงาน ระเบียบปฏิบัติ ผลการปฏิบัติงาน จึงมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ในปี 1978 Katz and Kahn (อ้างใน อุดาพร สันตินานนท์) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ศึกษาองค์กรในระบบเปิด (Open System) เช่นกันก็ได้ทำการศึกษาในเรื่องของปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เขากล่าวว่า ประสิทธิภาพคือ ส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กรนั้น ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้นั้น จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) ขององค์กร ในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น ปัจจัยต่าง ๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความรู้สึกผูกพัน ยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้วย

ซาเลนิค และคณะ (Zaleanick and Others, 1958 อ้างใน ฉนวนศรี มงคลเดช, 2537) ได้กล่าวว่า ในการจะปฏิบัติงานด้วยดีหรือไม่นั้น ผู้ปฏิบัติจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายในและภายนอก (Internal and External Need) ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้ว ย่อมหมายถึงการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งความต้องการภายนอกได้แก่

1. รายได้หรือค่าตอบแทน
2. ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
4. ตำแหน่งหน้าที่ และความต้องการภายใน
5. ความต้องการแสดงความรู้สึกเกี่ยวกับความจงรักภักดี ความเป็นเพื่อน และความรักใคร่

6. ความต้องการเข้าหมู่คณะ
7. ความต้องการในศักดิ์ศรีของตัวเอง

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการที่ได้ทำการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานที่สำคัญ ซึ่งได้กล่าวเพิ่มเติมถึงหลักการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คือ

สมพงษ์ เกษมสิน (2521) ได้กล่าวถึง แนวคิดของ Harring Emerson ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ "The Twelve Principle of Efficiency" ซึ่งได้รับการยกย่องและกล่าวขวัญกันมาก หลัก 12 ประการ มีดังนี้คือ

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจาย
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. ให้คำปรึกษาแนะนำที่สมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพ และมีการลง

ทะเบียนไว้เป็นหลักฐาน

7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินการอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน

10. การดำเนินการสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

นอกจากนี้ สมยศ นาวิการ (2529) ได้กล่าวถึงแนวความคิดของ Thomas T. Perters ซึ่งเสนอปัจจัย 7 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรคือ

1. กลยุทธ์ (Strategy) กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อนและจุดแข็งภายในองค์กร โอกาสและอุปสรรคภายนอก
2. โครงสร้าง (Structures) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงาน
3. ระบบ (Systems) ระบบขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย
4. แบบ (Styles) แบบของการบริหารของผู้บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร
5. บุคลากร (Staff) ผู้ร่วมองค์กร
6. ความสามารถ (Skill)
7. ค่านิยม (Shared Values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

2.3 การวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การวัดในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สมศักดิ์ คำธิชอบ (2534) ได้กล่าวว่า การวัดประสิทธิภาพของปัจจัยการทำงานซึ่งเป็นเงิน และวัสดุ อุปกรณ์ อาจทำได้โดยวิธีง่าย ๆ ซึ่งใช้กันมานานและแพร่หลายคือ วิธีการทางบัญชีและการเงิน เช่น การใช้กำไร ขาดทุน ต้นทุนการผลิต จำนวนผลผลิตที่ได้รับ เป็นเครื่องชี้ถึงการใช้ทุน หรือวัสดุอุปกรณ์ แต่สำหรับประสิทธิภาพของปัจจัยคนนั้น ไม่อาจวัดได้ด้วยวิธีการเหล่านี้ การวัดประสิทธิภาพของคนนั้นทำได้โดยการวิเคราะห์การกระทำของเขาว่าทำอะไร อย่างไร การวิเคราะห์ได้ดังที่ว่าจะต้องมีการสังเกต จดบันทึกการกระทำไว้ ซึ่งเป็นที่มาของการประเมินผลการทำงานของคนแต่ละคน

ในเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น แต่เดิมใช้วิธีการรายงานอุปนิสัย และพฤติกรรมของบุคคล ต่อมาได้ใช้วิธีการนำบุคคลมาเปรียบเทียบกัน โดยเกณฑ์ที่ใช้ในการเปรียบเทียบได้มาจากมาตรฐานหรือเกณฑ์ของงานที่ถือว่าเป็นที่พอใจ มาตรฐานหรือเกณฑ์

ของงานเหล่านี้จะกำหนดโดยการศึกษาและการทำความเข้าใจในลักษณะงาน รวมทั้งข้อกำหนดต่าง ๆ ของงานเป็นหลัก (Chruden & Sherman, อ้างใน เสาวภาคย์ ตีฉาจา, 2528: 43) สำหรับ พอร์ทเทอร์ และคณะ (Porter, et al., อ้างใน เสาวภาคย์ ตีฉาจา, 2528 : 43) ได้เสนอแนวทาง 3 อย่างในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

1. ใช้เกณฑ์ปรนัยวิเคราะห์ด้วยเหตุผลโดยไม่เอาความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยพิจารณางานทั้งหมดที่ต้องปฏิบัติให้สำเร็จลุล่วงว่ามีปริมาณและคุณภาพเช่นไร
2. ใช้ดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา (Subjective-supervision) ประเมินว่าการปฏิบัติงานของแต่ละคนได้รับผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด
3. ให้ผู้ปฏิบัติงานได้ประเมินผลการปฏิบัติงานโดยตรง (Subjective-self) ว่าปริมาณและคุณภาพของงานที่ทำไปแล้วสำเร็จลุล่วงเพียงใด

อย่างไรก็ตาม แนวทางของพอร์ทเทอร์และคณะนั้น การประเมินผลโดยตนเอง และการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยหัวหน้าต่างก็มีข้อดีและข้อด้อย ดังที่ ฮีนีแมน (Heneman, 1974 : 638-642) ได้เสนอว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยหัวหน้ามีความเคร่งครัดในการประเมินน้อยกว่าการประเมินโดยตนเอง ซึ่งเขาพบว่าคะแนนจากการประเมินโดยตนเองส่วนมากมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าคะแนนจากการประเมินโดยหัวหน้า แต่ขณะเดียวกันคะแนนที่หัวหน้าประเมินจะมีความแปรปรวนน้อยกว่าคะแนนที่ได้จากการประเมินโดยตนเอง นอกจากนั้น ยังเสนอว่าการประเมินผลโดยหัวหน้านั้นจะมีอิทธิพลขององค์ประกอบบางตัวที่ใช้ในการประเมินทำให้การประเมินนั้นบิดเบือนไป (Halo error) มากกว่าการประเมินโดยตนเอง เนื่องจากเขาพบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ใช้ในการประเมินผลค่อนข้างสูง เมื่อประเมินโดยหัวหน้าในขณะที่การประเมินโดยตนเองค่าความสัมพันธ์ดังกล่าวจะต่ำกว่า ซึ่งฮีนีแมนอธิบายว่า มีสาเหตุมาจากหัวหน้านั้นจะประเมินผลโดยมองภาพรวมทั้งหมดของผลการปฏิบัติงานมากกว่าที่พนักงานประเมินตนเอง ดังนั้น เพื่อที่จะขจัดปัญหาและข้อด้อยต่างๆ ผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งโดยตนเองและโดยหัวหน้าสำหรับการวิจัยในครั้งนี้

นอกจากนี้ นูซ (Knootz, 1971 : 44-45) ยังมีแนวคิดที่เกี่ยวกับสิ่งที่ผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องพิจารณาคือ การที่จะบอกว่าผลสำเร็จที่ปรากฏมีเพียงใดนั้นต้องเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ล่วงหน้า เมื่อใดก็ตามที่ความพยายาม (Effort) ในการปฏิบัติงานไม่ก่อให้เกิดผลสำเร็จที่ปรากฏชัด (Accomplishment) ก็เรียกว่าไม่มีผลการปฏิบัติงาน (Performance) ดังนั้น ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานนั้น ผู้ประเมินจะ

ต้องพิจารณาในส่วนของความหมายในการปฏิบัติงานและผลสำเร็จที่ปรากฏชัดเป็นสำคัญ โดยมาตรฐานของงานเป็นเป้าหมายที่หน่วยงานนั้นกำหนดขึ้น นอกจากนั้น เวกซ์เลย์ และ ยูคเคิล (Wexley & Yuki, 1984) ได้เสนอว่าการประเมินผลการทำงานนั้น ต้องวัดทั้งปริมาณ และคุณภาพของงาน รวมทั้งคุณสมบัติบางประการของพนักงาน ดังนั้น โดยสรุปในการ ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานนั้นเป็นสิ่งที่ผู้ประเมินจะต้องพิจารณา ได้แก่ ความ พยายาม และคุณสมบัติบางประการของพนักงาน รวมไปถึงผลสำเร็จที่ปรากฏชัดทั้งในด้าน ปริมาณและคุณภาพของงาน

ดังนั้น จากแนวความคิดในเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานดังที่กล่าวมา แล้ว เพื่อจำกัดขอบเขตของการวิจัยให้ชัดเจน ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาถึงองค์ประกอบในเรื่องการ ประเมินผลการปฏิบัติงานตามที่มีผู้เสนอไว้คือ ซอลลิช และแลงส์เนอร์ (Zollisch & Langsner อ้างใน เสาวภาคย์ ดีวาจา, 2529 : 44) ได้แบ่งขอบเขตหลัก ๆ ในการประเมินผลการปฏิบัติ งานของพนักงานไว้ดังนี้

1. ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยพิจารณาทั้งในแง่ปริมาณและคุณภาพ ของงานที่สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร
2. ปัจจัยอื่นที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งคือเงื่อนไขหรือสภาวะที่ก่อให้เกิด ความสำเร็จได้แก่ คุณสมบัติต่าง ๆ ของพนักงาน โดยแยกออกเป็น

ก. ปัจจัยทางสติปัญญา

- (1) ความสามารถในการเรียนรู้
- (2) ความรู้ในงาน
- (3) ความคิดริเริ่ม
- (4) ความฉลาดหลักแหลม
- (5) ความตื่นตัว ความกระตือรือร้น

ข. ปัจจัยทางกายภาพ ได้แก่

- (1) สุขภาพ
- (2) ทักษะในการทำงาน
- (3) ความแข็งแกร่งในการทำงาน

ค. ปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่

- (1) ความทะเยอทะยาน
- (2) การตัดสินใจ

(3) ทักษะ

(4) ความน่าไว้วางใจ

(5) ปัจจัยที่ส่งเสริมการปรับปรุงการทำงาน

(6) ความพยายามในการทำงาน

นอกจากนี้ ซอลลิซ และ แลงส์เนอร์ ยังได้เสนอแบบฟอร์มการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Employee Evaluation Form) นอกเหนือจากขอบเขตหลักในการประเมินผลที่กล่าวแล้ว โดยเขาแยกปัจจัยที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานดังนี้

1. คุณภาพของงาน
2. ปริมาณงานที่ทำได้
3. ความรู้เรื่องงาน
4. ความน่าไว้วางใจ
5. ความสามารถในการปรับปรุงตนเอง
6. ทักษะต้องงาน
7. ศักยภาพของพนักงาน
8. บุคลิกภาพ
9. ความสามารถในการเป็นหัวหน้า
10. การเอาใจใส่ต่อกลุ่มงาน

2.4 สรุปฐานคติของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เมื่อพิจารณาจากแนวคิดในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในเชิงสังคมศาสตร์ หรือประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลนั้น จึงสรุปฐานคติของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ว่า ปัจจัยนำเข้าจะพิจารณาถึง ความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติ โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับผลที่ได้ คือ การบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ดังนั้น การวัดประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลนั้น สามารถทำได้โดยการวิเคราะห์การกระทำของเขาว่าทำอะไร อย่างไร การวิเคราะห์ที่ได้ดังที่ว่านี้จะต้องมีการสังเกต จดบันทึกการกระทำไว้ ซึ่งก็คือเป็นการประเมินผลการทำงานของบุคลากร หรือเรียกว่า “การประเมินผลการปฏิบัติงาน” (Performance Evaluation)

2.5 องค์ประกอบในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากแนวคิดในเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานดังที่กล่าวมาแล้ว เพื่อจำกัดขอบเขตของการวิจัยให้ชัดเจน ผู้วิจัยจึงได้นำองค์ประกอบของ ซอลลิช และแลงส์เนอร์ (Zollisch & Langsner อ้างใน เสาวภาคย์ ตีฉาจา, 2529 : 44) และได้เลือกองค์ประกอบที่ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ใช้เป็นหัวข้อในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศเพื่อเลื่อนตำแหน่ง และใช้แบบประเมินผลของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (อ้างใน สอนทรศน์ เกศจุฑารัตน์, 2538) เนื่องจากเห็นว่ามีสอดคล้องตามแนวความคิดและองค์ประกอบที่จะใช้ในการประเมินผลครั้งนี้ ซึ่งได้แก่

1. คุณภาพของงาน
2. ความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไป
3. ความรู้และความสันทัดจัดเจนเกี่ยวกับงานในหน้าที่
4. ความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน
5. ความสามารถในการเรียนรู้งาน
6. ความสามารถในการปรับตัวเอง
7. ความรู้สึกรับผิดชอบต่องานในหน้าที่
8. มนุษยสัมพันธ์
9. ความมีระเบียบวินัย
10. การตัดสินใจ
11. ความแข็งแรงและสุขภาพร่างกาย
12. บุคลิกลักษณะ
13. ความกระตือรือร้นในการทำงาน
14. ความเข้มแข็งของจิตใจ
15. ความคิดริเริ่ม
16. การให้ความร่วมมือและประสานงาน
17. ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ

3. แนวคิด ทฤษฎีของความพอใจในการทำงาน

ความพอใจในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการทำงาน เพราะความพอใจในการทำงานจะช่วยให้คนทำงานรู้สึกว่าคุณภาพของชีวิตดีขึ้น จากการวิจัยพบว่า ไม่ว่าเป็นใคร ระดับใด การทำงานเป็นประจักษ์สิ่งหล่อหลอมชีวิตให้มีคุณค่าอยู่เสมอ ความพอใจในการทำงานจะช่วยเสริมสร้างความรู้สึกมีคุณค่านี้ให้แก่คนทำงานได้ นอกจากนี้การทำให้คนทำงานมีความพอใจในการทำงาน ยังอาจช่วยลดโอกาสการเป็นปฏิปักษ์ต่องานของคนทำงานด้วย ความขัดแย้งระหว่างคนกับหน่วยงาน หรือคนกับงานเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เสมอ ความขัดแย้งนี้นำไปสู่ความไม่พอใจ ความผิดหวัง และการเป็นปฏิปักษ์ต่องานของคนทำงานด้วย ความขัดแย้งระหว่างคนกับหน่วยงาน หรือคนกับงานเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เสมอ ความขัดแย้งนี้นำไปสู่ความไม่พอใจ ความผิดหวังและการเป็นปฏิปักษ์ต่องานในที่สุด การเป็นปฏิปักษ์ด้วยวิธีการต่างๆ เช่น ความก้าวร้าว การขาดงาน ลาออกจากงาน เป็นต้น การสร้างความพอใจในงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะนอกจากจะช่วยให้คนทำงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจเพราะรู้สึกว่าคุณภาพชีวิตงานของตนมีคุณภาพแล้ว ยังช่วยลดแนวโน้มปรากฏการณ์อันอาจเกิดจากการเป็นปฏิปักษ์ต่องานของคนทำงานด้วย (ปภาวดี ดุลยจินดา, 2528 : 532)

3.1 ความหมายของความพอใจในการทำงาน

ความพอใจในการทำงานนั้นนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ โดยแสดงทัศนะที่แตกต่างกัน กล่าวคือ บางท่านอธิบายความหมายจากสาเหตุการเกิดความพอใจในการทำงาน บางท่านเน้นผลที่ได้รับจากความพอใจในการทำงาน บางท่านมองความพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติต่องาน ดังนี้

สมิธ (Smith, 1955 : 114) กล่าวว่า ความพอใจในการทำงานเป็นผลทางจิตวิทยา สรีรวิทยา และสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้นกล่าวอย่างจริงใจว่ามีความพอใจในการทำงาน

มอร์ส (Morse, 1955 : 27) ได้ให้ความหมายว่า ความพอใจในการทำงานหมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลงได้ ซึ่งถ้ามีความตึงเครียดมากก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานได้ และความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ความตึงเครียดก็จะลดน้อยลงหรือหมดไป ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจในการทำงานได้

โยเดอร์ และคณะ (Yoder, et al., 1958 : 6) ให้ความหมายไว้ว่า คือ ความพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร คนที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของตน

วรูม (Vroom, 1964 : 99) กล่าวว่า ทักษะคติในการทำงานและความพอใจในการทำงานนั้นสามารถทดแทนกันได้ เพราะค่าสองค่านี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลได้เข้ามีส่วนร่วมในงานที่ตนทำ ทักษะคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงความพอใจในการทำงาน ทักษะคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พอใจในงานนั่นเอง

สเตรส และเซเลส์ (Strauss and Sayles, อ้างใน โสภณ จันทรสวຍ, 2536 : 21) อธิบายว่าความพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้เป่าประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในการทำงานเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ จึงสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้

คูเปอร์ (Cooper, 1958) กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง การได้ทำงานที่สนใจ มีอุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน ได้รับค่าจ้าง เงินเดือนที่ยุติธรรม มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีสถานการณ์ทำงานที่ดี รวมทั้งชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมและสถานที่ทำงานที่เหมาะสม ได้รับความสะดวกในการไปกลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ ได้ทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่พอใจ

บลูม และเนลเลอร์ (Blum & Naylor, 1968 : 364) ได้ให้ความหมายว่า ความพอใจในการทำงานเป็นผลมาจากงานและปัจจัยต่าง ๆ เช่น ค่าจ้าง การยอมรับในความสามารถ ความเหมาะสมของปริมาณงาน มิตรภาพ ความร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงาน การปฏิบัติอย่างยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และอื่น ๆ

โวลแมน (Volman, อ้างใน โสภณ จันทรสวຍ, 2528 : 15) ได้ให้ความหมายว่า ความพอใจในการทำงานคือ ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการ หรือแรงจูงใจ

กู๊ด (Good, อ้างใน โสภณ จันทรสวຍ, 2536 : 22) ได้ให้ความหมายของความพอใจในการทำงานคือ สภาพหรือระดับความพอใจที่เป็นผลจากความสนใจและทักษะของบุคคล

เนลเลอร์ (Naylor, อ้างใน แสง จันทร์นอม, 2538 : 114) กล่าวว่า ความพอใจในการทำงานคือ ผลรวมของทัศนคติต่าง ๆ ที่แสดงออกโดยผู้ปฏิบัติงาน ทัศนคติเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับงานที่ปฏิบัติ และเกี่ยวข้องกับปัจจัยเช่น ค่าจ้าง ความมั่นคง สภาพการทำงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับนับถือ ความยุติธรรม ความสัมพันธ์ทางสังคม การได้รับความเอาใจใส่ การได้รับความยุติธรรม

จากความหมายข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความพอใจในการทำงานหมายถึง การที่ปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงาน อาทิ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าจ้าง รายได้ การบังคับบัญชา การได้รับการยกย่องนับถือ ความเหมาะสมในปริมาณงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยอื่น ๆ ได้ตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานทั้งร่างกายและจิตใจจนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดทัศนคติทางบวกต่อการทำงาน และเมื่อเกิดความพอใจในการทำงานแล้วก็จะเต็มใจปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ แต่ในทางตรงกันข้าม หากปัจจัยต่าง ๆ ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการดังกล่าวจนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดทัศนคติในทางลบ ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานขึ้น

3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เดวิส (Davis, 1951 อ้างใน สมยศ นาวิกการ, 2521) เชื่อว่า ความพอใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก กล่าวคือ ถ้าบุคลากรมีความพอใจในงานอยู่ในระดับสูง ย่อมนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ จากแนวคิดนี้ทำให้ผู้บริหารส่วนใหญ่จะมุ่งที่การปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยจัดหาองค์ประกอบต่าง ๆ เช่น สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรม เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน และเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี นอกจากนี้ Davis ยังกล่าวถึงความสำคัญของความพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานและองค์การไว้ดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ
2. สร้างความซื่อสัตย์ภักดีให้มีต่อองค์การ
3. เสริมสร้างวินัยที่ดี อันจะทำให้มีการปฏิบัติตามข้อบังคับและคำสั่ง
4. ทำให้องค์การแข็งแกร่ง สามารถฟันฝ่าอุปสรรคในยามคับขัน

5. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจดีต่อองค์การยิ่งขึ้น
6. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มในกิจการต่างๆ
7. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นต่อองค์การของตนเอง

3.3 องค์ประกอบและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพอใจในการทำงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำงานหนึ่ง ๆ ให้สำเร็จ การที่บุคคลในองค์การจะเกิดความรู้สึกที่พอใจในการทำงานมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของสิ่งจูงใจที่องค์การนั้นมีอยู่ ถ้าองค์การมีปัจจัยที่เป็นเครื่องจูงใจมาก บุคลากรในองค์การนั้นย่อมเกิดความพอใจในการทำงานมาก การจูงใจในการทำงานเพื่อโน้มน้าวจิตใจให้พบความรู้สึกผูกพันอยู่กับองค์การ อยากทำงานโดยทุ่มเทและเสียสละเพื่อองค์การ การจูงใจจะเกิดได้ต้องอาศัยสิ่งจูงใจเป็นเครื่องชักนำ

เลกียร เหลืองอร่าม (2519 : 65-66) กล่าวถึงปัจจัยเกี่ยวความพอใจในงานว่า งานมีส่วนสร้างความพอใจอยู่ 2 ทางคือ

1. ความพอใจขณะทำงาน
2. ความพอใจที่เป็นผลพลอยได้จากงาน

ความพอใจขณะทำงาน หมายถึง ความพอใจเมื่อทำงานได้ผลดีมีโอกาสดำเนินหน้า หรือความพอใจที่มีเพื่อนร่วมงาน มีการสังสรรค์กัน และมีคนนับถือยกย่องในหมู่คนทำงาน

ความพอใจที่เป็นผลพลอยได้จากงาน ได้แก่ ค่าจ้าง การพักร้อน เงินบำเหน็จบำนาญ การประกันชีวิตที่นายจ้างหรือองค์การออกให้ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้มักจะได้รับหลังจากที่ทำงานไปแล้ว

มาโนช สุขฤกษ์ และคณะ (2523 : 80) กล่าวว่า ความพอใจในงานมีสาเหตุมาจากปัจจัย 3 ประการคือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ จำนวนสมาชิกในครอบครัว อายุ ระยะเวลาการทำงาน สติปัญญา การศึกษา และบุคลิกภาพ
2. ปัจจัยที่มาจากงาน ได้แก่ ชนิดของงาน ทักษะความชำนาญ สถานภาพของอาชีพ สภาพทางภูมิศาสตร์ ขนาดของธุรกิจ

200492

3. ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร ได้แก่ ความมั่นคง รายได้สวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในงาน สภาพการทำงาน ผู้ร่วมงาน ความรับผิดชอบ และการจัดการ

Bernard (1968 : 142-149) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจที่หน่วยงาน หรือผู้บริหารหน่วยงานใช้เป็นเครื่องกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพอใจในการทำงานไว้ 8 ประการ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ ที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน เป็นการชดเชยหรือรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติให้แก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เช่น เกียรติยศ การให้สิทธิพิเศษ และการมีอำนาจ เป็นต้น

3. สภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา หมายถึง สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น และการแสดงความภาคภูมิใจกับหน่วยงาน

5. ความพึงพอใจในสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีมิตร ซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดี จะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจร่วมกับหน่วยงาน

6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการ และทัศนคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุง ตำแหน่งงาน วิธีทำงาน ให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมในการทำงาน เป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงาน และมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคม หรือความมั่นคงในทางสังคม ที่ทำให้รู้สึกมีหลักประกันและความมั่นคงในการทำงาน

Gilmer (1967 : 380-384) ได้สรุปถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เชื่อว่าจะต่อความพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) เป็นความมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงของหน่วยงาน ทั้งชายและหญิงมักมีความรู้สึกที่ว่า ความมั่นคงปลอดภัยเป็นองค์ประกอบแรกที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงาน ความต้องการความปลอดภัยนี้จะเพิ่มขึ้นตามอายุของผู้ปฏิบัติงาน

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) การมีโอกาสดำรงตำแหน่งงานสูงขึ้น การมีโอกาสนำหน้าจากความสามารถในการทำงาน ย่อมทำให้เกิดความพอใจในการทำงาน ผู้ชายจะมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง แต่ความต้องการนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น

3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and Management) เป็นความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ขนาดขององค์การ ชื่อเสียง รายได้ และการดำเนินงานขององค์การ องค์ประกอบนี้ผู้มีอายุมากจะมีความต้องการสูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

4. ค่าจ้าง (Wage) หรือรายได้และโอกาสในการทำงานจะมีความสัมพันธ์กับเงิน ซึ่งผู้ทำงานจะจัดอันดับค่าจ้างไว้อันดับเกือบสูงสุด แต่ให้ความสำคัญน้อยกว่าโอกาสความก้าวหน้า ในโรงงานจะเห็นว่า ค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับคนงานมากกว่าผู้ที่ทำงานในสำนักงานหรือหน่วยงานของรัฐบาล

5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ทำงาน หากได้ทำงานตามที่ถนัดหรือตามความสามารถจะทำให้เกิดความพอใจ คนที่มีความรู้สูงมักจะชอบงานเฉพาะองค์ประกอบนี้มาก

6. การควบคุมดูแลหรือการนิเทศงาน (Supervision) การนิเทศงานมีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ ผู้หญิงมีความรู้สึกไวต่อองค์ประกอบนี้มากกว่าผู้ชาย แต่หากการบังคับบัญชาไม่ดีก็เป็นสาเหตุสำคัญให้ทั้งชายและหญิงขาดงานและลาออกจากงานได้

7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the Job) องค์ประกอบนี้ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หรือการให้สังคมยอมรับคน ถ้าหากได้ทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุขก็จะเกิดความพอใจในงานนั้น องค์ประกอบนี้สัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นองค์ประกอบนี้สำคัญกว่าชาย

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การรับ-ส่ง ข้อสนเทศ คำสั่ง การทำรายงาน การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์ประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้มีระดับการศึกษาสูง

9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ สภาพอุณหภูมิ แสง เสียง ห้องทำงาน ห้องน้ำ ห้องอาหาร ชั่วโมงการทำงาน สภาพการทำงานนี้มีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย

10. ผลประโยชน์ตอบแทน (Benefits) ได้แก่ เงินบำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เงินสวัสดิการ วันหยุด วันพักผ่อนต่าง ๆ

3.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพอใจในการทำงาน

การที่ผู้ทำงานจะเกิดความรู้สึกที่พอใจในการทำงานมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับองค์การนั้นมีสิ่งจูงใจมากน้อยเพียงใด ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมาศึกษาและทำความเข้าใจกับทฤษฎีการจูงใจเพื่อเสริมบรรยากาศของงานและเพื่อสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพอใจในการทำงานในงานวิจัยนี้ มีดังนี้

3.4.1 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริซเบิร์ก (Two-Factor Theory)

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริซเบิร์ก (Herzberg, 1964 : 113-115) เป็นทฤษฎีที่อธิบาย ถึงความพอใจในการทำงาน โดยมุ่งความสนใจที่องค์ประกอบ 2 ชุดด้วยกันคือ องค์ประกอบของความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ จากการศึกษาพบว่า องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงานมีอยู่ 2 ประการ ดังนี้

1. องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพอใจ (Motivative Factors) มีอยู่ 5 อย่างคือ

- ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นเมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น

- การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การที่ได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

- ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work Itself) หมายถึง งานนั้นเป็นงานที่น่าสนใจ ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทลายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่ผู้เดียว

- ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ในงานนั้น ๆ โดยไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

- ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

2. องค์ประกอบเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เรียกว่า องค์ประกอบค่าจูน (Hygiene Factors) มี 9 อย่าง ดังนี้

- เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือน และการเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรมในหน่วยงาน

- โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่ง และได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

- ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate, Peers) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจอันดีและความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และเพื่อนร่วม

- สถานะอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับของสังคม มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี

- เทคนิคการนิเทศ (Supervision Technique) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือการยึดหลักความยุติธรรมในการบริหาร

- นโยบายและการบริหารงาน (Policy and Administration) หมายถึง การจัดการ (Management) การบริหารงานขององค์การและการติดต่อสื่อสารในองค์การ

- สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงทำงาน และสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

- ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานของเขา

- ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน และยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

จะเห็นได้ว่า ปัจจัยรูจใจจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับเนื้อหาของงาน และลักษณะของงาน ในทางตรงกันข้าม ปัจจัยคำจุน หรือรางวัลรักษาจะเกี่ยวพันโดยตรงกับสภาพแวดล้อมของงานที่บุคคลปฏิบัติงานอยู่ ทฤษฎีสองปัจจัยชี้ให้เห็นว่า การปรับปรุงการรูจใจให้เกิดขึ้นได้นั้นจะต้องขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมของงานและลักษณะงาน ซึ่งอาจทำได้โดยการกำจัดความเบื่อหน่ายและความซ้ำซากของงาน การพัฒนางานใหม่ให้มีความหมายท้าทาย การเพิ่มโอกาสของความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จของงาน ความเจริญเติบโต และการพัฒนาส่วนบุคคล

นอกจากนี้ Herzberg ยังเสนอให้หน่วยงานกระตุ้นให้พนักงานพึงพอใจในการทำงาน เพราะจะทำให้องค์การประสบความสำเร็จ โดยที่ไม่ละเลยการให้ความสำคัญแก่ปัจจัยบำรุงรักษา เพราะถ้าปัจจัยบำรุงรักษาอ่อนแอจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่พนักงานมาก และจะเป็นอุปสรรคในการทำงาน ทำให้พนักงานไม่พอใจงานที่ทำ ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่หน่วยงาน ดังนั้น ถ้าสามารถลดความไม่พึงพอใจของพนักงาน หรือป้องกันความไม่พึงพอใจของพนักงานไม่ให้เกิดขึ้นก็จะเป็นผลในการลดความคับข้องใจ และความรู้สึกในปัญหาต่าง ๆ ของหน่วยงานจะลดลงหลังจากนั้นค่อยเริ่มกระตุ้นด้วยปัจจัยรูจใจจะเป็นการง่ายและได้ผลดีกว่า

3.4.2 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

สำหรับทฤษฎีความคาดหวัง วรูม (Vroom อ้างใน แสงจันทร์ถนอม, 2538) ได้อธิบายความพอใจในแง่ที่ว่า บุคคลจะเกิดความพอใจได้ก็ต่อเมื่อเขาประเมินว่างานนั้นๆ จะนำรายได้มาให้ ซึ่งบุคคลที่ได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของสิ่งที่ได้รับ (รายได้ การส่งเสริมให้ก้าวหน้า สภาพการทำงานที่ดีขึ้น) เป็นเช่นไร บุคคลจึงเลือกเอางานที่น่าผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้และในขั้นสุดท้ายเมื่อมีการประเมินเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่าง ๆ บุคคลจะรู้ถึงความพอใจที่เกิดขึ้น ดังนั้น รูปแบบของการรูจใจตามทฤษฎีนี้จึงประกอบด้วยความพอใจ (Valence) ความคาดหวัง (Expectancy) ซึ่งจะเป็นตัวทำให้เกิดการรูจใจและผลลัพธ์ (Outcomes) มีรายละเอียดดังนี้

ความพอใจหรือความรุนแรง (Violence) หมายถึง ความรุนแรงของความปรารถนาของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์อย่างหนึ่ง ซึ่งเกี่ยวข้องกับผลลัพธ์อีกอย่างหนึ่ง ความพอใจนี้จะแสดงออกถึงความมากน้อยของความปรารถนาของบุคคลที่มีต่อเป้าหมาย โดยที่ความพอใจจะเกิดขึ้นจากภายในตัวของบุคคลแต่ละคน ซึ่งถูกกำหนดด้วยประสบการณ์ ดังนั้น ความพอใจของแต่ละบุคคลจึงมีความแตกต่างกัน

ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง ความเชื่ออย่างแรงกล้าว่าการกระทำที่แสดงออกมานั้นจะทำให้ได้รับผลลัพธ์เป็นกรณีพิเศษ ความคาดหวังนี้จะแสดงให้เห็นถึงการคาดคะเนของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับความน่าจะเป็นของการกระทำที่บรรลุผลลัพธ์อย่างหนึ่งจะสามารถนำไปสู่ผลลัพธ์อีกอย่างหนึ่งได้

ผลลัพธ์ (Outcomes) เป็นผลที่เกิดจากการกระทำที่ได้รับการกระตุ้นและจูงใจ ผลลัพธ์มีอยู่ 2 ระดับคือ ผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากผลการปฏิบัติงาน และผลลัพธ์ระดับที่สอง เป็นผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ระดับหนึ่ง กล่าวคือ เป็นผลลัพธ์ที่ได้รับตามหลังจากที่ได้รับผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งแล้ว

จากแนวคิดดังกล่าวพอสรุปได้ว่า ความพอใจในการทำงานนั้นเกิดจากการที่บุคคลนั้น ๆ ได้ประเมินอย่างกว้าง ๆ แล้วว่างานใดจะนำความพอใจมาให้ โดยดูจากผลลัพธ์ที่ได้จากงาน และแต่ละบุคคลก็ได้ตัดสินใจไว้ก่อนแล้วว่าผลลัพธ์อันใดมีค่าเท่าใด เช่น รายได้ การได้รับการส่งเสริม สภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน ชั่วสุดท้ายก็จะเลือกเอางานที่นำผลลัพธ์ที่พอใจมาให้ เช่น พนักงานจะเลือกทำงานอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ยอมเป็นผลมาจากความคาดหวังในการที่จะได้รับเงินเดือนสูง ความก้าวหน้า เป็นต้น

3.4.3 ทฤษฎีความไม่สอดคล้อง (Discrepancy Theory)

ตามทฤษฎีความไม่สอดคล้องนี้ ล็อก (Locke, 1969) มองว่าความพอใจหรือความไม่พอใจในด้านใดด้านหนึ่งของการทำงานขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างสิ่งที่บุคคลได้รับกับสิ่งที่บุคคลปรารถนา ซึ่งสิ่งที่บุคคลปรารถนานั้นคือระดับต่ำสุดที่สามารถตอบสนองความต้องการของตนเอง บุคคลจะเกิดความพอใจในการทำงานต่อเมื่อไม่มีความแตกต่างระหว่างความปรารถนา กับสภาพความเป็นจริง บุคคลจะเกิดความไม่พึงพอใจถ้าเขาได้รับผลลัพธ์หรือรายได้ น้อยกว่าที่ต้องการ และถ้าปริมาณความแตกต่างนี้มีมากขึ้น ความไม่พึงพอใจก็จะมีมากขึ้น และถ้าบุคคลได้รับผลลัพธ์หรือรายได้มากกว่าที่เขาต้องการ จะเกิดความพอใจมากขึ้นอีก เช่น การได้รับเงินพิเศษจะทำให้เกิดความพอใจมากกว่าที่ไม่ได้

รับ อย่างไรก็ตาม ถ้าสิ่งที่ได้รับมานั้นมากขึ้นแต่ต้องยากลำบากมากขึ้น เช่น ทำงานมากขึ้นในแต่ละวัน บุคคลจะเกิดความไม่พึงพอใจเช่นเดียวกับการที่เขาได้รับสิ่งต่าง ๆ น้อยกว่าที่ต้องการ

ในเรื่องความไม่สอดคล้องนี้ พอร์ทเทอร์ (Porter, 1961) ได้อธิบายไว้ว่า บุคคลพิจารณาความพอใจในแง่ของความแตกต่างระหว่างปริมาณหรือคุณค่าของสิ่งต่าง ๆ ที่ควรจะเป็น (Should be) กับปริมาณหรือคุณค่าของสิ่งเหล่านั้นที่ปรากฏขึ้นจริง (Is now) ซึ่งแนวความคิดนี้พื้นฐานคล้ายกับของลอค แต่สิ่งที่ควรจะเป็นพอร์ทเทอร์มองในแง่ของการเท่าเทียมกันมากกว่าการตอบสนองความต้องการของบุคคล

3.4.4 ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory)

ทฤษฎีนี้ อัดัมส์ (Adams, 1963) ได้อธิบายความพอใจในแง่ของการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่บุคคลลงทุนลงแรงไป คือการปฏิบัติงานกับผลที่ได้รับ ซึ่งผลรางวัลตอบแทนที่มีความเหมาะสมหรือไม่ ทฤษฎีความเสมอภาคนี้จะชี้ให้เห็นว่าถ้าหากบุคคลหนึ่งรับรู้ถึงความขัดแย้งระหว่างจำนวนของรายได้ที่พวกเขาได้รับกับกำลังความพยายามของเขาแล้ว พวกเขาจะถูกกระตุ้นให้ลดความพยายามเนื่องจากเกิดความไม่พอใจในอัตราส่วนระหว่างความพยายามและรายได้ และความขัดแย้งนี้จะอ้างถึงความแตกต่างที่อาจมีอยู่ระหว่างคนสองคนหรือมากกว่า

นอกจากนี้ อัดัมส์ ได้พัฒนาทฤษฎีดังกล่าวโดยได้อธิบายคำว่า “ความไม่เสมอภาค” (Inequity) ไว้ว่า เมื่อบุคคลประสบความไม่เสมอภาคจะเกิดการรับรู้อัตราผลตอบแทนเสียของตนและบุคคลอื่น เมื่อนำมาเปรียบเทียบกันแล้วไม่เท่าเทียมกัน จะทำให้แนวทางสองแนวทางคือ ประการแรกจะเกิดการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างตนกับบุคคลนั้นโดยตรง (อาจเป็นการสอบถามเพื่อเกิดความเข้าใจ) และประการที่สอง ทั้งคู่อาจมีการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์หรือเปรียบเทียบกับงานใหม่ และจะมีการเปรียบเทียบระหว่างตนเองกับบุคคลอื่น ซึ่งอัดัมส์ชี้ให้เห็นว่าบุคคลจะเปรียบเทียบผลได้ผลเสียจากงานของตนกับงานคนอื่น ๆ ที่มีลักษณะเท่าเทียมกันอย่างคร่าวๆ ถ้าหากว่าอัตราส่วนทั้งสองไม่เท่าเทียมกันแล้ว บุคคลบุคคลหนึ่งจะได้รับการกระตุ้นหรือจูงใจให้ลดความเสมอภาคลง คือ ลดความพยายามเพื่อให้เกิดความเสมอภาค ดังนั้น ทฤษฎีความเสมอภาคจึงมีกระบวนการ 3 ขั้นคือ

1. เปรียบเทียบผลได้กับสิ่งที่ลงทุนลงแรงไประหว่างของตนกับบุคคลอื่น
2. เกิดการตัดสินใจ หากมีผลได้กับสิ่งที่ลงทุนลงแรงไปเท่าเทียมกัน แสดงว่าความเสมอภาคจะเกิดความพอใจ หากไม่เท่าเทียมกันจะรู้สึกว่าจะไม่เสมอภาคและจะเกิดความไม่พึงพอใจ
3. เกิดพฤติกรรมจูงใจให้พยายามหาหนทางลดความไม่เสมอภาค เช่น ลดความพยายามในการทำงานลงไป

นอกจากนี้อดัมส์ ยังชี้ให้เห็นว่า บุคคลใดบุคคลหนึ่งไม่เพียงแต่จะทำการประเมินเปรียบเทียบกับฐานะของตนเท่านั้น แต่จะทำการประเมินเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นด้วย บุคคลจะถูกจูงใจไม่เพียงแต่จากสิ่งที่เขาได้รับเท่านั้น แต่จะถูกจูงใจจากสิ่งที่เขาเชื่อ หรือมองเห็นว่าบุคคลอื่นกำลังจะได้รับด้วย

โดยสรุปทฤษฎีความเสมอภาคนี้ ความพอใจในการทำงานของแต่ละบุคคล จะเกิดขึ้นเมื่อเกิดการรับรู้ว่ามีความเสมอภาคระหว่างสิ่งที่ให้กับงาน กับสิ่งที่ได้รับจากงาน และสิ่งที่สำคัญจะมีเรื่องของการเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย

3.4.5 ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory)

สำหรับทฤษฎีการเสริมแรงนี้ Skinner (1938, 1969) ให้ความสนใจกับสิ่งที่จูงใจให้เกิดพฤติกรรม โดยให้ความหมายที่เป็นกลางว่าตัวเสริมแรง (Reinforcer) และการเสริมแรง (Reinforcement) การเสริมแรงคือ การที่ทำให้พฤติกรรมหนึ่งเกิดบ่อยครั้งมากขึ้น อะไรก็ตามที่ทำให้พฤติกรรมเกิดขึ้นบ่อยครั้งเรียกว่า ตัวเสริมแรง โดยทฤษฎีการเสริมแรงอธิบายว่าคนเราเรียนรู้ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกับการเสริมแรงต่าง ๆ ทั้งทางบวกและทางลบ การเสริมแรงทางบวกจะทำให้พฤติกรรมที่เกิดขึ้นแล้วเกิดขึ้นอีก ส่วนการเสริมแรงทางลบ จะทำให้พฤติกรรมที่เกิดขึ้นแล้วไม่เกิดขึ้นอีกเป็นการระงับสิ่งที่ไม่พึงปรารถนา ผลของการเรียนรู้ทำให้คนเราสามารถคาดหวังพฤติกรรมใดจะได้รับตัวเสริมแรง ความคาดหวังที่จะได้รับตัวเสริมแรงเกิดก่อนที่จะแสดงพฤติกรรม หรืออาจกล่าวถึงความคาดหวังที่จะได้รับตัวเสริมแรงเป็นแรงผลักดันให้เกิดพฤติกรรม ตามทฤษฎีการเสริมแรงนี้พฤติกรรมจะเกิดขึ้นบ่อยครั้งขึ้นอยู่กับ

- (1) ความรวดเร็วของการเสริมแรงที่เกิดขึ้น
- (2) ประสิทธิภาพในเรื่องของการรับตัวเสริมแรง
- (3) ปริมาณของตัวเสริมแรงที่ได้รับ

โดยการให้ตัวเสริมแรงนี้ สกินเนอร์ (Skinner, 1938, 1969) พบว่า การที่ตัวเสริมแรงจะมีผลต่อพฤติกรรมนั้นจะขึ้นอยู่กับประสบการณ์การเรียนรู้ของมนุษย์ในเรื่องวิธีการให้ตัวเสริมแรง ซึ่งวิธีการให้ตัวเสริมแรงแบ่งออกเป็น

(1) การให้การเสริมแรงทุกครั้ง (Continuous Reinforcement) หมายถึง การให้ตัวเสริมแรงทุกครั้งที่พฤติกรรมที่พึงปรารถนาเกิดขึ้น อันเป็นผลให้พฤติกรรมเกิดขึ้นบ่อยครั้งและสม่ำเสมอ แต่เมื่อใดที่ระงับการให้หรือเรียกตัวเสริมแรงคืนจะมีผลให้พฤติกรรมนั้นลดลงด้วย

(2) การให้การเสริมแรงเป็นครั้งคราว (Intermittant Reinforcement) หมายถึง การให้ตัวเสริมแรงต่อพฤติกรรมนั้นเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ และโอกาสที่พฤติกรรมนั้นจะลดลงมีน้อยมาก ถึงแม้จะระงับการให้หรือเรียกตัวเสริมแรงคืน วิธีการให้การเสริมแรงเป็นครั้งคราวแบ่งออกเป็น 4 วิธีคือ

(ก) การเสริมแรงในอัตราส่วนเดิม (Fixed Ratio) เป็นการให้ตัวเสริมแรงหลังจากที่บุคคลแสดงพฤติกรรมในจำนวนครั้งที่ห่างกันคงที่ เช่น เมื่อแสดงพฤติกรรมครบทุก ๆ 5 ครั้งจะได้รับตัวเสริมแรง 1 ครั้ง

(ข) การเสริมแรงตามช่วงเวลาเดิม (Fixed Interval) เป็นการให้ตัวเสริมแรงต่อพฤติกรรมที่เกิดขึ้นหลังจากช่วงเวลาที่ยาวกันเท่าเดิม เช่น การให้ตัวเสริมแรงต่อพฤติกรรมที่เกิดขึ้นทุก ๆ 5 นาที

(ค) การเสริมแรงในอัตราส่วนที่ไม่เท่าเดิม (Variable Ratio) เป็นการให้ตัวเสริมแรงหลังจากที่บุคคลแสดงพฤติกรรมในจำนวนครั้งที่ห่างกันในอัตราส่วนที่เพิ่มขึ้นหรือลดลง เช่น การให้ตัวเสริมแรงหลังจากที่บุคคลแสดงพฤติกรรม 5 ครั้ง 10 ครั้ง 15 ครั้ง ซึ่งจะเห็นว่าเพิ่มขึ้นจากเดิม 5 ครั้ง ในแต่ละช่วงของการแสดงพฤติกรรมหรือเพิ่มขึ้นจากเดิมในอัตราส่วน 1:2:3

(ง) การเสริมแรงตามช่วงเวลาที่ไม่เท่าเดิม (Variable Interval) เป็นการให้ตัวเสริมแรงต่อพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงในแต่ละครั้งเป็นอัตราส่วน เช่น การให้ตัวเสริมแรงต่อพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาที่ห่างกัน 5 นาที 10 นาที 15 นาที หรือในช่วง 1:2:3

โดยสรุปแล้ว ทฤษฎีการเสริมแรงได้อธิบายความพอใจในการทำงานในแง่ของการได้รับรางวัล กล่าวคือ การให้รางวัลแก่บุคคลในองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะทำให้พนักงานเกิดความพอใจ การให้รางวัลซ้ำ ๆ ตามที่เขาคาดหวังตามประสบการณ์ที่ได้เรียนรู้มา จะทำให้พนักงานเกิดความพอใจในการทำงานและปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นตลอดเวลา

3.5 สรุปฐานคติของทฤษฎีความพอใจในการทำงาน

เมื่อพิจารณาจากทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบอร์ก ทฤษฎีความคาดหวัง ทฤษฎีความเสมอภาค ทฤษฎีความไม่สอดคล้อง และทฤษฎีการเสริมแรง จะเห็นว่าองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้องที่ทำให้บุคคลนั้นเกิดความพอใจในการทำงานนั้นคือ สถานภาพ ลักษณะงาน เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น นโยบายของบริษัท การบริหารงานของบริษัท ความมั่นคงในงาน ความรับผิดชอบ ผลตอบแทนหรือรายได้ ความสำเร็จ การยกย่อง ความก้าวหน้าในการทำงาน และการบังคับบัญชา ดังนั้น จึงสรุปฐานคติของความพอใจในการทำงานได้ดังนี้

- ความพอใจในการทำงานจะเกิดขึ้นภายหลังที่บุคคลได้ปฏิบัติงาน
- ความพอใจในการทำงานเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ทำในปัจจุบันและสิ่งที่ผ่านมาแล้วในอดีต

3.6 องค์ประกอบของความพอใจในการทำงานในการศึกษา

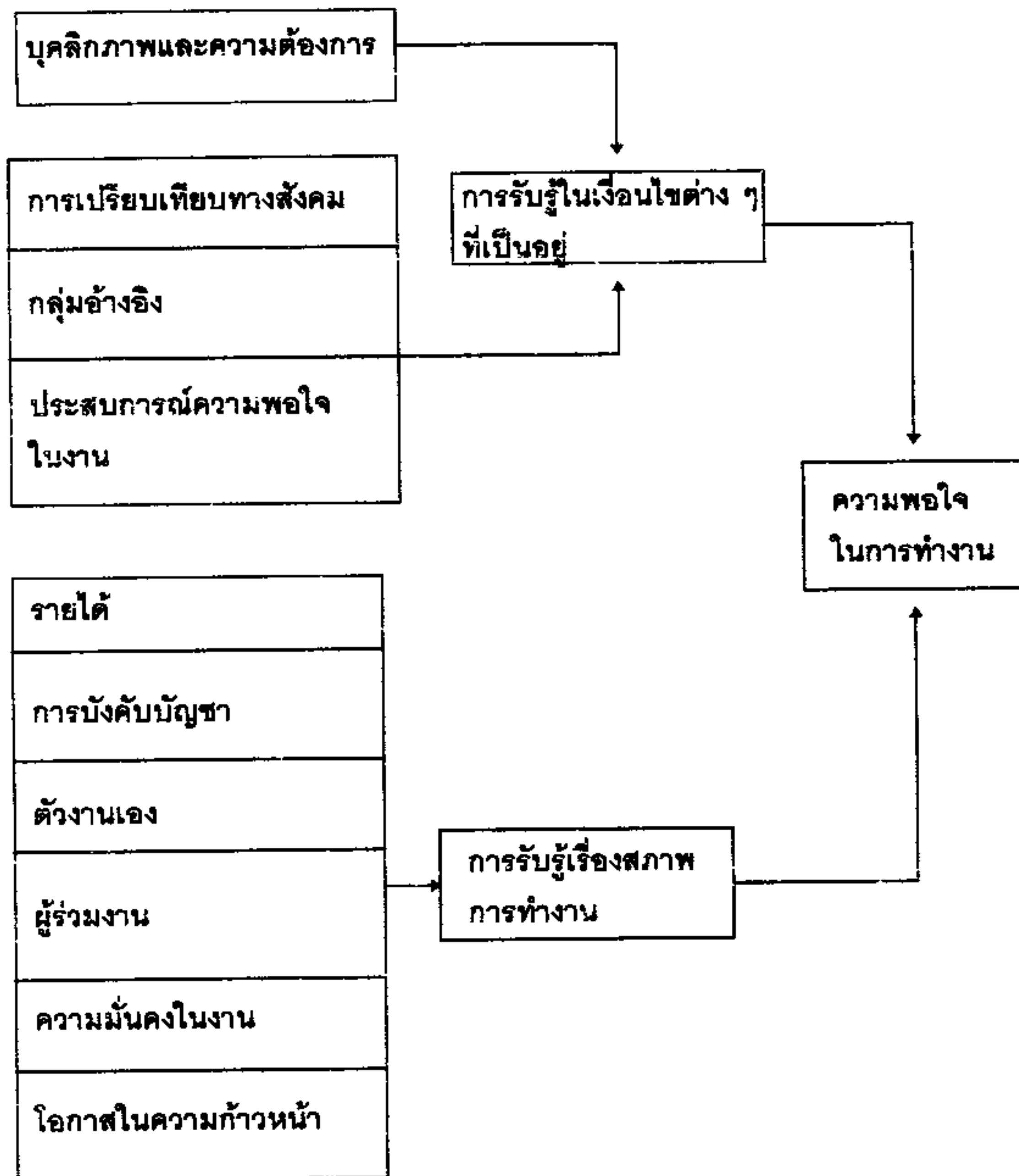
ในการศึกษาปัจจัยความพอใจในการทำงานนั้นเพื่อให้มีความชัดเจนในการศึกษา ผู้ศึกษาจึงได้ทำการแยกองค์ประกอบของความพอใจในการทำงาน โดยอาศัยแนวความคิดทฤษฎีและผลการศึกษาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพอใจในการทำงานที่กล่าวมาแล้วเป็นกรอบในการกำหนดองค์ประกอบ โดยได้พิจารณาดังนี้คือ

องค์ประกอบในเรื่องความพอใจในการทำงาน พิจารณาจากรูปแบบที่เกี่ยวข้องกับความพอใจในการทำงาน ซึ่งได้เสนอไว้โดย เวกซ์เลย์และยูกิเคิล (Wexley & Yukl, 1970 : 109) ซึ่งกำหนดองค์ประกอบของความพอใจในการทำงานของทฤษฎีความไม่สอดคล้อง ทฤษฎีความเสมอภาค และทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบอร์ก (แผนภาพที่ 1) นอกจากนั้น ยังได้พิจารณามิติต่าง ๆ ของงาน (Job Dimensions) ซึ่งแสดงไว้โดยล็อก (Locke, 1976 : 1302) (ตารางที่ 1) ล็อกนั้นพิจารณาองค์ประกอบของความพอใจในการทำงาน ทำให้ผู้ศึกษา

กำหนดองค์ประกอบของความพอใจในการทำงาน สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ โดยนำมาจาก แนวความคิดทฤษฎีและผลการศึกษาต่าง ๆ ที่มีผู้เสนอไว้และคัดเลือกเอาเฉพาะองค์ประกอบ ที่มีความเป็นไปได้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยแยกออกเป็น 9 องค์ประกอบ ได้แก่

- โอกาสในความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน
- ผู้บังคับบัญชา
- ค่าตอบแทน หรือรายได้
- นโยบายและการบริหารงานของบริษัท
- เพื่อนร่วมงาน
- ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- ความมั่นคงในการทำงาน
- ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
- สภาพแวดล้อมในการทำงาน

แผนภาพที่ 1 แสดงรูปแบบเกี่ยวกับองค์ประกอบของความพอใจในการทำงาน
ของ เวกซ์เลย์ และ ยูคเคิล (Wexley & Yukl)



ตารางที่ 2.1 แสดงมิติต่าง ๆ ของงานที่เกี่ยวกับความพอใจในการทำงานของล๊อค (Locke)

ด้านของงาน	ความหมายและรายละเอียด
ตัวเอง การส่งเสริมบุคคล รายได้ การยอมรับนับถือ สภาพการทำงาน ผลประโยชน์อื่น ๆ ตัวบุคคล การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้มาติดต่อ อื่น ๆ	โอกาสในการเรียนรู้ ปริมาณงาน โอกาสในความสำเร็จ การควบคุมงาน โอกาสต่าง ๆ ที่ควรจะได้รับ ความเสมอภาคในเรื่องรายได้ จำนวนเงิน ความภูมิใจ ความเชื่อถือ จำนวนชั่วโมงในการทำงาน เวลาพักผ่อน บรรยากาศในห้องทำงาน การรักษาพยาบาล การประกันชีวิต บำเหน็จ บำนาญ วันหยุดพัก ค่านิยม ทักษะ ความสามารถต่าง ๆ รูปแบบการบังคับบัญชา ลักษณะการบริหาร ความสามารถของเพื่อนร่วมงาน การช่วยเหลือกัน ความรู้ของผู้มาติดต่อ การมีไมตรีต่อกัน การมีสิทธิมีเสียง

4. แนวคิด ทฤษฎี และองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

4.1 ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้

อาทิเช่น

เมอร์เรย์ (Murry, อ้างใน อัจฉรา สุขารมย์ และ อรพินทร์ ชุชม, 2530)

เป็นบุคคลแรกที่ได้กล่าวถึงความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Need for Achievement) ว่า เป็นความต้องการที่มีอยู่ในมนุษย์ทุกคน เป็นความต้องการทางจิตใจของมนุษย์ที่จะเอาชนะอุปสรรค ฝ่าฟันกระทำการที่ยาก ๆ ให้ประสบผลสำเร็จ เมอร์เรย์ให้ความหมายของความ ต้องการสัมฤทธิ์ผลว่า หมายถึง ความปรารถนาที่จะได้รับผลสำเร็จในกิจกรรมต่าง ๆ มีความต้องการที่จะเป็นผู้นำ ต้องการทำงานอย่างมีอิสระ มีความเพียรพยายามที่จะกระทำการใดสิ่งหนึ่งโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค เพื่อให้บรรลุเป้าหมายอันสูงเด่นที่ตั้งไว้ พฤติกรรมของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง คือ ชอบทำสิ่งที่ยากเป็นระยะเวลานาน ๆ มีความมุ่งมั่นและรู้สึกสนุกกับกิจกรรมนั้น ๆ

แมคเคลแลนด์ (McClelland, 1953:110-111) ได้ให้คำจำกัดความว่า หมายถึง ความปรารถนาที่จะกระทำการใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี แข่งขันกับมาตรฐานอันดีเลิศ (Standard of Excellence) หรือ ทำดีกว่าบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความพยายามที่จะเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ มีความรู้สึกสบายใจเมื่อประสบผลสำเร็จและมีความวิตกกังวลเมื่อประสบความล้มเหลว และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นั้นถ้ามีในบุคคลในสังคม จะเกี่ยวข้องกับการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของสังคมนั้น

ลินด์แกรม (Lindgram, อ้างใน เสาวภาคย์ ดีวาจา, 2528 : 20) กล่าวว่า บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีความทะเยอทะยาน (Ambition) มีการแข่งขัน (Competition) และมีความพยายามที่จะปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น (Self Improvement)

ฮิลการ์ด (Hillgard, อ้างใน นิรุบล วัฏคุณ, 2539) ได้ให้ความหมายว่า คือ แรงจูงใจชนิดหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีการกระทำเพื่อบรรลุเป้าหมายด้วยมาตรฐานอันดีเยี่ยม

วิดเลอร์ (Vidler, อ้างใน เสาวภาคย์ ดีวาจา, 2528 : 21) ได้อธิบายความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ว่า เป็นรูปแบบของการวางแผน การกระทำ และความรู้สึก เกี่ยวเนื่องกับการพยายามต่อสู้เพื่อความสำเร็จในการบรรลุถึงมาตรฐานอันดีเลิศที่บุคคลได้ตั้งเอาไว้

แอทคินสัน (Atkinson, อ้างใน เสาวภาคย์ ดีวาจา, 2528 : 20) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คือความรู้สึกภาคภูมิใจในผลงานที่เกิดขึ้น (A capacity of taking pride in accomplishment)

นอกจากนี้ เฮอร์แมนส์ (Hermans, 1970 : 354-355 อ้างใน อัจฉรา สุขารมย์ และอรพินทร์ ชุชม, 2530) ได้สรุปลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงไว้ดังนี้

1. มีความทะเยอทะยานสูง
2. มีความหวังอย่างมากว่าตนจะประสบความสำเร็จ ถึงแม้ผลการกระทำของตนนั้นจะขึ้นอยู่กับโอกาส
3. มีความพยายามที่จะไต่เต้าไปสู่สถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้น
4. มีความอดทนในการทำงานที่ยากเป็นเวลานาน
5. เมื่องานที่ทำอยู่ถูกขัดขวางหรือถูกรบกวน ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะพยายามทำต่อจนเสร็จ
6. มีความรู้สึกที่เวลาเป็นสิ่งที่ไม่หยุดนิ่ง และสิ่งต่าง ๆ ผ่านผ่านไปอย่างรวดเร็ว จึงควรรีบทำสิ่งต่าง ๆ ให้เสร็จทันเวลา
7. คำนึงถึงเหตุการณ์ในอนาคตมากกว่าอดีตและปัจจุบัน
8. ในการเลือกเพื่อนร่วมงาน ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะเลือกเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถเป็นอันดับแรก
9. ต้องการให้ตนเป็นที่รู้จักแก่ผู้อื่น โดยพยายามทำตนให้ดีขึ้น
10. พยายามทำงานให้ดีอยู่เสมอ

จรรยา เรื่องประพันธ์ (2531, อ้างใน นิรุบล รัศุณ, 2539 : 27) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่า เป็นความปรารถนาที่บุคคลต้องการจะได้รับผลสำเร็จในงานที่ยากซับซ้อน ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคที่ขัดขวาง พยายามที่จะหาวิธีการต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหา มีความทะเยอทะยานสูงเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ มีความต้องการเป็นอิสระในการแสดงออก ต้องการชนะในการแข่งขันกับมาตรฐานอันดีเยี่ยม หรือทำดีกว่าบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง รู้สึกสบายใจเมื่อประสบความสำเร็จและมีความวิตกกังวลเมื่อประสบความสำเร็จล้มเหลว

โดยสรุปแล้ว แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) จึงหมายถึงความปรารถนาที่จะกระทำให้สิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จไปด้วยดีทั้งในด้านการแข่งขันและการทำงานด้วยมาตรฐานอันดีเลิศ หรือปรารถนาที่จะชนะหรือทำดีกว่าคนอื่น ๆ พยายามเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ มีความสบายใจเมื่อประสบความสำเร็จ และมีความวิตกกังวลเมื่อประสบ

ความล้มเหลว แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นตัวกำหนดที่สำคัญของความมุ่งมั่น ความพยายาม และรวมทั้งความอดทน ซึ่งพฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เรียกว่า พฤติกรรมมุ่งผลสัมฤทธิ์ และผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่างกันจะประสบผลสำเร็จในการทำงานต่างกัน

4.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ใช้เป็นกรอบในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคเคลแลนด์ และทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแอทคินสัน ดังนี้

4.2.1 ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคเคลแลนด์

จากการวิจัยของแมคเคลแลนด์ (McClelland, 1961) ในเรื่อง การจูงใจ เขาได้กล่าวถึงแรงจูงใจทางสังคม 3 ชนิดคือ

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive) หมายถึง ความปรารถนาที่จะกระทำให้สิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี โดยพยายามแข่งขันกับมาตรฐานอันดีเลิศ มีความสบายใจเมื่อประสบความสำเร็จ และมีความวิตกกังวลเมื่อพบกับความล้มเหลว
2. แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ (Affiliation Motive) หมายถึง ความปรารถนาที่จะเป็นที่ยอมรับของคนอื่น ต้องการเป็นที่นิยมหรือรักใคร่ชอบพอของคนอื่น สิ่งเหล่านี้เป็นแรงจูงใจที่จะทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้ได้มาซึ่งการยอมรับจากบุคคลอื่น
3. แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Power Motive) หมายถึง ความปรารถนาที่จะทำให้ได้มาซึ่งอำนาจ จะเป็นผู้ที่พยายามควบคุมสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้ตนเองบรรลุความต้องการที่จะมีอำนาจเหนือกว่าบุคคลอื่น

แมคเคลแลนด์ได้เน้นความสำคัญของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่า มีความสำคัญมากสำหรับความสำเร็จทางเศรษฐกิจของประเทศ และได้กล่าวถึงลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงไว้ดังนี้ (อ้างใน นิธิกุล รัศมี, 2539 : 29)

1. กล้าเสี่ยงพอสมควร (Moderate Risk-Taking) ในเหตุการณ์ที่ต้องใช้ความสามารถโดยไม่ขึ้นกับโชคชะตาจะมีการตัดสินใจเด็ดเดี่ยว ไม่ลังเล บุคคลที่ต้องการผลสัมฤทธิ์สูงมักไม่พอใจที่จะทำงานง่าย ๆ แต่ต้องการทำงานที่มีความยากลำบากพอสมควร เนื่องจากมีความมั่นใจในความสามารถของตนเอง เพราะการทำงานที่ยากให้ลุล่วงไปได้นั้นจะนำความพอใจมาสู่ตนเอง ซึ่งตรงข้ามกับผู้ที่มีความต้องการผลสัมฤทธิ์ต่ำ มักจะหลีกเลี่ยงงานที่ต้อง

เสียงเพราะกลัวความล้มเหลว หรือมีเจตนาที่มักจะยอมเสียจนเกินเหตุผลทั้ง ๆ ที่รู้ว่าจะไม่ประสบความสำเร็จ โดยเชื่อกันในใจว่าจะเข้าข้างตน

2. ชัยชนะเชิง (Energetic) หรือชอบการกระทำแปลก ๆ ใหม่ ๆ ที่จะทำให้นุคคลนั้นเกิดความรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จ ผู้ที่ต้องการผลสัมฤทธิ์สูงไม่จำเป็นต้องชัยชนะเชิงในทุกกรณี แต่จะมานะพากเพียรต่อสิ่งที่ท้าทาย หรือขี้อูญความสามารถของตน และจะทำให้ตนเกิดความรู้สึกที่ว่าได้ทำงานสำคัญสำเร็จลุล่วงไปแล้ว ผู้มีความต้องการผลสัมฤทธิ์สูงมักจะไม่ใช่ชัยชนะเชิงในงานต้นเป็นกิจวัตรประจำวัน แต่จะชัยชนะเชิงเฉพาะงานที่ตัวเองชื่นชอบหรือเป็นงานที่ไม่ซ้ำแบบใคร หรือสามารถค้นหาวิธีการใหม่ ๆ ที่จะแก้ปัญหาให้สำเร็จลุล่วงไป

3. รับผิดชอบต่อตนเอง (Individual Responsibility) ผู้ที่มีความต้องการผลสัมฤทธิ์สูงมักจะพยายามทำงานให้สำเร็จเพื่อความพึงพอใจของตนเอง มีใจหวังให้คนอื่นยกย่อง มีความต้องการเสรีภาพในการคิดและการกระทำ ไม่ชอบให้ผู้อื่นมาบงการ

4. ต้องการให้ทราบแน่ชัดถึงผลการตัดสินใจของตน (Knowledge of Results of Decision) โดยไม่ใช่เพียงการคาดคะเนเอาว่าต้องเป็นลักษณะอย่างนั้นอย่างนี้ นอกจากนี้ผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงจะพยายามที่จะทำได้ดีขึ้นกว่าเดิมอีกเมื่อทราบแน่ชัดว่าผลการกระทำของตนเป็นอย่างไร

5. มีการทำนายหรือการคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า (Anticipation of Future Possibilities) ผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงมักเป็นบุคคลที่มีแผนระยะยาวเพราะเห็นการณ์ไกลกว่าผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลต่ำ

6. มีทักษะในการจัดระบบงาน (Organization Skill) ซึ่งเป็นลักษณะที่ควรจะมี เพราะลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงประกอบด้วยลักษณะต่าง ๆ ดังนี้คือ มีความทะเยอทะยาน มีความหวังอย่างมากว่าตนเองจะประสบความสำเร็จถึงแม้ว่าผลจากการกระทำจะขึ้นอยู่กับโอกาสก็ตาม มีความอดทนในการทำงานที่ยาก ๆ ได้เป็นเวลานาน มีความพยายามไต่เต้าไปสู่สถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้น เมื่องานที่ทำอยู่ถูกขัดจังหวะหรือถูกรบกวน ผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะพยายามทำต่อไปให้สำเร็จ มีความรู้สึกว่าเวลาเป็นสิ่งที่ไม่หยุดนิ่ง และสิ่งต่าง ๆ ที่จะผ่านพ้นไปอย่างรวดเร็วจึงควรรีบทำสิ่งต่างๆ ให้ทันกับเวลา คำนึงถึงอนาคตมาก เลือกเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถในการทำงานเป็นอันดับแรก ต้องการให้ตนเป็นที่รู้จักแก่ผู้อื่น โดยพยายามทำงานของตนให้คืออยู่เสมอและมีความพยายามปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้ดีอยู่เสมอ

จะเห็นว่าลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงนั้นจะเป็นผู้ที่มีความมานะอดทนเพื่อเอาชนะความล้มเหลว พยายามที่จะไปให้ถึงจุดหมายปลายทาง การทำงานมีการวางแผนและเป้าหมาย พยายามที่จะเพิ่มความสามารถของตนเองในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ให้สูงขึ้นเท่าที่จะสามารถทำได้ และมีความภูมิใจกับผลงานที่ประสบผลสำเร็จ

4.2.2 ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแอตคินสัน

แอตคินสัน (Atkinson, 1964 : 240-268) ได้คิดทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้น โดยทฤษฎีนี้ยังเชื่อว่า สิ่งกระตุ้นหรือแรงดันที่ทำให้บุคคลประกอบกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์ (T_a) นั้น ขึ้นอยู่กับผลบวกขององค์ประกอบ 3 ประการคือ

1. สิ่งโน้มน้าวจิตใจที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ (T_s) ซึ่งได้แก่ ผลคูณขององค์ประกอบ 3 ตัวคือ

ก. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (M_s)

ข. การรับรู้โอกาสที่จะประสบผลสำเร็จ (P_s)

ค. ค่าของสิ่งล่อใจ (Incentive Value) ที่เป็นเป้าหมายของความสำเร็จ (I_s)

2. แนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงความล้มเหลว (T_f) ซึ่งได้แก่ ผลคูณขององค์ประกอบ 3 ตัว

ก. แรงจูงใจที่หลีกเลี่ยงความล้มเหลว (M_{af})

ข. การรับรู้โอกาสที่จะประสบความล้มเหลว (P_f)

ค. ค่าของสิ่งล่อใจที่เป็นเป้าหมายของความล้มเหลว (I_f ซึ่งเท่ากับ $1-I_s$)

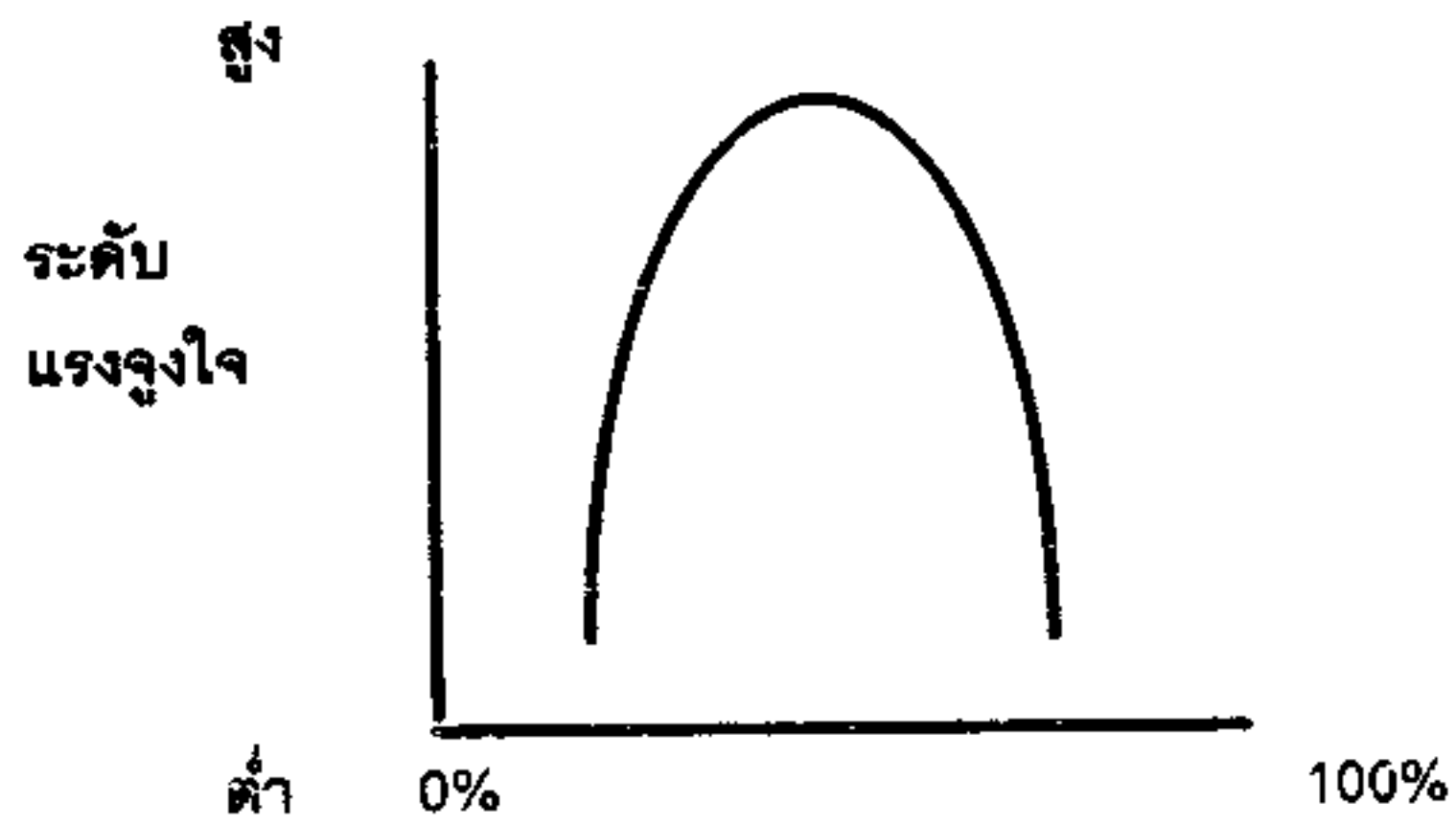
3. องค์ประกอบซึ่งเป็นอิทธิพลจากภายนอก (Extrinsic Tendency = T_{ext})

ดังนั้น สูตรของแอตคินสันคือ

$$\begin{aligned} T_a &= T_s + T_f + T_{ext} \\ &= (M_s \times P_s \times I_s) + (M_{af} \times P_f \times I_f) + T_{ext} \end{aligned}$$

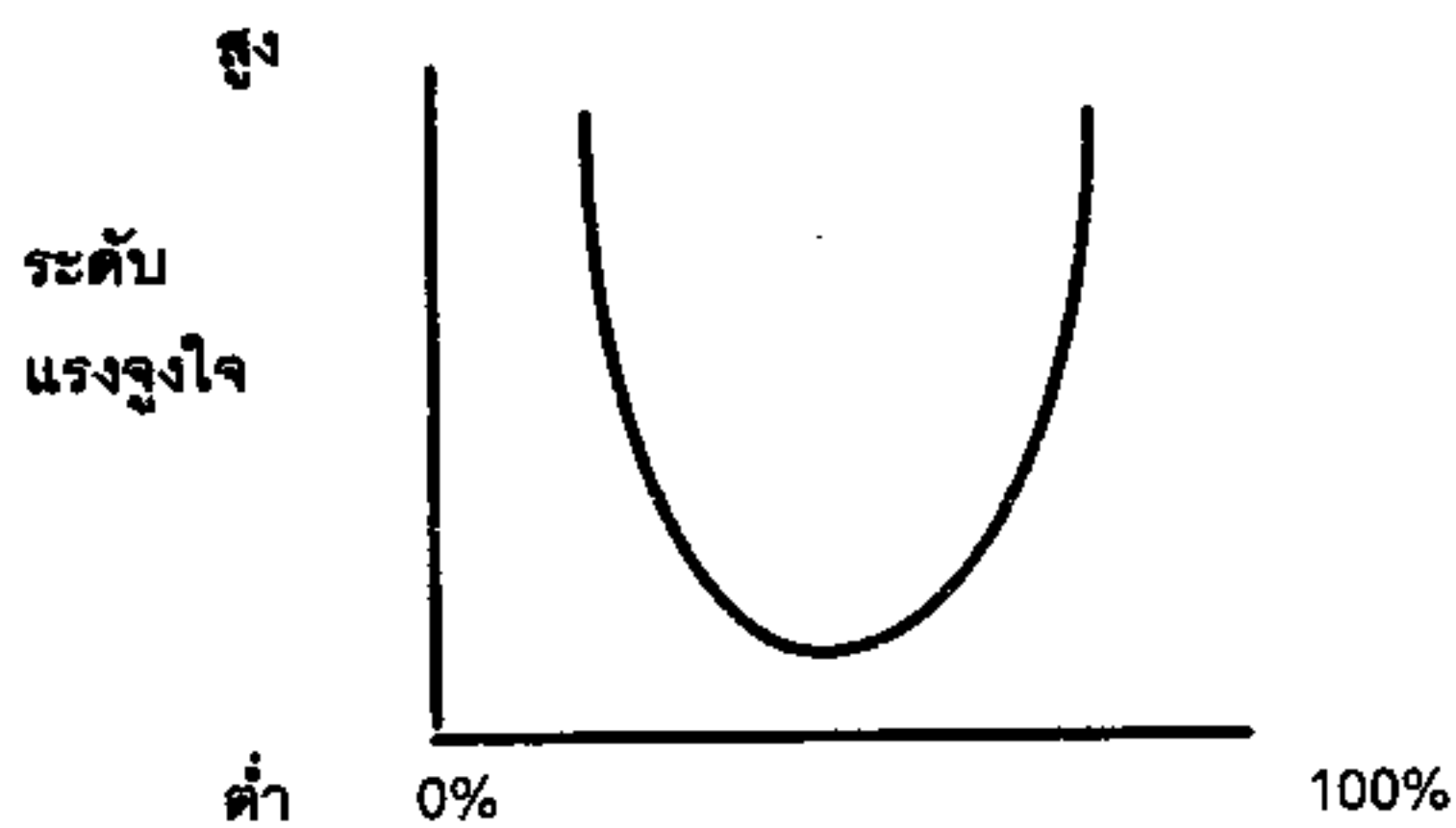
ระดับแรงจูงใจในการทำงานของคนที่ต้องการความสำเร็จ และคนที่กลัวความล้มเหลวจากการอธิบายข้างต้นนั้น สามารถแสดงได้ดังต่อไปนี้

แผนภาพที่ 2 ระดับแรงจูงใจในการทำงานของคนที่ต้องการความสำเร็จ



โอกาสประสบความสำเร็จร้อยละ

แผนภาพที่ 3 ระดับแรงจูงใจในการทำงานของคนที่กลัวล้มเหลว



โอกาสประสบความสำเร็จร้อยละ

ดังนั้น หากกล่าวโดยสรุปตามทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแอทคินสันแล้ว พบว่า

1. คนที่มีความต้องการความสำเร็จในการทำงานต่ำจะทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายน้อยกว่าคนที่มีความต้องการความสำเร็จในการทำงานสูง
2. งานใด ๆ ก็ตาม ถ้าความสำเร็จอยู่ไม่ไกลนัก (ไม่ยากเกินไป) บุคคลจะพยายามที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการ
3. งานใดก็ตามถ้าความสำเร็จอยู่ไกล (ยาก) บุคคลจะไม่พยายามที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการ

นอกจากนี้ Atkinson ยังได้กล่าวว่า การทำงานใด ๆ ก็ตาม หรือการแสดงพฤติกรรมของคนต่อความสำเร็จในงานนั้นจะขึ้นอยู่กับ การตีค่า หรือผลประโยชน์ที่พึงจะได้จากการ กระทำ หรือสรุปว่า การทำงานของคนเรา มีแนวโน้มอยู่ 2 ประการคือ

1. เพื่อมุ่งหวังความสำเร็จ ซึ่งทำงานเพื่อความสำเร็จนั้นบุคคลจะทำได้ด้วยความพึงพอใจและสมัครใจ
2. เพื่อหลีกเลี่ยงความล้มเหลว ซึ่งการทำงานเพื่อหลีกเลี่ยงความล้มเหลวนี้คนจะทำได้ด้วยความไม่พึงพอใจ หรือด้วยความจำใจ หรือถูกบังคับ

4.3 สรุปฐานคติของทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

เมื่อพิจารณาจากทฤษฎีที่กล่าวมา คือทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของ แมคเคลแลนด์ (McClelland) และของแอทคินสัน (Atkinson) ได้อธิบายว่า บุคคลต่าง ๆ นั้นมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในตัว ซึ่งแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะมีอิทธิพลในฐานะที่จะเป็นตัวผลักดันให้บุคคลมีความปรารถนา ความมุ่งหวัง ความพยายาม และความอดทน เพื่อให้งานนั้น ๆ ประสบผลสำเร็จ ดังนั้นจึงสรุปฐานคติของทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ได้ดังนี้คือ

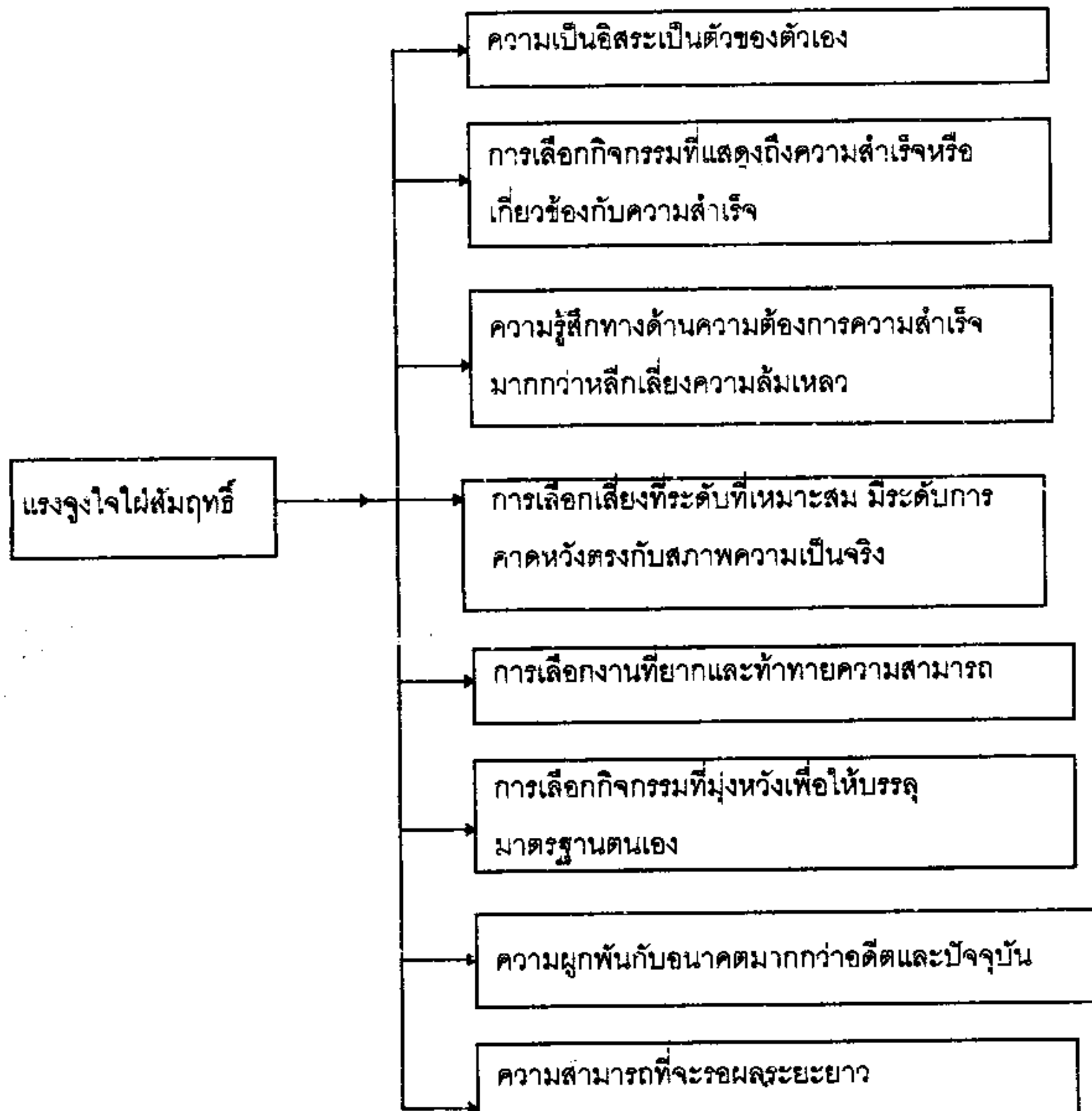
- แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นสิ่งที่มีอยู่ในตัวบุคคลทุกคน
- ระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไป และบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่แตกต่างกันจะมีผลการปฏิบัติงานที่ต่างกัน

4.4 องค์ประกอบของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ใช้ศึกษา

ในการศึกษาเรื่องแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นั้น เพื่อให้มีความชัดเจนในการศึกษา ผู้ศึกษาจึงได้ทำการแยกองค์ประกอบของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคเคลแลนด์ และ ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแอทคินสัน ซึ่งเมห์ราเบียน (Mehrabian, อ้างใน ประสาท บัณพวางกูร, 2516) ได้ใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) แยกองค์ประกอบของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ออกเป็น 8 ด้าน หรือ 8 องค์ประกอบ (แผนภาพที่ 4) ทำให้ผู้ศึกษากำหนดองค์ประกอบของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สำหรับการศึกษาครั้งนี้ โดยนำมาจากเมห์ราเบียนที่เสนอไว้ ได้แก่

- ความเป็นอิสระเป็นตัวของตัวเอง
- การเลือกกิจกรรมที่แสดงถึงความสำเร็จหรือเกี่ยวข้องกับความสำเร็จ
- ความรู้สึกความต้องการความสำเร็จมากกว่าหลีกเลี่ยงความล้มเหลว
- การเลือกเสี่ยงที่ระดับที่เหมาะสมมีระดับการคาดหวังตรงกับสภาพความเป็นจริง
- การเลือกงานที่ยากและท้าทายความสามารถ
- การเลือกกิจกรรมที่มุ่งหวังเพื่อให้บรรลุมาตรฐานตนเอง
- ความผูกพันกับอนาคตมากกว่าอดีตและปัจจุบัน
- ความสามารถที่จะรอผลระยะยาว

แผนภาพที่ 4 องค์ประกอบต่าง ๆ ของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
ของเมห์ราเบียน (Mehrabian)



นอกจากนี้ในการสร้างมาตรวัดในเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ” นี้ได้ใช้การสร้างมาตรวัดทัศนคติแบบลิเคิร์ต (Likert, อ้างใน จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์, 2529) ซึ่งเป็นที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายและได้นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ด้วย สำหรับลักษณะสำคัญของมาตรวัดนี้ จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์ (2529: 51-52) ได้สรุปไว้ดังนี้คือ

1. ต้องมีการประเมิน (Evaluation) ซึ่งหมายถึงชอบหรือไม่ เห็นด้วยหรือไม่ เห็นด้วยกับสิ่งนั้น และผู้ประเมินจะต้องอาศัยความรู้หรือประสบการณ์ในเรื่องนั้นเป็นพื้นฐานการประเมิน

2. ความเข้มหรือระดับการประเมิน (Intensity or Degree of Favorable) คือระดับมากน้อยของความชอบหรือไม่ชอบ และเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

ดังนั้น การสร้างคำถามวัดทัศนคติตามแนวคิดนี้แต่ละข้อจะกล่าวถึงส่วนดีและส่วนเสียของสิ่งนั้น แล้วให้ผู้ตอบประเมินเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยมากน้อยเพียงใด ในคำถามแต่ละข้อเกี่ยวกับระดับการประเมิน โดย Guilford (1954 อ้างใน จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์) ได้กล่าวถึงความเชื่อถือได้ (Reliability) ของมาตรวัดว่าจะเพิ่มขึ้นตามจำนวนระดับที่ใช้ โดยจะเพิ่มมากตอนต้นจนกระทั่งถึง 5 ระดับ แล้วจะค่อยๆ ลดลงเมื่อระดับการประเมินใกล้ 7 ขึ้น และจะเพิ่มขึ้นอีกครั้งเมื่อถึงระดับ 11 ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เฉย ๆ หรือไม่แน่ใจ หรือไม่มีความคิดเห็น ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนการคิดคะแนนให้คงของนี้ไว้ คือ ให้คะแนน 5, 4, 3, 2, 1 สำหรับประโยคคำถามเชิงบวก (Positive Item) และคะแนน 1, 2, 3, 4, 5 สำหรับประโยคคำถามเชิงลบ (Negative Item)

5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้มีผลการศึกษาวิจัยดังนี้

5.1 ผลงานวิจัยในประเทศ

เสาวภาคย์ ดีวาจา (2529 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานส่งเสริมการเกษตรของบริษัทเอกชน พบว่า พนักงานส่งเสริมมีระดับความพอใจในการทำงานสูง และมีประสิทธิภาพในการทำงานระดับที่สูง และมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับที่ค่อนข้างสูงด้วย ในด้านที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า

ความพอใจในการทำงานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีอิทธิพลทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

ศุทธิณี ศรีสุวรรณ (2530 : บทคัดย่อ) ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการนิเทศก์งานของการศึกษานอกโรงเรียนของศึกษานิเทศก์ กรมการศึกษานอกโรงเรียน ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการนิเทศก์ ประกอบด้วย การได้รับการยอมรับ นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการนำผู้อื่น

พรพรรณ ทรัพย์ไพบูลย์กิจ (2531 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านบุคคลและความพึงพอใจในสิ่งแวดล้อมของงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข โครงการสาธารณสุขมูลฐานเขตเมือง อ.เมือง จ.ราชบุรี พบว่า ระดับความพึงพอใจในสิ่งแวดล้อมของงานอาสาสมัครอยู่ในเกณฑ์สูง ปัจจัยด้านบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสิ่งแวดล้อมของงาน ความพึงพอใจด้านการรับรู้บทบาท ด้านลักษณะงาน ด้านความร่วมมือของชุมชนและความพึงพอใจรวมทุกด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยด้านบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน และพบว่าความพึงพอใจในสิ่งแวดล้อมของงานมีความสัมพันธ์และสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ 15.46%

สมบุญ ไกรแก้ว (2532 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการทำงาน และแรงจูงใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง อีกทั้งยังเป็นบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงานสูง นอกจากนี้ยังพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานอย่างเดียวไม่เพียงพอในการทำให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพแต่ยังต้องประกอบด้วยแรงจูงใจด้วย และยังได้ศึกษาเปรียบเทียบ พบว่า ตัวแปรด้านแรงจูงใจ ความพึงพอใจในรายได้รวม ตำแหน่งประสบการณ์ของการเป็นครู ระดับเงินเดือน ระดับการศึกษา เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานตามลำดับ ส่วนกลุ่มที่มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด ตัวแปรที่บ่งบอกถึงประสิทธิภาพได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มากกว่าความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนองค์ประกอบที่มีความพึงพอใจเรียงตามลำดับคือ ผู้บังคับบัญชา ตัวงานเอง การเปรียบเทียบกับคนอื่น ค่าตอบแทนหรือรายได้ เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน

ภัทรา คติกุล (2534 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของอาสาพัฒนาในทัศนะของอาสาพัฒนา พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จไม่แตกต่างกัน ส่วนความรู้ความเข้าใจในงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

การุณย์ บัวเผื่อน (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านสืบสวนในสถานีตำรวจ พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายสืบสวนที่มีลักษณะภูมิหลังต่างกัน มีผลทำให้การปฏิบัติงานด้านสืบสวนต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า สภาพการทำงานที่มีผลทำให้ผลการปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุดมี ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานที่ดี ผู้บังคับบัญชา การได้รับคำชมเชย ความพร้อมของอุปกรณ์ การได้รับความร่วมมือจากประชาชน

ศักดิ์ เตชะเกรียงไกร (2535 : บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนจับกุมผู้กระทำผิดของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นสัญญาบัตรในสถานีตำรวจภูธรสังกัดกองบังคับการตำรวจภูธร 6 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในเกณฑ์สูงเรียงลงมาเป็น ด้านประสิทธิภาพ ด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการปฏิบัติหน้าที่

สุรัชย์ ควรตะคุปต์ (2532 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนจับกุมของเจ้าหน้าที่สืบสวนชั้นประทวนในสถานีตำรวจนครบาล กรุงเทพมหานคร พบว่า ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ไม่แตกต่างกัน

อดาพร สันตินานนท์ (2533 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะทำงานสนับสนุนการปฏิบัติงานพัฒนาชนบทระดับตำบล (คปต.) ผลการศึกษาพบว่า อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ คปต. แต่ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง คปต. มีความสัมพันธ์ ความเข้าใจบทบาทหน้าที่ของ คปต. การได้รับการฝึกอบรม การประสานงานภายใน คปต. การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และกิจกรรมร่วมในตำบล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ คปต. นอกจากนี้ยังได้ศึกษาถึงตัวแปรกิจกรรมร่วมในตำบลมีอิทธิพลมากที่สุดต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ คปต. รองลงมาคือ การได้รับการฝึกอบรม การประสานงานภายใน คปต. และความเข้าใจบทบาทหน้าที่ของ คปต. ตามลำดับ

อุบล ภัทระ (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของครูมัธยมศึกษา จากการศึกษาพบว่า ตัวพยากรณ์ที่สำคัญในการทำนายพฤติกรรมการทำงานของครูมัธยมตามคำรายงานของตัวครูเองคือ ปัจจัยแรงใจ วุฒิการศึกษา ปัจจัยสุขศาสตร์ ส่วนตัวพยากรณ์ที่สำคัญตามรายงานของผู้บริหารได้แก่ ปัจจัยสุขศาสตร์ วุฒิการศึกษา และอายุราชการ นอกจากนี้ยังพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บริหาร รายได้ การได้รับการยอมรับ เป็นตัวทำนายที่ดีของพฤติกรรมการทำงานของครูทั้งในกลุ่มครูชายและหญิงที่มีฐานะทางเศรษฐกิจสูง ปานกลาง ต่ำ และยังพบการปฏิสัมพันธ์ระหว่างแรงใจไม่สัมพันธ์กับอายุราชการในกลุ่มครูชายและครูหญิงที่ประเมินพฤติกรรมการทำงานโดยตนเอง

ปริญญา ณ จันจันทร์ (2536 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของครูประถมศึกษาในจังหวัดเชียงราย พบว่า ทักษะติดต่อวิชาชีพครู แรงใจไม่สัมพันธ์ การรับรู้การสนับสนุนจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงานของครูมีความสัมพันธ์ทางบวก และทักษะติดต่อวิชาชีพครูและแรงใจไม่สัมพันธ์ เป็นตัวแปรสำคัญในการทำนายประสิทธิภาพในการทำงานของครูได้ ส่วนครูที่มีอายุราชการมาก และปานกลางมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าครูที่มีอายุราชการน้อย และพบว่าครูวุฒิปริญญาตรีที่มีทักษะติดต่อวิชาชีพครูสูง จะมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าครูวุฒิปริญญาตรีที่มีทักษะติดต่อวิชาชีพต่ำ นอกจากนี้ยังพบว่า ครูที่มีแรงใจไม่สัมพันธ์สูงจะมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าครูที่มีแรงใจไม่สัมพันธ์ต่ำ

พิชัย ญาณศิริ (2536 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง องค์ประกอบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพที่มงานของครูหมวดวิทยาศาสตร์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 10 พบว่า ระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ส่วนระดับประสิทธิภาพทั้งด้านการปฏิบัติงานและความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ยังพบว่าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงานได้แก่ ความคิดริเริ่ม จุดประสงค์และเป้าหมาย และพฤติกรรมของผู้บริหาร

ประดิษฐ์ สุนทรสวัสดิ์ (2536 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภาตำบลในการพัฒนาชนบท : ศึกษาเฉพาะกรณีกิ่งอำเภอลืออำนาจ จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า รายได้ ระดับการศึกษา อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภาตำบล

สมบุญ สอนประภา (2536 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภาตำบล : ศึกษากรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ประสิทธิผลของคณะกรรมการไม่ได้ขึ้นอยู่กับอายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่

วรกิตติ ศรีทิพากร (2536 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรของผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล อายุ ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ส่วนเพศ มีความสัมพันธ์และปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ด้านกำลังคน วัสดุอุปกรณ์และงบประมาณ การให้ความสำคัญกับงาน การมีความเป็นมิตร การรับฟังปัญหาและช่วยแก้ปัญหา การพิจารณาความดีความชอบ และการได้รับการนิเทศก์ ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

พรทิพย์ อุ่นโกมล (อ้างใน พิชัย ญาณศิริ, 2536) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ฝ่ายสุขภาพและการป้องกันโรค โรงพยาบาลชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า องค์ประกอบของความพอใจในการทำงานในด้านความสำเร็จและการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานอย่างเห็นได้ชัด และยังพบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน

ฉนวนศรี มงคลเดช (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ ความมีมนุษยสัมพันธ์ การประสานงาน งานในหน่วยงาน การได้รับการฝึกอบรม การมีกิจกรรมร่วมกับชุมชน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สการรัตน์ ลับเลิศลบ (2537 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยในเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขในงานสาธารณสุขมูลฐานจังหวัดนนทบุรี พบว่า อายุ เวลาที่ปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ความรู้ ทักษะคติในงาน มีผลต่อการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

อรษา โพธิ์ทอง (2537 : บทคัดย่อ) ศึกษาถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพัฒนากรอำเภอในฐานะเลขานุการคณะกรรมการพัฒนาอำเภอ (กพอ.) : ศึกษากรณีอำเภอในเขตศูนย์ช่วยเหลือวิชาการพัฒนาชุมชน เขตที่ 7 พบว่า พัฒนาการอำเภอสามารถปฏิบัติงานในฐานะเลขานุการ กพอ. มีประสิทธิภาพระดับปานกลาง สำหรับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมในการปฏิบัติ

งาน โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานคือ นโยบายของผู้บริหารระดับอำเภอ ความสามารถทางสติปัญญาของพัฒนาการอำเภอ การปรึกษาหารือระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการสร้างความรู้สึกร่วมกัน

บุญเลิศ ทิคมั่น (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานตรวจแรงงาน พบว่า เพศ ความรู้สึกต่อองค์กร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความรู้ความเข้าใจในงาน ความพึงพอใจในงาน ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งที่ต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนอายุ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของพนักงาน ไม่ได้ทำให้ผลการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ธิดาพร เสาวนะ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานได้แก่ รายได้ ประสบการณ์ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สิ่งตอบแทนจากการปฏิบัติงาน การนิเทศงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่สาธารณสุขกับอาสาสมัครและอาสาสมัครกับอาสาสมัครด้วยกัน

วันชัย ไอลูคนธ์ทิพย์ (2538 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรของผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น พบว่า อายุ เพศ ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

ชนิษฐา ไชยแสนท้าว (2538 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสถานอนามัยขนาดใหญ่ : ศึกษากรณีจังหวัดสุรินทร์ พบว่า ผลการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ไม่ดี ส่วนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน และยังพบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน ทำให้ผลการปฏิบัติงานต่างกัน

วิภากร สร้อยสุวรรณ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยตามโครงการปรับปรุงโฉมหน้าเพื่อพัฒนาการบริการของสถานบริการสาธารณสุข พบว่า ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดังกล่าวอยู่ในระดับสูง และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ เพศ ประสบการณ์ ค่าตอบแทน โอกาสความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับนับถือ

ศุจเตียว วงศ์ภักดี (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มเยาวชนเกษตรกร ในจังหวัดปราจีนบุรี พบว่า แรงจูงใจไม่สัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินการ

พจนา สุจ้านงค์ (2538 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีกรรมการหมู่บ้าน ฝ่ายกิจการสตรีในอำเภอป่าโมกข์ จังหวัดอ่างทอง พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้แก่ รายได้ ความเข้าใจบทบาทหน้าที่ การได้รับการฝึกอบรม การได้รับการสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ

พุทธิชาติ เอกฉันท (2538 : บทคัดย่อ) ศึกษาถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภาตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดหนองบัวลำภู ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ กสต. ไม่ได้ขึ้นอยู่กับเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ ตำแหน่ง ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการฝึกอบรม และภูมิลำเนาแต่อย่างไร จึงถือได้ว่า กสต. ทุกคนมีโอกาสปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน

ยุทธนา มุ่งสมัค (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขตำบลในจังหวัดชัยภูมิ พบว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่อยู่ในระดับสูง ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานได้แก่ ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล คือ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับตำแหน่ง ลักษณะของตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ ส่วนปัจจัยด้านความพอใจในการทำงาน คือ นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน สัมพันธภาพกับผู้อื่นและเพื่อนร่วมงาน ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ลักษณะงานที่ทำ โอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานได้แก่ ลักษณะตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ นโยบาย และการบริหารงาน ระดับตำแหน่ง การได้รับการยอมรับนับถือ โอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน นอกจากนี้ยังสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานหน้าที่ได้ 30.14%

โสภณ หมื่นสังข์ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยบางประการที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพัฒนากรในจังหวัดชัยภูมิ พบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน และยังพบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกันทำให้ผลการปฏิบัติงานต่างกัน

กุลวดี ประเสริฐชัย (2539 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม ศึกษาเฉพาะสำนักงานคุมประพฤติในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับการปฏิบัติที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ สิ่งตอบแทนและรายได้ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานคือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ ประสบการณ์

นิลบล รัศมี (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความเชื่ออำนาจในตนกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อ ธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดขอนแก่น พบว่า พนักงานที่มีลักษณะทางชีวสังคมแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่ต่างกัน สำหรับการประเมินพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโดยการประเมินตนเองและการประเมินโดยผู้บังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ทำการสูง และพนักงานที่มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมสูง มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงกว่าพนักงานที่มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมต่ำกว่า ในด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นั้นสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานได้ 31%

เล็ก กาญจนผล (อ้างใน ปริญญา ณ วันจันทร์, 2536) ได้สรุปผลการวิจัยที่ศึกษาตัวแปรแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่อการทำงานของบุคคลอาชีพต่าง ๆ จำนวน 640 คน พบว่า ผู้ที่ประสบความสำเร็จในชีวิตจะมีลักษณะดังนี้ จะเป็นบุคคลที่ทำงานหามรุ่งหามค่ำไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย ไม่รู้จักแบ่งเวลา จะพบความสำเร็จในขั้นต้นเท่านั้น หลังจากนั้นจะอยู่ในระดับกลางหรือลดลง แต่บุคคลที่ประสบความสำเร็จอย่างสูงนั้นจะเป็นคนที่รู้จักแบ่งเวลาเป็น และพบว่าบุคคลที่ประสบความสำเร็จจะเลือกงานตรงกับความชอบของตนมากที่สุด และจะต้องเป็นบุคคลที่มั่นคง เต็มไปด้วยความกระตือรือร้น และเป็นคนที่มีความทะเยอทะยานและทำงานหนัก แต่บุคคลที่ประสบความสำเร็จสูงจะคำนึงถึงความสำเร็จของงานมากกว่าที่จะให้งานออกมาสมบูรณ์แบบทุกประการ บุคคลที่จะประสบความสำเร็จอย่างสูงจะเป็นคนชอบเสี่ยงในการทำงานไม่หวาดหวั่นต่อสิ่งใดในเมื่อได้วางแผนและตัดสินใจแล้ว และจะไม่ประเมินตนเองต่ำ บุคคลที่ไม่ประสบความสำเร็จ แม้ว่าจะมีความสามารถอยู่ในตัวแล้วแต่ไม่กล้าเสี่ยงและหวาดหวั่นจึงไม่กล้าแสดงออก

5.2 ผลงานวิจัยต่างประเทศ

ฮอสแมน และคณะ (Haussman et al., 1976 อ้างใน สุทธาทิพย์ หวังลิศิรีเพชร, 2535) ได้ทำการศึกษาวิจัย พบว่า การปฏิบัติงานของพยาบาลสาธารณสุขมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพอใจในการทำงาน โดยผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี จะมีความพอใจในการทำงานสูง ส่วนผู้ที่ปฏิบัติงานต่ำ พบว่ามีความพอใจในการทำงานต่ำด้วย นอกจากนี้ยังพบว่า อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน

เฮย์แมน (Hayman, อ้างใน อุบล ภัสระ, 2535 : 17) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของครู พบว่า ครูที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีแนวโน้มในการแสดงพฤติกรรมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงด้วย และแรงจูงใจไม่สัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของครูอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เฮนเดอร์สัน (Henderson, อ้างใน นิธิกุล วัฏคุณ, 2539 : 33) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของครูกับการพัฒนาอาชีพของตนเองพบว่า ครูที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะพัฒนาตนเองในด้านการเลื่อนตำแหน่งและมีความพอใจในการทำงานสูง ซึ่งชี้ให้เห็นว่าพฤติกรรมการทำงานของครูย่อมจะเป็นพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพด้วย

โคเออร์เนอร์ (Koerner, 1981 อ้างใน สุทธาทิพย์ หวังลิศิรีเพชร, 2535) ได้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสาธารณสุข โดยหัวหน้าพยาบาลเป็นผู้ประเมิน พบว่า อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน ส่วนความพอใจในการทำงานและผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษามีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน

จากผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่ได้เสนอมานั้น พอสรุปได้ว่า ปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานนั้นมีทั้งปัจจัยทางจิตวิทยาและปัจจัยที่เกี่ยวกับภูมิหลังของพนักงาน โดยที่ปัจจัยทางจิตวิทยา ได้แก่ ความพอใจในการทำงาน แรงจูงใจไม่สัมพันธ์ ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวกับภูมิหลังของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ และพบว่าความพอใจในการทำงานและแรงจูงใจไม่สัมพันธ์ ยังเป็นองค์ประกอบรวมที่จะทำให้ผลการดำเนินงานนั้นมีประสิทธิภาพ และยังพบว่ากลุ่มที่มีประสิทธิภาพในการทำงานสูง ตัวแปรที่บ่งบอกถึงประสิทธิภาพในการทำงานคือ แรงจูงใจไม่สัมพันธ์ และความพอใจในการทำงาน

บทที่ 3

กรอบแนวคิดและวิธีการวิจัย

จากแนวความคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษานำมาเป็นกรอบแนวทางในการศึกษาวิจัยถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ได้ดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรที่ทำการศึกษา

ตัวแปรที่ทำการศึกษาคั้งนี้แบ่งออกเป็นตัวแปรอิสระ (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) โดยที่ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ภูมิลำเนา เศรษฐกิจและสังคม ความพอใจในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งตัวแปรแต่ละตัวแปรมีองค์ประกอบที่ใช้ศึกษา โดยแยกได้ดังนี้

1.1 ตัวแปรอิสระ

1.1.1 ภูมิลำเนา เศรษฐกิจและสังคมของพนักงาน มีองค์ประกอบที่ศึกษาดังนี้

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพสมรส
4. ระดับการศึกษา
5. ตำแหน่งงาน
5. ประสบการณ์ในการทำงาน
6. รายได้

1.1.2 ความพอใจในการทำงานโดยมีองค์ประกอบที่ศึกษาดังนี้

1. โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน
2. ผู้บังคับบัญชา
3. ผลตอบแทนหรือรายได้
4. นโยบายและการบริหารงาน
5. เพื่อนร่วมงาน
6. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

7. ความมั่นคงในการทำงาน
8. ความสำเร็จในการทำงาน
9. สภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.1.3 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ โดยมีองค์ประกอบที่ศึกษาดังนี้

1. ความเป็นอิสระเป็นตัวของตัวเอง
2. การเลือกกิจกรรมที่แสดงถึงความสำเร็จหรือเกี่ยวข้องกับความสำเร็จ
3. ความรู้สึกทางด้านการความสำเร็จมากกว่าหลีกเลี่ยงความล้มเหลว
4. การเลือกสิ่งยักระดับที่เหมาะสม มีระดับการคาดหวังตรงกับสภาพความเป็นจริง
5. การเลือกงานที่ยากและท้าทายความสามารถ
6. การเลือกกิจกรรมที่มุ่งหวังเพื่อให้บรรลุมาตรฐานตนเอง
7. ความผูกพันกับอนาคตมากกว่าอดีตและปัจจุบัน
8. ความสามารถที่จะรอผลระยะยาว

1.2 ตัวแปรตาม

ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อันได้มาจากการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยพนักงาน นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ให้ ผู้จัดการงานควบคุมจราจรทางอากาศ ซึ่งเป็นหัวหน้างานประเมินเพื่อเป็นการตรวจสอบกับการประเมินโดยพนักงาน เพื่อความเชื่อถือได้ โดยทำการประเมินในเรื่องต่อไปนี้

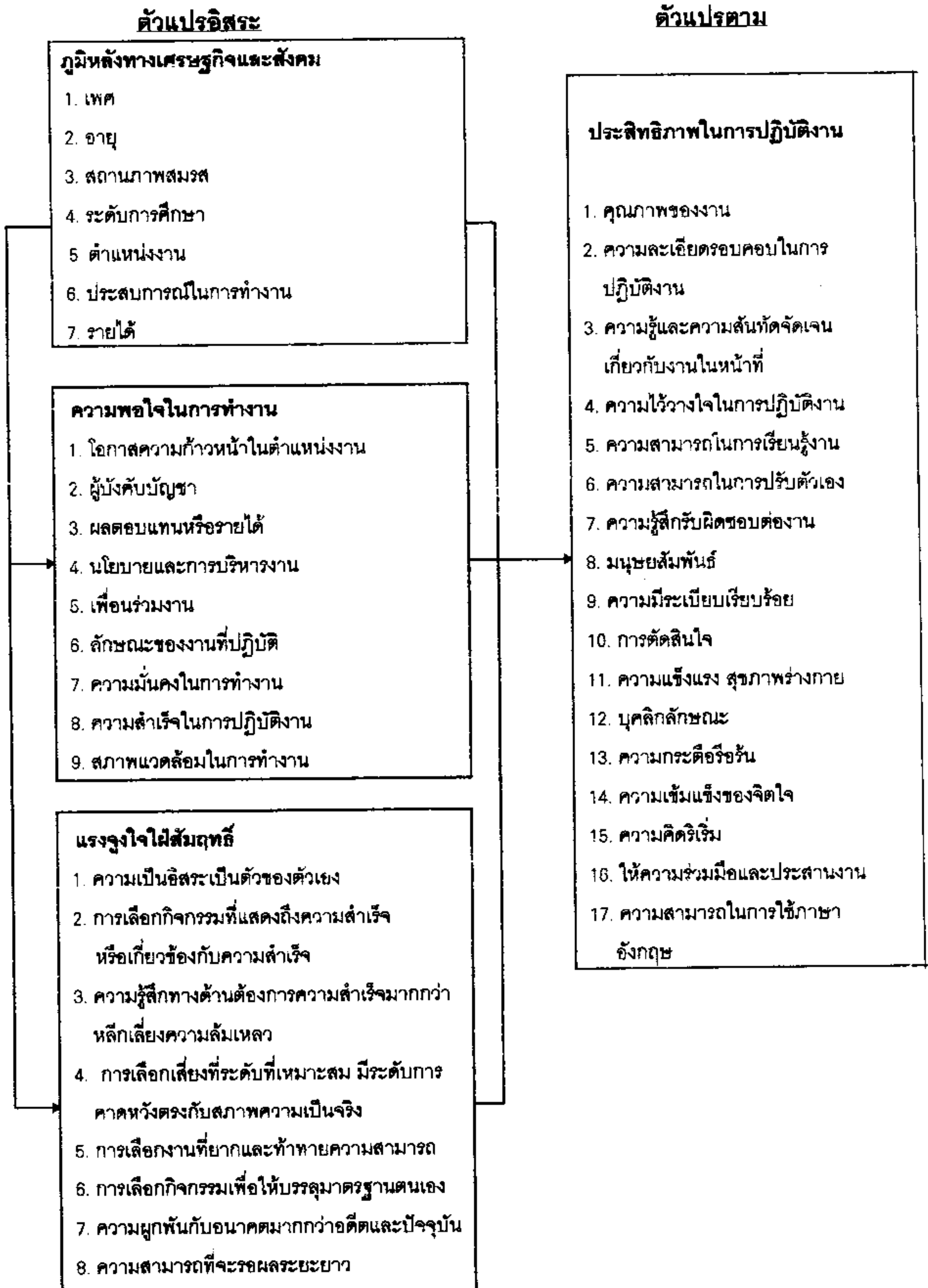
1. คุณภาพของงาน
2. ความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไป
3. ความรู้และความสันทัดชัดเจนเกี่ยวกับงานในหน้าที่
4. ความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน
5. ความสามารถในการเรียนรู้งาน
6. ความสามารถในการปรับตัวเอง
7. ความรู้สึกรับผิดชอบต่องานในหน้าที่
8. มนุษยสัมพันธ์
9. ความมีระเบียบวินัย

10. การตัดสินใจ
11. ความแข็งแรงและสุขภาพร่างกาย
12. บุคลิกลักษณะ
13. ความกระตือรือร้นในการทำงาน
14. ความเข้มแข็งของจิตใจ
15. ความคิดริเริ่ม
16. การให้ความร่วมมือและประสานงาน
17. ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ

2. กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากฐานคติในเรื่องแนวความคิดทฤษฎี และการกำหนดตัวแปรข้างต้น ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังแผนภาพที่ 5

แผนภาพที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม



3. นิยามปฏิบัติการ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ หมายถึง องค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความพร้อม และความพยายาม รวมไปถึงความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ คือ 1. ป้องกันการชนกันระหว่างเครื่องบินต่าง ๆ ที่บินอยู่ 2. ป้องกันการชนกันระหว่างเครื่องบินในพื้นที่ซับซ้อนและสิ่งกีดขวางอื่นๆ ในพื้นที่นั้นๆ 3. เพื่อความรวดเร็ว ความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการเลื่อนไหลของการจราจรทางอากาศ 4. ให้คำแนะนำและข่าวสารที่เป็นประโยชน์เพื่อความปลอดภัยและนำไปสู่ประสิทธิภาพในทางการบิน และ 5. รายงานหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการค้นหา ช่วยเหลือเครื่องบินต่างๆ และให้ความช่วยเหลือแก่หน่วยงานต่างๆ ตามที่ร้องขอ

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) หมายถึง ความปรารถนา ความมุ่งมั่น ความพยายามและความอดทนของบุคคลที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดและที่จะแข่งขันกับบุคคลอื่นด้วยความตั้งใจที่จะเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพสูงและบรรลุมาตรฐานที่เป็นเลิศ โดยพิจารณาจาก ความเป็นอิสระเป็นตัวของตัวเอง การเลือกกิจกรรมที่แสดงถึงความสำเร็จหรือเกี่ยวข้องกับความสำเร็จ ความรู้สึกทางด้านต้องการความสำเร็จมากกว่าหลีกเลี่ยงความล้มเหลว การเลือกสิ่งที่ยกระดับที่เหมาะสมมีระดับการคาดหวังตรงกับสภาพความเป็นจริง การเลือกงานที่ยากและท้าทายความสามารถ การเลือกกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการแข่งขันและฝึกความชำนาญ ความผูกพันกับอนาคตมากกว่าอดีตและปัจจุบัน และความสามารถที่จะรอผลระยะยาว

ความพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ผู้บังคับบัญชา รายได้หรือผลตอบแทน นโยบายและการบริหารงาน เพื่อนร่วมงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความมั่นคงในการทำงาน ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ปัจจัยภูมิหลังทางเศรษฐกิจและสังคม หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งประสบการณ์ในการทำงาน รายได้

พนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ในห้องปฏิบัติการควบคุมจราจรทางอากาศ อาทิเช่น เจ้าหน้าที่ข้อมูลการบิน ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ

ผู้จัดการงานควบคุมจราจรทางอากาศ หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าเวร/กะ ในห้องปฏิบัติการ โดยทำหน้าที่รับผิดชอบในแต่ละกะนั้น ๆ (Watch Supervisor)

โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน หมายถึง การที่ได้มีโอกาสเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ตลอดจนมีโอกาสได้รับการฝึกอบรม เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ ความชำนาญในการทำงาน

ผู้บังคับบัญชา หมายถึง สามารถทำงานร่วมกันด้วยความเข้าใจซึ่งกันและกันและมีความสัมพันธ์กันเป็นอย่างดี

รายได้หรือผลตอบแทน หมายถึง เงินเดือน ค่าล่วงเวลา เงินเพิ่มค่าวิชาชีพ และเงินเพิ่มค่าใบอนุญาตควบคุมจราจรทางอากาศ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และเพียงพอต่อการดำรงชีพ

นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการ และการบริหารงานของศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศที่มีความชัดเจน ยุติธรรม และเป็นที่ยอมรับของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

เพื่อนร่วมงาน หมายถึง เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานกันเองทั้งในด้านการงานส่วนตัว มีความสามัคคี ตลอดจนมีบรรยากาศในการทำงานเป็นไปอย่างฉันท์มิตร

ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง เนื้อหาสาระของงาน ได้แก่ ความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ความพอดี ความยากง่าย ความน่าสนใจ ความชัดเจน ตลอดจนความรู้สึกท้าทายให้อยากทำงาน

ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ในกรณีที่มีข้อผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นได้ ตลอดจนความมั่นใจต่อกฎ ระเบียบ ที่จะคุ้มครองการปฏิบัติงานของตน และความยั่งยืนของอาชีพ

ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่พนักงานสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จ ทำให้ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลที่ประสานงานด้วย

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน อาทิ เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน ตลอดจนวัสดุ อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

4. สมมติฐาน

จากแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความพอใจในการทำงาน แรงจูงใจไม่สัมฤทธิ์และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานซึ่งใช้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นแนวทางในการศึกษา ผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นหลักในการตั้งสมมติฐานในการวิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 1 เพศมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

สมมติฐานที่ 2 อายุมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

สมมติฐานที่ 3 สถานภาพสมรสมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

สมมติฐานที่ 4 ระดับการศึกษามีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

สมมติฐานที่ 5 ตำแหน่งงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

สมมติฐานที่ 6 ประสบการณ์ในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

สมมติฐานที่ 7 รายได้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

สมมติฐานที่ 8 ความพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

สมมติฐานที่ 9 แรงจูงใจไม่สัมฤทธิ์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

สมมติฐานที่ 10 เพศมีอิทธิพลต่อความพอใจในการทำงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

สมมติฐานที่ 11 อายุมีอิทธิพลต่อความพอใจในการทำงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

สมมติฐานที่ 12 สถานภาพสมรสมีอิทธิพลต่อความพอใจในการทำงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

สมมติฐานที่ 13 ระดับการศึกษามีอิทธิพลต่อความพอใจในการทำงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

สมมติฐานที่ 14 ตำแหน่งงานมีอิทธิพลต่อความพอใจในการทำงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

สมมติฐานที่ 15 ประสบการณ์ในการทำงานมีอิทธิพลต่อความพอใจในการทำงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

สมมติฐานที่ 16 รายได้มีอิทธิพลต่อความพอใจในการทำงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

สมมติฐานที่ 17 เพศมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

สมมติฐานที่ 18 อายุมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

สมมติฐานที่ 19 สถานภาพสมรสมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

สมมติฐานที่ 20 ระดับการศึกษามีอิทธิพลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

สมมติฐานที่ 21 ตำแหน่งงานมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

สมมติฐานที่ 22 ประสบการณ์ในการทำงานมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

สมมติฐานที่ 23 รายได้มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

5. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด โดยแยกตามระดับตำแหน่ง ดังนี้

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)
เจ้าหน้าที่ข้อมูลการบิน	30
ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ	74
เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ	51
รวม	155

ในการศึกษครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยโดยใช้กลุ่มประชากรที่ปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ข้อมูลการบิน ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ จำนวน 155 คน

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้ให้ผู้จัดการงานควบคุมจราจรทางอากาศ จำนวน 17 คน เป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม เพื่อเป็นการตรวจสอบการประเมินว่ามีความเที่ยงตรงพอแก่การเชื่อถือได้หรือไม่ ทั้งนี้ เพราะผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้ที่ต้องรับผิดชอบในผลงานในฝ่ายของตนอยู่แล้ว หลังจากนั้นจะนำมาเปรียบเทียบกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หรือในทางตรงกันข้าม

6. เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

6.1 การรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล นอกจากนี้ก่อนการสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าจากเอกสารและได้สัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ แหล่งข้อมูลของการ ศึกษาจึงมาจาก 3 ส่วนด้วยกันคือ

1. เป็นการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารวิชาการ ผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. เป็นการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับ

ลักษณะงานควบคุมจราจรทางอากาศ และเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามสำหรับแบบสอบถาม

3. จากการตอบแบบสอบถามของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ และผู้จัดการงานควบคุมจราจรทางอากาศ

สำหรับแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ประกอบด้วยคำถามปลายปิด (Close Ended Questions) และคำถามปลายเปิด (Open Ended Questions) ซึ่งคำถามดังกล่าวประกอบด้วย 5 ส่วน คือ

- (1) แบบสอบถามเกี่ยวกับภูมิหลังทางเศรษฐกิจและสังคม
- (2) มาตรการวัดความพอใจในการทำงาน
- (3) มาตรการวัดแรงจูงใจไม่สัมฤทธิ์
- (4) แบบการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยตนเอง
- (5) แบบการประเมินการปฏิบัติงานโดยหัวหน้างาน

6.2 แบบคำถามในแบบสอบถาม

โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) แบบสอบถามเกี่ยวกับภูมิหลังทางเศรษฐกิจและสังคม

ข้อคำถามส่วนนี้ เป็นการสอบถามในเรื่องที่เกี่ยวกับรายละเอียดส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาขั้นสูงสุด สาขาวิชาที่จบการศึกษา ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ รวม 8 ข้อ (ภาคผนวก ข)

2) มาตรการวัดความพอใจในการทำงาน

สำหรับข้อคำถามในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวความคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยต่าง ๆ และได้ดำเนินงานวิจัยของ รองศาสตราจารย์ ดร. สากล จริยวิทยานนท์ (2521) และศรีรัช เกตุเมือง (2537) โดยได้แยกองค์ประกอบในการศึกษาความพอใจในการทำงานไว้ 9 ด้านดังที่กล่าวมาแล้ว จากนั้นศึกษาหลักการสร้างมาตรวัดทัศนคติแบบ Likert เป็นเกณฑ์โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงลักษณะข้อคำถามในเชิงปฏิฐานและเชิงนิเสธ
ของความพอใจในการทำงาน

องค์ประกอบย่อยของความพอใจ	ลักษณะข้อคำถาม		จำนวนข้อ
	เชิงปฏิฐาน (ข้อที่)	เชิงนิเสธ (ข้อที่)	
โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	1,2,3,4,5,6,7	8	8
ผู้บังคับบัญชา	1,2,5,6,7,8	3,4	8
ผลตอบแทนหรือรายได้	2,3,4,5,6	1,7	7
นโยบายและการบริหารงาน	1,2,3,4,5,6,10,11	7,8,9	11
เพื่อนร่วมงาน	1,2,3,4,7,8	5,6	8
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	1,2,3,7,8,10,11,12	4,5,6,9	12
ความมั่นคงในการทำงาน	1,3,4,5,6,7,9	2,8	9
ความสำเร็จในการทำงาน	1,2,3,4,5,6,7,8	-	8
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	1,2,3,4,5,7	6	7

3) มาตรวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

สำหรับมาตรวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นี้ผู้วิจัยได้ใช้มาตรวัดของเมห์ราเบียน (Mehrabian, 1968 อ้างใน ประสาท ปันพวงกูร, 2516) เสาวภาคย์ ดีวาจา (2528) และแสง จันทรธนูม (2538) แล้วเลือกข้อคำถามที่ตรงกับองค์ประกอบที่ศึกษา ซึ่งบางข้อได้ปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องและกระชับยิ่งขึ้น โดยแบบสอบถามมีจำนวน 23 ข้อ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3.2 แสดงลักษณะข้อคำถามในเชิงปฏิฐานและเชิงนิเสธ
ของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

องค์ประกอบย่อยของ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	ลักษณะข้อคำถาม		จำนวนข้อ
	เชิงปฏิฐาน (ข้อที่)	เชิงนิเสธ (ข้อที่)	
- ความเป็นอิสระเป็นตัวของตัวเอง	1,2,3	-	3
- การเลือกกิจกรรมที่แสดงถึงความสำเร็จหรือ เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ	4,5,6	-	3
- ความรู้สึกทางด้านการความสำเร็ มากกว่าหลีกเลี่ยงความล้มเหลว	8,9	7	3
- การเลือกสิ่งยักระดับที่เหมาะสม มีระดับ การคาดหวังตรงกับสภาพความเป็นจริง	10,12	11	3
- การเลือกงานที่ยากและท้าทายความสามารถ	13,14,15,16	-	4
- การเลือกกิจกรรมที่มุ่งหวังเพื่อให้บรรลุ มาตรฐานตนเอง	18,19	17	3
- ความผูกพันกับอนาคตมากกว่าอดีต และปัจจุบัน	21	20	2
- ความสามารถที่จะรอผลระยะยาว	22,23	-	2

4) แบบการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยตนเอง

แบบการประเมินนี้ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยประเมินทั้งในเรื่องปริมาณงาน คุณภาพงาน และคุณสมบัติบางประการของพนักงาน ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ โดยอาศัยตัวอย่างข้อคำถามจากแบบประเมินผลการทำงานประจำปีของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด แบบประเมินผลการเลื่อนตำแหน่งของพนักงานศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ (Check out) และแบบประเมินผลการทำงานของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เป็นแบบอย่างในการสร้างข้อคำถาม ซึ่งมีข้อคำถามทั้งสิ้น 17 ข้อ

นอกจากนี้ยังได้มีข้อคำถามเพื่อให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นจำนวน 4 ข้อ และคำถามเปิด (Open-ended) จำนวน 1 ข้อ

5) แบบการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยผู้จัดการงานควบคุมจราจรทางอากาศ

สำหรับแบบสอบถามในส่วนนี้ผู้วิจัยได้ให้ผู้จัดการงานควบคุมจราจรทางอากาศ เป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับผลการประเมินผลงานของพนักงานว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หรือในทางตรงกันข้าม โดยแบบสอบถามได้ใช้หัวข้อคำถามแบบเดียวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยพนักงาน ซึ่งมีข้อคำถามทั้งสิ้น 17 ข้อ

กล่าวโดยสรุป ในการตอบแบบสอบถามนั้น ในส่วนที่ 1,2,3 และ 4 ตอบโดยเจ้าหน้าที่ข้อมูลการบิน ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ และเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ส่วนที่ 5 นั้นจะตอบโดยหัวหน้างาน คือ ผู้จัดการงานควบคุมจราจรทางอากาศ

7. ความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาทดสอบตามขั้นตอนดังนี้

7.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Validity)

1) นำแบบสอบถามที่ได้จัดทำขึ้นไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องด้านภาษา เนื้อหา และโครงสร้าง หลังจากนั้นได้นำไปปรึกษาผู้จัดการงานควบคุมจราจรทางอากาศ ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ บวท. เพื่อตรวจสอบถึงความเข้าใจในเนื้อหา ถ้อยคำในแบบสอบถาม ซึ่งผลดังกล่าวได้พบข้อบกพร่องหลายประการ เช่น เนื้อหาของคำถาม การใช้ถ้อยคำ การจัดลำดับของเนื้อเรื่อง ซึ่งข้อบกพร่องต่าง ๆ เหล่านี้ ได้นำมาพิจารณาปรับปรุงให้เหมาะสม

2) การทดลองใช้แบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้ทดลองใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะการปฏิบัติงานใกล้เคียงกันกับพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ ของ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างในระดับตำแหน่งละ 5 คน กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ข้อมูลการบิน ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ เจ้าหน้าที่ควบคุม

จรรยาทางอากาศ เพื่อตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 1-4 สำหรับ ส่วนที่ 5 ได้ให้ผู้จัดการงานควบคุมจรรยาทางอากาศจำนวน 5 คน เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม รวมทั้งสิ้น 20 คน แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงแบบสอบถาม

7.2 ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)

หลังจากที่นำแบบสอบถามไปทดสอบแล้ว ผู้วิจัยได้นำมาหาความเชื่อมั่นโดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทาง (Two-ways factorial design) ระหว่างข้อคำถามและผู้ตอบ จากการประมาณค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม พบว่ามาตรวัดที่ใช้ในแต่ละเรื่องมีค่าความเชื่อมั่นสูงพอที่จะมั่นใจได้ว่าเป็นมาตรวัดที่เชื่อถือได้ (ตารางที่ 3.3)

ตารางที่ 3.3 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในแต่ละส่วน

แบบวัด	ค่าความ เชื่อมั่น
1. มาตรวัดความพอใจในการทำงาน	.7449
2. มาตรวัดแรงจูงใจไม่สัมฤทธิ์	.7140
3. แบบประเมินผลการปฏิบัติงานโดย พนักงาน	.8324
4. แบบประเมินผลการปฏิบัติงานโดย ผู้จัดการงานควบคุมจรรยาทางอากาศ	.8023

8. เกณฑ์การให้คะแนนและการวัดระดับตัวแปรที่ทำการศึกษา

8.1 เกณฑ์การให้คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนนสำหรับมาตรวัดความพอใจในการทำงาน มาตรวัดแรงจูงใจไม่สัมฤทธิ์ ใช้การวัดแบบลิเคิร์ต (Likert) ดังนี้

ดังนี้

8.1.1 ความพอใจในการทำงานได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน

กรณีที่ 1 ในข้อความที่มีความหมายเชิงปฏิฐาน (Positive)
กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ถ้าตอบ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	5 คะแนน
ถ้าตอบ	เห็นด้วย	ให้	4 คะแนน
ถ้าตอบ	ไม่แน่ใจ	ให้	3 คะแนน
ถ้าตอบ	ไม่เห็นด้วย	ให้	2 คะแนน
ถ้าตอบ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	1 คะแนน

กรณีที่ 2 ในข้อความที่มีความหมายในเชิงนิเสธ (Negative)
การให้คะแนนจะกลับกันคือ

ถ้าตอบ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	1 คะแนน
ถ้าตอบ	เห็นด้วย	ให้	2 คะแนน
ถ้าตอบ	ไม่แน่ใจ	ให้	3 คะแนน
ถ้าตอบ	ไม่เห็นด้วย	ให้	4 คะแนน
ถ้าตอบ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	5 คะแนน

8.1.2 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

กรณีที่ 1 ในข้อความที่มีความหมายเชิงปฏิฐาน (Positive)
กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ถ้าตอบ	จริงที่สุด	ให้	5 คะแนน
ถ้าตอบ	ค่อนข้างจริง	ให้	4 คะแนน
ถ้าตอบ	ไม่แน่ใจ	ให้	3 คะแนน
ถ้าตอบ	ค่อนข้างไม่จริง	ให้	2 คะแนน
ถ้าตอบ	ไม่จริงเลย	ให้	1 คะแนน

กรณีที่ 2 ในข้อความที่มีความหมายในเชิงลบ (Negative)
การให้คะแนนจะกลับกันคือ

ถ้าตอบ	จริงที่สุด	ให้	1 คะแนน
ถ้าตอบ	ค่อนข้างจริง	ให้	2 คะแนน
ถ้าตอบ	ไม่แน่ใจ	ให้	3 คะแนน
ถ้าตอบ	ค่อนข้างไม่จริง	ให้	4 คะแนน
ถ้าตอบ	ไม่จริงเลย	ให้	5 คะแนน

8.1.3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ให้พนักงานควบคุม
จราจรทางอากาศ และผู้จัดการงานควบคุมจราจรทางอากาศ เป็นผู้ประเมิน โดยได้กำหนด
เกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ถ้าตอบ	ดีมาก	ให้	5 คะแนน
ถ้าตอบ	ดี	ให้	4 คะแนน
ถ้าตอบ	ปานกลาง	ให้	3 คะแนน
ถ้าตอบ	ไม่ดี	ให้	2 คะแนน
ถ้าตอบ	ไม่ดีเลย	ให้	1 คะแนน

8.2 เกณฑ์การวัดระดับตัวแปร

แบบวัดระดับความพอใจในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และแบบ
ประเมินผลการทำงานโดยพนักงานและผู้จัดการงานควบคุมจราจรทางอากาศ โดยแบ่ง
ระดับได้เป็น 3 ระดับดังนี้

ระดับสูง = คะแนนมากกว่า $\bar{X} + SD$

หมายถึง มีความพอใจในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

ระดับปานกลาง = คะแนนอยู่ระหว่าง $\bar{X} - SD$ ถึง $\bar{X} + SD$

หมายถึง มีความพอใจในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับกลาง

ระดับต่ำ = คะแนนน้อยกว่า $\bar{X} - SD$

หมายถึง มีความพอใจในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ

นอกจากนี้ในการหาความสัมพันธ์ของตัวแปร คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Coefficient of Correlation = r) ผู้วิจัยได้ใช้การพิจารณาความสัมพันธ์ดังนี้ (สากล จริยวิทยานนท์, 2539 : 130)

1. ถ้า r มีค่า 0.8 ขึ้นไป ถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูงหรือสูงมาก
2. ถ้า r มีค่าระหว่าง 0.6-0.8 ถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง
3. ถ้า r มีค่าระหว่าง 0.4-0.6 ถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
4. ถ้า r มีค่าระหว่าง 0.2-0.4 ถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ
5. ถ้า r มีค่าต่ำกว่า 0.2 ถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำหรือต่ำมาก

ดังนั้น ถ้าค่า r เป็นบวก แสดงว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และหากค่า r เป็นลบ แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน

9. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ได้ทำการลงรหัสข้อมูลเพื่อนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical Package for the Social Sciences) โดยใช้สถิติดังต่อไปนี้

1) สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) สถิติที่ใช้ในการสรุปลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2) ใช้วิธีการวิเคราะห์ด้วยไค-สแควร์ (Chi-square) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสองตัวแปร โดยการแจกแจงกลุ่มเพื่อให้สอดคล้องความเข้าใจและสามารถมองเห็นได้ชัดจากตารางการวิเคราะห์นี้จะใช้กับตัวแปรพื้นฐานที่สำคัญบางตัวที่ผู้วิจัยสนใจและคิดว่าน่าจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้อ่านบางท่านที่สนใจเปรียบเทียบ

3) การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson product moment correlation) ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา

4) ใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple regression analysis) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบน้ำหนักในการทำนาย และเปอร์เซ็นต์ที่อธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของชุดตัวแปรจิตลักษณะ คือ ความพอใจในการทำงาน และแรงจูงใจไม่ล้มเหลว และชุดตัวแปรเกี่ยวกับภูมิหลังทางเศรษฐกิจและสังคม

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษาเพื่อทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ในส่วนนี้จะนำเสนอผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วนด้วยกันคือ

ส่วนที่ 1 เป็นการเสนอผลการวิเคราะห์ภูมิหลังทางเศรษฐกิจและสังคมของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

ส่วนที่ 2 เป็นการเสนอผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการทำงาน ระดับความพอใจในการทำงาน และระดับแรงจูงใจไม่สัมฤทธิ์

ส่วนที่ 3 เป็นการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 4 เป็นการเสนอผลการวิเคราะห์ของตัวแปรอิสระที่อธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 5 เป็นการเสนอผลการวิเคราะห์ที่ได้นอกเหนือจากสมมติฐาน

1. ภูมิหลังทางเศรษฐกิจและสังคมของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ มีข้อมูลที่สมบูรณ์และใช้ในการวิเคราะห์มีจำนวน 103 ชุด จากจำนวนประชากร 155 ชุด คิดเป็นร้อยละ 66.45 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้ (รายละเอียดตามตารางที่ 4.1)

1.1 เพศ

พนักงานที่เป็นชาย มีร้อยละ 57.3 และเป็นพนักงานหญิง ร้อยละ 42.7

1.2 อายุ

พนักงานมีอายุอยู่ในช่วง 25 - 30 ปี ประมาณร้อยละ 42.7 รองลงมาอายุมากกว่า 30 ปี มีร้อยละ 40.8 และกลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี มีร้อยละ 16.5

1.3 สถานภาพสมรส

สถานภาพสมรสของพนักงานมีสถานภาพเป็นโสดคิดเป็นร้อยละ 65.0 ส่วนที่สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 35.0

1.4 ระดับการศึกษา

เมื่อพิจารณาระดับการศึกษาของพนักงานแล้ว พบว่า พนักงานมากกว่าครึ่งหนึ่งจบการศึกษาในระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 63.1 นอกนั้นจบการศึกษาในระดับประกาศนียบัตร/ประกาศนียบัตรชั้นสูง คิดเป็นร้อยละ 36.9

1.5 สาขาวิชาที่จบการศึกษา

เมื่อพิจารณาสาขาวิชาที่จบการศึกษาแล้ว พบว่า พนักงานประมาณร้อยละ 36.9 จบการศึกษาในสาขาด้านการควบคุมจราจรทางอากาศ ซึ่งสอดคล้องกับข้อ 1.4 กล่าวคือ ผู้ที่จบระดับประกาศนียบัตร/ประกาศนียบัตรชั้นสูงคิดเป็นร้อยละ 36.9 รองลงมาจบการศึกษาในสาขาบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ สังคมศาสตร์ นิเทศศาสตร์ ศิลปศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ ประมาณร้อยละ 32.9 ส่วนที่เหลือประมาณร้อยละ 30.2 จบการศึกษาในสาขารัฐประศาสนศาสตร์ รัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์

1.6 ตำแหน่งงาน

เมื่อพิจารณาดำรงตำแหน่งงานของพนักงาน มีพนักงานที่อยู่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ข่าวการบินประมาณร้อยละ 26.3 ตำแหน่งผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศประมาณร้อยละ 41.7 และตำแหน่งเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศประมาณร้อยละ 32

1.7 ประสบการณ์ในการทำงาน

ในเรื่องประสบการณ์ในการทำงานในศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศนั้น พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 5 ปี มีประมาณร้อยละ 49.5 ประสบการณ์ระหว่าง 5-10 ปี มีประมาณร้อยละ 32.0 และประสบการณ์มากกว่า 10 ปี มีประมาณร้อยละ 18.5

1.8 รายได้

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลทางด้านรายได้ของพนักงาน พบว่า พนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 20,000-40,000 บาท มีประมาณร้อยละ 46.6 รองลงมามีรายได้มากกว่า 40,000 บาท มีประมาณร้อยละ 30.1 ส่วนพนักงานที่มีรายได้น้อยกว่า 20,000 บาท มีประมาณร้อยละ 23.3

กล่าวโดยสรุป พนักงานควบคุมจราจรทางอากาศมากกว่าครึ่งหนึ่งเป็นเพศชาย มีอายุไม่ต่างกันมากนักจะอยู่ระหว่าง 25-30 ปี มากกว่าครึ่งหนึ่งมีสถานภาพเป็นโสด สำหรับการศึกษานั้นจบการศึกษาในระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีมากกว่าครึ่งหนึ่ง ส่วนสาขาที่จบการศึกษานั้น มากกว่า 1 ใน 3 จบการศึกษาด้านการควบคุมจราจรทางอากาศจากศูนย์ฝึกการบินพลเรือน ปัจจุบันปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศมีจำนวนมากที่สุด นอกจากนี้หากพิจารณาถึงประสบการณ์ในการทำงานในศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศแล้ว เกือบครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์ในการทำงานในศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศน้อยกว่า 5 ปี และส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 20,000-40,000 บาท

ตารางที่ 4.1 ภูมิหลังทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของพนักงาน

ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	59	57.3
หญิง	44	42.7
รวม	103	100.0
2. อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	17	16.5
25-30 ปี	44	42.7
มากกว่า 30 ปี	42	40.8
รวม	103	100.0
3. สถานภาพสมรส		
โสด	67	65.0
สมรส	36	35.0
รวม	103	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	38	36.9
ปริญญาตรีและสูงกว่า	44	63.1
รวม	103	100.0
5. สาขาวิชาที่จบการศึกษา		
การควบคุมจราจรทางอากาศ	38	36.9
ศึกษาศาสตร์ บริหารธุรกิจ		
สังคมศาสตร์ เศรษฐศาสตร์	34	32.9
รัฐศาสตร์ นิติศาสตร์		
รัฐประศาสนศาสตร์	31	30.2
รวม	103	100.0
6. ตำแหน่งงาน		
เจ้าหน้าที่ข้อมูลการบิน	27	26.3
ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ	43	41.7
เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ	33	32.0
รวม	103	100.0
7. ประสบการณ์ในการทำงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	51	49.5
5-10 ปี	33	32.0
มากกว่า 10 ปี	19	18.5
รวม	103	100.0
8. รายได้		
น้อยกว่า 20,000 บาท	24	23.3
20,000-40,000 บาท	48	46.6
มากกว่า 40,000 บาท	31	30.1
รวม	103	100.0

2. ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ระดับความพอใจในการทำงาน และระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนี้ ตัวแปรที่ทำการศึกษา ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานซึ่งใช้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นตัวชี้วัด ความพอใจในการทำงาน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ซึ่งแต่ละเรื่องมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ในการศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยใช้คะแนนรวมจากการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยตัวพนักงานเอง และผลการศึกษา พบว่า พนักงานประมาณครึ่งหนึ่งมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 49.6 นอกนั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ร้อยละ 25.2 และระดับต่ำคิดเป็นร้อยละ 25.2 (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2 แสดงระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ ประเมินผลการปฏิบัติงานโดยพนักงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
สูง	26	25.2
กลาง	51	49.6
ต่ำ	26	25.2
รวม	103	100.0

$$\bar{X} = 4.033 ; SD = .421$$

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ให้ผู้จัดการควบคุมจราจรทางอากาศ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่เป็น Supervisor ของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศจำนวน 17 คน ได้ประเมินผลการปฏิบัติงานในภาพรวมของพนักงานทั้งหมด เพื่อตรวจสอบกับการประเมินผลโดยพนักงานว่ามีความเที่ยงตรงพอแก่การเชื่อถือได้หรือไม่ ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าวได้ประเมินในหัวข้อ

เดียวกันกับการประเมินโดยตนเอง ซึ่งผลการศึกษา พบว่า ผู้จัดการงานควบคุมจราจรทางอากาศ ร้อยละ 76.5 เห็นว่า ระดับประสิทธิภาพของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ ส่วนมากอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่า ค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างกันมากนัก แต่สำหรับ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานนั้น ผู้จัดการงานควบคุมจราจรทางอากาศมีการกระจายมากกว่า พนักงาน (ตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3 แสดงระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ ประเมินผลโดยผู้จัดการงานควบคุมจราจรทางอากาศ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
สูง	1	5.9
กลาง	13	76.5
ต่ำ	3	17.6
รวม	17	100.0

$$\bar{X} = 3.976 ; SD = .508$$

2.2 ระดับความพอใจในการทำงาน

จากผลการศึกษา ระดับความพอใจในการทำงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ พบว่า พนักงานมีความพอใจในการทำงานอยู่ในระดับกลาง มีร้อยละ 37.9 และมีความพอใจในการทำงานสูง คิดเป็นร้อยละ 33.0 ส่วนร้อยละ 29.1 มีความพอใจในระดับต่ำ (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4 แสดงระดับความพอใจในการทำงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

ความพอใจในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
สูง	34	33.0
กลาง	39	37.9
ต่ำ	30	29.1
รวม	103	100.0

$$\bar{X} = 3.997 ; SD = .431$$

2.3 ระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

จากการศึกษา พบว่า ระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศเกือบครึ่งหนึ่งมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 42.7 รองลงมา มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับต่ำ ร้อยละ 30.1 และร้อยละ 27.2 มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับสูง (ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5 แสดงระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	จำนวน	ร้อยละ
สูง	28	27.2
กลาง	44	42.7
ต่ำ	31	30.1
รวม	103	100.0

$$\bar{X} = 3.195 ; SD = .295$$

กล่าวโดยสรุป ในการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศนั้น เมื่อให้พนักงานประเมินผลโดยตนเอง จะเห็นว่าครึ่งหนึ่งของพนักงานมีประสิทธิภาพในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบกับผลการประเมินผลโดยผู้จัดการงานควบคุมจราจรทางอากาศแล้ว ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศมีประสิทธิภาพในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาถึงระดับความพอใจในการทำงานแล้ว มากกว่า 1 ใน 3 ของพนักงานมีความพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง ส่วนด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นั้น เกือบครึ่งหนึ่งมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับปานกลาง

3. การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบหาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน มีองค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ ปัจจัยภูมิหลังทางเศรษฐกิจและสังคม ปัจจัยด้านความพอใจในการทำงาน และปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นตัวแปรอิสระ ส่วนตัวแปรตามได้ศึกษาในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยอาศัยการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยพนักงานเองเป็นตัวบ่งชี้ โดยการศึกษาครั้งนี้จุดมุ่งหมายที่สำคัญก็เพื่อชี้ให้เห็นว่าองค์ประกอบตัวแปรอิสระเหล่านี้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศหรือไม่ นอกจากนี้ยังได้ศึกษาเพิ่มเติมว่าปัจจัยภูมิหลังทางเศรษฐกิจและสังคมมีอิทธิพลต่อความพอใจในการทำงาน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์หรือไม่ โดยการใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-square) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสองตัวแปร การทดสอบสมมติฐานได้ผลการศึกษาดังนี้

**สมมติฐานที่ 1 เพศมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
พนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ**

เมื่อพิจารณาในกลุ่มพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศที่เป็นชาย พบว่า ส่วนมากเป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง มีร้อยละ 45.8 และในกลุ่มพนักงานที่เป็นหญิง พบว่า ส่วนมากเป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพในระดับปานกลาง มีร้อยละ 54.5 และเมื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศที่มีเพศต่างกัน พบว่า เพศชายมีแนวโน้มมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่าเพศหญิง แต่มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ เพศต่างกันประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน (ตารางที่ 4.6)

ดังนั้น จากผลการศึกษาจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน คือ ตัวแปรเพศไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.6 แสดงเพศกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เพศ	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน			
	สูง	กลาง	ต่ำ	รวม
ชาย	20	27	12	59
	(33.9)	(45.8)	(20.3)	(57.3)
หญิง	6	24	14	44
	(13.6)	(54.5)	(31.8)	(42.7)
รวม	26	51	26	103
	(25.2)	(49.5)	(25.2)	(100.0)

$$X^2 = 5.81 ; \quad \text{Sig.} = .0548$$

สมมติฐานที่ 2 อายุมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

เมื่อพิจารณาในกลุ่มพนักงานที่อายุน้อยกว่า 25 ปี พบว่า ส่วนมากมีระดับประสิทธิภาพในระดับปานกลาง มีจำนวนร้อยละ 42.1 ส่วนพนักงานอายุระหว่าง 25-30 ปี พบว่า ส่วนมากมีระดับประสิทธิภาพในระดับปานกลาง มีจำนวนร้อยละ 56.8 และสำหรับพนักงานที่มีอายุมากกว่า 30 ปี ส่วนมากมีระดับประสิทธิภาพในระดับปานกลาง มีร้อยละ 49.5 และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพทั้งสามกลุ่มแล้ว พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.7)

ดังนั้น จากผลการศึกษาจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน คือ ตัวแปรอายุไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.7 แสดงช่วงอายุกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

อายุ	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน			
	สูง	กลาง	ต่ำ	รวม
น้อยกว่า 25 ปี	4 (23.4)	7 (41.2)	6 (35.3)	17 (16.5)
25-30 ปี	8 (18.2)	25 (56.8)	11 (25.0)	44 (42.7)
มากกว่า 30 ปี	14 (33.3)	19 (45.2)	9 (21.4)	42 (40.8)
รวม	26 (25.2)	51 (49.5)	26 (25.2)	103 (100.0)

$$X^2 = 3.77 ; \quad \text{Sig.} = .4381$$

สมมติฐานที่ 3 สถานภาพสมรสมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

เมื่อพิจารณาในกลุ่มพนักงานที่เป็นโสด พบว่า ส่วนมากเป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง มีจำนวนร้อยละ 52.5 ส่วนกลุ่มพนักงานที่สมรสแล้ว พบว่า ส่วนมากเป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง มีร้อยละ 44.4 และเมื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพทั้งสองกลุ่มแล้ว พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ผู้ที่มีสถานภาพสมรสแล้วมีประสิทธิภาพสูงกว่าผู้ที่มีสถานภาพโสด (ตารางที่ 4.8)

ดังนั้น จากผลการศึกษาก็เป็นไปตามสมมติฐาน คือ ตัวแปรสถานภาพมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.8 แสดงสถานภาพสมรสกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สถานภาพสมรส	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน			
	สูง	กลาง	ต่ำ	รวม
โสด	12 (17.9)	35 (52.2)	12 (29.9)	67 (65.0)
สมรส	14 (38.9)	16 (44.4)	6 (16.7)	36 (35.0)
รวม	26 (25.2)	51 (49.5)	26 (25.2)	103 (100.0)

$$X^2 = 5.98 ; \quad \text{Sig.} = .0500$$

สมมติฐานที่ 4 ระดับการศึกษามีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานควบคุมจราจรทางอากาศที่จบต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนมากมีระดับประสิทธิภาพในการทำงานในระดับปานกลาง มีจำนวนร้อยละ 39.5 ส่วนพนักงานที่จบปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนมากมีระดับประสิทธิภาพปานกลาง มีจำนวนร้อยละ 55.4 และเมื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพทั้งสองกลุ่ม พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน (ตารางที่ 4.9)

ดังนั้น จากผลการศึกษาจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน คือ ตัวแปรระดับการศึกษาไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.9 แสดงระดับการศึกษากับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ระดับการศึกษา	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน			
	สูง	กลาง	ต่ำ	รวม
ต่ำกว่าปริญญาตรี	9 (23.7)	15 (39.5)	14 (36.8)	38 (36.9)
ปริญญาตรีและสูงกว่า	17 (26.2)	36 (55.4)	12 (18.5)	65 (63.1)
รวม	26 (25.2)	51 (49.5)	26 (25.2)	103 (100.0)

$$X^2 = 4.49 ; \quad \text{Sig.} = .1057$$

สมมติฐานที่ 5 ตำแหน่งงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

จากผลการศึกษาพบว่า ในกลุ่มพนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่ข้อมูลการบินส่วนมากมีประสิทธิภาพในระดับปานกลาง มีจำนวนร้อยละ 40.7 ส่วนกลุ่มผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศส่วนมากมีประสิทธิภาพในระดับปานกลางเช่นกัน มีจำนวนร้อยละ 65.1 และสำหรับกลุ่มเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ส่วนมากมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบทั้งสามกลุ่ม พบว่า ระดับตำแหน่งงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศมีประสิทธิภาพสูงกว่าพนักงานในตำแหน่งอื่น (ตารางที่ 4.10)

ดังนั้น จากผลการศึกษาจึงเป็นไปตามสมมติฐาน คือ ตัวแปรตำแหน่งงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.10 แสดงระดับตำแหน่งงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ระดับตำแหน่ง	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน			
	สูง	กลาง	ต่ำ	รวม
เจ้าหน้าที่ข้อมูลการบิน	7 (25.9)	11 (40.4)	9 (33.3)	27 (26.2)
ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ควบคุม จราจรทางอากาศ	6 (14.0)	28 (65.1)	9 (20.9)	43 (41.7)
เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจร ทางอากาศ	13 (39.4)	12 (36.4)	8 (24.2)	33 (32.1)
รวม	26 (25.2)	51 (49.5)	26 (25.2)	103 (100.0)

$$X^2 = 9.51 ; \text{ Sig.} = .0495$$

**สมมติฐานที่ 6 ประสิทธิภาพในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ**

เมื่อพิจารณาในกลุ่มพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี พบว่า ส่วนมากมีประสิทธิภาพในระดับปานกลาง มีจำนวนร้อยละ 49.0 ส่วนพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 5-10 ปี มีระดับประสิทธิภาพในระดับปานกลาง มีจำนวนร้อยละ 48.5 และพนักงานที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปีขึ้นไปมีระดับประสิทธิภาพในระดับปานกลาง มีจำนวนร้อยละ 52.6 และเมื่อเปรียบเทียบกันทั้งสามกลุ่ม พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ ประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันมี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.11)

ดังนั้น จากผลการศึกษาจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน คือ ตัวแปร ประสิทธิภาพในการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.11 แสดงประสิทธิภาพในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสบการณ์	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน			
	สูง	กลาง	ต่ำ	รวม
น้อยกว่า 5 ปี	11 (21.6)	25 (49.0)	15 (29.4)	51 (49.5)
5-10 ปี	8 (24.2)	16 (48.5)	9 (27.3)	33 (32.0)
มากกว่า 10 ปี	7 (36.8)	10 (52.6)	2 (10.5)	19 (18.4)
รวม	26 (25.2)	51 (49.5)	26 (25.2)	103 (100.0)

$$X^2 = 3.38 ; \quad \text{Sig.} = 0.4963$$

**สมมติฐานที่ 7 รายได้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ**

จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีรายได้น้อยกว่า 20,000 บาท มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวนร้อยละ 37.5 ส่วนพนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 20,000-40,000 บาท ส่วนมากมีระดับประสิทธิภาพในระดับปานกลาง มีจำนวนร้อยละ 64.6 และพนักงานที่มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท มีระดับประสิทธิภาพในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 38.7 และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบทั้งสามกลุ่ม พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท มีประสิทธิภาพสูงกว่าพนักงานที่มีรายได้น้อยกว่า (ตารางที่ 4.12)

ดังนั้น จากผลการศึกษาจึงเป็นไปตามสมมติฐาน คือ ตัวแปรรายได้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.12 แสดงรายได้กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

รายได้	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน			
	สูง	กลาง	ต่ำ	รวม
น้อยกว่า 20,000 บาท	6 (25.0)	9 (37.5)	9 (37.5)	24 (23.3)
20,000-40,000 บาท	8 (16.7)	31 (64.6)	9 (18.8)	48 (46.6)
มากกว่า 40,000 บาท	12 (38.7)	11 (35.5)	8 (25.8)	31 (30.1)
รวม	26 (25.2)	51 (49.5)	26 (25.2)	103 (100.0)

$$X^2 = 9.99 ; \quad \text{Sig.} = .0405$$

**สมมติฐานที่ 8 ความพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ**

จากผลการศึกษาในเรื่องความพอใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่มีความพอใจในการทำงานระดับสูงส่วนมากมีประสิทธิภาพในการทำงานระดับปานกลาง มีจำนวนร้อยละ 46.2 ส่วนพนักงานที่มีความพอใจในระดับปานกลางส่วนมากมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง มีจำนวนร้อยละ 57.1 และพนักงานที่มีความพอใจในการทำงานระดับต่ำ มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ มีจำนวนร้อยละ 36.7 และเมื่อเปรียบเทียบพนักงานที่มีความพอใจในการทำงานทั้งสามระดับ พบว่า พนักงานที่มีระดับความพอใจในการทำงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีความพอใจในการทำงานสูงและปานกลางมีประสิทธิภาพในระดับปานกลาง ส่วนพนักงานที่มีความพอใจในการทำงานระดับต่ำ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ (ตารางที่ 4.13)

ดังนั้น จากผลการศึกษาจึงเป็นไปตามสมมติฐาน คือ ตัวแปรความพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.13 ระดับความพอใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความพอใจในการทำงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน			
	สูง	กลาง	ต่ำ	รวม
สูง	11 (31.4)	20 (46.2)	3 (11.4)	34 (33.0)
กลาง	10 (30.6)	23 (57.1)	6 (23.3)	39 (37.9)
ต่ำ	5 (21.7)	8 (28.8)	17 (36.7)	30 (29.1)
รวม	26 (25.2)	51 (49.5)	26 (25.2)	103 (100.0)

$$X^2 = 5.86 ; \text{ Sig.} = .0106$$

สมมติฐานที่ 9 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

เมื่อพิจารณาในเรื่องแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับประสิทธิภาพในการทำงานแล้วพบว่า พนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ระดับสูงส่วนมากมีประสิทธิภาพในการทำงานระดับปานกลาง มีจำนวนร้อยละ 53.6 ส่วนพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับปานกลางส่วนมากมีระดับประสิทธิภาพในการทำงานระดับปานกลาง มีจำนวนร้อยละ 52.3 และพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ระดับต่ำ มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง คือมีจำนวนร้อยละประมาณ 41.9 และเมื่อเปรียบเทียบพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทั้งสามระดับ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ ระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.14)

ดังนั้น จากผลการศึกษาจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน คือ ตัวแปรแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.14 แสดงระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน			
	สูง	กลาง	ต่ำ	รวม
สูง	8 (28.6)	15 (53.5)	8 (17.9)	28 (27.2)
กลาง	11 (25.0)	23 (62.3)	10 (22.7)	44 (42.7)
ต่ำ	7 (22.6)	13 (41.9)	11 (35.5)	31 (30.1)
รวม	26 (25.2)	51 (49.5)	26 (25.2)	103 (100.0)

$$X^2 = 2.7 ; \quad \text{Sig.} = .6032$$

**สมมติฐานที่ 10 เพศมีอิทธิพลต่อความพอใจในการทำงานของ
พนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ**

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานเพศชาย ส่วนมากมีความพอใจในการทำงานระดับปานกลาง มีจำนวนร้อยละ 40.7 ส่วนพนักงานเพศหญิง ส่วนมากมีความพอใจในการทำงานระดับสูง มีจำนวนร้อยละ 43.19 และเมื่อเปรียบเทียบความพอใจในการทำงานของเพศชายและเพศหญิงแล้ว พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ เพศต่างกันความพอใจในการทำงานไม่ต่างกัน (ตารางที่ 4.15)

ดังนั้น จากผลการศึกษาจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน คือ ตัวแปรเพศไม่มีอิทธิพลต่อความพอใจในการทำงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.15 แสดงเพศกับความพอใจในการทำงาน

เพศ	ความพอใจในการทำงาน			
	สูง	กลาง	ต่ำ	รวม
ชาย	15	15	20	59
	(25.4)	(40.7)	(33.9)	(57.3)
หญิง	19	13	10	44
	(43.2)	(34.1)	(22.7)	(42.7)
รวม	34	39	30	103
	(33.0)	(37.9)	(29.1)	(100.0)

$$X^2 = 3.78 ; \text{ Sig. } = .1513$$

**สมมติฐานที่ 11 อายุมีอิทธิพลต่อความพอใจในการทำงานของ
พนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ**

จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี ส่วนมากมีความพอใจในการทำงานในระดับสูง มีจำนวนร้อยละ 47.1 ส่วนพนักงานที่มีอายุระหว่าง 25-30 ปี ส่วนมากมีความพอใจในระดับปานกลาง มีจำนวนร้อยละ 40.9 และพนักงานที่มีอายุมากกว่า 30 ปี ส่วนมากมีความพอใจในการทำงานในระดับต่ำ มีจำนวนร้อยละ 42.9 และเมื่อเปรียบเทียบกันทั้งสามกลุ่มแล้ว พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพอใจในการทำงานไม่ต่างกัน (ตารางที่ 4.16)

ดังนั้น จากผลการศึกษาจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน คือ ตัวแปรอายุไม่มีอิทธิพลต่อความพอใจในการทำงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.16 แสดงช่วงอายุกับความพอใจในการทำงาน

อายุ	ความพอใจในการทำงาน			
	สูง	กลาง	ต่ำ	รวม
น้อยกว่า 25 ปี	8 (47.1)	6 (35.3)	3 (17.6)	17 (16.5)
25-30 ปี	17 (38.6)	18 (40.9)	9 (20.5)	44 (42.7)
มากกว่า 30 ปี	9 (21.4)	15 (35.7)	18 (42.9)	42 (40.8)
รวม	34 (33.0)	39 (31.9)	30 (29.1)	103 (100.0)

$$X^2 = 7.96 ; \quad \text{Sig.} = .0931$$

สมมติฐานที่ 12 สถานภาพสมรสมีอิทธิพลต่อความพอใจในการทำงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีเป็นโสด ส่วนมากมีความพอใจในการทำงานในระดับสูง มีจำนวนร้อยละ 41.8 ส่วนพนักงานที่สมรสแล้ว มีความพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 44.4 และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบทั้งสองกลุ่มแล้ว พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพต่างกันมีความพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่เป็นโสดมีความพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่สมรสแล้ว (ตารางที่ 4.17)

ดังนั้น จากผลการศึกษาจึงเป็นไปตามสมมติฐาน คือ ตัวแปรสถานภาพสมรสมีอิทธิพลต่อความพอใจในการทำงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.17 แสดงสถานภาพสมรสกับความพอใจในการทำงาน

สถานภาพสมรส	ความพอใจในการทำงาน			
	สูง	กลาง	ต่ำ	รวม
โสด	28 (42.1)	23 (34.0)	16 (23.9)	67 (65.0)
สมรส	6 (16.7)	16 (44.4)	14 (39.9)	36 (35.0)
รวม	34 (33.0)	39 (37.9)	30 (29.1)	103 (100.0)

$$X^2 = 6.92 ; \quad \text{Sig.} = .0314$$

สมมติฐานที่ 13 ระดับการศึกษาไม่มีอิทธิพลต่อความพอใจในการทำงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีส่วนมากมีความพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง มีจำนวนร้อยละ 44.7 ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนมากมีความพอใจในการทำงานระดับสูง มีจำนวนร้อยละ 35.4 และเมื่อเปรียบเทียบกันทั้งสองกลุ่มแล้ว พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.18)

ดังนั้น จากผลการศึกษาจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน คือ ตัวแปรระดับการศึกษาไม่มีอิทธิพลต่อความพอใจในการทำงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.18 แสดงระดับการศึกษากับความพอใจในการทำงาน

ระดับการศึกษา	ความพอใจในการทำงาน			
	สูง	กลาง	ต่ำ	รวม
ต่ำกว่าปริญญาตรี	11 (28.9)	17 (44.7)	10 (26.3)	38 (36.9)
ปริญญาตรีและสูงกว่า	23 (35.4)	22 (33.8)	20 (30.8)	65 (63.1)
รวม	34 (33.0)	39 (37.9)	30 (29.1)	103 (100.0)

$$X^2 = 1.21 ; \quad \text{Sig.} = .5446$$

สมมติฐานที่ 14 ตำแหน่งงานมีอิทธิพลต่อความพอใจในการทำงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ข้อมูลการบิน ส่วนมากมีระดับความพอใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง มีจำนวนร้อยละ 55.6 ส่วนพนักงานผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศมีความพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง มีจำนวนร้อยละ 44.2 และเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศส่วนมากมีความพอใจในการทำงานในระดับต่ำมีจำนวนร้อยละ 45.5 และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบพนักงานทั้งสามกลุ่มตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกันมีความพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ผู้ที่ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ข้อมูลการบินมีความพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานในกลุ่มอื่น (ตารางที่ 4.19)

ดังนั้น จากผลการศึกษาจึงเป็นไปตามสมมติฐาน คือ ตัวแปรตำแหน่งงานมีอิทธิพลต่อความพอใจในการทำงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.19 แสดงระดับตำแหน่งงานกับความพอใจในการทำงาน

ระดับตำแหน่ง	ความพอใจในการทำงาน			
	สูง	กลาง	ต่ำ	รวม
เจ้าหน้าที่ข้อมูลการบิน	15 (55.6)	9 (33.0)	3 (11.1)	27 (26.2)
ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ	12 (27.9)	19 (44.2)	12 (27.9)	43 (41.7)
เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ	7 (21.7)	11 (33.3)	15 (45.5)	33 (32.0)
รวม	34 (30.0)	39 (37.9)	30 (29.1)	103 (100.0)

$$X^2 = 12.72 ; \text{ Sig. } = .0127$$

สมมติฐานที่ 15 ประสิทธิภาพในการทำงานมีอิทธิพลต่อความพอใจในการทำงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี ส่วนมากมีความพอใจในการทำงานในระดับสูง มีจำนวนร้อยละ 41.2 ส่วนพนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานระหว่าง 5-10 ปี ส่วนมากมีความพอใจในการทำงานในระดับต่ำ มีจำนวนร้อยละ 42.4 ส่วนพนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่า 10 ปี มีความพอใจในการทำงานอยู่ในระดับสูงและต่ำพอ ๆ กัน และเมื่อเปรียบเทียบพนักงานทั้งสามกลุ่มแล้ว พบว่า พนักงานที่มีประสิทธิภาพน้อยกว่า 5 ปี มีแนวโน้มที่จะมีความพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานในกลุ่มอื่น แต่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ พนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานต่างกันมีความพอใจในการทำงานไม่ต่างกัน (ตารางที่ 4.20)

ดังนั้น จากผลการศึกษาจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน คือ ตัวแปรประสิทธิภาพไม่มีอิทธิพลต่อความพอใจในการทำงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.20 แสดงประสิทธิภาพในการทำงานกับความพอใจในการทำงาน

ประสิทธิภาพ	ความพอใจในการทำงาน			
	สูง	กลาง	ต่ำ	รวม
น้อยกว่า 5 ปี	21 (41.2)	21 (41.2)	9 (17.6)	51 (49.5)
5-10 ปี	6 (18.2)	13 (39.4)	14 (42.4)	33 (32.0)
มากกว่า 10 ปี	7 (36.8)	5 (26.3)	7 (36.8)	19 (18.4)
รวม	34 (33.0)	39 (37.9)	30 (29.1)	103 (100.0)

$$X^2 = 8.85 ; \text{ Sig. } = .0650$$

**สมมติฐานที่ 16 รายได้มีอิทธิพลต่อความพอใจในการทำงานของ
พนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ**

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีรายได้น้อยกว่า 20,000 บาท ส่วนมากมีความพอใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง มีจำนวนร้อยละ 58.3 ส่วนพนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 20,000-40,000 บาท ส่วนมากมีความพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง มีจำนวนร้อยละ 45.8 และพนักงานที่มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท ส่วนมากมีความพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 48.4 และเมื่อเปรียบเทียบระดับความพอใจในการทำงานของพนักงานทั้งสามกลุ่มแล้ว พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่างกันมีความพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท มีความพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด (ตารางที่ 4.21)

ดังนั้น จากผลการศึกษาจึงเป็นไปตามสมมติฐาน คือ ตัวแปรรายได้มีอิทธิพลต่อความพอใจในการทำงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.21 แสดงรายได้กับความพอใจในการทำงาน

รายได้	ความพอใจในการงาน			
	สูง	กลาง	ต่ำ	รวม
น้อยกว่า 20,000 บาท	14 (58.3)	7 (29.2)	3 (12.5)	24 (23.3)
20,000-40,000 บาท	14 (29.2)	22 (45.8)	12 (25.0)	48 (46.6)
มากกว่า 40,000 บาท	6 (19.4)	10 (32.3)	15 (48.4)	31 (30.1)
รวม	34 (33.0)	39 (37.9)	30 (29.1)	103 (100.0)

$$X^2 = 14.68 ; \text{ Sig.} = .0054$$

**สมมติฐานที่ 17 เพศมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงาน
ควบคุมจราจรทางอากาศ**

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานควบคุมจราจรทางอากาศเพศชายส่วน
มากมีระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวนร้อยละ 42.4 ส่วนพนักงาน
เพศหญิงส่วนมากมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับปานกลาง มีจำนวนร้อยละ 43.2 และเมื่อ
เปรียบเทียบระหว่างพนักงานทั้งสองกลุ่มแล้ว พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ
ทางสถิติ กล่าวคือ เพศต่างกันแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไม่ต่างกัน (ตารางที่ 4.22)

ดังนั้น จากผลการศึกษาจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน คือ ตัวแปรเพศไม่มี
อิทธิพลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่
ตั้งไว้

ตารางที่ 4.22 แสดงเพศกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

เพศ	แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์			
	สูง	กลาง	ต่ำ	รวม
ชาย	20	25	14	59
	(33.9)	(42.4)	(23.7)	(57.3)
หญิง	8	19	17	44
	(18.2)	(43.2)	(38.6)	(42.7)
รวม	28	44	31	103
	(27.2)	(42.7)	(30.1)	(100.0)

$$X^2 = 4.15 ; \quad \text{Sig.} = .1252$$

**สมมติฐานที่ 18 อายุมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงาน
ควบคุมจราจรทางอากาศ**

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี ส่วนมากมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวนร้อยละ 47.1 ส่วนพนักงานที่มีอายุระหว่าง 25-30 ปี มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับต่ำ มีจำนวนร้อยละ 43.2 สำหรับพนักงานที่มีอายุมากกว่า 30 ปี ส่วนมากมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับปานกลาง มีจำนวนร้อยละ 42.9 และเมื่อเปรียบเทียบกันทั้งสามกลุ่มแล้ว พบว่า พนักงานที่มีอายุมากกว่า 30 ปี มีแนวโน้มที่จะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงกว่าพนักงานกลุ่มอื่น แต่มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุต่างกันมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.23)

ดังนั้น จากผลการศึกษาจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน คือ ตัวแปรอายุไม่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.23 แสดงช่วงอายุกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

อายุ	แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์			
	สูง	กลาง	ต่ำ	รวม
น้อยกว่า 25 ปี	5 (29.4)	8 (47.1)	4 (23.5)	17 (16.5)
25-30 ปี	7 (15.9)	18 (40.9)	19 (43.2)	44 (42.7)
มากกว่า 30 ปี	16 (38.1)	18 (42.9)	8 (19.0)	42 (40.8)
รวม	28 (27.2)	44 (42.7)	31 (30.1)	103 (100.0)

$$X^2 = 8.49 ; \quad \text{Sig.} = .0753$$

**สมมติฐานที่ 19 สถานภาพสมรสมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
ของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ**

เมื่อพิจารณากลุ่มพนักงานที่เป็นโสด พบว่า ส่วนมากมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวนร้อยละ 38.8 ส่วนพนักงานที่สมรสแล้ว ส่วนมากมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับปานกลาง มีจำนวนร้อยละ 41.5 และเมื่อเปรียบเทียบกันทั้งสองกลุ่มแล้ว พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ พนักงานที่มีสถานภาพต่างกันมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไม่ต่างกัน (ตารางที่ 4.24)

ดังนั้น จากผลการศึกษาจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน คือ ตัวแปรสถานภาพสมรสไม่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.24 แสดงสถานภาพสมรสกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

สถานภาพสมรส	แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์			
	สูง	กลาง	ต่ำ	รวม
โสด	20 (29.9)	26 (38.8)	21 (31.3)	67 (65.0)
สมรส	8 (22.2)	18 (50.0)	10 (27.8)	36 (35.0)
รวม	28 (27.2)	44 (42.7)	31 (30.1)	103 (100.0)

$$X^2 = 1.29 ; \quad \text{Sig.} = .5254$$

**สมมติฐานที่ 20 ระดับการศึกษามีอิทธิพลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
ของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ**

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนมากมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับปานกลาง มีจำนวนร้อยละ 44.7 ส่วนพนักงานที่มีระดับการ ศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนมากมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับ ปานกลาง มีจำนวนร้อยละ 41.5 และเมื่อเปรียบเทียบกันทั้งสองกลุ่มแล้ว พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีแรง จูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไม่ต่างกัน (ตารางที่ 4.25)

ดังนั้น จากผลการศึกษาจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน คือ ตัวแปรระดับการ ศึกษาไม่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ จึงปฏิเสธ สมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.25 แสดงระดับการศึกษากับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ระดับการศึกษา	แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์			
	สูง	กลาง	ต่ำ	รวม
ต่ำกว่าปริญญาตรี	10 (26.3)	17 (44.7)	11 (28.9)	38 (36.9)
ปริญญาตรีและสูงกว่า	18 (27.7)	27 (41.5)	20 (30.8)	65 (63.1)
รวม	28 (27.2)	44 (42.7)	31 (30.1)	103 (100.0)

$$X^2 = .10 ; \quad \text{Sig.} = .9510$$

**สมมติฐานที่ 21 ตำแหน่งงานมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของ
พนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ**

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ข้อมูลการบินมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับปานกลาง มีจำนวนร้อยละ 48.1 ส่วนผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ส่วนมากมีระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับปานกลาง มีจำนวนร้อยละ 39.5 และเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับปานกลาง มีจำนวนร้อยละ 42.4 และเมื่อเปรียบเทียบกันทั้งสามกลุ่มแล้ว พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ พนักงานที่มีระดับตำแหน่งต่างกันมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไม่ต่างกัน (ตารางที่ 4.26)

ดังนั้น จากผลการศึกษาจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน คือ ตัวแปรตำแหน่งงานไม่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.26 แสดงตำแหน่งงานกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ตำแหน่ง	แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์			
	สูง	กลาง	ต่ำ	รวม
เจ้าหน้าที่ข้อมูลการบิน	6 (22.2)	13 (48.1)	8 (29.6)	27 (26.2)
ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ควบคุม จราจรทางอากาศ	11 (25.6)	17 (39.5)	15 (34.9)	43 (41.7)
เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจร ทางอากาศ	11 (33.0)	14 (42.4)	8 (24.2)	33 (32.0)
รวม	28 (27.2)	44 (42.7)	31 (30.1)	103 (100.0)

$$X^2 = 1.74 ; \quad \text{Sig.} = .7837$$

**สมมติฐานที่ 22 ประสิทธิภาพในการทำงานมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจ
ไฟลัมฤทธิ์ของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ**

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี ส่วนมากมีแรงจูงใจไฟลัมฤทธิ์ในระดับปานกลาง มีจำนวนร้อยละ 41.2 ส่วนพนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานระหว่าง 5-10 ปีมีแรงจูงใจไฟลัมฤทธิ์ในระดับปานกลาง มีจำนวนร้อยละ 39.4 และสำหรับพนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่า 10 ปี มีแรงจูงใจไฟลัมฤทธิ์ในระดับปานกลาง มีจำนวนร้อยละ 63.2 และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบทั้งสามกลุ่ม พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ พนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานต่างกันมีแรงจูงใจไฟลัมฤทธิ์ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.27)

ดังนั้น จากผลการศึกษาจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน คือ ตัวแปรประสิทธิภาพไม่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจไฟลัมฤทธิ์ของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.27 แสดงประสิทธิภาพในการทำงานกับแรงจูงใจไฟลัมฤทธิ์

ประสิทธิภาพ	แรงจูงใจไฟลัมฤทธิ์			
	สูง	กลาง	ต่ำ	รวม
น้อยกว่า 5 ปี	11 (21.6)	21 (41.2)	19 (37.3)	51 (49.5)
5-10 ปี	13 (39.4)	11 (33.3)	9 (27.3)	33 (32.0)
มากกว่า 10 ปี	4 (21.1)	12 (63.2)	3 (15.8)	19 (18.4)
รวม	28 (27.2)	44 (42.7)	31 (30.1)	103 (100.0)

$$X^2 = 7.48 ; \quad \text{Sig.} = .1126$$

**สมมติฐานที่ 23 รายได้มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของ
พนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ**

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีรายได้น้อยกว่า 20,000 บาท ส่วนมากมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับปานกลาง มีจำนวนร้อยละ 45.8 ส่วนพนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 20,000-40,000 บาท ส่วนมากมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับปานกลาง มีจำนวนร้อยละ 41.7 และสำหรับพนักงานที่มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท ส่วนมากมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับปานกลาง มีจำนวนร้อยละ 41.9 และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบทั้งสามกลุ่มแล้ว พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ พนักงานที่มีรายได้ต่างกันมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.28)

ดังนั้น จากผลการศึกษาจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน คือ ตัวแปรรายได้ไม่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.28 แสดงรายได้กับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

รายได้	แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์			
	สูง	กลาง	ต่ำ	รวม
น้อยกว่า 20,000 บาท	5 (20.8)	11 (45.8)	8 (33.3)	24 (23.3)
20,000-40,000 บาท	13 (27.1)	20 (41.7)	15 (31.3)	48 (46.6)
มากกว่า 40,000 บาท	10 (32.3)	13 (41.9)	8 (25.8)	31 (30.1)
รวม	28 (27.2)	44 (42.7)	31 (30.1)	103 (100.0)

$$X^2 = 1.02 ; \quad \text{Sig.} = .9074$$

กล่าวโดยสรุป จากผลการศึกษาในเรื่องระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแล้ว จะเห็นว่าพนักงานเพศชายมีแนวโน้มที่จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่าเพศหญิง แต่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ส่วนพนักงานที่มีอายุต่างกันมีประสิทธิภาพไม่ต่างกัน สำหรับพนักงานที่มีสถานภาพสมรสมีแนวโน้มที่จะมีประสิทธิภาพสูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด แต่มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ในด้านระดับตำแหน่งงานนั้นผู้ควบคุมจราจรทางอากาศมีระดับประสิทธิภาพสูงกว่าพนักงานตำแหน่งอื่นและด้านประสบการณ์ในการทำงานนั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ที่มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท มีประสิทธิภาพสูงกว่าผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า และสำหรับผู้ที่มีระดับความพอใจในการทำงานแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ในเรื่องความพอใจในการทำงานจะเห็นว่า พนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพอใจไม่แตกต่างกัน ในเรื่องสถานภาพสมรส พบว่าพนักงานที่เป็นโสดมีความพอใจมากกว่าพนักงานที่สมรสแล้ว และพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานชาวการบินมีความพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานในระดับอื่น สำหรับประสบการณ์ในการทำงานนั้น พนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 5 ปี มีแนวโน้มที่จะมีความพอใจในการทำงานสูงกว่าระดับอื่น แต่มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และในเรื่องรายได้นั้น พบว่า พนักงานที่มีรายได้น้อยกว่า 20,000 บาท มีความพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีรายได้มากกว่า

สำหรับเรื่องแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์พนักงานเพศชายและเพศหญิงมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ที่มีอายุมากกว่า 30 ปี มีแนวโน้มที่จะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงกว่าพนักงานที่อายุน้อยกว่า แต่มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และสำหรับพนักงานที่มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไม่แตกต่างกัน

4. พิจารณาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่อธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

นอกจากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศแล้ว ผู้ศึกษายังสนใจที่จะศึกษาถึงเปอร์เซ็นต์ที่อธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson product moment correlation) และนำไปสู่การหาสมการถดถอยเชิงเส้นแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression) ซึ่งได้ผลการศึกษา พบว่า สถานภาพสมรส และความพอใจในการทำงาน มีความสามารถในการอธิบายความผันแปรในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานได้เป็นอันดับหนึ่ง และอันดับสองตามลำดับ กล่าวคือ เมื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่า มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ($r = .226$, และ $r = .215$ ตามลำดับ) (ตารางที่ 4.29) อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์อย่างง่าย ซึ่งจะเป็นพื้นฐานในการศึกษาถึงปัจจัยเหตุที่เป็นตัวกำหนดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้ศึกษาขั้นต่อไปโดยพิจารณาสมการถดถอยแบบเพิ่มตัวแปรที่อธิบายความผันแปรได้มากที่สุด (Stepwise Regression) พบว่า ตัวแปรสถานภาพสมรส และความพอใจในการทำงานสามารถอธิบายความผันแปรในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ ($Beta = .29$, และ $.28$ ตามลำดับ) และสามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานได้ 5% ($R^2 = .051$) และ 12% ($R^2 = .125$) ตามลำดับ (ตารางที่ 4.30)

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ศึกษาต่อไปอีกว่าตัวแปรองค์ประกอบย่อยของความพอใจในการทำงานใดที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า องค์ประกอบย่อยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($r = .590$) ส่วนสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ในทางลบกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = -.086$) (ตารางที่ 4.31) อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์อย่างง่ายซึ่งจะเป็นพื้นฐานในการศึกษาถึงปัจจัยเหตุที่เป็นตัวกำหนดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้วิจัยได้ศึกษาขั้นต่อไปโดยพิจารณาสมการถดถอยแบบเพิ่มตัวแปรที่อธิบายความผันแปรได้มากที่สุด (Stepwise Regression) พบว่า ตัวแปรองค์ประกอบย่อยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน กับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานสามารถอธิบายความผันแปรในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ ($Beta = .642$ และ $-.231$ ตามลำดับ) และ

สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานได้ 35% ($R^2 = .348$) และ 40% ($R^2 = .399$) ตามลำดับ (ตารางที่ 4.32)

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ที่ศึกษากับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ($n = 103$)

ตัวแปร	ค่าสหสัมพันธ์ (r)
1. เพศ	-.202
2. อายุ	.084
3. สถานภาพสมรส	.226
4. ระดับการศึกษา	.082
5. ตำแหน่งงาน	.143
6. ประสบการณ์	.130
7. รายได้	.156
8. ความพอใจในการทำงาน	.215
9. แรงจูงใจไม่สัมฤทธิ์	.128

ความสัมพันธ์เชื่อถือได้ ณ ระดับความเชื่อมั่น * -.01 ** -.001

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตัวแปรต่าง ๆ ($n = 103$)

ตัวแปรอิสระ	B	SE B	Beta	Sig T	R	R^2
1. สถานภาพสมรส	4.29	1.43	.29	.0034	.226	.051
2. ความพอใจในการทำงาน	.07	.02	.28	.0046	.353	.125

ค่าคงที่ = 44.31 ; Sig. = .0013

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเรื่องความพอใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (n = 103)

ตัวแปร	ค่าสหสัมพันธ์ (r)
1. โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่ง	.061
2. ผู้บังคับบัญชา	.145
3. รายได้/ผลตอบแทน	-.068
4. นโยบายและการบริหารงาน	.091
5. เพื่อนร่วมงาน	.270*
6. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	.340**
7. ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน	.171
8. ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	.590**
9. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	-.086

ความสัมพันธ์เชื่อถือได้ ณ ระดับความเชื่อมั่น * -.01 ** -.001

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยขององค์ประกอบเรื่องความพอใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (n = 103)

ตัวแปรอิสระ	B	SE B	Beta	Sig T	R	R ²
1. ความสำเร็จ	1.45	.18	.64	.0000	.590	.348
2. สภาพแวดล้อม	-.36	.13	-.23	.0044	.632	.399

ค่าคงที่ = 29.85 ; Sig. = .0000

7. ความคิดเห็นอื่น ๆ

ผู้วิจัยได้ศึกษาเพิ่มเติมนอกเหนือจากสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ เพื่อเป็นการสอบถามความคิดเห็นโดยให้พนักงานได้จัดลำดับในเรื่องสิ่งที่ช่วยให้งานที่ได้รับมอบประสบผลสำเร็จ และสิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพอใจในการทำงาน โดยให้จัดลำดับ 3 ลำดับแรก ซึ่งผลจากการศึกษาพอสรุปได้ดังนี้

7.1 ความคิดเห็นสิ่งที่ช่วยให้งานที่ได้รับมอบประสบผลสำเร็จ

เพื่อที่จะได้ทราบเพิ่มเติมว่า การที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ จะมีสิ่งที่สำคัญใน 3 ประการแรกคืออะไรบ้าง โดยใช้หลักการให้คะแนน กล่าวคือ หากเลือกเป็นอันดับ 1 ให้ 3 คะแนน เลือกอันดับ 2 ให้ 2 คะแนน และเลือกอันดับ 3 ให้ 1 คะแนน โดยเกณฑ์การให้คะแนนที่กำหนดไว้โดย จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิ์วัฒน์ (2528) และจากผลการศึกษาพบว่า พนักงานควบคุมจราจรทางอากาศให้ความสำคัญกับการที่พนักงานส่วนใหญ่มีความสามารถในการทำงานจริง สำหรับอันดับรองลงมาเป็น สภาพเครื่องมือเครื่องใช้ที่มีประสิทธิภาพ และอันดับที่สามคือ การประสานงานที่มีประสิทธิภาพ อันดับสี่คือการมีระเบียบและแนวทางปฏิบัติที่แน่นอนต่อการทำงาน ส่วนอันดับ 5 คือ ระบบการทำงาน ความคล่องตัวในการบริหาร (ตารางที่ 4.33)

ตารางที่ 4.33 แสดงอันดับความคิดเห็นสิ่งที่ช่วยให้งานที่ได้รับมอบประสบผลสำเร็จ

อันดับที่	ความคิดเห็น
1	พนักงานส่วนใหญ่มีความสามารถในการทำงานจริง
2	สภาพเครื่องมือ เครื่องใช้ที่มีประสิทธิภาพ
3	การประสานงานที่มีประสิทธิภาพ
4	การมีระเบียบและแนวทางปฏิบัติที่แน่นอนต่อการทำงาน
5	ระบบการทำงาน ความคล่องตัวในการบริหาร

7.2 แสดงความคิดเห็นสิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพอใจในการทำงาน

จากการสอบถามความคิดเห็นในเรื่องสิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพอใจในการทำงาน โดยใช้หลักการให้คะแนนเช่นเดียวกับข้อ 7.1 ผลการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนมากให้ความสำคัญกับรายได้ หรือผลตอบแทนเป็นอันดับหนึ่ง ส่วนอันดับที่สองคือ โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่ง ส่วนอันดับที่สาม คือ ความมั่นคงในการทำงาน อันดับที่สี่คือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ อันดับที่ห้า เพื่อนร่วมงาน อันดับที่หก ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน อันดับที่เจ็ด ผู้บังคับบัญชา อันดับที่แปด สภาพแวดล้อมในการทำงาน อันดับที่เก้า นโยบายและการบริหารงาน (ตารางที่ 4.34)

ตารางที่ 4.34 แสดงอันดับของความคิดเห็นสิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพอใจในการทำงาน

อันดับที่	ความคิดเห็น
1	รายได้ หรือผลตอบแทน
2	โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่ง
3	ความมั่นคงในการทำงาน
4	ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
5	เพื่อนร่วมงาน
6	ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
7	ผู้บังคับบัญชา
8	สภาพแวดล้อมในการทำงาน
9	นโยบายและการบริหารงาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. สรุป

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และหาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในการสร้างเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ ให้พนักงานได้ทำงานอย่างเหมาะสม ทুমเททั้งร่างกาย แรงใจ และสมองในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเพื่อให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของบริษัทฯ

การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ และจากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานควบคุมจราจรทางอากาศ และการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ จำนวนทั้งสิ้น 103 คน และจากผู้บังคับบัญชาของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศจำนวน 17 คน

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ส่วนด้วยกันคือ แบบสอบถามเกี่ยวกับภูมิหลังทางเศรษฐกิจและสังคม ความพอใจในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แบบประเมินผลการปฏิบัติงานโดยตนเอง และแบบประเมินผลการปฏิบัติงานโดยผู้บังคับบัญชาโดยแบบสอบถามเกี่ยวกับภูมิหลังทางเศรษฐกิจและสังคมนั้นประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ ส่วนในเรื่องความพอใจในการทำงานนั้นได้สร้างข้อคำถามจากการรวบรวมแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ และจากมาตรวัดต่าง ๆ ที่มีผู้สร้างไว้ซึ่งแบ่งเป็นองค์ประกอบต่าง ๆ คือ โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ผู้บังคับบัญชารายได้/ค่าตอบแทน นโยบายและการบริหารงาน เพื่อนร่วมงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน สำหรับในเรื่องแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ได้ศึกษาในองค์ประกอบด้าน ความเป็นอิสระเป็นตัวของตัวเอง การเลือกกิจกรรมที่แสดงถึงความสำเร็จหรือเกี่ยวกับความสำเร็จ ความรู้สึกต้องการความสำเร็จมากกว่าหลีกเลี่ยงความล้มเหลว การเลือกเสี่ยงที่ระดับที่เหมาะสมมีระดับการคาดหวังตรงกับสภาพความเป็นจริง การเลือกงานที่ยากและท้าทายความสามารถ การเลือก

กิจกรรมที่มุ่งหวังเพื่อให้บรรลุมาตรฐานตนเอง ความผูกพันกับอนาคตมากกว่าอดีตและปัจจุบัน และความสามารถที่จะรอผลระยะยาว ในส่วนของการประเมินผลการปฏิบัติงานซึ่งถือว่าเป็นตัวบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพในการทำงานนั้น ได้พิจารณาจากคุณภาพของงาน ความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง ความรู้และความสันทัดชัดเจนเกี่ยวกับงาน ในหน้าที่ ความไว้วางใจในการปฏิบัติงานหน้าที่ ความสามารถในการเรียนรู้งาน ความสามารถในการปรับตัวเอง ความรู้สึกรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ มนุษยสัมพันธ์ ความมีระเบียบวินัย การตัดสินใจ ความแข็งแรงและสุขภาพของร่างกาย บุคลิกลักษณะ ความกระตือรือร้นในการทำงาน ความเข้มแข็งของจิตใจ ความคิดริเริ่ม การให้ความร่วมมือและการประสานงาน และการใช้ภาษาอังกฤษ นอกจากนี้ยังได้ให้ผู้บังคับบัญชาได้ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมด้วย เพื่อตรวจสอบกับการประเมินผลโดยพนักงานว่ามีความเที่ยงตรงพอแก่การเชื่อถือได้หรือไม่ ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าวได้ประเมินในหัวข้อเดียวกันกับการประเมินโดยตนเอง

จากการออกแบบสอบถามดังกล่าว ได้ทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทาง (Two-ways factorial design) พบว่า ในส่วนมาตรวัดความพอใจในการทำงานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7449 มาตรวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7140 แบบการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยตนเองมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8324 และแบบประเมินผลการปฏิบัติงานโดยผู้บังคับบัญชามีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8023

นอกจากนี้ในการประมวลผลการวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical Package for the Social Sciences) โดยใช้สถิติดังนี้

1. สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) สถิติที่ใช้ในการสรุปลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. ใช้วิธีการวิเคราะห์ด้วยไค-สแควร์ (Chi-square) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสองตัวแปร โดยการแจกแจงกลุ่มเพื่อให้ง่ายต่อความเข้าใจและสามารถมองเห็นได้ชัดจากตารางการวิเคราะห์
3. การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson product moment correlation) ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา

4. ใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบขั้นตอน หรือแบบเพิ่มตัวแปรที่อธิบายได้มากที่สุด (Stepwise Multiple regression analysis) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบน้ำหนักในการทำนาย และเปอร์เซ็นต์ที่อธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตัวแปรอิสระคือ ความพอใจในการทำงาน แรงจูงใจไม่สัมฤทธิ์ และข้อมูลภูมิลำเนาเศรษฐกิจและสังคม

สรุปผลการวิจัย

1. ลักษณะทั่วไปของภูมิลำเนาเศรษฐกิจและสังคม

จากผลการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ พบว่า เป็นเพศชาย (ร้อยละ 57.3) เพศหญิง 42.7 มีอายุระหว่าง 25-30 ปี (ร้อยละ 42.7) และมีสถานภาพโสด (ร้อยละ 65.0) ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 63.1) จบการศึกษาในสาขาด้านการควบคุมจราจรทางอากาศ (ร้อยละ 36.9) ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยผู้ควบคุมจราจรทางอากาศ (ร้อยละ 41.7) มีประสบการณ์ในการทำงานในศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศน้อยกว่า 5 ปี (ร้อยละ 49.5) โดยมีรายได้ระหว่าง 20,000-40,000 บาท (ร้อยละ 46.6)

2. ความพอใจในการทำงาน แรงจูงใจไม่สัมฤทธิ์ และประสิทธิภาพในการทำงาน

ในการศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยใช้คะแนนรวมจากการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยตัวพนักงานเอง และผลการศึกษา พบว่า พนักงานประมาณครึ่งหนึ่งมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 49.6 นอกนั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ร้อยละ 25.2 และระดับต่ำคิดเป็นร้อยละ 25.2

จากผลการศึกษาระดับความพอใจในการทำงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ พบว่า พนักงานมีความพอใจในการทำงานอยู่ในระดับกลาง มีร้อยละ 37.9 และมีความพอใจในการทำงานสูง คิดเป็นร้อยละ 33.0 ส่วนร้อยละ 29.1 มีความพอใจในระดับต่ำ

จากผลการศึกษาระดับแรงจูงใจไม่สัมฤทธิ์ของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ พบว่า เกือบครึ่งหนึ่งมีแรงจูงใจไม่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 42.7 รองลงมามีแรงจูงใจไม่สัมฤทธิ์ในระดับต่ำ ร้อยละ 30.1 และร้อยละ 27.2 มีแรงจูงใจไม่สัมฤทธิ์ในระดับสูง

สำหรับผลสรุปของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกับตัวแปรภูมิหลังทางเศรษฐกิจและสังคม พบว่า พนักงานที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามในเรื่องเพศนั้น พบว่า เพศชายมีแนวโน้มที่จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่าเพศหญิง แต่มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนในเรื่องสถานภาพนั้น ผู้ที่มีสถานภาพสมรสมีประสิทธิภาพสูงกว่าพนักงานที่เป็นโสด และผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศมีประสิทธิภาพสูงกว่าพนักงานในตำแหน่งอื่น ส่วนผู้ที่มีรายได้สูงมีประสิทธิภาพสูงกว่าผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ที่มีความพอใจในการทำงานสูงมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง

ส่วนผลสรุปของความพอใจในการทำงานกับตัวแปรภูมิหลังทางเศรษฐกิจและสังคมของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ พบว่า พนักงานที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามในเรื่องประสบการณ์ในการทำงานนั้นพนักงานที่มีประสบการณ์น้อยมีแนวโน้มที่จะมีความพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์มากกว่า แต่มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนสถานภาพสมรสนั้น ผู้ที่เป็นโสดมีความพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่สมรสแล้ว และในเรื่องของตำแหน่งงานนั้น ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ข้อมูลการบินมีความพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานในระดับอื่น นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานที่มีรายได้น้อยมีความพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีรายได้สูง

สำหรับตัวแปรด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับภูมิหลังทางเศรษฐกิจและสังคม พบว่า พนักงานที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ ที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไม่แตกต่างกัน สำหรับในเรื่องอายุนั้น พบว่า พนักงานที่มีอายุมากมีแนวโน้มที่จะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า แต่มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ใช้ในการศึกษา สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 เพศมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพศ กับประสิทธิภาพ

ในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ พบว่า ตัวแปรเพศไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 อายุมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอายุ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ พบว่า ตัวแปรอายุไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 สถานภาพสมรสมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสถานภาพสมรส กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ พบว่า สถานภาพสมรสมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาต่อไปถึงความสามารถในการอธิบายความผันแปรของตัวแปรสถานภาพสมรสกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า สามารถอธิบายความผันแปรได้ร้อยละ 5 ($R^2 = .05$) และตัวแปรสถานภาพสมรสยังเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลที่อธิบายความผันแปรได้เป็นอันดับที่หนึ่งต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

สมมติฐานที่ 4 ระดับการศึกษามีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรระดับการศึกษา กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศพบว่า ระดับการศึกษาไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 5 ตำแหน่งงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตำแหน่งงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ พบว่า ตำแหน่งงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 6 ประสบการณ์ในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรประสบการณ์ในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ พบว่า ตัวแปรประสบการณ์ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 7 รายได้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรรายได้ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ พบว่า ตัวแปรรายได้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 8 ความพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความพอใจในการทำงาน กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ พบว่า ความพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

นอกจากนี้ยังได้ศึกษาต่อไป และพบว่า ตัวแปรความพอใจในการทำงาน สามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ กล่าวคือ สามารถอธิบายความผันแปรร่วมกับสถานการณ์สมรสได้ร้อยละ 12 ($R^2 = .124$) และตัวแปรความพอใจในการทำงานยังเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลที่อธิบายความผันแปรได้เป็นอันดับสองต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

ดังนั้น ผู้วิจัยได้ศึกษาต่อไปอีกว่าตัวแปรองค์ประกอบย่อยของความพอใจในการทำงานใดที่มีอิทธิพลและสามารถอธิบายความผันแปรส่วนใหญ่ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า องค์ประกอบย่อยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน สามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 35 ($R^2 = .348$) และร้อยละ 40 ($R^2 = .399$) ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 9 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ พบว่า ตัวแปรแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 10 เพศมีอิทธิพลต่อความพอใจในการทำงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพศ กับความพอใจในการทำงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ พบว่า ตัวแปรเพศไม่มีอิทธิพลต่อความพอใจในการทำงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 11 อายุมีอิทธิพลต่อความพอใจในการทำงานของ
พนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ**

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอายุ กับความพอใจในการทำงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ พบว่า ตัวแปรอายุไม่มีอิทธิพลต่อความพอใจในการทำงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 12 สถานภาพสมรสมีอิทธิพลต่อความพอใจในการทำงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสถานภาพสมรส กับความพอใจในการทำงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ พบว่า ตัวแปรสถานภาพสมรสมีอิทธิพลต่อความพอใจในการทำงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 13 ระดับการศึกษามีอิทธิพลต่อความพอใจในการทำงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรระดับการศึกษา กับความพอใจในการทำงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ พบว่า ตัวแปรระดับการศึกษาไม่มีอิทธิพลต่อความพอใจในการทำงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 14 ตำแหน่งงานมีอิทธิพลต่อความพอใจในการทำงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตำแหน่งงาน กับความพอใจในการทำงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ พบว่า ตัวแปรตำแหน่งงานมีอิทธิพลต่อความพอใจในการทำงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 15 ประสิทธิภาพในการทำงานมีอิทธิพลต่อความพอใจในการทำงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรประสิทธิภาพกับความพอใจในการทำงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ พบว่า ตัวแปรประสิทธิภาพไม่มีอิทธิพลต่อความพอใจในการทำงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 16 รายได้มีอิทธิพลต่อความพอใจในการทำงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรรายได้กับความพอใจในการทำงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ พบว่า ตัวแปรรายได้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 17 เพศมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพศกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ พบว่า ตัวแปรเพศไม่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 18 อายุมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอายุกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ พบว่า ตัวแปรอายุไม่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 19 สถานภาพสมรสมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
ของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ**

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสถานภาพสมรสกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ พบว่า ตัวแปรสถานภาพสมรสไม่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 20 ระดับการศึกษามีอิทธิพลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
ของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ**

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรระดับการศึกษากับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ พบว่า ตัวแปรระดับการศึกษาไม่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 21 ตำแหน่งงานมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของ
พนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ**

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตำแหน่งงานกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ พบว่า ตัวแปรตำแหน่งงานไม่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 22 ประสบการณ์ในการทำงานมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจ
ใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ**

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรประสบการณ์กับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ พบว่า ตัวแปรประสบการณ์ไม่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 23 รายได้มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงาน ควบคุมจราจรทางอากาศ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรรายได้กับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ พบว่า ตัวแปรรายได้ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความคิดเห็นอื่น ๆ

จากการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องของสิ่งที่จะช่วยให้งานที่รับผิดชอบประสบผลสำเร็จเพื่อที่จะได้ทราบถึงปัจจัยสนับสนุน ส่วนใหญ่ได้เสนอว่า การที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ จะมีสิ่งที่สำคัญตามลำดับดังนี้

ประการแรกคือ พนักงานส่วนใหญ่มีความสามารถในการทำงานจริง เนื่องจากโดยลักษณะการทำงานด้านการควบคุมจราจรทางอากาศ เน้นความปลอดภัยเป็นหลัก เพราะฉะนั้นจึงต้องการความถูกต้องและทันเวลาในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ดังนั้น พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละตำแหน่งจะต้องผ่านการฝึกอบรม และมีทักษะ ประสบการณ์ในการทำงานจริง โดยสามารถที่จะทำงานตามบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ และหากมีข้อบกพร่องก็จะกระทบต่อผู้ร่วมงานด้วย

อันดับสองที่ให้ความสำคัญคือ สภาพเครื่องมือ เครื่องใช้ที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากในการให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศจะต้องมีการติดต่อสื่อสารกับนักบิน จึงต้องอาศัยอุปกรณ์โทรคมนาคม เช่น ระบบเรดาร์ ข่ายวิทยุสื่อสาร และเครื่องมือเครื่องใช้ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่จะส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

อันดับที่สามคือ การประสานงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งในทำนองเดียวกันกับประการแรกคือ ในการปฏิบัติงานจำเป็นจะต้องประสานงานกันอย่างต่อเนื่อง อาทิเช่น เจ้าหน้าที่ข้อมูลการบินเป็นผู้ดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูล ข่าวสาร ข่าวการบิน เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานควบคุมจราจรทางอากาศ ส่วนผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศทำหน้าที่ภายใต้การดูแลของผู้ควบคุมจราจรทางอากาศประจำเขตควบคุม (Sector) และสำหรับเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศทำหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศแบบเรดาร์และไม่ใช้เรดาร์ ดังนั้น จึงต้องมีการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ

อันดับสี่คือ การมีระเบียบและแนวทางปฏิบัติที่แน่นอนต่อการทำงาน เนื่องจากด้วยลักษณะงานที่จะต้องมีความรับผิดชอบต่อผู้โดยสารและเครื่องบินที่บินผ่านเข้า-ออก อาณาเขตของประเทศไทย และน่านฟ้าเขตทะเลจีนใต้ ตลอดจนความปลอดภัยซึ่งทำให้ระเบียบและแนวทางปฏิบัติต้องมีความชัดเจน เข้าใจง่ายและสามารถปฏิบัติงานได้

อันดับห้าคือ ระบบการทำงาน ความคล่องตัวในการบริหาร เป็นที่น่าสังเกตว่าการที่พนักงานให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย เนื่องจากเป็นเรื่องทุกคนจะต้องปฏิบัติตามอยู่แล้ว ประกอบกับพนักงานไม่มีส่วนในการกำหนดระบบการทำงาน ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นระดับผู้จัดการงานควบคุมจราจรทางอากาศขึ้นไปเป็นผู้กำหนด

นอกจากนี้ยังได้สอบถามถึงความคิดเห็นสิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพอใจในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนมากให้ความสำคัญกับรายได้ หรือผลตอบแทนเป็นอันดับหนึ่ง ส่วนอันดับที่สองคือ โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่ง อันดับที่สาม คือ ความมั่นคงในการทำงาน ส่วนอันดับรองลงมาคือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ เพื่อนร่วมงาน ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน และนโยบายและการบริหารงาน ตามลำดับ

2. อภิปรายผล

จากผลการศึกษา สามารถนำมาอภิปรายในประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

2.1 เรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากการศึกษาในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแล้ว จะเห็นว่าพนักงานเพศชายมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่าเพศหญิง เนื่องจากลักษณะการทำงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศจะต้องมีการตัดสินใจที่เด็ดเดี่ยว มีความอดทนต่อการเผชิญปัญหาและอุปสรรค และมีแรงกดดันที่สูงเพราะจะต้องทำงานให้มีความถูกต้อง ร้อยเปอร์เซ็นต์ ประกอบกับจะต้องมีการทำงานเป็นกะ (Shift) กล่าวคือ มีการเข้าเวรกะละ 12 ชั่วโมง จึงทำให้พนักงานเพศชายสามารถที่จะทำงานได้คล่องตัวและเต็มที่มากกว่าเพศหญิง อย่างไรก็ตาม ความแตกต่างที่เกิดขึ้นนั้น ไม่นับว่าสำคัญทางสถิติ เนื่องจากกลุ่มพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศนี้มีลักษณะด้านภูมิหลังใกล้เคียงกัน ดังนั้น อิทธิพลในการทำนายประสิทธิภาพจึงมีน้อยมาก แต่ถึงกระนั้นก็ตามก็ควรจะต้องให้ความสำคัญกับตัวแปรดังกล่าว เพราะถึงแม้ว่าไม่นับว่าสำคัญทางสถิติในเรื่องความแตกต่างระหว่างกลุ่ม แต่ก็พบว่า ในเรื่องดังกล่าวมีแนวโน้มที่จะมีนัยสำคัญ ส่วนเรื่องสถานภาพสมรสกับประสิทธิภาพ

ในการปฏิบัติงานนั้น พบว่า พนักงานที่สมรสแล้วมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานที่เป็นโสด เนื่องจากพนักงานที่สมรสแล้วมีการเฝ้าระวังดูแลครอบครัว จึงมีความอดทนและความพยายามทำงานเพื่อที่จะมีผลต่อความก้าวหน้าในอนาคต ซึ่งเป็นลักษณะของความคาดหวังในรางวัลที่จะได้รับในอนาคต ส่วนพนักงานที่มีอายุต่างกันและประสบการณ์ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมบูรณ์ สอนประภา (2536) จนวนศรี มงคลเดช (2537) พุทธิชาติ เอกจันทร์ (2538) กุลวดี ประเสริฐชัย (2539) โคเออร์เนอร์ (Koerner, 1981 อ้างใน สุทธาทิพย์ หวังลีศิริเพชร, 2535)

ส่วนตัวแปรด้านความพอใจในการทำงานนั้น จะเห็นว่า สอดคล้องกับแนวความคิดของ เฮิร์ซเบิร์ก และคณะ (Herzberg, et al., 1957 : 103) ที่ว่า บุคคลที่มีความพอใจในการทำงานส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่จะมีการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ซึ่งต่อมา วรูม (Vroom, 1964) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานนั้นมีค่าค่อนข้างต่ำ แต่เขายังสนับสนุนความคิดในเรื่องความพอใจในการทำงานจะทำให้บุคคลปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วน พิกเกอร์ส และไมเออร์ส (Pigers & Myers, 1961 : 160-161) ได้เน้นว่า ความพอใจในการทำงานนั้นเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์กับผลงานของแต่ละคน ส่วนผลการศึกษที่สอดคล้องกับผลงานวิจัยที่ศึกษาในประเทศไทยได้แก่ เสาวภาคย์ ดีวาจา (2529) สมบูรณ์ ไกรแก้ว (2534) บุญเลิศ ทิคมั่น (2537) ขนิษฐา ไชยแสนท้าว (2538) โสภณ หมั่นสังข์ (2539)

นอกจากนั้น เมื่อศึกษาถึงองค์ประกอบย่อยของความพอใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า องค์ประกอบด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในอันดับแรกและอันดับที่สองตามลำดับ ซึ่งหากพิจารณาตามแนวคิดของ พอร์ทเทอร์ และลอว์เลอร์ (Porter & Lawler, 1968) แล้ว ตามทฤษฎีความคาดหวังนั้น การที่บุคคลได้รับความสำเร็จตามที่คาดหวัง ได้รับสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน ย่อมทำให้เกิดความพอใจในการทำงาน และจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อคาดหวังที่จะให้ได้รับเงินเดือนสูงขึ้น ความก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป จากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศุทธิณี ศรีสุวรรณ (2530) พรพรรณ ทรัพย์ไพบุลย์กิจ (2531) กาญจน์ บัวเผื่อน (2535) อุบล ภัสระ (2535) อรษา โพธิ์ทอง (2537)

สำหรับตัวแปรแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นั้น ผลการศึกษาไม่ได้รับการสนับสนุนทั้งนี้เนื่องจากลักษณะการทำงานของงานควบคุมจราจรทางอากาศจะแตกต่างกันงานอื่นๆ โดยผู้ที่ปฏิบัติงานด้านนี้จะต้องมีความตั้งใจอย่างแน่วแน่ มีความอดทนต่อการเผชิญปัญหาและอุปสรรคประกอบกับลักษณะงานเป็นงานที่ยาก จะต้องทำงานด้วยมาตรฐานที่ดีเลิศ ซึ่งลักษณะดังกล่าวจะเป็นลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง แต่เมื่อการปฏิบัติงานดังกล่าวจะต้องมีความรับผิดชอบกันทุก ๆ ครั้งที่เข้าปฏิบัติงาน ซึ่งเปรียบเสมือนงานที่จะต้องรับผิดชอบเป็นประจำ (Routine) จึงทำให้ลักษณะดังกล่าวเป็นบุคลิกที่มีอยู่ในพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศจึงไม่มีการแสดงความคิดเห็นดังกล่าวออกมา นอกจากนี้น่าจะมาจากสาเหตุที่ว่ามาตรวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่สร้างขึ้นมานั้น มาจากทฤษฎีที่เกิดขึ้นในสังคมตะวันตก ซึ่งอาจจะไม่สอดคล้องกับสังคมไทยมากนัก

ส่วนตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นตัวแปรที่ไม่มีอิทธิพลในการทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ภัชรา คติกุล (2534) สุรัชย์ ควรเดชะคุปต์ (2535) อุดาพร สันตินานนท์ (2533) สมบูรณ์ สอนประภา (2536) วรกิตติ ศรีทิพากร (2536) ฉนวนศรี มงคลเดช (2537) บุญเลิศ ทิคมั่น (2537) วันชัย ไชยคนธ์ทิพย์ (2538) พุทธิชาติ เอกจันทร์ (2538) กุลวดี ประเสริฐชัย (2539)

2.2 เรื่องความพอใจในการทำงาน

สำหรับความพอใจในการทำงาน พบว่า พนักงานที่เป็นโสดมีความพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่สมรสแล้ว นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับต่ำมีความพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับสูง และผู้ที่มีรายได้ต่ำมีความพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีรายได้สูง ซึ่งจะเห็นว่าความสอดคล้องดังกล่าวเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ พนักงานที่เข้าทำงานใหม่ ๆ มักจะเป็นพนักงานโสด และยังอยู่ในระดับตำแหน่งงานขั้นต้น ยังมีรายได้ไม่มากนัก จะมีความพอใจในการทำงานสูงกว่า ซึ่งผลดังกล่าวสอดคล้องกับผลงานวิจัยของนักวิชาการหลายท่าน (Herzberg, 1957 ; Saleh & Otis, 1964) ซึ่งอธิบายผลดังกล่าวว่า เนื่องจากเมื่ออายุยังน้อยมีความกระตือรือร้น จึงยังมีความพอใจในการทำงาน เพราะได้พบเห็นสิ่งใหม่ แต่เมื่อทำงานไปได้ในระยะหนึ่งความพอใจในการทำงานจะลดลงเพราะเกิดการเปรียบเทียบกับบุคคลรอบข้างทั้งในเรื่องรายได้ ความก้าวหน้า และอื่น ๆ จึงเกิดความไม่พอใจในการทำงานขึ้น และสิ่งต่าง ๆ ที่ได้รับก็ไม่เป็นไปตามที่ตนคาดหวัง แต่เมื่อมีอายุมากขึ้น สามารถยอมรับและปรับตัวเข้ากับสภาพต่าง ๆ ได้

มากขึ้นก็จะมี ความพอใจในการทำงานอีกครั้งหนึ่ง สำหรับเรื่องรายได้ นั้น เป็นผลมาจากการได้รับผลตอบแทนตามที่ตนคาด เมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นแล้วไม่ต่างกันมาก ความพอใจในการทำงานจึงมีมากกว่าผู้ที่มิรายได้สูง นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำ จะมีความพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์สูง ทั้งนี้เนื่องจากเมื่อทำงานใหม่ ๆ สิ่งต่าง ๆ ยังท้าทายความสามารถได้เรียนรู้งานใหม่ ๆ ขณะเดียวกันการเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ๆ ยังมีน้อย จึงยังมีความพอใจในการทำงาน แต่เมื่อทำงานได้ระยะหนึ่งจะเกิดความไม่พอใจ เพราะได้เปรียบเทียบกับบุคคลอื่นในเรื่องต่าง ๆ แต่เมื่อมีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้น สามารถเลือกทำงานในสิ่งที่ตนพอใจและปรับตัวได้มากขึ้น อย่างไรก็ตามความแตกต่างกันในเรื่องประสบการณ์ในการทำงานดังกล่าวมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 เรื่องแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ในเรื่องแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นั้น ในด้านอายุ พบว่าพนักงานที่มีอายุมากมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย ทั้งนี้เนื่องจาก พนักงานที่มีอายุมากมักจะดำรงตำแหน่งสูงในห้วงปฏิบัติการศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ คือ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ซึ่งจะต้องรับผิดชอบโดยตรงต่อความปลอดภัยของเครื่องบินทุกลำที่บินผ่าน เข้า-ออกอาณาเขตของประเทศไทย และน่านฟ้าทะเลหลวงบางส่วนในมหาสมุทรอินเดียและทะเลจีนใต้จึงทำให้ต้องมีมาตรฐานการทำงานสูง มีการตัดสินใจเด็ดเดี่ยว ไม่ลังเล อีกทั้งจะต้องมีความมั่นใจในความสามารถของตนเอง ซึ่งเป็นลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง แต่อย่างไรก็ตามความแตกต่างดังกล่าวมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

กล่าวโดยสรุป จากผลการวิจัยพบว่า ความพอใจในการทำงานเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้น หน่วยงานจึงต้องพิจารณาให้ความสำคัญโดยตรงต่อเรื่องดังกล่าว โดยเฉพาะเรื่อง ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ส่วนสถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน รายได้ ก็เป็นตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งหน่วยงานก็ต้องให้ความสำคัญเพราะเกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

ดังที่กล่าวมาแล้วว่างานควบคุมจราจรทางอากาศเป็นภารกิจหลักของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ซึ่งมีบทบาทในการสร้างความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยแก่ชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใช้บริการที่บินเข้า-ออกอาณาเขตของประเทศไทย และน่านฟ้าทะเลหลวงบางส่วนในมหาสมุทรอินเดียและในทะเลจีนใต้ ดังนั้น เพื่อให้ผลการวิจัยเป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ท้วมเททั้งร่างกาย แรงใจ และสมองในการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1) ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

ควรมีทุนเพื่อไปดูงานยังต่างประเทศให้กับพนักงานในทุกระดับ

ตำแหน่ง โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศเพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ตลอดจนมีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ในเรื่องเทคนิคการทำงานเป็นทีม ความสามัคคี และมีจิตสำนึกในการทำงาน โดยเฉพาะพนักงานที่เข้าใหม่ควรให้เข้าใจถึงวัฒนธรรมในองค์กรของงานควบคุมจราจรทางอากาศ

2) ในด้านผู้บังคับบัญชา

ผู้บังคับบัญชาต้องมีความยุติธรรม ความเป็นกลางในการบริหารงาน โดยเฉพาะในเรื่องการพิจารณาความดี ความชอบต้องกระทำด้วยความยุติธรรม มีระบบการบริหารงานบุคคลที่เป็นธรรม ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถทำงานด้วยความทุ่มเท เสียสละ เกิดกำลังใจในการทำงาน ตลอดจนเป็นแบบอย่างที่ดี ช่วยชี้ทางแก้ไขปัญหา และควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นบ้าง

3) ในด้านนโยบายและการบริหาร

ควรเปิดโอกาสให้พนักงานควบคุมจราจรทางอากาศได้มีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางนโยบายและการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นระเบียบ กฎเกณฑ์ที่ก่อให้เกิดปัญหาในการทำงาน ตลอดจนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงสภาพการทำงาน เช่น การประชุมพนักงานในแต่ละเวร เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการทำงาน

4) ด้านเพื่อนร่วมงาน

ควรมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีความสามัคคีร่วมแรงร่วมใจกันทำงานเพื่อเป้าหมายความสำเร็จอันเดียวกัน รวมถึงการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ให้เกียรติก่อนและกันจะช่วยให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จ

5) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ควรมีการวางแผนด้านทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับ ปริมาณการจราจรทางอากาศที่มีแนวโน้มสูงขึ้นตามลำดับ และรองรับภารกิจในอนาคต

6) ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

ควรมีมาตรการในการสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานหากมีข้อบกพร่องในการทำงาน นอกจากนี้ควรให้พนักงานได้รับทราบถึงกฎ ระเบียบที่ชัดเจนเกี่ยวกับมาตรการดังกล่าว

7) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ควรจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและเพียงพอเพื่อให้การปฏิบัติงานได้คล่องตัว ตลอดจนจัดให้มีสวัสดิการที่ดี โดยเฉพาะจัดหาห้องพักผ่อนให้เพียงพอสำหรับพนักงาน และจัดกิจกรรมให้มีความหลากหลาย เพื่อให้พนักงานได้ผ่อนคลายในช่วงพักการทำงาน

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1) ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล โดยผ่านผู้จัดการงานควบคุมจราจรทางอากาศหรือ Supervisor เป็นผู้ดำเนินการแทนทั้งในการแจกและรับแบบสอบถามคืน เนื่องจากลักษณะการทำงานของศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศมีการทำงานโดยการเข้าเวร/กะ ประกอบกับลักษณะงานไม่เอื้ออำนวยให้เข้าไปแจกแบบสอบถาม ทำให้ไม่สามารถที่จะเก็บข้อมูลได้โดยตรง ส่งผลให้น้ำหนักในการตอบแบบสอบถามของพนักงานลดไป และข้อสังเกตอีกประการหนึ่งคือ แบบสอบถามบางฉบับไม่มีการแสดงความคิดเห็นในบางส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้บังคับบัญชา ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ประกอบกับการสัมภาษณ์พนักงานโดยตรง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือมากขึ้น และยังสามารถได้ข้อมูลสำคัญ ๆ บางอย่างซึ่งจะนำไปสู่การค้นพบตัวแปรหรือปัจจัยใหม่ ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

2) ในการศึกษาครั้งนี้ในส่วนของข้อคำถามแรงจูงใจไม่สัมฤทธิ์มีคำถามที่ต้องใช้ความคิดในการตัดสินใจ ซึ่งทำให้ความสนใจของผู้ตอบคำถามลดลง จึงทำให้ข้อมูลมีโอกาสคลาดเคลื่อนสูง ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป จึงควรออกแบบสอบถามเพื่อให้ง่ายต่อการตัดสินใจ และมีความกระชับมากขึ้น เพื่อลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล

3) นอกจากนี้ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ยังสามารถศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เพิ่มเติมได้อีกด้วย อาทิเช่น การฝึกอบรม ความรู้สึกผูกพัน ค่านิยม ทัศนคติในการทำงาน วัฒนธรรมในการทำงานของศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ ตลอดจนโครงสร้าง ระบบงาน และระบบการบริหารงานของหน่วยงานด้วย

4) ในการศึกษาครั้งต่อไปเห็นว่า ควรจะขยายขอบเขตการวิจัยออกไป โดยเพิ่มกลุ่มตัวอย่างทั้งที่กองควบคุมจราจรทางอากาศท่าอากาศยานกรุงเทพ และกองควบคุมจราจรทางอากาศท่าอากาศยานภูมิภาคที่ศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ ศูนย์ควบคุมการบินหาดใหญ่ และศูนย์ควบคุมการบินภูเก็ต รวมถึงอาจจะมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบ

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ข้อมูล งานควบคุมจราจรทางอากาศ ของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

ประวัติความเป็นมาของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

เมื่อสงครามโลกครั้งที่ 2 ล้มลงลง กิจกรรมด้านการขนส่งทางอากาศได้กลับมาฟื้นฟูอีกครั้งหนึ่ง สายการบินระหว่างประเทศหลายสายได้กลับมาทำการบินสู่ประเทศไทย อีกครั้งหนึ่ง แต่ขณะนั้นประเทศไทยยังไม่พร้อมที่จะให้บริการด้านอุปกรณ์สื่อสารและเครื่องช่วยการเดินอากาศต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการขนส่งอากาศระหว่างประเทศ บริษัทสายการบินระหว่างประเทศจึงได้ร่วมกันขออนุมัติจัดตั้งบริษัทวิทยุการบินแห่งสยาม หรือ AEROSIAM (Aeronautical Radio of Siam Ltd.) ต่อรัฐบาลไทย เพื่อดำเนินกิจการสื่อสารการบินตามมาตรฐานและข้อเสนอแนะขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO : International Civil Aviation Organization) รัฐบาลไทยได้อนุญาตให้จัดตั้งบริษัทวิทยุการบินแห่งสยามขึ้นในปี พ.ศ. 2491 การดำเนินการต่าง ๆ อยู่ภายใต้สัญญาที่ได้รับจากรัฐบาลไทย จนกระทั่งต่อมารัฐบาลไทยซึ่งได้เล็งเห็นอยู่แล้วถึงความสำคัญภารกิจของวิทยุการบินว่าเกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ ประกอบกับมีความพร้อมทุก ๆ ด้านขึ้นแล้ว จึงได้ขอซื้อหุ้นทั้งหมดของบริษัทวิทยุการบินแห่งสยามเมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2506 และได้เปลี่ยนชื่อ บริษัทวิทยุการบินแห่งสยาม เป็น “บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด” หรือ “AEROTHAI” (Aeronautical Radio of Thailand Ltd.) และในเวลาต่อมาได้อนุญาตให้สายการบินที่ทำการบินมายังประเทศไทยเป็นประจํารวมเข้าเป็นผู้ถือหุ้นส่วนน้อยร่วมกับรัฐบาลด้วย บริษัทวิทยุการบินจึงมีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา ถึงแม้จะดำเนินการในรูปของบริษัท จำกัด แต่เนื่องจากมีข้อผูกพันในฐานะที่ปฏิบัติงานในนามประเทศภาคีสมาชิกขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ และตามข้อตกลงที่มีไว้กับรัฐบาล บริษัท วิทยุการบินฯ จึงดำเนินการแบบไม่ค้ากำไร

ในระยะเริ่มแรกของการดำเนินงานในปี พ.ศ. 2491 วิทยุการบินฯ ได้ให้บริการด้านวิทยุโทรเลข โดยข่ายสื่อสารระหว่างสถานีภาคพื้นดินกับภาคพื้นดิน และด้านวิทยุโทรศัพท์กับเครื่องบิน โดยข่ายสื่อสารระหว่างสถานีภาคพื้นดินกับภาคอากาศ ส่วนการให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศนั้น ได้เริ่มดำเนินการในปี พ.ศ. 2492

ในปี 2539 บริษัทฯ มีสายการบินร่วมเป็นผู้ถือหุ้นทั้งสิ้นรวม 61 บริษัทสายการบิน โดยแบ่งเป็นหุ้นจดทะเบียนของบริษัท มีจำนวนทั้งสิ้น 6,600,000 หุ้น คิดเป็นเงิน 660,000,000.- บาท โดยแบ่งหุ้นออกเป็น 2 ประเภทคือ

หุ้น ก. รัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นทั้งหมด จำนวน 6,000,000 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 100 บาท ชำระเต็มมูลค่าแล้ว เป็นเงิน 600,000,000 บาท

หุ้น ข บริษัทสายการบินต่าง ๆ เป็นผู้ถือหุ้นทั้งหมด จำนวน 600,000 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 100 บาท ชำระเต็มมูลค่าแล้ว เป็นเงิน 60,000,000 บาท

นโยบายหลักของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

1. ดำเนินการตามภาระหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน
2. ดำเนินกิจการโดยไม่ค้ากำไร และคิดค่าบริการจากผู้ใช้บริการอย่างยุติธรรม
3. ไม่เลือกปฏิบัติกับผู้ใช้บริการ
4. ยึดถือและปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาล

ภารกิจหลักของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

ประเทศไทยในฐานะประเทศภาคีสมาชิกขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ มีภาระหน้าที่ต้องจัดบริการด้านความปลอดภัยในการขนส่งทางอากาศ ดังนี้

- บริการควบคุมจราจรทางอากาศและสื่อสารการบินในเส้นทางบินพาณิชย์ทั้งในประเทศและต่างประเทศรวมถึงการควบคุมจราจรทางอากาศและสื่อสารการบิน วิทยุ เครื่องช่วยเดินอากาศในบริเวณท่าอากาศยานกรุงเทพ เชียงใหม่ หาดใหญ่ ภูเก็ต สุโขทัย สมุย

- บริการเกี่ยวเนื่อง ประกอบด้วย บริการจัดหาอุปกรณ์สื่อสารการบินให้ผู้ประกอบกิจการขนส่งทางอากาศใช้ในการปฏิบัติงานบริเวณท่าอากาศยานทั้งในและต่างประเทศ บริการผลิตอุปกรณ์ตามความต้องการของผู้ใช้งาน บริการเป็นที่ปรึกษา ให้การฝึกอบรมบุคลากรด้านการควบคุมจราจรทางอากาศ สื่อสารการบิน และวิศวกรรมจราจรทางอากาศ ตลอดจนรับผิดชอบและซ่อมบำรุงอุปกรณ์ให้กับหน่วยงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ

งานควบคุมจราจรทางอากาศ

ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศถือเป็นองค์กรย่อยองค์กรหนึ่งในบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด มีบทบาทสำคัญโดยได้รับมอบหมายให้เป็นหน่วยงานในการให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศตามเส้นทางบิน (Area Control Centre) ให้การควบคุมจราจรทางอากาศ (Air Traffic Control Service) ตลอดจนให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศในน่านฟ้าบางส่วนเหนือทะเลจีนใต้ และน่านฟ้าเหนือประเทศกัมพูชา ตั้งแต่ความสูง 19,500 ฟุตขึ้นไป และน่านฟ้าบางส่วนเหนือโอจีมินต์ ประเทศเวียดนาม ตั้งแต่ความสูง 13,500 ฟุตขึ้นไป โดยให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศแก่เครื่องบินพาณิชย์ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ รวมทั้งเครื่องบินของทหารและราชการบางส่วนในเขตรับผิดชอบน่านฟ้าของอาณาเขตประเทศไทยและน่านฟ้าพื้นที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยการใช้ระบบเรดาร์และข่ายวิทยุสื่อสารควบคุม และติดตามสภาพการจราจรทางอากาศตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และปลอดภัยแก่อากาศยานทุกลำ และเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization - ICAO) ได้กำหนดไว้

นอกจากนี้ ภายในขอบเขตพื้นที่ความ รับผิดชอบของศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศได้แบ่งพื้นที่ในการให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศออกเป็น 7 เขตควบคุม(Sectors)คือ

- เขตควบคุมที่ 1 (Sector 1) ควบคุมพื้นที่ภาคกลางทางทิศตะวันตกของสนามบินดอนเมือง และอ่าวไทยทางด้านตะวันตกของสนามบินอู่ตะเภา
- เขตควบคุมที่ 2 (Sector 2) ควบคุมพื้นที่บริเวณภาคกลางทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน
- เขตควบคุมที่ 3 (Sector 3) ควบคุมพื้นที่บริเวณภาคตะวันออกเฉียงใต้ของอ่าวไทย รวมบริเวณเหนือน่านฟ้าประเทศกัมพูชาและน่านฟ้าเหนือทะเลจีนใต้ทางทิศใต้ของประเทศไทย
- เขตควบคุมที่ 4 (Sector 4) ควบคุมพื้นที่บริเวณภาคตะวันตกขึ้นไปจนถึงภาคเหนือตอนล่าง
- เขตควบคุมที่ 5 (Sector 5) ควบคุมพื้นที่บริเวณอ่าวไทยและบริเวณทะเลอันดามัน
- เขตควบคุมที่ 6 (Sector 6) ควบคุมพื้นที่บริเวณอ่าวไทยและบริเวณทะเลจีนใต้
- เขตควบคุมที่ 7 (Sector 7) ควบคุมพื้นที่บริเวณภาคเหนือตอนบน

หน้าที่ความรับผิดชอบของศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ

ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุมจราจรทางอากาศให้กับเครื่องบินที่บินผ่านเข้า-ออก อาณาเขตของประเทศไทย รวมทั้งน่านฟ้าเหนือทะเลหลวงบางส่วน ในมหาสมุทรอินเดียและในทะเลจีนใต้ ซึ่งรวมเป็นเขตแถลงข่าวการบิน (Flight Information Region) ของไทย วางหลักเกณฑ์และกำกับดูแลให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานและข้อเสนอแนะขององค์การการบินระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization) รวมทั้งเอกสารตลอดจนข้อตกลงอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องมีระบบวิทยุสื่อสาร เครื่องช่วยการเดินอากาศ และระบบติดตามอากาศยานเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติการสื่อสารติดต่อกับเครื่องบินที่บินอยู่ในระยะไกล และใกล้โดยความถี่สูงมาก (VHF : Very High Frequency) และความถี่สูงยิ่ง (UHF : Ultra High Frequency) ปฏิบัติการสื่อสารติดต่อกับศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศของเขตแถลงข่าวการบินต่างประเทศซึ่งประชิดเขตของไทย และกับสนามบินต่าง ๆ ทั้งทางพลเรือนและทางการทหารภายในประเทศ เพื่อประสานงานด้านข่าวสถานะการบิน และเพื่อรับ-ส่งความรับผิดชอบควบคุมการบินของเครื่องบินแต่ละเครื่องระหว่างกันและกัน ดำเนินการจัดทำความตกลง การรับผิดชอบควบคุมจราจรทางอากาศกับศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศของต่างประเทศ และกับหน่วยควบคุมจราจรทางอากาศประจำสนามบินภายในประเทศ และประสานงานร่วมระหว่างกิจการการบินพลเรือนและทหารทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ จัดทำแผน และประสานงานในเรื่องการฝึกอบรม รวมทั้งปรับปรุงและทบทวนแผนอัตรากำลัง แผนการฝึกอบรม เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ และความต้องการของหน่วยงาน จัดทำแผนและวางโครงการพัฒนาปรับปรุงเกี่ยวกับเส้นทางบิน พื้นที่ และวิธีการบิน จัดทำและทบทวนแบบการบินเข้า-ออก ของเครื่องบินที่บินด้วยเครื่องวัดประกอบการบิน รวมทั้งร่วมมือในการสอบหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการเกิดอุบัติเหตุ การฝ่าฝืนกฎข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ของการเดินอากาศ ดำเนินการจัดทำโครงการทำความคุ้นเคยการบินทั้งในประเทศและต่างประเทศ

วัตถุประสงค์หลักของงานควบคุมจราจรทางอากาศ

1. ป้องกันการชนกันระหว่างเครื่องบินต่าง ๆ ที่บินอยู่
2. ป้องกันการชนระหว่างเครื่องบินในพื้นที่ขับเคลื่อน (Manoeuvring Area) และสิ่งกีดขวางอื่น ๆ (Obstructions) ในพื้นที่นั้น ๆ
3. เพื่อความรวดเร็ว (Expediting) ความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการเคลื่อนไหว (Orderly Flow) ของการจราจรทางอากาศ

4. ให้คำแนะนำและข่าวสารที่เป็นประโยชน์เพื่อความปลอดภัยและนำไปสู่ประสิทธิภาพในทางการบิน

5. รายงานหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการค้นหา ช่วยเหลือเครื่องบินต่างๆ และให้ความช่วยเหลือแก่หน่วยงานต่าง ๆ ตามที่ร้องขอ (International Civil Aviation Organization 1990, 7)

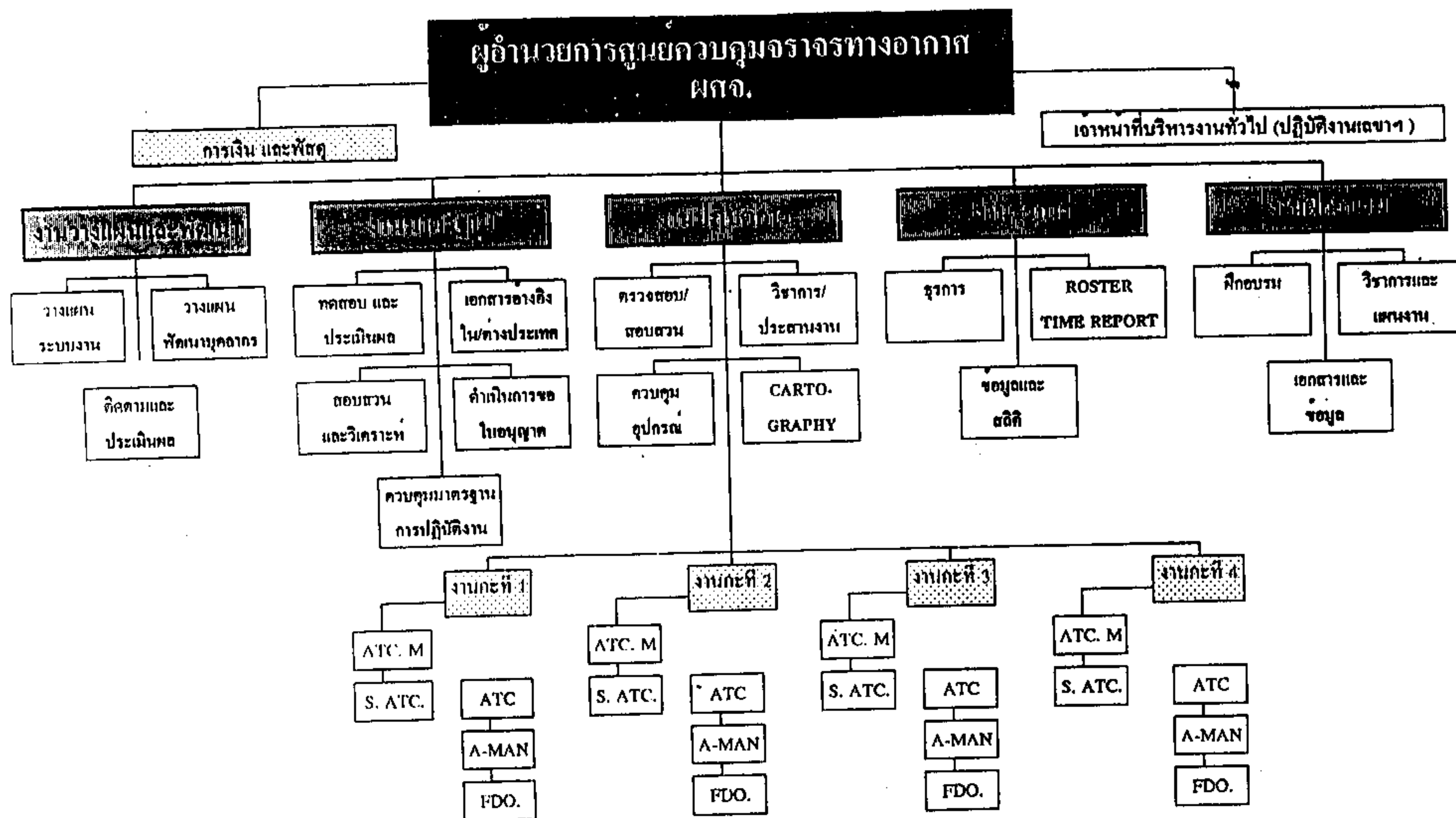
โครงสร้างและการจัดองค์กรศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ

ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศมีผู้บริหารระดับต้นทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการ โดยอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของผู้ดำเนินการฝ่ายปฏิบัติการ ภาควิทยการบิน โดยทำหน้าที่ในการกำกับ ดูแลให้การปฏิบัติงานภายในศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเป็นไปตามนโยบายของผู้บริหารระดับสูง ตลอดจนข้อเสนอแนะขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ

การบริหารงานในศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศแบ่งออกเป็น 5 งาน ดังนี้

1. งานปฏิบัติการ (Operations)
2. งานวางแผนและพัฒนา (Planning and Development)
3. งานมาตรฐาน (Standardization)
4. งานฝึกอบรม (Training)
5. งานธุรการ (Administration)

(แผนภูมิโครงสร้าง หน้า 143)



งานปฏิบัติการในห้องควบคุมจราจรทางอากาศ ปัจจุบันมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทั้งหมดประมาณ 177 คน โดยได้จัดแบ่งการทำงานออกเป็น 4 ผลัด/กะ (Shift) โดยแต่ละตำแหน่งมีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

1. ผู้จัดการงานควบคุมจราจรทางอากาศ (Manager of Air Traffic Control) ซึ่งทำหน้าที่เป็นหัวหน้าเวร (W/S : Watch Supervisor) ทำหน้าที่รับผิดชอบในแต่ละกะนั้น ๆ
2. เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ (Air Traffic Controller) ทำหน้าที่ให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศแบบเรดาร์ และแบบไม่ใช้เรดาร์
3. ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ (Assistant Air Traffic Controller) ทำหน้าที่ภายใต้การดูแลของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศประจำเขตควบคุม และอยู่ภายใต้การควบคุมและรับผิดชอบของผู้จัดการงานควบคุมจราจรทางอากาศ (หัวหน้าเวร/กะ)
4. เจ้าหน้าที่ข้อมูลการบิน (Flight Data Operator) ทำหน้าที่ในการรวบรวมจัดทำ และดำเนินการต่าง ๆ เกี่ยวกับข้อมูล ข่าวสาร ข่าวการบิน และสถิติ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานควบคุมจราจรทางอากาศ ตามแนวปฏิบัติที่มีอยู่อย่างแน่ชัด หรือตามคำสั่ง และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

หน่วยงานที่รับผิดชอบในการให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศในประเทศไทย

1. บริการควบคุมจราจรทางอากาศบริเวณสนามบิน (Aerodrome Control Service) ซึ่งมีรัศมีทำการ 5 ไมล์ทะเล ได้แก่

1.1 บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เป็นผู้รับผิดชอบในการให้บริการด้านนี้ ณ ท่าอากาศยานสากลกรุงเทพฯ เชียงใหม่ หาดใหญ่ ภูเก็ต สมุย และสุโขทัย

1.2 กรมการบินพาณิชย์ เป็นผู้รับผิดชอบในการให้บริการด้านนี้ ณ ท่าอากาศยานแม่ฮ่องสอน เชียงราย น่าน แพร่ ลำปาง ปาย อุดรดิตถ์ พิษณุโลก แม่สอด หัวหิน อุบลราชธานี อุดรธานี ขอนแก่น สกลนคร เลย ตรัง นราธิวาส ปัตตานี และสุราษฎร์ธานี

1.3 กองทัพอากาศ เป็นผู้รับผิดชอบในการให้บริการด้านนี้ ณ ท่าอากาศยานโคราช ตาคลี กำแพงแสน

1.4 กองทัพเรือ เป็นผู้รับผิดชอบในการให้บริการด้านนี้ที่ท่าอากาศยานสากลอู่ตะเภา และสงขลา

2. บริการควบคุมจราจรทางอากาศใกล้เขตสนามบิน (Approach Control Service) ซึ่งมีรัศมีทำการควบคุมประมาณ 25-50 ไมล์ทะเล ได้แก่

2.1 บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เป็นผู้รับผิดชอบในการให้บริการด้านนี้ ณ ท่าอากาศยานสากลกรุงเทพฯ เชียงใหม่ หาดใหญ่ ภูเก็ต

2.2 กรมการบินพาณิชย์ เป็นผู้รับผิดชอบในการให้บริการด้านนี้ ณ ท่าอากาศยานขอนแก่น อุตรธานี สกลนคร อุบลราชธานี พิษณุโลก ลำปาง เชียงราย แม่ฮ่องสอน สุราษฎร์ธานี หัวหิน และนราธิวาส

2.3 กองทัพอากาศ เป็นผู้รับผิดชอบในการให้บริการด้านนี้ ณ ท่าอากาศยานโคราช และตาคลี

2.4 กองทัพเรือ เป็นผู้รับผิดชอบในการให้บริการด้านนี้ที่ท่าอากาศยานสากลอู่ตะเภา

3. บริการควบคุมจราจรทางอากาศระดับภูมิภาค (Area Control Centre) มีศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศกรุงเทพฯ (Bangkok Area Control Centre) บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงคมนาคม เป็นผู้รับผิดชอบในการให้บริการด้านนี้แต่เพียงหน่วยเดียว โดยใช้เรดาร์ (Radar) และวิทยุสื่อสารทั้ง UHF และ VHF เป็นเครื่องช่วยในการควบคุมจราจรทางอากาศ

แนวทางการควบคุมจราจรทางอากาศ

1. เที่ยวบินขาเข้า (Arriving Flight)

ในกรณีเครื่องบินทำการบินมายังประเทศไทย ตัวอย่างเช่น บินจากกรุงเทพฯ ลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย มายังท่าอากาศยานสากลกรุงเทพฯ (ดอนเมือง) เมื่อเครื่องบินเข้ามาถึงเขต Bangkok FIR ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศของประเทศมาเลเซีย (Kuala Lumpur ACC) ก็จะส่งมอบการควบคุมเครื่องบินนั้นให้แก่ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศกรุงเทพฯ (Bangkok ACC) ของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด โดยเครื่องบินจะติดต่อทางวิทยุกับศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศกรุงเทพฯ ซึ่งทางศูนย์ฯ จะแนะนำระดับการบิน (Flight Level) รวมทั้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการบินตามเส้นทางให้เครื่องบินได้รับทราบ แล้วติดตามพร้อมกับให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศถึงเขตรับผิดชอบของหน่วยควบคุมจราจรทางอากาศใกล้เขตสนามบิน (Approach Control Service) ของท่าอากาศยานสากลกรุงเทพฯ ต่อไป

ในการควบคุมเครื่องบินของศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศนี้จะจัดการควบคุมจราจรทางอากาศโดยมีหลักใหญ่ 3 ประการคือ

1. การจัดระยะห่างที่ความสูงเดียวกัน (Horizontal Separation) แบ่งเป็น

1.1 การจัดระยะห่างทางด้านข้าง (Lateral Separation) ได้แก่ การให้เครื่องบินทำการบินต่างทิศทางกัน

1.2 การจัดระยะห่างในการบินตามกัน (Longitudinal Separation) โดยการจัดระยะต่อระหว่างเครื่องบินให้มีระยะห่างกันตามกฎหมายที่ได้กำหนดไว้เหมาะสม เช่น 10 หรือ 15 นาที เป็นต้น (สำหรับเครื่องบินโดยสารไอพ่นทั่ว ๆ ไป จะมีระยะห่างกันประมาณ 120 ไมล์ทะเล กรณีไม่มีเรดาร์ควบคุม "Non-Radar") ในกรณีใช้เรดาร์ควบคุม (Radar Control) เป็นเครื่องช่วยในการให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศ การจัดระยะต่อระหว่างเครื่องบินสามารถลดลงเหลือเพียง 5 ไมล์ทะเลได้ ซึ่งจะทำให้การจัดจราจรทางอากาศสามารถทำได้รวดเร็วขึ้นอย่างมาก

2. การจัดระยะสูงที่แตกต่างกัน (Vertical Separation) โดยให้เครื่องบินใช้ความสูงแตกต่างกันไม่น้อยกว่า 1,000 ฟุต มีระดับความสูงไม่เกิน 29,000 ฟุต และไม่น้อยกว่า 2,000 ฟุต ที่ความสูง 29,000 ฟุตขึ้นไป

นอกจากการจัดการควบคุมดังกล่าวแล้ว ยังกำหนดให้เครื่องบินรายงาน (Reporting Point) ที่กำหนดไว้ด้วย โดยจุดรายงานแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1) จุดรายงานบังคับ (Compulsory Reporting Point) ซึ่งเป็นจุดรายงานที่นักบินจะต้องรายงานเมื่อถึงจุดรายงานประเภทนี้

2) จุดรายงานไม่บังคับ (Non-Compulsory Reporting Point) เป็นจุดรายงานซึ่งนักบินสามารถเลือกรายงานหรือไม่รายงานก็ได้ เมื่อถึงจุดรายงานประเภทนี้

เมื่อศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศกรุงเทพฯ ได้ควบคุมเครื่องบินมาถึงเขตรับผิดชอบของหน่วยบริการควบคุมจราจรทางอากาศใกล้เขตสนามบิน (Approach Control Service) หรือหน่วยควบคุมใกล้เคียง (Adjacent Centre) ในกรณีที่เครื่องบินบินผ่าน (Over Flight) ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศกรุงเทพฯ ก็จะส่งมอบการควบคุมให้ (Approach Control) ของท่าอากาศยานนั้น ๆ หรือหน่วยควบคุมใกล้เคียง (Adjacent Centre) ต่อไป

หลังจากที่ (Approach Control) รับมอบการควบคุมจากศูนย์ควบคุมจราจรกรุงเทพฯ แล้ว ก็จะควบคุมให้เครื่องบินร่อนลง และเมื่อนักบินรายงานว่าเห็นสนามบินแล้ว Approach Control ก็จะส่งมอบการควบคุมให้ Aerodrome Control เพื่อควบคุมเครื่องบินให้ร่อนลงสู่ทางวิ่ง และทางขับเคลื่อนไปยังลานจอดต่อไป

2. เที่ยวบินขาออก (Departing Flight)

ในกรณีเครื่องบินจะทำการบินออกจากประเทศไทย ตัวอย่างเช่น จะทำการบินจากท่าอากาศยานสากลกรุงเทพฯ ไปยังประเทศต่าง ๆ เมื่อเครื่องบินพร้อมที่จะติดเครื่องเพื่อออกเดินทาง นักบินจะต้องขออนุญาตจากศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศกรุงเทพฯ (Area Control Centre) เพื่อขอคำสั่งการบิน (Air Traffic Control Clearance) ในการบินตามเส้นทางบิน แล้วแจ้งให้นักบินทราบ เมื่อได้รับคำสั่งการบิน (Clearance) จากศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศกรุงเทพฯ แล้ว ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศกรุงเทพฯ จะประสานงานกับ Aerodrome Control ประจำท่าอากาศยานสากลกรุงเทพฯ ซึ่ง Aerodrome Control จะประสานงานกับ Approach Control แล้ว Aerodrome Control ก็จะอนุญาตให้เครื่องบินวิ่งขึ้น และส่งมอบการควบคุมให้ Approach Control ตามลำดับ

Approach Control จะควบคุมให้เครื่องบินบินมุ่งเข้าสู่เส้นทางบิน ตามที่ได้รับคำสั่งการบินพร้อมทั้งประสานงานกับศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศกรุงเทพฯ เพื่อเตรียมรับมอบการควบคุมต่อเมื่อเครื่องบินจะพ้นเขตความรับผิดชอบของสนามบิน Approach Control ก็จะส่งมอบเครื่องบินให้ศูนย์ควบคุมจราจรกรุงเทพฯ เพื่อทำการควบคุมเครื่องบินให้ทำการบินตามเส้นทางการบินจนถึงเขตแถลงข่าวการบิน (Bangkok FIR) แล้วจึงส่งมอบการควบคุมฯ ให้กับหน่วยงานควบคุมจราจรทางอากาศใกล้เคียง (Adjacent Centre) เพื่อควบคุมเครื่องบินนี้ต่อไป

การควบคุมจราจรทางอากาศทั้ง 3 หน่วยงานข้างต้น ในการให้บริการจะต้องพิจารณาตามหลักเกณฑ์และลำดับก่อนหลังของการขอรับการควบคุมตามหลักวิชาการ ซึ่งมีรายละเอียดและขั้นตอนที่ซับซ้อน จึงไม่สามารถนำมากล่าว ณ ที่นี้ได้

คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมจราจรทางอากาศ

องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ได้กำหนดแนวปฏิบัติแก่ประเทศภาคีสมาชิกในการออกใบอนุญาตควบคุมจราจรทางอากาศ (Air Traffic Control License) แก่บุคคลทั่วไปในการปฏิบัติงานทางด้านนี้ โดยจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติเกี่ยวกับ อายุ ความรู้ ประสบการณ์ และความชำนาญ และสุขภาพ เป็นปัจจัยหลักดังนี้

1. อายุ (Age) จะต้องไม่น้อยกว่า 21 ปีบริบูรณ์ (ไม่ได้กล่าวถึงอายุสูงสุด) โดยให้แต่ละหน่วยงานพิจารณาตามความเหมาะสม ความสามารถในการปฏิบัติงาน

2. ความรู้ (Knowledge) จะต้องสอบผ่านและได้รับใบอนุญาตในการควบคุมจราจรทางอากาศแล้ว ตลอดจนมีความรู้ในงานเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- ภาษา หรือภาษาอื่น ๆ ที่ได้กำหนดไว้ในการควบคุมจราจรทางอากาศ โดยสามารถสื่อสารได้ปราศจากอุปสรรคใด ๆ ในการติดต่อทางวิทยุสื่อสาร
- กฎการใช้อากาศยานที่ได้กำหนดขึ้นตาม ICAO Publications ที่เกี่ยวข้อง
- แนวทางการปฏิบัติและขั้นตอนต่าง ๆ ในการควบคุมจราจรทางอากาศ
- อุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร (Facilities Communication) และขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) รวมถึงวิธีการพูดทางวิทยุ (Radiotelephony Phraseologies)
- หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่สำคัญในการเดินอากาศ และการใช้เครื่องวัดประกอบการบินต่าง ๆ (Altimeters)
- ลักษณะความช่วยเหลือต่าง ๆ ในการเดินอากาศ รวมถึงเครื่องช่วยสังเกตการณ์ ซึ่งนักบินสามารถมองเห็นได้ (Visual Aids) ที่ให้อยู่
- มีความรู้เรื่องแผนที่ และการรายงานสภาพอากาศ
- มีความรู้เรื่องสมรรถนะของเครื่องบินแต่ละแบบ
- มีความรู้พื้นฐานในเรื่องเกี่ยวกับอุปกรณ์ตรวจจับเป้าหมาย (Radar Equipment) และข้อจำกัดของการใช้
- ประสบการณ์ (Experience) ประกอบด้วย
 - (1) ต้องไม่น้อยกว่า 12 เดือน โดยเป็นที่ยอมรับในการให้บริการของนักบิน (Pilots) และนักเดินอากาศ (Flight Navigator)
 - (2) ไม่น้อยกว่า 9 เดือน โดยได้ปฏิบัติงานควบคุมจราจรโดยตรงภายใต้การกำกับดูแลของเจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมฯ อย่างเหมาะสม
 - (3) ได้ผ่านการทดสอบและไม่น้อยกว่า 3 เดือน ภายใต้การกำกับดูแลจากเจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมฯ ในการทำงานจริง
- การตรวจสุขภาพร่างกาย (Medical Fitness) ผู้ปฏิบัติงานจะต้องผ่านการตรวจสุขภาพตามพื้นฐานที่ได้กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ

ภาคผนวก ข

ตุลาคม 2540

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้จัดการงานควบคุมจราจรทางอากาศ

เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ

ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ

เจ้าหน้าที่ข้อมูลการบิน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามจำนวน 1 ชุด

ด้วยดิฉัน นางสาวจริณี จันทร์แสงศรี ซึ่งกำลังศึกษาอยู่ที่สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กำลังรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทยจำกัด” ซึ่งทำการศึกษาในแง่จิตวิทยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบถึงระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และปัจจัยทางด้านภูมิหลังทางเศรษฐกิจและสังคม ปัจจัยด้านจิตลักษณะ คือ ความพอใจในการทำงาน และแรงจูงใจไม่ล้มเหลวของพนักงาน) ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงาน

ดังนั้น จึงขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามทุกข้อตามที่แนบมาพร้อมนี้ ด้วยความร่วมมือของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ นอกจากจะช่วยให้การทำวิจัยดังกล่าวสำเร็จลงด้วยดีแล้ว ผลของการวิจัยยังเป็นประโยชน์ต่อท่านในการสะท้อนความเห็นและความต้องการของท่านให้กับผู้บริหารของหน่วยงานในภาพรวม

อนึ่ง แบบสอบถามเพื่อแสดงความคิดเห็นฉบับนี้ไม่มีคำตอบที่ถูก หรือผิดแต่อย่างใด และคำตอบที่ได้จากแบบสอบถามฉบับนี้จะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับ เพราะการวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิจัยจะกระทำในลักษณะภาพรวม

ทั้งนี้ หวังว่าคงได้รับความกรุณาจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวจริณี จันทร์แสงศรี)

ส่วนที่ 1

ข้อมูลเกี่ยวกับภูมิหลังทางเศรษฐกิจและสังคม

คำชี้แจง

โปรดเติมคำลงในช่องว่าง หรือทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง () ที่ตรงกับ
ความเป็นจริงในปัจจุบัน

ที่	รายการ
1	เพศ 1 () ชาย 2 () หญิง
2	อายุ ปี (อายุเต็ม)
3	สถานภาพการสมรส 1 () โสด 2 () สมรส 3 () หย่าร้าง 4 () หม้าย 5 () แยกกันอยู่
4	การศึกษาชั้นสูงสุด 1 () ประกาศนียบัตร/ประกาศนียบัตรชั้นสูง 2 () ปริญญาตรี/เทียบเท่า 3 () สูงกว่าปริญญาตรี
5	สาขาวิชาที่จบการศึกษา 1 () สังคมวิทยา ศึกษาศาสตร์ นิเทศศาสตร์ 2 () เศรษฐศาสตร์ บริหารธุรกิจ 3 () รัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ นิติศาสตร์ 4 () วิทยาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ 5 () อื่น (ระบุ).....
6	ตำแหน่งงานในปัจจุบัน 1 () เจ้าหน้าที่ชาวการบิน 2 () ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ 3 () เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ
7	จำนวนปีที่ท่านดำรงตำแหน่งในปัจจุบัน ปี (จำนวนเต็ม) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ.....ปี (จำนวนเต็ม)
8	รายได้รวมของท่านต่อเดือนประมาณ () ต่ำกว่า 10,000 บาท () 10,001-20,000 บาท () 20,001-30,000 บาท () 30,001-40,000 บาท () 40,001-50,000 บาท () 50,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2

ข้อมูลเกี่ยวกับความพอใจในการทำงาน

คำชี้แจง

โปรดอ่านข้อคำถามในแบบสอบถามทุกข้ออย่างละเอียด
แล้วพิจารณาว่าโดยทั่วไปแล้ว **ท่านมีความเห็นกับข้อความในระดับใด**
แล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง () ที่ตรงกับ
ความเห็นของท่าน

ระดับความเห็นแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	คิดเป็น 81-100%
เห็นด้วย	คิดเป็น 61-80%
ไม่แน่ใจ	คิดเป็น 41-60%
ไม่เห็นด้วย	คิดเป็น 21-40%
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	คิดเป็น 1-20%

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน 1. ท่านมีโอกาสเข้าร่วมประชุม สัมมนา ฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน..... 2. ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานใน ศจ. มีโอกาสก้าวหน้าเท่าเทียมกัน..... 3. ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถของท่าน..... 4. งานที่ท่านทำอยู่ในขณะนี้ช่วยให้ท่านมีความภาคภูมิใจ..... 5. โอกาสที่ท่านจะได้เข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มเติมทางวิชาการในหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบมีน้อย..... 6. Supervisor ให้ความสนใจและส่งเสริมให้ท่านได้พัฒนาตนเองเพื่อความก้าวหน้าในอนาคต..... 7. การพิจารณาเลื่อนขั้น/เลื่อนตำแหน่งเป็นไปตามความรู้ความสามารถ..... 8. งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสน้ำหนักไม่มากนัก.....					
ผู้บังคับบัญชา 1. Supervisor แสดงความเป็นกันเองกับท่านทั้งในด้านการงานและด้านส่วนตัว..... 2. Supervisor ยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านอยู่เสมอ..... 3. เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง Supervisor ทำให้ท่านรู้สึกกังวลใจ..... 4. ท่านรู้สึกลำบากใจเมื่อต้องปรึกษางานกับ Supervisor..... 5. สัมพันธภาพระหว่างท่านกับ Supervisor เป็นไปด้วยดี..... 6. ท่านให้ความเคารพนับถือ Supervisor ด้วยความจริงใจ..... 7. เมื่อท่านมีปัญหาในเรื่องการปฏิบัติงาน Supervisor จะให้คำแนะนำหรือเป็นที่ปรึกษา..... 8. ท่านพอใจเมื่อ Supervisor ได้ให้คำแนะนำในการทำงานแก่ท่าน.....					

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
รายได้/ค่าตอบแทน					
1. เมื่อเทียบกับพนักงานในกองอื่นที่อยู่ในระดับเดียวกัน ท่านมีรายได้ น้อยกว่า.....					
2. รายได้ที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านต้องปฏิบัติ.....					
3. รายได้ที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน.....					
4. รายได้ของท่านเพียงพอแก่ค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือน.....					
5. รายได้ที่ท่านได้รับมีความยุติธรรมเมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงานในกอง..					
6. ท่านพอใจกับเงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบัน.....					
7. รายได้ที่ได้รับไม่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบของท่าน.....					
นโยบายและการบริหารงาน					
1. การบริหารงานของศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ (ศจ.) ให้ความสำคัญเป็น ธรรมแก่คนส่วนใหญ่.....					
2. ท่านพอใจต่อการบริหารงานของผู้บริหารของ ศจ. ที่มอบหมาย อำนาจหน้าที่ตามสายบังคับบัญชา.....					
3. ท่านได้รับการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับระเบียบและแนวทางในการปฏิบัติ ของ ศจ. อย่างสม่ำเสมอ.....					
4. ผู้บริหารงานใน ศจ. มีนโยบายส่งเสริมพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ.....					
5. ภายใน ศจ. มีเกณฑ์ประเมินผลและติดตามผลการปฏิบัติงานของ พนักงานที่มีความเป็นธรรม.....					
6. ท่านสามารถปฏิบัติตามระเบียบและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ ศจ. ได้กำหนดขึ้นด้วยความเต็มใจ.....					
7. ท่านคิดว่าระเบียบและแนวทางปฏิบัติงานของ ศจ. มีลักษณะ คลุมเครือและไม่ชัดเจน.....					
8. ภายใน ศจ. มีนโยบายมุ่งเน้นแต่งงานให้มีประสิทธิภาพมากเกินไป จนไม่คำนึงถึงผู้ปฏิบัติงานเท่าใดนัก.....					

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
9. บ่อยครั้งที่ท่านอยากทำงานอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ แต่มักมี ปัญหาติดขัดเรื่องระเบียบ กฎเกณฑ์ ที่ยุ่งยากซับซ้อน..... 10. ศจ. ได้กำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานภายในห้องปฏิบัติการที่มี กระบวนการทำงานอย่างชัดเจน..... 11. ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติงานในห้องปฏิบัติการ.....					
เพื่อนร่วมงาน 1. เพื่อนร่วมงานของท่านส่วนใหญ่เป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ.. 2. ในการทำงานท่านมักได้รับความช่วยเหลืออย่างจริงจังจาก เพื่อนร่วมงาน..... 3. ในการทำงาน ท่านมีความสนิทสนมและเป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงาน.. 4. เพื่อนร่วมงานของท่านมีความเต็มใจและกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงาน กับท่าน..... 5. ใน ศจ. มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกและขาดความสามัคคี..... 6. มีการแข่งขันกันเองระหว่างเพื่อนร่วมงาน..... 7. ท่านรู้สึกสบายใจที่จะปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานใน ศจ..... 8. เพื่อนร่วมงานของท่านมีส่วนทำให้การทำงานของท่านมีประสิทธิภาพ เพิ่มขึ้น.....					
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 1. ท่านมีความรู้ ความเหมาะสมกับลักษณะงานที่รับผิดชอบอยู่..... 2. ท่านมีโอกาสได้ใช้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่..... 3. งานที่ท่านทำเป็นงานที่น่าสนใจ และท้าทายความรู้ความสามารถ ของท่าน..... 4. ถ้ามีโอกาสท่านคิดว่าจะย้ายไปทำงานในกองอื่นซึ่งเหมาะกับความรู้ ความสามารถของท่าน.....					

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
5. โดยส่วนรวมท่านยังไม่พอใจกับงานที่ท่านทำอยู่นัก.....					
6. ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่บั่นทอนสุขภาพ.....					
7. ท่านรู้สึกเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน เนื่องจาก Supervisor มีความ เชื่อมั่นในความสามารถของท่าน จึงไม่มีความควบคุมอย่างเข้มงวด จนเกินไป.....					
8. ท่านคิดว่าจำนวนบุคลากรมีความเพียงพอกับปริมาณงาน.....					
9. ท่านรู้สึกเหนื่อยหน่ายต่องานที่รับผิดชอบสูง.....					
10. ท่านพอใจที่ได้ทำงานที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน.....					
11. ท่านมีความเข้าใจและสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน.... ได้เป็นอย่างดี.....					
12. ท่านทราบหน้าที่และความรับผิดชอบในตำแหน่งงานที่ท่านทำอยู่ อย่างชัดเจน.....					
ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน					
1. ท่านมั่นใจว่าท่านจะไม่ถูกโยกย้าย หรือสับเปลี่ยน หรือให้ออก.....					
2. ท่านได้รับการคุ้มครองต่อความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานค่อนข้างต่ำ..					
3. ท่านมีความมั่นใจว่างานที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง.....					
4. ท่านคิดว่า Supervisor พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือท่านเมื่อท่าน ทำงานผิดพลาด.....					
5. นโยบายของ ศจ. ให้ความคุ้มครองและรับผิดชอบต่อการทำงาน ในหน้าที่ของท่าน.....					
6. ท่านมีความมั่นใจว่าจะสามารถทำงานต่อไปได้จนเกษียณอายุ.....					
7. ท่านมีความมั่นใจในกฎ ระเบียบที่ให้ความคุ้มครองกับท่าน จึงทำให้ ท่านสามารถทำงานได้เต็มที่.....					
8. หากท่านทำงานผิดพลาด ท่านจะได้รับแรงกดดันเป็นอย่างมาก ในการทำงาน.....					
9. ท่านมีความมั่นใจว่าจะไม่ถูกโยกย้าย สับเปลี่ยนไปปฏิบัติงานอื่น โดยที่ท่านไม่สมัครใจ.....					

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน					
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี.....					
2. ท่านมีความรู้สึกภูมิใจในผลงานท่านที่ได้ทำสำเร็จลุล่วงไปแล้ว.....					
3. ท่านสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้สำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดี.....					
4. ท่านรู้สึกพอใจที่ความสำเร็จในการทำงานของท่านมีผลทำให้ หน่วยงานของท่านเจริญก้าวหน้า.....					
5. ท่านสามารถประสานงานขอความร่วมมือกับบุคคล หรือหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จด้วยดี.....					
6. ผู้ร่วมงานให้ความเชื่อถือในการปฏิบัติงานของท่านเป็นอย่างดี.....					
7. Supervisor และเพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน					
8. Supervisor ยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับ การทำงานของท่านอยู่เสมอ.....					
สภาพแวดล้อมในการทำงาน					
1. ในห้องปฏิบัติการมีหนังสือคู่มือ ระเบียบปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่ช่วยให้ ท่านปฏิบัติงานได้สะดวก รวดเร็ว และง่ายขึ้น.....					
2. ในห้องปฏิบัติการมีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่ช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้คล่องตัวขึ้น.....					
3. สภาพแวดล้อมในการทำงานมีส่วนส่งเสริมให้ท่านได้รับความรู้และ มีประสบการณ์เพิ่มขึ้น.....					
4. ท่านพอใจกับสภาพแวดล้อมในการทำงานในปัจจุบัน อาทิเช่น แสง เสียง อากาศ					
5. สภาพแวดล้อมในการทำงานช่วยส่งเสริมบรรยากาศในการทำงานได้ดี					
6. ใน ศจ. ยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ.....					
7. วัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานของท่านมี อย่างเพียงพอ ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ...					
8. จำนวนชั่วโมงในการทำงานต่อเวลา/กะ มีความเหมาะสมดี.....					

ส่วนที่ 2

ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

คำชี้แจง

คำถามต่อไปนี้อยู่ในประโยคที่ว่า “ข้าพเจ้าอยากทำสิ่งหนึ่งในส่วนแรกมากกว่าอีกสิ่งหนึ่งในส่วนหลัง เช่น ข้าพเจ้าอยากดูหนังมากกว่าฟังเพลง ถ้าการที่ท่านอยากทำสิ่งแรกมากกว่าสิ่งหลังนั้น เป็นความจริงมากที่สุด โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ “จริงที่สุด” แต่ถ้าการที่ท่านอยากทำสิ่งแรกมากกว่าสิ่งหลังนั้น ไม่เป็นความจริงเลย ก็โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงในช่อง “ไม่จริงเลย หรือลดหลั่นกันไป

** โปรดตอบคำถามทุกข้อ

ระดับความเห็นแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

จริงที่สุด	คิดเป็น 81-100%
ค่อนข้างจริง	คิดเป็น 61-80%
ไม่แน่ใจ	คิดเป็น 41-60%
ค่อนข้างไม่จริง	คิดเป็น 21-40%
ไม่จริงเลย	คิดเป็น 1-20%

ข้อความ	จริง ที่สุด	ค่อนข้างจริง	ไม่ แน่ใจ	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง เลย
1. ข้าพเจ้าอยากทำงานที่ข้าพเจ้าต้องรับผิดชอบงานคนเดียว มากกว่า งานที่มีหลายคนช่วยกันรับผิดชอบ.....					
2. ข้าพเจ้าทำงานด้วยเหตุผลที่ตนเองคิดว่าถูกต้อง เหมาะสม มากกว่าจะทำตามที่คนอื่นเราทำ.....					
3. ข้าพเจ้าถือว่าจำเป็นมากที่จะต้องทำงานในหน้าที่ให้ดีที่สุดเท่าที่จะ ทำได้ แม้ว่าอาจจะมียผลทำให้ข้าพเจ้าไม่สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงาน ได้ก็ตาม.....					
4. แม้ว่าข้าพเจ้าจะไม่ถนัดในสิ่งที่ข้าพเจ้าทำอยู่ ข้าพเจ้าก็จะทนทำให้ สำเร็จจนได้ มากกว่าที่จะเปลี่ยนไปทำสิ่งที่ข้าพเจ้าถนัด.....					
5. ข้าพเจ้าชอบทำงานที่มีความแปลกใหม่ที่ใช้ความสามารถระดับสูง มากกว่าใช้ความสามารถในระดับกลาง.....					
6. ข้าพเจ้าอยากได้เพื่อนร่วมงานที่เก่งในการทำงาน มากกว่าเพื่อน ร่วมงานที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี.....					
7. ความรู้สึกที่รุนแรงของข้าพเจ้า จะเกิดจากความกลัวความล้มเหลว มากกว่าจะเกิดจากความหวังที่จะได้รับความสำเร็จ.....					
8. เมื่อพบข้อบกพร่องในการทำงาน ข้าพเจ้าจะรีบปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จรวดเร็วกว่าผู้อื่น.....					
9. ข้าพเจ้าพอใจการแข่งขันที่ข้าพเจ้ามีความสามารถเหนือกว่าทุกคน มากกว่าที่ทุกคนมีความสามารถพอ ๆ กัน.....					
10. งานที่ข้าพเจ้าชอบมากที่สุดคือ งานที่ถ้าไม่ประสบผลสำเร็จสูงสุด ก็ล้มเหลวไปเลย.....					
11. ข้าพเจ้าอยากทำงานที่ผู้อื่นกำหนดหน้าที่ให้ และมีผลตอบแทน ค่อนข้างสูงมากกว่าที่ข้าพเจ้ามีสิทธิที่จะกำหนดหน้าที่เอง แม้จะมี ผลตอบแทนปานกลาง.....					
12. ข้าพเจ้าอยากทำงานที่ค่อนข้างเสี่ยง ซึ่งจะมีโอกาสได้มากกว่า การทำงานที่ได้แต่เงินเดือนประจำ.....					
13. ถ้าเลือกได้ ข้าพเจ้าจะเลือกทำงานที่เงินเดือนต่ำ แต่โอกาสตงงานมี มีน้อยกว่าที่จะทำงานที่มีเงินเดือนสูง แต่โอกาสตงงานมีมาก.....					

ข้อความ	จริง ที่สุด	ค่อนข้างจริง	ไม่ แน่ใจ	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง เลย
14. ข้าพเจ้าชอบทำงานที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ มากกว่างานที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงเลย.....					
15. บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้าพยายามทำงานที่ยาก ๆ ที่ข้าพเจ้าไม่แน่ใจว่าจะทำได้ มากกว่าที่จะทำงานง่าย ๆ ที่เชื่อว่าสำเร็จแน่นอน.....					
16. ถ้าข้าพเจ้าสามารถกลับไปทำงานหนึ่งในสองชิ้นที่ทำไม่สำเร็จ ข้าพเจ้าอยากจะกลับไปทำงานที่ยาก มากกว่าที่จะกลับไปทำงานที่ง่าย.....					
17. การทำงานส่วนใหญ่ ข้าพเจ้ามักจะทำเท่าที่ต้องทำ มากกว่าที่จะทำเพิ่มตามใจตนเอง.....					
18. ข้าพเจ้าอยากทำในสิ่งที่ข้าพเจ้าสบายใจและมั่นใจว่าจะทำได้สำเร็จ มากกว่าทำงานที่ยากและท้าทาย.....					
19. ข้าพเจ้าทำงานด้วยเหตุผลที่ตนเองคิดว่าถูกต้อง เหมาะสม มากกว่าทำตามที่คนอื่นเขาทำ.....					
20. ข้าพเจ้าอยากมีส่วนร่วมในการวางแผนงานในการปฏิบัติงานด้านควบคุมจราจรทางอากาศ มากกว่าที่จะเป็นผู้ปฏิบัติตามแผนงานที่มีคนวางไว้.....					
21. ข้าพเจ้ามักจะทวนคิดถึงความสำเร็จในอดีตบ่อยกว่าการคิดถึงจุดหมายในอนาคต.....					
22. ข้าพเจ้ามีการวางแผนเพื่อปฏิบัติงานในอนาคตสม่ำเสมอ.....					
23. ข้าพเจ้าภูมิใจในความสำเร็จของผลงานในระยะยาว มากกว่าผลสำเร็จเฉพาะหน้า.....					
24. ข้าพเจ้ามีความอดทนต่อการทำงานที่ใช้ใช้เวลาสั้น มากกว่าใช้ระยะเวลานาน					

ส่วนที่ 4

คำชี้แจง

ส่วนต่อไปนี้เป็นเรื่องเกี่ยวกับการทำงานของท่านในศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ
ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นว่าได้ผลเป็นเช่นไรในข้อความต่าง ๆ ข้างล่างนี้
โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง ()

ระดับความเห็นแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ดีมาก	คิดเป็น 81-100%
ดี	คิดเป็น 61-80%
ปานกลาง	คิดเป็น 41-60%
ไม่ดี	คิดเป็น 21-40%
ไม่ดีเลย	คิดเป็น 1-20%

รายการประเมิน	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ไม่ดี	ไม่ดีเลย
1. ผลงานที่ปฏิบัติถูกต้องเรียบร้อย สมบูรณ์ เชื่อถือได้.....					
2. มีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ลุล่วงไป.....					
3. มีความรู้และความเข้าใจในหน้าที่การงาน.....					
4. มีความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน.....					
5. มีความสามารถในการเรียนรู้งานได้ดี โดยสามารถเข้าใจ ได้เร็ว และมีความจำดี.....					
6. มีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมในการ ปฏิบัติงาน.....					
7. มีความกล้า และเต็มใจรับผิดชอบในหน้าที่ หากมีความ เสียหายเกิดขึ้น.....					
8. มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน.....					
9. การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของ ศจ.....					
10. มีการตัดสินใจอย่างสุ่ม รอบคอบ.....					
11. มีสุขภาพที่สมบูรณ์ แข็งแรง.....					
12. มีบุคลิกภาพที่ดี และมีความเชื่อมั่นในตนเองเหมาะสม กับตำแหน่งหน้าที่.....					
13. มีความกระตือรือร้นในการทำงาน.....					
14. มีจิตใจที่กล้าหาญ เข้มแข็ง อดทน และมีความมั่นใจ ในตนเอง.....					
15. มีความคิดสร้างสรรค์ โดยมีข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็น ที่เป็นประโยชน์ต่อระบบการทำงาน.....					
16. มีการให้ความร่วมมือและประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน.....					
17. มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ.....					

ในข้อ 1 และข้อ 2 ขอให้ท่านเรียงลำดับข้อที่ท่านเห็นว่ามีค่ามากที่สุด
3 ลำดับแรก โดยใส่หมายเลขไว้ในช่องว่าง () ที่อยู่หน้าข้อความ โดยให้ 1
 หมายถึงสำคัญที่สุด 2 รองลงมา ฯลฯ

1. สิ่งที่ช่วยให้งานที่ท่านรับผิดชอบประสบผลสำเร็จ (เรียง 3 ลำดับแรก)

- () ก. ระบบการทำงาน ความคล่องตัวในการบริหาร
- () ข. พนักงานส่วนใหญ่มีความสามารถในการทำงานจริง
- () ค. การประสานงานที่มีประสิทธิภาพ
- () ง. การมีระเบียบและแนวทางปฏิบัติที่แน่นอนต่อการทำงาน
- () จ. สภาพเครื่องมือ เครื่องใช้ที่มีประสิทธิภาพ
- () ฉ. อื่น ๆ (ระบุ).....

2. สิ่งที่ทำให้ท่านเกิดความรู้สึกพอใจในการทำงาน (เรียง 3 ลำดับแรก)

- () ก. โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน
- () ข. ผู้บังคับบัญชา
- () ค. รายได้หรือผลตอบแทน
- () ง. นโยบายและการบริหารงาน
- () จ. เพื่อนร่วมงาน
- () ฉ. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
- () ช. ความมั่นคงในการทำงาน
- () ซ. ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
- () ฅ. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- () ญ. อื่น ๆ (ระบุ).....

ในข้อต่อไปนี ขอให้ท่านเลือกคำตอบข้อที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุดเพียง 1 ข้อ
โดยกาเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง ()

3. โดยภาพรวมที่ผ่านมา ท่านรู้สึกอย่างไรกับผลงานของท่าน

- () ก. พอใจมาก
() ข. พอใจ
() ค. เฉย ๆ
() ง. ไม่ค่อยพอใจ
() จ. ไม่เคยพอใจเลย

4. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับการเปลี่ยนงาน

- () ก. ถ้าได้งานใหม่จะลาออกทันที
() ข. ถ้ามีโอกาสจะลองเปลี่ยนงานไปทำอย่างอื่นที่สามารถหาได้
() ค. ท่านไม่ยากเปลี่ยนงาน แต่อาจเปลี่ยนถ้ามีงานที่มีรายได้ดีกว่า
() ง. ท่านไม่ต้องการเปลี่ยนงาน เพราะงานตอนนี้ดีอยู่แล้ว
() จ. อื่น ๆ (ระบุ).....

5. ท่านคิดว่าการที่ท่านทำงานได้รับความสำเร็จในศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ
หมายถึงความสำเร็จทางด้านใดบ้าง

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือเป็นอย่างสูง

ส่วนที่ 5

แบบประเมินผลโดยผู้จัดการงานควบคุมจราจรทางอากาศ

แบบประเมินผลการปฏิบัติงานของ
พนักงานชาวการบิน ผู้ช่วยผู้ควบคุมจราจรทางอากาศ
และ พนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ

ระดับความเห็นแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ดีมาก	คิดเป็น 81-100%
ดี	คิดเป็น 61-80%
ปานกลาง	คิดเป็น 41-60%
ไม่ดี	คิดเป็น 21-40%
ไม่ดีเลย	คิดเป็น 1-20%

ข้อที่	รายการประเมิน	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ไม่ดี	ไม่ดีเลย
1.	คุณภาพของงาน พิจารณาผลงานที่ปฏิบัติว่าถูกต้องเรียบร้อยสมบูรณ์ เชื่อถือได้ เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้เพียงใด มี ปัญหาหรือความเสียหายติดตามมาหรือไม่					
2.	ความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน ให้สำเร็จลุล่วงไป พิจารณาว่าการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความระมัดระวัง ละเอียดรอบคอบตามความเหมาะสมของงานที่ได้รับ มอบหมาย และไม่ทำให้เกิดงตเสียหายแก่งาน					
3.	ความรู้และความสันทัดจัดเจนเกี่ยวกับงานในหน้าที่ พิจารณาจากความรอบรู้และเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานใน หน้าที่จนเกือบไม่ต้องตรวจตราหรือแก้ไขแต่อย่างใด					
4.	ความไว้วางใจในการปฏิบัติหน้าที่ พิจารณาจากการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ดีที่สุด รับผิดชอบงานในหน้าที่ได้อย่างดีเยี่ยม ไม่ต้องคอยตรวจ สอบควบคุมมาก					
5.	ความสามารถในการเรียนรู้งาน พิจารณาจากความเฉียบแหลมในการเรียนรู้งาน ความ จำดี และเข้าใจงานได้เร็วมาก ไม่ต้องแนะนำเกิน จำเป็น					
6.	ความสามารถในการปรับตัวเอง พิจารณาจากความสามารถส่วนบุคคลที่จะปรับตัวเอง ให้เข้ากับงานหรือเหตุการณ์ได้เหมาะสม					

ข้อที่	รายการประเมิน	ดีมาก	ดี	พอใช้	ต้อง แก้ไข บ้าง	ต้อง แก้ไข มาก
7.	ความรู้สึกรับผิดชอบในงานในหน้าที่ พิจารณาจากความกล้าและเต็มใจรับผิดชอบงานในหน้าที่อย่างเต็มที่ พร้อมทั้งจะรับผิดชอบต่อผลเสียหายที่เกิดขึ้น					
8.	มนุษยสัมพันธ์ พิจารณาจากความเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และเป็นที่รักใคร่ชอบพองานบุคคลทั่วไป					
9.	ความมีระเบียบวินัย พิจารณาว่าเป็นบุคคลที่ตรงต่อเวลาทั้งในเวลาและนอกเวลาปฏิบัติงาน จนบุคคลทั่วไปยอมรับนับถือหรือไม่ เพียงใด ตลอดจนปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ของศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศหรือไม่					
10.	การตัดสินใจ พิจารณาจากการตัดสินใจเด็ดขาด สุขุม รอบรู้ มีเหตุผลวินิจฉัยสั่งการได้รวดเร็วไม่ผิดพลาด					
11.	ความแข็งแรงและสุขภาพของร่างกาย พิจารณาจากร่างกายและสุขภาพสมบูรณ์ดี ระวังสุขภาพเสมอ ตระหนักต่องานได้ดี และมาปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ					
12.	บุคลิกลักษณะ พิจารณาจากกิริยาท่าทาง ท่วงทีวาจา น้ำเสียง ตลอดจนมีความเชื่อมั่นในตนเองเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่เพียงใด					

ข้อที่	รายการประเมิน	ดีมาก	ดี	พอใช้	ต้อง แก้ไข บ้าง	ต้อง แก้ไข มาก
13.	ความกระตือรือร้นในการทำงาน พิจารณาจากความกระตือรือร้นในการทำงานเป็นพิเศษ มีศรัทธาต่องานอย่างแรงกล้า และสม่ำเสมอ					
14.	ความเข้มแข็งของจิตใจ พิจารณาจากจิตใจกล้าหาญ เข้มแข็ง อดทน เด็ดเดี่ยว และมีความมั่นใจในตนเอง					
15.	ความคิดริเริ่ม พิจารณาว่าเป็นผู้มีความคิดสร้างสรรค์ มีข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อระบบการ ทำงาน					
16.	การให้ความร่วมมือและกวดขันประสานงาน พิจารณาว่ามีความกระตือรือร้นที่จะให้ความช่วยเหลือ และประสานงานเพื่อให้งานส่วนรวมสำเร็จลุล่วงไป ด้วยดี เคารพฟังทั้งข้อเสนอแนะ คำแนะนำของผู้อื่น					
17.	การใช้ภาษาอังกฤษ พิจารณาจากความสามารถในการใช้ภาษา อังกฤษในการติดต่อสื่อสารในระหว่างการทำงาน					

ขอขอบคุณในความร่วมมือเป็นอย่างสูง

ภาคผนวก ค

ข้อมูลเกี่ยวกับความพอใจในการทำงาน

ข้อความ	จริง ที่สุด	ค่อนข้าง จริง	ไม่ แน่ ใจ	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง เลย	$\bar{X}$	SD
โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน							
1. ท่านมีโอกาสเข้าร่วมประชุม สัมมนา ฝึกอบรมเพื่อ เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน.....	33 (32.0)	47 (45.6)	14 (13.6)	7 (6.8)	2 (1.9)	3.990	.955
2. ท่านคิดว่า การปฏิบัติงานใน ศจ. มีโอกาสก้าวหน้า เท่าเทียมกัน.....	12 (11.7)	29 (28.2)	31 (30.1)	20 (19.4)	11 (10.7)	3.107	1.171
3. ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความ สามารถของท่าน.....	21 (20.4)	51 (49.5)	23 (22.3)	5 (4.95)	3 (2.9)	3.796	.922
4. งานที่ท่านทำอยู่ในขณะนี้ช่วยให้ท่านมีความภาคภูมิใจ	40 (38.8)	49 (47.6)	10 (9.7)	3 (2.9)	1 (1.0)	4.204	.809
5. โอกาสที่ท่านจะได้เข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มเติม ทางวิชาการในหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบมีน้อย.....	4 (3.7)	25 (24.3)	22 (21.4)	37 (35.9)	15 (14.6)	2.670	1.115
6. Supervisor ให้ความสนใจและส่งเสริมให้ท่านได้พัฒนา ตนเองเพื่อความก้าวหน้าในอนาคต.....	11 (10.7)	43 (41.7)	35 (34.0)	10 (9.7)	4 (3.9)	3.456	.947
7. การพิจารณาเลื่อนขั้น/เลื่อนตำแหน่งเป็นไปตาม ความรู้ความสามารถ.....	12 (11.7)	33 (32.0)	36 (35.0)	14 (13.6)	8 (7.8)	3.262	1.084
8. งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสนำหน้าไม่มากนัก.....	4 (3.9)	30 (29.1)	34 (33.0)	24 (23.3)	11 (10.7)	2.922	1.054
ผู้บังคับบัญชา							
1. Supervisor แสดงความเป็นกันเองกับท่านทั้งในด้าน การงานและด้านส่วนตัว.....	18 (17.5)	67 (65.0)	17 (16.5)	1 (1.0)	- -	3.990	.618
2. Supervisor ยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของท่านอยู่เสมอ.....	10 (9.7)	59 (57.3)	29 (28.2)	4 (3.9)	1 (1.0)	3.709	.736

ข้อความ	จริง ที่สุด	ค่อนข้าง จริง	ไม่ แน่ ใจ	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง เลย	$\bar{X}$	SD
3. เมื่อมีการสับเปลี่ยน Supervisor ทำให้ท่านรู้สึกกังวลใจ....	16 (15.5)	41 (39.8)	29 (28.2)	16 (15.5)	1 (1.0)	3.534	.968
4. ท่านรู้สึกลำบากใจเมื่อต้องปรึกษางานกับ Supervisor...	21 (20.4)	50 (48.5)	18 (17.5)	14 (13.6)	-	3.757	.934
5. สัมพันธภาพระหว่างท่านกับ Supervisor เป็นไป ด้วยดี.....	19 (18.4)	67 (65.0)	16 (15.5)	1 (1.0)	-	4.010	.618
6. ท่านให้ความเคารพนับถือ Supervisor ด้วยความจริงใจ	25 (24.3)	66 (64.1)	11 (10.7)	1 (1.0)	-	4.117	.615
7. เมื่อท่านมีปัญหาในเรื่องการปฏิบัติงาน Supervisor จะให้คำแนะนำ หรือเป็นที่ปรึกษา.....	15 (14.6)	55 (54.5)	28 (27.2)	4 (3.9)	-	3.796	.732
8. ท่านพอใจเมื่อ Supervisor ได้ให้คำแนะนำในการ ทำงานแก่ท่าน.....	19 (18.4)	60 (58.3)	23 (22.3)	1 (1.0)	-	3.942	.669
รายได้/ค่าตอบแทน							
1. เมื่อเทียบกับพนักงานในกองอื่นที่อยู่ในระดับเดียวกัน ท่านมีรายได้ไม่น้อยกว่า.....	10 (9.7)	32 (31.1)	48 (46.6)	8 (7.8)	5 (4.9)	3.330	.932
2. รายได้ที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านต้อง ปฏิบัติ.....	5 (4.9)	43 (41.7)	16 (15.5)	27 (26.2)	12 (11.7)	3.019	1.163
3. รายได้ที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ ของท่าน.....	7 (6.8)	49 (47.6)	17 (16.5)	25 (24.3)	5 (4.9)	3.272	1.059
4. รายได้ของท่านเพียงพอแก่ค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือน.....	8 (7.8)	49 (47.6)	33 (32.0)	11 (10.7)	2 (1.9)	3.485	.862
5. รายได้ที่ท่านได้รับมีความยุติธรรมเมื่อเทียบกับเพื่อน ร่วมงานในกอง.....	7 (6.8)	50 (48.5)	28 (27.2)	15 (14.6)	3 (2.9)	3.417	.924
6. ท่านพอใจกับเงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับ ในปัจจุบัน.....	8 (7.8)	46 (44.7)	22 (21.4)	22 (21.4)	5 (4.9)	3.291	1.044
7. รายได้ที่ได้รับไม่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ ของท่าน.....	11 (10.7)	30 (29.1)	20 (19.4)	24 (23.3)	18 (17.5)	2.922	1.289

ข้อความ	จริง ที่สุด	ค่อนข้าง จริง	ไม่ แน่ ใจ	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง เลย	X	SD
นโยบายและการบริหารงาน							
1. การบริหารงานของศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ (ศจ.) ให้ความสำคัญกับคนส่วนใหญ่.....	9 (8.7)	48 (46.6)	14 (13.8)	10 (9.7)	3 (2.9)	3.485	.895
2. ท่านพอใจต่อการบริหารงานของผู้บริหารของ ศจ. ที่มอบหมายอำนาจหน้าที่ตามสายบังคับบัญชา.....	9 (8.7)	52 (50.5)	27 (26.2)	13 (12.6)	2 (1.9)	3.515	.895
3. ท่านได้รับการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับระเบียบและ แนวทางในการปฏิบัติของ ศจ. อย่างสม่ำเสมอ.....	8 (7.8)	55 (53.4)	25 (24.3)	14 (13.6)	1 (1.0)	3.534	.861
4. ผู้บริหารใน ศจ. มีนโยบายส่งเสริมพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ.....	18 (17.5)	52 (50.5)	22 (21.4)	10 (9.7)	1 (1.0)	3.738	.896
5. ภายใน ศจ. มีเกณฑ์ประเมินผลและติดตามผลการ ปฏิบัติงานของพนักงานที่มีความเป็นธรรม.....	8 (7.8)	34 (33.0)	36 (35.0)	19 (18.4)	6 (5.8)	3.184	1.017
6. ท่านสามารถปฏิบัติตามระเบียบและแนวทางในการ ปฏิบัติงานที่ ศจ. ได้กำหนดขึ้นด้วยความเต็มใจ.....	13 (12.6)	67 (65.0)	16 (15.5)	5 (4.9)	2 (1.9)	3.816	.798
7. ท่านคิดว่าระเบียบและแนวทางปฏิบัติงานของ ศจ. มี ลักษณะคลุมเครือและไม่ชัดเจน.....	8 (7.8)	29 (28.2)	32 (31.1)	25 (24.3)	9 (8.7)	3.019	1.093
8. ภายใน ศจ. มีนโยบายมุ่งเน้นแต่งงานให้มีประสิทธิภาพ มากเกินไป จนไม่คำนึงถึงผู้ปฏิบัติงานเท่าใดนัก.....	10 (9.7)	24 (23.3)	23 (22.3)	34 (33.0)	12 (11.7)	2.864	1.189
9. บ่อยครั้งที่ท่านอยากทำงานอย่างรวดเร็ว มี ประสิทธิภาพแต่ก็มีปัญหาติดขัดเรื่องระเบียบ กฎเกณฑ์ที่ยุ่งยากซับซ้อน.....	3 (2.9)	15 (14.6)	17 (16.5)	60 (58.3)	8 (7.8)	2.466	.973
10. ศจ. ได้กำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานภายในห้อง ปฏิบัติการที่มีกระบวนการทำงานอย่างชัดเจน.....	8 (7.8)	55 (53.4)	25 (24.3)	13 (12.6)	2 (1.9)	3.524	.884
11. ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติงานในห้อง ปฏิบัติการ.....	- -	30 (29.1)	30 (29.1)	27 (26.2)	16 (15.5)	2.718	1.052

ข้อความ	จริง ที่สุด	ค่อนข้าง จริง	ไม่ แน่ ใจ	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง เลย	$\bar{X}$	SD
เพื่อนร่วมงาน							
1. เพื่อนร่วมงานของท่านส่วนใหญ่เป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ.....	10 (9.7)	78 (75.7)	14 (13.6)	1 (1.0)	-	3.942	.521
2. ในการทำงานท่านมักได้รับความช่วยเหลืออย่างจริงจัง จากเพื่อนร่วมงาน.....	9 (8.7)	61 (59.2)	30 (29.1)	2 (1.9)	1 (1.0)	3.728	.689
3. ในการทำงาน ท่านมีความสนิทสนมและเป็นกันเอง กับเพื่อนร่วมงาน.....	17 (16.5)	75 (72.8)	10 (9.7)	1 (1.0)	-	4.049	.549
4. เพื่อนร่วมงานของท่านมีความเต็มใจและกระตือรือร้น ที่จะปฏิบัติงานกับท่าน.....	11 (10.7)	62 (60.2)	28 (27.2)	2 (1.9)	-	3.796	.647
5. ใน ศจ. มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกและขาดความสามัคคี.....	13 (12.6)	18 (17.5)	37 (35.9)	22 (21.4)	13 (12.6)	2.961	1.188
6. มีการแข่งขันกันเองระหว่างเพื่อนร่วมงาน.....	2 (1.9)	17 (16.5)	32 (31.1)	42 (40.8)	10 (9.7)	2.602	.943
7. ท่านรู้สึกสบายใจที่จะปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ใน ศจ.....	9 (8.7)	63 (61.2)	24 (23.3)	6 (5.8)	1 (1.0)	3.709	.749
8. เพื่อนร่วมงานของท่านมีส่วนทำให้การทำงานของท่าน มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น.....	19 (18.4)	59 (57.3)	19 (18.4)	5 (4.9)	1 (1.0)	3.874	.800
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ							
1. ท่านมีความรู้ ความเหมาะสมกับลักษณะงานที่ รับผิดชอบอยู่.....	22 (21.4)	72 (69.9)	6 (5.8)	3 (2.9)	-	4.097	.619
2. ท่านมีโอกาสดำเนินการตามความสามารถในการปฏิบัติงานอย่าง เต็มที่.....	25 (24.3)	61 (59.2)	12 (11.7)	4 (3.9)	1 (1.0)	4.019	.779
3. งานที่ท่านทำเป็นงานที่น่าสนใจ และท้าทายความรู้ ความสามารถของท่าน.....	36 (35.5)	55 (53.4)	8 (7.8)	3 (2.9)	1 (1.0)	4.184	.776
4. ถ้ามีโอกาสท่านคิดว่าจะย้ายไปทำงานในกองอื่นซึ่ง เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน.....	24 (23.3)	32 (31.3)	18 (17.5)	20 (19.4)	9 (8.7)	3.408	1.279

ข้อความ	จริง ที่สุด	ค่อนข้าง จริง	ไม่ แน่ ใจ	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง เลย	$\bar{X}$	SD
5. โดยส่วนรวมท่านยังไม่พอใจกับงานที่ท่านทำอยู่นัก....	9 (8.7)	37 (35.9)	19 (18.4)	28 (27.2)	10 (9.7)	3.068	1.174
6. ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่บั่นทอนสุขภาพ.....	7 (6.8)	29 (28.2)	19 (18.4)	37 (35.9)	11 (10.7)	2.845	1.153
7. ท่านรู้สึกเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน เนื่องจาก Supervisor มีความเชื่อมั่นในความสามารถของท่าน จึงไม่มีการควบคุมอย่างเข้มงวดจนเกินไป.....	18 (17.5)	51 (49.5)	17 (16.5)	14 (13.6)	3 (2.9)	3.650	1.017
8. ท่านคิดว่าจำนวนบุคลากรมีความเพียงพอกับ ปริมาณงาน.....	6 (5.8)	26 (25.2)	19 (18.4)	30 (29.1)	22 (21.4)	2.650	1.234
9. ท่านรู้สึกเหนื่อยหน่ายต่องานที่ได้รับมอบสูง.....	8 (7.8)	42 (40.8)	22 (21.4)	23 (22.3)	8 (7.8)	3.184	1.109
10. ท่านพอใจที่ได้ทำงานที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษ ในการปฏิบัติงาน.....	21 (20.4)	64 (62.1)	13 (12.6)	4 (3.9)	1 (1.0)	3.971	.760
11. ท่านมีความเข้าใจและสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการ ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี.....	7 (6.8)	60 (58.3)	28 (27.2)	7 (6.8)	1 (1.0)	3.631	.754
12. ท่านทราบหน้าที่และความรับผิดชอบในตำแหน่งงาน ที่ท่านอยู่อย่างชัดเจน.....	27 (26.2)	65 (63.1)	11 (10.7)	- -	- -	4.155	.590
ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน							
1. ท่านมั่นใจว่าท่านจะไม่ถูกให้ออกย้าย หรือสับเปลี่ยน หรือให้ออก.....	15 (14.6)	51 (49.5)	33 (32.0)	3 (2.9)	1 (1.0)	3.738	.779
2. ท่านได้รับการคุ้มครองต่อความเสี่ยงจากการปฏิบัติงาน ค่อนข้างต่ำ.....	2 (1.9)	22 (21.4)	19 (18.4)	35 (34.0)	25 (24.3)	2.427	1.134
3. ท่านมีความมั่นใจว่างานที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง...	29 (28.2)	54 (52.4)	16 (15.5)	4 (3.9)	- -	4.049	.772
4. ท่านคิดว่า Supervisor พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือ ท่านเมื่อท่านทำงานผิดพลาด.....	13 (12.6)	41 (39.8)	40 (38.8)	7 (6.8)	2 (1.9)	3.544	.872

ข้อความ	จริง ที่สุด	ค่อนข้าง จริง	ไม่ แน่ ใจ	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง เลย	$\bar{X}$	SD
5. นโยบายของ ศจ. ให้ความคุ้มครองและรับผิดชอบ ต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ของท่าน.....	10 (9.7)	41 (39.8)	38 (36.9)	12 (11.7)	2 (1.9)	3.437	.893
6. ท่านมีความมั่นใจว่าจะสามารถทำงานต่อไปได้ จนเกษียณอายุ.....	20 (19.4)	42 (40.8)	33 (32.0)	6 (5.8)	2 (1.9)	3.699	.916
7. ท่านมีความมั่นใจในกฎ ระเบียบที่ให้ความคุ้มครอง กับท่าน จึงทำให้ท่านสามารถทำงานได้เต็มที่.....	15 (14.6)	42 (40.8)	36 (35.0)	8 (7.8)	2 (1.9)	3.538	.902
8. หากท่านทำงานผิดพลาด ท่านจะได้รับแรงกดดันเป็น อย่างมากในการทำงาน.....	4 (3.9)	9 (8.7)	15 (14.6)	43 (41.7)	32 (31.1)	2.126	1.073
9. ท่านมีความมั่นใจว่าจะไม่ถูกโยกย้าย สับเปลี่ยนไป ปฏิบัติงานอื่นโดยที่ท่านไม่สมัครใจ.....	8 (7.8)	44 (42.7)	45 (43.7)	5 (4.9)	1 (1.0)	3.515	.752
ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน							
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดี.....	23 (22.3)	76 (73.8)	4 (3.9)	-	-	4.184	.480
2. ท่านมีความรู้สึกภูมิใจในผลงานท่านที่ได้ทำ สำเร็จลุล่วงไปแล้ว.....	29 (28.2)	69 (67.0)	5 (4.9)	-	-	4.233	.528
3. ท่านสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี.....	15 (14.6)	81 (78.6)	7 (6.8)	-	-	4.078	.458
4. ท่านรู้สึกพอใจที่ความสำเร็จในการทำงานของท่านมี ผลทำให้หน่วยงานของท่านเจริญก้าวหน้า.....	27 (26.2)	70 (68.0)	5 (4.9)	1 (1.0)	-	4.194	.561
5. ท่านสามารถประสานงานขอความร่วมมือกับบุคคล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานบรรลุผล สำเร็จด้วยดี.....	13 (12.6)	73 (70.9)	11 (10.7)	6 (5.8)	-	3.903	.679
6. ผู้ร่วมงานให้ความเชื่อถือในการปฏิบัติงานของ ท่านเป็นอย่างดี.....	12 (11.7)	71 (68.9)	19 (18.4)	1 (1.0)	-	3.913	.579
7. Supervisor และเพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ ความสามารถของท่าน.....	13 (12.6)	65 (63.1)	23 (22.3)	2 (1.9)	-	3.864	.647
8. Supervisor ยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ที่เกี่ยวกับการทำงานของท่านอยู่เสมอ.....	8 (7.8)	64 (62.1)	28 (27.2)	2 (1.9)	1 (1.0)	3.738	.671

ข้อความ	จริง ที่สุด	ค่อนข้าง จริง	ไม่ แน่ ใจ	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง เลย	X	SD
สภาพแวดล้อมในการทำงาน							
1. ในห้องปฏิบัติการมีหนังสือคู่มือ ระเบียบปฏิบัติงาน ต่าง ๆ ที่ช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้สะดวก รวดเร็ว และง่ายขึ้น.....	13 (12.6)	59 (57.3)	14 (13.6)	15 (14.6)	2 (1.9)	3.641	.948
2. ในห้องปฏิบัติการมีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่ช่วยให้ท่านปฏิบัติ งานได้คล่องตัวขึ้น.....	3 (2.9)	36 (35.0)	32 (31.1)	22 (21.4)	10 (9.7)	3.000	1.038
3. สภาพแวดล้อมในการทำงานมีส่วนส่งเสริมให้ท่านได้รับคว มีประสบการณ์เพิ่มขึ้น.....	9 (8.7)	55 (53.4)	23 (22.3)	11 (10.7)	5 (4.9)	3.505	.969
4. ท่านพอใจกับสภาพแวดล้อมในการทำงานในปัจจุบัน อาทิเช่น แสง เสียง อากาศ	1 (1.0)	30 (29.1)	26 (25.2)	28 (27.2)	18 (17.5)	2.689	1.103
5 ใน ศจ. ยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ.....	3 (2.9)	17 (16.5)	18 (17.5)	45 (43.7)	20 (19.4)	2.398	1.070
6 วัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน ของท่านมีอย่างเพียงพอ ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ.....	4 (3.9)	24 (23.3)	22 (21.4)	34 (33.0)	19 (18.4)	2.612	1.148
7 จำนวนชั่วโมงในการทำงานต่อเวลา/กะ มีความ เหมาะสมดี.....	4 (3.9)	55 (53.4)	20 (19.4)	19 (18.4)	5 (4.9)	3.330	.984

ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ข้อความ	จริง ที่สุด	ค่อนข้าง จริง	ไม่ แน่ ใจ	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง เลย	$\bar{X}$	SD
1. ข้าพเจ้าอยากทำงานที่ข้าพเจ้าต้องรับผิดชอบงาน คนเดียว มากกว่า งานที่มีหลายคนช่วยกันรับผิดชอบ.	14 (13.6)	28 (27.2)	18 (17.5)	22 (21.4)	21 (20.4)	2.922	1.363
2. ข้าพเจ้าทำงานด้วยเหตุผลที่ตนเองคิดว่าถูกต้อง เหมาะสม มากกว่าจะทำตามที่คนอื่นเขาทำ..	20 (19.4)	50 (48.5)	11 (10.7)	18 (17.5)	4 (3.9)	3.621	1.104
3. ข้าพเจ้าถือว่าจำเป็นมากที่จะต้องทำงานในหน้าที่ให้ดี ที่สุดเท่าที่จะทำได้ แม้ว่าอาจจะมียผลทำให้ข้าพเจ้าไม่ สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ก็ตาม.....	18 (17.5)	42 (40.8)	16 (15.5)	20 (19.4)	7 (6.8)	3.427	1.185
4. แม้ว่าข้าพเจ้าจะไม่ถนัดในสิ่งที่ข้าพเจ้าทำอยู่ ข้าพเจ้า ก็จะทนทำให้สำเร็จจนได้ มากกว่าที่จะเปลี่ยน ไปทำสิ่งที่ข้าพเจ้าถนัด.....	9 (8.7)	31 (30.1)	30 (29.1)	18 (17.5)	16 (15.4)	3.010	1.192
5. ข้าพเจ้าชอบทำงานที่มีความแปลกใหม่ที่ใช้ความ สามารถระดับสูงมากกว่าใช้ความสามารถใน ระดับกลาง.....	16 (15.5)	54 (52.4)	25 (24.3)	5 (4.9)	3 (2.9)	3.728	.888
6. ข้าพเจ้าอยากได้เพื่อนร่วมงานที่เก่งในงาน มากกว่า เพื่อนร่วมงานที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี.....	2 (1.9)	20 (19.4)	25 (24.3)	34 (33.0)	22 (21.4)	2.476	1.092
7. ความรู้สึกที่รุนแรงของข้าพเจ้า จะเกิดจากความกลัว ความล้มเหลวมากกว่าจะเกิดจากความหวังที่จะได้รับ ความสำเร็จ.....	12 (11.7)	21 (20.4)	32 (31.1)	29 (28.2)	9 (8.7)	2.981	1.146
8. เมื่อพบข้อบกพร่องในการทำงาน ข้าพเจ้าจะรีบปรับปรุง แก้ไขเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จรวดเร็วกว่าผู้อื่น.....	24 (23.3)	53 (51.5)	23 (22.3)	2 (1.9)	1 (1.0)	3.942	.790
9. ข้าพเจ้าพอใจการแข่งขันที่ข้าพเจ้ามีความสามารถ เหนือกว่าทุกคนมากกว่าที่ทุกคนมีความสามารถพอกัน ๗	5 (4.9)	20 (19.4)	29 (28.2)	33 (32.0)	16 (15.5)	2.660	1.107
10. งานที่ข้าพเจ้าชอบมากที่สุดคือ งานที่ถ้าไม่ประสบผล สำเร็จสูงสุดก็ล้มเหลวไปเลย.....	1 (1.0)	14 (13.6)	21 (20.4)	34 (33.0)	33 (32.0)	2.184	1.064

ข้อความ	จริง ที่สุด	ค่อนข้าง จริง	ไม่ แน่ใจ	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง เลย	$\bar{X}$	SD
11. ข้าพเจ้าอยากทำงานที่ผู้อื่นกำหนดหน้าที่ให้ และมีผลตอบแทนค่อนข้างสูงมากกว่าที่ข้าพเจ้ามีสิทธิที่จะกำหนดหน้าที่เอง แม้จะมีผลตอบแทนปานกลาง.....	17 (16.5)	25 (24.3)	28 (27.2)	28 (27.2)	5 (4.9)	3.204	1.158
12. ข้าพเจ้าอยากทำงานที่ค่อนข้างเสี่ยง ซึ่งจะมีโอกาสได้มากกว่าการทำงานที่ได้แต่เงินเดือนประจำ.....	14 (13.6)	26 (25.2)	17 (16.5)	27 (26.2)	19 (18.4)	2.893	1.342
13. ถ้าเลือกได้ ข้าพเจ้าจะเลือกทำงานที่เงินเดือนต่ำ แต่โอกาสตักงานมีน้อยกว่าที่จะทำงานที่มีเงินเดือนสูง แต่โอกาสตักงานมีมาก.....	7 (6.8)	22 (21.4)	30 (29.1)	28 (27.2)	16 (15.5)	2.767	1.156
14. ข้าพเจ้าชอบทำงานที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ มากกว่างานที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงเลย.....	20 (19.4)	51 (49.5)	20 (19.4)	9 (8.7)	3 (2.9)	3.738	.970
15. บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้าพยายามทำงานที่ยาก ๆ ที่ข้าพเจ้าไม่แน่ใจว่าจะทำได้ มากกว่าที่จะทำงานง่าย ๆ ที่เชื่อว่าสำเร็จแน่นอน.....	6 (5.8)	40 (38.8)	40 (38.8)	14 (13.6)	3 (2.9)	3.311	.886
16. ถ้าข้าพเจ้าสามารถกลับไปทำงานหนึ่งในสองชิ้นที่ไม่สำเร็จ ข้าพเจ้าอยากกลับไปทำงานที่ยาก มากกว่าที่จะกลับไปทำงานที่ง่าย.....	10 (9.7)	31 (30.1)	38 (36.9)	20 (19.4)	4 (3.9)	3.223	.999
17. การทำงานส่วนใหญ่ ข้าพเจ้ามักจะทำเท่าที่ควรทำ มากกว่าที่จะทำเพิ่มเติมตามใจตนเอง.....	10 (9.7)	27 (26.2)	20 (19.4)	44 (42.7)	2 (1.9)	2.990	1.080
18. ข้าพเจ้าอยากทำในสิ่งที่ข้าพเจ้าสนใจและมั่นใจว่าจะทำได้สำเร็จมากกว่าทำงานที่ยากและท้าทาย.....	4 (3.9)	27 (26.2)	22 (21.4)	33 (32.0)	17 (16.5)	2.689	1.146
19. ข้าพเจ้าอยากมีส่วนร่วมในการวางแผนงานในการปฏิบัติงานด้านควบคุมจราจรทางอากาศ มากกว่าที่จะเป็นผู้ปฏิบัติตามแผนงานที่มีคนวางไว้.....	17 (16.5)	51 (49.5)	25 (24.3)	10 (9.7)	-	3.728	.854
20. ข้าพเจ้ามักจะหวนคิดถึงความสำเร็จในอดีตบ่อยกว่าการคิดถึงจุดหมายในอนาคต.....	15 (14.6)	40 (38.8)	27 (26.2)	19 (18.4)	2 (1.9)	3.456	1.017
21. ข้าพเจ้ามีการวางแผนเพื่อปฏิบัติงานในอนาคตสม่ำเสมอ.....	17 (16.5)	54 (52.4)	25 (24.3)	7 (6.8)	-	3.786	.800
22. ข้าพเจ้าภูมิใจในความสำเร็จของผลงานในระยะยาว มากกว่าผลสำเร็จเฉพาะหน้า.....	27 (26.2)	52 (50.5)	15 (14.6)	7 (6.8)	2 (1.9)	3.922	.926
23. ข้าพเจ้ามีความอดทนต่อการทำงานที่ใช้เวลาสั้น มากกว่าใช้ระยะเวลานาน.....	8 (7.8)	30 (29.1)	16 (15.5)	34 (33.0)	15 (14.6)	2.825	1.224

การประเมินผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยพนักงาน

รายการประเมิน	ดี มาก	ดี	ปาน กลาง	ไม่ดี	ไม่ดี เลย	$\bar{X}$	SD
1. ผลงานที่ปฏิบัติถูกต้องเรียบร้อย สมบูรณ์ เชื่อถือได้..	21 (20.4)	67 (65.0)	13 (12.6)	2 (1.9)	-	4.039	.641
2. มีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ถูกลงไป.....	21 (20.4)	65 (63.1)	15 (14.6)	2 (1.9)	-	4.019	.656
3. มีความรู้และความเข้าใจในหน้าที่การงาน.....	23 (22.3)	69 (67.0)	10 (9.7)	1 (1.0)	-	4.107	.593
4. มีความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน.....	33 (32.0)	63 (61.2)	5 (4.9)	1 (1.0)	1 (1.0)	4.223	.671
5. มีความสามารถในการเรียนรู้งานได้ดี โดยสามารถ เข้าใจได้เร็ว และมีความจำดี.....	16 (15.5)	69 (67.0)	17 (16.5)	1 (1.0)	-	3.971	.602
6. มีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม ในการปฏิบัติงาน.....	18 (17.5)	77 (74.8)	8 (7.8)	-	-	4.097	.495
7. มีความกล้า และเต็มใจรับผิดชอบในหน้าที่ หากมี ความเสียหายเกิดขึ้น.....	28 (27.2)	66 (64.1)	9 (9.7)	-	-	4.184	.573
8. มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน.	24 (23.3)	61 (59.2)	17 (16.5)	1 (1.0)	-	4.049	.662
9. การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของ ศจ.....	23 (22.3)	66 (64.1)	12 (11.7)	2 (1.9)	-	4.068	.646
10. มีการตัดสินใจอย่างสุ่ม รอบคอบ.....	23 (22.3)	61 (59.2)	19 (18.4)	-	-	4.039	.641
11. มีสุขภาพที่สมบูรณ์ แข็งแรง.....	24 (23.3)	58 (56.3)	19 (18.4)	2 (1.9)	-	4.010	.707
12. มีบุคลิกภาพที่ดี และมีความเชื่อมั่นในตนเอง เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่.....	21 (20.4)	70 (68.0)	11 (10.7)	1 (1.0)	-	4.078	.589

รายการประเมิน	ดี มาก	ดี	ปาน กลาง	ไม่ดี	ไม่ดี เลย	X	SD
13. มีความกระตือรือร้นในการทำงาน.....	22 (21.4)	63 (61.2)	17 (16.5)	1 (1.0)	-	4.029	.649
14. มีจิตใจที่กล้าหาญ เข้มแข็ง อดทน และมีความ มั่นใจในตนเอง.....	22 (21.4)	63 (61.2)	17 (16.5)	1 (1.0)	-	4.029	.649
15. มีความคิดสร้างสรรค์ โดยมีข้อเสนอแนะหรือความ คิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อระบบการทำงาน.....	11 (10.7)	60 (58.3)	32 (31.1)	-	-	3.796	.616
16. มีการให้ความร่วมมือและประสานงานกับ เพื่อนร่วมงาน.....	23 (22.3)	71 (68.9)	9 (8.7)	-	-	4.136	.543
17. มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ.....	7 (6.8)	57 (55.3)	38 (36.9)	1 (1.0)	-	3.680	.614

การประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยหัวหน้างาน

ข้อที่	รายการประเมิน	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ไม่ดี	ไม่ดีเลย	$\bar{X}$	SD
1.	คุณภาพของงาน พิจารณาผลงานที่ปฏิบัติว่าถูกต้องเรียบร้อยสมบูรณ์ เชื่อถือได้ เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้เพียงใด มีปัญหาหรือความเสียหายติดตามมาหรือไม่	4 (23.5)	10 (58.8)	3 (17.6)	- -	- -	4.059	.659
2.	ความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไป พิจารณาว่าการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความระมัดระวัง ละเอียดรอบคอบตามความเหมาะสมของงานที่ได้รับมอบหมาย และไม่ทำให้เกิดผลเสียหายแก่งาน	5 (29.4)	10 (58.8)	1 (5.9)	1 (5.9)	- -	4.118	.781
3.	ความรู้และความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับงานในหน้าที่ พิจารณาจากความรอบรู้และเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานในหน้าที่จนเกือบไม่ต้องตรวจตราหรือแก้ไขแต่อย่างใด	4 (23.5)	9 (52.9)	2 (11.8)	2 (11.8)	- -	3.882	.928
4.	ความไว้วางใจในการปฏิบัติหน้าที่ พิจารณาจากการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ดีที่สุด รับผิดชอบงานในหน้าที่ได้อย่างดีเยี่ยม ไม่ต้องคอยตรวจสอบควบคุมมาก	8 (47.1)	5 (29.4)	2 (11.8)	2 (11.8)	- -	4.118	1.05
5.	ความสามารถในการเรียนรู้งาน พิจารณาจากความเฉียบแหลมในการเรียนรู้งาน ความจำดี และเข้าใจงานได้เร็วมาก ไม่ต้องแนะนำเกินจำเป็น	2 (11.8)	9 (52.9)	5 (29.4)	- -	1 (5.9)	3.647	.931

ข้อที่	รายการประเมิน	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ไม่ดี	ไม่ดีเลย	X	SD
6.	ความสามารถในการปรับตัวเอง พิจารณาจากความสามารถส่วนบุคคลที่จะปรับตัวเองให้เข้ากับงานหรือเหตุการณ์ได้เหมาะสม	2 (11.8)	8 (47.1)	6 (35.3)	- -	1 (5.9)	3.588	.939
7.	ความรู้สึกรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ พิจารณาจากความกล้าและเต็มใจรับผิดชอบงานในหน้าที่อย่างเต็มที่ พร้อมทั้งจะรับผิดชอบต่อผลเสียหายที่เกิดขึ้น	7 (41.2)	8 (47.1)	1 (5.8)	1 (5.8)	- -	4.235	.831
8.	มนุษยสัมพันธ์ พิจารณาจากความเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และเป็นที่รักใคร่ชอบพองานของบุคคลทั่วไป	2 (11.8)	10 (58.8)	5 (29.4)	- -	- -	3.824	.636
9.	ความมีระเบียบวินัย พิจารณาว่าเป็นบุคคลที่ตรงต่อเวลาทั้งในเวลาและนอกเวลาปฏิบัติงาน จนบุคคลทั่วไปยอมรับนับถือหรือไม่ เพียงใด ตลอดจนปฏิบัติตามกฎ ระเบียบของศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศหรือไม่	4 (23.5)	7 (42.2)	5 (29.4)	1 (5.9)	- -	3.827	.883
10.	การตัดสินใจ พิจารณาจากการตัดสินใจเด็ดขาด สุขุม รอบรู้ มีเหตุผล วินิจฉัยสั่งการได้รวดเร็ว ไม่ผิดพลาด	10 (58.8)	5 (29.4)	1 (5.9)	5 (5.9)	- -	4.412	.870
11.	ความแข็งแรงและสุขภาพของร่างกาย พิจารณาจากร่างกายและสุขภาพสมบูรณ์ดี ระมัดระวังสุขภาพเสมอ ตรวจตรางานได้ดี และมาปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	5 (29.4)	9 (52.9)	3 (17.6)	- -	- -	4.118	.697

ข้อที่	รายการประเมิน	ดี มาก	ดี	ปาน กลาง	ไม่ดี	ไม่ดี เลย	$\bar{X}$	SD
12.	บุคลิกลักษณะ พิจารณาจากกิริยาท่าทาง ท่วงทีวาจา น้ำเสียง ตลอดจนมีความเชื่อมั่นในตนเองเหมาะสมกับ ตำแหน่งหน้าที่เพียงใด	3 (17.6)	12 (70.6)	2 (11.8)	- -	- -	4.059	.556
13.	ความกระตือรือร้นในการทำงาน พิจารณาจากความกระตือรือร้นในการทำงานเป็น พิเศษ มีศรัทธาต่องานอย่างแรงกล้า และสม่ำเสมอ	4 (23.5)	9 (52.9)	3 (17.6)	1 (5.9)	- -	3.941	.827
14.	ความเข้มแข็งของจิตใจ พิจารณาจากจิตใจกล้าหาญ เข้มแข็ง อดทน เด็ด เดี่ยว และมีความมั่นใจในตนเอง	7 (41.2)	8 (47.1)	2 (11.8)	- -	- -	4.294	.686
15.	ความคิดริเริ่ม พิจารณาว่าเป็นผู้มีความคิดสร้างสรรค์ มีข้อเสนอ แนะหรือความคิดเห็นใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อ ระบบการทำงาน	7 (41.2)	8 (47.1)	2 (11.8)	- -	- -	4.294	.951
16.	การให้ความร่วมมือและการประสานงาน พิจารณาว่ามีความกระตือรือร้นที่จะให้ความช่วย เหลือและประสานงานเพื่อให้งานส่วนรวมสำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดี เต็มใจรับฟังข้อเสนอแนะ คำแนะนำ ของผู้อื่น	4 (23.5)	8 (47.1)	3 (17.6)	2 (11.8)	- -	3.824	.866
17.	การใช้ภาษาอังกฤษ พิจารณาจากความสามารถในการใช้ภาษา อังกฤษในการติดต่อสื่อสารในระหว่างการทำงาน	2 (11.8)	8 (47.1)	6 (35.3)	1 (5.9)	- -	3.647	.786

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กระทรวงคมนาคม, 80 ปี กระทรวงคมนาคม, กรุงเทพฯ, โรงพิมพ์ ร.ส.พ., 2536.

การุณย์ บัวเผื่อน. ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านสืบสวน
ในสถานีตำรวจ. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,
มหาวิทยาลัยมหิดล, 2535.

กุลวดี ประเสริฐชัย. ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ
กระทรวงยุติธรรม : ศึกษาเฉพาะสำนักงานคุมประพฤติในเขต
กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539.

ชนิษฐา ไชยแสนท้าว. ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสถานี
อนามัยขนาดใหญ่ : ศึกษากรณีจังหวัดสุรินทร์. กรุงเทพฯ : ภาคนิพนธ์
ปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์. ทศนคติ ความเชื่อ และพฤติกรรม. โครงการบัณฑิตศึกษา
พัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2528.

ฉนวนศรี มงคลเดช. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียน
สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดปทุมธานี, กรุงเทพฯ :
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท คณะพัฒนาสังคม สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, 2537.

ไฉน พุ่มมาลี. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายรองผู้ว่าการ (บริหาร)
การประปานครหลวง. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท
มหาวิทยาลัยสยาม, 2534.

ดวงเดือน เสดุพน. บทบาท สถานภาพสตรีที่ทำงานด้านควบคุมจราจรทางอากาศ :

ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด, กรุงเทพฯ :

วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2536.

ดุจเดียว วงศ์ภักดิ์. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มเยาวชนเกษตรกร

ในจังหวัดปราจีนบุรี. เชียงใหม่ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2536.

ดิเรก ฤทธิหทัย. การส่งเสริมการเกษตร หลักการและวิธีการ, กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ บีเอฟไอ.

สำนักส่งเสริมการฝึกอบรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2524.

ธิดาพร เสาวณะ. ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขในเขต

กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2538.

นิลบล รัศมี. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความเชื่ออำนาจในตนกับพฤติกรรมการทำงานของ

พนักงานสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดขอนแก่น. ขอนแก่น :

วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2539.

บุญเลิศ ทิพนัน. ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานตรวจแรงงาน. กรุงเทพฯ :

วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2537.

ประดิษฐ์ สุคนธ์สวัสดิ์. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ

คณะกรรมการสภาตำบลในการพัฒนาชนบท ศึกษาเฉพาะกรณีกิ่งอำเภอ

ลืออำนาจ จังหวัดอุบลราชธานี. กรุงเทพฯ : ภาคนิพนธ์ปริญญาโท

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536.

ประสาท ปันพวงกูร. ความสัมพันธ์ระหว่างผลสัมฤทธิ์ในวิชาวิทยาศาสตร์ แรงจูงใจ

ใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ และการคิดแบบเอนกนัย". กรุงเทพฯ :

วิทยานิพนธ์ปริญญาโท วิทยาลัยวิชาการศึกษาประสานมิตร, 2516.

ปริญญญา ณ วันจันทร์. ปัจจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของครูประถมศึกษาใน
จังหวัดเชียงราย. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ, 2536.

พจนา สุจ้านงค์. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี
กรรมการหมู่บ้าน ฝ่ายกิจกรรมสตรีในอำเภอป่าโมกข์ จังหวัดอ่างทอง.
กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2538.

พรพรรณ ทรัพย์ไพบูลย์กิจ. ปัจจัยด้านบุคคลและความพึงพอใจในสิ่งแวดล้อมของงานที่มี
ผลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข โครงการสาธารณสุข
มูลฐานเขตเมือง อ.เมือง จ.ราชบุรี. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท
มหาวิทยาลัยมหิดล, 2531.

พิชัย ญาณศิริ. องค์ประกอบที่มีผลต่อประสิทธิภาพทีมงานของครูหมวดวิทยาศาสตร์ใน
โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 10. กรุงเทพฯ :
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2536.

พุทธิชาติ เอกจันทร์. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภาตำบล : ศึกษา
เฉพาะกรณีจังหวัดหนองบัวลำภู. กรุงเทพฯ : ภาคนิพนธ์ปริญญาโท
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

ภัชรา คติกุล. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของอาสาพัฒนาในทัศนะของ
อาสาพัฒนา. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,
2534.

ภิญโญ สาร. หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, 2516.

มานิช สุขฤกษ์ และคณะ. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์รามคำแหง, 2523.

ยุทธนา มุ่งสมัคร. การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่
ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขตำบลในจังหวัดชัยภูมิ. ขอนแก่น : วิทยานิพนธ์
ปริญญาโท มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2539.

ระพี แก้วเจริญ และ ทิตยา สุวรรณขภู. การแบ่งเวลาปฏิบัติราชการของข้าราชการในระดับ
นักบริหารอาวุโส, พระนคร : โรงพิมพ์สำนักนายกรัฐมนตรี, 2510.

วรกิตติ ศรีทิพากร. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของผู้ช่วย
นายทะเบียนอำเภอ. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2536.

วรชัย ยาวปราณี. โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับไมโครคอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ :
โอเดียนสโตร์, 2530.

วันชัย ไอลุคนธ์ทิพย์. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรของ
ผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น, กรุงเทพฯ : ภาคนิพนธ์ปริญญาโท
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บริษัท). รายงานประจำปี 2539. กรุงเทพฯ, 2540.

วีระนาถ มานะกิจ. พฤติกรรมของบุคคลในองค์การ. กรุงเทพฯ, สำนักพิมพ์รามคำแหง
มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2528.

ศรีรัช เกตุเมือง. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาสาสมัคร
การศึกษานอกโรงเรียนในเขตพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้. กรุงเทพฯ :
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2537.

ศรีสุข จันทรางศุ. แนวความคิดการพัฒนาการบินพลเรือน. กรุงเทพฯ : นักศึกษาวิทยาลัย
ป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ 33, 2533-2534.

ศักดิ์ดา เตชะเกรียงไกร. ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนจับกุมผู้กระทำผิดของ
เจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นสัญญาบัตรในสถานีดำรวจภูธร สังกัดกองบังคับการ
ตำรวจภูธร 6. ขอนแก่น : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2535.

ศิริชัย พงษ์วิชัย. โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์, กรุงเทพฯ :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530.

ศุทธิณี ศรีสุวรรณ. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการนิเทศงานการศึกษาโรงเรียน
ของศึกษานิเทศ กรรมการศึกษานอกโรงเรียน
ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2530.

สท้าวรัตน์ ลับเลิศลบ. ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขในงาน
สาธารณสุขมูลฐาน จังหวัดนนทบุรี. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2537.

สมทรรศน์ เกตุจันทรัตน์. การประเมินผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
สรรพสามิต. กรุงเทพฯ : สารนิพนธ์ปริญญาโท สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

สมบุรณ์ ไกรแก้ว. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู
ในสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดนราธิวาส. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์
ปริญญาโท มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2532.

สมบุรณ์ สอนประภา. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของ
คณะกรรมการสภาตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา.
กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536.

สมยศ นาวิการ. การพัฒนาองค์การและจิตใจ. สำนักพิมพ์ดวงกมล จำกัด : กรุงเทพฯ, 2521.

สมศักดิ์ ดำริชอบ. การประเมินผลการปฏิบัติงาน. สำนักวิจัย สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์, 2534.

สากล จริยวิทยานนท์, ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคม. คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิต-
พัฒนบริหารศาสตร์, 2539.

สุทธาทิพย์ หวังลิศิรเพชร. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการปฏิบัติงานของสาธารณสุขมูลฐานของ
พยาบาลวิชาชีพฝ่ายเวชกรรมสังคมโรงพยาบาลในส่วนภูมิภาค กระทรวง
สาธารณสุข. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2535.

สุรชัย ควรตะชะคุปต์. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนจับกุมของ
เจ้าหน้าที่สืบสวนชั้นประทวนในสถานีตำรวจนครบาล กรุงเทพมหานคร.
กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2532.

เสถียร เหลืองอร่าม. หลักมนุษยสัมพันธ์ต่อการบริหารงานในองค์การ. สำนักพิมพ์แพร่พิทยา
กรุงเทพฯ, 2519

แสงว จันทรธนอม. ปัจจัยแวดล้อมในการสร้างบรรยากาศการปฏิบัติงานและแรงจูงใจ
ใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของโรงเรียนมัธยมศึกษา
ในโครงการขยายโอกาสทางการศึกษา จังหวัดพะเยา. กรุงเทพฯ :
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2538.

เสาวภาคย์ ดีวาจา. ประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มพนักงานส่งเสริมการเกษตร.
กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท โครงการบัณฑิตศึกษาพัฒนาสังคม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2528.

โสภณ จันทรสว. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของเกษตรกรผู้เลี้ยงไก่เนื้อในลักษณะที่มีสัญญา
ผูกพันประเภทประกันราคา. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536.

โสภณ หมั่นสังข์. ปัจจัยบางประการที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพัฒนากรในจังหวัด

ชัยภูมิ. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2539.

อดาพร สันติธนานนท์. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ

คณะกรรมการสนับสนุนการปฏิบัติการพัฒนาชนบทระดับตำบล (คปต.).

กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท โครงการบัณฑิตศึกษาพัฒนาสังคม

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2533.

อรรษา โพธิ์ทอง. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพัฒนากรอำเภอในฐานะเลขานุการ

คณะกรรมการ. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,

2537.

อัจฉรา สุขารมย์ และอรพินทร์ ชุชม. การศึกษาเปรียบเทียบนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทาง

การเรียนต่ำกว่าระดับความสามารถกับนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการ

เรียนปกติ. กรุงเทพฯ : รายงานวิจัยสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ, 2530

อุทัย นิรัญโต. เทคนิคการบริหาร. กรุงเทพมหานคร, สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2525.

อุบล ภัทระ. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของครูมัธยมศึกษา. กรุงเทพฯ :

วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2535.

อุษา รัชวาลย์. ปัจจัยที่มีอิทธิพลสนับสนุนให้นายอำเภอได้รับความสำเร็จในการ

ปฏิบัติหน้าที่. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,

2519.

ภาษาอังกฤษ

Adams, J.S. "Toward and Understanding on Inequity". **Journal of Abnormal and Social Psychology**. 1963.

Applewhite, P.B. **Organizational Behavior**. New Jersey : Englewood Cliff, Prentice-Hall, Inc., 1969.

Atkinson, J.W. **An Introduction to Motivation**. New York : D. van Nostrand Reinhold, 1964.

Atkinson, J.W. & Reitman, W.R. "Performance as a Function of Motive Strength and Expectancy of Goal Attainment". **Journal of Abnormal and Social Psychology**., 1956.

Bernard, Benjamin. **Health and Vital Statistics**. London : Allen and Unwin, 1968.

Blum, L., & Naylet, J.C. **Industrial Psychology**. New York : Harper & Raw Publishers, 1968.

Bowen, D., & Siegel, J.P. "The Relationship Between Satisfaction and Performance : The Question of the Causality". Paper presented at the annual meeting of the **American Psychological Association**, Miami Beach, September, 1970.

Cooper, Alfred M. **How to Supervise People**. McGraw-Hill Book Co., New York, 1958.

French. E.G. "Effects of the Interaction of the Achievement, Motivation and Feedback on Task Performance. In J.W. Atkinson (Ed). **Motives in Fantasy, Action and Society**. New York : Van Nostrand, 1958.

Gilmer, Von Haller B. **Industrial Psychology**. New York : McGraw Hill Book Co., 1967.

Herzberg, F., Mausner, B., Pexterson, R.O., & Capwell, D.F. **Job Attitude : Review of Research and Opinion**, Pittsburgh : Psychological Series of Pittsburgh, 1957.

Herzberg, F., Mausner, B., & Synderman, B.B. **The Motivation of Work**. New York : John Wiley & Sons, 1959.

Herzberg, F., **Work and the Nature of Man**. London : Grosby Lockwood Staples, 1964.

International Civil Aviation Organization. **Air Traffic Service, ANNEX 11 to the Convention**. on ICAO 9th end. Montreal : ICAO., 1990.

Jariyavidyanont, Sagol, **"Job Satisfaction of Nida Faculty Members"**. The Doctor of Education degree, Indiana University, Bloomington, Indiana, 1978.

Knootz, H. **Appraising Managers as Managers**. New York : McGraw-Hill, 1971.

Locke, E.A. "Job Satisfaction and Job Performance : A Theoretical Analysis". **Organizational Behavior and Human Performance**. 1970.

McClelland, D.C. et al **The Achievement Motive**. New York : Appleton-Century Crofts, Inc., 1953.

McClelland, D.C. **The Achievement Society**. Princeton, New Jersey : Van Nostrand, 1961.

Millet, J.D. **Management in Public Service**. New York : McGraw-Hill, 1954.

Morse, N.C. **Satisfaction in the White Collar Job**. Michigan : University Press, 1938.

Pigors, P.G., & Myer, C. **Personnel Administration**. (6th ed.). New York : McGraw-Hill, 1969.

Porter, L.W., & Lawler, E.E. **Managerial Attitudes and Performance**. Illinois :
Richard D. Irwin, Inc., 1968.

Porter, L.W. "A Study of Perceived Need Satisfaction in Bottom and Middle Management
Jobs". **Journal of Applied Psychology**, 1961.

✦ Ryan, T.A., & Smith, P.C. **Principle of Industrial Psychology**. New York : The Ronald
Press Company, 1954.

Skinner, B.F. **The Behavior of Organisms**. New York : Appieton Century, 1938, 1969.

Simon, H.A. **Administrative Behavior**. New York : McMillan, 1960.

Slocum, J.W. "Motivation in Managerial Level : Relationship of Need Satisfaction to Job
Performance". **Journal of Applied Psychology**, 1971.

Smith, H.C. **Psychology of Industrial**. New York : McGraw-Hill, 1955.

Sorcher, M., & Meyer, H.H. Motivating Factory Employee, **Personnel**. (Jan-Feb), 1968.

Steers, R.M., & Porter, L.W. "The Role of Task-goal Attributions in Employer Performance".
Psychological Bulletin, 1974.

Steer R.M. "Effects of Need for Achievement on the Job Performance-Job Attitude
Relationship". **Journal of Applied Psychology**, 1975.

Sutermeister, R.A. **People and Productivity**. (2nd ed). New Yrok : McGraw-Hill, 1969.

Vroom, V.H. **Work and Motivation**. New York : John Wiley and ons, Inc., 1964.

Weiner, B. "Need Achievement and the Resumption of Incompleted Tasks. **Journal of Personality and Social Psychology**, 1965.

Weiner, B., & Nukla, A. "An Attributional Analysis of Achievement Motivation". **Journal of Personality and Social Psychology**. 1970.

Wexley, K.N., & Yukl, G.A. **Organizational Behavior and Personnel Psychology**.
Homewood, Illinois : Richard D. Irwin, 1977.

Yoder, D., et al. **Handbook of Personnel Management and Labour Relation**.
New York : McGraw-Hill, 1958.

ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์

ชื่อ-นามสกุล : นางสาวจริณี จันทรแสงศรี

ภูมิลำเนา : จังหวัดตรัง

ประวัติการศึกษา : บ.ธ.บ. (บริหารทั่วไป), มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2534.

ตำแหน่ง : พนักงานบริหารงานทั่วไปอาวุโส

สถานที่ทำงาน : บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด
102 ซอยงามดูพลี ถนนนางลิ้นจี่
ยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120

ที่อยู่ปัจจุบันที่
สามารถติดต่อได้ : 91/832 ซอยรามอินทรา 44
ถนนรามอินทรา แขวงคลองกุ่ม เขตบึงกุ่ม
กรุงเทพฯ 10230