

สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
ของพนักงานที่ปฏิบัติงานในเขตการบิน ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง  
Working Environment Affecting to Satisfaction of Personnel Working  
at Don Mueang International Airport in the Airside Area

<sup>1</sup>พลวิช ยศสุนทร (Paulvich Yossundara)

<sup>2</sup>เฉลิมพร เย็นเยือก (Chalermporn Yenyuak)

มหาวิทยาลัยรังสิต (Rangsit University)

E-mail: paulvich.y@airportthai.co.th

**Received** August 14, 2019; **Revised** December 12, 2019; **Accepted** April 20, 2020

### Abstract

This objective of this research was to study demographic and working environment factors affecting the satisfaction of 370 samples who were employees working in the airside area at Don Mueang International Airport. Data were analyzed using questionnaires with the Cronbach's Alpha value at .938. The statistics used for the descriptive analysis included frequency, percentage, mean, and standard deviation. The statistics used to test hypotheses included t-test, F-test, and regression. Among all the respondents, 70% of them were male, and 59.5% of them were between 25–34 years old. Considering the education level, 47.3% of all the respondents received a bachelor's degree. In addition, 41% of the respondents received an income around THB 20,000 per month. 42.2% of them had been working for less than 3 years. The result showed that the personnel mostly emphasized the factors related to work performance and relationship with their co-workers, followed by the factors related to the organization's policy and administration, career advancement, and workplace, respectively. Most of them acknowledged their duties and responsibilities well. In addition, they claimed that they highly respected their co-workers' opinions. Considering their satisfaction towards the quality as well as a sufficiency of working tools and instruments, it was found that most respondents had a high satisfaction since the working tools were in good quality and could enhance their working performance. The results from the hypothesis testing revealed that the demographic data in terms of genders and ages affected work satisfaction differently. In addition, factors related to career advancement clearly affected work satisfaction with a significance level at 0.05.

**Keywords:** Demographic, Working Environment, the Satisfaction

## บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในเขตการบิน ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม ที่มีความเชื่อมั่น .938 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติอนุมาน ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติ t-test, F-test และ Regression ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 259 คน (ร้อยละ 70) มีอายุ 25-34 ปี จำนวน 220 คน (ร้อยละ 59.5) การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 175 คน (ร้อยละ 47.3) มีรายได้ <20,000 บาท จำนวน 153 คน (ร้อยละ 41.4) มีอายุงาน ต่ำกว่า 3 ปี จำนวน 156 คน (ร้อยละ 42.2) และมีความเห็นต่อปัจจัยลักษณะการปฏิบัติงานด้านการรับทราบหน้าที่และความรับผิดชอบในตำแหน่งงานที่ทำอยู่อย่างชัดเจน และปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ที่มีการเคารพความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า (1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ และอายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน และ (2) ปัจจัยความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในเขตการบิน ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**คำสำคัญ:** ประชากรศาสตร์, สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

## บทนำ

การคมนาคม เป็นปัจจัยสำคัญหลักประการหนึ่งในการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ โดยประเทศที่มีระบบการคมนาคมขนส่งที่หลากหลายและสะดวกต่อผู้ประกอบการ รวมถึงนักท่องเที่ยว จะเป็นประเทศที่มีการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศที่มั่นคงและเติบโตอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ประเทศต่าง ๆ จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งทั้งทางน้ำ ทางบก ทางราง และทางอากาศ สำหรับในประเทศไทย พบว่ามีปริมาณการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง กล่าวได้ว่าธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำถือเป็นธุรกิจที่มีบทบาทอย่างยิ่งต่อประเทศไทย (Prachachat Online, 2018) ซึ่งการเติบโตของสายการบินจะต้องมีหน่วยงานรองรับเพื่อบริหารจัดการการเติบโตของธุรกิจการบินนั้น โดย บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ถือเป็นท่าอากาศยานหลักของประเทศไทยในการรองรับสายการบินต้นทุนต่ำ ปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวมากขึ้น เพราะต้นทุนการเดินทางด้วยเครื่องบินที่ลดลง รวมถึงการแข่งขันกันของสายการบินต้นทุนต่ำที่มีการตลาดโดยการทำโปรโมชั่นต่อเนื่อง ผสานกับความนิยมในการท่องเที่ยวแบบเดินทางด้วยตัวเอง ทำให้การโดยสารด้วยเครื่องบินราคาประหยัดเป็นอีกหนึ่งทางเลือกของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ และการแข่งขันของธุรกิจการบินต้นทุนต่ำมีแนวโน้มที่จะมีการแข่งขันสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งปัจจัยด้านการให้บริการภาคพื้นของสายการบินต้นทุนต่ำนั้นต้องยอมรับว่ายิ่งแข่งขันมากยิ่งต้องลดต้นทุนมาก ส่วนผู้ได้รับผลกระทบคือพนักงานที่ปฏิบัติงานภายในองค์กรนั้น ๆ อย่างเลี่ยงไม่ได้

การเติบโตขึ้นของธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำ จะสัมพันธ์กับการเติบโตของการให้บริการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งจะทำให้เกิดอัตราการจ้างพนักงานทั้งภายในและภายนอกบริษัท ที่เพิ่มขึ้น โดยบริษัทฯ

นั้น จะต้องจัดสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับภาระหน้าที่แก่งานปฏิบัติงาน ซึ่งสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยและองค์ประกอบสิ่งแวดล้อมที่ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ซึ่งมีผลกระทบต่อบุคคลในหน่วยงาน ทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม แบ่งออกเป็นสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพ ด้านสังคม และด้านจิตใจ (Sakulnaree Kakaew, 2003) การสนับสนุนปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตการบิน ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ดังกล่าวนั้น หากพนักงานได้รับการสนับสนุนในระดับที่เหมาะสมกับความต้องการของพนักงาน อาจส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและคุณภาพการทำงานให้เพิ่มขึ้นได้ แต่ในทางตรงกันข้าม หากพนักงานรู้สึกไม่พึงพอใจต่อผลตอบแทนหรือสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ได้รับ ก็อาจนำมาซึ่งผลการปฏิบัติงานที่ลดลงเช่นเดียวกัน

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาข้างต้นผู้วิจัยเป็นผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการฝึกอบรม ซึ่งได้รับทราบถึงปัญหาด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตการบิน ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง และระดับความพึงพอใจของพนักงานที่ปฏิบัติงานในเขตการบิน ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง จึงทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจที่จะศึกษาเรื่องสภาพแวดล้อม ในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในเขตการบิน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ผู้วิจัยคาดหวังว่าจะสามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจของพนักงาน อันจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานอย่างสูงสุด ทั้งยังสามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในเขตการบิน ของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง และองค์การสายการบินต้นทุนต่ำต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การประชาชนผู้รับบริการและประเทศชาติต่อไปในอนาคต

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในเขตการบิน ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในเขตการบิน ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

## ทบทวนวรรณกรรม

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

Sakulnaree Kakaew (2003) ได้ให้ความหมายไว้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยและองค์ประกอบสิ่งแวดล้อมที่ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ซึ่งมีผลกระทบต่อบุคคลในหน่วยงาน ทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม แบ่งออกเป็นสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพ ด้านสังคม และด้านจิตใจ

Kanongyut Kanjanakul (1999) ได้แบ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

- 1) ลักษณะเฉพาะของนโยบาย ได้แก่ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ นโยบายและกฎข้อบังคับ รวมถึงนโยบายในการบริหารงานต่าง ๆ ขององค์การ
- 2) โครงสร้าง ได้แก่ สายการบังคับบัญชา อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ ลักษณะโครงสร้างนี้ ก่อให้เกิดการแบ่งงานกันทำตามความชำนาญเฉพาะด้านและการร่วมมือกัน

3) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ ทำเลที่ตั้งขององค์การ แสงสว่าง สี อุณหภูมิ ฝุ่นละออง เครื่องมือและอุปกรณ์

4) กระบวนการจัดการ หมายถึง การกำหนดความสัมพันธ์ให้ส่วนต่าง ๆ ขององค์การดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย เช่น การวางแผน การติดต่อสื่อสาร การแก้ปัญหาความขัดแย้ง การคัดเลือกบุคลากร การให้รางวัล การควบคุมงานและการประสานงาน

5) บรรยากาศและพฤติกรรมการทำงานขององค์การ ได้แก่ พฤติกรรมของบุคคลในองค์การ การรับรู้ของสมาชิกและสิ่งแวดล้อมในองค์การ ทำให้บุคคลมีการแสดงออกและเกิดปฏิสัมพันธ์กัน

จากความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมของการทำงานประกอบไปด้วยหลายปัจจัยที่สำคัญ ความสำคัญในที่นี้หมายถึงสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวผู้ปฏิบัติงานก็ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานได้ทั้งหมด

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

Edwin Lock (1976) ให้ความหมาย ความพึงพอใจในงานหมายถึงภาวะทางอารมณ์ ซึ่งเป็นผลมาจากการรับในผลงานของบุคคลคนหนึ่ง หรือประสบการณ์ในงานของบุคคลคนหนึ่ง

Phawana Veachakij (2007) นิยามความพึงพอใจ หมายถึง ผลโดยรวมของเจตคติของบุคคลที่เกี่ยวกับงานที่ตนทำนั่นเอง เช่น ตัวงาน (Work Itself) ค่าจ้าง (Pay) โอกาสก้าวหน้า (Promotion) ได้รับการยอมรับ (Recognition) ผลประโยชน์ตอบแทนต่าง ๆ (Benefits) เงื่อนไขการทำงาน (Working Condition) คุณภาพการบังคับบัญชา (Supervision) เพื่อนร่วมงาน (Co-Worker) และนโยบายบริษัท (Organizations Policy) ซึ่ง แสดง ออก ด้วย อารมณ์ ความรู้สึก ความนึกคิด และพฤติกรรม

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมที่แต่ละบุคคลมีต่องานนั้น ๆ ไม่ว่าจะเป็นความรู้สึกเชิงบวกหรือเชิงลบก็แล้วแต่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมไม่ว่าจะเป็น สิ้นใจ อารมณ์ การปฏิบัติ ฯลฯ เป็นต้น

### ตัวอย่างงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

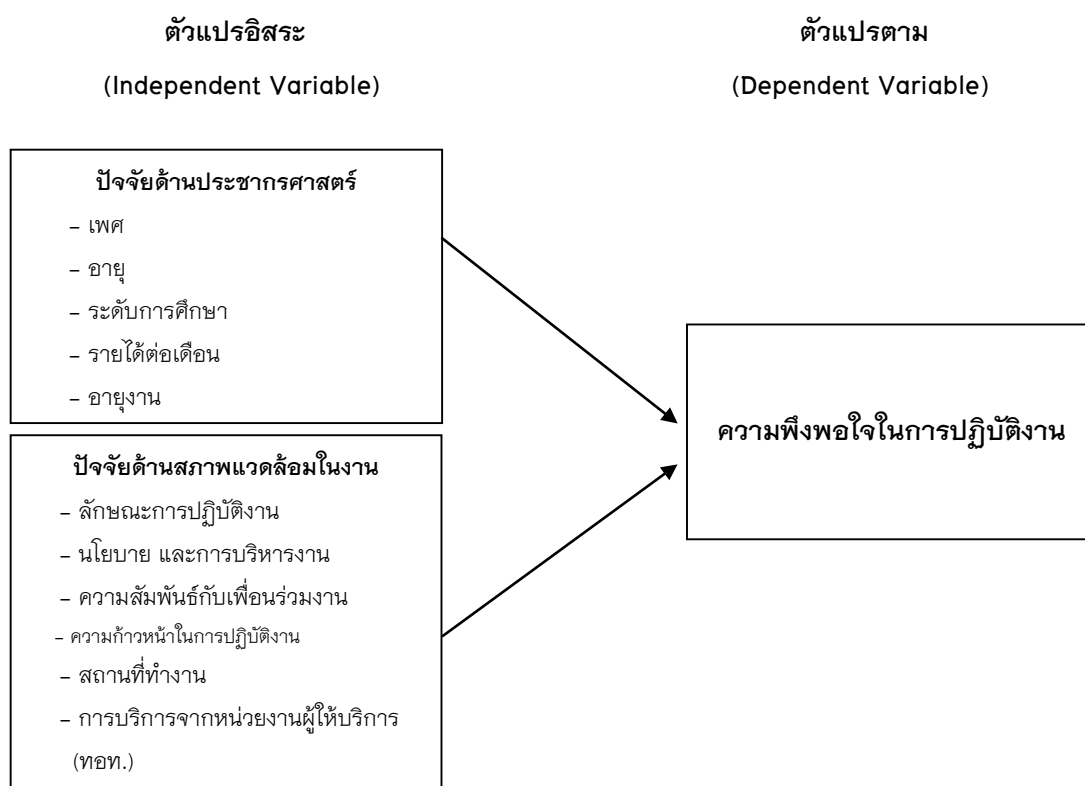
Renu Sukroesakit (2011) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรใน บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การ มีผลต่อความสำเร็จของการทำงานและองค์การ รวมทั้งความสุขของผู้ปฏิบัติงานด้วยองค์การได้ก็ตามหากบุคลากรไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ก็อาจส่งผลทำให้คุณภาพของงานต่ำลงได้ ส่งผลให้มีการขาดงาน ลางาน มาสาย และลาออกจากงาน หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย แต่ในทางตรงกันข้าม หากองค์การมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงก็อาจส่งผลในทางบวกต่อองค์การ นอกจากนี้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยังเป็นเหมือนเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์การอีกด้วย

Passorn Khamsin and Oranuch Mangmee (2010) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรุงเทพมหานคร การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ศูนย์ไปรษณีย์ หลักสี่ กรุงเทพมหานคร โดยประชากรเพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ คือพนักงาน บริษัทไปรษณีย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงานประชากรศาสตร์ที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ คือ มีจำนวนทั้งหมด 4,285 คน จากจำนวนสาขาที่ให้บริการทั้งหมด 155 สาขา ซึ่งได้เลือกศึกษาพนักงานกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาไปรษณีย์หลักสี่ จำนวน 120 คน สามารถคำนวณได้จากสูตรของ Taro Yamane (1973) โดย

การใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับ ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยการหาค่า T-test และ One-way ANOVA โดยผลการวิจัยจะพบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีสถานภาพสมรสมากที่สุด และมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยอยู่ที่ 8,001-15,000 บาท และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 5 ปี ขึ้นไปมากที่สุด ส่วนระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานทั้ง 8 ด้านอยู่ในระดับ มาก และในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยยังพบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรส่วนมากเกิดจากการที่พนักงานไม่ค่อยได้รับความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยจึงเป็นประโยชน์ที่จะสามารถนำข้อมูลไปใช้ประกอบในการพัฒนาองค์กรต่อไปในอนาคต

Jenjiraporn Ronpairin (2015) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ผลศึกษาพบว่า การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านความมั่นคงในงาน รองลงมา คือด้านลักษณะของงานด้านเงินเดือนสวัสดิการ ความก้าวหน้าในอาชีพและด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ ส่วนผลวิเคราะห์ด้านปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ด้านอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ไม่เป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัยทุกข้อ

#### กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

#### วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในเขตการบิน ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง จำนวนทั้งสิ้น 4,084 คน ข้อมูลจากระบบรักษาความปลอดภัย ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง รายงานการออกบัตรรักษาความปลอดภัยชนิดบุคคลชนิดถาวรตามพื้นที่หวงห้าม ณ วันที่ 24 พฤษภาคม พ.ศ.2562 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารุ่นนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในเขตการบิน ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ทั้งชายและหญิง จำนวน 370 คน โดยคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง จากสูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่างร้อยละ 5

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้ศึกษาจะใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบปลายเปิดและปลายปิด ในการเก็บข้อมูลปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในเขตการบิน ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถามประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวข้องกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบได้คำตอบเดียว จำนวนข้อคำถาม 4 ข้อ ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เป็นมาตราส่วนการประเมินค่าแบบ (Likert Scale) 5 ระดับ ให้คะแนนตามระดับความคิดเห็น จำนวนข้อคำถาม 25 ข้อ ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นมาตราส่วนการประเมินค่าแบบ (Likert Scale) 5 ระดับ ให้คะแนนตามระดับความคิดเห็น จำนวนข้อคำถาม 5 ข้อ โดยการใช้แบบสอบถามที่ผ่านการเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อปรับแบบสอบถามให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับข้อมูลที่ต้องการศึกษา และนำแบบสอบถามมาทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้โปรแกรม SPSS และใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์ Cornbach's Alpha ทดสอบแบบสอบถาม จำนวน 30 ชุด ผลการวิเคราะห์ค่า Cronbach's Alpha ในภาพรวมเท่ากับ 0.938 พบว่าการทดสอบค่าความเชื่อมั่น ได้ค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.75 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามสามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 370 ชุด โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานในเขตการบิน ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง โดยผู้วิจัยได้ชี้แจงให้กลุ่มตัวอย่างทราบถึงวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยและอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถาม ก่อนให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามตามลำพัง โดยผู้วิจัยรอรับแบบสอบถามคืนหลังจากกลุ่มตัวอย่างทำการตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว

4. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ผลทางสถิติในการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสถิติอัตราส่วนร้อยละ (Percentage %) ในการประมวลผลวิจัย ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการประมวลผลวิจัย ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการประมวลผลวิจัย สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 1) วิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล กับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในเขตการบิน ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง โดยการทดสอบสมมติฐานหาค่าเฉลี่ย ใช้สถิติ t-test และสถิติ F-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ 2) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในเขตการบิน ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง โดยการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Regression เพื่อหาค่าความสัมพันธ์

## ผลการวิจัย

1. ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาสรุปเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นกับเรื่องท่านทราบหน้าที่และความรับผิดชอบในตำแหน่งงานที่ทำอยู่อย่างชัดเจน ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.24 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .645 รองลงมา คือ ท่านมีความรู้ความเข้าใจในกฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.02 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .656 ในระดับมาก และท่านชอบและพอใจในลักษณะงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ย 3.95 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .677 ในระดับมากเช่นกัน ตามลำดับ

ด้านนโยบายและการบริหารงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นกับเรื่องการได้รับข่าวสารจากหน่วยงานของท่านเป็นประจำ ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.88 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .734 รองลงมา คือ หน่วยงานที่ท่านสังกัดมีการกำหนดนโยบายและเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและสามารถปฏิบัติตามได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.87 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .850 ในระดับมาก และการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.69 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .777 ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นกับเรื่อง ท่านมักรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากเพื่อนร่วมงาน ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในระดับเดียวกับเรื่องเคารพในความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน คือ 4.24 ซึ่งค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเรื่อง ท่านมักรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากเพื่อนร่วมงาน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน อยู่ที่ .640 ส่วนเรื่อง เคารพในความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน อยู่ที่ .624 และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ท่านและเพื่อนร่วมงานมีกิจกรรมปฏิบัติร่วมกันด้วยดีอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.04 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .908 ในระดับมาก

ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นกับเรื่อง หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานได้ศึกษาและอบรม เพื่อหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.93 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .905 และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านได้เลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.44 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .959

ด้านสถานที่ทำงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นกับเรื่องอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานของท่านมีคุณภาพและเพียงพอ ทำให้การทำงานสะดวกขึ้น ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.69 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .932 และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือสภาพแวดล้อมทั่วไปในที่ทำงานของท่านมีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เช่น แสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเท เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ย 3.56 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .927

ด้านการบริการจากหน่วยงานผู้ให้บริการ (ทอท.) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นกับเรื่อง ท่านคิดว่าการให้ความรู้ต่อผู้ปฏิบัติงานในเขตการบินเพียงพอ และมีความเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยในระดับเดียวกับเรื่องท่านคิดว่า การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานผู้ให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.70 ซึ่งค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเรื่องท่านคิดว่าการให้ความรู้ต่อผู้ปฏิบัติงานในเขตการบินเพียงพอ และมีความเหมาะสม ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน อยู่ที่ .886 ส่วนเรื่องท่านคิดว่า การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานผู้ให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน อยู่ที่ .819 และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านคิดว่าสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ห้องอาหาร ในเขตการบิน มีความเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ย 3.34 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .964

2. ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นกับเรื่องท่านพึงพอใจในผลสำเร็จจากการปฏิบัติงานของท่านอยู่เสมอ

ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.86 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .633 และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านคิดว่าเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันเพียงพอเหมาะสมกับความรับผิดชอบของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.48 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .969

#### ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในเขตการบิน ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ต่างกัน

| ตัวแปรอิสระ    | สถิติที่ใช้ | Sig. (0.05) | ผลการทดสอบสมมติฐาน |
|----------------|-------------|-------------|--------------------|
| เพศ            | t-test      | .000 > 0.05 | แตกต่าง            |
| อายุ           | F-test      | .000 > 0.05 | แตกต่าง            |
| ระดับการศึกษา  | F-test      | .174 > 0.05 | ไม่แตกต่าง         |
| รายได้ต่อเดือน | F-test      | .090 > 0.05 | ไม่แตกต่าง         |
| อายุงาน        | F-test      | .000 > 0.05 | แตกต่าง            |

สรุปผลการรวมการทดสอบสมมติฐานที่ 1 โดยใช้ t - test ค่า Sig. = .000 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t - test ค่า Sig. = .000 พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในเขตการบิน ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t - test ค่า Sig. = .000 พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในเขตการบินนานาชาติท่าอากาศยานดอนเมือง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t - test ค่า Sig. = .000 พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในเขตการบิน ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t - test ค่า Sig. = .000 พบว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในเขตการบิน ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t - test ค่า Sig. = .000 พบว่า อายุงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในเขตการบิน ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในเขตการบิน ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ต่างกัน

| ตัวแปรอิสระ                                | สถิติที่ใช้ | Sig. (0.05) | ผลการทดสอบสมมติฐาน |
|--------------------------------------------|-------------|-------------|--------------------|
| 1.ลักษณะการปฏิบัติงาน                      | Regression  | .728 < 0.05 | ไม่มีความสัมพันธ์  |
| 2.ด้านนโยบายและการบริหารงาน                |             | .079 > 0.05 | ไม่มีความสัมพันธ์  |
| 3. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน            |             | .646 > 0.05 | ไม่มีความสัมพันธ์  |
| 4. ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน             |             | .000 > 0.05 | มีความสัมพันธ์     |
| 5. สถานที่ทำงาน                            |             | .180 > 0.05 | ไม่มีความสัมพันธ์  |
| 6. การบริการจากหน่วยงานผู้ให้บริการ (ทอท.) |             | .000 > 0.05 | มีความสัมพันธ์     |

สรุปผลการรวมการทดสอบสมมติฐานที่ 2 สรุปผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการทำงาน ในภาพรวมพบว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูง โดยมีค่าความสัมพันธ์ ( $R$ ) = 0.755 และมีค่าความสามารถในการพยากรณ์ร้อยละ 57 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน กับ การบริการจากหน่วยงานผู้ให้บริการ (ทอท.) ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

## อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในเขตการบิน ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง สามารถอภิปรายผลแบ่งเป็น 1.ด้านประชากรศาสตร์ 2.ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้

### 1. ด้านประชากรศาสตร์

สรุปผลการรวมการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ในภาพรวมพบว่าส่วนใหญ่ พบว่า เพศ อายุและอายุงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของที่ปฏิบัติงานในเขตการบิน ท่าอากาศยาน ดอนเมือง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

เพศ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในเขตการบิน ท่าอากาศยาน ดอนเมือง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 อภิปรายได้ดังนี้ ความแตกต่างของเพศที่แตกต่างกันนั้นสามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจที่ต่างกันหลาย ๆ ด้าน ที่กล่าวคือ ปัจจัยด้านเพศนั้นสามารถแบ่งจำแนกได้หลายองค์ประกอบไม่ว่าจะทางด้าน ภายนอกและรูปธรรม เช่น เพศหญิงที่อาจจะมีความรู้สึกในการทำงานที่ละเอียดอ่อนกว่าเพศชายไม่ว่าจะเรื่อง ความสำเร็จในงานหรือแม้กระทั่งความสะอาดในที่ทำงาน ส่วนเพศชายอาจเพียงต้องการมุ่งไปที่ความสำเร็จโดยอาจจะมองข้ามในรายละเอียดเล็กน้อย เป็นต้น จึงอาจจะส่งผลให้ในการทำงานของเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ Renu Sukroesakit (2011) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรใน บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) โดยผลการวิจัย พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ต่างกันและไม่สอดคล้องกับ Passorn Khamsin and Oranuch Mangmee (2010) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่พบว่าเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

อายุ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมือง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 อภิปรายได้ดังนี้ อายุที่แตกต่างกันย่อมมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน เนื่องจาก พนักงานที่ปฏิบัติการในเขตการบิน ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง นั้นมีหลากหลายองค์การที่ปฏิบัติงานอยู่ ทำให้มีความคิดหลากหลายทั้งในด้าน กฎระเบียบในองค์การและความเข้าใจในการปฏิบัติงานที่อาจเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาตามยุคตามสมัยแตกต่างกันต่าง จึงอาจส่งผลให้มีความพึงพอใจที่แตกต่างกันได้ดังที่ Santhat Sermsri (1996)) กล่าวว่า อายุเป็นส่วนประกอบพื้นฐานที่สำคัญของประชากรในการวิเคราะห์ทางประชากรศาสตร์ อายุเป็นตัวแปรที่สำคัญ ในการศึกษาด้านการเกิด การสมรส การตาย และการย้ายถิ่นฐาน นอกจากนี้ ความรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบด้านอายุของประชากรจะทำให้ช่วยการวางแผนด้านกำลังคน การขยายการศึกษาตลอดจนโครงการสวัสดิการทางสังคมของรัฐที่ให้แก่ประชากร เป็นต้น จึงสอดคล้องกับ Suton Prakobpetch (2005) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ผลวิเคราะห์พบว่า อายุมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการ และสอดคล้องกับ Suthanithi Nukul-ungaree (2012) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในงาน ของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัท การบินไทยฯ สำ นักงานใหญ่ ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 31 – 35 ปี อายุระหว่าง 36 – 40 อายุระหว่าง 46 – 50 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไปมีความน่าจะเป็นที่มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 26 – 30 ปี และ พนักงานที่มีอายุระหว่าง 41 – 45 ปี มีความน่าจะเป็นที่มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 26 – 30 ปี และอายุระหว่าง 31 – 35 แสดงว่าพนักงานที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อายุงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมือง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 อภิปรายได้ดังนี้ เนื่องจากพนักงานที่ปฏิบัติการในเขตการบิน ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง นั้นมีหลากหลายองค์การที่ปฏิบัติงานอยู่ มีความหลากหลายทั้งในด้านวัฒนธรรมองค์การ กฎระเบียบภายในองค์การ การเจริญเติบโตขององค์การและการจัดการภายในองค์การ แม้กระทั่งความก้าวหน้าภายในองค์การ รวมถึงด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์การ ที่แตกต่างกัน อาจทำให้พนักงานที่มีอายุงานมากกว่าย่อมมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับ Suthanithi Nukul-ungaree (2012) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในงาน ของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัท การบินไทยฯ สำ นักงานใหญ่ ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 10 ปีขึ้นไปแต่ไม่ถึง 15 ปี และพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 20 ปีขึ้นไปแต่ไม่ถึง 25 ปี มีความน่าจะเป็นที่มีความ พึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 5 ปีขึ้นไปแต่ไม่ถึง 10 ปี และไม่สอดคล้องกับ Jenjiraporn Ronpairin (2015) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยผลสรุปการวิเคราะห์ พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

## 2. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

สรุปสภาพรวมการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ในภาพรวมพบว่าส่วนใหญ่ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในเขตการบิน ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า มีเพียงปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานกับด้านการบริการจากหน่วยงานผู้ให้บริการ (ทอท.) ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในเขตการบิน ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ดังนี้

ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อภิปรายได้ดังนี้ การเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีผลอย่างเห็นได้ชัดในการจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีเป้าหมายในการทำงานด้วยความพึงพอใจ ซึ่งในด้านการเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม รวมทั้งการที่หน่วยงานมีการจัดอบรม ศึกษาให้กับพนักงานในหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ ก็จะส่งผลให้พนักงานที่ปฏิบัติงาน มีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเองและมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในหน้าที่ตนเองอยู่เสมอ ดังที่ Ratkampon Phanpeng (2004) กล่าวว่า ได้แบ่งลักษณะของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานไว้ 10 ด้าน โดยจะยกข้อที่มีผลต่องานวิจัยคือ ข้อที่ 2 ว่าด้วย “โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for advancement) ได้แก่ การที่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น องค์การสนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าในการทำงาน โดยพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม พิจารณาเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสมให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดียอมรับและยกย่องชมเชยพนักงาน เมื่อปฏิบัติงานดีส่งเสริมการสนับสนุนงานให้ศึกษาต่อ และมีการฝึกอบรมให้เรียนรู้มากขึ้น” ซึ่งสอดคล้องกับ Parinya Satayatham (2007) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท วาย เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ที่พบว่า ความพอใจในการปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน เพราะทำให้มีโอกาสก้าวหน้า เมื่อสำเร็จการศึกษาที่สูงขึ้น บริษัทจะให้โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน บริษัทมีการจัดระดับตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับงานแล้ว ความพอใจในการทำงานปัจจุบันเพราะได้รับการฝึกอบรมเพิ่มความรู้และทักษะให้มากขึ้นเสมอ หน่วยงานมีการพัฒนาและส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าในการทำงาน จะไม่เปลี่ยนงานไปทำงานอยู่ในองค์กรอื่นที่มีโอกาสก้าวหน้ากว่านี้ การทำงานที่หน่วยงานให้โอกาสก้าวหน้าและการเลื่อนตำแหน่งในปัจจุบันเป็นไปอย่างมีระบบและมีความเหมาะสม สอดคล้องกับ Supakij Kijprapluetkul (2010) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบงคอก ริชชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด โดยผลการวิเคราะห์พบว่าความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับเดียวกันคือ ปานกลาง และ Laddawan Sakulsuk (2007) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สรุปผลว่าความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

การบริการจากหน่วยงานผู้ให้บริการ (ทอท.) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การบริการจากหน่วยงานผู้ให้บริการ (ทอท.) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน อภิปรายได้ดังนี้ จากข้อมูลที่ได้รับส่วนใหญ่ต้องการการประสานงานที่รวดเร็ว ซึ่งรวมถึงผลตอบรับจากหน่วยงานที่ให้บริการอย่างมีระบบ อีกทั้งด้านการจัดอบรมหลักสูตรเพิ่มเติมให้พนักงานที่เกี่ยวข้องได้ตรงกับสิ่งที่พนักงานที่ปฏิบัติงานในเขตการบินควรรู้ เช่น การจัดอบรมด้านงานควบคุมลานจอด ด้านงานควบคุมสัตว์อันตราย งานหอบังคับฯ เป็นต้น และเครื่องหมายจราจรในเขตการบินมีความชัดเจนเพิ่มขึ้น ก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานที่ปฏิบัติงานในเขตการบินมาก Sunanta Thaweepol (2007) กล่าวไว้ว่า ในการพิจารณาความสำคัญของบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่ 1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร 2. ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิดและความรู้สึก ทั้งต่อตัว ผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน

5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น

6. มีความภาคภูมิใจต่อหน่วยงานที่ให้บริการ

7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้บริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ

2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ

3. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก

4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน

5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก

6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

และสอดคล้องกับ Parinya Satayatham (2007) เป็นการบ่งบอกระดับความพึงพอใจมากน้อยของเจ้าหน้าที่ต่องานนั้นว่า ตอบสนองความต้องการของเขามากน้อยเพียงใด และกล่าวอีกว่าเป็นความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ต่องานทั้งในด้านร่างกาย จิตใจและสภาพแวดล้อม

## ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ควรเพิ่มรายละเอียดแบบแผนในการให้บริการกับพนักงานที่ปฏิบัติงานในเขตการบิน เนื่องจากผลการวิเคราะห์ ด้านการประสานงาน การจัดฝึกอบรมและการศึกษา รวมทั้งป้ายสัญญาณในเขตการบิน มีดี บริษัทที่เกี่ยวข้องก็ดี จะก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดียิ่งขึ้นในอนาคตได้ ทั้งนี้ผู้วิจัยก็เป็นพนักงานใน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน รับทราบถึงข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น จึงอยากให้ผลงานวิจัยนี้เป็นกรณีศึกษา และเพื่อส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานสูงสุด ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาองค์การที่เติบโตและยั่งยืนต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับ Sutton Prakobpetch (2005) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการบริการมีผลต่อความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการทั้งสิ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษากับพนักงานทั้งบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อให้ได้ผลที่เป็นประโยชน์ในการศึกษามากขึ้น

2. ควรศึกษาเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานด้านการปฏิบัติการของพนักงานในบริษัทรัฐวิสาหกิจอื่น เพื่อศึกษาและนำข้อมูลที่ได้จากผลการศึกษาครั้งนั้นมาวิเคราะห์และทำการเปรียบเทียบความแตกต่าง ในการศึกษาครั้งต่อไป

## References

- Kakaew, S. (2003). *Relationship between personal factors Working environment and operations Of professional nurses Police Hospital*. Master's thesis, Kasetsart University.
- Kanjanakul, K. (1999). *Study of Cost of Rural Health Facilities in Thailand*. Retrieved July 2, 2018, Retrieved from <http://digi.library.tu.ac.th/thesis/ec/1168/16BIBLIOGRAPHY.pdf>
- Khamsin, P., Mangmee, O. (2010). *Job satisfaction of employees of Thai Post Company Limited, Bangkok*. Bachelor of Business Administration Research, Subject Business Management and English, Faculty of Management Science, Silpakorn University.
- Kijprapluetkul, S. (2010). *Factors Affecting Satisfaction in the Performance of the Employees Bangkok Resource Center Co., Ltd*. Master of Business Administration, Graduate School, Bangkok University.
- Lock, Edwin A. (1976). *The Nature and Causes of Job Satisfaction*. Retrieved June 25, 2018, from [https://www.researchgate.net/publication/238742406\\_The\\_Nature\\_and\\_Causes\\_of\\_Job\\_Satisfaction](https://www.researchgate.net/publication/238742406_The_Nature_and_Causes_of_Job_Satisfaction)
- Phanpeng, R. (2004). *Relationship between perceived work environment mental fatigue and the health of the lens manufacturing industry employees*. Master of Science Thesis, Kasetsart University.
- Prachachat Online. (April, 12, 2018). *Airlines stop dumping Price Suffocating costs-aiming to increase ticket prices*. Retrieved June 30, 2018, from <https://www.prachachat.net/tourism/news-143074>
- Prakobetch, S. (2005). *The study of customer's satisfaction to services in the Airport of Thailand Public Company Limited*. Master of Business Administration Thesis, Phranakhon Rajabhat University.
- Nukul-ungaree, S. (2012). *Job satisfaction of Thai Airways International Public Company Limited employees*. Master Thesis Faculty of Business Administration University of the Thai Chamber of Commerce.
- Ronpairin, J. (2015). *Job satisfaction of employees of Krung Thai Bank Public Company Limited*. Master of Political Science, Government Administration Program Faculty of Political Science and Law, Burapha University.
- Sakulsuk, L. (2007). *Quality of Working Life of Employees at Bangkok International Airport in Airports of Thailand Public Company Limited*. Master thesis, Phranakhon Rajabhat University.
- Satayatham, P. (2007). *Employee Job Satisfaction: Case of YHS International Limited*. Master of Thesis, National Institute of Development Administration.
- Sermisri, S. (1996). *Social demography*. Nakhon Pathom: Department of Social Sciences Faculty of Social Sciences and Humanities Mahidol University,
- Sukroesakit, R. (2011). *Factors Affecting Job Satisfaction of Personnel of Airports of Thailand Public Company Limited*. Master of Business Administration Faculty of Business Administration Rajamangala University of Technology Thanyaburi.
- Thaweepol, S. (2007). *Public satisfaction with the provision of trade advisory services Introduce legal issues of Special Prosecutor's Office, Legal Aid Department 3*. Master of Public Administration General Administration Program, College of Public Administration Burapha University.

- Veachakij, P. (2007). *Job Satisfaction and Engagement of Employees: A Case Study of Fabrinet Co., Ltd.* Degree Master of Science (Human Resource and Organization Development), Faculty of Human Resources Development, National Institute of Development Administration.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: Harper and Row.