

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

นางสาวกุลจิรา ปลิวจันทิก



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2556

**Factors Affecting Work Performance of Employees of Bangkok Airways
Public Company Limited at Head Office**

Miss Khuljira Plewjuntuk



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2013

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
ชื่อและนามสกุล นางสาวกุลจิรา ปลิวจันทิก
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2556

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

กิ่งพร ท

ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ)

ณัฏฐ์ อ

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. ราณี อธิชัยกุล)

สุวิทย์ เจิมทอง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุวิทย์ เจิมทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา คั่นคว้ออิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
ผู้ศึกษา นางสาวกุลจิรา ปลิวจันทิก **รหัสนักศึกษา** 2543006338 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ **ปีการศึกษา** 2556

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ (2) ปัจจัยลักษณะบุคคลและปัจจัยลักษณะงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ (3) เสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

การศึกษานี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากร คือ พนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 393 คน โดยกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติทดสอบแบบทีเทส เอฟเทส และค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับสูง สอดคล้องสมมติฐานการวิจัย (2) ปัจจัยลักษณะบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน แตกต่างกัน 2 ปัจจัย ได้แก่ ด้านการศึกษาและด้านตำแหน่งงาน ส่วนปัจจัยลักษณะบุคคล ด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส आयงาน และรายได้ต่อเดือน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ปัจจัยลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในทิศทางบวกระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (3) ผู้บริหารจึงควรส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีได้ไปศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในระดับปริญญาตรีเพื่อนำความรู้ที่ได้รับจากการศึกษามาเป็นแนวทางในการสร้างเสริมประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน และในขณะเดียวกันก็ควรพิจารณาศึกษาหาแนวทางที่จะเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานในตำแหน่งพนักงานปฏิบัติงาน ให้พนักงานมีความรู้สึกและทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และทำอย่างไรจึงจะสามารถธำรงรักษาให้พนักงานในส่วนนี้ให้คงอยู่ทำงานกับบริษัทฯ ต่อไป และมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงาน สร้างสรรค์ผลงานให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดกับองค์กรตลอดไป

คำสำคัญ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

Independent Study title: Factors Affecting Work Performance of Employees of Bangkok Airways Public Company Limited at Head Office

Author: Miss Khuljira Plewjuntuk; **ID:** 2543006338;

Degree: Master of Business Administration ;

Independent Study advisor: Dr. Kingporn Thongbai, Associate Professor ;

Academic year: 2013

Abstract

The objectives of this study were (1) to study the level of work performance of employees of Bangkok Airways Public Company Limited at Head Office; (2) to study personal characteristic factors and job characteristic factors which would affect work performance of employees; and (3) to recommend methods to reinforce the work performance of employees.

The population of this survey research was 393 employees of Bangkok Airways Public Company Limited at Head Office. The sampling group consisted of 200 employees, calculated by Taro Yamane method. A constructed questionnaire was used as a tool to collect data. The statistics employed for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, and Pearson's product moment correlation coefficient.

The study results showed that: (1) the work performance of employees was at a high level, corresponding to hypothesis; (2) the different personnel characteristics affected to the work performance of employees in two factors; education and position factors, while personnel characteristic of gender, age, married status, work period and income per month did not differently affect the work performance. The characteristics of work were positively related to the work performance of employees, with a statistical significance at the level of 0.01; and (3) the manager should support employees to complete Bachelor's degree in order to use their knowledge to strengthen work performance. Moreover, proper ways should be taken to encourage operational employees to think positively with a good attitude toward the company so as to create high work performance.

Keywords: Work Performance, Employees, Bangkok Airways Public Company Limit

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งท่านได้สละเวลาอันมีค่าในการให้คำแนะนำตรวจแก้ข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่ ตลอดจนตรวจแก้ไขปรับปรุงจนทำให้ การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณผู้บริหารและเพื่อนพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ และขอขอบพระคุณเป็นพิเศษสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่านที่ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่มีคุณประโยชน์เป็นอย่างยิ่งแก่ผู้วิจัย

ในท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยขอระลึกถึงความกรุณาของคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้กับผู้วิจัยจนกระทั่งมีวันนี้ และขอกราบขอบพระคุณ คุณย่าพิมพ์ คุณพ่อชัยพร คุณแม่เหรียญและครอบครัวที่ได้ให้กำลังใจ ให้โอกาส และสนับสนุนในการศึกษาเล่าเรียนมาโดยตลอด การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้หากมิได้รับแรงผลักดันและกำลังใจสำคัญจาก ร้อยเอกทรงพล ปลิวจันทิก รวมถึงความช่วยเหลือจากพี่ๆ เพื่อนๆ นักศึกษา MBA11 ทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำ และให้ความช่วยเหลือในทุกๆ ด้านด้วยดีเสมอมา คุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูตราบเท่าแต่บิดามารดา ครูอาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่านที่มีส่วนสร้างพื้นฐานการศึกษาให้แก่ผู้วิจัย ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณทุกท่านจากใจจริง

กุลจิรา ปลิวจันทิก

ตุลาคม 2556

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	4
สมมติฐานการศึกษา.....	5
ขอบเขตการศึกษา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน.....	8
ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน.....	13
โครงสร้างการบริหารงานของ บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน).....	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	36
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	36
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	39

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะบุคคล.....	42
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน.....	44
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน.....	50
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	61
สรุปผลการศึกษา.....	61
อภิปรายผล.....	63
ข้อเสนอแนะ.....	66
บรรณานุกรม.....	67
ภาคผนวก.....	72
ก รายงานผู้ตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม).....	73
ข ผลทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	75
ค แบบสอบถาม.....	78
ง ข้อมูลทั่วไป บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน).....	86
ประวัติผู้ศึกษา.....	110

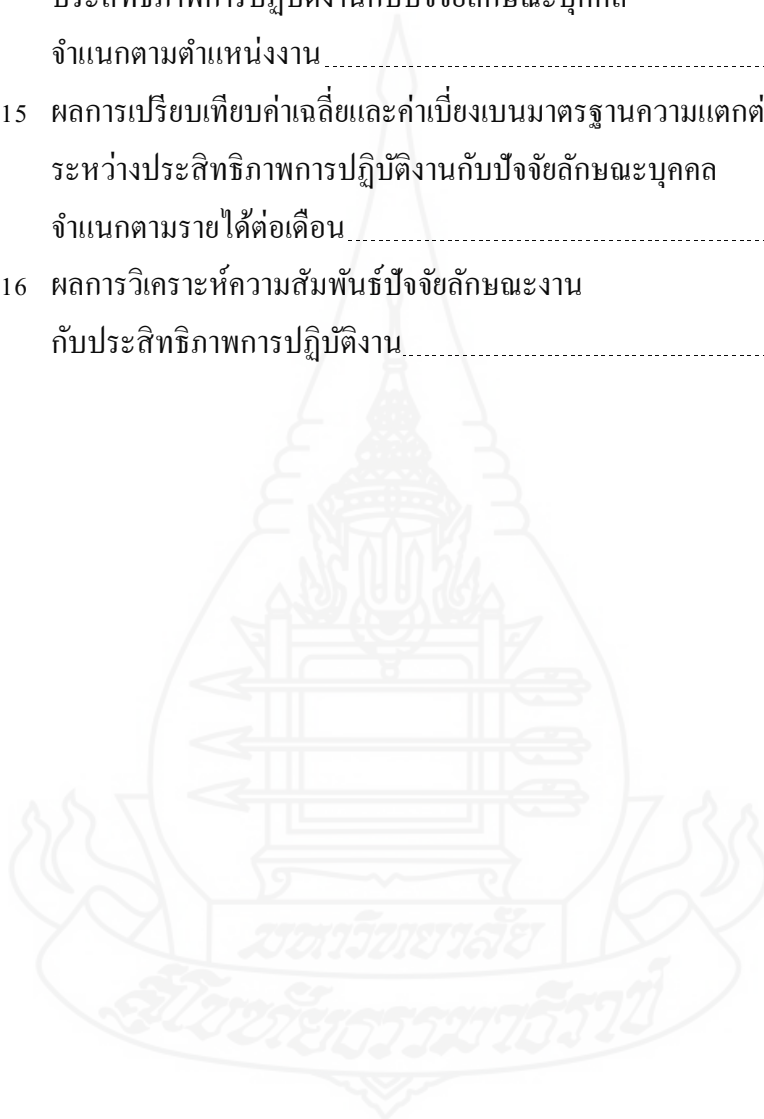


สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	ผู้รับของ บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)..... 27
ตารางที่ 4.1	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยลักษณะบุคคล..... 42
ตารางที่ 4.2	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน ด้านปริมาณงานและคุณภาพของงาน..... 45
ตารางที่ 4.3	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน..... 46
ตารางที่ 4.4	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า..... 47
ตารางที่ 4.5	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ..... 48
ตารางที่ 4.6	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร..... 49
ตารางที่ 4.7	ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงานรวมทั้ง 5 ด้าน..... 50
ตารางที่ 4.8	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน..... 51
ตารางที่ 4.9	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความแตกต่างระหว่าง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับปัจจัยลักษณะบุคคล จำแนกตามเพศ..... 53
ตารางที่ 4.10	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความแตกต่างระหว่าง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับปัจจัยลักษณะบุคคล จำแนกตามอายุ..... 53
ตารางที่ 4.11	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความแตกต่างระหว่าง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับปัจจัยลักษณะบุคคล จำแนกตามสถานภาพการสมรส..... 54
ตารางที่ 4.12	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความแตกต่างระหว่าง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับปัจจัยลักษณะบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา..... 55
ตารางที่ 4.13	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความแตกต่างระหว่าง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับปัจจัยลักษณะบุคคล จำแนกตามอายุงาน..... 56

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความแตกต่างระหว่าง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับปัจจัยลักษณะบุคคล จำแนกตามตำแหน่งงาน	57
ตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความแตกต่าง ระหว่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับปัจจัยลักษณะบุคคล จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	58
ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยลักษณะงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	59



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	4
ภาพที่ 2.1 แผนผังองค์กรของ บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน).....	25
ภาพที่ 2.2 เส้นทางการบินของ บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน).....	26



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากแนวโน้มการเจริญเติบโตและการขยายตัวของเศรษฐกิจการค้า การลงทุน การส่งออกทั้งในและต่างประเทศเพื่อรองรับการขยายตัวของเศรษฐกิจในปัจจุบันนี้ ทำให้เห็นได้ว่า การคมนาคมทางอากาศนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง และได้รับความนิยมกันอย่างแพร่หลายในหมู่นักท่องเที่ยว นักธุรกิจ นักลงทุนหรือแม้แต่ประชาชนทั่วไป สาเหตุเนื่องมาจากเหตุผลหลายประการด้วยกัน เช่น ความรวดเร็วในการเดินทาง ความสะดวกสบายในการเดินทาง และความปลอดภัยในการเดินทาง ทำให้อุตสาหกรรมการบินทั้งของประเทศไทยและประเทศต่างๆ ทั่วโลกมีแนวโน้มในการเจริญเติบโตเพิ่มมากขึ้นทุกๆ ปี และสายการบินต่างๆ ก็มีการพัฒนาเทคโนโลยีให้ทันสมัยขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา นอกจากนั้น ในสายการบินต่างๆ ก็ยังมีการแข่งขันกันในระดับที่สูงมากขึ้นเพื่อที่จะทำให้การบริการต่างๆ ในสายการบินของตนเองให้เป็นที่ประทับใจของผู้โดยสาร และได้รับการยอมรับจากผู้โดยสารที่มาใช้บริการ ดังจะเห็นได้จากการที่สายการบินต่างๆ ได้สร้างกลยุทธ์เพื่อแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างที่โดดเด่นจากสายการบินอื่นๆ ออกมาใช้เพื่อดึงดูดใจผู้โดยสารและทำให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจสูงสุด และตัดสินใจกลับมาใช้บริการกับสายการบินอีกในครั้งต่อไป

อุตสาหกรรมการบินจึงไม่ได้เป็นเพียงแค่กิจการด้านการคมนาคมขนส่งเท่านั้น แต่ในทางอ้อมก็เป็นการส่งเสริมและสนับสนุนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศนั้นๆ ด้วย และเพื่อสนองอุปสงค์ของอุตสาหกรรมการบินในด้านคุณภาพที่ยอมรับซึ่งกันและกัน ดังนั้นระดับการบริการ (Service Level) ของอุตสาหกรรมการบินจึงเป็นการวัดคุณภาพของการบริการที่แสดงให้เห็นถึงความต้องการของผู้โดยสารที่ใช้บริการปริมาณการขนส่งระดับหนึ่ง เช่น ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความตรงต่อเวลา และความปลอดภัยของการบิน เป็นต้น (จิตต์ลดา มานู, 2556: 1)

การจัดการองค์การในอุตสาหกรรมการบินนั้นจะต้องให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อันจะสามารถสร้างให้เกิดความสามารถในการแข่งขันต่อสายการบินคู่แข่งได้โดยเฉพาะภายหลังการเกิดวิกฤตเศรษฐกิจในช่วงเวลาต่างๆ ที่ทำให้พนักงานในสายการบินต้องทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ต้องทุ่มเทและสร้างคุณค่าให้แก่สายการบินของตนเอง

เพื่อที่จะทำให้สายการบินนั้นสามารถดำเนินธุรกิจอยู่ได้ ดังนั้นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นประการหลักที่จะช่วยสนับสนุนให้สายการบินมีการพัฒนาและเจริญเติบโตต่อไปข้างหน้าได้อย่างไม่หยุดยั้ง ตลอดจนช่วยสร้างสมรรถนะและความสามารถ (Competency and Capability) อีกทั้งความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) ให้แก่สายการบิน จะเห็นได้ว่า ในปัจจุบันทุกสายการบินจึงมุ่งที่จะพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรมมากขึ้น โดยผู้บริหารระดับสูงและฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้แสวงหาแนวทางปรับปรุงการบริหารด้วยกระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ได้มากที่สุด (ณัฐพันธ์ เชนรัตน์, 2543: 416)

ดังนั้น ในการที่จะทำให้องค์การประสบความสำเร็จ นอกเหนือจากวิธีการการจัดการในด้านการสร้างความแตกต่าง การลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายต่างๆ ลงแล้ว จำเป็นอย่างยิ่งที่องค์การจะต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพในองค์การเป็นกำลังสำคัญ ซึ่งเราไม่อาจปฏิเสธได้ว่าคุณภาพของคนในองค์การเป็นสิ่งสำคัญเนื่องจากบุคคลเป็นผู้ดำเนินการทุกสิ่งทุกอย่างรวมทั้งเป็นผู้จัดหาและใช้ทรัพยากรทางการบริหารต่างๆ อันได้แก่ เงิน (Money) วัสดุ (Material) เทคโนโลยี (Technology) เครื่องจักร (Machine) และการจัดการ (Management) เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การนอกจากนี้บุคคลจะต้องมีความรู้ ความสามารถ มีจิตสำนึกที่ดีมีแนวความคิดที่ถูกต้อง มีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ มีความเต็มใจในการทำงานตามบทบาทและหน้าที่ที่องค์การกำหนด นั้นหมายถึงว่า พนักงานในหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์การต้องมีพฤติกรรมการทำงานในทุกๆ ด้านที่แสดงให้เห็นถึงความเป็นผู้มีส่วนในการทำให้การดำเนินงานขององค์การสำเร็จตามเป้าหมาย เช่น พนักงานจะต้องประพฤติและปฏิบัติตนตามกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จะต้องมีส่วนร่วมในการเสนอข้อคิดเห็น สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ รวมทั้งมีวิจรรณญาณในการตัดสินใจในสถานการณ์ต่างๆ ได้ นอกจากนี้พนักงานจะต้องเป็นผู้ให้การสนับสนุนและมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมที่เป็นการเพิ่มผลผลิตและเพิ่มคุณภาพให้กับสินค้าและบริการ มีการทำงานเป็นทีมที่ดี รวมถึงการสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับองค์การ โดยพร้อมที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจสติปัญญาที่มีอยู่ในการทำให้องค์การประสบความสำเร็จได้ในทุกๆ ด้าน และการที่จะทำให้พนักงานแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการทำงานที่ดีให้กับองค์การได้นั้น องค์การจะต้องมีนโยบายหรือรูปแบบการจัดการงานที่เหมาะสม มีบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน of พนักงาน และสามารถสนองตอบต่อความต้องการของพนักงานด้วยเช่นกัน เพราะบรรยากาศขององค์การเป็นปัจจัยสำคัญในการทำให้พนักงานที่มีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ ทั้งนี้ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในองค์การเพื่อสร้างความรู้สึกรักที่มั่นคงให้แก่พนักงาน เพราะนอกจากจะทำให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การแล้วยังจะส่งผลให้

พนักงานมีพฤติกรรมที่ดีในการทำงานในอันที่จะเพิ่มพูนความจงรักภักดีในหน่วยงาน และผลสุดท้าย คือ การเพิ่มผลผลิตและการบริการในองค์กรต่อไป เพราะบุคลากรมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการดำเนินงานขององค์กร ถ้าปราศจากบุคคลที่มีประสิทธิภาพ กล่าวคือ ถ้าองค์กรมีบุคคลที่มีประสิทธิภาพมากเท่าใด ยิ่งจะทำให้การดำเนินการขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ประสงค์มากเท่านั้น (กัมพล นรพัลลภ, 2538: 2)

จากเหตุผลดังที่กล่าวมาข้างต้น จึงเป็นประเด็นสำคัญที่น่าสนใจ และทำให้ผู้ศึกษาต้องการที่จะทำการศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อันเป็นองค์กรที่ผู้ศึกษาทำงานอยู่ และสิ่งที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยจะนำมาใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา และแนวทางในการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรได้อย่างเหมาะสมต่อไป

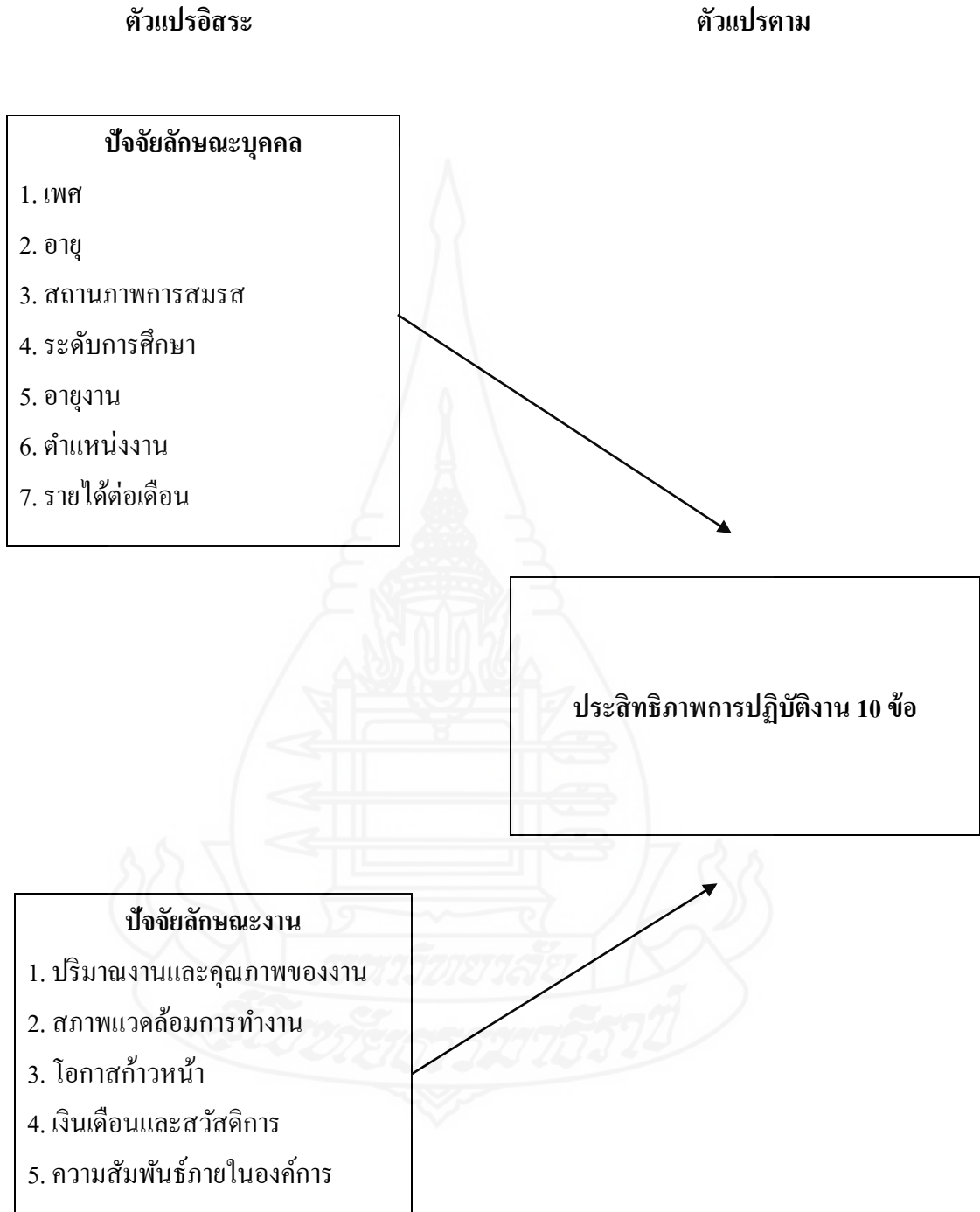
2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะบุคคลและปัจจัยลักษณะงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

3. กรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

4. สมมติฐานการศึกษา

4.1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับสูง

4.2 ปัจจัยลักษณะบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

4.3 ปัจจัยลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

5. ขอบเขตการศึกษา



5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

5.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงานใหญ่ ถนนวิภาวดีรังสิตจำนวน 393 คน

- กลุ่มตัวอย่าง การศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาโดยวิธีเลือกตัวอย่างโดยคำนึงถึงความน่าจะเป็น และกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามานะ และใช้วิธีเลือกตัวอย่างโดยคำนึงถึงความน่าจะเป็น การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Random Sampling)

5.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

- ตัวแปรอิสระเป็นตัวแปรพื้นฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน รายได้ ต่อเดือน และปัจจัยที่มีผลต่อลักษณะงานมี 5 ด้าน ได้แก่ ปริมาณงานและคุณภาพของงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน โอกาสก้าวหน้า เงินเดือนและสวัสดิการ และความสัมพันธ์ภายในองค์กร

- ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา การวิจัยครั้งนี้ใช้เวลาการศึกษา ตั้งแต่เดือนกรกฎาคมถึงเดือนตุลาคม 2556

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับความสามารถในการทำงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย ผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน 10 ข้อตามที่ระบุไว้ในแบบสอบถามตอนที่ 3 ซึ่งได้แก่ ผลสำเร็จตามเป้าหมายของบริษัทฯ ที่ตั้งไว้ ทักษะในการใช้ความคิดแก้ไขปัญหาต่างๆ ผลงานมีคุณภาพเป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชา การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา การทำงานเป็นทีม การมีทักษะในการสื่อสาร และสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าถูกต้องเหมาะสม

6.2 พนักงาน หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานใน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งได้ศึกษาถึงปัจจัยลักษณะบุคคล 7 ประการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน ตามที่ได้ระบุไว้ในกรอบแนวคิดการศึกษาข้างต้น

6.3 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในการศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัย 2 กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยลักษณะบุคคล และปัจจัยลักษณะงาน

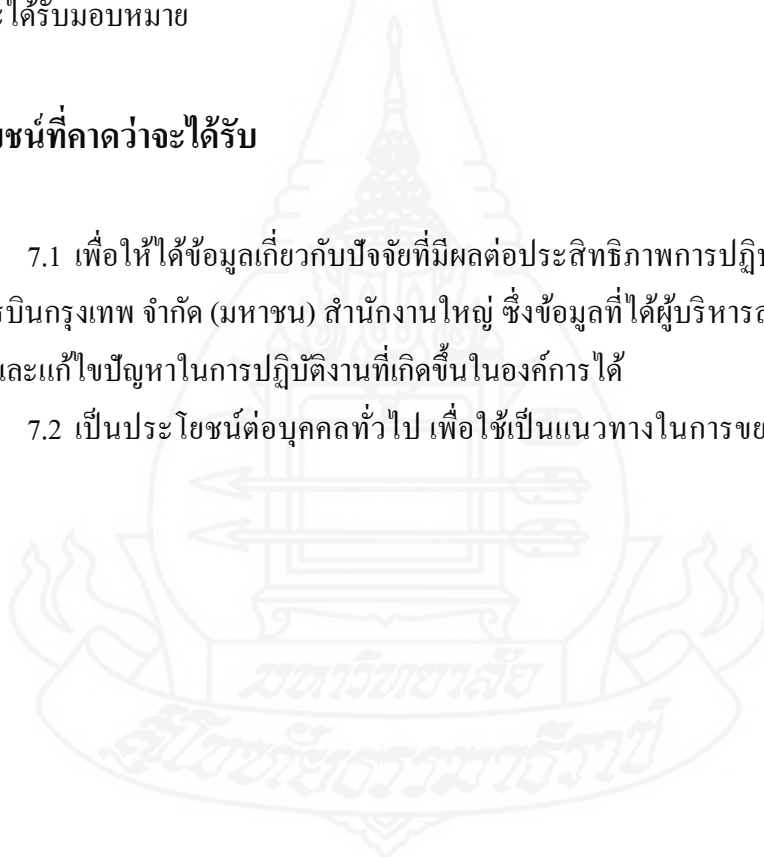
6.3.1 ปัจจัยลักษณะบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานในด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน

6.3.2 ปัจจัยลักษณะงาน หมายถึง องค์ประกอบของงานในหน้าที่ตามสายงานที่ปฏิบัติและได้รับมอบหมาย

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งข้อมูลที่ได้ผู้บริหารสามารถนำไปพัฒนาปรับปรุง และแก้ไขปัญหในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นในองค์กรได้

7.2 เป็นประโยชน์ต่อบุคคลทั่วไป เพื่อใช้เป็นแนวทางในการขยายผลการศึกษาวิจัยต่อไป



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยได้มีการศึกษาแนวความคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
2. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
3. โครงสร้างการบริหารงานของ บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

วิชา ด้านธำรงกุล (2546: 34) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าเพื่อการบรรลุเป้าหมาย ประสิทธิภาพจึงมักถูกวัดในรูปแบบของต้นทุนหรือจำนวนทรัพยากรที่ใช้ไปเมื่อเทียบกับผลงานหรือผลผลิตที่ได้ เช่น ต้นทุน แรงงาน เวลาที่ใช้ อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ปริญ ฤกษ์นิทานนท์และสมชาย หิรัญกิตติ (2547: 91-92) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ (efficiency) มีหลายความหมาย คือ

1. ความสามารถในการผลิตผลลัพธ์ที่ต้องการด้วยการใช้พลังงานเวลาวัสดุหรือปัจจัยอื่นๆ ต่ำที่สุด
2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำเข้าไป (input) และผลที่ออกมา (output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำที่สุด
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ธงชัย สันติวงษ์ (2541: 30) กล่าวว่า ความมีประสิทธิภาพ หมายถึง การมีสมรรถนะสามารถมีระบบการทำงานสร้างสมทรัพยากรและความมั่งคั่งเก็บไว้ภายในเพื่อการขยายตัวต่อไป ธงชัย สันติวงษ์ ยังได้รวบรวมความคิดของนักวิชาการอีกหลายท่านที่ได้ชี้ให้เห็นถึงความแตกต่าง

ระหว่างคำว่า “ประสิทธิผลขององค์กร” (organizational effectiveness) และ “ประสิทธิภาพขององค์กร” (organizational efficiency) ไว้ว่า “ประสิทธิผล” หมายถึง ความสำเร็จในการที่สามารถดำเนินกิจการก้าวหน้าไปและสามารถบรรลุเป้าหมายต่างๆ ที่องค์กรตั้งไว้ ส่วน “ประสิทธิภาพ” หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไรแค่ไหนในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์กร

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2542: 130) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุดโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นคือการลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัตถุดิบกลางในขณะที่พยายามเพิ่มความเร็วและความราบเรียบ

นิตยา เงินประเสริฐศรี (2542: 198) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นเป้าหมายถูกนำมาใช้เพื่อประเมินผลงานขององค์กร โดยใช้เกณฑ์ที่เรียกว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) ซึ่งประสิทธิภาพ หมายถึง ระดับ (Degree) ที่องค์กรใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ในทางเศรษฐศาสตร์ มีการวัดต้นทุนค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลิตได้ ดังนั้นประสิทธิภาพขององค์กรจึงเน้นว่า องค์กรบรรลุเป้าหมายได้อย่างไร (How) ประสิทธิภาพจะเน้นองค์กรว่าการบรรลุเป้าหมายในขอบเขตหรือระดับใด (Where)

สมใจ ลักษณะ (2544: 7) ได้กล่าวว่า การมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตัวบุคคล หมายถึง การปฏิบัติงานเสร็จโดยสูญเสียวเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่ การปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว และได้งานที่ดี บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นบุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานเต็มความสามารถ โดยใช้กลวิธีหรือเทคนิคในการปฏิบัติงานที่จะได้ผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นบุคคลที่มีความพึงพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการปฏิบัติงานอยู่เสมอ

ตุลา มหาพสุธานนท์ (2545:42) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่นำเข้า (Input) กับผลที่ได้ (Output) กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรที่นำเข้ากับผลผลิตที่ได้ออกมา ถ้าผลผลิตที่ออกมาได้มากกว่าทรัพยากร ได้แก่ คน เงิน วัสดุ สิ่งของเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ และวิธีการผลิตที่นำเข้าหมายความว่า องค์กรได้เพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการปฏิบัติงานขึ้นแล้ว (มองในแง่ผลผลิตที่ได้รับ) ในขณะที่เดียวกันหากผลผลิตที่ออกมาใช้ทรัพยากรน้อยหรือประหยัดที่สุด (มองในแง่กระบวนการหรือวิธีผลิต) ก็หมายความว่า องค์กรได้เพิ่มประสิทธิภาพขึ้นเช่นเดียวกัน

ชานินทร์ สุทธิคุณุช (2543 อ้างถึงใน กิตติพงษ์ ศิริพร 2551: 46) กล่าวถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานว่า มีความหมายรวมถึงการผลิตภาพและประสิทธิภาพสามารถวัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร ซึ่งได้แก่ การมีวิธีการทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และการบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

สมหมาย เกิดกล้า (2541: 39) ได้ให้ความหมาย ประสิทธิภาพ คือ การใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม หรือการลงทุนให้น้อยที่สุดแต่ได้ประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งการลงทุนไม่ได้คำนึงถึงเฉพาะรูปของเงินเท่านั้น แต่คำนึงถึงการลงทุนในรูปอื่นๆ ด้วย เช่น การใช้ความพยายามใช้เวลาเป็นต้น หรืออาจจะกล่าวได้ว่า นอกจากคำนึงถึงเรื่องเงินแล้วจำเป็นต้องคำนึงถึงการใช้จ่ายทรัพยากรด้านอื่นๆด้วย ตลอดจนการใช้ทรัพยากรมนุษย์ ประสิทธิภาพ แบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. Allocative Efficiency หมายถึง “ประสิทธิภาพในการจัดสรรทรัพยากร” เพื่อจัดสรรทรัพยากรไปสู่องค์การ สถานบริการหรือบุคคลใด เมื่อเกิดการใช้จ่ายทรัพยากรนั้นจะทำให้ได้ผลที่ได้รับกลับมาสูงสุด ถ้าจัดสรรไปสู่โครงการที่เหมาะสม ซึ่งจำเป็นต้องตรงกับวัตถุประสงค์ของการใช้จ่ายทรัพยากรนั้นๆ ด้วย
2. Technical Efficiency หมายถึง “ประสิทธิภาพในการดำเนินการ” เพื่อการนำทรัพยากรนั้นไปใช้คุ้มค่าที่สุด โดยพยายามใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมที่สุดในทุกชนิดทุกระดับของการให้บริการ

การที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้น ทั้ง Allocative Efficiency และ Technical Efficiency มักจะเกิดขึ้นร่วมกัน

นิตย สัมมาพันธ์ (2546: 207) ได้ให้แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพดังนี้ ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่จะนำทรัพยากรที่มีอยู่ออกมาใช้อย่างประหยัด ในการที่จะบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้แล้ว หรือตามที่ได้รับมอบหมาย Peter F. Drucker มีกล่าวไว้สั้นๆ ได้แก่ “ประสิทธิภาพ คือ การกระทำให้สิ่งต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม” (Doing thing right) ประสิทธิภาพมี 2 อย่าง ได้แก่ ประสิทธิภาพด้านต้นทุน (Cost Efficiency) กับ ประสิทธิภาพด้านเวลา (Time Efficiency)

ณัฐพันธ์ เจริญนนท์ (2543: 410) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ โดยพิจารณาจากความสามารถในการแปรรูปปัจจัยนำเข้า (Input) ให้เป็นผลลัพธ์ในปริมาณที่ต้องการ ซึ่งมักจะพิจารณาเปรียบเทียบเป็นร้อยละ โดยนำร้อยละไปคูณกับอัตราส่วนระหว่างผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อปัจจัยนำเข้าที่ใช้ไป สามารถแสดงได้ดังสมการต่อไปนี้

$$\text{ประสิทธิภาพ} = (\text{ผลลัพธ์/ปัจจัยนำเข้า}) \times 100 \text{ เปอร์เซ็นต์}$$

ปราณี กิติมาและมังกร แต้มทิง(2546: 161) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสำเร็จใน 3 กรณี คือ

1. ใช้คนเท่าเดิมทำงานให้ได้ปริมาณมากขึ้น
2. งานเท่าเดิมแต่ใช้จำนวนคนให้น้อยลง
3. คุณภาพของงานต้องดีเท่าเดิมหรือดีกว่า

Peterson & Plow (อ้างถึงใน กทาวุธ พรหมายน, 2545: 9) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านทางธุรกิจ ในความหมายอย่างแคบว่า หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และความหมายอย่างกว้าง หมายถึง คุณภาพของการมีประสิทธิผล (quality of effectiveness) และความสามารถในการผลิต (competence and capability) และในการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุด ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้า หรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุดเพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้นแนวความคิดของคำว่า ประสิทธิภาพในธุรกิจมีองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน (cost) คุณภาพ (quality) ปริมาณ (quantity) และวิธีการ (method) ในการผลิต

Millet (อ้างถึงใน สถิตี คำลาเกลี้ยง, 2544: 13) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่वलมนุษย และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น (human satisfaction and benefit produced) ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา (timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service)
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progression service)

Merriam Webster's Collegiate Dictionary (1993: 368) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพดังนี้ ประสิทธิภาพ คือ ผลของการผลิตซึ่งสามารถวัดได้โดยการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตกับต้นทุน (พลังงาน เวลา และเงิน) โดยใช้ค่าต้นทุนให้น้อยที่สุด

Gibson and Others (1988: 37) กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง อัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัย (Ratio of Outputs to Inputs) การวัดประสิทธิภาพจะวัดด้วยสิ่งหลายตัวประกอบด้วยกัน เช่น อัตราการได้ผลตอบแทน (Rate of Return) ในเงินลงทุนหรือทรัพย์สินที่เป็นทุน ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต (Unit Cost) อัตราการสูญเปล่าสิ้นเปลืองการใช้ทรัพยากร อัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน

Vause, B. (1997: 139-159) กล่าวว่า สามารถนิยามประสิทธิภาพของบริษัทได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตของผลิตผลหรือบริการ กับปัจจัยนำเข้าของทรัพยากรอันจำเป็นในการผลิตนั้น ความรับผิดชอบหลักของฝ่ายจัดการก็คือ ใช้ทรัพยากรบุคคล ทรัพยากรสิ่งของทางกายภาพ และทรัพยากรเงินอย่างมีประสิทธิภาพ

Flora, H. and Debbie L. (1996: 131) กล่าวว่า ความมีประสิทธิภาพ หมายถึง ความคล่องแคล่ว ชำนาญในการใช้ทรัพยากร (แรงงาน เครื่องจักร วัตถุดิบ) การเปรียบเทียบความมีประสิทธิภาพกับต้นทุน เป็นผลลัพธ์ที่ได้รับอย่างดี นั่นคือผลิตสินค้าได้คุณภาพในเวลาที่ดีที่สุด เวลาสั้นที่สุด ประสิทธิภาพต้นทุนดีที่สุด

Ivancevich, John M., and Matteson, Michael T. (1993: 43) อ้างถึงใน กนกวรรณ วงศ์จันทร์ 2544 : 39) ได้ให้ความหมาย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง อัตราส่วนของ Output ต่อ Input และยังมีมุ่งเน้นถึง Input และกระบวนการองค์ประกอบโดยการวัดประสิทธิภาพคืออัตราการได้กลับของทุน การสูญเสีย อัตราการว่าง การวัดประสิทธิภาพต้องอยู่ในรูปอัตราส่วน เช่น อัตราส่วนของกำไรต่อต้นทุนต่อเวลา

Certo, Samuel C. (2000: 9) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ เป็นการใช้โดยมีเป้าหมายหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด

จากทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับ “ประสิทธิภาพ” ของนักวิชาการต่างๆ ที่ได้กล่าวมาในข้างต้นนั้นอาจกล่าวได้ว่า “ประสิทธิภาพ” สามารถมองได้ 2 แง่มุม คือ เมื่อมองในเชิงธุรกิจ “ประสิทธิภาพ” จะหมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับ หากการใช้วัตถุดิบที่เป็นปัจจัยนำเข้าในการผลิตที่น้อยและระบบให้ผลผลิตมีมูลค่าสูงกว่ามูลค่าของวัตถุดิบตั้งต้นบวกกับค่าดำเนินการ โดยที่มูลค่าของผลผลิตยิ่งสูงกว่าการลงทุนมากเท่าใดย่อมแสดงถึงประสิทธิภาพที่สูงของการผลิตนั้น แต่ถ้ามองในอีกแง่หนึ่งในเชิงของการปฏิบัติงานซึ่งผู้วิจัยจะได้นำไปใช้ในการวิจัยครั้งนี้ “ประสิทธิภาพ” จะหมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่เกิดจากการทำงานที่ถูกต้องรวดเร็วขึ้นกว่าเดิมและทันตามกำหนดเวลา นอกจากนี้ยังต้องใช้ทรัพยากรทั้งคนและ

อุปกรณ์ได้อย่างเหมาะสม คุ่มค่า เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งมีการนำเทคนิคต่างๆ เข้ามาใช้เพื่อช่วยลดขั้นตอนการทำงานลงเกิดความสะดวกมากขึ้น งานต่างๆ สามารถเสร็จได้ทันตามกำหนดเวลาที่วางไว้ ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ และเกิดการสูญเสียต่อทรัพยากรน้อยที่สุด ซึ่งถ้าผลการปฏิบัติงานดีก็ถือว่า มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง ถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน” ของงานวิจัยในครั้งนี้เป็นกรณีศึกษาของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งได้ศึกษาถึงตัวแปรที่คาดว่า จะมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำจำกัดความและความหมายในเรื่องของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

มาโนช สุขฤกษ์ และคณะ (อ้างถึงใน สถิต คำลาเลี้ยง, 2544: 18-19) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัยด้วยกัน คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่
 - 1.1 เพศ
 - 1.2 จำนวนสมาชิกในครอบครัว
 - 1.3 อายุ
 - 1.4 ระยะเวลาในการทำงาน
 - 1.5 สถิติปัญญา
 - 1.6 ระดับการศึกษา
 - 1.7 นुकติกภาพ
2. ปัจจัยที่ได้รับมาจากงาน ได้แก่
 - 2.1 ชนิดของงาน
 - 2.2 ทักษะความชำนาญ
 - 2.3 สถานภาพทางอาชีพ
 - 2.4 สถานภาพทางภูมิศาสตร์
 - 2.5 ขนาดของธุรกิจ
3. ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร
 - 3.1 ความมั่นคง

- 3.2 รายได้
- 3.3 สวัสดิการ
- 3.4 โอกาสก้าวหน้าในงาน
- 3.5 สภาพการทำงาน
- 3.6 ผู้ร่วมงาน
- 3.7 ความรับผิดชอบ
- 3.8 การจัดการ

นฤมล กิตตะยานนท์ (อ้างถึงใน คทาวิฐ พรหมายน, 2545: (15-16) ได้เสนอว่า การปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดย 3 ส่วน ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (individual attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้

1.1 demographic characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติเผ่าพันธุ์

1.2 competence characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ความถนัดและความชำนาญของบุคคลซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้อาจมาจากการศึกษาอบรม และสั่งสมประสบการณ์

1.3 psychological characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา ซึ่งได้แก่ ทัศนคติ ค่านิยม การรับในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

2. ระดับความพยายามในการทำงาน (work effort) จะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจ

ในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดันอารมณ์ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ เพราะว่า คนที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกายและ กำลังใจให้แก่การทำงานมากกว่าผู้ที่แรงจูงใจในการทำงานต่ำ

3. แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน (organization support) ซึ่งได้แก่ คำตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร และวิธีการที่จะมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อ กำลังใจผู้ปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเกิดจากสภาพภูมิหลัง ของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน สภาพร่างกายจิตใจ การศึกษา ความรู้ความสามารถ ความ ถนัดต่าง ๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่างจากการประเมินของผู้บังคับบัญชาแล้วให้คะแนนออกมาใน ระดับต่ำ ปานกลาง และระดับสูง ซึ่งมีผลต่อการ ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ข้าราชการผู้นั้นมี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มากขึ้น เรื่อย ๆ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 145-152) กล่าวไว้ว่า การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ หลายอย่าง ดังนี้ผู้บริหารควรทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อ

การปฏิบัติงาน ซึ่งมีปัจจัยอยู่ 3 ประการ คือ 1. ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน มีดังนี้ ประสิทธิภาพในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน เซาว์ปัญญา การศึกษา บุคลิกภาพ ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการทำงาน ความสนใจในงาน 2. ปัจจัยด้านงาน ลักษณะงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ โครงสร้างของงาน 3. ปัจจัยด้านการจัดการ ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบงาน การนิเทศงาน การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร ความเข้าใจระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน

วรจิตร หนองแก (2540: 19-20) ได้เสนอว่า การปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดยคุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (Individual Attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. Demographic Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติ และ เผ่าพันธุ์

2. Competency Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับ ด้านความรู้ ความสามารถ ความถนัด และความชำนาญของบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะ ได้มาจากการศึกษาอบรมและ สัมผัสประสบการณ์

3. Psychological Characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยาอัน ได้แก่ พัฒนคติค่านิยม การรับรู้ในเรื่องต่างๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

Steers, Richard M. (อ้างถึงในฤทัยทิพย์ โพธิ์อ่อน: 2550) กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่สำคัญของการปฏิบัติงานที่ดีของแต่ละบุคคลในองค์กรจะต้องประกอบไปด้วย ความสามารถลักษณะเฉพาะตัว (Trait) และความสนใจของบุคคล ทั้ง 3 ปัจจัยนี้ รวมกันเป็นเครื่องกำหนดสมรรถนะ (Capacity) ของบุคคลในการทำงานเพื่อองค์กร ดังนั้นถ้าขาดปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งไปก็ยากที่จะขาดหวังได้ว่าผลปฏิบัติงานของบุคคลจะอยู่ในระดับสูงไปได้

Mawday, R.T., Porter, L.W. and Dubin, R. (1982: 45) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ทำให้ ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ารพยาภาขององค์กรนำทำงาน พบว่า มีปัจจัยหลายอย่างรวมถึงความท้าทายในการรับรู้เกี่ยวกับผลของการปฏิบัติงาน และความคาดหวังเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน การรับรู้ความท้าทายในงานที่ทำจะเกี่ยวข้องโดยตรงต่อการสนองตอบความต้องการพื้นฐาน ในทำนองเดียวกันการรับรู้ผลของการปฏิบัติงานจะเป็นการบอกให้พนักงานทราบถึงความแตกต่างระหว่างงานที่ทำสำเร็จกับมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนดไว้ การรับรู้นี้จะเป็นสิ่งจูงใจในความต้องการประสบความสำเร็จอันจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และพัฒนาไปสู่ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในที่สุด

จากที่กล่าวมาในข้างต้น ผู้ศึกษาสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยลักษณะบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน และปัจจัยลักษณะงาน อันได้แก่ ผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ปริมาณงานและควมมีคุณภาพของงาน การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา การมีทักษะในการสื่อสาร และการทำงานเป็นทีม ปัจจัยทั้ง 2 ประการนี้ล้วนแล้วแต่มีความสำคัญที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นโดยตรง ดังนั้นองค์การจึงต้องมองถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องอย่างรอบคอบว่ามีปัจจัยด้านใดบ้างที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน เพื่อที่องค์กรจะได้ทำการแก้ไขในจุดบกพร่องนั้นๆ และปัจจัยใดบ้างที่เป็นตัวส่งเสริมให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อเสริมแรงในปัจจัยดังกล่าวให้เป็นกลไกผลักดันไปสู่ควมมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะได้นำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ตรงตามเป้าหมายที่องค์กรได้วางไว้

3. โครงสร้างการบริหารงานของ บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

Parent Company	Bangkok Airways Public Company Limited
Founded	1968, as Sahakol Air 1986, as Bangkok Airways
Headquarters	Bangkok, Thailand
CEO	Dr. Prasert Prasarttong-Osoth
President	Capt. Puttipong Prasarttong-Osoth
Operation Base	Suvarnabhumi International Airport
Privately-owned Airports	Samui Airport (1989) Sukhothai Airport (1996) Trat Airport (2002)
IATA Code / ICAO Code	PG / BKP
Aircraft Fleet	23
Frequent Flyer Program	FlyerBonus, Bangkok Airways
Destinations	Domestic : 9 International : 12
Website	http://www.bangkokair.com
จำนวนเจ้าหน้าที่ของบริษัท	รวมทั้งสิ้น 2,037 คน (ข้อมูล เมษายน 2556)

บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด ได้ทำการจดทะเบียนเป็น บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2556

บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) (Bangkok Airways Public Company Limited) เริ่มก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2511 ในแผนกการบินสหกลแอร์ ของบริษัท กรุงเทพสหกล จำกัด โดยประธานคณะผู้บริหารนายแพทย์ปราเสริฐ ปราสาททองโอสถ ซึ่งในระยะแรกได้ดำเนินกิจการเดินอากาศประเภทเช่าเหมาลำ เครื่องบินลำแรกของบริษัทฯ เป็นเครื่องบินแบบ “Trade Wind” 2 เครื่องยนต์ ขนาด 9 ที่นั่งโดยสารทำการบินตามสัญญาว่าจ้างจากหน่วยงานก่อสร้างทางทหารของสหรัฐอเมริกา (OICC) ในการก่อสร้างสนามบินอุตะเกา และทำการบินโดยเครื่องบินและเฮลิคอปเตอร์สนับสนุนการขุดเจาะน้ำมันและก๊าซในอ่าวไทย

ต่อมา บริษัทฯ ได้นำเข้าเครื่องบิน ISLANDER BN2 เพื่อทำการบินให้กับหน่วยงาน OICC และ USOM เพิ่มเติมนับจากนั้นบริษัทฯ ก็ได้มีการพัฒนาการจัดการเครื่องบินและธุรกิจการบินมาตลอดโดยการนำเครื่องบินที่มีสมรรถนะการใช้งานดีเข้ามาเสริมการบริการและเมื่อประเทศไทยเริ่มมีโครงการขุดเจาะน้ำมันในอ่าวไทยจรดทะเลอันดามัน บริษัทฯ ได้รับการว่าจ้างจากบริษัทสำรวจหลายแห่งให้ทำการบินด้วยเครื่องบินและเฮลิคอปเตอร์สนับสนุนการขุดเจาะน้ำมันและก๊าซในอ่าวไทยหลังจากโครงการขุดเจาะก๊าซธรรมชาติของอ่าวไทยสำเร็จเรียบร้อย บริษัทฯ จึงมีความภาคภูมิใจเป็นอย่างยิ่งได้มีส่วนร่วมในงานครั้งนี้

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้พยายามทุกวิถีทางที่จะดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องโดยยึดหลักการทำงานอย่างรอบคอบ และมีประสิทธิภาพ มีการคำนึงถึงความปลอดภัยขณะทำการบินให้ผู้โดยสารอย่างสูงสุด

ซึ่งในระยะแรกได้ดำเนินกิจการทำการบินบริการให้แก่หน่วยงานของรัฐบาล รัฐบาลรัฐวิสาหกิจและธุรกิจ เอกชนต่างๆ ที่มาใช้บริการ ได้แก่

- Oversea International Constructions Committee (OICC)
- Union oil
- Okanagan
- Esso Parker Drilling Co
- Texs Pacific Offshoer Int.
- Conoco Halliburton
- Thai Shell American Embassy (BKK)
- International Committee Red Cross (ICRC)

พันธกิจและวิสัยทัศน์

ตลอดเวลาที่ผ่านมา บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจด้วยความมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวตั้งแต่เริ่มต้นในด้านต่างๆ ทั้งในเรื่องของการบุกเบิกเส้นทางบินใหม่ๆ ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวและแหล่งอารยธรรมอันสวยงามติดอันดับโลก การมีสนามบินเอกชนแห่งแรกเป็นของตนเอง และการบริการอันแสนประทับใจแก่ผู้โดยสารในด้านต่างๆ ณ วันนี้ บริษัทฯ ได้ประกาศจุดยืนที่เด่นชัดของการเป็น Asia's Boutique Airline ที่จะร่วมแรงร่วมใจกันและมุ่งมั่นที่จะขับเคลื่อนสายการบินแห่งนี้ให้เติบโตและสามารถให้บริการอันแสนประทับใจเพื่อให้ทั่วโลกได้ตระหนักถึง “ความประทับใจแห่งเอเชีย” ในทุกๆ ด้าน

หลัก 6 ประการ ที่นิยามความเป็น Boutique

1. Boutique Lounges เลาจน์บริการสำหรับผู้โดยสารทุกท่านอย่างครบวงจรที่มีมาตรฐานเทียบเท่าระดับชั้นธุรกิจทั้งของว่างและเครื่องดื่ม อินเทอร์เน็ตและมุมเด็กเล่น เพื่ออำนวยความสะดวกสบายกับผู้โดยสารของบางกอกแอร์เวย์สทุกคน

2. Boutique Lounges – Blue Ribbon Club การบินบางกอกแอร์เวย์สนำเสนอออกแบบอย่างสวยงามให้บรรยากาศที่อบอุ่น พร้อมบริการรูปแบบใหม่เพื่อรองรับความต้องการของผู้โดยสาร อาทิ ห้องอาบน้ำ ห้องนวดเพื่อผ่อนคลาย รวมไปถึงห้องสมุดส่วนตัวที่สามารถใช้เป็นห้องประชุมขนาดเล็กอีกด้วย

3. สนามบินสมุย สนามบินสุโขทัย สนามบินตราด สถาปัตยกรรมที่เป็นเอกลักษณ์และยังคงรักษาความเป็นธรรมชาติได้อย่างดีเยี่ยม พร้อมทั้งอาคารพักผู้โดยสารที่สามารถรับลมธรรมชาติพร้อมเครื่องอำนวยความสะดวกที่ล้ำสมัย

4. เมนูที่คัดสรรเป็นพิเศษ ด้วยส่วนผสมที่สดใหม่ ผลิตจากโครงการเกษตรอินทรีย์และผ่านการคัดสรรที่ได้มาตรฐาน

5. การบริการที่ประทับใจ ด้วยความใส่ใจในทุกรายละเอียดของผู้โดยสาร บริการที่เป็นพิเศษสำหรับผู้สูงอายุและเด็กเล็ก และความโดดเด่นในด้านการบริการลูกค้า ดูแลและห่วงใยด้วยไมตรีที่ใส่ใจในทุกรายละเอียด

6. เครื่องบินใหม่ เครื่องบินของบางกอกแอร์เวย์สจะได้รับการตกแต่งให้มีสีสันเป็นเอกลักษณ์ และมีอายุการใช้งานโดยเฉลี่ยประมาณ 5 ปี

นโยบายของ บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ให้บริการสายการบินขนส่งผู้โดยสาร ขนส่งสินค้า ตลอดจนจมนพัสภัณฑ์และไปรษณีย์ทางอากาศ และดำเนินกิจการท่าอากาศยาน (สนามบินสมุย, สนามบินสุโขทัย และสนามบินตราด)

ใบอนุญาตในการให้บริการคมนาคมทางอากาศที่บริษัทฯ ได้รับ

ในปัจจุบัน บริษัทฯ ได้รับอนุญาตให้บริการคมนาคมเดินอากาศ รวมทั้งการ อนุญาตให้จัดตั้งสนามบิน เพื่อใช้รองรับการบริการเดินอากาศในเส้นทางบินที่ได้รับอนุญาต ตลอดจนการรองรับอากาศยานของเอกชนและอากาศยานของรัฐ ดังนี้

1. ใบอนุญาตให้ประกอบกิจการค้าขายในการเดินอากาศ จากกรมการบินพาณิชย์ กระทรวงคมนาคมรวม 3 ประเภท คือ

1.1 แบบประจำมีกำหนดภายในประเทศ

1.2 แบบไม่ประจำเป็นครั้งคราว

1.3 แบบประจำระหว่างประเทศ โดยใบอนุญาตดังกล่าวมีอายุ 10 ปี

2. ใบอนุญาตการจัดตั้งสนามบินสมุย บริษัทฯ ได้รับอนุญาตให้จัดตั้งสนามบินพาณิชย์เอกชนแห่งแรกขึ้นที่ตำบลบ่อผุด อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยให้เรียกว่า “สนามบินสมุย” ใบอนุญาตดังกล่าวมีอายุครั้งละ 10 ปี

3. ใบอนุญาตการจัดตั้งสนามบินสุโขทัย บริษัทฯ ได้รับอนุญาตให้จัดตั้งสนามบินพาณิชย์เอกชนแห่งที่ 2 ขึ้นที่จังหวัดสุโขทัย ในพื้นที่ประมาณ 2 พันไร่ อยู่ในเขตตำบลคลองกระจง ตำบลท่าทอง และตำบลย่านยาว อำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย ใบอนุญาตดังกล่าวมีอายุครั้งละ 10 ปี

4. ใบรับรองหน่วยซ่อมบำรุง บริษัทฯ ได้รับอนุญาตจากกรมการขนส่งทางอากาศ (กรมการบินพาณิชย์) ให้จัดตั้งหน่วยซ่อมบำรุง ซึ่งบริษัทฯ และอากาศยานที่จดทะเบียนเป็นอากาศยานสัญชาติ ไทยและอายุใบรับรองนี้กำหนดอายุครั้งละ 2 ปี มีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 17 ตุลาคม นอกจากนี้ บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด ยังมีบริษัทฯ ที่อยู่ในเครือที่ประกอบกิจการค้าขายในการเดินอากาศ ที่เป็นลักษณะอื่นอีก คือ

4.1 บริษัท บางกอกแอร์ทราเวล จำกัด ในปัจจุบันเปลี่ยนชื่อเป็น “บริษัท เซาท์อีสท์แอร์ จำกัด” เป็นบริษัทที่จัดตั้งขึ้นเพื่อบริการเดินอากาศแบบไม่ประจำ ในลักษณะทำการบินเช่าเหมาต่างๆ เช่น ทำการบิน Charter Flight บินรับขนผู้ป่วย (Medical Evacuation Flight) เป็นต้น

4.2 บริษัท ไทยคูท้อเฮลิคอปเตอร์แอนด์ปิโตรเลียมเซอร์วิส จำกัด จัดตั้งขึ้นเพื่อบริการเดินอากาศด้วยเฮลิคอปเตอร์ ปัจจุบันใช้เฮลิคอปเตอร์ แบบ Sikorsky S- 76 A จำนวน 2 ลำ ทำการบินในภารกิจสนับสนุนการสำรวจขุดเจาะน้ำมันปิโตรเลียมในอ่าวไทย ตามที่ ได้รับสัมปทานจากกรมทรัพยากรธรณี และเตรียมให้บริการเช่าเหมาสาธารณะทั่วไปในอนาคต

จากความเป็นมาดังกล่าวจะเห็นได้ว่า บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด ได้พยายามส่งเสริมและพัฒนาการขนส่งทางอากาศในภาคของเอกชนอย่างต่อเนื่องโดยตลอดมา อันเป็นส่วนส่งเสริมการ เดินทางอากาศให้เป็นประโยชน์โดยรวมแก่ประเทศสืบไป

สนามบิน

บางกอกแอร์เวย์ส มีสนามบินเป็นของตัวเองทั้งหมด 3 แห่ง ได้แก่ ท่าอากาศยานสมุย (พ.ศ. 2532) ท่าอากาศยานสุโขทัย (พ.ศ. 2539) และท่าอากาศยานตราด (พ.ศ. 2545)

1. สนามบินสมุย

สนามบินพาณิชย์มาตรฐาน เปิดทำการบินเมื่อวันที่ 25 เมษายน พ.ศ. 2532 ตั้ง อยู่บนเนื้อที่ 600 ไร่ (ในปัจจุบัน) ณ ต.บ่อผุด อ.เกาะสมุย จ.สุราษฎร์ธานี เริ่มดำเนินการก่อสร้างเมื่อปี พ.ศ. 2527 พื้นที่เดิมเป็นสวนมะพร้าว ซึ่ง บริษัทฯ ได้รับความเห็นชอบจากกรมการบินพาณิชย์ว่าเป็นพื้นที่ที่เหมาะสมสำหรับเป็นที่ตั้งของสนามบิน เนื่องจากเป็นพื้นที่ราบขนาดใหญ่เพียงพอกับการสร้างสนามบิน สนามบินสมุยได้รับอนุญาตให้เป็นสนามบินศุลกากร ตั้งแต่เดือน 25 กันยายน พ.ศ. 2539 ประกอบกิจการเดินอากาศแบบประจำมีกำหนดต่างประเทศ ภายในอาคารผู้โดยสารต่างประเทศ ประกอบด้วย ด้านตรวจคนเข้าเมือง,ด้านศุลกากร, ด้านกักกันพืช, ด้านควบคุมโรคติดต่อ และมีบริการตรวจลงประทับตราประเภทท่องเที่ยว (วีซ่า) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว

สนามบินสมุยได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากสำนักงานส่งเสริมเพิ่มอีก 1 โครงการในปี 2542 สิทธิประโยชน์ที่ได้รับ ได้แก่ ด้านแรงงานต่างด้าว, ด้านเครื่องจักรอุปกรณ์, ด้านภาษีอากรและการหักลดหย่อน และด้านเงินตราต่างประเทศ ในส่วนงานออกแบบและงานก่อสร้างต่างๆบริษัทได้คำนึงถึงสภาพสิ่งแวดล้อมของเกาะสมุย โดยเน้นการออกแบบให้กลมกลืนกับธรรมชาติแวดล้อมสร้างด้วยวัสดุที่เป็นไม้ต้นมะพร้าวลักษณะอาคารเปิดโล่ง เพื่อให้บรรยากาศเป็นธรรมชาติในรูปแบบของเกาะสมุยมากที่สุด ปัจจุบันทางวิ่งสนามบินสมุย กว้าง 45 เมตร ขนาดยาว 2,060 เมตร และมี Overrun อีกด้านละ 60 เมตร สามารถรองรับน้ำหนักอากาศยานได้ถึง 70 ตัน ซึ่งทางบริษัทได้ดำเนินการขยายทางวิ่งเพิ่มเป็น 2,100 เมตร และปูผิวของทางวิ่งหนาขึ้นอีก 13 เซนติเมตร เพื่อรองรับเครื่องบินโดยสารไอพ่นขนาดเล็ก นอกจากนี้บริษัทฯ ได้ลงทุนสร้างและพัฒนาสนามบินสมุย จัดให้เป็นสนามบินศุลกากร (Customs Airport) สามารถรองรับและให้บริการการบินระหว่างประเทศได้ เนื่องจากนายแพทย์ปราเสริฐ ปราสาททองโอสถ ประธานคณะผู้บริหาร บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) เล็งเห็นถึงศักยภาพของสนามบินสมุยว่าสามารถเป็นจุดศูนย์กลางด้านการท่องเที่ยวในแถบนี้ และได้วางเป้าหมายของบริษัทฯ ที่จะทำให้อาสาการบินบางกอกแอร์เวย์สเติบโตต่อไป โดยจะพยายามค้นหาและบุกเบิกแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ

ทั้งในประเทศไทยและประเทศใกล้เคียงที่มีศักยภาพทางด้านการท่องเที่ยวสูงและสายการบินของรัฐไม่ได้เปิดทำการบิน

สนามบินสมุย เริ่มเปิดบริการเส้นทางแรกในเส้นทาง กรุงเทพฯ – สมุย ด้วยเครื่องบิน DASH 8 - 100 ขนาด 37 ที่นั่ง ใช้เวลาเดินทางเพียงแค่ 1 ชั่วโมง 10 นาที ซึ่งเป็นการย่นระยะเวลาเดินทางไปเกาะสมุย ซึ่งโดยปกติจะต้องใช้เวลาไม่ต่ำกว่า 6 ชั่วโมงถึง 1 วัน ของการเดินทางแต่ละประเภท และในปัจจุบันสนามบินสมุยสามารถรองรับเครื่องบินไอพ่นขนาดเล็ก เช่น Airbus A320-A319 และ Boeing 737 โดยใช้เวลาเดินทางประมาณ 50 นาทีเท่านั้น ปัจจุบันมีเส้นทางบินที่ใช้สนามบินสมุยเป็นศูนย์กลาง ได้แก่ สมุย-กระบี่, สมุย-ภูเก็ต, สมุย-อุตะเกา, สมุย-ตราด, สมุย-เชียงใหม่, สมุย-สิงคโปร์ และ สมุย-ฮ่องกง

ปัจจุบันสนามบินสมุยได้ทำการขยายอาคารผู้โดยสารใหม่ โดยอาคารผู้โดยสารภายในประเทศอาคารใหม่ได้เปิดให้บริการไปเมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2550 และอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศอาคารใหม่ได้เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2550 โดยอาคารผู้โดยสารใหม่มีพื้นที่ใช้สอยกว่า 7,300 ตารางเมตร โดยประกอบไปด้วยอาคารผู้โดยสาร 6 อาคาร แบ่งเป็นอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ 4 อาคาร และอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ 2 อาคาร โดยอาคารผู้โดยสารใหม่ สามารถรองรับผู้โดยสารได้วันละประมาณ 16,000 คนต่อวัน หรือ 6,000,000 คนต่อปี

Samui Park Avenue ตั้งอยู่บนพื้นที่ประมาณ 4 ไร่ ภายในบริเวณสนามบินสมุย ประกอบด้วย 3 อาคาร แบ่งเป็นแบบ 2 ชั้น 2 อาคารและแบบ 1 ชั้น 1 อาคาร โดยเปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 07.00-22.00 น. เพื่อต้องการให้ผู้โดยสารและบุคคลภายนอกสามารถมาใช้บริการและรู้สึกเหมือนเดินช้อปปิ้งอยู่ในสวน Samui Park Avenue จึงเป็นถนนช้อปปิ้งแห่งใหม่ของเกาะสมุยเชื่อมระหว่างอาคารผู้โดยสารซึ่งผู้โดยสารสามารถเดินเล่น พักผ่อน และเพลิดเพลินกับหลากหลายร้านค้าชั้นนำ ภัตตาคารที่มีชื่อเสียงระดับโลก และคาเฟ่ที่บริการอินเตอร์เน็ต

2. สนามบินสุโขทัย

เปิดทำการบินเมื่อวันที่ 12 เมษายน พ.ศ. 2539 สนามบินสุโขทัย มีเนื้อที่ 2,000 ไร่ ตั้งอยู่ในเขต 3 ตำบล คือ ต.ท่าทอง ต.คลองกระเจง และ ต.ย่านยาว อ.สวรรคโลก จ.สุโขทัย เริ่มดำเนินการก่อสร้างเมื่อปี 2535 และเปิดให้บริการในปี พ.ศ. 2539 ในเส้นทางกรุงเทพฯ-สุโขทัย-เชียงใหม่ เมื่อ 12 เมษายน 2539 และ สุโขทัย-เสียมราฐ (นครวัด) เมื่อ 28 มีนาคม 2543 โดยใช้เครื่องบิน ATR 72-200 ขนาด 70 ที่นั่ง การออกแบบอาคารผู้โดยสารเป็นลักษณะทรงไทยเปิดโล่งตามศิลปะสุโขทัยโบราณเพื่อความกลมกลืนและสอดคล้องกับวัฒนธรรมของจังหวัดสุโขทัย

โดยตัวอาคารสามารถรองรับผู้โดยสารทั้งขาเข้าและขาออกอาคารละ 150 คน ปัจจุบันทางวิ่ง (Runway) ยาว 2,300 เมตร กว้าง 45 เมตร รองรับน้ำหนักได้ 45 ตัน

สนามบินสุโขทัย ได้รับการส่งเสริมจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 สิทธิประโยชน์ที่ได้รับ ได้แก่ ด้านแรงงานต่างด้าว, ด้านเครื่องจักรและอุปกรณ์, ด้านภาษีอากรและการหักลดหย่อน และด้านเงินตราต่างประเทศ ทั้งบริษัทฯ ได้รับความร่วมมือจากบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด มาเป็นผู้ดูแลด้านการควบคุมการจราจรทางอากาศ โดยติดตั้งเครื่องช่วยเดินอากาศ และด้านการสื่อสารการบินโดยให้บริการขายสื่อสารการบินผ่านดาวเทียม VSAT และยังได้รับความร่วมมือจากกองอากาศการบินกรมอุตุนิยมวิทยา ติดตั้งเครื่องมือตรวจอากาศและรายงานสภาพอากาศบริเวณสนามบิน โดยใช้เครื่องวัดทิศทางความเร็วของลม เครื่องวัดความกดอากาศ และเครื่องวัดอุณหภูมิให้ทั้งสนามบินสุโขทัยและสนามบินสมุยด้วย

สนามบินสุโขทัยได้รับอนุญาตให้เป็นสนามบินศุลกากรประกอบกิจการเดินอากาศแบบประจำมีกำหนดประกอบด้วย ด้านตรวจคนเข้าเมือง ด้านศุลกากร ด้านกักกันพืช และด้านควบคุมโรคติดต่อ สามารถรองรับผู้โดยสารที่เดินทางจากต่างประเทศได้ บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) เปิดสนามบินสุโขทัย พร้อมให้บริการในเส้นทาง กรุงเทพฯ-สุโขทัย และ กรุงเทพฯ-สุโขทัย-ลำปาง และจังหวัดใกล้เคียง ทั้งนี้เพื่อเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวทางภาคเหนือตอนล่างของประเทศไทย อาทิเช่น อุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย อุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย ฯลฯ รวมทั้งในเส้นทางในประเทศแถบอินโดจีน โดยบริษัทฯ มีความตั้งใจที่จะใช้สนามบินสุโขทัย เป็นศูนย์กลางการบินในภูมิภาคแถบนี้

3. สนามบินตราด

เปิดทำการบินเมื่อวันที่ 18 เมษายน พ.ศ. 2546 สนามบินตราดเป็นสนามบินแห่งที่ 3 ของบริษัทฯ ตั้ง อยู่ ณ พื้นที่ตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง และตำบลบางปิด อำเภอแหลมงอบ จังหวัดตราด พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นสวนยาง ห่างจากอำเภอมหาชัยประมาณ 10 กิโลเมตร ซึ่งมีท่าเรือข้ามไปยังเกาะช้างได้ มีพื้นที่สามารถสร้างทางวิ่งได้กว้าง 45 เมตร ยาว 1,800 เมตร เพื่อใช้กับอากาศยานของบริษัทฯ ที่มีอยู่ ทั้งนี้พื้นที่ต้องการในการจัดตั้งสนามบินนี้ในทางวิ่งยาว 2,000 เมตร รองรับน้ำหนักได้ 22 ตัน พร้อมเขตปลอดภัยในการเดินอากาศจำเป็นต้องใช้พื้นที่เป็นเนื้อที่รวมประมาณ 1,200 ไร่ ประโยชน์ที่จะได้จากการบินมีสนามบินพาณิชย์เกิดขึ้นที่จังหวัดตราด ประโยชน์ใช้สอยร่วมกับจังหวัดจันทบุรี ภาพรวมโดยกว้างจะเป็นการเปิดประตูภาคตะวันออกขึ้นที่จังหวัดตราด เชื่อมการเดินทางลัดทางอากาศภาคกลางผ่านภาคตะวันออกสู่ภาคใต้ข้ามทะเลสู่จังหวัดในภาคใต้ อาทิ ระนอง ภูเก็ต หาดใหญ่ โดยมีต้องเดินทางมาตั้งต้นที่กรุงเทพฯ ในมุมมองกลับกัน

การขนส่งทางอากาศจากภาคใต้ผ่านภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ณ จังหวัดตราดไปสู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อาทิ จังหวัดนครราชสีมา ขอนแก่น หรือพื้นที่อื่นไปยังภาคเหนือ เมื่อข้ายคมนาคมทางอากาศรองรับกันต่อไป การเดินทางด้วยเครื่องบินตรงจากจังหวัดตราดไปยังกรุงเทพฯ หรือข้ามทะเลไปยังจุดต่างๆ จากหัวหินลงไปยังภาคใต้หรือไปยังภาคตะวันออกเฉียงเหนือหรือภาคเหนือ โดยตัวอย่างเส้นทางและเวลาการเดินทางที่ประหยัดได้มากมาย โดยใช้เวลาเดินทางโดยประมาณ ดังนี้

1. ตราด-กรุงเทพฯ 45 นาที
2. ตราด-ภูเก็ต 1 ชั่วโมง 35 นาที
3. ตราด-สมุย 1 ชั่วโมง

สำหรับการเปิดจุดเพื่อให้สนามบินนี้ทำการบินไปยังประเทศใกล้เคียงหรืออื่นใดนั้นทำได้ และบริษัทฯ พร้อมเพื่อบริการนักท่องเที่ยวต่างประเทศ เช่น ที่ปฏิบัติอยู่หากเป็นนโยบายสนับสนุนจากกระทรวงคมนาคม และหากไม่มีสิ่งใดขัดต่อนโยบายของทางราชการซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ

รูปแบบการให้บริการ

ระบบสำรองที่นั่งที่ทันสมัย

บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้เซ็นสัญญากับ บริษัท SABRE Airline Solution ในการใช้ระบบคอมพิวเตอร์สำรองที่นั่ง ชื่อระบบ SABRE ซึ่งระบบนี้จะช่วยในการควบคุมข้อมูลในการสำรองที่นั่ง การออกบัตรโดยสาร การคำนวณที่นั่งของผู้โดยสาร และน้ำหนักในแต่ละเที่ยวบิน ซึ่งจะอำนวยความสะดวกทั้งในด้านการขาย การตลาด และรวมถึงการจัดการ ให้มีความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และยังสามารถเชื่อมโยงกับระบบคอมพิวเตอร์สำรองที่นั่งต่างๆ ทั่วโลก

นอกจากนี้ บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ขยายระบบคอมพิวเตอร์สำรองที่นั่ง โดยการเชื่อมกับเครือข่ายของระบบคอมพิวเตอร์สำรองที่นั่ง(Global Distribution System) ทั่วโลก ได้แก่ ระบบ AMADEUS, TRAVEL SKY, TOPAZ, TRAVEL PORT (Galileo, Worldspan, Apollo) ABACUS, AXESS, INFINI, และ SABRE ซึ่งมีเครือข่ายครอบคลุมพื้นที่ทั่วโลก โดยเฉพาะในยุโรป อเมริกา แอฟริกา และเอเชียแปซิฟิก พร้อมอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารทุกท่านในการติดต่อสำรองที่นั่งซึ่งมีแตรเวลเอเย่นต์ในเครือข่ายระบบสำรองที่นั่งกว่า 100,000 แห่ง ทั่วโลก และทางบริษัทฯ ได้ร่วมลงนามในสัญญากับสายการบินต่างๆ ทั่วโลก อาทิ เช่น สายการบิน ANA, Lufthansa, Qantas, SWISSAIR, LAUDA AIR เพื่อเป็นบริการทางหนึ่งของบริษัทฯ ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสาร โดยสามารถติดต่อสำรองที่นั่งผ่านระบบ

สำรองที่นั่งของสายการบินอื่นๆ และปัจจุบันยังมีการทำ Code Share ร่วมกับสายการบินต่างๆ อีกด้วย ได้แก่ Etihad Airways, Eva Air, Air Berlin, KLM, Air France, Malaysian Air

ระบบ E-Ticketing

บริษัทฯ ได้นำระบบ E-ticketing เข้ามาใช้ สำหรับทุกเส้นทางบินภายในประเทศ ตั้งแต่วันที่ 29 มิถุนายน พ.ศ. 2546 E-ticketing เป็นบริการอีกรูปแบบหนึ่งสำหรับนักท่องเที่ยว โดยอยู่ในรูปแบบเอกสารข้อมูลการเดินทางและรหัสสำรองที่นั่งที่พิมพ์ออกมาจากคอมพิวเตอร์ ซึ่งการบริการนี้สามารถเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว แก่ผู้โดยสาร อีกทั้งยังไม่ต้องกังวลเรื่องบัตรโดยสารสูญหายอีกด้วย

การใช้ E-ticketing ในการเช็คอินที่เคาน์เตอร์สายการบินบางกอกแอร์เวย์ส สามารถทำได้โดยการยื่นเอกสารยืนยันการจองที่พิมพ์ออกมาจากคอมพิวเตอร์ แต่สำหรับท่านที่ทำใบเอกสารดังกล่าวสูญหายนั้น เพียงแค่ท่านแจ้งชื่อ – นามสกุล พร้อมแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือหนังสือเดินทางท่านก็สามารถขึ้นเครื่องได้

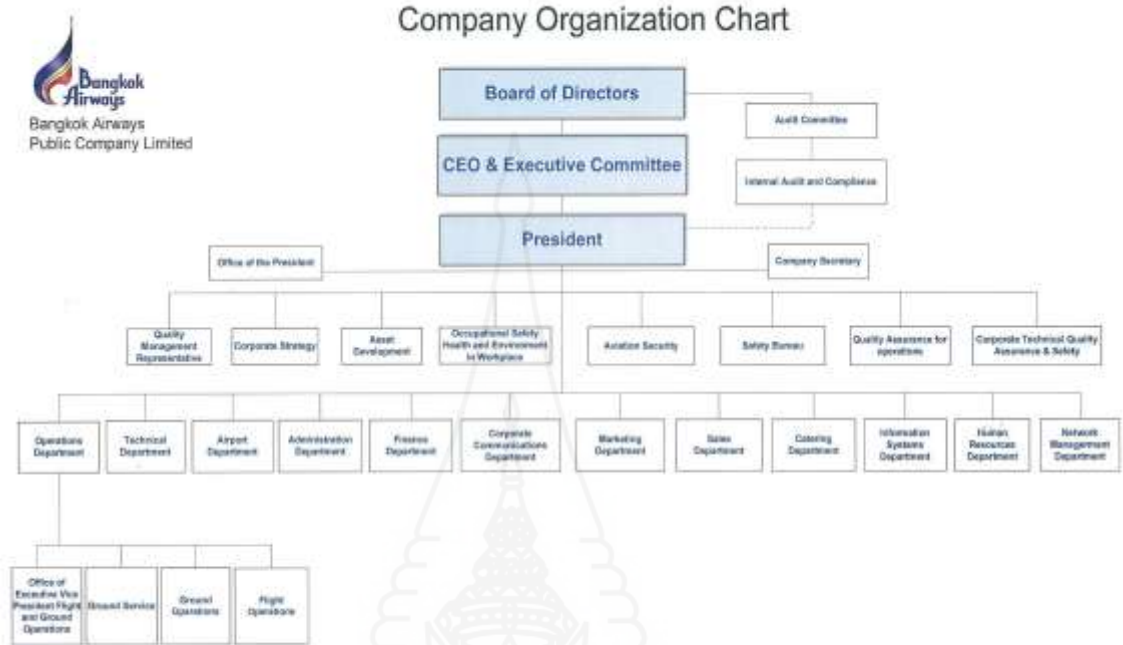
ปัจจุบัน บัตรโดยสารแบบ E-ticketing ใช้กันอย่างแพร่หลายในทวีปยุโรปและอเมริกาทางสายการบินบางกอกแอร์เวย์สได้ใช้ระบบ E-ticketing ในเส้นทางภายในประเทศก่อนและจะขยายไปในเส้นทางระหว่างประเทศต่อไป

Web Check-In Service

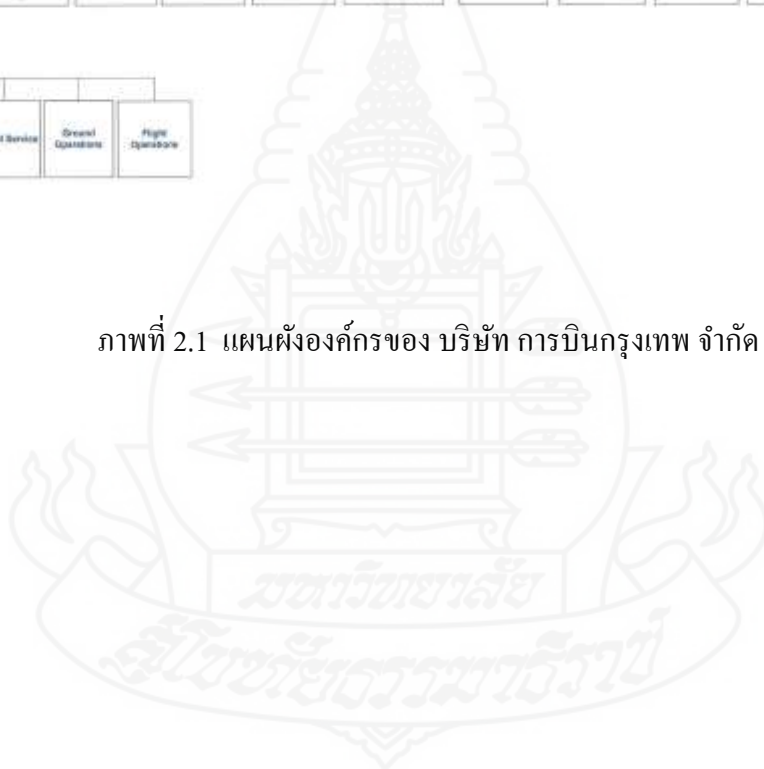
สายการบินบางกอกแอร์เวย์ส เริ่มให้บริการ “เว็บเช็คอิน” (web check-in) เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารที่เดินทางด้วยเที่ยวบินภายในประเทศ ซึ่งผู้โดยสารสามารถทำการเช็คอินก่อนล่วงหน้าได้ถึง 24 ชั่วโมงผ่านทางเว็บไซต์ www.bangkokair.com โดยคลิกเข้าไปที่ “web check-in” ซึ่งผู้โดยสารสามารถเลือกที่นั่ง และพิมพ์ใบผ่านขึ้นเครื่อง (boarding pass) ได้เอง จากนั้นสามารถนำใบผ่านขึ้นเครื่องไปที่เคาน์เตอร์เช็คอินพิเศษที่จัดไว้ ณ สนามบิน เพื่อทำการแสดงตัวและโหลดสัมภาระ

ทั้งนี้ ในระยะแรก การให้บริการ “เว็บเช็คอิน” จะเปิดให้บริการในเส้นทางการบินจากกรุงเทพฯ สมุย และภูเก็ต สู่อำเภอสนามบินปลายทางอื่นๆ ภายในประเทศ โดยจะมีการขยายการให้บริการในเส้นทางอื่นๆ อีกมากกว่า 20 เส้นทางของสายการบินตามลำดับ

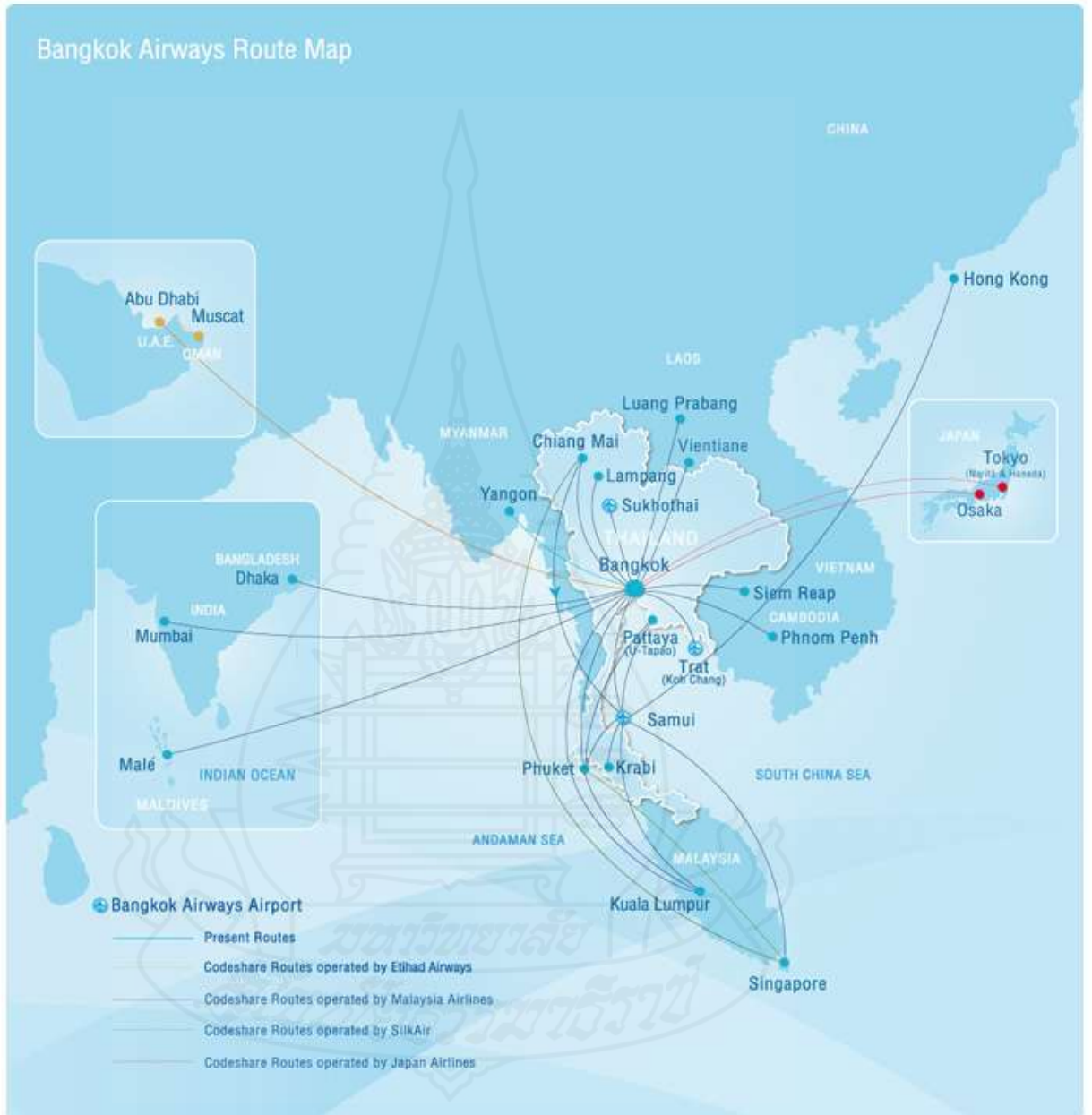
แผนผังขององค์กรของ บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)



ภาพที่ 2.1 แผนผังองค์กรของ บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)



เส้นทางการบินของ บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)



ภาพที่ 2.2 เส้นทางการบินของ บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ฝูงบินในปัจจุบัน

ณ วันที่ 25 เมษายน พ.ศ. 2556 ฝูงบินของ บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ประกอบไปด้วยเครื่องบินรวมทั้งสิ้น 22 ลำ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.1 ฝูงบินของ บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

เครื่องบิน	จำนวน	ความจุผู้โดยสาร (บรูว์บ็อนส์/ชั้นประหยัด)	หมายเหตุ
แอร์บัส เอ 319-100	10	144 (0/144)	
		138 (0/138)	
		120 (12/108)	
แอร์บัส เอ 320-200	5	162 (0/162)	
เอทีอาร์ 72-500	8	70 (0/70)	

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

วีรุฒิ อัดตนนท์ (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นธุรกิจ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นธุรกิจนั้นลดลงจากประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในชั้นประหยัด เนื่องจากพนักงานไม่เห็นความสำคัญของการเลื่อนชั้น ไม่มีความภาคภูมิใจและไม่ได้รับการยอมรับนับถือจากการได้เลื่อนชั้น ทำให้ไม่มีแรงจูงใจเพียงพอที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเองเพื่อนำไปสู่ประสิทธิภาพที่เพิ่มมากขึ้นในการปฏิบัติงานในชั้นธุรกิจ ดังนั้น ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยนี้ คือ บริษัทควรเปลี่ยนแปลงระบบและหลักเกณฑ์ในการเลื่อนชั้นของพนักงาน โดยต้องทำให้การเลื่อนชั้นสู่ธุรกิจเป็นเรื่องของความก้าวหน้าในสายอาชีพอย่างแท้จริง สร้างความภาคภูมิใจและการยอมรับนับถือแก่ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกได้อย่างเต็มภาคภูมิ และให้ความสำคัญกับคุณลักษณะและจิตใจให้บริการของพนักงาน บวกกับความสามารถ

ในการอ่านประกาศภาษาอังกฤษควบคู่กัน ไป เพื่อเพิ่มแรงจูงใจให้แก่พนักงานที่จะก้าวเข้ามาสู่การทำงานในชั้นธุรกิจต่อไป

ชมพูนุท วรรณคนาพล (2545) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสาขาประจำประเทศไทย ฝ่ายขาย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านในด้านลักษณะการปฏิบัติงานพบว่า พนักงานมีระดับของบทบาทความรับผิดชอบ ต่องานสูง สำหรับความรู้ความเข้าใจในงานและกระบวนการในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านบรรยากาศในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน บทบาทความรับผิดชอบ ความรู้ความเข้าใจในงาน กระบวนการในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ หน่วยที่สังกัด

พัชรอร วงศ์คำแหง (2547) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลที่เปลี่ยนแปลงมาจากสุขาภิบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประสิทธิภาพงานในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านความโปร่งใส ด้านความสามารถในการให้บริการ และด้านคุณภาพของงาน ตามลำดับ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ความพร้อมด้านทรัพยากรการบริหาร การสนับสนุนจากผู้บริหารเทศบาล รวมทั้งความพอใจในการทำงาน ไม่พบว่า ปัจจัยใดมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

อรุณรัตน์ เจนพานิชชีพ (2548) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามโครงการโรงเรียนส่งเสริมสุขภาพระดับทอง จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร และครูอนามัยตามโครงการโรงเรียนส่งเสริมสุขภาพของโรงเรียนส่งเสริมสุขภาพอยู่ในระดับสูง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การฝึกอบรมเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพ ส่วนอายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และทัศนคติ ไม่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ยังพบปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญ ได้แก่ ไม่มีงบประมาณเฉพาะโครงการงบประมาณเพียงพอ เจ้าหน้าที่น้อยไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และขาดการติดตามโครงการจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

สมโภช จัตุพร (2543: 4-5) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานกองรายได้ จำนวน 204 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านความสัมพันธ์ของภูมิลำเนา ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

ขวัญใจ มีทิพย์ (2543: 4-5) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีกองพันปฏิบัติการพิเศษ 1 (คอมแมน โด) กองทัพอากาศ ผลการศึกษาพบว่า

1. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการพิเศษกองพันปฏิบัติการพิเศษ 1 (คอมแมน โด) กองทัพอากาศพบว่า อยู่ในระดับสูง
2. ปัจจัยจูงใจก่อให้เกิดประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่การพิเศษ ได้แก่ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และผลประโยชน์ตอบแทนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการพิเศษ

อรสา โพธิ์ทอง (2537: 1-2) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพัฒนาการอำเภอ ในฐานะเลขานุการ กพอ. : ศึกษากรณีอำเภอ ในเขตศูนย์ช่วยเหลือทางการวิชาการพัฒนาชุมชน เขตที่ 7 จำนวน 144 คน ประกอบด้วยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมในการปฏิบัติงานพัฒนาการอำเภอ โดยมีปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคือ นโยบายของผู้บริหารระดับอำเภอ ความสามารถทางสติปัญญาของพัฒนาการอำเภอ การปรึกษาหารือระหว่างเพื่อน และการสร้างความรู้สึกร่วมกัน ซึ่งเมื่อพิจารณาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพทุกด้าน พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพัฒนาการอำเภอมากที่สุด

อรัญญา เจริญกุล (2546) ได้วิจัย เรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) สาขาอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

อัจฉรา บุบผามาลา (2548) กล่าวว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมพรมไทยจำกัด(มหาชน) พบว่า ด้านเพศ อายุ การศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการทำงานของพนักงานที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่ต่างกัน ดังนั้นจึงเห็นได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันแต่ไม่ได้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทฯ

สิทธิชัย ยุคตวิสาร (2547) ได้สรุปไว้ว่าระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขภาพลักษณะจิต ซึ่งประกอบด้วยนโยบาย การบริหารการบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงานสภาพแวดล้อมในการทำงาน และสวัสดิการนั้น ทั้งหมดมีระดับความสำคัญในระดับมาก และปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงานและการได้รับการยอมรับจะมีระดับความสำคัญในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านความก้าวหน้าและโอกาสในการเจริญเติบโตนั้นจะมีระดับความสำคัญในระดับปานกลาง

วันวิสาข์ เกิดผล (2546) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานของ บริษัทในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนประกอบยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยสรุปว่า พนักงานในระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน คือ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจน การเปิดเผยและเผชิญหน้ากระบวนการทำงาน และขั้นตอนในการตัดสินใจ การตรวจสอบทบทวนผลงาน และวิธีการทำงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความร่วมมือและขัดแย้งในระดับปานกลางพนักงานในระดับปฏิบัติการที่มี เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงานการศึกษาขั้นสูงสุด และขนาดของทีมงานแตกต่างกันมีความเห็นต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงาน

ศรายุทธ กลิ่นมาหอม (2544) ได้ดำเนินการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร สังกัดศูนย์รักษาความปลอดภัย กองบัญชาการทหารสูงสุด การวิจัยได้พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร สังกัดศูนย์รักษาความปลอดภัย กองบัญชาการทหารสูงสุด มีดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร สังกัดศูนย์รักษาความปลอดภัย กองบัญชาการทหารสูงสุด กล่าวคือ ผู้ที่มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง จะมีผลต่อการปฏิบัติงานสูงกว่าข้าราชการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับงานต่ำ

2. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานโดยข้าราชการทหาร สังกัดศูนย์รักษาความปลอดภัย กองบัญชาการทหารสูงสุด กล่าวคือ ผู้มีระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีผลต่อการปฏิบัติงานสูงกว่าข้าราชการที่มีระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ปานกลาง

3. ปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานที่สำคัญ ได้แก่ ปัญหาสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสม แออัด และปัญหาด้านเครื่องมือเครื่องใช้ไม่เพียงพอและล้าสมัย

สุรพงษ์ ภิโยภภาพ (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันองค์กร ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในสภาพปัจจุบัน ผลการศึกษา พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพและการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมาก ส่วนด้านภาวะอิสระจากงานคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับต่ำที่สุด ระดับความผูกพันองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางด้านการปฏิบัติตามระเบียบวินัยเป็นด้านที่แสดงออกถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด รองลงมาจะเป็นด้านการคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรของบริษัท การมาทำงานและการตรงเวลาและในด้านของการประสานงานและให้ความร่วมมือกับผู้อื่น สำหรับความรู้ในงานและความสามารถในการเรียนรู้มีค่าคะแนนประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ต่ำสุด

มนฤทัย ลาภเฉลิมพงศ์ (2548) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานกรุงเทพฯของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า โดยภาพรวมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงาน ดังนี้ ลักษณะการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความคิดเห็นอยู่ระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน นโยบายและการบริหารงาน และความมั่นคงและความปลอดภัย มีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานกรุงเทพฯของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารงาน และความมั่นคงและความปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานกรุงเทพฯของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สอดคล้องสมมติฐานการวิจัย

วันวิสาข์ สมร (2551) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คาโต้แกล็ค(ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านนโยบายการบริหารจัดการ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และด้านค่าจ้างและผลตอบแทน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง และด้านความมั่นคงและความพึงพอใจ และด้านความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก และพนักงานที่มีเพศ อายุ อายุงาน และสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

บุญเชิด ชื่นฤดี (2548) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท ทูรคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ขวัญกำลังใจของพนักงาน ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจต่อรายได้ ทักษะคติในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความยุติธรรมในองค์กร การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกพื้นที่ปฏิบัติการของบริษัท ทูรคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยการประเมินของหัวหน้างาน พบว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจต่อรายได้ ทักษะคติในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ การได้รับความยุติธรรมในองค์กร การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านขวัญกำลังใจของพนักงาน ความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

งานวิจัยต่างประเทศ

Journal of World Business (June 2007 : 157-169) กล่าวถึง การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงาน และการเรียนรู้ ซึ่งมีผลต่อแรงจูงใจในการเพิ่มความสามารถในการทำงาน ทำให้องค์กรมีความมั่นคง ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ต้องมีการกระตุ้นให้พนักงานเห็นความสำคัญของปัญหาการศึกษาเริ่มจาก 2 ปัจจัย คือ ความพึงพอใจในงานและการเรียนรู้ เพื่อค้นหาความพึง

พอใจในเนื้องาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานในส่วนของความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและความสัมพันธ์กับครอบครัวมีอิทธิพลมากในการเรียนรู้ของพนักงาน

De Klerk (2002) ศึกษาวิจัยเรื่องการจูงใจในการปฏิบัติงาน ข้อผูกมัดของงานและความตั้งใจของบุคคลที่จะมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยกล่าวว่า พฤติกรรมเฉพาะอย่างที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลเป็นความสัมพันธ์ต่อความรู้สึกของงานที่ปฏิบัติ และข้อผูกมัดของงาน จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 458 คน ขององค์กร 6 องค์กรในแอฟริกาใต้ เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจในการปฏิบัติงานและข้อผูกมัดของงานที่มีผลต่อความตั้งใจของบุคคลที่จะมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า การจูงใจในการปฏิบัติงานและข้อผูกมัดของงานมีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจของบุคคล ที่จะมุ่งมั่นในการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ และยังคงพบอีกว่าตัวแปรของลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ มีผลต่อความตั้งใจของบุคคลที่จะมุ่งมั่นในการปฏิบัติ

Seo (2003) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องบทบาทของประสบการณ์การทำงานที่มีผลต่อการจูงใจในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยกล่าวว่า การศึกษาทฤษฎีที่มีอยู่เกี่ยวกับการจูงใจในเรื่องของการปฏิบัติงาน ซึ่งให้คำอธิบายพื้นฐานเกี่ยวกับว่า ทำไม และทำอะไรที่พนักงานจะมีพฤติกรรมตามที่องค์กรต้องการ ในงานวิจัยนี้ได้ขยายความเข้าใจของการจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยศึกษาถึงบทบาทของประสบการณ์ในการทำงานที่มีผลต่อความรู้สึกและการกระทำ ในการจูงใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก จะมีผลต่อความรู้สึกถึงผลลัพธ์ที่คาดหวังไว้สูงกว่าผลของการกระทำที่ออกมา โดยจะตัดสินใจตามความคาดหวัง และจะทำการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่คาดหวังไว้ว่าเป็นที่พอใจหรือไม่ จากนั้นจึงเริ่มการกระทำที่มุ่งเน้นให้ผลลัพธ์ออกมาในด้านบวกจนสำเร็จ แต่ในอีกด้านหนึ่ง หากพนักงานมีความรู้สึกที่ต้องใช้การกระทำที่มากกว่าจนเกิดความรู้สึกไม่พอใจ พวกเขาจะมีการป้องกันหรือหลีกเลี่ยง และพบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์มากในการทำงานจะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในสิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับผลประโยชน์ที่ได้รับว่ามากหรือน้อยเพียงใดต่อช่วงระยะเวลาการปฏิบัติงาน การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ยังพบว่า ตัวแปรด้านอายุ และระดับการศึกษามีผลต่อการตัดสินใจในเรื่องของความคาดหวัง การค้นพบว่าสิ่งเหล่านี้ได้ชี้ให้เห็นว่า บทบาทของประสบการณ์ในการทำงานมีผลต่อการจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานทั้งทางตรงและทางอ้อมผ่านองค์ประกอบในการตัดสินใจตามหลักเกณฑ์ต่างๆ

Tribolet (2004) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจภายใน การจูงใจภายนอกและข้อผูกมัดในการปฏิบัติงานขององค์กร กรณีศึกษาในสภาพแวดล้อมของยุโรป ผลการวิจัยกล่าวว่า หลักการของการจูงใจภายใน การจูงใจภายนอกและข้อผูกมัดในการปฏิบัติงาน

ขององค์การมีการวิจัยที่น่าสนใจมาช้านานตามการศึกษาหลายตัวอย่างในอเมริกา และบางส่วนในประเทศอื่นๆ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจภายใน การจูงใจภายนอก และข้อผูกมัดในการปฏิบัติงานขององค์การในอุตสาหกรรมยานยนต์ในสภาพแวดล้อมของยุโรป ในประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ผลการวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจภายใน และการจูงใจภายนอกของพนักงานชาวสวิตซ์ โดยพนักงานชาวสวิตซ์ได้รับการจูงใจด้วยรางวัล การจูงใจภายในมากกว่ารางวัลการจูงใจภายนอก และพบว่าองค์ประกอบของลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง รายได้ และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ที่มีผลต่อข้อผูกมัดในการปฏิบัติงานขององค์การ สำหรับข้อเสนอแนะของงานวิจัยในอนาคตด้วยการถอดแบบจำลองของการศึกษานี้ไปเปรียบเทียบ

Min-Huei, Chien ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ วิธีการวิจัยเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้บริหารระดับผู้จัดการจำนวน 30 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 20 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ ได้แก่

1. ลักษณะส่วนบุคคล
2. สไตล์ของผู้นำ
3. วัฒนธรรมขององค์การ
4. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
5. รูปแบบการทำงานขององค์การ
6. ความยืดหยุ่นในการทำงาน
7. ความมุ่งมั่นขององค์การ

จากผลการศึกษาสามารถอธิบายถึงรูปแบบของประสิทธิผลขององค์การ และข้อเสนอแนะในเรื่องนโยบายและการจัดการ ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ และการจัดการบริหารงานคุณภาพ

Antonioni (1999 อ้างถึงใน วราภรณ์ รัตนอาษาไ নয় 2544 : 27) ได้ศึกษาปัจจัยที่สำคัญของแรงจูงใจของผู้จัดการระดับกลาง โดย 58% เป็นการศึกษาจากหน่วยงานผลิต ผลการศึกษพบว่า แรงจูงใจ 10 ประการ คือ

1. การให้ความเคารพนับถือ
2. การให้ความไว้วางใจระหว่างผู้จัดการ
3. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนรับผิดชอบ
4. การผ่อนคลายในการทำงาน
5. การมีโอกาสได้พัฒนาตนเอง

6. การทำให้มีความรู้ลึกกว่างานนั้นมีความสำคัญ
7. ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญและรับทราบในเรื่องผลของงาน
8. มีความยุติธรรมในการให้รางวัล หรือสิ่งตอบแทนการทำงาน
9. การแสดงความยินดีเมื่อทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย
10. เปิดโอกาสให้รับงานพิเศษ

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศพบว่า มีหลายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านอายุ ตำแหน่งหน้าที่การทำงานระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การได้รับความยอมรับนับถือ ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารขององค์กร ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานล้วนส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังนั้นการส่งเสริมให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงนั้น ก็เป็นสิ่งที่ต้องใช้องค์ประกอบที่หลากหลายเช่นกัน ผู้ศึกษามีความเห็นว่า ปัจจัยลักษณะบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับปัจจัยลักษณะงานด้านปริมาณงานและคุณภาพของงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร น่าจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้วยเช่นกัน ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้เลือกศึกษาเฉพาะปัจจัยลักษณะบุคคล และปัจจัยลักษณะงานดังกล่าวที่คาดว่าจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ในครั้งนี้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีรายละเอียดต่างๆ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร หมายถึง พนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ปัจจุบันมีจำนวน 393 คน (ข้อมูล สิงหาคม 2556)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง พนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ตั้งแต่ระดับผู้จัดการแผนก ระดับหัวหน้างาน ลงมาถึงพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 200 คน (ข้อมูล สิงหาคม 2556)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 วิธีการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้จะใช้แบบสอบถามซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Closed-Ended Question) และคำถามปลายเปิด (Open-Ended Question) ซึ่งมี 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะทั้งเป็นคำถามที่มีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Questions) และคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) รวมจำนวน 7 ข้อ

ข้อที่ 1 เพศ ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง เป็นข้อมูลประเภทนามกำหนด (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 อายุ เป็นข้อมูลประเภทอันดับ (Ordinal Scale) ซึ่งแบ่งเป็น 4 อันดับ

ข้อที่ 3 สถานภาพการสมรสเป็นข้อมูลประเภทนามกำหนด (Nominal Scale) ซึ่งได้แบ่งเป็น 4 อันดับ

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา เป็นข้อมูลประเภทอันดับ (Ordinal Scale) ซึ่งได้แบ่งเป็น 3 อันดับ

ข้อที่ 5 อายุงาน เป็นข้อมูลประเภทอันดับ (Ordinal Scale) ซึ่งได้แบ่งเป็น 4 อันดับ

ข้อที่ 6 ตำแหน่งงาน ได้แก่ พนักงานปฏิบัติการ หัวหน้างาน ผู้จัดการแผนก เป็นข้อมูลประเภทนามกำหนด (Nominal Scale)

ข้อที่ 7 รายได้ต่อเดือน เป็นข้อมูลประเภทอันดับ (Ordinal Scale) ซึ่งแบ่งเป็น 6 ช่วง

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน โดยมีเนื้อหาจำนวน 25 ข้อ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ

1. ด้านปริมาณงานและคุณภาพของงาน จำนวน 5 ข้อ

2. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน จำนวน 5 ข้อ

3. ด้านโอกาสก้าวหน้า จำนวน 5 ข้อ

4. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ จำนวน 5 ข้อ

5. ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร จำนวน 5 ข้อ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าตอบ (Rating Scale) ของ Likert ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

5 เห็นด้วยมากที่สุด

4 เห็นด้วยมาก

3 เห็นด้วยปานกลาง

2 เห็นด้วยน้อย

1 เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยมีเนื้อหา
จำนวน 10 ข้อคำถาม

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าตอบ (Rating
Scale) ของ Likert ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

5 เห็นด้วยมากที่สุด

4 เห็นด้วยมาก

3 เห็นด้วยปานกลาง

2 เห็นด้วยน้อย

1 เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อเพิ่ม
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

2.2 การหาประสิทธิภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปหาคุณภาพของเครื่องมือโดยการหาความเที่ยงตรงตาม
เนื้อหา (Content Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1. การหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ทำการตรวจสอบ
และแก้ไขข้อบกพร่อง เพื่อให้แบบสอบถามที่จัดทำนั้นสามารถวัดความเที่ยงตรงในเชิงเนื้อหา

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุง
แก้ไขแล้วไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ฝ่าย
ปฏิบัติการ ประจำสำนักงานสนามบินสุวรรณภูมิ จำนวน 30 คน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตาม
ขั้นตอนดังนี้

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้
รวบรวมวารสารสิ่งพิมพ์หนังสือทางวิชาการบทความวิทยานิพนธ์และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจาก
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รับข้อมูลแบบสอบถามกลับมาแล้ว นำข้อมูลประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้ในการคำนวณข้อมูลทางสถิติ โดยแบ่งวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ส่วน คือ

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาอายุงาน ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3 การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) โดยใช้เกณฑ์เพื่อใช้เป็นมาตรฐานเปรียบเทียบ ดังนี้

\bar{X} = ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการอธิบายระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยใช้ในการคำนวณค่าเฉลี่ยของข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการแปลงข้อมูลคุณภาพให้เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ โดยกำหนดตัวเลือก 5 ตัวเลือก คือ เห็นด้วยมากที่สุด แทนด้วยเลข 5 เห็นด้วยมาก แทนด้วยเลข 4 เห็นด้วยปานกลาง แทนด้วยเลข 3 เห็นด้วยน้อย แทนด้วยเลข 2 และเห็นด้วยน้อยที่สุด แทนด้วยเลข 1 ในการคำนวณค่าเฉลี่ย (กึ่งพร ทองใบ, 2549: 195) ได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	น้อย
ค่าเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	มากที่สุด

r = ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient)
เป็นค่าที่แสดงความสัมพันธ์กันของตัวแปร (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549:342) โดยกำหนดเกณฑ์
การแปลผล ดังนี้

$r = 0.00 - 0.29$ หมายถึง มีความสัมพันธ์กันระดับต่ำ

$r = 0.30 - 0.70$ หมายถึง มีความสัมพันธ์กันระดับปานกลาง

$r = 0.71 - 1.00$ หมายถึง สัมพันธ์กันระดับสูงมีความ



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยบทนี้เป็นการนำเสนอผลการวิจัยจากการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติที่ได้จากประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ทำการแจกแบบสอบถามจำนวน 200 ชุด ได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 200 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จะนำเสนอเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะบุคคล

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลจะมีการใช้สัญลักษณ์ และ อักษรย่อทางสถิติ ดังต่อไปนี้

N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย Mean ของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน T-Distribution
F	แทน	ค่าแจกแจงที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution
r	แทน	ค่าความสัมพันธ์ correlation
sig.	แทน	ค่านัยสำคัญสถิติ (Statistical Significant)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Square)
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
H ₁	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H ₂	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะบุคคล

จากการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะบุคคลของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ 7 ประเด็น คือ ข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน ได้ข้อมูลดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยลักษณะบุคคล

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (200 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	54	27.00
	หญิง	146	73.00
อายุ	20-30 ปี	89	44.50
	31-40 ปี	94	47.00
	41-50 ปี	16	8.00
	51-60 ปี	1	0.50
สถานภาพการสมรส	โสด	149	74.50
	สมรส	48	24.00
	หย่าร้าง	2	1.00
	แยกกันอยู่	1	0.50
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	3.00
	ปริญญาตรี	161	80.50
	สูงกว่าปริญญาตรี	33	16.50
อายุงาน	1-5 ปี	98	49.00
	6-10 ปี	57	28.50
	11-15 ปี	30	15.00
	ตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป	15	7.50

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (200 คน)	ร้อยละ (100.0)
ตำแหน่งงาน	พนักงานปฏิบัติการ	144	72.00
	หัวหน้างาน	47	23.50
	ผู้จัดการแผนก	9	4.50
รายได้ต่อเดือน	10,000-20,000 บาท	82	41.00
	20,001-30,000 บาท	76	38.00
	30,001-40,000 บาท	32	16.00
	40,001-50,000 บาท	5	2.50
	50,001-60,000 บาท	4	2.00
	60,001 บาทขึ้นไป	1	0.50

จากตารางที่ 4.1 สามารถอธิบายผลการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะบุคคล ได้ดังนี้

1. เพศ

พนักงานเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยคิดเป็นร้อยละ 73.00 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 27.00

2. อายุ

การวิจัยได้ทำการแบ่งอายุออกเป็น 3 กลุ่ม โดยพนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.00 รองลงมาคือ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.50 และอายุ 51-60 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.50

3. สถานภาพการสมรส

พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด โดยมีสัดส่วนถึงร้อยละ 74.50

4. ระดับการศึกษา

สำหรับระดับการศึกษานั้นพนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 80.50 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 16.50 และต่ำกว่าปริญญาตรี เท่ากับร้อยละ 3.00

5. อายุงาน

จากข้อมูลพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีอายุงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.00 รองลงมาคือ 6-10 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 28.50 และ 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.00

6. ตำแหน่งงาน

ในการวิจัยได้ทำการแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม โดยพนักงานส่วนใหญ่มีตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการถึงร้อยละ 72.00 รองลงมาคือหัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 23.50 และผู้จัดการแผนก คิดเป็นร้อยละ 4.50

7. รายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท เป็นอันดับรายได้ของพนักงานส่วนใหญ่ โดยคิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมาคือ รายได้ 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.00 อันดับสามคือ รายได้ 30,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.00 อันดับสี่คือ รายได้ 40,001-50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.50 อันดับห้าคือ รายได้ 50,001-60,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.00 และอันดับสุดท้ายมีรายได้ 60,001 ขึ้นไป มีแค่ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน

จากการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ ทั้ง 5 ด้านตามกรอบแนวความคิดการวิจัย คือ ด้านปริมาณงานและคุณภาพของงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร โดยทั้ง 5 ด้านแบ่งเป็น 25 ข้อย่อยปรากฏข้อมูลแต่ละด้าน ดังแสดงในตารางที่ 4.2 - 4.6

จากการสอบถามความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อลักษณะงาน ด้านปริมาณงานและคุณภาพของงาน โดยมีข้อคำถาม 5 ข้อ ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน ด้านปริมาณงานและคุณภาพของงาน

ด้านปริมาณงานและคุณภาพของงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับความ คิดเห็น
1.งานที่ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความรู้ ประสบการณ์ และความสามารถของท่าน	3.80	.743	มาก
2.ท่านมีโอกาใช้ความสามารถและความคิดสร้างสรรค์ ในการทำงานได้อย่างเต็มที่	3.61	.819	มาก
3.ความถนัดของท่านมีความเหมาะสมกับงานที่ท่านทำอยู่	3.70	.762	มาก
4.ท่านคิดว่าปริมาณงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันเหมาะสมแล้ว กับจำนวนพนักงาน	2.96	.945	ปานกลาง
5.ท่านมีอิสระและมีโอกาสแสดงความสามารถอย่างเต็มที่ใน การจัดระบบการทำงานของท่าน	3.54	.966	มาก
รวม	3.52	.617	มาก

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่า พนักงานส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นด้านลักษณะงานอยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.617 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า งานที่ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความรู้ ประสบการณ์ และความสามารถของท่าน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.80 อยู่ในเกณฑ์มาก รองลงมาคือ ความถนัดของท่านมีความเหมาะสมกับงานที่ท่านทำอยู่ อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และ ท่านมีโอกาใช้ความสามารถและความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานได้อย่างเต็มที่ อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ตามลำดับ

จากการสอบถามความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน โดยมีข้อคำถาม 5 ข้อ ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน

ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับความ คิดเห็น
6.เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้อยู่ในหน่วยงานของท่าน ช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	3.59	.892	มาก
7.เครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานมีการซ่อมบำรุงอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา	3.53	.902	มาก
8.ในหน่วยงานของท่านมีการจัดตกแต่งห้องทำงาน โต๊ะทำงานได้เป็นสัดส่วนและมีความเหมาะสมกับการทำงาน	3.26	.990	ปานกลาง
9.สภาพแวดล้อมในที่ทำงานของท่าน เช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิมีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน	3.40	.962	ปานกลาง
10.ท่านพอใจบรรยากาศในการทำงาน	3.41	.963	มาก
รวม	3.43	.737	มาก

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่า พนักงานส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมการทำงานอยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.737 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้อยู่ในหน่วยงานของท่าน ช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.59 อยู่ในเกณฑ์มาก รองลงมาคือ เครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานมีการซ่อมบำรุงอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และ ท่านพอใจบรรยากาศในการทำงาน อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ตามลำดับ

จากการสอบถามความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อลักษณะงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า โดยมีข้อคำถาม 5 ข้อ ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า

ด้านโอกาสก้าวหน้า	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับความ คิดเห็น
11.งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันมีโอกาสดำเนินตำแหน่งหน้าที่ สูงขึ้น	2.76	1.009	ปานกลาง
12.หน่วยงานของท่านส่งเสริมความก้าวหน้า เช่น ฝึกอบรม และได้รับโอกาสให้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นตามความรู้ ความสามารถในการทำงานอยู่เสมอ	3.15	1.004	ปานกลาง
13.บริษัทฯ มีการสนับสนุนและส่งเสริมให้ท่านมีโอกาสรับ รับการอบรม สัมมนาหรือเรียนรู้เพิ่มเติมเพื่อนำมาพัฒนางาน ที่ท่านทำอยู่	3.39	.981	ปานกลาง
14.หลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานและการ พิจารณาเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านมีความยุติธรรม	3.10	.964	ปานกลาง
15.การทำงานกับบริษัทฯ มีโอกาสก้าวหน้าและมั่นคง	3.31	.904	ปานกลาง
รวม	3.14	.810	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้าน โอกาสก้าวหน้า อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.810 เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อพบว่า บริษัทฯ มีการสนับสนุนและส่งเสริมให้ท่านมีโอกาสรับการอบรม สัมมนาหรือ เรียนรู้เพิ่มเติมเพื่อนำมาพัฒนางานที่ท่านทำอยู่ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 3.39 อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง รองลงมาคือ การทำงานกับบริษัทฯ มีโอกาสก้าวหน้าและมั่นคง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 และ หน่วยงานของท่านส่งเสริมความก้าวหน้า เช่น ฝึกอบรมและได้รับโอกาสให้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ตามความรู้ความสามารถในการทำงานอยู่เสมอ อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ตามลำดับ

จากการสอบถามความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อลักษณะงาน ด้านเงินเดือนและ สวัสดิการ โดยมีข้อคำถาม 5 ข้อ ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน(SD)	ระดับความ คิดเห็น
16.เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอกับค่าครองชีพในสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน	2.62	.954	ปานกลาง
17.เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และ ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ	2.77	.932	ปานกลาง
18.การปรับเงินเดือนที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีมีความเหมาะสม	2.70	.977	ปานกลาง
19.ท่านพอใจในรายได้อื่นๆ เงินค่าล่วงเวลา และ โบนัสที่ได้รับ	2.90	.954	ปานกลาง
20.ท่านพอใจกับสวัสดิการอื่นๆ ที่ได้รับจากบริษัทฯ	3.51	.982	มาก
รวม	2.90	.766	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่า พนักงานส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.766 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านพอใจกับสวัสดิการอื่นๆ ที่ได้รับจากบริษัทฯ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.51 อยู่ในเกณฑ์มาก รองลงมาคือ ท่านพอใจในรายได้อื่นๆ เงินค่าล่วงเวลา และ โบนัสที่ได้รับ อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 และ เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 ตามลำดับ

จากการสอบถามความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อลักษณะด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร โดยมีข้อคำถาม 5 ข้อ ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์
ภายในองค์กร

ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน(SD)	ระดับความ คิดเห็น
21.ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว	3.89	.726	มาก
22.ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและได้รับการร่วมมือที่ดีในติดต่อการประสานงาน	3.88	.706	มาก
23.เมื่อท่านประสบปัญหาในการทำงานท่านสามารถปรึกษาเพื่อนร่วมงานของท่านได้ และได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเสมอ	3.96	.746	มาก
24.เพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็น และรับฟังข้อเสนอแนะของท่านในการปฏิบัติงาน	3.91	.713	มาก
25.ท่านเข้าร่วมกิจกรรมสันทนาการที่หน่วยงานจัดขึ้นเสมอ	3.55	.934	มาก
รวม	3.83	.627	มาก

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.627 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เมื่อท่านประสบปัญหาในการทำงานท่านสามารถปรึกษาเพื่อนร่วมงานของท่านได้ และได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 3.96 อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็น และรับฟังข้อเสนอแนะของท่านในการปฏิบัติงาน อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และ ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ตามลำดับ

จากการสอบถามความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อลักษณะงานรวมทั้ง 5 ด้านในข้างต้น ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สรุปผลปัจจัยต่างๆ ดังแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงานรวมทั้ง 5 ด้าน

ปัจจัยลักษณะงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับความ คิดเห็น
ด้านปริมาณงานและคุณภาพของงาน	3.52	.617	มาก
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	3.43	.737	มาก
ด้านโอกาสก้าวหน้า	3.14	.810	ปานกลาง
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	2.90	.766	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร	3.83	.627	มาก
รวม	3.36	.529	มาก

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะงานรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.529 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 3.83 อยู่ในเกณฑ์มาก รองลงมาคือ ด้านปริมาณงานและคุณภาพของงาน อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ส่วนด้านโอกาสก้าวหน้า อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 สำหรับด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ เท่ากับ 2.90 อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

จากการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ ดังมีข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน(SD)	ระดับความ คิดเห็น
1. ท่านทำงานได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายของบริษัทฯ ที่ตั้งไว้	3.81	.690	มาก
2. ผลงานของท่านมีคุณภาพเป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชา	3.59	.738	มาก
3. ท่านทำงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด และใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า	3.84	.740	มาก
4. ท่านมีทักษะในการใช้ความคิด และสามารถแก้ไข ปัญหาต่างๆ จากการปฏิบัติงานได้สำเร็จ	3.79	.699	มาก
5. ท่านตั้งใจ เรียนรู้ ฝึกฝนและทำงานในหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มที่ และมีประสิทธิภาพ	4.10	.692	มาก
6. ท่านสามารถทำงานเป็นทีมได้	4.09	.703	มาก
7. ท่านสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้สำเร็จ โดยไม่รู้สึกลำบากต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น	3.82	.744	มาก
8. ท่านฝึกฝนและเรียนรู้ในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่เสมอเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	3.91	.731	มาก
9. ท่านยึดถือปฏิบัติตามกฎระเบียบ และข้อบังคับ ของบริษัทฯ อย่างเคร่งครัด	3.90	.798	มาก
10. ท่านคิดว่าผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา ของท่านมีประสิทธิภาพและเป็นส่วนหนึ่ง ที่ส่งผลให้บริษัทฯ ประสบความสำเร็จ	3.85	.771	มาก
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	3.87	.731	มาก

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.731 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 5.ท่านตั้งใจ เรียนรู้ ฝึกฝนและทำงานในหน้าที่ที่ได้รับ

มอบหมายได้อย่างเต็มที่ และมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.10 อยู่ในเกณฑ์มาก รองลงมา คือ ข้อ 6.ท่านสามารถทำงานเป็นทีมได้ อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และข้อ 8.ท่านฝึกฝน และเรียนรู้ในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่เสมอเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยใช้วิธีการทางสถิติต่างๆ ได้แก่ Pearson's Analysis, t-test F-test และ Anova โดยทำการทดสอบสมมติฐานดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1

สมมติฐานการศึกษา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับสูง

สมมติฐานในการศึกษา

H_1 = ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับสูง

H_2 = ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับต่ำ

จากตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับสูง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2

สมมติฐานการศึกษา ปัจจัยลักษณะบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

สมมติฐานในการศึกษา

H_1 = ปัจจัยลักษณะบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

H_2 = ปัจจัยลักษณะบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความแตกต่างระหว่าง
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับปัจจัยลักษณะบุคคล จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน	เพศ	ความถี่	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	t-test	sig
	ชาย	54	3.93	.438	-1.136	.257
	หญิง	146	3.84	.568		

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่า $p = 0.257$ ผลการวิจัยจึงยอมรับสมมติฐานรอง คือ $H_2 =$ ปัจจัยลักษณะบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความแตกต่างระหว่าง
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับปัจจัยลักษณะบุคคล จำแนกตามอายุ

อายุ	ความถี่	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	SS	df	MS	F-test	sig
20-30 ปี	89	3.93	.492	.939	1	.939	3.292	.071
31-40 ปี	94	3.83	.564	56.496	198	.285		
41-50 ปี	16	3.67	.591	57.435	199			
51-60 ปี	1	4.10	.					
รวม	200	3.86	.537					

จากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่า $p = 0.071$ ผลการวิจัยจึงยอมรับสมมติฐานรอง คือ $H_2 =$ ปัจจัยลักษณะบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับปัจจัยลักษณะบุคคล จำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส	ความถี่	ค่า		SS	df	MS	F-test	sig
		ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)					
โสด	149	3.86	.544	.000	1	.000	.001	.971
สมรส	48	3.85	.537	57.435	198	.290		
หย่าร้าง	2	4.00	.000	57.435	199			
แยกกันอยู่	1	3.80	.					
รวม	200	3.86	.537					

จากตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่า $p = 0.971$ ผลการวิจัยจึงยอมรับสมมติฐานรอง คือ $H_2 =$ ปัจจัยลักษณะบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความแตกต่างระหว่าง
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับปัจจัยลักษณะบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับ การศึกษา	ความถี่	ค่า		SS	df	MS	F-test	sig
		ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)					
ต่ำกว่า ปริญญาตรี	6	4.20	.289	1.208	1	1.208	4.255	.040
ปริญญาตรี	161	3.88	.530	56.227	198	.284		
สูงกว่า ปริญญาตรี	33	3.73	.579	57.435	199			
รวม	200	3.86	.537					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น
ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่า $p = 0.040$
ผลการวิจัยจึงยอมรับสมมติฐานหลัก คือ $H_1 =$ ปัจจัยลักษณะบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
แตกต่างกัน จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความแตกต่างระหว่าง
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับปัจจัยลักษณะบุคคล จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	ความถี่	ค่า		SS	df	MS	F-test	sig
		ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)					
1-5 ปี	98	3.91	.496	.312	1	.312	1.083	.299
6-10 ปี	57	3.82	.577	57.123	198	.288		
11-15 ปี	30	3.84	.589	57.435	199			
ตั้งแต่ 16 ปี ขึ้นไป	15	3.78	.699					
รวม	200	3.86	.537					

จากตารางที่ 4.13 แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่า $p = 0.299$ ผลการวิจัยจึงยอมรับสมมติฐานรอง คือ $H_2 =$ ปัจจัยลักษณะบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความแตกต่างระหว่าง
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับปัจจัยลักษณะบุคคล จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	ความถี่	ค่า		SS	df	MS	F-test	sig
		ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)					
พนักงาน ปฏิบัติการ	144	3.91	.527	1.404	1	1.404	4.961	.027
หัวหน้างาน	47	3.77	.577	56.031	198	.283		
ผู้จัดการ แผนก	9	3.60	.320	57.435	199			
รวม	200	3.86	.537					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่า $p = 0.027$ ผลการวิจัยจึงยอมรับสมมติฐานหลัก คือ $H_1 =$ ปัจจัยลักษณะบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แตกต่างกัน จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความแตกต่างระหว่าง
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับปัจจัยลักษณะบุคคล จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	ความถี่	ค่า		SS	df	MS	F-test	sig
		ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)					
10,000-20,000 บาท	82	3.97	.529	.822	1	.822	2.874	.092
20,001-30,000 บาท	76	3.78	.527	56.613	198	.286		
30,001-40,000 บาท	32	3.80	.550	57.435	199			
40,001-50,000 บาท	5	3.72	.762					
50,001-60,000 บาท	4	4.00	.294					
60,001 บาทขึ้นไป	1	3.40	.					
รวม	200	3.86	.537					

จากตารางที่ 4.15 แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่า $p = 0.092$ ผลการวิจัยจึงยอมรับสมมติฐานรอง คือ $H_2 =$ ปัจจัยลักษณะบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากการศึกษาปัจจัยลักษณะบุคคล ในแต่ละด้าน พบว่า ด้านระดับการศึกษา และด้านตำแหน่งงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนปัจจัยลักษณะบุคคล ด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส อายุงาน และรายได้ต่อเดือน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3

สมมติฐานการศึกษา ปัจจัยลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สมมติฐานในการศึกษา

H_1 = ปัจจัยลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความสัมพันธ์กันระดับต่ำ

H_2 = ปัจจัยลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความสัมพันธ์กันระดับสูง

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยลักษณะงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ปัจจัยลักษณะงาน	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	
	r	sig
ด้านปริมาณงานและคุณภาพของงาน	.406 **	.000
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	.299 **	.000
ด้านโอกาสก้าวหน้า	.140 *	.049
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	.481 **	.000
ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร	.481 **	.000
รวม	.463 **	.000

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยลักษณะงานทั้ง 5 ด้านกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

(1) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงานด้านปริมาณงานและคุณภาพของงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านปริมาณงานและคุณภาพของงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทิศทางบวกระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

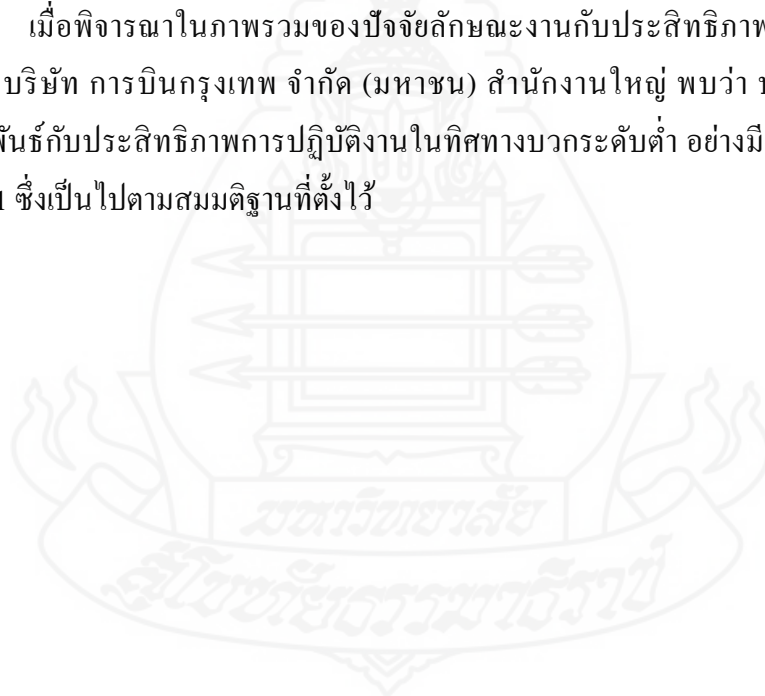
(2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทิศทางบวกระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

(3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงานด้าน โอกาสก้าวหน้ากับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านโอกาสก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทิศทางบวกระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(4) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทิศทางบวกระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

(5) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงานด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทิศทางบวกระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อพิจารณาในภาพรวมของปัจจัยลักษณะงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ปัจจัยลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทิศทางบวกระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้



บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ใน 5 ด้าน คือ ด้านปริมาณงานและคุณภาพของงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน ซึ่งได้สรุปสาระสำคัญและผลการวิจัยตามลำดับดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 **วัตถุประสงค์ของการศึกษา** เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยศึกษาปัจจัยลักษณะบุคคล ปัจจัยลักษณะงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

1.2 **วิธีดำเนินการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)** โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 200 คน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อคำนวณหาสถิติพื้นฐาน เช่น ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูลและเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับปัจจัยลักษณะบุคคล โดยด้วยค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) โดยใช้รูปแบบแสดงโดยตารางและบรรยายประกอบ

1.3 **ผลการศึกษา** การวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สรุปผลได้ดังนี้

1.3.1 **ลักษณะส่วนบุคคล** จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน ผลการวิจัยพบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุไม่เกิน 40 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี อายุงาน 1-5 ปี ตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ และรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,000-20,000 บาท

1.3.2 ปัจจัยลักษณะงานรวมทั้ง 5 ด้าน ของพนักงาน พบว่า ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน มีความคิดเห็นว่า ปัจจัยลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.83 รองลงมาคือ ด้านปริมาณงาน และคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ย 3.52 ลำดับสามคือ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.43 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90

1.3.3 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน จำนวน 200 คน มีความคิดเห็น อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 5.ท่านตั้งใจ เรียนรู้ ฝึกฝนและทำงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ได้อย่างเต็มที่ และมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 4.10 ส่วนข้อรองลงมาคือ ข้อ 6.ท่านสามารถทำงานเป็นทีมได้ มีค่าเฉลี่ยสูงเท่ากับ 4.09 และข้อ 8.ท่านฝึกฝนและเรียนรู้ในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่เสมอเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงเท่ากับ 3.91 ตามลำดับ

1.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

1.4.1 สมมติฐานข้อที่ 1 คือ ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับสูง จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.4.2 สมมติฐานข้อที่ 2 คือ ปัจจัยลักษณะบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แตกต่างกัน จากผลการผลเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับปัจจัยลักษณะบุคคล พบว่า พนักงานที่มีปัจจัยลักษณะบุคคล ด้านระดับการศึกษา และ ด้านตำแหน่งงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนปัจจัยลักษณะบุคคล ด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส อายุงาน รายได้ต่อเดือน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 2 ที่ระบุว่า ปัจจัยลักษณะบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.4.3 สมมติฐานข้อที่ 3 คือ ปัจจัยลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยนำปัจจัยลักษณะงานทั้ง 5 ด้าน มาทดสอบสมมติฐาน พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบประเด็นสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่นำมาทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

จากผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน พบว่า พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลงานวิจัยสอดคล้องกับ งานวิจัยของบุญเชิด ชื่นฤดี(2548) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ขวัญกำลังใจของพนักงาน ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจต่อรายได้ ทัศนคติในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความยุติธรรมในองค์กร การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกพื้นที่ปฏิบัติการของบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยการประเมินของหัวหน้างาน พบว่า มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจต่อรายได้ ทัศนคติในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ การได้รับความยุติธรรมในองค์กร การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านขวัญกำลังใจของพนักงาน ความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลงานวิจัยสอดคล้องกับ งานวิจัยของขวัญใจ มีทิพย์ (2543) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีกองพันปฏิบัติการพิเศษ 1 (คอมแมนโด) กองทัพอากาศ ผลการศึกษาพบว่า

1) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการพิเศษกองพันปฏิบัติการพิเศษ1 (คอมแมนโด) กองทัพอากาศพบว่า อยู่ในระดับสูง

2) ปัจจัยจูงใจก่อให้เกิดประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่การพิเศษ ได้แก่ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และผลประโยชน์ตอบแทนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการพิเศษ

ผลงานวิจัยสอดคล้องกับ งานวิจัยของพัชรอร วงศ์กำแหง(2547) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลที่เปลี่ยนแปลงมาจากสุขาภิบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประสิทธิภาพงานในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านความโปร่งใส ด้านความสามารถในการให้บริการ และด้านคุณภาพของงาน ตามลำดับ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ความพร้อมด้านทรัพยากร การบริหาร การสนับสนุนจากผู้บริหารเทศบาล รวมทั้งความพอใจในการทำงาน ไม่พบว่า ปัจจัยใดมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

2.2 ปัจจัยลักษณะบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยลักษณะบุคคล ด้านระดับการศึกษา และ ด้านตำแหน่งงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลงานวิจัยสอดคล้องกับ งานวิจัยของ วันวิสาข์ สมร (2551) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คาโต้แกล็ค(ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านนโยบายการบริหารจัดการ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และด้านค่าจ้างและผลตอบแทน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง และด้านความมั่นคงและความพึงพอใจ และด้านความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก และพนักงานที่มีเพศ อายุ อายุงาน และสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ส่วนปัจจัยลักษณะบุคคล ด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส อายุงาน และรายได้ต่อเดือน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่ระบุว่า ปัจจัยลักษณะบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลงานวิจัยสอดคล้องกับ งานวิจัยของ อัจฉรา บุษปมาลา (2548) กล่าวว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมพรมไทยจำกัด (มหาชน) พบว่า ด้านเพศ อายุ การศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการทำงานของพนักงานที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน ดังนั้นจึงเห็นได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันแต่ไม่ได้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทฯ

2.3 ปัจจัยลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยลักษณะงานทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านปริมาณงาน และคุณภาพของงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ในทิศทางบวกระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลงานวิจัยสอดคล้องกับ งานวิจัยของมนฤทัย ลากเฉลิมพงศ์ (2548) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำทำอากาศยานกรุงเทพฯของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า โดยภาพรวมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงานดังนี้ ลักษณะการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความคิดเห็นอยู่ระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน นโยบายและการบริหารงาน และความมั่นคงและความปลอดภัย มีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำทำอากาศยานกรุงเทพฯของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารงาน และความมั่นคงและความปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำทำอากาศยานกรุงเทพฯของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องสมมติฐานการวิจัย

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1) จากผลการศึกษาปัจจัยลักษณะงานทั้ง 5 ด้าน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ 3.15 อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ข้อนี้ผู้บริหารสมควรพิจารณาหาทางปรับปรุงแก้ไขให้มีการโครงสร้างปรับเงินเดือน ค่าตอบแทน และเพิ่มสวัสดิการให้แก่พนักงาน เพื่อตัดปัญหาพนักงานอาจลาออกไปทำงานกับสายการบินอื่นที่ได้รับค่าตอบแทนสูงกว่าและมีสวัสดิการที่ดีกว่า

2) จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยลักษณะบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แต่มีข้อสังเกตว่า ในด้านระดับการศึกษา และ ด้านตำแหน่งงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีได้ไปศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในระดับปริญญาโทเพื่อนำความรู้ที่ได้รับจากการศึกษามาเป็นแนวทางในการสร้างเสริมประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน และในขณะเดียวกันก็ควรพิจารณาศึกษาหาแนวทางที่จะเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานในตำแหน่งพนักงานปฏิบัติงาน เช่น เพิ่มโอกาสในการปรับตำแหน่งงานให้สูงขึ้น และมีระดับเงินเดือนที่สูงขึ้น เพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกและทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และทำอย่างไรจึงจะสามารถธำรงรักษาให้พนักงานในส่วนนี้ให้คงอยู่ทำงานกับบริษัทฯ ต่อไป และมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงาน สร้างสรรค์ผลงานให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดกับองค์กรตลอดไป

3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษานี้ศึกษาเฉพาะปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ประจำสำนักงานใหญ่ เท่านั้น การวิจัยครั้งต่อไปควรขยายขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่างออกไปยังพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนอื่นๆ เช่น ส่วนสถานีฝ่ายปฏิบัติการบิน หรือสำนักงานอื่นๆ ที่บริษัทฯ มีอยู่ในสถานที่ต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อให้ทราบถึงวิธีการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพจากหลายๆ ส่วนงาน แล้วนำมาผลมาเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางในการเรียนรู้การปฏิบัติงานของพนักงาน และนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาปรับปรุงการบริหารงานในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- ขวัญใจ มีทิพย์, ว่าที่ร.ต.หญิง (2543) “ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีกองพันปฏิบัติการพิเศษ 1 (คอมแมนโด) กองทัพอากาศ” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขารัฐศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- คทาวุธ พรหมายน (2545) “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย 1 ฝ่าย 2” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- จิตต์ลดา มานู (2556) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานสายการบิน เทอร์กิชแอร์ไลน์ส (ประเทศไทย)” การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ชมพูนุช วรรณคนาพล (2545) “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสำนักงาน สาขาประจำประเทศไทย ฝ่ายขาย บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน)” ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์และฉัตรพร เสมอใจ (2547) การจัดการ Management กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดยูเคชั่น
- ตุลา มหาพสุชานนท์ (2545) หลักการจัดการหลักการบริหารกรุงเทพมหานคร: ธนัชชากรพิมพ์ ดิน ปรัชญพฤทธิ (ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์, 2542, หน้า 130)
- ธงชัย สันติวงษ์ (2539) การบริหารงานบุคคลกรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช
- ธวัชชัย เมฆกระจาย (2547) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการในการปฏิบัติงานของพนักงาน ฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทางทางพิเศษแห่งประเทศไทย” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
- ธานินทร์ สุทธิบุญชร (2543) “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน :ศึกษาเฉพาะกรณี ฝ่ายการพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- นิตย์ สัมมาพันธ์ (2546) ภาวะผู้นำ : พลังขับเคลื่อนองค์กรสู่ความเป็นเลิศ พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร อินโนกราฟิก
- นิตยา เงินประเสริฐศรี (2545) ทฤษฎีองค์การ : แนวการศึกษาเชิงบูรณาการ พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

นิยายรัฐประศาสนศาสตร์ ตอนที่ 100 : ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สืบค้นเมื่อ 14 สิงหาคม 2556 จาก <http://writer.dekd.com>

บุญเชิด ชื่นฤดี (2548) “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท ทูรคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ปทุมธานี

ปราณี กิติมา และมังกร เต็มทิง(2546) “ความมีประสิทธิภาพภายในองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทย” วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปิยะวรรณ มารวิชัย (2550) “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีซี บาย จำกัด(มหาชน)” การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี

พัชรอร วงศ์กำแหง(2547) “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล ที่เปลี่ยนแปลงฐานะมาจากสุขาภิบาลกรณีศึกษาเฉพาะ : สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

มนฤทัย ลากเฉลิมพงศ์ (2548) “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานกรุงเทพฯของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

วรจิตร หนองแก (2540) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานตามบทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในจังหวัดขอนแก่น” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมวิทยาการพัฒนามหาวิทยาลัยขอนแก่น

วิทยา ด้านธำรงกุล (2546) การบริหาร กรุงเทพมหานคร : เอิร์ดเวย์ เอ็ดดูเคชั่น, หน้า 34

วีรวุฒิ อัดตนนันท (2550) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นธุรกิจ บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) ภาคนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

- วันวิสาข์ เกิดผล (2546) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพการของทีมงาน
ของ บริษัท ในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนประกอบยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ”
สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- วันวิสาข์ สมร (2551) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท ไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด” การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
- ศรายุทธ กลิ่นมาหอม (2544) “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารสังกัดศูนย์
รักษาความปลอดภัยกองบัญชาการทหารสูงสุด” ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิตสาขา นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2547) องค์การและการจัดการ กรุงเทพมหานคร ธรรมสาร
- สถิต คำลาเตียง (2544) “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศยาน: ศึกษาเฉพาะกรณีกองการ
ปีนทหารเรือ” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สมยศ นาวิการ (2529) การเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหาร: MBO. กรุงเทพมหานคร: บรรณกิจ
สมาน รังสิโยกฤษฎ์(2540) การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของกรมส่งเสริมการเกษตร
ฐานันท์พานิชโยทัย กรุงเทพมหานคร กรมส่งเสริมการเกษตร
- สมหมาย เกิดกล้า (2541) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสุขภาพจิตชุมชน
ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา”
วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สมโภช จัตุพร (2543) “ความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า
นครหลวง : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานกองรายได้” ปรินญาณิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์)
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สมใจ ลักษณะ (2544) การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร
ธนัชการพิมพ์
- สิทธิชัย ยุคตวิสาร (2547) “ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สาขาจังหวัดลำปาง”
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- สุรพงษ์ ภิโยภภาพ (2546) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน” วิทยาศาสตร์
มหาบัณฑิต (เทคโนโลยีบริหาร) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

- อรษา โพธิ์ทอง (2537) “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพัฒนาการอำเภอในฐานะเลขานุการ
คณะกรรมการพัฒนาอำเภอ (คพอ) : ศึกษาเฉพาะอำเภอในเขตศูนย์ช่วยเหลือวิชาการ
พัฒนาชุมชนเขตที่ 7” วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- อรุณรัตน์ เจนพานิชชีพ(2548) “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามโครงการ โรงเรียนส่งเสริม
สุขภาพ : กรณีศึกษาโรงเรียนส่งเสริมสุขภาพระดับทองจังหวัดเพชรบุรี” ภาคนิพนธ์
คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- อรัญญา เจริญกุล (2546) “ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด
(มหาชน) สาขาอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- อัจฉรา บุปผามาลา (2548) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท
อุตสาหกรรมพรมไทย จำกัด (มหาชน)” สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
(การจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- Certo, Samuel C. (2000). *Modern Management*. 8th ed. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Flora, H. and Debbie L. (1996). *Productivity & Service Quality*. Singapore: Prentice Hall.
- Ivancevich, John M., and Matteson, Michael T. (1999). *Organization Behavior and Management*.
5th ed. New York: McGraw-Hill.
- Journal of World Business (2007). “*The study in satisfaction and learning*”
- Katz, Daniel and Kahn RobertL. (1978). *The Social Psychology of Organization*. 2nd ed. New
York: John Wiley & Sons.
- Mawday, R.T., Porter, L.W. and Dubin, R. *Organizationlal Behavior and Human Performance*.
- Merriam Webster’s (1993). *Collegiate Dictionary*. Massachusetts: Merriam Webster.
- Min-Huei, Chien (2004). “*A study of the factors effecting organizational effectiveness*” The
Overseas Chinese Institute of Technology.
- Steers, Richard M. (1977). “*Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment*”
Admimistrative Science Quarterly 22.
- Vause, B. (1997). *Guide to Analyzing Companies*. London: Economic Newspaper.



ภาคผนวก

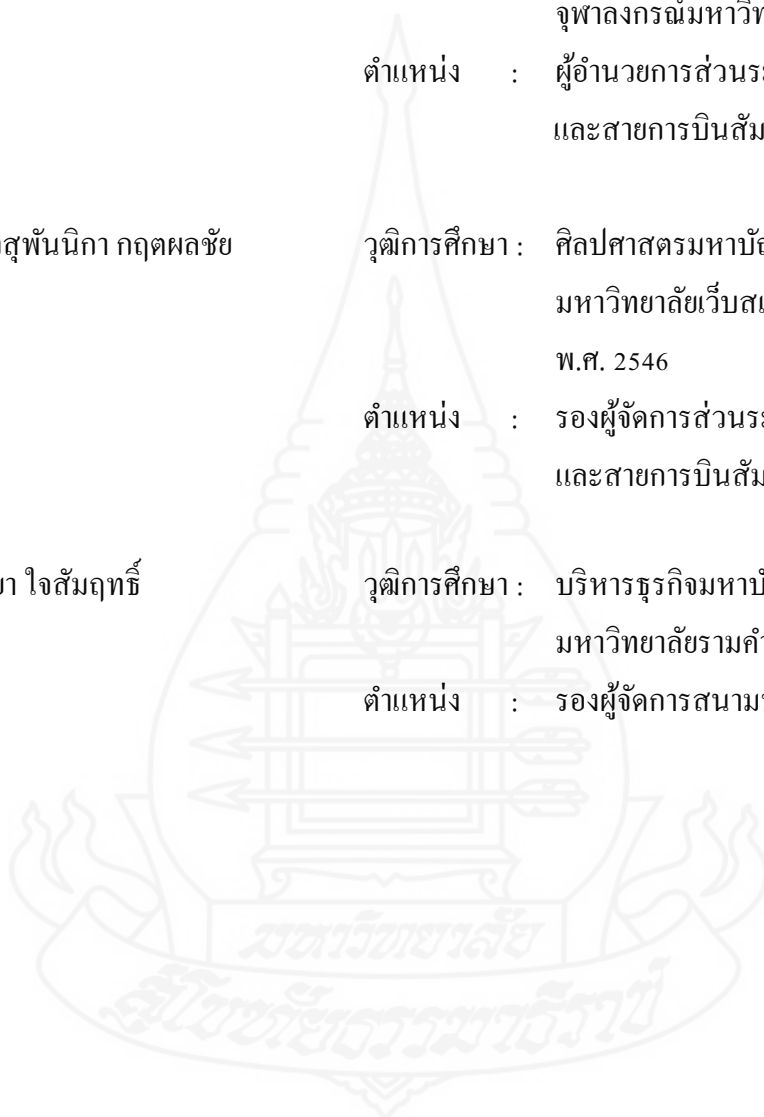


ภาคผนวก ก

รายนามผู้ตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม)

รายนามผู้ตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม)

1. นางนิจลาวัณย์ ไทรสาขา วุฒิการศึกษา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2555
 ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการส่วนระบบจัดจำหน่าย
 และสายการบินสัมพันธ์
2. นางสาวสุพัตริกา กฤตผลชัย วุฒิการศึกษา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
 มหาวิทยาลัยเว็สเตอร์ ประเทศไทย
 พ.ศ. 2546
 ตำแหน่ง : รองผู้จัดการส่วนระบบจัดจำหน่าย
 และสายการบินสัมพันธ์
3. นางกัลยา ใจสัมฤทธิ์ วุฒิการศึกษา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
 มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. 2553
 ตำแหน่ง : รองผู้จัดการสนามบินตราด



ภาคผนวก ข

ผลทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม



ผลทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

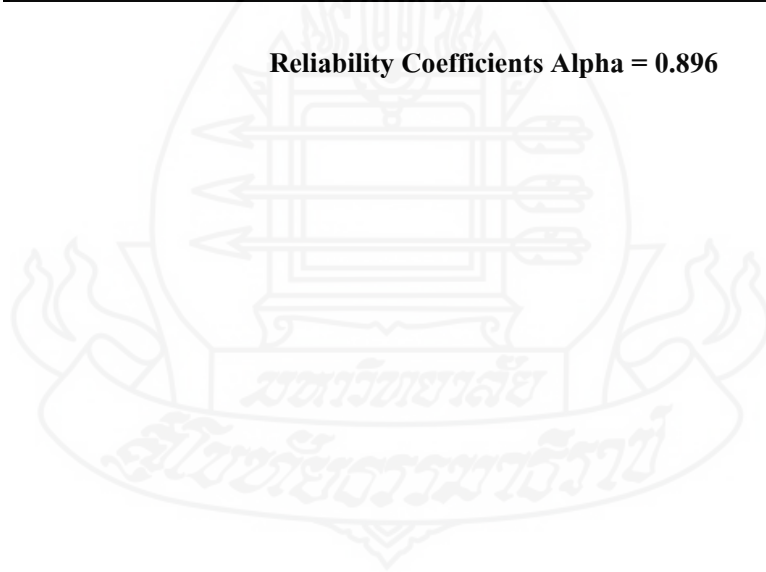
ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ปีวิจัยลักษณะงาน

ข้อที่	Conbach's Alpha if Item Deleted
1	0.884
2	0.884
3	0.883
4	0.892
5	0.881
6	0.882
7	0.884
8	0.882
9	0.885
10	0.879
11	0.878
12	0.878
13	0.887
14	0.883
15	0.886
16	0.891
17	0.887
18	0.884
19	0.885
20	0.889
21	0.881
22	0.887
23	0.887
24	0.888
25	0.887

Reliability Coefficients Alpha = 0.889

ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ข้อที่	Conbach's Alpha if Item Deleted
1	0.888
2	0.884
3	0.879
4	0.892
5	0.886
6	0.884
7	0.894
8	0.880
9	0.896
10	0.876

Reliability Coefficients Alpha = 0.896

ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ข้อมูลที่ได้จากความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัย จึงขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยลักษณะบุคคล (7 ข้อ)

ตอนที่ 2 ปัจจัยลักษณะงาน มี 5 ด้าน (25 ข้อ)

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (10 ข้อ)

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



ตอนที่ 1 : ปัจจัยลักษณะบุคคล

กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

20-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี 51-60 ปี

3. สถานภาพการสมรส

โสด สมรส หย่าร้าง แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

5. อายุงาน

1-5 ปี 6-10 ปี 11-15 ปี ตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป

6. ตำแหน่งงาน

พนักงานปฏิบัติการ หัวหน้างาน ผู้จัดการแผนก

7. รายได้ต่อเดือน

10,000-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท 30,001-40,000 บาท
 40,001-50,000 บาท 50,001-60,000 บาท 60,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 : ปัจจัยลักษณะงาน

กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นของท่าน

ระดับคะแนน	ระดับความคิดเห็น
5 หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4 หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3 หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2 หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1 หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัยลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1.ด้านปริมาณงานและคุณภาพของงาน					
1.งานที่ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความรู้ ประสบการณ์ และความสามารถของท่าน					
2.ท่านมีโอกาสใช้ความสามารถและความคิด สร้างสรรค์ในการทำงาน ได้อย่างเต็มที่					
3.ความถนัดของท่านมีความเหมาะสมกับงานที่ท่านทำอยู่					
4.ท่านคิดว่าปริมาณงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน เหมาะสมแล้วกับจำนวนพนักงาน					
5.ท่านมีอิสระและมีโอกาสแสดงความสามารถ อย่างเต็มที่ในการจัดระบบการทำงานของท่าน					
2.ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน					
6.เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้อยู่ใน หน่วยงานของท่าน ช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น					
7.เครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานอยู่ใน สภาพพร้อมใช้งานมีการซ่อมบำรุงอย่าง ต่อเนื่องตลอดเวลา					

ปัจจัยลักษณะงาน (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
8. ในหน่วยงานของท่านมีการจัดตกแต่งห้องทำงาน โต๊ะทำงานได้เป็นสัดส่วนและมีความเหมาะสมกับการทำงาน					
9. สภาพแวดล้อมในที่ทำงานของท่าน เช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิมีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน					
10. ท่านพอใจบรรยากาศในการทำงาน					
3.ด้านโอกาสก้าวหน้า					
11. งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้น					
12. หน่วยงานของท่านส่งเสริมความก้าวหน้า เช่น ฝึกอบรมและได้รับโอกาสให้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นตามความรู้ความสามารถในการทำงานอยู่เสมอ					
13. บริษัทฯ มีการสนับสนุนและส่งเสริมให้ท่านมีโอกาสเข้ารับการอบรม สัมมนาหรือเรียนรู้เพิ่มเติมเพื่อนำมาพัฒนางานที่ท่านทำอยู่					
14. หลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านมีความยุติธรรม					
15. การทำงานกับบริษัทฯ มีโอกาสก้าวหน้าและมั่นคง					
4.ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ					
16. เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอกับค่าครองชีพในสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน					
17. เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ					

ปัจจัยลักษณะงาน (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
18.การปรับเงินเดือนที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีมีความเหมาะสม					
19.ท่านพอใจในรายได้อื่นๆ เงินค่าล่วงเวลา และ โบนัสที่ได้รับ					
20.ท่านพอใจกับสวัสดิการอื่นๆ ที่ได้รับจากบริษัทฯ					
5.ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร					
21.ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว					
22.ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและได้รับการร่วมมือที่ดีในติดต่อการประสานงาน					
23.เมื่อท่านประสบปัญหาในการทำงานท่านสามารถปรึกษาเพื่อนร่วมงานของท่านได้ และได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเสมอ					
24.เพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็น และรับฟังข้อเสนอแนะของท่านในการปฏิบัติงาน					
25.ท่านเข้าร่วมกิจกรรมสันทนาการที่หน่วยงานจัดขึ้นเสมอ					

ตอนที่ 3 : ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นของท่าน

ระดับคะแนน	ระดับความคิดเห็น
5 หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4 หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3 หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2 หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1 หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1.ท่านทำงานได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายของบริษัทฯ ที่ตั้งไว้					
2.ผลงานของท่านมีคุณภาพเป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชา					
3.ท่านทำงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด และใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า					
4.ท่านมีทักษะในการใช้ความคิด และสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ จากการปฏิบัติงานได้สำเร็จ					
5.ท่านตั้งใจ เรียนรู้ ฝึกฝนและทำงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มที่ และมีประสิทธิภาพ					
6.ท่านสามารถทำงานเป็นทีมได้					
7.ท่านสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้สำเร็จโดยไม่รู้สึกลำบากต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น					
8.ท่านฝึกฝนและเรียนรู้ในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่เสมอเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน					
9.ท่านยึดถือปฏิบัติตามกฎระเบียบ และข้อบังคับของบริษัทฯ อย่างเคร่งครัด					
10.ท่านคิดว่าผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของท่านมีประสิทธิภาพและเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลให้บริษัทฯ ประสบความสำเร็จ					

ตอนที่ 4 : ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)
สำนักงานใหญ่ ควรดำเนินการเรื่องต่อไปนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

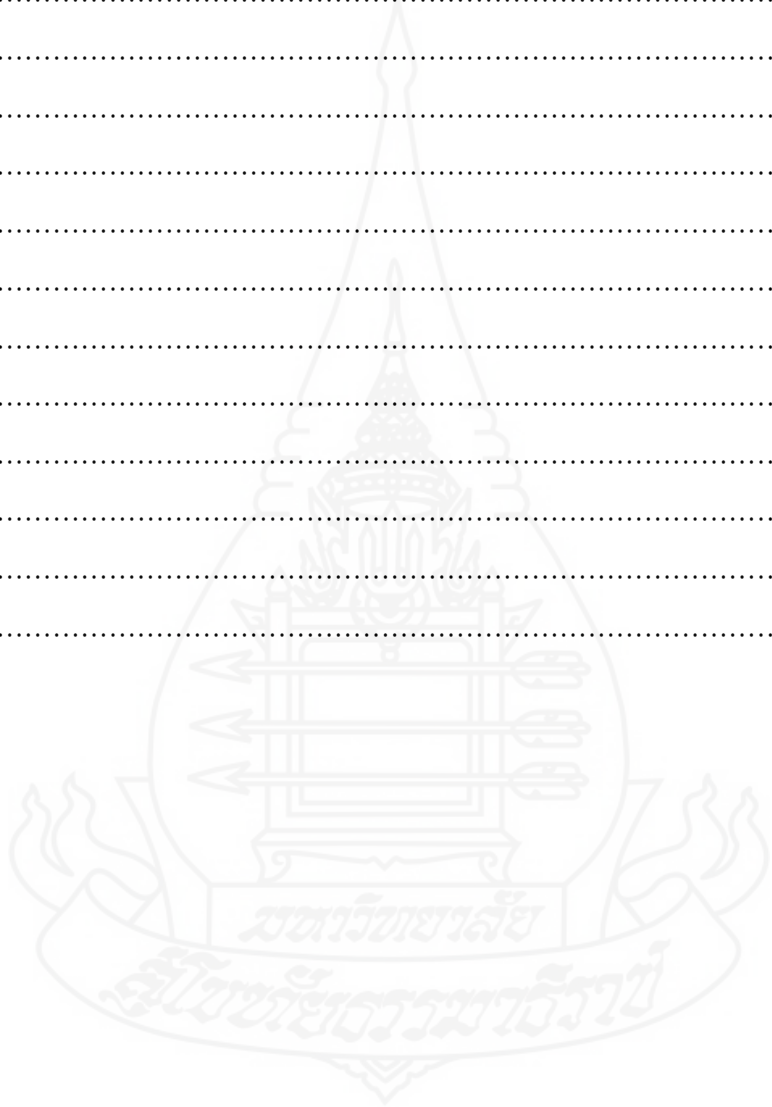
.....

.....

.....

.....

.....



ภาคผนวก ง

ข้อมูลทั่วไป บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)



ข้อมูลทั่วไป บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

เส้นทางการบินในปัจจุบัน

เส้นทางการบินในประเทศไทย

- กรุงเทพมหานคร - ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ (ฐานการบินหลัก)
- เชียงใหม่ - ทำอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่
- ภูเก็ต - ทำอากาศยานนานาชาติภูเก็ต
- เกาะสมุย - ทำอากาศยานสมุย (ฐานการบินรอง)
- สุโขทัย - ทำอากาศยานสุโขทัย
- ตราด - ทำอากาศยานตราด
- กระบี่ - ทำอากาศยานกระบี่
- พัทยา - ทำอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา
- ลำปาง - ทำอากาศยานลำปาง
- อุดร - ทำอากาศยานนานาชาติอุดรธานี

เส้นทางการบินในต่างประเทศ

สาธารณรัฐประชาชนจีน

- ฮองกง - ทำอากาศยานนานาชาติฮ่องกง

ลาว

- หลวงพระบาง - ทำอากาศยานนานาชาติหลวงพระบาง
- เวียงจันทน์ - ทำอากาศยานนานาชาติเวียงจันทน์

สิงคโปร์

- สิงคโปร์ - ทำอากาศยานสิงคโปร์ขางจี

มัลดีฟส์

- มาเล่ - ทำอากาศยานนานาชาติมาเล่

กัมพูชา

- พนมเปญ - ทำอากาศยานนานาชาติพนมเปญ
- เสียมราฐ - ทำอากาศยานนานาชาติเสียมเรียบ

พม่า

- ย่างกุ้ง - ทำอากาศยานนานาชาติย่างกุ้ง
- มัณฑะเลย์ - สนามบินมัณฑะเลย์
- เนปีดอว์ - สนามบินนานาชาติเนปีดอว์

อินเดีย

- มุมไบ - ทำอากาศยานนานาชาติมุมไบ

บังกลาเทศ

- ธากา - ทำอากาศยานนานาชาติธากา

มาเลเซีย

- กัวลาลัมเปอร์ - ทำอากาศยานนานาชาติกัวลาลัมเปอร์

ลำดับการเปิดเส้นทางบินในปัจจุบัน

- กรุงเทพฯ - เชียงใหม่ เปิดทำการบินเมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2544
- กรุงเทพฯ - ภูเก็ต เปิดทำการบิน เมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2545
- กรุงเทพฯ - สมุย เปิดทำการบิน เมื่อเดือน 25 เมษายน 2532
- กรุงเทพฯ - สุโขทัย เปิดทำการบิน เมื่อวันที่ 12 เมษายน 2539
- กรุงเทพฯ - ตราด เปิดทำการบิน เมื่อวันที่ 18 เมษายน 2546

- เชียงใหม่ - สมุย เปิดทำการบิน เมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2548
- สมุย - กระบี่ เปิดทำการบินในวันที่ 28 ตุลาคม 2550
- อุตะเถา - ภูเก็ต เปิดทำการบินในวันที่ 28 มีนาคม 2547
- อุตะเถา - สมุย เปิดทำการบิน เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2536
- สมุย - ภูเก็ต เปิดทำการบิน เมื่อวันที่ 17 ตุลาคม 2532
- กรุงเทพฯ - กุ้ยหลิน (จีน) เปิดทำการบินในวันที่ 27 กันยายน 2546
- กรุงเทพฯ - หลวงพระบาง เปิดทำการบิน เมื่อวันที่ 28 ตุลาคม 2544
- กรุงเทพฯ - มัลดีฟส์ เปิดทำการบินในวันที่ 31 ตุลาคม 2547 -2 สิงหาคม 2548
- กรุงเทพฯ - มัลดีฟส์ เปิดทำการบินอีกครั้ง วันที่ 30 พฤศจิกายน 2549
- กรุงเทพฯ - พนมเปญ เปิดทำการบิน เมื่อวันที่ 19 กันยายน 2540
- กรุงเทพฯ - นครวัด (เสียมราฐ) เปิดทำการบิน เมื่อวันที่ 9 มกราคม 2541
- กรุงเทพฯ - ร้างกุ้ง เปิดทำการบินในวันที่ 30 เมษายน 2547
- กรุงเทพฯ - กระบี่ เปิดทำการบินในวันที่ 26 ตุลาคม 2546
- สมุย - ฮองกง เปิดทำการบินในวันที่ 22 เมษายน 2548
- สมุย - สิงคโปร์ เปิดทำการบิน เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2540
- กรุงเทพฯ - ลำปาง(ผ่านสุโขทัย) เปิดทำการบิน เมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2553
- กรุงเทพฯ - มุมไบ เปิดทำการบิน เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2554
- กรุงเทพฯ - ชากา เปิดทำการบิน เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2554
- กรุงเทพฯ - เบงกอลูร์ เปิดทำการบิน เมื่อวันที่ 26 กันยายน 2554
- สมุย - กัวลาลัมเปอร์ เปิดทำการบิน เมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2555
- กรุงเทพฯ - เวียงจันทน์ เปิดทำการบิน เมื่อวันที่ 31 พฤศจิกายน 2555
- กรุงเทพฯ - กระบี่ เปิดทำการบินในวันที่ 4 เมษายน 2556

- กรุงเทพฯ - มัณฑะเลย์ เปิดทำการบินในวันที่ 15 กันยายน 2556
- กรุงเทพฯ - อูธรธานี เปิดทำการบินในวันที่ 29 พฤศจิกายน 2556

ข้อตกลงทำการบินร่วม

- การบินไทย - กระบี่/ปักษ์กิ่ง/เชียงใหม่/สิงคโปร์/กรุงเทพฯ/ฮ่องกง
- Etihad Airways
- Eva Air
- Air Berlin
- KLM
- Air France
- Malaysian Airline
- Qantas
- JAL

ลำดับการนำอากาศยานเข้ามาทำการบินตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2511 - 2556

บริษัทฯ ได้นำเครื่องบินแบบต่างๆ ที่เหมาะสมกับสภาพการใช้งานแต่ละช่วง ตามลำดับ ดังนี้

- | | |
|---------------------|---|
| ปี พ.ศ. 2511 | นำเครื่องบินแบบ “Trade Wind” ทำการบินให้หน่วยงานของสหรัฐ (OICC) |
| ปี พ.ศ. 2512 | นำเครื่องบิน แบบ “ISLANDER BN2” ทำการบินให้หน่วยงานของ OICC |
| ปี พ.ศ. 2517 | นำเครื่องบินแบบ “C-47” เข้ามาทำการบินสนับสนุนการขุดเจาะน้ำมันในอ่าวไทย |
| ปี พ.ศ. 2518 | นำเฮลิคอปเตอร์แบบ “WESSEX-60” ทำการบินสนับสนุนการขุดเจาะน้ำมันในอ่าวไทย |
| ปี พ.ศ. 2519 | นำเครื่องบินแบบ “PIPER NAVAJO CHIEFTAIN” ซึ่งเป็นเครื่องบินขนาดเล็กทันสมัยที่สุดในขณะนั้น ครอบด้วยอุปกรณ์เครื่องช่วยการบิน เช่น เรดาร์, AUTO PILOT และระบบปรับความดันอากาศ เข้ามาทำการบินในรูปแบบเช่าเหมาลำภายในประเทศ และประเทศใกล้เคียง |

- ปี พ.ศ. 2521 นำเครื่องบินแบบ “C-46” ทำการบินขนส่งสินค้าและผู้โดยสารทั่วไปในประเทศและประเทศใกล้เคียง
- ปี พ.ศ. 2527 นำเครื่องบินแบบ “PILATUS PORTER” และเครื่องบินแบบ “PIPER AZTEC” ทำการบินให้กับสถานทูตสหรัฐอเมริกาในประเทศไทย
- นำเครื่องบินแบบ “BANDEIRANTE EMB 111 P2” ขนาด 18 ที่นั่งเข้ามาให้บริการเพิ่มเติมในเส้นทาง กรุงเทพฯ - หัวหิน
- ปี พ.ศ. 2529 นำเครื่องบินแบบ “BANDEIRANTE EMB-110 P1” ขนาด 18 ที่นั่ง เข้ามาทำการบินประจำรับ - ส่งผู้โดยสาร ในเส้นทางที่ทางราชการกำหนดให้ คือ เส้นทางบิน กรุงเทพฯ - นครราชสีมา สุรินทร์ และ กระบี่
- ปี พ.ศ. 2532 นำเครื่องบินแบบ “DASH 8-100” ขนาด 37 ที่นั่ง เข้ามาบินในเส้นทางบินของบริษัท ที่ทางราชการอนุมัติให้ คือ เส้นทางกรุงเทพฯ - สมุย และในปีเดียวกันประมาณเดือนตุลาคม บริษัท ก็ได้้นำเครื่องบิน “DASH 8-100” อีก 1 เครื่องเข้ามาทำการบินเสริมในเส้นทางเดิมและเส้นทางกรุงเทพฯ - สมุย - ภูเก็ต และ กรุงเทพฯ - สมุย - หาดใหญ่
- ปี พ.ศ. 2533 นำเครื่องบิน “DASH 8-300” ขนาด 56 ที่นั่ง จำนวน 2 ลำ
- ปี พ.ศ. 2534 นำเครื่องบินแบบ “DASH 8-300” เข้ามาให้บริการเป็นลำที่ 3
- ปี พ.ศ. 2535 นำเครื่องบินกังหันไอพ่น “TURBO JET แบบ FOKKER 100” ขนาด 107 ที่นั่ง เข้ามาให้บริการในเส้นทางกรุงเทพฯ - พนมเปญ (พฤษภาคม) นำเครื่องบินแบบ “SHORTS SD3-60” ขนาด 36 ที่นั่ง มาให้บริการ (กรกฎาคม) นำเครื่องบินแบบ “SHORTS SD3-30” ขนาด 33 ที่นั่ง มาให้บริการ (สิงหาคม) นำเครื่องบินแบบ “SHORTS SD3-60” ขนาด 36 ที่นั่ง มาให้บริการ
- ปี พ.ศ. 2536 นำเครื่องบินไอพ่น “FOKKER -100” ความจุ 107 ที่นั่ง เข้ามาบริการในเส้นทาง กรุงเทพฯ - พนมเปญ
- นำเครื่องบิน “DASH 8-300” ขนาด 56 ที่นั่ง มาให้บริการเป็นลำที่ 4
- ปี พ.ศ. 2537 นำเครื่องบิน “ATR 72-200” ขนาด 70 ที่นั่ง จากประเทศฝรั่งเศส มาให้บริการ จำนวน 2 ลำ
- ปี พ.ศ. 2538 นำเครื่องบินแบบ “ATR 72-200” ขนาด 70 ที่นั่ง มาให้บริการ จำนวน 3 ลำ
- ปี พ.ศ. 2539 นำเครื่องบินแบบ “ATR 72-200” ขนาด 70 ที่นั่ง มาให้บริการ จำนวน 1 ลำ
- ปี พ.ศ. 2540 นำเครื่องบินแบบ “ATR 42-320” ขนาด 46 ที่นั่ง มาให้บริการ จำนวน 1 ลำ

- ปี พ.ศ. 2541 นำเครื่องบินแบบ “ATR 72-212” ขนาด 70 ที่นั่ง มาให้บริการ จำนวน 1 ลำ
- ปี พ.ศ. 2542 นำเครื่องบินแบบ “ATR 72-212” ขนาด 70 ที่นั่ง มาให้บริการ จำนวน 1 ลำ
- ปี พ.ศ. 2543 นำเครื่องบินแบบกึ่งหันไอพ่น TURBO JET แบบ BOEING 717 ขนาด 125 ที่นั่ง มาให้บริการ
- ปี พ.ศ. 2544 นำเครื่องบินแบบกึ่งหันไอพ่น TURBO JET แบบ BOEING 717 ขนาด 125 ที่นั่ง มาให้บริการเป็นลำที่ 2
นำเครื่องบินแบบ ATR 72-212 A (ATR 72-500) ขนาด 70 ที่นั่ง มาให้บริการ จำนวน 2 ลำ
- ปี พ.ศ. 2545 นำเครื่องบินแบบ BOEING 717-200 ขนาด 125 ที่นั่ง มาให้บริการ จำนวน 2 ลำ
นำเครื่องบินแบบ ATR 72-212 A (ATR 72-500) ขนาด 70 ที่นั่ง มาให้บริการ จำนวน 2 ลำ
- ปี พ.ศ. 2546 นำเครื่องบินแบบ ATR 72-212 A (ATR 72-500) ขนาด 70 ที่นั่ง มาให้บริการ จำนวน 2 ลำ
- ปี พ.ศ. 2547 นำเครื่องบินแบบ Airbus 320 ขนาด 162 ที่นั่ง มาให้บริการเป็นลำแรก เมื่อวันที่ 22 กันยายน และ ลำที่ 2 เมื่อเดือนพฤศจิกายน
- ปี พ.ศ. 2548 นำเครื่องบินแบบ Airbus 320 ขนาด 162 ที่นั่ง มาให้บริการเป็นลำที่ 3 เมื่อเดือน กันยายน
- ปี พ.ศ. 2550 นำเครื่องบินแบบ Airbus 319 ขนาด 144 ที่นั่ง มาให้บริการเป็นลำแรก เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน
- ปี พ.ศ. 2551 นำเครื่องบินแบบ Airbus 319 ขนาด 144 ที่นั่ง มาให้บริการเป็นลำที่ 2 และ 3 ในเดือนมีนาคมลำที่ 4 ในเดือนเมษายน และลำที่ 5 ในเดือนพฤศจิกายน นอกจากนี้ยังได้นำเครื่องบิน ATR 72-212 A ขนาด 70 ที่นั่ง มาให้บริการในเดือนเดียวกันอีกด้วย
- ปี พ.ศ. 2552 นำเครื่องบินแบบ Airbus 319 ขนาด 120 ที่นั่ง (ชั้นธุรกิจ 12 ที่นั่ง) ลำที่ 5 มาให้บริการในเดือนมกราคม และลำที่ 6 ในเดือนพฤษภาคม
- ปี พ.ศ. 2554 นำเครื่องบินแบบ Airbus 319 ขนาด 144 ที่นั่ง มาให้บริการเป็นลำที่ 7 ในเดือน ธันวาคม

- ปี พ.ศ. 2555 นำเครื่องบินแบบ Airbus319 ขนาด 144 ที่นั่ง มาให้บริการเป็นลำที่ 8 ในเดือน มีนาคม
- ปี พ.ศ. 2555 นำเครื่องบินแบบ Airbus320 ขนาด 162 ที่นั่ง มาให้บริการเป็นลำที่ 4 และ ลำที่ 5 ในเดือนพฤศจิกายนและธันวาคม
- ปี พ.ศ. 2556 นำเครื่องบินแบบ Airbus319 ขนาด 144 ที่นั่ง 2 ลำมาให้บริการเป็นลำที่ 9 และ 10

รางวัลแห่งความภาคภูมิใจของ บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

รางวัลเกียรติยศ ปี 2544

- “The Best Marketing Effort Airline” จาก Pacific Asia Travel Association (PATA) ในงาน PATA Travel Mart Awards 2001 ณ ประเทศสิงคโปร์
- “The Best Marketing Effort Airline” จากงาน ITB ณ กรุงเบอร์ลิน ประเทศเยอรมัน
- “Innovators Awards” ประเภท airline-regional category จาก Travel Weekly East ในงาน Travel Weekly East Innovator Awards 2001 ณ โรงแรม The Fullerton Hotel ประเทศสิงคโปร์

รางวัลเกียรติยศ ปี 2545

- “The Best Regional Airline Category” จาก Pacific Asia Travel Association (PATA) ในงาน ITB 2002 ณ กรุงเบอร์ลิน ประเทศเยอรมัน
- PATA “The Best Marketing Effort” Airline Category, ITB Awards, Germany

รางวัลเกียรติยศ ปี 2547

- “Skytrax 2004 Airline Excellence Award” for Best Regional Airline – Asia

รางวัลเกียรติยศ ปี 2548

- “Skytrax 2005 Airline Excellence Award” for Best Regional Airline - Asia
- “Voted # 1 Favorite Small Airline” of the three-month 2005 Favorite Airlines online poll โดย Smart Travel Asia

รางวัลเกียรติยศ ปี 2549

- “Skytrax 2006 Airline Excellence Award”: All-round Service Excellence for a regional Airline
- Changi Airline Awards 2006 for the strongest growth in passenger carriage observed in 2005 โดยกรรมการบินพาณิชย์ของสิงคโปร์ หรือ ซีเอเอส
- Skytrax 2006 World Airline Award : for Best Regional Airline S.E.Asia
- Best New Airline 2005/2006 โดย Hong Kong Airport Authority
- Excellence – Regional Airline of the year โดย Centre for Asia Pacific Aviation (CAPA)
- “World’s Best Cabin Service 2006” โดย Centre for Asia Pacific Aviation (CAPA)
- “Aviation Awards for Excellence 2006” โดย Centre for Asia Pacific Aviation (CAPA)
- “New Airport Company of The Year 2006” โดย Centre for Asia Pacific Aviation (CAPA)
- Best Regional Airline; Travel Award 2006 โดย Selling Long Haul Magazine

รางวัลเกียรติยศ ปี 2550

- Skytrax 2007 World Airline Award: for Best Regional Airline Asia
- Skytrax 2007 World Airline Award: for Best Regional Airline S.E.Asia
- ISO 9001-2000

รางวัลเกียรติยศ ปี 2551

- Skytrax 2008 World Airline Award: for Best Regional Airline Asia

รางวัลเกียรติยศ ปี 2552

- Best Regional Airline; Go Asia Award โดย WWW.goasia.de
- Skytrax 2009 World Airline Award: for Best Regional Airline Asia
- Best Airline - Economy Class โดยนิตยสาร Lifestyle&Travel
- รางวัลสถานประกอบการดีเด่นด้านการฝึกอบรมฝีมือแรงงานประจำปี 2552 ออกให้โดยคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน

- The Environmental Impact Assessment Award (EIA Award)
- Smart Travel Asia 2009: Best Cabin Service Worldwide polls - Top 10 Airlines

รางวัลเกียรติยศ ปี 2553

- 3rd place in “Best Asian Airline” Go Asia award โดย WWW.goasia.de
- Smart Travel Asia 2010: Best Cabin Service Worldwide polls - Top 10 Airlines

รางวัลเกียรติยศปี 2554

- 2nd place in “Best Asian Airline” Go Asia award โดย WWW.goasia.de
- Smart Travel Asia 2011: Best Cabin Service Worldwide polls - Top 10 Airlines
- Skytrax 2011 World Airline Awards: 3rd place for Best Regional Airline Asia
- World Travel Awards: Asia’s Leading Regional Airline

รางวัลเกียรติยศปี 2555

- Skytrax 2012 World Airline Awards: 4th place for World’s Best Regional Airline
- Skytrax 2012 World Airline Awards: 3rd place for Best Regional Airline in Asia
- “Travel Agents Choice Awards 2012 ” from BMI Publishing Limited, the publisher of UK’s leading travel magazine - “Selling Long Haul”
- Smart Travel Asia 2012: Best Cabin Service Worldwide polls - Top 10 Airlines

รางวัลเกียรติยศปี 2556

- Thailand Top Company Awards 2013 โดยมหาวิทยาลัยหอการค้าไทยและนิตยสาร Business+
- Skytrax 2013 World Airline Awards: 3rd place for World’s Best Regional Airline
- Skytrax 2013 World Airline Awards: 2nd place for Best Regional Airline in Asia

รางวัลเกียรติยศของสนามบินต่างๆ

1. สนามบินสมัย

- พ.ศ. 2532 รางวัลชมเชย การปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อมด้านสนามบิน จากสำนักงานสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ
- พ.ศ. 2539 รางวัลชมเชย สถานประกอบการปฏิบัติตามมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมดีเด่น จากสำนักงานสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ
- พ.ศ. 2541 รางวัลสถาปัตยกรรมดีเด่น ชมเชยอันดับ 1 จากสมาคมสถาปนิกสยาม
- พ.ศ. 2549 Smart Travel Asia 2006 Best Airports Worldwide polls สาขา 1 ใน 10 สนามบินยอดเยี่ยม
- พ.ศ. 2550 Smart Travel Asia 2007 Best Airports Worldwide polls สาขา 1 ใน 10 สนามบินยอดเยี่ยม
- พ.ศ. 2551 Smart Travel Asia 2008 Best Airports Worldwide polls สาขา 1 ใน 10 สนามบินยอดเยี่ยม
- พ.ศ. 2552 รางวัล “สถาปัตยกรรมสีเขียวดีเด่นของไทย” ประจำปี 2552 (ASA Green Awards) จากสมาคมสถาปนิกสยามในพระบรมราชูปถัมภ์
- พ.ศ. 2552 Smart Travel Asia 2009 Best Airports Worldwide polls สาขา 1 ใน 10 สนามบินยอดเยี่ยม
- พ.ศ. 2553 รางวัลดีเด่นอาคารสร้างสรรค์เพื่อ%การอนุรักษ์พลังงาน ประเภทอาคารออกแบบตามภูมิอากาศเขตร้อนชื้น (Tropical Building) จากกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (พพ.) กระทรวงพลังงาน
- พ.ศ. 2553 Smart Travel Asia 2010 Best Airports Worldwide polls สาขา 1 ใน 10 สนามบินยอดเยี่ยม
- พ.ศ. 2554 รางวัลรองชนะเลิศอันดับ 1 ประเภท Tropical Building จากการประกวด ASEAN Energy Awards 2011
- พ.ศ. 2554 Smart Travel Asia 2011 Best Airports Worldwide polls สาขา 1 ใน 10 สนามบินยอดเยี่ยม
- พ.ศ. 2555 Smart Travel Asia 2012 Best Airports Worldwide polls สาขา 1 ใน 10 สนามบินยอดเยี่ยม

2. สนามบินสุโขทัย

- พ.ศ. 2541** รางวัลสถาปัตยกรรมดีเด่น รางวัลชมเชยสถาปัตยกรรมดีเด่น จากสมาคมสถาปนิกสยามในพระบรมราชูปถัมภ์
- พ.ศ. 2542** รางวัลสถานประกอบการที่ปฏิบัติตามมาตรการในรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมดีเด่น จากกระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม
- พ.ศ. 2543** รางวัลสถานประกอบการที่ปฏิบัติตามมาตรการในรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมดีเด่น จากกระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม
- พ.ศ. 2545** รางวัลสถานประกอบการที่ปฏิบัติตามมาตรการในรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมดีเด่น จากกระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม
- พ.ศ. 2546** รางวัลสถานประกอบการดีเด่นด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน(ระดับจังหวัด) รางวัลสถานประกอบการดีเด่นด้านสวัสดิการแรงงาน จากกระทรวงแรงงาน
- พ.ศ. 2547** รางวัลสถานประกอบการดีเด่นด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน(ระดับจังหวัด) จากกระทรวงแรงงาน
- พ.ศ. 2547** รางวัลสถานประกอบการดีเด่นตามโครงการโรงงานสีเขียวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์พระบรมราชินีนาถ จากกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน และรางวัลห้องนี้สะอาดผ่านเกณฑ์มาตรฐานห้องนี้สะอาด สาธารณะสะอาด โครงการท่องเที่ยวสุโขทัยสูขานำใจสุขใจไทย - เทศของสำนักงานสาธารณสุขสุโขทัยและกรมอนามัย
- พ.ศ. 2548** ได้รับการประเมินจากสาธารณสุข อำเภอสวรรคโลกได้รับป้าย “Clean food good test” แสดงอาหารสะอาดปราศจากเชื้อโรค ในส่วนของร้านก๋วยเตี๋ยวลานบิน ติดต่อกันตั้งแต่ปี 2546 - 2548
- พ.ศ.2549** รางวัลสถานประกอบการที่ปฏิบัติตามมาตรการในรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมดีเด่น จากกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- พ.ศ.2550** รางวัลสถานประกอบการที่ปฏิบัติตามมาตรการในรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมดีเด่น จากกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- พ.ศ.2551** รางวัลดีเด่นประเภทองค์กรส่งเสริมและสนับสนุนการท่องเที่ยว จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

- พ.ศ.2551** รางวัลสถานประกอบการที่ปฏิบัติตามมาตรการในรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมยอดเยี่ยม จากกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- พ.ศ.2552** รางวัลสถานประกอบการที่ปฏิบัติตามมาตรการในรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมยอดเยี่ยม จากกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- พ.ศ. 2554** รางวัลดีเด่นด้านอนุรักษ์พลังงาน ประเภทอาคารสร้างสรรค์เพื่อการอนุรักษ์พลังงาน (อาคารที่ออกแบบสำหรับภูมิอากาศร้อนชื้น) จากกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงาน
- พ.ศ.2554** รางวัลสถานประกอบการที่ปฏิบัติตามมาตรการในรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมยอดเยี่ยม จากกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

3. สนามบินตราด

- พ.ศ.2551** รางวัลสถานประกอบการที่ปฏิบัติตามมาตรการในรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมดีเด่น จากกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- พ.ศ.2552** รางวัลสถานประกอบการที่ปฏิบัติตามมาตรการในรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมดีเด่น จากกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- พ.ศ.2554** รางวัลสถานประกอบการที่ปฏิบัติตามมาตรการในรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมดีเด่น จากกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ที่ตั้งสำนักงานและเลขหมายโทรศัพท์ของ บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

สำนักงานใหญ่

99 หมู่ 14 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล

เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

โทร : +66 (0) 2265 5678

ศูนย์สำรองที่นั่ง : 1771, +66 (0) 2270 6699

แฟกซ์สำรองที่นั่ง : +66 (0) 2265 5556

แฟกซ์ฝ่ายขาย : +66 (0) 2265 5522

แฟกซ์ประชาสัมพันธ์ : +66 (0) 2265 5665

อีเมล : reservation@bangkokair.com

สำนักงานท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

อาคารผู้โดยสารชั้น 4 แถว F

99 หมู่ 10 ถนน บางนา-ตราด

เขตราษเทวะ แขวงบางพลี

จังหวัดสมุทรปราการ

โทร : +66 (0) 2134 3960, +66 (0) 2134 3888

แฟกซ์ : +66 (0) 2124 3895

สำนักงานโรงซ่อมอากาศยาน

ข้างช่องทางลานจอด 6 ด้านทิศใต้ของรันเวย์ ท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย

ถนนเทวฤทธิพิณสิทธิ์ แขวงดอนเมือง เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร

โทร : +66 (0) 2535 4335

แฟกซ์ : +66 (0) 2535 4297

สำนักงานขายกระบี่

อาคารซีดีพลาซ่า 2 ถนนมหาราช ซอย 10

ตำบลปากน้ำ อำเภอมือง จังหวัดกระบี่ 81000

ฝ่ายขาย : +66 (075) 612 652

สำรองที่นั่ง : +66 (075) 612 650-51

แฟกซ์ : +66(075) 612 672

สำนักงานขายเชียงใหม่

อาคาร แคนทารี เทอเรซ ห้องเอและบี

44/1 ถนนนิมมานเหมินท์ ตำบลสุเทพ

อำเภอมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 50200

Sales and Reservation : +66 (053) 289 338-9

Fax : +66 (053) 289 340

สำนักงานท่าอากาศยานเชียงใหม่

ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ชั้น 1 เชียงใหม่ 50000

โทร : +66 (053) 281 519 ext. 11/17

แฟกซ์ : +66 (053) 281 520 ext. 18

สนามบินสมุย

99 หมู่ 4 ตำบลบ่อผุด อำเภอเกาะสมุย

จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84320

Operator Tel : +66 (077) 428 500 ext. 31300

Ticketing Tel : +66 (077) 428 555 (Dep.)

+66 (077) 428 570-1 (Arr.)

Fax : +66 (077) 601 162

Email: usmrrpg@bangkokair.com

สำนักงานเลวง

54/4 หมู่ที่ 3 ตำบลบ่อผุด อำเภอเกาะสมุย

จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84320

โทร: +66 (077) 422 512-9

แฟกซ์ : +66 (077) 422 235

สนามบินสุโขทัย

99 หมู่ 4 ตำบลคลองกระจง อำเภอสวรรคโลก

จังหวัดสุโขทัย 64110

โทร: +66 (055) 647 224

แฟกซ์ : +66 (055) 647 222

สนามบินตราด

99 หมู่ 3 ตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง

จังหวัดตราด 23150

โทร : +66 (039) 525 767-8

แฟกซ์ : +66 (039) 525 769

สำนักงานตราด

9/8/5 หมู่ 4 ตำบลเกาะช้าง อำเภอเกาะช้าง

จังหวัดตราด 23170

โทร: +66 (039) 551 654-5

E-mail: tdxrrpg@bangkokair.com

สำนักงานสนามบินอุตะเถา

สำนักงานสนามบินอุตะเถา

อะเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี 20250

Tel : +66 (038) 245 599

Fax : +66 (038) 245 979

สำนักงานพัทยา

75/8 หมู่ 9 ถนนพัทยาสาย 2 เมืองพัทยา

จังหวัดชลบุรี 20260

โทร : +66 (038) 412 382, +66 (038) 361 542

แฟกซ์ : +66 (038) 411 965

E-mail: pyxrrpg@bangkokair.com

สำนักงานภูเก็ต

158/2-3 ถนนเขาวราช ตำบลตลาดใหญ่

อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต 83000

โทร : +66 (076) 225 033-5

แฟกซ์ : +66 (076) 356 029

สำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ต

ท่าอากาศยานภูเก็ต ชั้น 3

อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต 83000

โทร : +66 (076) 205 401-2

สำรองที่นั่ง : +66 (076) 205 400

แฟกซ์ : +66 (076) 327 114

สำนักงานท่าอากาศยานลำปาง

175 ถ.สนามบิน 1 ตำบลพระบาท

อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง 52000

โทร : +66 (054) 227 715

แฟกซ์ : +66 (054) 227 725

สำนักงานสนามบินสิงคโปร์

Passenger Terminal Building 1,

#041-04F Singapore 819142,

Mail : Changi Airport Post Office,

P.O. box 49, Singapore 918141

โทร : (65) 6545 8481

แฟกซ์ : (65) 6546 8982

อีเมล bangkokairways@pacific.net.sg

สำนักงานขาย

WISMA ATRIA Office Tower

Unit No.20-02, Orchard Road, Singapore 238877

โทร : +65 6738 0063

แฟกซ์ : +65 6738 8867

สำนักงานพนมเปญ

No. 61A St. 214, Sangkat Beong Rang,

Khan Don Penh, Cambodia

โทร : (855 23) 722 545-47

แฟกซ์ : (855 23) 725 502

อีเมล : sales.cambodia@bangkokair.com

สำนักงานอินเดีย

Global Aviation Services

FF-05, “ Panorama “, Opp. Hotel Welcom Group, R.C.Dutt

Road, Alkapuri, Vadodara, Gujarat 390005

Telephone Number : +91 265 2355542, +91 265 2355547

Fax : +91 265 231 4633

Email : pgbdqsales@globalaviationindia.com

สำนักงานฮ่องกง

Suite 912, 9th Floor, Ocean Centre, Harbour City,

Tsim Sha Tsui, Kowloon, Hong Kong

สำรองที่นั่งโทร : (852) 2899 2597, (852) 2899 2634

ฝ่ายขายโทร : (852) 2840 1302

แฟกซ์ : (852) 2537 4567

อีเมลล์ : hkgrp@bangkokair.com

European Regional Office

Bethmannstrasse 58,

D-60311 Frankfurt/Main, Germany

โทร : +49 (69) 133 77 565-6

แฟกซ์ : +49 (69) 133 77 567

อีเมลล์ : info@bangkokairways.de

ตัวแทนจำหน่าย

Australia GSA

Sydney Office

Airline Marketing Australia (Sydney)

Suit 1819, Level18, Australia Square Tower, 264 George

St., Sydney NSW 2000 Australia

Tel : +61 (02) 8248 0050

Fax : +61 (02) 9252 5217

E-mail : bangkokair-syd@airlinemarketing.com.au

Perth Office

Airline Marketing Australia (Perth) Level 3, Singapore Airlines House,
178 St.George Terrace, Perth, WA 6000 Australia

Tel : +61 (08) 9442 6044

Fax : +61 (08) 9481 1930

E-mail: bangkok-per@airlinemarketing.com.au

Melbourne Office

Airline Marketing Australia (Melbourne)
Level 7, 246 Bourke Street, Melbourne, VIC 3000 Australia

Tel : +61 (03) 9251 5060

Fax : +61 (03) 9663 6203

E-mail : bangkokair-mel@airlinemarketing.com.au

Representative Offices

Bangkok Airways Benelux

(Belgium, Netherlands and Luxembourg)

Avcenta Airline Solutions
Duchscherstrooss 18
L-6868WECKE Luxembourg

Tel : + 31(0) 475 691 682

Fax : + 31(0)475 691 680

E-Mail : pgresa@avcenta.com

Czech & Slovak Republics GSA

Art of Travel, Skorepka 3, Prague1, 110 00 Czech Republic

Tel : +420 224 239 250

Fax : +420 224 220 414

E-mail : rsvn@artoftravelworldwide.com

France GSA

Aviareps - 122 Avenue des Champs-Elysees

75008 Paris, France

Tel : +33 6 21 82 4908

Fax : +33 1 53 43 7919

E-mail : reservation@bangkokair.com.fr

Hungary GSA

Art of Travel s.r.o. Budapest Office,

Ferenciek tere 2, 1053 Budapest, Hungary

Tel & Fax : +36 1 328 0521

Email : hu@artoftravelworldwide.com

Italy GSA

Rome Office

SPAZIO s.r.l. Via Nazionale,

6600184 Roma, Italy

Tel : +39 (06) 482 0280

Fax : +39 (06) 488 0862

E-mail : roma@spazio.com

Japan Representative Office

Tokyo Office

Hilltop Marketing Ltd., 1-7-11 Higashigotanda, shinagawaku,

Tokyo 141-0022 Japan

Tel : +81 3 5798 7560

Fax : +81 3 5798 7538

New Zealand GSA

Airline Marketing New Zealand, Level 14,

120 Albert St., Auckland, New Zealand

Tel : +64 (09) 969 7600

Fax : +64 (09) 969 7619

Email : bangkokair@airlinemarketing.co.nz

Kuala Lumpur GSA

Global Alliance Travel Services Sdn Bhd

Suite 1502, Level 15, Central Plaza, 34,

Jalan Sultan Ismail, 50250, Kuala Lumpur, Malaysia

Tel : +603-2148-0829

Fax : +603-2148-9033

Email : bangkokair@global-alliance.com.my

Korea GSA

Korea Universal Co., Ltd.

8th Floor Soonhwa Building No.5-2, Soonhwa-Dong,

Choong-ku, Seoul 100-130, Korea

Tel : +82 2 3706 3322 /3388

Fax : +82 2 319 0888

E-mail : kuc@koreauniversal.com

Spain & Portugal GSA

Aviareps Espana SL.

c/o Santa Hortensia N-15

Oficina E, Madrid 28002 , Spain

Tel : +34 90 220 2212

Fax : +34 91 413 6298

E-mail : [bangkokairways.spain @aviareps-group.com](mailto:bangkokairways.spain@aviareps-group.com)

Taiwan GSA

Global Aviation Service (Taiwan) Inc.

11Fl. 107, Nan-King E. Road, Sec.4, Taipei, Taiwan

Tel : +886 (2) 8712 2113

Fax : +886 (2) 8712 3151

E-mail : gastwn@ms12.hinet.net

Russia GSA

TAL Aviation, Sadovo Kudrinskaya 20,

103001 Moscow, Russia

Tel : +7 (095) 234 4074

Fax : +7 (095) 234 4079

E-mail : salestalav@comail.ru

UK and Ireland GSA

Aviareps House, Country Oak Way, Crawley,

West Sussex RH10 9RB England

Tel : +44 (1293) 596 626

Fax : +44 (1293) 596 658

E-mail : bangkokairways@aviareps-group.com

USA & Canada GSA

Toll Free Tel: 1 866 bangkok air (US&Canada Only)

Chicago Representative office 101 N Wacker Drive,

Suite 350 Chicago, IL 60606, USA

Fax : +1 (312) 269 0222

E-mail : chi@bangkokairwaysna.com

Houston Office

3050 Post Oak Blvd, Suite 1320, Houston, TX 77056 USA

Fax : +1 (713) 626 1905

E-mail : bkkairhou@sitanet.com

Los Angeles Office

16250 Ventura Blvd, Suite 115,

Encino, CA 91436 USA

Fax : +1 (818) 501 2098

E-mail : bkkairlax@sitanet.com

NEW YORK OFFICE

One Penn Plaza, Suite 1416,

New York, NY 10119, USA

Tel : +1 866-bangkok air

Fax : +1 (212) 279 6602

Email : nyc@bangkokairwaysna.com

Toronto Office

1235 Bay Street, Suite 60, Toronto, Ont. M5R 3K4 Canada

Fax : +1 (416) 972 0185

E-mail : bkkairyyz@sitanet.com

Vancouver Office

1166 Alberni Street, Suite 1406,

Vancouver, BC V6E 3Z3 Canada

Fax : +1 (604) 681 8953

E-mail : bkkairyvr@sitanet.com

Siem Reap Airways International Co., Ltd.

CAMBODIA

Phnom Penh town Office

No.65, Road 214, Sangkat Beoung Rang, Khan Don Penh,

Phnom Penh, Cambodia

Tel : +855 (23) 720 022, +855 (23) 720 055

Fax : +855 (23) 720 522

E-mail : sales.cambodia@siemreapairways.com

Phnom Penh Airport Office

Tel : +855 (23) 890 103, +855(23)866 023

Fax : +855 (23) 866 023

Siem Reap Office

571 Road No. 6, Phum Salakanseng,

Khum Svaydamkum, Srok Khet,

Siem Reap, Cambodia

Tel : +855 (63) 380 330-1

Fax : +855 (63) 380 332

Vietnam

Ho chi minh city Office

Unit 102, Saigon Trade Center,

37 Ton Duc Thang St., District1,

Ho Chi Minh City, Vietnam

Tel : (84 8) 823 9288-9

Fax : (84 8) 823-9287

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวกุลจิรา ปลิวจันทิก
วัน เดือน ปีเกิด	7 กันยายน 2521
สถานที่เกิด	จังหวัดนครนายก
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
สถานที่ทำงาน	บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
ตำแหน่ง	โอเปอเรเตอร์

