

ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของกองทัพอากาศ

บดินทร์ ยืนชนม์^{1*} และ อารีรัตน์ เส้นสด²

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของกองทัพอากาศ 2) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของกองทัพอากาศให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดำเนินการวิจัยโดยการศึกษาวิจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของกองทัพอากาศ โดยวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้ง 14 ปัจจัยของ Frederick Herzberg โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากประชากรจำนวน 110 ราย สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์ทั้งสิ้น 100 ราย ซึ่งประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของกองทัพอากาศ 4 แห่ง คือ ท่าอากาศยานอู่ตะเภา จังหวัดระยอง ท่าอากาศยานสงขลา จังหวัดสงขลา สนามบินบ้านดอน จังหวัดนราธิวาส และสนามบินจันทบุรี (เนินพลอยแหวน) จังหวัดจันทบุรี และพื้นที่ปฏิบัติการพิเศษ 1 แห่ง คือ เรือหลวงจักรีนฤเบศร วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความถี่ ร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และไคสแควร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับสังคมศาสตร์วิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของกองทัพอากาศ คือ ด้านความสำเร็จของงาน และด้านลักษณะงานที่ทำ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทั้งสองปัจจัยที่ได้กล่าวมาเป็นปัจจัยที่เป็นจุดแข็งของหน่วยงาน ซึ่งผู้บังคับบัญชาควรให้ความสนใจและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ส่วนปัจจัยที่เหลือนั้น เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของกองทัพอากาศมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ผู้บังคับบัญชาจึงควรให้ความสนใจเป็นอย่างยิ่ง และเร่งพัฒนาปัจจัยดังกล่าวเพื่อให้เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของกองทัพอากาศมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับที่สูงขึ้น

คำสำคัญ: ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ กองทัพอากาศ

¹ นักศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน

² อาจารย์ประจำหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน

* ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทร. 08-1234-1571 อีเมล: bordin@catc.or.th



Factors Affecting the Performance of the Air Traffic Controllers of Royal Thai Navy

Bordin Yuenchon^{1*} and Areerat Sensod²

Abstract

The purposes of the research were to determine: 1) the factors affecting the operational satisfaction of the air traffic controllers of Royal Thai Navy, and 2) the methods for developing the performance of the air traffic controllers of Royal Thai Navy. The research methodology is to study the factors affecting operational satisfaction of the air traffic controllers of Royal Thai Navy by using the 14 factors operational standard of Frederick Herzberg. The questionnaires were collected from 110 populations. Data can be used for analysis of 100 cases. Those populations are the air traffic controllers of Royal Thai Navy at U-Tapao International Airport (Rayong), Songkhla Airport (Songkhla), Ban Torn Airport (Narathiwat), Chantaburi Airport (Chantaburi) and H.T.M.S Chakrinaruebet. The obtained data are analyzed in terms of frequency, percentage, mean, standard deviation and Chi-Square by using statistical analyzing package for social science program. The research found that the factors affecting the operational satisfaction of the air traffic controllers of Royal Thai Navy are achievement and work itself which indicate the strength of the unit. The commanders should pay attention and develop such factors continuously. The other factors are less satisfies the operational satisfaction (moderate level) of the air traffic controllers of Royal Thai Navy. The commanders should pay close attention and try to accelerate the development of such factors in order for the air traffic controllers of Royal Thai Navy to be more satisfied with their operations.

Keywords: air traffic controller, factors affecting the performance, Royal Thai Navy

¹ Master Degree Student, Master of Management Program in Aviation Management, Civil Aviation Training Center, Thailand

² Lecturer, Master of Management Program in Aviation Management, Civil Aviation Training Center, Thailand

* Corresponding Author Tel. 08-1234-1571 e-mail: bordin@catc.or.th

1. บทนำ

กองทัพเรือเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบต่อการปฏิบัติการทางทหารในทะเล ลำน้ำ และพื้นที่บริเวณชายฝั่งของประเทศไทย ในด้านการควบคุมจราจรทางอากาศ การปฏิบัติการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศของกองทัพเรือ เป็นภารกิจของกองปฏิบัติการฐานบินสถานีการบิน กองการบินทหารเรือ ซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการด้านการบิน การควบคุมการจราจรทางอากาศติดต่อประสานงานแลกเปลี่ยนข่าวสารกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง จัดหา ซ่อมบำรุง รักษาเครื่องมือในการบริการด้านการบินทั้งปวง ในด้านการควบคุมจราจรทางอากาศ เป็นการให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศบริเวณท่าอากาศยาน และการควบคุมจราจรทางอากาศเขตประชิดท่าอากาศยานแก่อากาศยานของกองทัพเรือ อากาศยานของส่วนราชการ อากาศยานของหน่วยงานระหว่างประเทศ และอากาศยานพลเรือน ที่มาใช้บริการ ท่าอากาศยานหรือบินผ่านท่าอากาศยานที่ควบคุมการจราจรทางอากาศโดยกองทัพเรือ [1]

การปฏิบัติงานด้านการควบคุมจราจรทางอากาศโดยเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของกองทัพเรือในปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศต้องรับผิดชอบในการให้บริการจราจรทางอากาศ แก่อากาศยานเป็นจำนวนมากภายในพื้นที่ห้วงอากาศที่รับผิดชอบที่มีพื้นที่จำกัด โดยเฉพาะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ณ ท่าอากาศยาน อุตะเภาจังหวัดระยอง ที่ต้องรับผิดชอบภารกิจทั้งในด้านความมั่นคงและยังมีการให้บริการในเชิงพาณิชย์ อีกด้วย จำนวนเที่ยวบิน ณ ท่าอากาศยานอุตะเภามีจำนวนมาก ประกอบกับภาระงานต่างๆ ทำให้เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของกองทัพเรือเกิดความเครียดในขณะปฏิบัติงาน นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศยังมีความแตกต่างกันทาง ชั้นยศที่ต่ำกว่าชั้นยศของนักบินของกองทัพเรือรวมถึงเหล่าทัพอื่นๆ ทำให้ในบางครั้งนักบินไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ซึ่งอาจก่อให้เกิดอันตรายในการเดินอากาศได้ อีกทั้งค่าตอบแทนที่นอกเหนือจากเงินเดือนที่ได้รับแล้ว ยังไม่มีค่าตอบแทนอื่นที่เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศควรจะได้รับ เช่น ค่าใบอนุญาตพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ ซึ่งเป็นค่าตอบแทนที่

เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของพลเรือนได้รับ และการที่เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศไม่ได้รับค่าตอบแทนจากการทำงานล่วงเวลาในอัตราและระยะเวลาที่เหมาะสม จึงทำให้เกิดการร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของกองทัพเรือไปยังผู้บังคับบัญชาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในประเด็นดังกล่าว นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของกองทัพเรือยังต้องมีการผลัดเปลี่ยนสถานที่ปฏิบัติงานอยู่บ่อยครั้งอีกด้วย

ผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาสภาพการทำงานรวมทั้งสวัสดิการต่างๆ อันจะส่งผลให้บุคลากรของกองทัพเรือมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของกองทัพเรือบรรลุวัตถุประสงค์ของกองทัพเรือ

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของกองทัพเรือ

2.2 เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของกองทัพเรือให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ขอบเขตงานวิจัย

3.1 ประชากร

จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของกองทัพเรือที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยาน 4 แห่งซึ่งอยู่ภายใต้การควบคุมของกองทัพเรือ ได้แก่ ท่าอากาศยานอุตะเภาจังหวัดระยอง ท่าอากาศยานสงขลา จังหวัดสงขลา สนามบินบ้านดอนจังหวัดนราธิวาส สนามบินจันทบุรี (เนินพลอยแหวน) จังหวัดจันทบุรี และพื้นที่ปฏิบัติการพิเศษ 1 แห่ง คือ เรือหลวงจักรีนฤเบศร รวมทั้งสิ้นจำนวน 110 ราย

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ตัวแปรอิสระ กำหนดตัวแปรอิสระเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้ 1) ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วยอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน ใบอนุญาต

พนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศที่ ออกให้โดยกรมการบินพลเรือน 2) ด้านปัจจัยหน่วยงาน คือ สถานที่ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ท่าอากาศยานอู่ตะเภา ท่าอากาศยานสงขลา สนามบินบ้านทอน สนามบินจันทบุรี และเรือหลวงจักรีนฤเบศร

3.2.2 ตัวแปรตาม คือ ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้ง 14 ปัจจัยของ Frederick Herzberg

4. วิธีการดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยมีขั้นตอนดังนี้

4.1 การกำหนดตัวแปรที่เกี่ยวข้องในการวิจัย ขั้นตอนนี้เป็นการทบทวนวรรณกรรมทำการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร วารสาร งานวิจัย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย โดยศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้ง 14 ปัจจัยของ Frederick Herzberg โดยการวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อให้ได้ตัวแปรที่ต้องการประมวลผล สรุปได้ตัวแปรอิสระจำนวน 7 ตัวแปร ส่วนตัวแปรตาม คือ ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้ง 14 ปัจจัยของ Frederick Herzberg

4.2 การพัฒนาเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วยคำถามที่สร้างขึ้นเพื่อวัดระดับความคิดเห็นต่อตัวแปรอิสระโดยกำหนดคำตอบให้เลือก (Check list) เป็นแบบ Likert's Scale และคำถามที่ให้แสดงความคิดเห็นที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ตลอดจนการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ ดำเนินการดังนี้ 1) แบบสอบถามสร้างจากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของกองทัพอากาศทั้ง 14 ปัจจัยของ Frederick Herzberg เพื่อนำมากำหนดกรอบของการสร้างแบบสอบถามตลอดจนแนวทางการสร้างคำถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ 2) นำแบบสอบถามที่ร่างเป็นที่เรียบร้อยแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อขอคำแนะนำและตรวจสอบ จากนั้นจึงนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้

3) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างคือเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของกองทัพอากาศ อู่ตะเภา จังหวัดระยอง จำนวน 30 ตัวอย่าง 4) นำแบบทดสอบที่ได้รับมาประมวลผล โดยการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อหาผลการวิจัยเบื้องต้น

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการดังนี้ 1) นำแบบสอบถามมาดำเนินการตรวจสอบจำนวน และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืน 2) นำข้อมูลทั้งหมดมาลงรหัสในแบบฟอร์มลงรหัส 3) ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้งก่อนทำการวิเคราะห์ข้อมูล แล้วนำไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับสังคมศาสตร์วิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย วิเคราะห์ข้อมูลจำนวนนับร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย อายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน สถานที่ปฏิบัติงาน วุฒิกการศึกษา ตำแหน่งงาน และมีใบอนุญาตพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศที่ออกให้โดยกรมการบินพลเรือนหรือไม่ วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของกองทัพอากาศ โดยใช้ สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของกองทัพอากาศโดยสถิติที่ใช้ คือ ค่าสถิติไคสแควร์ ส่วนข้อเสนอแนะต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของกองทัพอากาศ ใช้การบรรยายความ

5. ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของกองทัพอากาศที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้ง 14 ปัจจัยปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจ จำแนกเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของกองทัพอากาศ ในด้านต่างๆ (N=100)

| ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน | ระดับความพึงพอใจ | | |
|--|------------------|------|---------|
| | \bar{x} | S.D. | ระดับ |
| 1. ด้านความสำเร็จของงาน | 3.63 | .69 | มาก |
| 2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ | 3.36 | .79 | ปานกลาง |
| 3. ด้านลักษณะงานที่ทำ | 3.61 | .67 | มาก |
| 4. ด้านความรับผิดชอบ | 3.37 | .77 | ปานกลาง |
| 5. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและโอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต | 3.17 | .88 | ปานกลาง |
| 6. ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร | 3.37 | .74 | ปานกลาง |
| 7. ด้านการนิเทศงาน | 3.21 | .92 | ปานกลาง |
| 8. ด้านสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน | 3.43 | .79 | ปานกลาง |
| 9. ด้านสภาพการทำงาน | 3.40 | .59 | ปานกลาง |
| 10. ด้านสถานภาพของตำแหน่งงาน | 3.43 | .66 | ปานกลาง |
| 11. ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ | 3.03 | 1.07 | ปานกลาง |
| 12. ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว | 3.38 | .71 | ปานกลาง |
| 13. ด้านสวัสดิการ | 3.21 | .90 | ปานกลาง |
| 14. ด้านความมั่นคงในงาน | 3.41 | .75 | ปานกลาง |

เมื่อพิจารณาจากตัวแปรต้นทั้ง 7 ตัวแปร ซึ่งประกอบไปด้วย อายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน วุฒิทางการศึกษา ตำแหน่งงาน ใบอนุญาตพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศที่ออกให้โดยกรมการบินพลเรือน และสถานที่ปฏิบัติงาน พบว่า ความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม จำแนกตามอายุ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม จำแนกตามสถานภาพ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงาน พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม จำแนกตามวุฒิ

การศึกษา พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม จำแนกตามใบอนุญาตพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศที่ออกให้โดยกรมการบินพลเรือน พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของกองทัพอากาศ โดยภาพรวม ตามปัจจัยต่างๆ (N=100)

| ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน | $\chi^2 (p)$ |
|--|-----------------|
| 1. อายุ | 377.748 (.147) |
| 2. สถานภาพการสมรส | 57.909 (.207) |
| 3. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน | 149.006 (.508) |
| 4. สถานที่ปฏิบัติงาน | 199.897 (.489) |
| 5. วุฒิการศึกษา | 145.185 (.002)* |
| 6. ตำแหน่งงาน | 142.645 (.653) |
| 7. ใบอนุญาตพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ | 59.477 (.169) |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. การอภิปรายผล

เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของกองทัพอากาศมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันต่อปัจจัยทั้ง 14 ปัจจัยในระดับปานกลาง การวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของกองทัพอากาศที่จำแนกตามปัจจัยทั้ง 14 ปัจจัยของ Frederick Herzberg พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของ กองทัพอากาศโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสร้อยตระกูล [2] ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบโดยเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวกับงาน จะเห็นได้ว่าเรื่องความพึงพอใจในงานนี้เป็นเรื่องของทัศนคติหรือเจตคติโดยตรง ทัศนคตินั้นมีองค์ประกอบที่สำคัญคือ องค์ประกอบทางด้านความคิดความเข้าใจ (cognitive component) เป็นส่วนเกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิด

ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง องค์ประกอบด้านอารมณ์หรือความรู้สึก (affective component) ซึ่งเป็นส่วนที่เป็นอารมณ์หรือความรู้สึกที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่เรารู้และเข้าใจอยู่ก่อนแล้ว และองค์ประกอบด้านแนวโน้มของพฤติกรรม (behavioral tendency component) ซึ่งจะส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรม ยกตัวอย่าง เมื่อกล่าวว่า ฉันชอบทำงานในหลายลักษณะ (แสดงความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ) แต่งานของฉันยุ่งยากสับสนเกินไป (แสดงถึงความคิดความเข้าใจ) ฉันจึงวางแผนจะหางานใหม่ (แสดงถึงแนวโน้มของพฤติกรรม) เมื่อนำเอาลักษณะทั้งสามมาผสมผสานกันเป็นทัศนคติของบุคคลหนึ่งเกี่ยวกับงานได้แล้ว สิ่งนี้ก็จะช่วยให้ผู้บังคับบัญชาเข้าใจถึงปฏิกิริยาของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องาน และสามารถจะทำนายถึงผลกระทบที่จะมีในอนาคตด้วย

วุฒิการศึกษาของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของกองทัพเรือที่แตกต่างกัน จะส่งผลให้มีปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร และด้านสวัสดิการ สอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรพงศ์ และ ประสพชัย [3] ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ส่งผลต่อมนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความมีมนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ เทพพนม และสวีส [4] ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นภาวะของความพึงพอใจ หรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคนคนหนึ่ง และสอดคล้องกับ พันศักดิ์ [5] ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจเกิดขึ้นจากความต้องการ ความรู้สึก ความชอบ รวมถึงความเต็มใจในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรหรือหน่วยงานทั้งทางบวกและทางลบ โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรหรือของตนเอง และสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด คือ การมีทรัพยากรและสิ่งเร้าครบถ้วน Vroom [6] กล่าวว่า ทัศนคติและความ

พึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ และพิณ [7] ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า ความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับผลตอบแทนของความต้องกาทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ผู้บังคับบัญชาควรมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของกองทัพเรือปฏิบัติหน้าที่ในงานที่สำคัญอย่างเหมาะสม มีการมอบหมายให้ปฏิบัติงานแทน รวมทั้งรับฟังข้อเสนอหรือความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของกองทัพเรือ

7.2 หน่วยงานควบคุมจราจรทางอากาศของกองทัพเรือควรมีการแบ่งงานที่ชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน นอกจากนั้นก็ควรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของกองทัพเรือมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและเป้าหมายในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีโอกาสตัดสินใจในการแก้ปัญหาต่างๆ

7.3 หน่วยงานควบคุมจราจรทางอากาศของกองทัพเรือควรให้โอกาสในการฝึกอบรมและศึกษาดูงานแลกเปลี่ยนความรู้เพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ให้โอกาสในการศึกษาค้นคว้าหรือทำงานวิจัย รวมถึงการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น นอกจากนั้นยังควรเปิดโอกาสให้มีการเลื่อนขั้น/ตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น และมีการสอบเลื่อนขั้นยศเป็นนายทหารชั้นสัญญาบัตรในอัตราที่เพิ่มขึ้น เพื่อให้ได้นายทหารชั้นสัญญาบัตรที่มีความรู้ความสามารถ ทักษะ และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานด้านการควบคุมจราจรทางอากาศ

7.4 หน่วยงานควบคุมจราจรทางอากาศของกองทัพเรือควรออกมาตรการในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของกองทัพเรือและนักบิน เพื่อไม่ให้ความแตกต่างทางชั้นยศมีผลต่อการปฏิบัติงานด้านการควบคุมจราจรทาง

อากาศ นักบินของกองทัพเรือควรปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ของกองทัพเรืออย่างเคร่งครัด เพื่อให้การปฏิบัติการบิน เกิดความปลอดภัยสูงสุด

7.5 ผู้บังคับบัญชาควรเปิดโอกาสให้มีการพบปะ สัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของ กองทัพเรือ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชา และเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ของกองทัพเรือ

7.6 หน่วยงานควบคุมจราจรทางอากาศของ กองทัพเรือควรจัดหาเครื่องมือหรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานที่มีความทันสมัย รวมถึง การจัดสรรพื้นที่ในการปฏิบัติงานให้เป็นสัดส่วนที่ เหมาะสม และดำเนินการเพื่อให้บรรยากาศและ สภาพแวดล้อมของหน่วยงานมีความเหมาะสมแก่การ ปฏิบัติงาน

7.7 หน่วยงานควบคุมจราจรทางอากาศของ กองทัพเรือควรจัดสรรงบประมาณเพื่อเป็นเงิน ตอบแทนค่าใบอนุญาตพนักงานควบคุมจราจรทาง อากาศให้กับเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของ กองทัพเรือ อีกทั้งยังควรปรับอัตราเงินเดือน ให้เหมาะสมกับปริมาณงาน และความรู้ความสามารถ ของผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังควรกำหนดอัตรา ค่าตอบแทนการทำงานนอกเวลาให้เหมาะสมและมีการ เบิกจ่ายที่ตรงเวลา

8. เอกสารอ้างอิง

- [1] Royal Thai Naval Air Division. (2005). Royal Thai Naval Air Division B.E.2464-2545. Bangkok : Naiwit Printing and Multimedia. (in Thai)
- [2] Soytrakoon (Tiwayanon) Attamana. (1998). Organizational Behavior: Theory and Applications. Bangkok : Thammasat University Press. (in Thai)
- [3] Patcharapong Chuanchom and Prasopchai Pasunon. (2016). The Relation Factor of Job Satisfaction toward to Human Relationship: Case Study Operation Employees of Suan Dusit Rajabhat University. Technical Education Journal King Mongkut's University of Technology North Bangkok. Vol.7 No.2 : 268-275. (in Thai)
- [4] Theppanom Muangman and Sawing Suwan. (1997). Organizational Behavior. 2nd ed. Bangkok : Thai Watana Panich Co., Ltd. (in Thai)
- [5] Pansak Nernsai. (2007). Operational Satisfaction of Air Traffic Controllers for Royal Thai Air Force. Bangkok : Eastern Asia University. (in Thai)
- [6] Vroom. V. H. (1964). Work and Motivation. New York : John Wiley and Sons Inc.
- [7] Pin Kongpoon. (1986). Satisfaction on Roles and Responsibilities of Provincial Primary Education Commission, 14 Southern Provinces. Bangkok : Srinakharinwirot University. (in Thai)