

การติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
กองปฏิบัติการท่าอากาศยาน การท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา ระยอง – พัทยา
Communication affecting work effectiveness of the operational level staff, Airport
operations division at U-Tapao Rayong-Pattaya International Airport

ขวัญภิรมย์ พามา¹ อรไท ชั่วเจริญ²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ กองปฏิบัติการท่าอากาศยาน การท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา ระยอง – พัทยา ประเภทการทำงานแบบเช้ากะ ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 106 คน

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ กองปฏิบัติการท่าอากาศยาน การท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา ระยอง – พัทยา เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 50.00 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.00 ส่วนใหญ่อายุ 26 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 59.43 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา อนุปริญญา/ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 50.94 ส่วนใหญ่ตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 29.25 ส่วนใหญ่ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4 - 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 59.43 ส่วนใหญ่อัตราเงินเดือน 15,001 – 20,000 คิดเป็นร้อยละ 55.66 ส่วนใหญ่สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 69.81

ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถานภาพต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน ส่วนเพศ และอัตราเงินเดือนที่ต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน สำหรับผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปรตาม ในภาพรวม พบว่า การติดต่อสื่อสาร ด้านผู้รับสารเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กองปฏิบัติการท่าอากาศยาน การท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา ระยอง – พัทยา

คำสำคัญ: การติดต่อสื่อสาร, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

¹ นักศึกษาโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

This research was conducted for five objectives: To compare the efficiency of the work classified by the personal factors and to study the communication that affecting work effectiveness. The sample group used in this research was the operational level staff, Airport operations division at U-Tapao Rayong-Pattaya International Airport, type of shift work. There were a total of 106 people.

The results of the research can be summarized as followings. Sample group of the operational level staff, Airport operations division at U-Tapao Rayong-Pattaya International Airport are equally male and female, with males representing 50.0% and females representing 50.0%. Most of them were aged 26-30 years, accounting for 59.4%. Most of them had educational levels were Diploma/Higher Vocational Certificate (High Vocational Certificate) accounted for 50.9%, most of the positions were security officers, accounted for 29.2%. Most of the duration of work 4 - 6 years, equivalent to 59.4%. Most of the salary rate 15,001 - 20,000, equivalent to 55.7%, mostly single accounted for 69.8 percent. The overall communication is at a high level. The results of the comparison of work efficiency classified by personal factors found that age, education level, job position, length of service and statuses difference will be effective in performance difference with statistically significant at the 0.05 level. Besides the gender, salary rate was not different.

The results of the analysis of the variance of the dependent variables in the overall performance of the employees can be concluded that the communication that affects the efficiency overview. It was found that there was 1 predictor variable, receiver side. This is the primary variable that affects the efficiency of the operational level staff, Airport operations division at U-Tapao Rayong-Pattaya International Airport. Overall and the primary variable had a predictive power of about 62.2 percent (R Square = 0.622).

Keywords: Communication, work effectiveness

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การติดต่อสื่อสารนั้นประกอบไปด้วยผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) ช่องทาง (Channel) ผู้รับสาร (Receiver) จึงจะทำให้การติดต่อสื่อสารนั้นสำเร็จ และผู้รับสารสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (พนิดา เมืองด้วง และคณะ, 2555, หน้า 2) ซึ่งทักษะในการสื่อสาร (Communication skill) นั้นประกอบด้วย การพูด การฟัง การอ่าน การเขียนและการแสดงท่าทาง เพื่อส่งผลให้การติดต่อสื่อสารนั้นสำเร็จ ซึ่งสารที่ได้ถูกถ่ายทอดนั้นต้องมีการเรียบเรียงเนื้อหา มีความถูกต้องของเนื้อหา เพื่อส่งผ่านช่องทางการสื่อสารไปยังผู้รับสาร ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง – พัทยา เป็นท่าอากาศยานที่ให้บริการด้วยมาตรฐานสากล ตอบสนองภารกิจด้านความมั่นคงของประเทศทางการทหารและการพาณิชย์ (U-tapao International Airport, 2018) ประกอบด้วยกองและแผนกที่แตกต่างในองค์กร ซึ่งหนึ่งในนั้น คือ กองปฏิบัติการการทำอากาศยาน ซึ่งเป็นกองที่ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลในส่วนการบริหารจัดการการดำเนินงานเที่ยวบินทั้งหมดของสนามบิน ตลอดทั้ง 24 ชม. โดยการปฏิบัติงานจากพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำหน้าที่ให้บริการ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร และผู้ประกอบการในสนามบิน ซึ่งในการปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมงนั้นมีการทำงานแบ่งเป็นกะ (Shift Work) ดังนั้นในช่วงเวลาที่มีการเปลี่ยนกะจึงต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันของพนักงานในลักษณะการประชุมเพื่อการส่งเวร นอกเหนือจากนั้นในระยะเวลาของการทำงาน พนักงานต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารเป็นหลักเพื่อประสานงาน และส่งข้อมูลต่างๆสำหรับการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานต่างนั้นมีความราบรื่น และสามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์กรได้วางแผนไว้

อย่างไรก็ตามการติดต่อสื่อสารมีความจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานภายในองค์กรเป็นอย่างยิ่ง เพราะในการทำงานนั้นกองปฏิบัติการทำอากาศยานเป็นหน่วยงานที่มีความซับซ้อนของเนื้องานค่อนข้างมาก และประกอบด้วยปริมาณงานที่มีจำนวนมาก ในการดำเนินงานจึงต้องใช้ความรอบคอบ ซึ่งต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารที่ีระหว่างพนักงานในการส่งสาร และรับสาร เพื่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กองปฏิบัติการทำอากาศยาน การทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง – พัทยา ซึ่งผลของการศึกษานั้นสามารถนำไปปฏิบัติเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาศักยภาพของพนักงาน และพัฒนากระบวนการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ กองปฏิบัติการท่าอากาศยาน การท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง – พัทยา
2. เพื่อศึกษาการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กองปฏิบัติการท่าอากาศยาน การท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง – พัทยา

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วยตัวแปรต้น 2 ตัว ได้แก่ (1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย 7 ตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน สถานภาพสมรส (2) การติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วย 4 ตัวแปร ได้แก่ ผู้ส่งสาร ข้อมูลข่าวสาร ช่องทางข่าวสาร และผู้รับ และตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 3 ตัวแปร ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน
2. ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่
 - 2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานกองปฏิบัติการท่าอากาศยาน การท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง – พัทยา
 - 2.2 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานกองปฏิบัติการท่าอากาศยาน การท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง – พัทยา ประเภทการทำงานแบบเข้ากะ ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 106 คน (กองปฏิบัติการท่าอากาศยาน, 2565)
3. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา ระหว่างเดือน เมษายน – กรกฎาคม 2565

สมมติฐาน

1. พนักงานระดับปฏิบัติการ กองปฏิบัติการท่าอากาศยาน การท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง – พัทยา ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
2. การติดต่อสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กองปฏิบัติการท่าอากาศยาน การท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง – พัทยา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงที่ดีในเรื่องของการติดต่อสื่อสารของพนักงานที่ปฏิบัติงานให้เกิดองค์ความรู้ใหม่สำหรับการปฏิบัติงาน

2 เพื่อนำความรู้ และทฤษฎีที่ได้นั้นมาออกแบบการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กองปฏิบัติการท่าอากาศยาน การท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา
ระยอง – พัทยา

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสาร

Berlo, David K. (1960). ได้เสนอแนวคิดเรื่องแบบจำลองการสื่อสารอธิบายเรื่องการสื่อสารในรูปแบบที่ง่าย โดยมีชื่ออักษรย่อว่า SMCR ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบทั้งหมด 4 ประการดังนี้

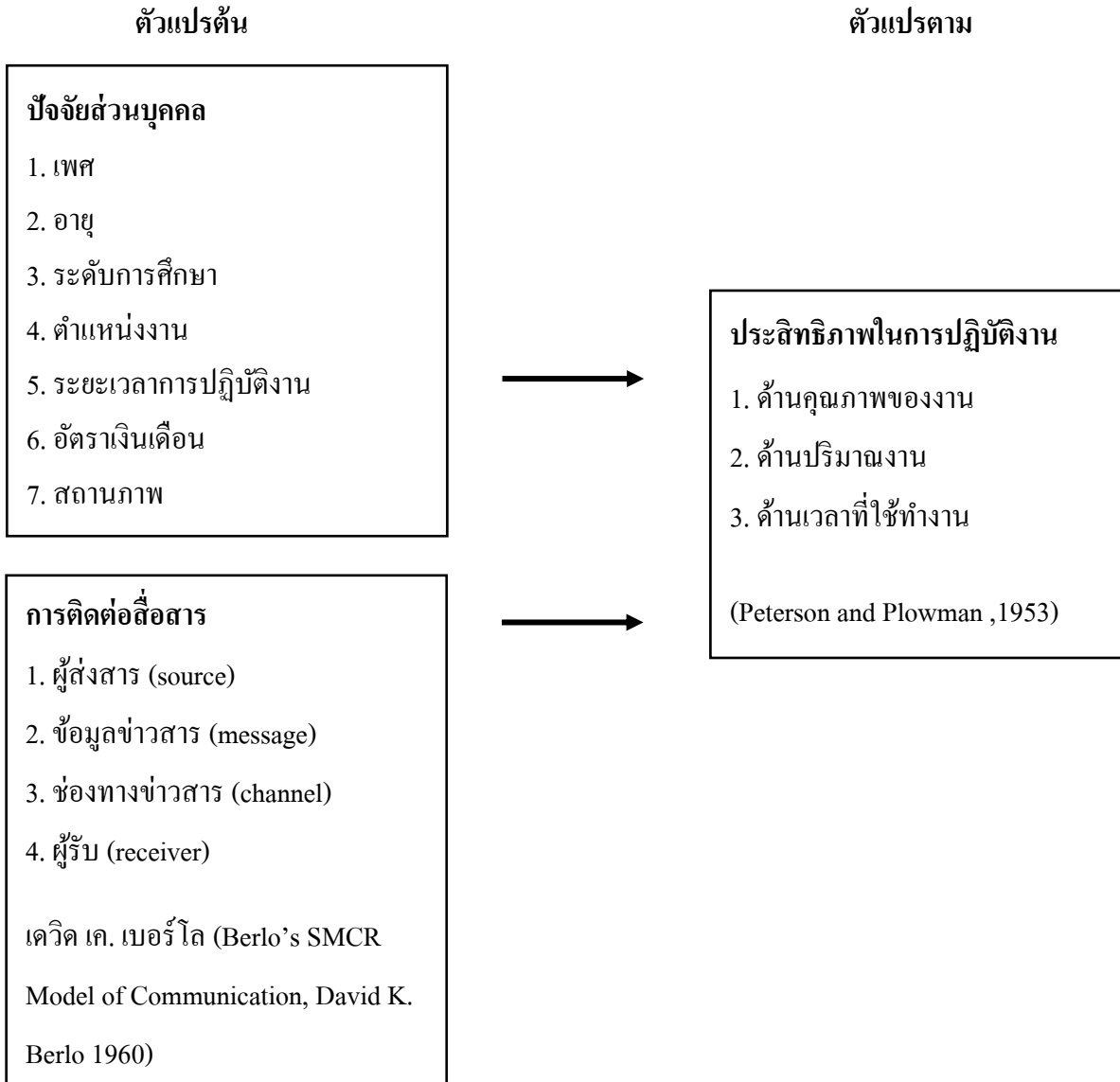
1. ผู้ส่งสาร (Source or Sender) คือ บุคคลที่เป็นฝ่ายเริ่มต้นในการสื่อสาร ทำหน้าที่ในการเข้ารหัส ซึ่งผู้ส่งสารที่จะทำหน้าที่ในการสื่อสารที่ดีนั้นต้องมีคุณสมบัติ 5 ประการ ได้แก่ (1) ทักษะการสื่อสาร (2) ทักษะคติ (3) ความรู้ (4) ระบบสังคม (5) ระบบวัฒนธรรม
2. สาร (Message) คือ เสียง คำพูด การแสดงสีหน้า ท่าทางของผู้ส่งสาร
3. ช่องทางการสื่อสาร (Chanel) หมายถึง ทางที่สามารถนำข้อมูลข่าวสารจากผู้ส่งนั้นส่งไปยังผู้รับได้อย่างไรก็ตามสื่อที่ดีนั้นต้องสามารถนำสารไปยังผู้รับสารได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน
4. ผู้รับสาร (Receiver) คือ บุคคล กลุ่มบุคคลที่รับข้อมูลข่าวสาร จากผู้ส่งสาร โดยมีการแสดงปฏิกิริยาตอบกลับต่อผู้ส่งสารหรือสามารถส่งสารต่อไปยังบุคคลอื่นตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Peterson & Plowman. (1989). ได้อธิบายเกี่ยวกับประสิทธิภาพสำหรับการปฏิบัติงาน หมายถึง คุณภาพของควมมีประสิทธิภาพ และความสามารถของการผลิต ทางธุรกิจในเรื่องของการปฏิบัติงานที่ได้ประสิทธิภาพสูงสุดนั้นเป็นการปฏิบัติเพื่อที่จะทำให้ผลิตสินค้าหรือบริการในจำนวน และคุณภาพเป็นไปตามที่องค์กรได้กำหนดไว้ และใช้ต้นทุนน้อยที่สุด เพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันทางการเงินขององค์กร โดยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นประกอบด้วย เวลา คุณภาพของงาน ต้นทุน และปริมาณงาน

วิธีการดำเนินการวิจัย

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ กองปฏิบัติการท่าอากาศยาน การท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง – พัทยา

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของพนักงานระดับปฏิบัติการ กองปฏิบัติการท่าอากาศยาน การท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง – พัทยา

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กองปฏิบัติการท่าอากาศยาน การท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง – พัทยา

วิเคราะห์ข้อมูลการตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน พนักงานระดับปฏิบัติการ กองปฏิบัติการท่าอากาศยาน การท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง – พัทยา ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยการใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t – test, ANOVA (F - test)

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน การติดต่อสื่อสารส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กองปฏิบัติการท่าอากาศยาน การท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง – พัทยา โดยการใช้สถิติเชิงอนุมาน Multiple Regression

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายและเพศหญิงอย่างละเท่าๆ กัน โดยเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.0 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.0 ส่วนใหญ่อายุ 26 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 59.4 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา อนุปริญญา/ การศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) คิดเป็นร้อยละ 50.9 ส่วนใหญ่ตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 29.2 ส่วนใหญ่ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4 - 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 59.4 ส่วนใหญ่อัตราเงินเดือน 15,001 – 20,000 คิดเป็นร้อยละ 55.7 ส่วนใหญ่สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 69.8

2. การติดต่อสื่อสาร

พนักงานระดับปฏิบัติการ กองปฏิบัติการท่าอากาศยาน การท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง – พัทยา มีการติดต่อสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน เรียงตามลำดับ ได้แก่ (1) ผู้รับสาร (2) ผู้ส่งสาร (3) ด้านข้อมูลข่าวสาร และ (4) ด้านช่องทางการสื่อสาร

3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

พนักงานระดับปฏิบัติการ กองปฏิบัติการท่าอากาศยาน การท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง – พัทยา มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้าน เรียงตามลำดับ ได้แก่ (1) ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน (2) ด้านคุณภาพของงาน และ (3) ด้านปริมาณงาน

ส่วนที่ 2 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน จำนวน 1 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ กองปฏิบัติการท่าอากาศยาน การท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง – พัทยา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน และสถานภาพที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สามารถสรุปผลได้ดังนี้ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถานภาพ แตกต่างกันไปจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ในส่วนของคุณภาพและอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันของพนักงานระดับปฏิบัติการ กองปฏิบัติการท่าอากาศยาน การท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง – พัทยา ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวม และด้านคุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ทำงานแตกต่างกัน

ส่วนที่ 3 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน จำนวน 1 ข้อ (Multiple Regression) ดังนี้

สมมติฐานที่ 2 การติดต่อสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กองปฏิบัติการท่าอากาศยาน การท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง – พัทยา

1. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปรตามในภาพรวมของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสารด้านผู้รับสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมมากที่สุด และการติดต่อสื่อสาร ด้านช่องทางการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมน้อยที่สุด

2. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปรตามของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน สรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสาร ด้านผู้รับสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงานมากที่สุด และการติดต่อสื่อสาร ด้านช่องทางการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงานน้อยที่สุด

3. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปรตามของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน สรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสารด้านผู้รับสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงานมากที่สุด และการติดต่อสื่อสาร ด้านผู้ส่งสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงานน้อยที่สุด

4. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปรตามของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน สรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสารด้านผู้รับสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงานมากที่สุด และการติดต่อสื่อสารด้านช่องทางการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงานน้อยที่สุด

การอภิปรายผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวม และด้านคุณภาพของงาน ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการเปรียบเทียบเป็นรายคู่มิจำนวน 2 คู่ที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ (1) กลุ่มอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน มากกว่ากลุ่มอายุ 36 ปี ขึ้นไป และ (2) กลุ่มอายุ 26 - 30 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน มากกว่ากลุ่มอายุ 36 ปี ขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณภา จารีย์ (2557) ได้ศึกษาเรื่องค่าตอบแทนกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรห้างสรรพสินค้าไดอาน่า สาขาหาดใหญ่ พบว่าบุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพงานด้านเวลา แตกที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงานที่แตกต่างกัน จากการเปรียบเทียบเป็นรายคู่มิจำนวน 1 คู่ที่มีความแตกต่างแตกต่างกัน ได้แก่ ระดับการศึกษาปริญญาตรีมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ทำงาน มากกว่าระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวส. และปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่ในรายด้านคุณภาพของงานแตกต่างกัน จากการเปรียบเทียบเป็นรายคู่มิจำนวน 2 คู่ที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ (1) อายุงาน 1 - 3 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน มากกว่าระยะเวลาการปฏิบัติงาน 7 ปี ขึ้นไป และ (2) ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 4 - 6 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน มากกว่าระยะเวลาการปฏิบัติงาน 7 ปี ขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรในจังหวัดในภาคใต้ ในเรื่องของระดับการศึกษาโดยภาพรวมไม่

แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปริมาณการผลิตแตกต่างกัน และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่าตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิชญสิทธิ์ วงศ์กระจ่าง (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลของภาวะผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลงต่อประสิทธิภาพการทำงาน: กรณีศึกษา บริษัท เอ็มพีเอ็ม เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด พบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แต่ในด้านคุณภาพของงานนั้นมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพราะว่าการเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลนั้นแตกต่างกัน คุณภาพของงานจึงขึ้นอยู่กับตัวบุคคลและการความเอาใจใส่ในงาน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสถานภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ กองปฏิบัติการท่าอากาศยาน การท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง – พัทยา ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดซึ่งคิดเป็นร้อยละ 69.8 รองลงมามีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 27.4 และมีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ ความต่างของสถานภาพจึงส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเจนจิรา สารพันธ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลของการสื่อสารในองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัทขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครในจังหวัดชลบุรี พบว่า ปัจจัยด้านสถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาคิดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กองปฏิบัติการท่าอากาศยาน การท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง – พัทยา

การติดต่อสื่อสารประกอบด้วย 4 ประการคือ (1) ผู้ส่งสาร (2) ข้อมูลข่าวสาร (3) ช่องทางการสื่อสาร (4) ผู้รับสาร จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปรตาม การติดต่อสื่อสาร ด้านผู้รับสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งในภาพรวม และด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน ซึ่งระดับความคิดเห็นในด้านผู้รับสารที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ การมีทักษะของการเป็นผู้ฟังที่ดีมี รองลงมาคือการแสดงความสนใจและกระตือรือร้นในการรับสาร การแสดงปฏิกิริยาตอบกลับต่อผู้ส่งสารขณะติดต่อสื่อสาร ทักษะการจับใจความสำคัญข่าวสารได้อย่างถูกต้อง และทักษะการติดต่อสื่อสารในการพูด การอ่าน การเขียน และการฟังที่ดี สอดคล้องกับกัลยาณัฐ เทศจ (2561) ศึกษาเรื่อง การศึกษาการติดต่อสื่อสารองค์กร การทำงานเป็นทีมและวัฒนธรรมการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) พบว่า การติดต่อสื่อสารองค์กร ได้แก่ ด้านผู้รับสาร และ ด้านภาษาและเครื่องมือในการสื่อสารมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยด้านภาษาและ

เครื่องมือในการสื่อสาร มีอิทธิพลสูงสุด รองลงมา ด้านผู้รับสาร โดยมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ได้ร้อยละ 53.40% ด้านการทำงานเป็นทีม ได้แก่ ด้านกระบวนการ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ โดยมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลง ได้ร้อยละ 41.90% และวัฒนธรรมการทำงาน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความคิดสร้างสรรค์ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยด้านความคิดสร้างสรรค์ มีอิทธิพลสูงสุด รองลงมา ด้านความ น่าเชื่อถือ โดยมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลง ได้ร้อยละ 63.80%

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

1.1 การติดต่อสื่อสาร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาในองค์กรควรให้ความสำคัญกับปัจจัยทั้งสอง เพื่อให้การแลกเปลี่ยนข้อมูล การส่งต่อข้อมูลในการปฏิบัติงานขององค์กร ได้เกิดความเข้าใจในการปฏิบัติทั้งผู้ส่งและผู้รับสาร ซึ่งจะทำให้งานที่ได้รับมอบหมาย มีประสิทธิภาพตามที่องค์กรได้กำหนดไว้

1.2 ตัวแปรการติดต่อสื่อสาร ด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กองปฏิบัติการท่าอากาศยาน การท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง – พัทยา คือ ด้านผู้รับสาร ดังนั้นในด้านผู้รับสารจึงเป็นด้านที่ควรให้ความสำคัญ เพราะเป็นกลุ่มบุคคลที่รับข้อมูลข่าวสาร จากผู้ส่งสาร และนำมาปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร เพื่อให้งานนั้นเกิดประสิทธิภาพตามที่ได้กำหนดไว้ แต่เพื่อความสมบูรณ์ของการติดต่อสื่อสาร ในด้านผู้ส่งสาร ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านช่องทางการสื่อสารนั้นถือว่าเป็นด้านที่สำคัญเช่นกัน เพราะทักษะของผู้ส่งสารในการส่งข้อมูลข่าวสาร ที่ถูกต้องครบถ้วน และการเลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมจะทำให้ผู้รับสารรับข้อมูลได้อย่างครบถ้วน และทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อปัญหาและเป็นอุปสรรคในการติดต่อสื่อสาร เพื่อหาปัจจัยที่อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการติดต่อสื่อสาร เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขการติดต่อสื่อสาร

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ นอกเหนือจากการติดต่อสื่อสารที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อนำผลการวิจัยมาปรับปรุง และพัฒนาในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ไป

เอกสารอ้างอิง

- กัตญาณัฐ เทศจอ. (2560). การศึกษาการติดต่อสื่อสารองค์กรการทำงานเป็นทีมและวัฒนธรรมการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน). บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- เจนจิรา สาระพันธ์. (2560). อิทธิพลของการสื่อสารในองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัทขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ในจังหวัดชลบุรี. Doctoral dissertation, มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- พนิดา เมืองด้วง, สุชนนี เมธิโยชิน, นนท สหaya, ทนุสินธุ์ สกุนรัตน์. (2555) ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร. วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์, 7(2), 2-7
- พิชญสิทธิ์ วงศ์กระจ่าง. (2557). อิทธิพลของภาวะผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลงต่อประสิทธิภาพการทำงาน: กรณีศึกษา บริษัท เอ็ม พี เอ็ม เทคโนโลยี (ไทย แลนด์) จำกัด. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วรรณา จารีย์. (2557). คำตอบแทนกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรห้างสรรพสินค้าไดอาน่า สาขาหาดใหญ่. Doctoral dissertation, มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. *Suratthani Rajabhat Journal*, 5(1), 95-122.
- Berlo, David K. (1960). *The Process of Communication*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Plowman, E., & Peterson, C. (1989). *Business organization and management*. Illinois: Irwin.
- Utapao International Airport. (2018). *โครงสร้างสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา*. สืบค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2565, จาก <https://www.utapao.com/corporate/th/about-us/Our-Structure>