

ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่

น.ส.ณัฐกานต์ สิงห์ทองสุข *
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วลัยพร รัตนเศรษฐ์**

บทคัดย่อ

การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ และเปรียบเทียบแรงจูงใจของบุคคลในการปฏิบัติงาน

โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด จากพนักงาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ และนำข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์เชิงสถิติแบบ t-Test และ One Way ANOVA เป็นตัวทดสอบสมมติฐานระดับนัยความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการศึกษาพบว่า

1. พนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่มีแรงจูงใจเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับปัจจัยจูงใจระดับมากคือ การได้รับการยกย่องนับถือ รองลงมาคือ ด้านลักษณะของงาน , ด้านการประสบผลสำเร็จในหน้าที่การงาน , ด้านความรับผิดชอบ , ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

2. พนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่มีแรงจูงใจเกี่ยวกับปัจจัยค่าจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน , ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน , ด้านสถานภาพในการทำงาน มีระดับปัจจัยค่าจูงใจอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านนโยบายและการบริหารงาน , ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ , ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีระดับปัจจัยค่าจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง

* นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

**ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

3. พนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในด้าน เพศ , ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน , ระดับการศึกษา , รายได้ จะมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันในส่วนของปัจจัยจูงใจได้แก่ ด้านการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน , ด้านการได้รับการยกย่องนับถือ , ด้านลักษณะของงาน , ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีระดับแรงจูงใจที่ไม่แตกต่างกัน ในส่วนของปัจจัยจูงใจได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน , ด้านการควบคุมบังคับบัญชา , ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน , ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน , ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ , ด้านความมั่นคงในการทำงาน , ด้านสถานภาพในการทำงาน และในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุและระยะเวลาในการปฏิบัติงานนั้นมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

บทนำ

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ประกอบธุรกิจ ด้านการบินพาณิชย์ในการขนส่งผู้โดยสารสินค้า และไปรษณียภัณฑ์ บริษัทฯ ถือเป็นหน่วยงานขนาดใหญ่ที่มีขีดความสามารถในการแข่งขันกับสายการบินต่างชาติอื่น ๆ ในฐานะสายการบินแห่งชาติ ทั้งนี้ บริษัทฯ เป็นธุรกิจระดับประเทศที่ต้องมีการปรับตัวมีการแข่งขัน และพัฒนาอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้การดำเนินการขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสามารถแข่งขันกับนานาชาติได้ในการดำเนินงานของบริษัทฯ ที่ผ่านมานั้นมีบทบาทและภารกิจที่เพิ่มขึ้น การปฏิบัติงาน ของพนักงานจึงต้องเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองต่อภารกิจที่เพิ่มมากขึ้นแต่เนื่องจากปัจจุบันได้เกิดภาวะเศรษฐกิจตกต่ำงบประมาณขององค์กรมีจำกัด ในขณะที่ภารกิจในการปฏิบัติงานยังมีอยู่มาก บริษัทฯ จึงจำเป็นต้องส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงานให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการพยายามสร้างจิตสำนึก และกระตุ้นให้พนักงานทุกคนใช้ความรู้ความสามารถ อุทิศแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อก่อให้เกิด ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติให้สูงขึ้น

ดังนั้นการศึกษาวิจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จึงมีความสำคัญ และจำเป็นอย่างยิ่งต่อหน่วยงานในการที่จะทราบข้อมูลเบื้องต้นว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อแรงจูงใจของบุคลากรในหน่วยงาน ทั้งนี้สาเหตุของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเหล่านี้ เช่น ความเหนื่อยล้าในการทำงานการปฏิบัติงานในปริมาณเหมาะสม การได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ลักษณะงานที่ปฏิบัติ สภาพแวดล้อมในการทำงานรวมทั้งค่าตอบแทน สวัสดิการ ผลประโยชน์ต่างๆที่ได้รับ ฯลฯ ปัจจัยเหล่านี้ย่อมมีผลกระทบอย่างมากต่อแรงจูงใจของพนักงานเพื่อที่จะทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าต่อไป จะเห็นได้ว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงาน และผลงานที่มีประสิทธิภาพตลอดจนความก้าวหน้าของ

องค์กร และเป็นองค์ประกอบหลักสำหรับความสำเร็จขององค์กรหนึ่งซึ่งมีปัจจัยต่าง ๆ ที่มี ความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทำให้พนักงาน เกิดความกระตือรือร้น และทุ่มเทความรู้ ความสามารถที่จะเพิ่มประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพใน งานซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จของหน่วยงาน และองค์กรในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 1.) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท การบินไทยสำนักงานใหญ่
- 2.) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินไทย สำนักงานใหญ่

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดย รวบรวมจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน รายได้ รวมทั้งสิ้น 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัย ของเฮอริเบอร์ก เป็นแนวในการจัดทำแบบสอบถาม เนื่องจากมีความเที่ยงตรงและเป็นที่ยอมรับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้ ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามด้วยความร่วมมือจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลประจำสำนักงานใหญ่ โดยแจกแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ตั้งแต่วันที่ 24 พฤศจิกายน 2558

นัดวัน - เวลาขอรับแบบสอบถามทั้งหมดกลับคืน โดยนัดวันไปรับแบบสอบถามกลับ คืนในวันที่ 4 ธันวาคม 2558

ทำการตรวจสอบความถูกต้อง ตรวจสอบให้คะแนน และเตรียมการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ โดยวิธีทางสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามใช้วิธีการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) โดยแสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยค่าจ้างในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. การเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในงานตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยด้วย

4.1. ค่า T - test ใช้ในการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มีการแบ่งกลุ่มเป็น 2 กลุ่ม

4.2. ค่า F - test ใช้ในการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่มีการแบ่งกลุ่มมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป

ผลการวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามคือ พนักงาน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.00 อายุ คิดเป็นร้อยละ 39.80 ระยะเวลาปฏิบัติงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 43.40 รายได้ระหว่าง 15,001 – 60,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.00

สรุปปัจจัยที่มีผลต่อระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ระดับแรงจูงใจเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อด้านพบว่า ด้านการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน, ด้านการได้รับการยกย่องนับถือ, ด้านลักษณะของงาน พนักงานมีแรงจูงใจระดับมาก ยกเว้น ด้านความรับผิดชอบ, ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน, พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจำแนกรายละเอียดเป็นรายข้อดังต่อไปนี้

1. ด้านประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน แรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก ได้แก่ ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการงานได้ด้วยตนเอง, ท่านมีความภาคภูมิใจในผลงานที่ท่านได้ทำลุล่วงไปแล้ว ยกเว้น ท่านได้รับการยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา มีระดับความคิดเห็นระดับปานกลาง

2. ด้านการได้รับการยกย่องนับถือ แรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นในระดับมากในทุกๆข้อย่อย ได้แก่ เพื่อนร่วมงานเห็นว่าท่านเป็นคนมีความสามารถและทำงานร่วมกลุ่มได้, ผลงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา, ท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานที่มีความสำคัญ และเร่งด่วนเสมอ

3. ด้านลักษณะของงานแรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นในระดับมากในทุกๆข้อย่อยได้แก่งานที่ท่านปฏิบัติมีลักษณะท้าทายความรู้ความสามารถของท่าน, ท่านมีอิสระในการวางแผนการทำงานได้ด้วยตัวเอง, ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถที่ท่านมีอยู่ได้อย่างเต็มที่

4. ด้านความรับผิดชอบ แรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นในระดับมากในทุกๆข้อย่อย ได้แก่ ท่านมีอำนาจหน้าที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบในงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้, บริษัท การบินไทยฯ ได้กำหนดขอบเขตและหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบถูกระบุไว้อย่างชัดเจน, ท่านพยายามคิดหาวิธีการทำงานใหม่ๆเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ

5. ความก้าวหน้าในการทำงาน แรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง ได้แก่ การทำงานของท่านทำให้ท่านมีประสบการณ์และความชำนาญเพิ่มมากขึ้น บริษัท การบินไทยฯ สนับสนุนให้ท่านมีโอกาสพัฒนา, ความสามารถในอาชีพอย่างดีเช่น การจัดไปอบรม/สัมมนาดูงานหรือศึกษาต่อ ยกเว้นท่านมีโอกาสที่จะได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งได้ตามความสามารถของท่าน มีระดับความคิดเห็นระดับน้อย

ระดับแรงจูงใจเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านการควบคุม บังคับบัญชา , ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล , ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน , สถานภาพในการทำงาน มีแรงจูงใจระดับมาก ยกเว้น ด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท , ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านความมั่นคงในงาน มีแรงจูงใจระดับปานกลาง ซึ่งจำแนกรายละเอียดเป็นรายข้อดังต่อไปนี้

1. นโยบายและการบริหารของบริษัท แรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับ ความคิดเห็นระดับมาก ได้แก่ นโยบายในการบริหารของหน่วยงานท่านง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ , กฎระเบียบและข้อบังคับของบริษัทมีความเหมาะสม ยกเว้น การบริหารงานในองค์กรเป็นไปตามนโยบายที่วางไว้ มีแรงจูงใจระดับปานกลาง

2. การควบคุมบังคับบัญชา แรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นระดับมากในทุก ๆ ข้อย่อย ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ , การมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชามีความเป็นธรรมต่อพนักงานทุกคน , ท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานกับผู้บังคับบัญชาได้

3. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน แรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นระดับมากในทุก ๆ ข้อย่อย ได้แก่ เมื่อเกิดปัญหา ระหว่างการปฏิบัติงานทุกคนร่วมมือกันแก้ไขเป็นอย่างดี , เพื่อนร่วมงานของท่านมีความห่วงใย และเอื้ออาทรต่อท่านเสมอ , พนักงานบริษัทการบินไทยฯทำงานด้วยความสามัคคีไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก

4. สภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นในระดับมากในทุก ๆ ข้อย่อย ได้แก่ บริษัทฯ มีการดูแลเรื่องความปลอดภัยในการทำงานเป็นอย่างดี, สถานที่ทำงานของท่านกว้างขวางไม่แออัด , สภาพแวดล้อมในการทำงานเหมาะสมกับการทำงาน

5. เงินเดือน และสวัสดิการ แรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นระดับปานกลางในทุก ๆ ข้อย่อย ได้แก่ เงินเดือนและผลตอบแทนเป็นสิ่งจูงใจให้ท่านทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ , เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีวิตประจำวัน , การพิจารณาขึ้นเงินเดือนเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่บริษัท การบินไทยฯ กำหนดโดยมีการประเมินอย่างยุติธรรม

6. ความมั่นคงในงาน แรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความ คิดเห็นระดับปานกลางในทุก ๆ ข้อย่อย ได้แก่ ท่านมีความมั่นใจในตำแหน่งหน้าที่ การงานที่ท่านทำอยู่ว่ามีความมั่นคง , กิจการของบริษัทมีความมั่นคงในการดำเนินงาน , ท่านได้รับความเป็นธรรมจากหน่วยงานเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน

7. สถานภาพในการทำงาน แรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นในระดับมากในทุก ๆ ข้อย่อย ได้แก่ บุคคลภายนอกให้เกียรติท่านในฐานะพนักงานของบริษัทการบินไทยฯ , งานที่ท่านทำอยู่นั้นมีเกียรติ , ท่านภูมิใจในหน้าที่ที่ท่านได้ทำงานอยู่ในบริษัทการบินไทยฯ

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สามารถอภิปรายได้ดังนี้

จากการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาถึงด้านที่มีแรงจูงใจมากที่สุด คือ ด้านการประสบความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยกย่องนับถือ, ด้านลักษณะของงาน มีระดับแรงจูงใจมาก ระดับแรงจูงใจรองลงมา คือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน โดยที่พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

จากการวิจัยพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค่าจ้างโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาถึงด้านที่มีแรงจูงใจ มากที่สุดเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสถานภาพในการทำงาน โดยระดับแรงจูงใจที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัทฯ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ด้านความรับผิดชอบ บริษัทฯควรมีการกำหนดขอบเขตและหน้าที่ของพนักงานที่จะต้องรับผิดชอบอย่างชัดเจน มีการแบ่งงานกันอย่างเป็นระบบและตรงตามตำแหน่งงานของแต่ละคน เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีความสุขตามขอบเขตความรับผิดชอบของตนเองทำให้งานที่ออกมาสำเร็จตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้บริษัทฯควรให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นในการทำงานใหม่ๆ เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ

ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน บริษัทฯ ควรมีการจัดให้มีการพัฒนาสายอาชีพ (Career path) อย่างเป็นรูปธรรม มีระบบ และหลักเกณฑ์ในความก้าวหน้าในสายอาชีพอย่างชัดเจน มีการส่งเสริมและพัฒนา ฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องของพนักงานทุกระดับ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ ความสามารถของพนักงานให้เพิ่มขึ้น และอาจมีการสนับสนุนด้านการศึกษาต่อในสาขาวิชาที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่พนักงานว่ามีโอกาสที่จะก้าวหน้าในองค์กรแห่งนี้ นอกจากนี้ควรส่งเสริมให้เกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งที่มีความยุติธรรมและพนักงานควรที่จะได้รับทราบโดยตรงว่าผลการปฏิบัติงานว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานมีการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานที่ยังบกพร่อง พร้อมทั้งสร้างความรู้และความเข้าใจในนโยบายต่างๆ ขององค์กร อันจะทำให้พนักงานเข้าใจเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรที่จะปฏิบัติเพื่อความสำเร็จขององค์กร และปฏิบัติงานตรงตามเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัทฯ บริษัทฯ ควรมีการชี้แจงนโยบายการดำเนินงาน และโครงสร้างการบริหารงาน กฎระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ ข้อมูล ข่าวสาร พร้อมทั้งสร้างความรู้และความเข้าใจในนโยบายต่างๆ ของ องค์กรอันจะทำให้พนักงานเข้าใจเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรที่จะปฏิบัติงาน เพื่อความสำเร็จขององค์กรและปฏิบัติงานตรงตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วนโยบายการดำเนินงานต่างๆ อาจถูกจำกัดอยู่ในกลุ่มผู้บริหารเท่านั้น ดังนั้น เพื่อเป็นการกระจายข้อมูลต่างๆ ให้พนักงานรับรู้และทำความเข้าใจ ควรมีการประชุมร่วมกับพนักงาน เพื่อชี้แจงแนวทางดำเนินงาน ให้พนักงานทราบ และเป็นช่องทางที่ฝ่ายบริหารจะได้รับทราบข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อฝ่ายบริการด้วยเช่นกัน

ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ เนื่องจากเงินเดือนและสวัสดิการ เป็นด้านปัจจัยค่าจ้างที่ทางบริษัทฯ ต้องพยายามลดปัจจัยที่จะส่งผลให้เกิดความไม่พอใจให้น้อยที่สุด ควรมีเครื่องมือหรือระบบในการวัดผลงานที่เป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการพิจารณาปรับเงินเดือนและโบนัส รวมถึงปรับปรุงเพิ่มเติมสวัสดิการให้จูงใจและเป็นประโยชน์อย่างทั่วถึงกับพนักงาน และควรมีการปรับปรุงโครงสร้างการจ่ายค่าจ้างให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและปริมาณงานที่พนักงานรับผิดชอบ และในส่วนของการ พิจารณาขึ้นเงินเดือนประจำปีถูกจำกัดโดยระดับตำแหน่งงาน และจำนวนเปอร์เซ็นต์ของการขึ้นเงินเดือนในปริมาณอัตราเฉลี่ยที่ลดน้อยลงในแต่ละปี ดังนั้นพนักงานจึงมีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวยังไม่เพียงพอ

ด้านความมั่นคงในการทำงาน สาเหตุที่ทำให้พนักงานรู้สึกมีความไม่มั่นคงในการทำงานมาจากนโยบายการแปรรูปวิสาหกิจ ดังนั้นฝ่ายบริหารควรให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องอย่างชัดเจน และต่อเนื่องแก่พนักงาน เพื่อ สร้างความเข้าใจ และลดปัญหาดังกล่าว ประกอบกับ บริษัทฯ ควรสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานว่าบริษัทฯ สามารถดำเนินกิจการไปได้อย่างมั่นคง ซึ่งสามารถดูได้

จากผลประกอบการของบริษัทฯ อีกทั้งต้องทำให้พนักงานมั่นใจได้ว่าพนักงานทุกคนจะได้รับความเป็นธรรม ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานเกิดความรัก และพร้อมที่จะปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กิตติพงษ์ ศิริพร. (2552). ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาโรงงานผลิตรถยนต์ จังหวัดสมุทรปราการ. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม

เกียรติพันธ์ หนูทอง. (2549). วิทยุกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดปัตตานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน). (2556). แผนการดำเนินงานปี2556 – 2557.

กรุงเทพมหานคร เอกสารเผยแพร่

บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน). (2557). รายงานประจำปีงบประมาณ 2557 .

กรุงเทพมหานคร เอกสารเผยแพร่

ภาษาต่างประเทศ

Herzberg, Mausner :& Snyderman. 1959

Maslow, A.H. 1970. Motivation and personality (2nd ed.) New York : Harper & Row.

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