

อิทธิพลของทักษะการสื่อสารเชิงภาวะผู้นำต่อประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กร
: กรณีศึกษา บริษัท ให้บริการภาคพื้นในสนามบิน แห่งหนึ่งในสนามบินภูเก็ต

**The Influence of Leadership Communication Skills on Organizational Work Performance:
A Case Study of a Ground Handling Service Company at Phuket International Airport**

วาสนา มิตกุล

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง อิทธิพลของทักษะการสื่อสารเชิงภาวะผู้นำต่อประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท ให้บริการภาคพื้นในสนามบิน แห่งหนึ่งในสนามบินภูเก็ต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของทักษะการสื่อสารเชิงภาวะผู้นำต่อประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร และเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แบบสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทให้บริการภาคพื้นในสนามบินภูเก็ต จำนวน 300 คน ผลการศึกษพบว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อทักษะการสื่อสารเชิงภาวะผู้นำโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.01$) โดยด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการสื่อสารเพื่อแก้ปัญหาและเชิงกลยุทธ์ ($\bar{X}=4.03$) และด้านการให้ข้อมูลป้อนกลับ ($\bar{X}=4.03$) ส่วนระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.01$) โดยด้านปริมาณงานและด้านการบริการและความร่วมมือมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน ($\bar{X}=4.08$). สำหรับการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ทักษะการสื่อสารเชิงภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก ($R = 0.892$) และสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กรได้สูงถึง ร้อยละ 84.5 ($R^2=0.845$) โดยปัจจัยด้านทักษะการสื่อสารเชิงภาวะผู้นำที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านการให้ข้อมูลป้อนกลับ (มีอิทธิพลสูงสุด, $\beta = 0.361$), รองลงมาคือ ด้านการสื่อสารเพื่อแก้ปัญหาและเชิงกลยุทธ์ ($\beta = 0.215$), ด้านความชัดเจนและการสั่งการ ($\beta = 0.173$), และ ด้านการสร้างแรงจูงใจและแรงบันดาลใจ ($\beta = 0.153$) อย่างไรก็ตาม ด้านการรับฟังและความใส่ใจ ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ. ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า องค์กรควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบการให้ข้อมูลป้อนกลับและการสื่อสารเพื่อแก้ไขปัญหาและเชิงกลยุทธ์ เพื่อยกระดับศักยภาพของหัวหน้างาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในสภาพแวดล้อมที่มีความกดดันและต้องทำงานแข่งกับเวลา ณ สนามบินภูเก็ต

Abstract

The Influence of Leadership Communication Skills on Organizational Work Performance: A Case Study of a Ground Handling Service Company at Phuket International Airport This study is a quantitative research project utilizing a survey method to investigate the influence of leadership communication skills on organizational work performance. The primary objectives were to examine the influence of leadership communication skills on organizational work performance and to compare employee work performance based on individual factors. The sample group consisted of 300 employees of a ground handling service company at Phuket International Airport. The results indicated that the overall opinion level regarding Leadership Communication Skills was high ($\bar{X} = 4.01$). The dimensions with the highest average scores were Constructive Feedback ($\bar{X} = 4.03$) and Problem Solving & Strategy ($\bar{X} = 4.03$). Similarly, the overall opinion level concerning Organizational Work Performance was also high ($\bar{X} = 4.01$), with the highest mean scores for Quantity of Work and Service and Cooperation ($\bar{X} = 4.08$ for both). Using Multiple Regression Analysis, the study found a very high correlation ($R = 0.892$), and the model was able to explain 84.5% of the variance in organizational work performance ($R^2 = 0.845$). Four dimensions of leadership communication skills showed a significant positive influence on work performance. The most influential predictor was Constructive Feedback ($\beta = 0.361$), followed by Problem Solving & Strategy ($\beta = 0.215$), Clarity and Direction ($\beta = 0.173$), and Motivation and Inspiration ($\beta = 0.153$). The finding suggests that skills focused on practical guidance and immediate resolution are critical in this time-constrained environment. Notably, the Listening and Empathy dimension did not show a statistically significant influence on work performance in this context ($\beta = 0.035$, Sig. = 0.622). Therefore, the organization should prioritize developing effective feedback systems and problem-solving communication skills among supervisors to maintain high performance in this challenging airport environment.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การสื่อสารของผู้นำ: กุญแจสำคัญสู่ประสิทธิภาพและความยั่งยืนในงานบริการภาคพื้นสนามบินในยุคที่เศรษฐกิจและเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว องค์กรธุรกิจจำเป็นต้องเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในจังหวัดภูเก็ตซึ่งเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวและบริการที่สำคัญของไทย. กลไกหลักที่ขับเคลื่อนเป้าหมายขององค์กรให้สำเร็จคือประสิทธิภาพการทำงานของทีม. โดยมีหัวหน้างานระดับต้นเป็นตัวกลางสำคัญในการเชื่อมโยงวิสัยทัศน์จากผู้บริหารไปสู่การปฏิบัติจริงผ่านทักษะการสื่อสาร. อย่างไรก็ตาม ภาคธุรกิจบริการในภูเก็ตกำลังเผชิญกับวิกฤตปัญหาด้านการสื่อสารภายในทีมอย่างต่อเนื่อง เช่น การสั่งงานที่ไม่ชัดเจน และการขาดทักษะการรับฟังที่ดี. ปัญหาเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงาน โดยพบว่าอัตราการลาออกของพนักงานภาคบริการในภูเก็ตสูงถึงร้อยละ 31.2 ต่อปี ซึ่งสูงกว่าค่าเฉลี่ยของประเทศ. ข้อมูลระบุว่าพนักงานกว่าร้อยละ 36.5 ตัดสินใจลาออกเพราะสภาพแวดล้อมและการสื่อสารที่ไม่เหมาะสม และหากหัวหน้างานขาดทักษะการสื่อสารที่ดี พนักงานมีแนวโน้มจะเปลี่ยนงานภายใน 1 ปีสูงถึงร้อยละ 44. สำหรับธุรกิจให้บริการภาคพื้นในสนามบิน (Ground Handling) ความสำคัญของการสื่อสารยิ่งทวีความรุนแรงขึ้นเนื่องจากลักษณะงานที่มีความกดดันเรื่องเวลาสูงและต้องรักษามาตรฐานความปลอดภัยขั้นสูงตามกฎหมายระเบียบสากล. ความผิดพลาดในการสื่อสารเพียงเล็กน้อยอาจส่งผลกระทบแบบลูกโซ่ (Domino Effect) ทำให้เที่ยวบินล่าช้าและเกิดความเสียหายทางธุรกิจมหาศาล. ทักษะการสื่อสารของผู้นำในบริบทนี้จึงไม่ใช่แค่การพูดคุยทั่วไป แต่คือเครื่องมือเชิงกลยุทธ์ในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การสร้างความปลอดภัย และการสร้างแรงจูงใจในสภาวะงานหนัก. ด้วยเหตุนี้ การศึกษาอิทธิพลของทักษะการสื่อสารเชิงภาวะผู้นำจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อนำผลไปพัฒนาหลักสูตรอบรมหัวหน้างานปรับปรุงการสรรหาบุคลากร และสร้างบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนขององค์กรในระยะยาว.

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของ ทักษะการสื่อสารเชิงภาวะผู้นำต่อประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร ในให้บริการภาคพื้นในสนามบิน แห่งหนึ่งในสนามบินภูเก็ต
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงาน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย

1. ทักษะการสื่อสารเชิงภาวะผู้นำ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อ ประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานบริษัทให้บริการภาคพื้น
2. ปัจจัยส่วนบุคคล ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

เรื่องอิทธิพลของทักษะการสื่อสารเชิงภาวะผู้นำต่อประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถสรุปแบ่งออกเป็น 4 ด้านหลักตามที่ระบุไว้ในแหล่งข้อมูลดังนี้:

1. **ขอบเขตด้านเนื้อหา:** การวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาอิทธิพลของทักษะการสื่อสารเชิงภาวะผู้นำใน 5 ด้านสำคัญ ได้แก่ ด้านความชัดเจนและการสั่งการ, ด้านการสร้างแรงจูงใจและแรงบันดาลใจ, ด้านการรับฟังและความใส่ใจ, ด้านการให้ข้อมูลป้อนกลับ และด้านการสื่อสารเพื่อแก้ปัญหาและเชิงกลยุทธ์ โดยศึกษาผลกระทบที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานใน 4 มิติ คือ ด้านคุณภาพของงาน, ด้านปริมาณงาน, ด้านความตรงต่อเวลา และด้านการบริการและความร่วมมือ

2. **ขอบเขตด้านประชากร:** ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานทุกระดับของบริษัทให้บริการภาคพื้นในสนามบินภูเก็ต โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน จากประชากรทั้งหมด 350 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามแผนงานเพื่อให้ได้ตัวแทนที่ครอบคลุมทุกสายงาน

3. **ขอบเขตด้านพื้นที่:** การวิจัยดำเนินการเฉพาะที่บริษัทให้บริการภาคพื้น (Ground Handling) แห่งหนึ่ง ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ประเทศไทย

4. **ขอบเขตด้านเวลา:** ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดคือ 5 เดือน โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนสิงหาคม ถึง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2568

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารเชิงภาวะผู้นำ

ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ความหมายของทักษะการสื่อสารเชิงภาวะผู้นำว่าหมายถึง ความสามารถของหัวหน้างานในการใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์เพื่อบริหารงานและบริหารคน โดยครอบคลุมองค์ประกอบสำคัญ 5 ด้านที่นำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้แก่: 1. ด้านความชัดเจน

และการสั่งการ: การสื่อสารเป้าหมายและมอบหมายงานที่กระชับ ไม่กำกวม 2. ด้านการสร้างแรงจูงใจและแรงบันดาลใจ: การใช้ศิลปะการพูดเพื่อโน้มน้าวใจและสร้างขวัญกำลังใจ 3. ด้านการรับฟังและความใส่ใจ: การเปิดใจรับฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening) และมีความเข้าใจผู้อื่น (Empathy) 4. ด้านการให้ข้อมูลป้อนกลับ: การให้คำแนะนำและติชมผลงานอย่างสร้างสรรค์และเป็นกลาง 5. ด้านการสื่อสารเพื่อแก้ปัญหาและเชิงกลยุทธ์: การสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งและเชื่อมโยงกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน ในงานวิจัยนี้หมายถึง ผลสำเร็จของการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมได้สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพออกเป็น 4 มิติหลัก คือ: 1. ด้านคุณภาพของงาน: ความถูกต้อง แม่นยำ และเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด 2. ด้านปริมาณงาน: ความสามารถในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายตามจำนวนที่เหมาะสมกับเวลา 3. ด้านความตรงต่อเวลา: การส่งมอบงานและปฏิบัติหน้าที่ได้ทันตามเวลาที่กำหนด 4. ด้านการบริการและความร่วมมือ: พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจให้ลูกค้าและการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างดี

3. แนวคิดเรื่องความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences)

ทฤษฎีนี้อธิบายว่ามนุษย์แต่ละคนมีลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างกัน ทั้งทางด้านกายภาพ สังคม และประสบการณ์ ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ผู้วิจัยจึงกำหนดปัจจัยส่วนบุคคล 4 ด้าน ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน เพื่อใช้เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงาน

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยหลายฉบับสนับสนุนว่าการสื่อสารของผู้นำส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพงานในบริบทที่หลากหลาย เช่น: ชัยวัฒน์ (2566) พบว่าการสื่อสารภาวะผู้นำด้านกลยุทธ์และความสัมพันธ์มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานขนส่ง , วิริยา (2567) ระบุว่าพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่สามารถทำนายประสิทธิภาพการทำงานได้สูงถึงร้อยละ 63.8 , พัชรพร (2563) ศึกษาในกลุ่มพนักงานโรงแรมภูเก็ต พบว่าการสื่อสารที่ชัดเจนจากหัวหน้างานช่วยลดความผิดพลาดในการบริการ , ธนกฤต (2565) ยืนยันว่าการสื่อสารและการทำงานเป็นทีมส่งผลบวกต่อทั้งคุณภาพและปริมาณงาน

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประเภทของการวิจัย การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการสำรวจ (Survey Method) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล,

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร: พนักงานของบริษัทให้บริการภาคพื้นในสนามบินภูเก็ตจำนวน 350 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง: กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน ซึ่งคำนวณตามสูตรของ Taro Yamane และถือเป็นจำนวนที่เหมาะสมตามเกณฑ์ของ Comrey & Lee

2.3 การสุ่มตัวอย่าง: ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งตามแผนงาน 4 แผนก เพื่อให้ได้ตัวแทนที่ครอบคลุมทุกสายงาน และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับสลากในชั้นตอนสุดท้าย,,

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่แบ่งออกเป็น 3 ส่วนหลัก: ส่วนที่ 1: ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ, อายุ, การศึกษา, ประสบการณ์) , ส่วนที่ 2: การประเมินทักษะการสื่อสารเชิงภาวะผู้นำ 5 ด้าน (ความชัดเจน, แรงจูงใจ, การรับฟัง, ข้อมูลป้อนกลับ, การแก้ปัญหา) โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่าของ Likert (5 ระดับ) , ส่วนที่ 3: การประเมินประสิทธิภาพการทำงาน 4 ด้าน (คุณภาพ, ปริมาณ, เวลา, การบริการ)

4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ : ความเที่ยงตรง (Validity): ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน พบค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 0.94 ซึ่งถือว่ามีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา , ความเชื่อมั่น (Reliability): นำไปทดลองใช้ (Try-out) กับพนักงาน 30 คน พบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ทั้งฉบับเท่ากับ 0.949 แสดงว่าเครื่องมือมีความน่าเชื่อถือสูง,

5. การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การเก็บข้อมูล: ดำเนินการแจกแบบสอบถามในช่วงเดือนสิงหาคม ถึง ธันวาคม พ.ศ. 2568

• สถิติที่ใช้: สถิติเชิงพรรณนา: ได้แก่ ความถี่, ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปและระดับความคิดเห็น และ สถิติเชิงอนุมาน: ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิจัยได้ดำเนินการอย่างเป็นระบบโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (Jamovi) เพื่อประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 300 ชุด, โดยแบ่งขั้นตอนการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วนหลัก

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

เป็นการวิเคราะห์เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูลและระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง

- ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage): ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลในส่วนที่ 1 ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน,

- ค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.): ใช้สำหรับวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อทักษะการสื่อสารเชิงภาวะผู้นำ (ตัวแปรต้น) และประสิทธิภาพในการทำงาน (ตัวแปรตาม) ในส่วนที่ 2 และ 3,

- เกณฑ์การแปลผล: ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนเฉลี่ย 5 ระดับ เช่น คะแนน 3.41 – 4.20 หมายถึง อยู่ในระดับ "มาก" และ 4.21 – 5.00 หมายถึง "มากที่สุด",,

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

เป็นการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานและหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร,:

- การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis): ใช้เพื่อทดสอบอิทธิพลของทักษะการสื่อสารเชิงภาวะผู้นำทั้ง 5 ด้าน ว่าส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างไร, ผลการวิเคราะห์จะแสดงค่า R^2 (สัมประสิทธิ์การพยากรณ์) เพื่อบอกว่าตัวแปรต้นร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ร้อยละเท่าใด และค่า Beta (β) เพื่อแสดงน้ำหนักอิทธิพลของแต่ละด้าน,,

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA): ใช้เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานตามปัจจัยส่วนบุคคลที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม (อายุ, ระดับการศึกษา, ประสบการณ์),

- การทดสอบรายคู่ (Post Hoc Comparison): หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ผู้วิจัยจะใช้วิธีการของ Tukey เพื่อตรวจสอบว่ากลุ่มใดที่มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน,

สรุปเกณฑ์การตัดสินใจ

ในการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ 0.05, หากค่าความน่าจะเป็น (Sig. หรือ p-value) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 จะถือว่าปฏิเสธสมมติฐานว่าง (H_0) และยอมรับสมมติฐานการวิจัย (H_1) นั่นคือมีความสัมพันธ์หรือความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ผลการวิจัย

เรื่องอิทธิพลของทักษะการสื่อสารเชิงภาวะผู้นำต่อประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กร: กรณีศึกษา บริษัทให้บริการภาคพื้นในสนามบินแห่งหนึ่งในสนามบินภูเก็ต

1. ระดับความคิดเห็นต่อทักษะการสื่อสารและประสิทธิภาพการทำงาน

- ทักษะการสื่อสารเชิงภาวะผู้นำ: ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการสื่อสารเพื่อแก้ปัญหาและเชิงกลยุทธ์ และด้านการให้ข้อมูลป้อนกลับ ($\bar{X} = 4.03$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านการรับฟังและความใส่ใจ ($\bar{X} = 3.97$)

- ประสิทธิภาพในการทำงาน: ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) เช่นกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านปริมาณงาน และด้านการบริการและความร่วมมือ ($\bar{X} = 4.08$) ในขณะที่ด้านคุณภาพของงานมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.95$)

2. ผลการทดสอบอิทธิพลของทักษะการสื่อสาร (Multiple Regression)

- ทักษะการสื่อสารเชิงภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานในระดับสูงมาก ($R=0.892$) และสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานได้ถึงร้อยละ 84.5 ($R^2=0.845$)

- ปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เรียงลำดับตามน้ำหนักอิทธิพลได้แก่:

1. ด้านการให้ข้อมูลป้อนกลับ ($\beta=0.361$) ซึ่งมีอิทธิพลสูงสุด
2. ด้านการสื่อสารเพื่อแก้ปัญหาและเชิงกลยุทธ์ ($\beta=0.215$)
3. ด้านความชัดเจนและการสั่งการ ($\beta=0.173$)
4. ด้านการสร้างแรงจูงใจและแรงบันดาลใจ ($\beta=0.153$)

- อย่างไรก็ตาม ด้านการรับฟังและความใส่ใจ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในบริบทนี้ ($p=0.622$)

3. ผลการเปรียบเทียบตามปัจจัยส่วนบุคคล (One-Way ANOVA)

- ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

- กลุ่มที่มีประสิทธิภาพสูงสุด: คือพนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป และมีประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี (สำหรับด้านคุณภาพ ปริมาณ และวินัย) หรือมากกว่า 10 ปี (สำหรับด้านการบริการ)

- กลุ่มที่มีประสิทธิภาพต่ำสุด: คือกลุ่มพนักงานใหม่ที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 1 ปี ซึ่งมีระดับประสิทธิภาพต่ำที่สุดในทุกด้าน

การอภิปรายผล

ในสภาพแวดล้อมการทำงานในสนามบินที่ต้องแข่งกับเวลาและเน้นความปลอดภัย พนักงานจะให้ความสำคัญกับการสื่อสารที่เน้นความสำเร็จของงาน (Task-oriented) เช่น การได้รับคำสั่งที่ชัดเจนและการรู้วิธีแก้ปัญหา มากกว่าการสื่อสารเรื่องความรู้สึกหรือความใส่ใจ นอกจากนี้ คะแนนด้านคุณภาพงานที่ต่ำกว่าด้านปริมาณงานอาจสะท้อนถึงสภาวะที่ต้องยอมแลกความละเอียดรอบคอบเพื่อให้งานเสร็จทันตามเป้าหมายและเวลาที่เร่งรีบ

การอภิปรายผลการวิจัยเรื่อง "อิทธิพลของทักษะการสื่อสารเชิงภาวะผู้นำต่อประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กร: กรณีศึกษา บริษัทให้บริการภาคพื้นในสนามบินแห่งหนึ่งในสนามบินภูเก็ต" สามารถแบ่งประเด็นสำคัญได้ดังนี้ครับ:

1. ระดับทักษะการสื่อสารเชิงภาวะผู้นำ

การสื่อสารเชิงปฏิบัติการได้รับความสำคัญสูงสุด: ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อทักษะการสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการสื่อสารเพื่อแก้ปัญหาและเชิงกลยุทธ์ และด้านการให้ข้อมูลป้อนกลับ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด, สิ่งนี้สะท้อนว่าในบริบทงานสนามบินที่ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงและปัญหาเฉพาะหน้าอยู่เสมอ หัวหน้างานได้ให้ความสำคัญกับการสื่อสารที่ชัดเจนเพื่อตัดสินใจและกำหนดทิศทาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าในองค์กรที่มีการแข่งขันสูง สมรรถนะการสื่อสารเชิงกลยุทธ์เป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงาน, ความใส่ใจมีคะแนนต่ำที่สุดแต่ยังอยู่ในระดับมาก: ด้านการรับฟังและความใส่ใจมีคะแนนน้อยที่สุด ซึ่งอธิบายได้ว่าเนื่องจากภาระงานในสนามบินมีความกดดันด้านเวลาและเน้นความถูกต้อง (Task-oriented) สูง ทำให้การสื่อสารมุ่งเน้นเรื่องงานมากกว่าเรื่องส่วนตัวเพื่อให้งานเสร็จทันตามกำหนดเวลา,

2. ประสิทธิภาพในการทำงานและภาวะ "Trade-off" เน้นปริมาณงานและการบริการ: ประสิทธิภาพด้านปริมาณงาน และด้านการบริการและความร่วมมือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด, แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความสามารถในการบริหารจัดการภาระงาน (Workload) จำนวนมากในช่วงเวลาเร่งด่วนได้ดี และมีจุดแข็งเรื่องการทำงานเป็นทีมและจิตบริการ คุณภาพงานกับข้อจำกัดด้านเวลา: ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด แม้จะยังอยู่ในระดับมากก็ตาม, ผลวิจัยอภิปรายว่าอาจเกิดภาวะ "Trade-off" หรือการต้องยอมแลกความละเอียดรอบคอบเพื่อรักษาความเร็วและปริมาณงานให้ทันตามกำหนดการบิน (KPI) ทำให้ความประณีตในบางขั้นตอนลดทอนลงไปบ้าง

3. อิทธิพลของทักษะการสื่อสารต่อผลสำเร็จของงาน การให้ข้อมูลป้อนกลับคือปัจจัยวิกฤต: ผลการวิเคราะห์พบว่า ด้านการให้ข้อมูลป้อนกลับมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานสูงสุด ($\beta = 0.361$), สะท้อนว่าพนักงานต้องการทราบผลการปฏิบัติงานที่ตรงไปตรงมาเพื่อปรับปรุงงานให้ทันเวลาที่ โดยเฉพาะงานที่มีมาตรฐานความปลอดภัยกำกับ การรับฟังที่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในบริบทนี้: เป็นที่น่าสังเกตว่า ด้านการรับฟังและความใส่ใจไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ, เนื่องจากธรรมชาติของงานบริการภาคพื้นเน้นความสำเร็จของงานเป็นหลัก พนักงานจึงให้ความสำคัญกับการได้รับคำสั่งที่ชัดเจนหรือวิธีแก้ปัญหาจากหัวหน้างานมากกว่าการถูกรับฟังความรู้สึกในขณะปฏิบัติหน้าที่,

4. ปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพที่แตกต่าง กลุ่มอายุและประสบการณ์คือระดับปรมาจารย์: พนักงานกลุ่มอายุ 41-50 ปี และกลุ่มที่มีประสบการณ์ 6-10 ปี เป็นกลุ่มที่มีประสิทธิภาพการทำงานสูงสุดในทุกมิติ, เนื่องจากมีวุฒิภาวะและความเชี่ยวชาญที่สะสมมานาน (Experience Curve) โดยเฉพาะด้านการบริการและความร่วมมือที่พนักงานอาวุโส (มากกว่า 10 ปี) จะมีความโดดเด่นสูงสุด, ความเปราะบางของพนักงานใหม่: กลุ่มพนักงานที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี มีประสิทธิภาพต่ำที่สุดในทุกด้าน ซึ่งถือเป็นกลุ่มที่องค์กรต้องดูแลอย่างใกล้ชิดเนื่องจากยังขาดความเชี่ยวชาญในเนื้องาน

ข้อเสนอแนะงานวิจัย

1. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติสำหรับองค์กร

เพื่อให้องค์กรสามารถยกระดับประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างเป็นรูปธรรม มีแนวทางดังนี้:

- 1.1 การพัฒนาพนักงานใหม่ (Onboarding Program): เนื่องจากผลวิจัยระบุว่าพนักงานที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี มีประสิทธิภาพต่ำที่สุด องค์กรควรจัดทำ "ระบบพี่เลี้ยง" (Mentoring System) โดยมอบหมายให้พนักงานกลุ่มที่มีศักยภาพสูง (อายุ 41-50 ปี หรือมีประสบการณ์ 6-10 ปี) เป็นผู้ถ่ายทอดความรู้และดูแลการปรับตัว
- 1.2 การยกระดับทักษะกลุ่มพนักงานตามวุฒิการศึกษา: องค์กรควรจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ (Upskilling) ให้กับพนักงานกลุ่มที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เพื่อลดช่องว่างด้านประสิทธิภาพการทำงานเมื่อเทียบกับกลุ่มปริญญาตรี
- 1.3 การรักษาพนักงานกลุ่มศักยภาพสูง (Talent Retention): เนื่องจากพนักงานช่วงอายุ 41-50 ปี และกลุ่มที่มีประสบการณ์ 6-10 ปี เป็นกำลังหลักที่มีประสิทธิภาพสูงสุด องค์กรควรมี

นโยบายจูงใจ เช่น การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งหรือการให้ผลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานที่เหมาะสมเพื่อรักษาบุคลากรกลุ่มนี้ไว้.

- 1.4 การยกระดับทักษะหัวหน้างาน: องค์กรควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบ การให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) และ การสื่อสารเพื่อการแก้ปัญหาและเชิงกลยุทธ์ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดในการขับเคลื่อนประสิทธิภาพของพนักงานในสภาพแวดล้อมที่ต้องแข่งกับเวลา.

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อต่อยอดองค์ความรู้ให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้เสนอแนะประเด็นต่างๆ ดังนี้:

2.1) ศึกษาปัจจัยอื่นเพิ่มเติม: เนื่องจากทักษะการสื่อสารอธิบายประสิทธิภาพงานได้ร้อยละ 84.5 จึงควรศึกษาปัจจัยที่เหลืออีกร้อยละ 15.5 เช่น ค่าตอบแทนและสวัสดิการ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ หรือความพร้อมของเครื่องมือและเทคโนโลยี.

2.2) ขยายขอบเขตพื้นที่ศึกษา: ควรขยายการวิจัยไปยังสนามบินนานาชาติอื่นๆ เช่น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ หรือท่าอากาศยานดอนเมือง เพื่อเปรียบเทียบว่าบริบทของแต่ละสถานที่ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารแตกต่างกันหรือไม่.

2.3) การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research): ควรมีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับหัวหน้างานและพนักงานที่มีประสิทธิภาพสูง เพื่อเจาะลึกถึงเทคนิคการสื่อสารที่นำไปสู่ความสำเร็จ โดยเฉพาะในประเด็นที่ว่า ทำไมการรับฟังและความใส่ใจจึงไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในบริบทนี้.