

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร: กรณีศึกษา  
บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด

นางสาวธัญมณีนันท์ ธนศิริกุล

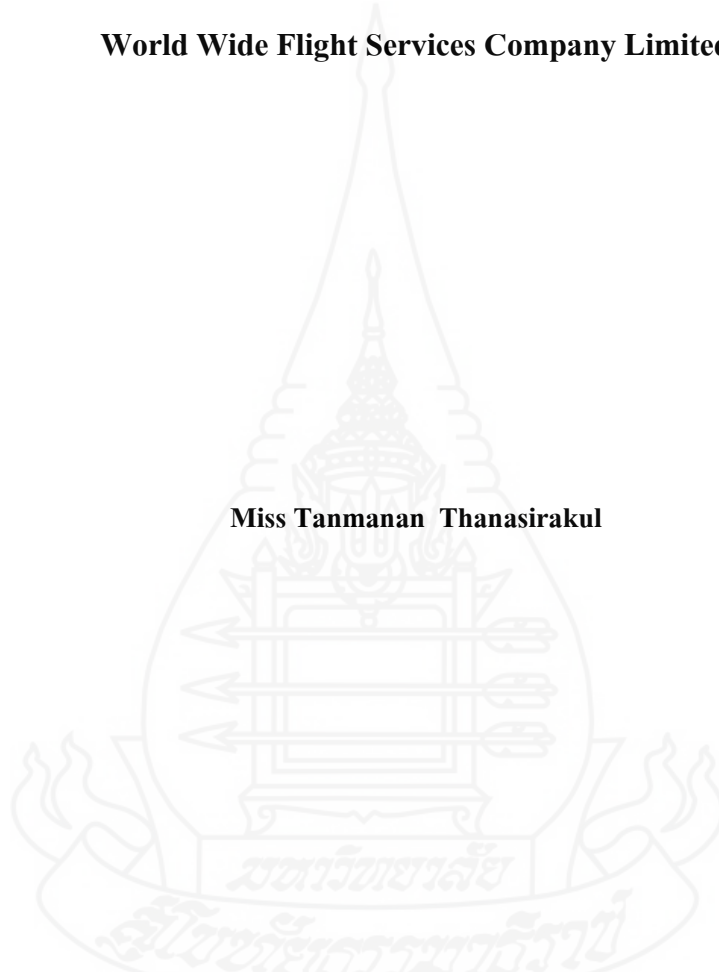


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2557

**Factors Affecting Employees Work Performance at  
World Wide Flight Services Company Limited**

**Miss Tanmanan Thanasirakul**



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

School of Management Science

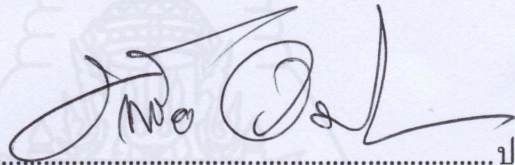
Sukhothai Thammathirat Open University

2014

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ      ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร:  
กรณีศึกษา บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์  
เซอร์วิส จำกัด  
ชื่อและนามสกุล      นางสาวธันย์มณีนท์ ธนศิริสกุล  
แขนงวิชา      บริหารธุรกิจ  
สาขาวิชา      วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา      รองศาสตราจารย์ธนชัย ยมจินดา

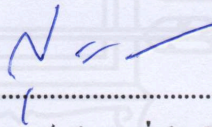
การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 20 กันยายน 2558

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ธนชัย ยมจินดา)



..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์สุวิณา ตังไพจิตรธรรม)



.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข้มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

**ชื่อการศึกษา** **ค้นคว้าอิสระ** ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร: กรณีศึกษา  
บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด  
**ผู้ศึกษา** นางสาวชนันต์ชนันท์ ชนศิริระกุล รหัสนักศึกษา 2563003652 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
**อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์รัชชัย ชมจินดา **ปีการศึกษา** 2557

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด (2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร (3) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (4) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มประชากรคือ บุคลากรบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด จำนวน 356 ราย ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดโดยมีวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีแอลเอสดี และการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยวิธีเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรสามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย KPI ของบริษัทฯ ที่ตั้งไว้ได้อย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนความรู้และประสบการณ์การทำงานอยู่ในระดับสามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมให้กับองค์กรได้มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมมีผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ความสัมพันธ์ภายในองค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และ โอกาสก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (3) เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญด้าน เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงาน (4) มีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเชิงบวกในระดับปานกลาง

**คำสำคัญ** ปัจจัยที่ส่งผล ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด

**Independent Study title:** Factors Affecting Employees Work Performance at World Wide Flight Services Company Limited.

**Author:** Miss Tanmanan Thanasirakul; **ID:** 2563003652; **Degree:** Master of Business Administration;

**Independent Study advisor:** Thanachai Yomjinda, Associate Professor;

**Academic year:** 2014

### **Abstract**

The objectives of this study were: (1) to study the performance of employees of World Wide Flight Service Company Limited. (2) to identify factors affecting employees work performance; (3) to compare employees work performance based on their personal factors; and (4) to study the relationships between factors affecting and employees work performance.

This was a survey research. The sample are 356 employees of the World Wide Flight Services Company Limited, selected through stratified random sampling. Data were collected by using a questionnaire. Statistical analysis included mean, percentage, frequency, standard deviation, t-test, ANOVA, LSD and Pearson correlation coefficient.

The results showed that (1) overall, the performance of employees at the World Wide Flight Services Company Limited was at the high level. The highest mean score was employees can work compliance to the company's KPIs successively and the lowest mean score was knowledge and experience of creating innovation. (2) In overall, factors affecting employee work performance was at good level. The highest mean score was relationships within the organization and the lowest mean score was further opportunities in work. (3) When compare the working performance classified by personnel factor, it is found that they are different in gender age and duration of work with the significance level at 0.05.(4) The relationships between factors affecting and employees work performance was at a moderate level.

**Keywords:** Factors affecting, performance, World Wide Flight Services Limited.

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี โดยได้รับความเมตตากรุณาจากหลายท่าน ได้แก่ รองศาสตราจารย์ชนชัย ชมจินดา อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ และรองศาสตราจารย์ สุวีณา ตั้งโพธิ์สุวรรณ กรรมการสอบ ที่ได้กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา อีกทั้งยังให้ความช่วยเหลือสนับสนุนในทุก ๆ ด้าน รวมถึงการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง และใคร่ขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณผู้บริหารและเพื่อนพนักงาน บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ โฟลท์เซอร์วิส จำกัด ทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ และรวมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่มีคุณประโยชน์เป็นอย่างยิ่งแก่ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณบิดามารดา และเครือญาติ ที่เป็นขวัญกำลังใจให้แก่ผู้วิจัยในระหว่างที่ทำการศึกษาจนสำเร็จการศึกษา รวมทั้งการสนับสนุนทุนการศึกษา ทำให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี รวมไปถึงเพื่อนนักศึกษาที่กระตุ้นเตือนและให้กำลังใจด้วยดีเสมอมา

สุดท้ายนี้หวังเป็นอย่างยิ่งว่า การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตลอดจนผู้สนใจข้อมูล คุณประโยชน์ของการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบแต่บุพการี บุรพคณาจารย์ ผู้มีพระคุณ ผู้เขียนหนังสือและตำราทุกท่าน ที่ผู้วิจัยได้รับความรู้และความเข้าใจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความสำเร็จในครั้งนี้

ชัชมนันท์ ชนศิริกุล

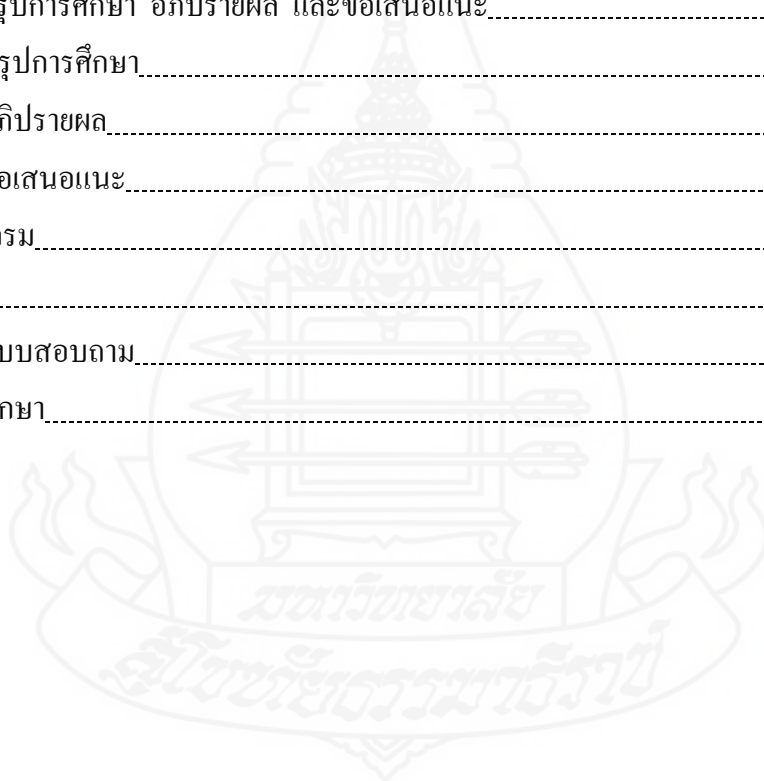
กันยายน 2558

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญ.....	2
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
กรอบแนวคิดของการศึกษา.....	3
สมมติฐานการศึกษา.....	4
ขอบเขตการศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	6
การดำเนินงานของบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด.....	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	21
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	21
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	29
การเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย.....	29
การวิเคราะห์ข้อมูลวิจัย.....	30

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรบริษัท.....	33
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน.....	36
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท.....	43
ส่วนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน.....	45
ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพ เว็ลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด.....	59
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	61
สรุปการศึกษา.....	61
อภิปรายผล.....	62
ข้อเสนอแนะ.....	64
บรรณานุกรม.....	66
ภาคผนวก.....	69
แบบสอบถาม.....	70
ประวัติผู้ศึกษา.....	77





สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	28
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคล.....	33
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวม.....	36
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงานและคุณภาพของงาน.....	37
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	38
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายการฝึกอบรม.....	39
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า.....	40
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความพร้อมของเทคโนโลยี.....	41
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร.....	42
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัทบริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด.....	43
ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายข้อจำแนกตามเพศ.....	45
ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายข้อจำแนกตามอายุ.....	47
ตารางที่ 4.12 การทดสอบความแตกต่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี 25-30 ปี 31 – 35 ปี 36 – 40 ปี และมากกว่า 40 ปี.....	49
ตารางที่ 4.13 การทดสอบความแตกต่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี 25-30 ปี 31 – 35 ปี 36 – 40 ปี และมากกว่า 40 ปี.....	120

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14 การทดสอบความแตกต่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวม จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	51
ตารางที่ 4.15 การทดสอบความแตกต่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	52
ตารางที่ 4.16 การทดสอบความแตกต่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวม จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	53
ตารางที่ 4.17 การทดสอบความแตกต่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีระดับตำแหน่ง พนักงานปฏิบัติการ หัวหน้างานระดับต้น หัวหน้างานระดับกลางผู้ช่วยผู้จัดการ และพนักงานตำแหน่งอื่น ๆ.....	55
ตารางที่ 4.18 การทดสอบความแตกต่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวม จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน.....	56
ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพ เวสต์ไวด์ไฟล์ท์เซอร์วิส จำกัด.....	58
ตารางที่ 4.20 จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง.....	59



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการดำเนินงานธุรกิจต่างๆ มีการแข่งขันสูง อันเป็นผลมาจากโลกไร้พรมแดน และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทำให้องค์กรต่างๆ พยายามปรับตัวเพื่อให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ได้ และยังสามารถพัฒนาตนเองได้อย่างรวดเร็วจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยี และข้อมูลข่าวสารต่างๆ ปัจจัยที่สำคัญในการทำให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการไปได้ก็คือ บุคลากรในองค์กร การดำเนินการขององค์กรทุกประเภทต้องอาศัยการทำงานของคนในองค์กร ที่จะประสบความสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการคนที่ดีเป็นปัจจัยความสำเร็จขององค์กรทั้งสิ้น

บุคลากรในองค์กรเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจต่างๆ ขององค์กรนั้นๆ เพื่อที่จะให้องค์กรนั้นบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ องค์กรที่จะประสบความสำเร็จได้ก็เนื่องจากประสิทธิภาพของพนักงานในองค์กรเป็นสำคัญ และถ้าหากพนักงานในองค์กรขาดประสิทธิภาพ ขาดความรู้ความสามารถ ขาดแรงจูงใจในการทำงาน ไม่มีความรักความผูกพันกับองค์กร อาจก่อให้เกิดปัญหาตามมา อาทิ เช่น การทำงานของพนักงานไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้ไม่ได้ผลลัพธ์ตามที่องค์กรต้องการ อัตราการเข้าออกของพนักงานค่อนข้างสูง ซึ่งอาจทำให้องค์กรนั้นกลายเป็น องค์กรที่ไม่ประสบความสำเร็จในที่สุด ในทางกลับกัน ถ้าองค์กรที่มีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ มีความผูกพันกับองค์กรแล้ว ก็จะทำให้โอกาสที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ ตามที่องค์กรต้องการย่อมมีมากขึ้นนอกจากนี้บุคลากรจำเป็นต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อ พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาอีกด้วย

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากร กรณีศึกษา บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพราะเห็นประโยชน์โดยตรงต่อการกำหนดนโยบายและมาตรฐานทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์อันมีคุณค่าสูงสุดของบริษัทฯ เพราะการปฏิบัติงานในหลายๆด้าน ต้องการบุคลากรที่มีความชำนาญ มีความรู้ความสามารถเป็นพิเศษเฉพาะด้าน และแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานต่อไป ซึ่งจะส่งผลดีต่อบริษัทฯ ทำให้การดำเนินงานของบริษัทฯ

สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสียทุกคนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดได้

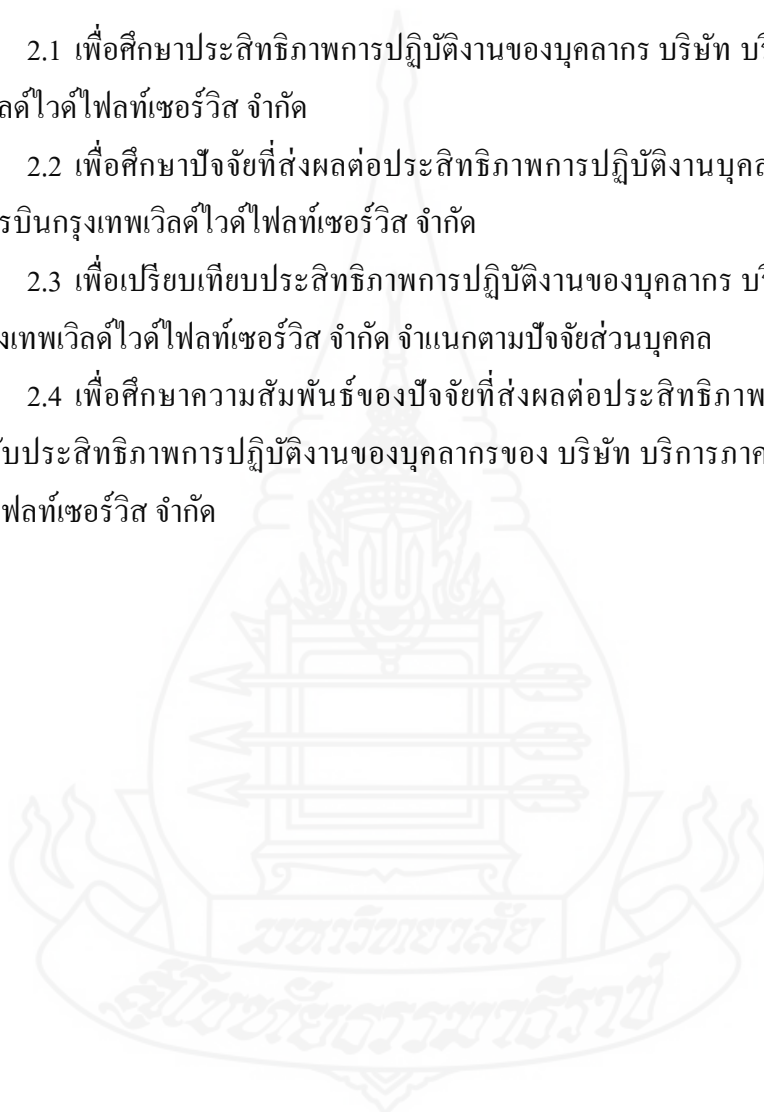
## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท บริการภาคพื้นการบิน กรุงเทพมหานคร ภูเก็ต ภูเก็ตแอร์วิส จำกัด

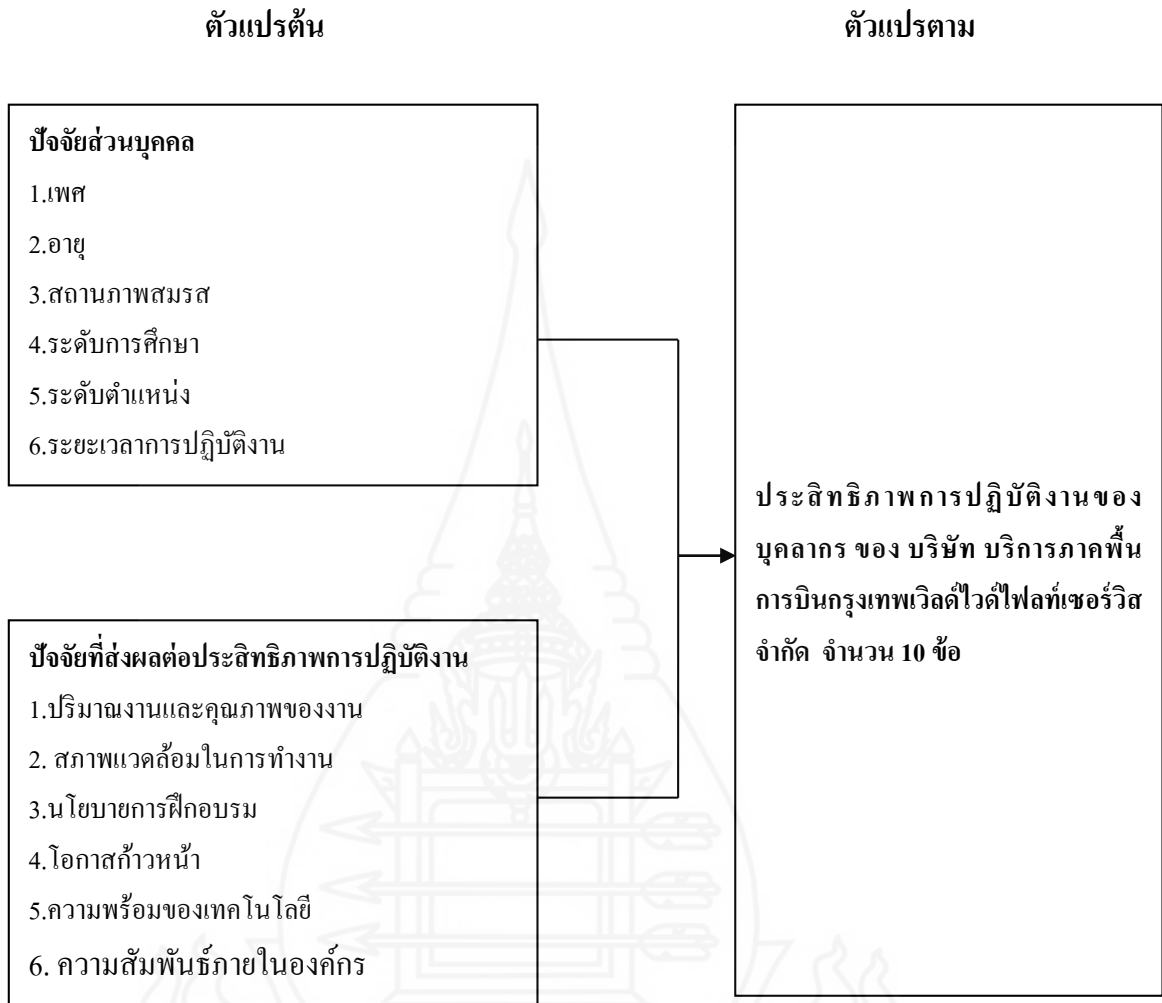
2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากร บริษัท บริการภาคพื้นการบิน กรุงเทพมหานคร ภูเก็ตแอร์วิส จำกัด

2.3 เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท บริการภาคพื้นการบิน กรุงเทพมหานคร ภูเก็ตแอร์วิส จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของ บริษัท บริการภาคพื้นการบิน กรุงเทพมหานคร ภูเก็ตแอร์วิส จำกัด



### 3. กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

### 4. สมมติฐานการวิจัย

- 4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
- 4.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด

## 5. ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยโดยดำเนินการเป็นดังนี้

**5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา** การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ทัศนศึกษา บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ ไรต์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด โดยมีตัวแปรที่เกี่ยวข้อง 2 ตัวแปร คือ ตัวแปรต้นอันได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการปฏิบัติงานและ ปัจจัยลักษณะงาน ได้แก่ ปริมาณงานและคุณภาพของงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายการฝึกอบรม โอกาสก้าวหน้า ความพร้อมของเทคโนโลยี ความสัมพันธ์ภายในองค์กร นอกจากนี้ตัวแปรอิสระที่กล่าวในข้างต้นยังมีส่วนของตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ ไรต์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด จำนวน 10 ข้อ

**5.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ประชากร คือ บุคลากร ของบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ ไรต์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สนามบินสุวรรณภูมิ รวมจำนวนประชากรทั้งหมด 3,234 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 21 พฤษภาคม 2558) โดยเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจำนวน 356 ราย

**5.3 ขอบเขตด้านเวลา** ระยะเวลาที่ทำการเก็บข้อมูล คือ ช่วงระหว่างเดือน พฤษภาคม ถึง เดือนกรกฎาคม 2558 เท่านั้น

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

**6.1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน** หมายถึง ระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ ไรต์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ประกอบด้วยผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน 10 ข้อ ตามที่ระบุไว้ในแบบสอบถามตอนที่ 3

**6.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน** หมายถึง สิ่งที่ทำให้บุคลากรตั้งใจทำงานให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยเชิงจิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านปริมาณงานและคุณภาพของงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายการฝึกอบรม ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านความพร้อมเทคโนโลยี ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร

**6.3 บุคลากร** หมายถึง พนักงานของบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ ไรต์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด

7.2 นำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สามารถปรับปรุงแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างตรงประเด็น

7.3 เป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจในการศึกษาวิจัยต่อไป และองค์กรอื่นสามารถนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานตามความเหมาะสม



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์โฟลท์เซอร์วิส จำกัด ผู้วิจัยจะทำการศึกษานวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยได้แบ่งหัวข้อที่นำเสนอเป็น 4 หัวข้อ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
2. การดำเนินงานของบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์โฟลท์เซอร์วิส จำกัด
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

##### 1.1 ความหมายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

โดยทั่วไปแล้ว ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในการปฏิบัติงานมักจะแยกไม่ออกกับ ประสิทธิภาพ (Effectiveness) ในการปฏิบัติงานเพราะการปฏิบัติงานนั้นจะมีประสิทธิภาพ ไม่ได้ ถ้าหากว่าการปฏิบัติงานนั้นไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายความว่า การปฏิบัติงานจะไม่บรรลุเป้าหมาย หรือ วัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้แต่ในขณะเดียวกัน การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพก็ไม่ว่าเป็นการ ปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีประสิทธิภาพเสมอไป เพราะว่า ความหมายโดยตรงของประสิทธิภาพ นั้นมีผู้กล่าวไว้หลายท่านด้วยกัน ดังนี้

Peterson & Plowman (อ้างในสมพงษ์ เกษมสิน, 2543: 29) ได้ให้ความหมายของ คำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านทางธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ ในความหมายอย่างแคบว่า หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และความหมายอย่างกว้าง หมายถึง คุณภาพของการมี ประสิทธิภาพ (Quality of Effectiveness) และความสามารถใน การผลิต (Competence and Capability) และในการดำเนินงาน ทางด้านธุรกิจที่จะถือว่ามี ประสิทธิภาพสูงสุด ก็เพื่อสามารถ ผลิตสินค้า หรือบริการในปริมาณและ คุณภาพที่ต้อง การที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุดเพื่อคานี้ถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงิน ที่มีอยู่ ดังนั้นแนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพใน ด้านธุรกิจมีองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) และ วิธีการ (Method) ในการผลิต



Millet (อ้างในธงชัย สันติวงษ์, 2546: 13) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลชน และได้รับผลกำไรจากการ ปฏิบัติงานนั้น (Human Satisfaction and Benefit Produced) ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจ ในการบริการให้กับประชาชน โดย พิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา (Timely Service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service)

Simon (อ้างในธงชัย สันติวงษ์, 2546: 13) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า กล่าวคือ ถ้าจะพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดูความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับ ผลผลิต (Output) ที่ได้รับ เพราะฉะนั้นตามทรรศนะนี้จึงหมายถึง ผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า และถ้าเป็นการบริหารราชการ องค์กร ของรัฐก็บวกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วย ซึ่งอาจเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตหรืองานที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รพี แก้วเจริญ และทิตยา สุวรรณะชญ (2546: 5) ได้อธิบายความหมายของ คำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จซึ่งไม่ได้กล่าวถึงปัจจัยนำเข้าหรือความพึงพอใจ

นอกจากนั้น ธงชัย สันติวงษ์ (2549 : 29-31) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การ ปฏิบัติงานว่าเป็นการเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไร แค่ ไหน ในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์กร ความมีประสิทธิภาพจึงหมายถึง การมี สมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานสร้างสมทรัพยากรและความมั่งคั่งเก็บไว้ภายในไว้เพื่อ ขยายตัวต่อไปและเพื่อไว้สำหรับรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤติจากภายนอกได้ด้วย ด้วยเหตุนี้เอง ประสิทธิภาพขององค์กรที่จะชี้ว่าองค์กรมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใด จึงอยู่ในเกณฑ์การวัด อีกตัวหนึ่งคือ “การอยู่รอด” (Survival) ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อองค์กรต้องสามารถปรับตัวต่อ สภาวะการณ์และสิ่งใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นและสามารถสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในพร้อมกัน ไปด้วยเสมอ การวัดความมีประสิทธิภาพโดยวัดการอยู่รอดขององค์กร จึงเท่ากับเป็นการวัด

ความสำเร็จขององค์การในระยะยาว โดยมีเงื่อนไขแฝงเอาไว้ว่าองค์การจะต้องมีประสิทธิภาพการทำงานของระบบปฏิบัติงานภายในเสมอ และประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ความสำเร็จในการที่สามารถดำเนินกิจการก้าวหน้าไป และสามารถบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่องค์การตั้งไว้ได้โดยหลักการแล้วองค์การควรมีทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพควบคู่กัน แต่ก็ปรากฏให้เห็นอยู่บ่อยครั้งว่าองค์การจำนวนมากที่สามารถทำได้เพียงอย่างเดียวอย่างหนึ่ง คือ องค์การบางแห่งอาจมีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายได้แต่กลับมีการใช้จ่ายทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง (ก็คือทำงาน ไม่มีประสิทธิภาพ) ซึ่งอาจปรากฏในรูปแบบต่าง ๆ โดยมีกระบวนการขั้นตอน และ ศึกษาสภาพปัญหาในการทำงาน (การให้บริการ) กำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา (การให้บริการ) ดำเนินการใส่กิจกรรมแทรก ผลที่เกิดขึ้นเป็นผลงานคือมีการพัฒนาคุณภาพการทำงาน (การให้บริการ) ในด้านบุคลากร ด้านระบบงาน ด้านอาคารสถานที่ และด้านเทคโนโลยี

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเกิดจากสภาพภูมิหลังของแต่ละ คนที่ไม่เหมือนกัน สภาพร่างกายจิตใจ การศึกษา ความรู้ความสามารถ ความถนัดต่างๆ โดยมีปัจจัย สนับสนุนให้เกิดความแตกต่าง ซึ่งจากการศึกษาครั้งนี้ หากพนักงานธนาคารมีภาวะแรงกดดันจากการ ทำงานที่ต้องรับผิดชอบกับปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น ต้องคอยให้บริการลูกค้าตลอดเวลา และจำนวน ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในห้างสรรพสินค้าก็มีจำนวนมาก มาใช้บริการต่อเนื่องทั้งวัน ส่งผลให้ พนักงานต้องทำงานหนัก และต่อเนื่องทั้งวัน ย่อมส่งผลให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานได้และที่ หลีกเลี่ยงไม่ได้คือ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยเช่นกัน

## 1.2 องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการทำงานเป็นสิ่งที่สำคัญในการนำองค์การไปสู่ความสำเร็จ องค์การจะมีผลของงานที่น่าพอใจได้นั้น ขึ้นอยู่กับความสามารถในการพัฒนาองค์การ ซึ่งจะต้องขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายๆ ด้านด้วยกัน

Locke (อ้างในปิยะวรรณ มารวิชัย, 2550: 11-12) กล่าวว่า องค์ประกอบที่มีผลต่อประสิทธิภาพในงานมีด้วยกัน 9 ประการ คือ 1.ตัวงาน (work) ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน ความยากง่ายของงาน โอกาส เรียนรู้หรือศึกษางาน โอกาสที่จะทำงานสำเร็จ การควบคุมการทำงาน และวิธีการทำงาน 2. เงินเดือน (pay) ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับ ความเท่าเทียมและความยุติธรรมในการจ่ายเงินเดือนของหน่วยงาน 3. การเลื่อนตำแหน่ง (promotion) ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งของหน่วยงานและหลักการในการเลื่อนตำแหน่ง 4. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) ได้แก่ การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน ความเชื่อมั่นในผลงาน 5. ผลประโยชน์เกื้อกูล (benefits) ได้แก่ บำเหน็จบำนาญตอบแทน สวัสดิการ การรักษาพยาบาล ค่าใช้จ่ายระหว่างการลา วันหยุดประจำปี 6. สภาพการ

ทำงาน (working condition) ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ความชื้น ที่ตั้งและรูปแบบการก่อสร้างอาคารสถานที่ทำงาน 7. การนิเทศงาน (supervision) ได้แก่ วิธีการและเทคนิคในการนิเทศงาน การให้คำแนะนำ ความมีมนุษยสัมพันธ์ และทักษะในด้านการบริหารของผู้นิเทศ 8. เพื่อนร่วมงาน (co-workers) ได้แก่ ความรู้ความสามารถของเพื่อนร่วมงาน การช่วยเหลือซึ่งกันและกันและควมมีมิตรภาพอันดีต่อกัน 9. หน่วยงานและการจัดการ (company and management) ได้แก่ ความเอาใจใส่บุคลากรในหน่วยงาน นโยบายการบริหารของหน่วยงาน

Smith (อ้างในปิยะวรรณ มารวิชัย, 2550 : 12) กล่าวถึง แนวคิดขององค์ประกอบการดำเนินงานที่นำไปสู่ความมีประสิทธิภาพ ดังนี้ 1.องค์ประกอบด้านปัจจัย ซึ่งมีทั้งปัจจัยที่เป็นมนุษย์ และมีใช้มนุษย์ เช่น เงินทุน เครื่องมือ เครื่องจักร เทคนิควิธีการ ที่ดิน 2.องค์ประกอบด้านกระบวนการ ซึ่งประกอบด้วย การจัดการองค์การ การจัดระบบการตัดสินใจและระบบข้อมูล รวมถึงการวางแผนและการควบคุม 3.องค์ประกอบด้านผลผลิต คือ สินค้าหรือบริการ ความสามารถในการปฏิบัติขององค์การ ระดับการเพิ่มผลผลิต นวัตกรรม การเติบโตและพัฒนาขององค์การ ภาพพจน์ขององค์การความมุ่งมั่นขององค์การ แรงจูงใจขององค์การ และความพึงพอใจของบุคลากรและลูกค้า

สมพงษ์ เกษมสิน (2521:30) ได้กล่าวถึงแนวคิด Herring Emerson ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ The Twelve Principles of Efficiency โดยมีหลัก 12 ประการดังนี้ 1.ความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง 2.ให้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน 3.ปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง 4.รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน 5.ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม 6.การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความจับปล้น มีสมรรถภาพ และมีการลงทะเบียนไว้เป็นหลักฐาน 7.งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง 8.งานสำเร็จทันเวลา 9.ผลงานได้มาตรฐาน 10.การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้ 11.กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้ 12.ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี นอกจากองค์ประกอบที่กล่าวมาข้างต้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็เป็นองค์ประกอบสำคัญ ที่จะทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพสูงขึ้นด้วย นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

สมใจ ลักษณะ (2547:12-13) กล่าวถึง ประสิทธิภาพขององค์การจะขึ้นกับองค์ประกอบ 4 ประการ ถ้าองค์ประกอบนี้มีลักษณะที่เอื้อต่อการดำเนินงานตามภารกิจขององค์การ ก็จะนำไปสู่การบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ขององค์การ คือ การสร้างผลผลิตทั้งเชิงปริมาณและเชิง

คุณภาพได้ครบถ้วน องค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ 1.สิ่งแวดล้อมนอกองค์การ ได้แก่ ตลาด ความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคมและของประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการธนาคาร กำลังการซื้อของลูกค้า ฯลฯ ความเปลี่ยนแปลงของสังคม เช่น นิยมสินค้าฟุ่มเฟือย ต้องการความสะดวกในการบริการบางลักษณะ ความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เช่น มีการประดิษฐ์คิดค้นอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ใหม่ๆ สภาพการซื้อขายคู่แข่งขั้นทางการผลิตการบริการ แหล่งวัตถุดิบและผู้ร่วมลงทุน 2.สิ่งแวดล้อมในองค์การ ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์การ กำหนดทิศทางงานดำเนินงานขององค์การ วัฒนธรรมองค์การ และการจัดบรรยากาศการทำงานที่จะส่งเสริมการทำงานของบุคลากร 3.ปัจจัยขององค์การ ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์การในด้านที่ดิน อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยีและศักยภาพของบุคลากร โดยเฉพาะด้านบุคคล ถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การ บุคลากรต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน องค์ประกอบด้านบุคคลที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ สิ่งสำคัญดังต่อไปนี้ ปรัชญาและอุดมการณ์ บุคลิกภาพ ความต้องการ ค่านิยม การมีเป้าหมายที่เหมาะสมของชีวิตและการทำงาน ความสามารถในการสำรวจตนเอง ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง 4.กระบวนการขององค์การ เป็นองค์ประกอบสำคัญเป็นอันดับสองรองจากองค์ประกอบด้านบุคคล กระบวนการที่สำคัญขององค์การ คือ การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิตและการบริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายของกระบวนการขององค์การที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ ได้แก่ การจัดโครงสร้างงานขององค์การ การวางแผน การจัดองค์การในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงานและการพัฒนาองค์การเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

กล่าวโดยสรุป คือ ความสำเร็จขององค์การ คือ การมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน จำเป็นต้องอาศัยประสิทธิภาพในการดำเนินงานของบุคลากรเป็นหลัก โดยมีองค์ประกอบของผู้ปฏิบัติงานเองและองค์ประกอบในส่วนขององค์การ เช่น โครงสร้าง นโยบาย ระบบ กระบวนการ วัฒนธรรมองค์กร รวมถึงสิ่งแวดล้อมจากภายนอกเข้ามาเกี่ยวข้องและองค์ประกอบนั้นๆ สามารถแก้ไขปรับปรุง และพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์การต่อไป

### 1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของบุคคล ย่อมเกิดจากปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึง ปัจจัยที่ส่งเสริม หรือช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

Becker & Neuhauser (อ้างใน ธงชัย สันติวงษ์, 2546 : 32-33) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพขององค์กร (Model of Organization Efficiency) โดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กร นอกจากจะพิจารณาถึง ทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้วองค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (Open System) ยังมีปัจจัยประกอบอีกดังแบบจำลองในรูปสมมติฐานซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรนั้น มีความซับซ้อนต่ำ (Low Task Environment Complexity) หรือมีความแน่นอน (Certain) มีการกำหนดระเบียบ ปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว แน่ชัดว่าจะนำไปสู่ความมี ประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่า องค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยาก และซับซ้อนสูง (High Task Environment Complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertain)

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็น ได้มีผลทำให้ ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กัน ไปจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลการทำงานที่สามารถมองเห็นได้จะมีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมาก กว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

Becker & Neuhauser (อ้างใน ธงชัย สันติวงษ์, 2546 : 32-33) ยังเชื่ออีกว่าการสามารถมองเห็นผลการทำงานขององค์กรได้และมีความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลองและเลือกระเบียบการปฏิบัติ ได้ซึ่งระเบียบการปฏิบัติและ ผลการปฏิบัติงานจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Katz & Kahn (อ้างใน ธงชัย สันติวงษ์, 2546: 34) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ศึกษาองค์กรระบบเปิด (Open System) เช่นกันก็ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเขากล่าวว่าประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของ ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพขององค์กร ถ้าจะวัดจาก ปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อน จากความเป็นจริง ขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมายขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ปัจจัยต่าง ๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ความผูกพัน ยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในองค์กรด้วยซึ่ง

นฤมล กิตตะยานนท์(2548: 15-16) ได้เสนอ ว่า การปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูก กำหนดโดย 3 ส่วน ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1.1 Demographic Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน เป็นต้น

1.2 Competence Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ความถนัด และความชำนาญของบุคคลซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้มาจากการศึกษาอบรม และสั่งสม ประสบการณ์

1.3 Psychological Characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา ซึ่งได้แก่ ทักษะคติ ค่านิยม การรับในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

2. ระดับความพยายามในการทำงาน จะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความ ต้องการ แรงผลักดันอารมณ์ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ เพราะว่าคนที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง จะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจให้แก่การทำงานมากกว่าผู้มีแรงจูงใจในการทำงานต่ำ

3. แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน (Organization Support) ซึ่งได้แก่การ ตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร และวิธีการที่จะมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อกำลังใจ ผู้ปฏิบัติงาน

สมพงษ์ เกษมสิน (2543: 273) ได้พูดถึงถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคคลในการ ปฏิบัติงานว่า มี ปัจจัยหลายประการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของ แต่ละบุคคล ซึ่ง ได้แก่

1. กิจกรรมในงานและนอกงาน
2. การรับสถานการณ์
3. ระดับความปรารถนา
4. กลุ่มอ้างอิง
5. เพศ
6. ภูมิหลังทางวัฒนธรรม
7. การศึกษา
8. ประสบการณ์

สมาใจ ลักษณะ (2544 : 10-13) กล่าวว่า ปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อการบรรลุผลสำเร็จของการดำเนินงาน ได้แก่

1. ปัจจัยด้านองค์กร การจัดการในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานองค์กรต้องเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจในภาพรวม ของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเสนอแนวคิด แนวปฏิบัติในวิธีการปรับปรุงการบริหารและการจัดการ การดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ได้แก่การพัฒนาวัฒนธรรมในองค์กร การบริหารบุคลากร และการสร้างแรงจูงใจเพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งสภาพความพร้อมขององค์กรในด้านที่ดิน อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคลากร

2. ปัจจัยด้านบุคคล ถือเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ปรัชญาและอุดมการณ์ ในการพิชิตปัญหาอุปสรรคในการทำงาน และการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

ชัยญา ผลอนันต์ (2546 : 77-78) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. ด้านบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนตัว ที่เกี่ยวข้องกับงานหรือการปฏิบัติงาน เช่น เพศ อายุ ศาสนา การศึกษา พื้นเพ เชื้อชาติ ปัญญา ประสบการณ์ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความสนใจในงาน และมุมมองต่อฝ่ายบริหาร

2. ด้านงาน ได้แก่ลักษณะของเนื้องาน เช่น งานนี้น่าสนใจหรือไม่ มีความแปลกใหม่ มากน้อยเพียงใด เปิดโอกาสในการศึกษา ฝึกอบรมและพัฒนา มากน้อยเพียงใด ฐานะทางวิชาชีพ และขนาดขององค์กร ตลอดจนความยากง่ายของงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจ ของพนักงาน

3. ด้านการจัดการ คือ ความมั่นคงในงานเป็นอย่างไร ทำงานแล้วมีโอกาสก้าวหน้าหรือไม่ ได้รับอำนาจในการตัดสินใจมากน้อยเพียงใด ค่าตอบแทน ตลอดจนสวัสดิการพอเพียง หรือไม่ และยังอาจรวมถึงเพื่อนร่วมงานด้วย

มานิช สุขฤกษ์ และคณะ (อ้างถึงใน สถิต คำลาเตียง, 2544: 18-19) ได้ กล่าวถึง ปัจจัยที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานว่า ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัยด้วยกัน คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 เพศ

1.2 จำนวนสมาชิกในครอบครัว

1.3 อายุ

1.4 ระยะเวลาในการทำงาน

- 1.5 สถิติปัญหา
- 1.6 ระดับการศึกษา
- 1.7 บุคลิกภาพ
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
  - 3.9 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

สมคิด บางโม (2550: 193) กล่าวว่าปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

1. วัตถุประสงค์ของงานที่มีคุณค่าที่แท้จริง ไม่ว่าจะปฏิบัติงานอะไร ถ้าข้าราชการรู้ว่าสิ่งที่ตนทำนั้นมีค่ามีประโยชน์อย่างแท้จริงย่อมตั้งใจปฏิบัติงานที่มีคุณค่านั้นๆ มากกว่างานที่ไม่มีประโยชน์หรือมีคุณค่าน้อยในขณะที่เงินเดือนเท่ากันข้าราชการย่อมสนใจงานที่มีคุณค่ามากกว่า
2. สถานที่ปฏิบัติงาน หรือสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี การจัดสถานที่ปฏิบัติงาน สะอาด มีอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวกสบายที่เหมาะสม แสงสว่างพอเพียง ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็ว และอยู่กับโต๊ะปฏิบัติงานนานขึ้นได้ผลงานมากขึ้น ทำให้รักและพอใจในการ ปฏิบัติงาน ห้องพักรักควรจัดให้สะอาดเรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวกพอสมควร
3. ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมั่นใจอยู่เสมอว่า ตำแหน่งหน้าที่ที่ตนกระทำ นั้นจะเป็นอะไร ผู้บริหารที่ดีจะต้องพยายามสนับสนุนให้



ข้าราชการของตนก้าวหน้าต่อไปให้มากที่สุด หาโอกาสให้ได้รับตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้น สนับสนุนให้เรียนต่อ หรือเข้ารับการอบรมสัมมนา

#### 1.4 เกณฑ์การวัดประสิทธิภาพในการทำงาน

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2548: 9) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน รวมถึง ผลผลิตภาพและประสิทธิภาพ ซึ่งประสิทธิภาพนี้สามารถวัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการ พิจารณา ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ซึ่งได้แก่การใช้ทรัพยากร ประกอบด้วย คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี และทรัพยากรอื่น ๆ ที่มีการใช้อย่างคุ้มค่า และประหยัดทำให้เกิดความสูญเสียน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่การทำงานที่ถูกต้องได้ มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิต และผลลัพธ์ (Outcome) ได้แก่การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไรทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีกับการปฏิบัติงานและบริการ เป็นที่พึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

สมพงษ์ เกษมสิน (2546: 14) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ Harring Emerson ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ "The Twelve Principles of Efficiency" ซึ่งได้รับการยกย่องและกล่าวขานกันมาก ซึ่งหลักการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพสามารถวัดได้ 12 ประการ มีดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียนไว้เป็น

หลักฐาน

7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานเสร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการสอนงานได้
12. ให้บำเหน็จแก่งานที่ดี

## 2. การดำเนินงานของบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวิลด์ไวด์ฟลายท์เซอร์วิส จำกัด

### 2.1 ความเป็นมาของบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวิลด์ไวด์ฟลายท์เซอร์วิส จำกัด

บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพ เวิลด์ไวด์ฟลายท์เซอร์วิส จำกัด หรือเรียกสั้นๆ ว่าบีเอฟเอส เป็นบริษัทร่วมทุนระหว่าง Worldwide Flight Services ซึ่งเป็นบริษัทที่ใหญ่ที่สุดในโลกในการให้บริการภาคพื้นดิน ด้วยประสบการณ์ที่มากกว่า 20 ปี และ Bangkok Airway ซึ่งเป็นสายการบินที่ใหญ่เป็นอันดับ 2 ในประเทศไทย การร่วมกันครั้งนี้เป็นการร่วมกันของนักบริหารจัดการ และ นักปฏิบัติการที่มีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการภาคพื้นดินสำหรับธุรกิจการบินในเมืองไทย บีเอฟเอสมุ่งมั่นที่จะผสมผสานความเป็นมืออาชีพ ส่งผ่านความอบอุ่นที่เรามี ให้ เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าสายการบินที่สนามบินสุวรรณภูมิ

บีเอฟเอสให้บริการเต็มรูปแบบแก่ผู้โดยสาร และการบริการภาคพื้นต่างๆ ที่สนามบินสุวรรณภูมิ สามารถให้บริการแก่อากาศยานได้ทุกประเภท หรือจะเป็นอากาศยานเช่าเหมาลำบีเอฟเอสก็พร้อมให้บริการเช่นเดียวกัน รวมไปถึงอากาศยานประเภทใหม่ล่าสุดนั้นก็คือ Airbus A380 บีเอฟเอสก็มีอุปกรณ์ครบถ้วนพร้อมที่จะให้บริการได้เช่นเดียวกัน ขณะนี้มีจำนวนพนักงานประมาณ 2,480 คน (กรกฎาคม 2554) พร้อมทั้งจะสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า พนักงานทุกคนได้รับการฝึกอบรมในหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบเป็นอย่างดี เพื่อให้มั่นใจว่า จะให้การบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้โดยสารตั้งแต่ก้าวเข้าสู่สนามบิน ไม่ว่าจะเป็นการดูแลลูกค้าคนพิเศษ (VIP) เด็กที่เดินทางคนเดียวโดยไม่มีผู้ปกครอง นักธุรกิจ ตลอดจนนักท่องเที่ยวทุกๆ ไป ลูกค้าทุกคนคือคนสำคัญของบีเอฟเอส

บีเอฟเอสเป็นองค์กรที่ประกอบธุรกิจการการบิน ซึ่งธุรกิจประเภทนี้มีลักษณะเฉพาะเจาะจงค่อนข้างมาก เช่น กระบวนการและวิธีการให้บริการแก่อากาศยาน การให้บริการผู้โดยสารทั้งขาเข้า และขาออกนอกประเทศไทย กระบวนการจัดการเอกสารทั้งของผู้โดยสารและของการขนส่งสินค้า นิยามศัพท์เฉพาะทางด้านในการสื่อสารระหว่างประเทศ การบริหารจัดการการขนส่งสินค้าทางอากาศ กฎระเบียบข้อบังคับในการประกอบธุรกิจการบินระหว่างประเทศ เป็นต้น ดังนั้นองค์กรจึงเป็นจำต้องมีบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเป็นพิเศษเฉพาะด้าน ทำให้พนักงานทุกคนต้องผ่านการฝึกอบรมเป็นอย่างดีทั้งก่อนการปฏิบัติงาน และระหว่างการปฏิบัติงาน ซึ่งนอกจากจะทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนได้เป็นอย่างดีแล้ว ยังสามารถทำให้บริษัทฯ เป็นที่น่าเชื่อถือของลูกค้ามากยิ่งขึ้นอีกด้วย แต่ในทางเดียวกันการฝึกอบรมนี้ก็ทำให้บริษัทฯ มีค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนไม่น้อยเช่นเดียวกัน ดังนั้นบริษัทฯ จึงจำเป็นต้องหาวิธีที่จะรักษาพนักงานที่มีคุณค่ายิ่งเหล่านั้นให้อยู่กับองค์กรได้ให้นานที่สุด ซึ่งก็มีด้วยกันหลากหลายวิธี

การจูงใจในการทำงานก็เป็นวิธีหนึ่งที่จะสามารถรักษานักงานที่มีคุณค่าเหล่านั้นไว้ ซึ่งก็สอดคล้องกับนโยบาย และการบริหารจัดการของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของบีเอฟเอสที่มุ่งให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์เป็นสำคัญ เห็นได้จากการจัดให้มีคณะกรรมการสวัสดิการพนักงาน ซึ่งจะมีการประชุมกันทุกเดือนเพื่อรับฟังข้อขัดข้องและข้อเสนอแนะในการทำงานของพนักงานในทุกหน่วยงาน โครงการช่วยเหลือเงินฌาปนกิจของบุคคลในครอบครัว โครงการ one home one heart ในการช่วยเหลือพนักงานที่ประสบอุทกภัย โครงการลดหย่อนภาษีดอกเบี้ยที่อยู่อาศัย ประกันสุขภาพที่นอกเหนือจากประกันสังคม เงินสนับสนุนค่าเดินทาง เบี้ยขยัน โบนัสประจำปี และอื่นๆ อีกมากมาย ซึ่งเป็นประโยชน์ในการจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานได้เป็นอย่างดี

## 2.2. การดำเนินงานของบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์โฟลท์เซอร์วิส จำกัด

การดำเนินงานของบริษัทฯ ได้แบ่งเป็น 2 ประเภทหลักคือ การให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน และการให้บริการภาคพื้นดินอื่นๆ ดังนี้

### 2.2.1 การให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน

- 1) บัตรโดยสาร และ การลงทะเบียนเพื่อเข้าสู่อากาศยาน (check - in)
- 2) กระบวนการระหว่างรอเข้าสู่อากาศยาน และ ลงจากอากาศยาน
- 3) จัดการเมื่อกระเป๋าสัมภาระสูญหาย
- 4) การต้อนรับและดูแลลูกค้าคนพิเศษ (VIP)
- 5) การดูแลลูกค้าพิเศษ เช่น เด็กที่เดินทางคนเดียว ไม่มีผู้ปกครอง คนพิการ

ผู้ป่วย เป็นต้น

- 6) ที่รับรองผู้โดยสารชั้นหนึ่ง
- 7) บริการยกกระเป๋า และ แก้อื้อรถเข็นสำหรับคนป่วย หรือพิการ

### 2.2.2 การให้บริการภาคพื้นดินอื่นๆ

- 8) การลำเลียงกระเป๋าสัมภาระเข้า และออกจากรถอากาศยาน
- 9) การให้บริการกระเป๋าสัมภาระเปลี่ยนอากาศยาน
- 10) การทำความสะอาดห้องโดยสาร และห้องนักบิน
- 11) การให้บริการห้องโดยสาร
- 12) การให้สัญญาณอากาศยาน
- 13) การปฏิบัติการเกี่ยวกับเที่ยวบิน เช่น จัดเตรียมเอกสารส่งห้องพิธีการบิน

เอกสารให้แก่ลูกเรือ และเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง เป็นต้น

- 14) จัดเตรียมข้อมูลด้านสภาพภูมิอากาศ และภูมิประเทศให้แก่นักบิน

15) การจัดระวางบรรทุก การคำนวณน้ำหนัก เพื่อให้เกิดความสมดุลของอากาศยาน

16) การดันอากาศยานให้ลอยหลัง พร้อมที่จะนำอากาศยานขึ้นสู่ท้องฟ้า

17) การให้บริการน้ำดื่ม

18) การให้บริการห้องสุขา

19) การให้บริการปรับอากาศแก่อากาศยาน

20) การจัดการกับตู้สินค้า

21) การจัดการด้านการเดินทางของลูกเรือ

### 2.3 โครงสร้างองค์กร

โครงสร้างองค์กรของบีเอฟเอสแบ่งการบริหารจัดการเป็น 2 หน่วยงานหลัก คือ หน่วยงานปฏิบัติการ และหน่วยงานสนับสนุน

หน่วยงานปฏิบัติการ คือ หน่วยงานที่ให้บริการต่างๆ มีความใกล้ชิดกับลูกค้า และหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมง ใน 7 วันต่อสัปดาห์เช่น ฝ่ายควบคุมการปฏิบัติงาน ฝ่ายบริการภาคพื้น ฝ่ายการโดยสาร ฝ่ายอำนวยความสะดวกบิน และฝ่ายประสานงานบริการภาคพื้น

หน่วยงานสนับสนุน คือ หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้การสนับสนุนหน่วยงานปฏิบัติการ เพื่อหน่วยงานปฏิบัติงานจะสามารถทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด เช่น ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายอาคารและสถานที่ ฝ่ายการเงิน ฝ่ายการตลาด ฝ่ายความปลอดภัยและประกันคุณภาพ ฝ่ายความมั่นคง ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายซ่อมบำรุงอุปกรณ์ภาคพื้นและฝ่ายธุรการ

### 2.4 นโยบายคุณภาพอาชีพอนามัยความปลอดภัยความมั่นคงและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.4.1 การปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐานด้านคุณภาพ อาชีพอนามัย ความปลอดภัย ความมั่นคงสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานทุกคน

2.4.2 บริษัทส่งเสริมแนวทางที่เป็นธรรมแก่พนักงานด้วยการไม่ลงโทษ หรือดำเนินมาตรการทางวินัยแก่พนักงาน ผู้รายงานเหตุการณ์เกือบอุบัติเหตุ อุบัติการณ์ และอุบัติเหตุ เว้นแต่เหตุการณ์ ดังกล่าวนั้นเกิดจากผลของการจงใจ กระทำผิดขั้นตอน ละเลยระเบียบวิธีปฏิบัติงาน หรือกระทำผิดกฎหมาย

2.4.3 บริษัทให้การสนับสนุนการดำเนินการตามแผนงานด้านคุณภาพอาชีพอนามัย ความปลอดภัย ความมั่นคงและสภาพแวดล้อม ในการทำงานเพื่อมุ่งสู่การบรรลุผลสำเร็จ และมั่นใจได้ว่าปฏิบัติการในงานบริการภาคพื้นมีความปลอดภัย

2.4.4 บริษัทมีหน้าที่จัดหาเครื่องป้องกันอันตรายและอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลทุกประเภท เพื่อลดและป้องกันการบาดเจ็บ การสูญเสียชีวิต และทรัพย์สินเสียหาย

2.4.5 บริษัทจะปฏิบัติตามข้อกำหนด กฎหมาย ความต้องการของลูกค้าและรักษาไว้ซึ่งมาตรฐานสากล ที่เกี่ยวกับการจัดการด้านคุณภาพอาชีวอนามัย ความปลอดภัย ความมั่นคง และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.4.6 บริษัทจะแจ้งและฝึกอบรมให้พนักงานทราบถึงการดำเนินงานด้านคุณภาพอาชีวอนามัย ความปลอดภัย ความมั่นคง และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยทั่วกัน

2.4.7 พนักงานทุกคนมีสิทธิและหน้าที่ในการรายงานเหตุการณ์เกือบเกิดอุบัติเหตุ อุบัติการณ์ และอุบัติเหตุ

2.4.8 บริษัทส่งเสริมการรายงานโดยไม่ประสงค์ออกนามเพื่อนำไปสู่การค้นหาสาเหตุของความสูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สิน

2.4.9 พนักงานจะได้รับการส่งเสริมให้สามารถเสนอแนะเพื่อปรับปรุงกระบวนการและระเบียบวิธีปฏิบัติงานเพื่อลดทอนการเกิดอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ หรือทรัพย์สินเสียหาย

2.4.10 บริษัทต้องดำเนินการพัฒนาการจัดการด้านคุณภาพอาชีวอนามัย ความปลอดภัย ความมั่นคง และสภาพแวดล้อมในการทำงาน อย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อพนักงาน ลูกค้าและผู้ถือผลประโยชน์ร่วมของบริษัท

**2.5 กิจกรรมของบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด**  
บริษัทฯ ได้จัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อสังคม และยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอีกด้วย เช่น

2.5.1 การช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส มีการรวบรวมเงินเพื่อบริจาคให้กับ โรงเรียนที่ขาดแคลนในจังหวัดนครศรีธรรมราช การบริจาคสิ่งของให้แก่เด็กด้อยโอกาสตามพื้นที่บนเขา ซึ่งได้บริจาคปัจจัยต่างๆ เช่น เงิน อาหารแห้ง เสื้อผ้า อุปกรณ์การศึกษา อุปกรณ์กีฬา เป็นต้น รวมไปถึงตั้งกองทุนรับบริจาคปัจจัยเพื่อช่วยเหลือเด็กพิการซ้ำซ้อน ซึ่งด้อยโอกาสทั้งด้านการศึกษา และด้านปัจจัยการดำรงชีวิต

2.5.2 ด้านกีฬา โดยร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ภายในสนามบินสุวรรณภูมิ จัดการแข่งขันกีฬาเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ รวมไปถึงจัดให้มีการแข่งขันกีฬาภายในเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ของบริษัทในเครืออีกด้วย

2.5.3 ด้านศาสนา จัดให้มีการทำบุญตักบาตรทุกวันศุกร์ต้นเดือนของทุกเดือน เพื่อส่งเสริมให้พนักงานได้ร่วมกันทำบุญตักบาตร และได้ทำกิจกรรมร่วมกัน

2.54 ด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ได้รณรงค์ให้มีการเก็บกล่องนมเพื่อนำไปบริจาคร่วมกับทางราชการ 30 ยังแจ้ว ทางไทยทีวีสีช่อง 3 เพื่อทำโตะ และเก้าอี้ให้กับโรงเรียนในพื้นที่ชายแดน การรณรงค์ให้พนักงานลดปริมาณการใช้กระดาษ เน้นการสื่อสารทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) แทนการพิมพ์เป็นเอกสารออกมา และมีโครงการปลูกป่าชายเลนที่อำเภอบางปู จังหวัดสมุทรปราการ เป็นต้น

### 3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มะลิวัลย์ สุภาพาร (2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของทีม : กรณีศึกษาเครือข่ายลูกค้าผู้ประกอบการ 2 ของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของทีม : กรณีศึกษาเครือข่ายลูกค้าผู้ประกอบการ 2 ของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานของธนาคารกสิกรไทย ที่ปฏิบัติงานอยู่ในเครือข่ายธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ 2 กรุงเทพมหานคร จำนวน 4 เขต 12 ทีม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากพนักงานทั้งหมด 157 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 25 - 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี (ในประเทศ) มีรายได้ต่อเดือน 40,001 - 45,000 บาท สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับธนาคารกสิกรไทยไม่เกิน 10 ปี และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชื่อมากกว่า 9 ปี ทำงานที่ธนาคารกสิกรไทยมาโดยตลอด และตำแหน่งงานในปัจจุบัน เป็นหัวหน้าส่วน

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทีม ประกอบด้วยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยกีดกั้นในการปฏิบัติงาน พบ ดังนี้

1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับ เห็นด้วยทุกปัจจัยตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านค่านิยมร่วมภายในองค์กรในเรื่อง พนักงานปฏิบัติงาน ร่วมกันเป็นทีมช่วยให้บรรลุเป้าหมาย เมื่อเกิดปัญหาทุกคนจะช่วยกันแก้ไขปัญหาเสมอ ปัจจัยด้าน ระบบขององค์กร ในเรื่อง ธนาคารมีการปรับปรุงระบบให้ทันสมัยสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านทักษะความสามารถ ในเรื่อง การได้รับการอบรมด้านสินเชื่อ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์กร ในเรื่อง ธนาคารมีการปรับโครงสร้างงานสินเชื่อ ให้สอดคล้องกับการแข่งขัน ปัจจัยด้านการบริหารของผู้บริหาร ในเรื่องผู้นำทีมช่วยแนะนำและให้ ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานขายสินเชื่อ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ร่วมองค์กร ในเรื่องเมื่อมีปัญหา ท่านจะได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเสมอ และปัจจัยด้านกลยุทธ์

ขององค์กร ในเรื่อง ธนาคารมีการพยากรณ์แนวโน้มของธุรกิจด้านสินเชื่อสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางการตลาดได้

2) ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านความจูงใจในลักษณะงาน ในเรื่อง มีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานด้านนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ด้านความรับผิดชอบ ในเรื่องผู้บังคับบัญชามอบหมายงาน ให้รับผิดชอบมากขึ้น ด้านการได้รับการยอมรับ/การยกย่องในงาน ในเรื่อง รู้สึกว่าตัวเองมีความสำคัญสำหรับหน่วยงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ในเรื่อง การทำงานในหน่วยงานนี้ ทำให้มีโอกาสมุ่งมั่นความสำเร็จตามเป้าหมายการทำงานที่วางไว้ และด้านความก้าวหน้าในงาน ใน เรื่อง ธนาคารแจ้งหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่ชัดเจน

3) ปัจจัยเกื้อกูลในการปฏิบัติงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในเรื่อง พึงพอใจในสถานที่ปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ในเรื่อง ควรมีการปรับนโยบายและการบริหารงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ปัจจุบัน และด้านรูปแบบการบังคับบัญชา ในเรื่อง ผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหา ให้อย่างสม่ำเสมอ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ด้านผลตอบแทน และสวัสดิการ ในเรื่อง เมื่อเจ็บป่วยจะได้รับการรักษาพยาบาลที่ดีจากธนาคาร ด้านความมั่นคงใน การทำงาน/ส่วนตัว ในเรื่อง พึงพอใจที่จะปฏิบัติงานต่อไป และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ในเรื่องผู้บังคับบัญชาท่านใส่ใจทุกข์สุขเสมอ

**วณิชภัต เพ็ญชุนุช (2552)** ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ และเพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 360 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการวิจัยพบว่า

การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านปัจจัยทางสังคมและจิตวิทยา ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางกายภาพ การพัฒนาฝึกอบรม และหลักการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านปัจจัยทางสังคมและจิตวิทยา อยู่ในระดับมากจำนวน 11 รายการ 2 อันดับแรก คือ ความเป็นกัลยาณมิตรกับเพื่อนร่วมงานและหมู่คณะ และความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และ

ผู้ได้บังคับบัญชา ด้านปัจจัยส่วนบุคคลอยู่ในระดับมากทุกรายการ 2 อันดับแรกคือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และศักยภาพของพนักงาน ด้านปัจจัยทางกายภาพอยู่ในระดับมากทุกรายการ 2 อันดับแรกคือ การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา และ โครงสร้างการบริหารงาน ด้านการพัฒนาฝึกอบรมอยู่ในระดับมากทุกรายการ 2 อันดับแรกคือ การฝึกอบรมเพื่อขยายงานในอนาคต และการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงาน ด้านหลักการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากทุกรายการ 2 อันดับแรกคือ การปฏิบัติงานสำเร็จทันเวลา และความเชื่อถือได้ในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมด้านปัจจัยทางสังคมและจิตวิทยา และหลักการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

สิริพร เจริญผ่อง (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 10 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 10 โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคารออมสินภาค 10 จำนวน 262 คน ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ t-test, F-test (ANOVA และ MANOVA) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสินภาค 10 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ด้านรักษาข้อมูลความลับของลูกค้า คู่ค้า และธนาคาร และอยู่ในระดับมาก ได้แก่ด้านโปร่งใส และตรวจสอบได้ ด้านการรับสิ่งตอบแทน และของงูใจ ด้านการทำงานส่วนตัว และกิจกรรมภายนอก ด้านปฏิบัติหน้าที่เต็มความสามารถ ด้านสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า ด้านการทำงานร่วมกันด้วยความสามัคคี และด้านการสื่อสารที่ดี พนักงานธนาคารออมสินภาค 10 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ความร่วมมือกับผู้อื่น ด้านคุณภาพของลักษณะส่วนตัวด้านคุณภาพงาน ด้านความคิดริเริ่มหรือความคิดสร้างสรรค์ และด้านความรู้เกี่ยวกับงาน

นอกจากนี้พบว่า พนักงานธนาคารออมสินภาค 10 ที่มีเพศ อายุ ระยะเวลาในการทำงาน รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน และจังหวัดที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วย เกี่ยวกับการมีจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน พนักงานธนาคารออมสินภาค 10 ที่มี เพศ อายุระยะเวลาในการทำงาน รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือนที่ท่านได้รับในปัจจุบัน และ



จังหวัดที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน ( $p < .05$ ) แต่มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน และจากการวิเคราะห์สหสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า 1) จรรยาบรรณในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน ด้านคุณภาพของลักษณะส่วนตัว ด้านความร่วมมือกับผู้อื่น และด้านความคิดริเริ่ม หรือความคิดสร้างสรรค์ 2) ประสิทธิภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน ด้านปฏิบัติหน้าที่เต็มความสามารถ ด้านสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า ด้านการสื่อสารที่ดี ด้านการทำงานร่วมกันด้วยความสามัคคีและด้านการทำงานส่วนตัว และกิจกรรมภายนอก

**เกรียงศักดิ์ เตชะวงศ์ (2553)** ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางหลวงชนบทที่ 10 (เชียงใหม่) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทางหลวงชนบทที่ 10 (เชียงใหม่) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง 156 คน ซึ่งได้จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าไคสแควร์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ผลการศึกษา พบว่า โดยรวมบุคลากรทางหลวงชนบทที่ 10 (เชียงใหม่) มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในระดับปานกลาง ปัจจัยแรงจูงใจภายในและภายนอกส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางหลวงชนบทที่ 10 (เชียงใหม่) ในระดับ ปานกลาง สำหรับปัญหา อุปสรรคที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับปริมาณงาน เครื่องจักรกลที่ใช้ปฏิบัติงานชำรุด การจัดสรรสวัสดิการที่ไม่ทั่วถึงขาดความก้าวหน้าในสายงาน และการมอบหมายงานที่ไม่เหมาะสม

**อุดมลักษณ์ ชูระแพง (2553)** การศึกษาประสิทธิภาพการทำงานล่วงเวลาของพนักงานฝ่ายผลิตของโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อประสิทธิภาพการ ทำงานล่วงเวลาของพนักงานฝ่ายผลิตแผนกตัดเย็บ บริษัท ไนซ์ แอพพารเอล จำกัด โรงงานการผลิต สาขานนนทบุรี โดยทำ การศึกษาข้อมูลจากพนักงานที่ทำงานแผนกตัดเย็บจำนวน 4 แผนก คือ แผนก NAC 1A, แผนก TOGASHI B, แผนก NAC 5, แผนก NAC 2A เก็บข้อมูลแต่ละแผนกแบบรายวัน จำนวน 9 สัปดาห์ ตั้งแต่วันที่ 16 มิถุนายนถึง 16 สิงหาคม พ.ศ.2551 และนำข้อมูลการค้นคว้าที่ได้มาวิเคราะห์ และประมวลผลโดยใช้อัตราส่วนร้อยละและค่าเฉลี่ยเพื่อใช้ในการอธิบายผลการการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า พนักงานทำงาน 51 วันเท่ากัน และมีผลผลิตในช่วง 12,914 ตัวถึง 28,971 ตัว โดย ผลิตเฉลี่ยที่ 254.35 ตัว – 572.83 ตัวต่อวัน ปริมาณผลผลิตขึ้นอยู่กับจำนวนชั่วโมงที่ใช้ในการ ทำงานและจำนวนพนักงานที่ใช้ในการผลิต เมื่อพิจารณาผลผลิตเฉลี่ยต่อชั่วโมงและของเสียที่เกิด จากการผลิตเฉลี่ยต่อชั่วโมง วันที่มีการทำงาน 10 ชั่วโมงแต่ไม่เกิน 11

ชั่วโมงมีผลผลิตเฉลี่ยลดลง ร้อยละ 27 แต่มีของเสียที่เกิดจากการผลิตเฉลี่ยเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับวันที่มีการทำงานปกติ 8 ชั่วโมง ส่วนวันที่มีการทำงาน 12 ชั่วโมงแต่ไม่เกิน 13 ชั่วโมง มีลักษณะการทำงานในช่วงเวลาสั้นๆ เป็น การผลิตที่ไม่ต่อเนื่อง ผลผลิตเฉลี่ยที่ได้จึงเพิ่มขึ้นและของเสียที่เกิดจากการผลิตเฉลี่ยก็เพิ่มขึ้น เช่นกัน

จากผลการศึกษาที่ได้พบว่า การทำงานล่วงเวลาที่ติดต่อกันและทำงานต่อเนื่องยาวนานจะ ส่งผลให้คุณภาพของงานและประสิทธิภาพของแรงงานลดลง โดยลักษณะการทำงานแบบสายพาน การผลิตทำให้เกิดความเหนื่อยล้าทั้งทางร่างกายและจิตใจ ขณะเดียวกันมีของเสียที่เกิดจากการผลิต เพิ่มขึ้นดังนั้น การทำงานล่วงเวลาที่ติดต่อกันยาวนานจะทำให้มีการสูญเสียประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น การจัดสรรเวลาการทำงานที่เหมาะสมให้กับพนักงานน่าจะช่วยให้พนักงานทำงานได้ดีขึ้น นอกจากนี้ ยังสามารถลดของเสียที่เกิดจากการผลิตอีกด้วย

**จุฑารัตน์ ศรีโย (2554)** ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงราย และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ของ พนักงานที่ทำงานในธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงราย โดยเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิจากการออกแบบสอบถามพนักงานธนาคารกสิกรไทยจังหวัดเชียงรายจำนวน 147 ชุดวิธีการวิเคราะห์ ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ร้อยละ จากการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนใหญ่ที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยจังหวัดเชียงราย คือ ด้านรายได้และค่าตอบแทน (ร้อยละ 4.30) รองลงมาด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (ร้อยละ 4.02) และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติหรือแสดงเป็นร้อยละ 3.94 ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อแรงจูงใจ ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานนั้น จากการศึกษาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ ประสบปัญหาด้าน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติมากที่สุด อันเนื่องมาจากพนักงานมีภาระงานเยอะเกินกว่าอัตรากำลังทำให้พนักงานไม่สามารถทำงานให้เสร็จได้ทันในเวลาทำการ และพนักงานมีความกดดันในส่วนของ เป้าหมายของธนาคารที่เพิ่มขึ้น เช่น ประกันชีวิต กองทุน บัตรเครดิต และสินเชื่อ ฯลฯ

**กมลวรรณ มโนแก้ว (2556)** ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแรงงานภาคบริการของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพแรงงานภาคบริการ ในธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคคล ด้านงาน ด้านการจัดการ และด้านสภาพการทำงาน รวมทั้งศึกษาถึงระดับประสิทธิภาพของแรงงานภาค บริการในธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือด้าน

ความรับผิดชอบด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน และด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรในการศึกษา คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ปฏิบัติงานสาขาในห้างสรรพสินค้าและ ศูนย์การค้าซึ่งปัจจุบันมีทั้งหมด 10 สาขา มีพนักงานจำนวนทั้งสิ้น 96 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าไคสแควร์ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มประชากรพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ในสาขา วิชาบริหาร และปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลา มากกว่า 6 ปี

ระดับประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มประชากรพนักงานธนาคาร พบว่า พนักงานธนาคารรู้สึกว่าเป็นผู้หนึ่งที่ทำหน้าที่สำเร็จ สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนดไว้ ได้รับการยอมรับในด้านความรู้ความสามารถจากเพื่อนร่วมงาน มีความรักใคร่ สนับสนุน เป็น ส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงาน พนักงานให้ความร่วมมือกันในการทำงานเป็นทีม และงานที่ท่านทำ มีโอกาสสร้างความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ขณะเดียวกันพนักงานเห็นว่างานที่รับผิดชอบอยู่มีปริมาณที่ไม่เหมาะสม สอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มประชากรพนักงานธนาคาร ได้แก่ งานในตำแหน่งหน้าที่มีปริมาณมาก ไม่มีเวลาผ่อนคลายอิริยาบถในการทำงาน มีเวลาพักผ่อนน้อย การให้ทุนศึกษาต่อของหน่วยงานมีความยุ่งยาก การพัฒนาศักยภาพพนักงานด้วยการฝึกอบรม ประชุม สัมมนา ศึกษาดูงานค่อนข้างมีน้อย ไม่ต่อเนื่อง อัตราค่าจ้างพนักงานให้บริการมีจำนวนน้อย เป็นต้น

นอกจากนี้พบว่า การได้รับการฝึกอบรม เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน การได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน การได้รับเงินค่าล่วงเวลา การได้ลาพักร้อน จำนวนชั่วโมงการทำงาน และจำนวนลูกค้าที่ต้องให้บริการต่อวัน มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงาน

**ธีรฤทธิ จิตต์ศิริ (2556)** ได้ศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานงานควบคุมลานจอดและจราจรภาคพื้นในเขตการบิน ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ประสิทธิภาพปฏิบัติงานของพนักงานงานควบคุมลานจอดและจราจรภาคพื้นในเขตการบิน ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ 2) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานงานควบคุมลานจอดและจราจรภาคพื้นในเขตการบิน ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ 3) แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติการปฏิบัติงานของพนักงานงานควบคุมลานจอดและจราจรภาคพื้นในเขตการบิน ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ผลการศึกษาพบว่า

พนักงานงานควบคุมลานจอดและจราจรภาคพื้นในเขตการบิน ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นทางด้านการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่อระบบงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ความคิดเห็นต่อระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ความคิดเห็นต่อทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ความคิดเห็นต่อหลักเกณฑ์และระเบียบในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ความคิดเห็นต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 และความคิดเห็นต่อการฝึกอบรม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23

ปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงาน และข้อเสนอแนะอื่นๆ ของพนักงานงานควบคุมลานจอดและจราจรภาคพื้นในเขตการบิน ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ มีดังนี้ 1) การฝึกอบรม มีจำนวนจำกัดต่อผู้ฝึกอบรม และการอบรมแต่ละรุ่นจำนวนผู้ฝึกอบรมจำนวนน้อย ทำให้พนักงานได้รับการอบรมไม่ทั่วถึง 2) หลักสูตรการอบรม มีการจัดหลักสูตรอบรมไม่ตรงตามภาระหน้าที่รับผิดชอบ ทำให้พนักงานไม่ได้รับความรู้ตรงตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ 3) ปัญหาพนักงานบางกลุ่มยังไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ 4) จำนวนผู้ปฏิบัติงานมีน้อย ไม่เพียงพอกับปริมาณงานและพื้นที่รับผิดชอบ



### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์โฟลท์เซอร์วิส จำกัด เป็นการศึกษาค้นคว้าวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งผู้วิจัยมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัยดังหัวข้อต่อไปนี้

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

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์โฟลท์เซอร์วิส จำกัด ซึ่งมีจำนวน 3,234 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 22 พฤษภาคม 2558)

#### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์โฟลท์เซอร์วิส จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 3,234 คน โดยสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Yamane (1967: 26) จะได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 356 คน ใช้สูตรการคำนวณดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดตัวอย่าง (Sample Size)

N = จำนวนประชากร (Population)

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิด (error)

กำหนดค่า e = 5% (0.05)

แทนค่า n = 
$$\frac{3234}{1 + 3234(0.05)^2}$$

= 355.97

= 356 คน

ซึ่งได้ค่าประมาณขนาดตัวอย่างเท่ากับ 356 ตัวอย่าง

### 1.3 การเลือกสุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. สุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ โดยกำหนดสัดส่วนจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละฝ่าย ดังนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพ  
เวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด

ฝ่าย	จำนวน	กลุ่มตัวอย่าง
1. ฝ่ายควบคุมการปฏิบัติงาน	27	3
2. ฝ่ายอาคารและสถานที่	9	1
3. ฝ่ายการเงิน	26	3
4. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	34	4
5. ฝ่ายการตลาด	7	1
6. ฝ่ายบริการภาคพื้น	1646	181
7. ฝ่ายความปลอดภัยและประกันคุณภาพ	152	16
8. ฝ่ายความมั่นคง	24	2
9. ฝ่ายการโดยสาร	1062	117
10. ฝ่ายอำนวยความสะดวกการบิน	135	15
11. ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	18	2
12. ฝ่ายซ่อมบำรุงอุปกรณ์ภาคพื้น	66	7
13. ฝ่ายประสานงานบริการภาคพื้น	28	3
14. ฝ่ายธุรการ	12	1
<b>รวม</b>	<b>3,234</b>	<b>356</b>

2. สุ่มแบบสะดวกให้ได้ครบจำนวนที่กำหนดในแต่ละฝ่าย

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัย และได้ตั้งข้อสมมติฐานโดยยึดหลักตามกรอบแนวคิดของงานวิจัยเพื่อสอบถามพนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟล์ท์เซอร์วิส จำกัด โดยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของบุคลากรบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟล์ท์เซอร์วิส จำกัด โดยได้ตั้งเป็นข้อคำถามแบบปลายปิด (Close-ended) มีทั้งหมด 6 หัวข้อประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน ได้แก่ ปริมาณงานและคุณภาพของงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายการฝึกอบรม โอกาสก้าวหน้า ความพร้อมของเทคโนโลยี ความสัมพันธ์ภายในองค์กร

**ส่วนที่ 3** ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยมีการประเมินค่า 5 ระดับ ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างมาตรวัดจากการอ้างอิงแบบประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Rating Scales) อ้างอิงใน อิกวีพันธ์ วุฒิวศ์เสรี 2552: 33) ดังต่อไปนี้

ระดับที่ 5	หมายถึง	ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	มากที่สุด
ระดับที่ 4	หมายถึง	ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	มาก
ระดับที่ 3	หมายถึง	ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ปานกลาง
ระดับที่ 2	หมายถึง	ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	น้อย
ระดับที่ 1	หมายถึง	ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	น้อยที่สุด

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย

**3.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data)** เป็นข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ตำราวิชาการ สื่อสิ่งพิมพ์ วารสาร วิทยานิพนธ์ รายงาน เป็นต้น

**3.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data)** เป็นข้อมูลซึ่งผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลขึ้นเอง โดยใช้แบบสอบถาม

### 3.3 แหล่งข้อมูล

3.3.1 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยและหน่วยงานต่างๆ

3.3.2 ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ Internet

3.3.3 บันทึกรายการสิ่งพิมพ์ หรือรายงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟล์ท์เซอร์วิส จำกัด

3.3.4 บุคคลซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญในการกรอกแบบสอบถาม

## 4. การวิเคราะห์ข้อมูลวิจัย

เมื่อผู้วิจัยได้รับข้อมูลแบบสอบถามกลับมาแล้ว นำข้อมูลประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้ในการคำนวณข้อมูลเชิงสถิติ โดยแบ่งวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน คือ

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคล ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

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

4.3 การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันตามตัวแปรในแต่ละด้าน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ใช้ค่าสถิติทดสอบที (t-test) ค่าทดสอบเอฟ (F-test) และ ทดสอบค่าความแปรปรวน (Oneway-Anova) ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง และทำการวิเคราะห์ภายหลังโดยใช้วิธีการเปรียบเทียบรายคู่ของแอลเอสดี (LSD) โดยกำหนดเกณฑ์ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยใช้เกณฑ์เพื่อใช้เป็นมาตรฐานเปรียบเทียบ ดังนี้

$\bar{X}$  = ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการอธิบายระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ของ บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟล์ท์เซอร์วิส จำกัด โดยใช้การคำนวณค่าเฉลี่ยของข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการแปลงข้อมูลคุณภาพให้เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ โดยกำหนดตัวเลือก 5 ตัวเลือก คือ เห็นด้วยมากที่สุด แทนด้วยเลข 5 เห็นด้วยมากแทนด้วยเลข 4 เห็นด้วยปานกลาง แทนด้วยเลข 3 เห็นด้วยน้อย แทนด้วยเลข 2 และ



เห็นด้วยน้อยที่สุด 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

การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) (Hussey. J., & Hussey. R., (1997 : 43-47)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	การแปลความหมาย
1	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
0	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
-1	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม
0.9 - 0.99	มีความสัมพันธ์สูงในทิศทางเดียวกัน
0.7 - 0.89	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงในทิศทางเดียวกัน
0.4 - 0.69	มีความสัมพันธ์ปานกลางในทิศทางเดียวกัน
0 ถึง 0.39	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำในทิศทางเดียวกัน
0 ถึง -0.39	มีความสัมพันธ์ต่ำในทิศทางตรงกันข้าม

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟล์ท์เซอร์วิส จำกัด กลุ่มตัวอย่างจำนวน 356 ราย ผู้วิจัย นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟล์ท์เซอร์วิส จำกัด ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) สถานภาพสมรส 4) ระดับการศึกษา 5) ระดับตำแหน่ง และ 6) ระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟล์ท์เซอร์วิส จำกัด ประกอบด้วย 1) ปริมาณงานและคุณภาพของงาน 2) สภาพแวดล้อมในการทำงาน 3) นโยบายการฝึกอบรม 4) โอกาสก้าวหน้า 5) ความพร้อมของเทคโนโลยี และ 6) ความสัมพันธ์ภายในองค์กร โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟล์ท์เซอร์วิส จำกัด โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันตามตัวแปรในแต่ละด้าน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ใช้ค่าสถิติทดสอบที (t-test) ค่าทดสอบเอฟ (F-test) และ ทดสอบค่าความแปรปรวน (Oneway-Anova) ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง และทำการวิเคราะห์ภายหลังโดยใช้วิธีการเปรียบเทียบรายคู่ของแอลเอสดี (Least Significance Difference: LSD) โดยกำหนดเกณฑ์ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนการวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient: r) โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของบุคลากรบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟล์ท์เซอร์วิส จำกัด

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	หมายถึง	จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)
S.D.	หมายถึง	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	หมายถึง	ค่าทดสอบที่ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย 2 ค่า
F	หมายถึง	ค่าทดสอบเอฟ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 ค่า
r	หมายถึง	สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน
Sig	หมายถึง	ค่าทางสถิติในการวิจัยครั้งนี้ใช้ที่ระดับ 0 .05
*	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟล์ท์เซอร์วิส จำกัด ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) สถานภาพสมรส 4) ระดับการศึกษา 5) ระดับตำแหน่ง และ 6) ระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ปรากฏรายละเอียดในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n = 356 คน)	ร้อยละ (100.00)
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	183	51.40
หญิง	173	48.60
<b>รวม</b>	<b>356</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n = 356 คน)	ร้อยละ (100.00)
<b>2. อายุ</b>		
น้อยกว่า 25 ปี	62	17.41
25-30 ปี	129	36.24
31-35 ปี	109	30.62
36-40 ปี	33	9.27
มากกว่า 40 ปี	23	6.46
<b>รวม</b>	<b>356</b>	<b>100.00</b>
<b>3. สถานภาพ</b>		
โสด	265	74.44
สมรส	86	24.16
หม้าย/หย่าร้าง	5	1.40
<b>รวม</b>	<b>356</b>	<b>100.00</b>
<b>4. ระดับการศึกษา</b>		
ปวช./ม.6	15	4.20
ปวส./อนุปริญญา	25	7.00
ปริญญาตรี	279	78.40
ปริญญาโท	36	10.10
อื่นๆ (ปริญญาเอก)	1	0.30
<b>รวม</b>	<b>356</b>	<b>100.00</b>
<b>5. ระดับตำแหน่ง</b>		
พนักงานปฏิบัติการ (Operator, Officer)	226	63.48
หัวหน้างานระดับต้น (Leader)	29	8.14
หัวหน้างานระดับกลาง (Supervisor)	73	20.51
ผู้ช่วยผู้จัดการ (Ass.Manager)/ผู้จัดการ (Mgr.)	17	4.78
อื่นๆ (เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน, อิเล็กทรอนิกส์/ดีวีเออร์ แอนด์ เซฟตี้อินสเปกเตอร์)	11	3.09
<b>รวม</b>	<b>356</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n = 356 คน)	ร้อยละ (100.00)
<b>6. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน</b>		
น้อยกว่า 1 ปี	49	13.76
1-3 ปี	118	33.15
4-6 ปี	87	24.44
7-9 ปี	70	19.66
มากกว่า 9 ปี	32	8.99
<b>รวม</b>	<b>356</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด

1. เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 51.40 เพศหญิง จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 48.60

2. อายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 25 - 30 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 36.24 รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ 31-35 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 30.62 น้อยกว่า 25 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 17.41 อายุ 36 – 40 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 9.27 และมากกว่า 40 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.46

3. สถานภาพ พบว่า ส่วนใหญ่โสด จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 74.44 รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ สมรส จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 24.16 และหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.40

4. ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่จบปริญญาตรี จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 78.37 รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ ปริญญาโท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 10.11 ปวส./อนุปริญญา จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.02 ปวช./ม.6 จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.21 และปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30

5. ตำแหน่ง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นหัวหน้างานระดับต้น (Leader) จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 33.15 รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ หัวหน้างานระดับกลาง (Supervisor) จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 24.44 ผู้ช่วยผู้จัดการ (Ass.Manager)/ผู้จัดการ (Mgr.) จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 19.66 พนักงานปฏิบัติการ (Operatoe, Officer) จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 13.76 และอื่นๆ

(เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน, เอ็กซีคิวทีฟไคร์เวอร์ แอนด์ เซฟตี้อินสเป็คเตอร์) จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.99

6. ระยะเวลาการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่ทำงาน 1-3 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 33.15 รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ 4-6 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 24.44 ระยะเวลา 7-9 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 19.66 ระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 13.76 บาท และมากกว่า 9 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.99

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับผลสัมฤทธิ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ประกอบด้วย 1) ปริมาณงานและคุณภาพของงาน 2) สภาพแวดล้อมในการทำงาน 3) นโยบายการฝึกอบรม 4) โอกาสก้าวหน้า 5) ความพร้อมของเทคโนโลยี และ 6) ความสัมพันธ์ภายในองค์กร โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในภาพรวม รายด้าน และรายชื่อปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ 4.2 – 4.8

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับผลสัมฤทธิ์ของ ปัจจัยที่ส่งผล
1. ปริมาณงานและคุณภาพของงาน	3.48	0.60	มาก
2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.60	0.64	มาก
3. นโยบายการฝึกอบรม	3.59	0.67	มาก
4. โอกาสก้าวหน้า	3.35	0.79	ปานกลาง
5. ความพร้อมของเทคโนโลยี	3.47	0.76	มาก
6. ความสัมพันธ์ภายในองค์กร	3.80	0.70	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.55</b>	<b>0.55</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แต่ละด้านอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ยกเว้นโอกาสก้าวหน้าความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับได้ดังนี้ ความสัมพันธ์ภายในองค์กร ( $\bar{X} = 3.80$ ) สภาพแวดล้อมในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.60$ ) นโยบายการฝึกอบรม ( $\bar{X} = 3.59$ ) ปริมาณงานและคุณภาพของงาน ( $\bar{X} = 3.48$ ) ความ

พร้อมของเทคโนโลยี ( $\bar{X} = 3.47$ ) และโอกาสก้าวหน้า ( $\bar{X} = 3.35$ ) หมายความว่าองค์กรมีการจัดการปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้ผลสัมฤทธิ์ในระดับมาก

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงานและคุณภาพของงาน

ปัจจัยที่ส่งผล ด้านปริมาณงานและคุณภาพของงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ผลสัมฤทธิ์
1. ท่านมีโอกาสใช้ความสามารถและความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานได้อย่างเต็มที่	3.63	0.77	มาก
2. บุคลากรในบริษัทฯ ได้รับการแบ่งสรรงานในความรับผิดชอบอย่างเหมาะสม	3.55	0.75	มาก
3. ท่านมีอิสระและมีโอกาสแสดงความสามารถอย่างเต็มที่ในการจัดระบบการทำงานของท่าน	3.51	0.90	มาก
4. ปริมาณงานที่ท่านทำอยู่เหมาะสมแล้วกับทักษะและความรู้ของท่าน	3.44	0.78	มาก
5. ท่านมักจะได้รับความชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอยู่บ่อยๆ	3.26	0.73	ปานกลาง
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.48</b>	<b>0.57</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงานและคุณภาพของงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.48$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีโอกาสใช้ความสามารถและความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานได้อย่างเต็มที่ที่มีความสำคัญอยู่ในระดับสูงสุด ( $\bar{X} = 3.63$ ) รองลงมาตามลำดับได้แก่ บุคลากรในบริษัทฯ ได้รับการแบ่งสรรงานในความรับผิดชอบอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.55$ ) มีอิสระและมีโอกาสแสดงความสามารถอย่างเต็มที่ในการจัดระบบการทำงานของท่าน ( $\bar{X} = 3.51$ ) ปริมาณงานที่ท่านทำอยู่เหมาะสมแล้วกับทักษะและความรู้ ( $\bar{X} = 3.44$ ) และได้รับความชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอยู่บ่อยๆ มีความสำคัญอยู่ในระดับต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.26$ ) หมายความว่าองค์กรมีการจัดการปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้ผลสัมฤทธิ์ในระดับมาก

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ปัจจัยที่ส่งผล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ผลสัมฤทธิ์
1. เพื่อนร่วมงานของท่านปฏิบัติกับท่าน เหมือนคนในครอบครัวเดียวกัน	3.83	0.87	มาก
2. สภาพแวดล้อมในที่ทำงานของท่าน เช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ มีความเหมาะสม ในการปฏิบัติงาน	3.58	0.81	มาก
3. บุคลากรในบริษัทฯ จะหาโอกาสเพื่อ พูดคุยแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ระหว่างกัน โดยสม่ำเสมอ	3.57	0.90	มาก
4. ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้คอยสนับสนุนและ ส่งเสริมให้ท่านมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน	3.52	0.94	มาก
5. ท่านพอใจกับบรรยากาศด้านจินตภาพใน หน่วยงานและหรือบริษัทฯของท่าน	3.49	0.80	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.60</b>	<b>0.64</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60$ ) เมื่อพิจารณาเป็นราย ข้อ พบว่า เพื่อนร่วมงานปฏิบัติต่อท่านเหมือนคนในครอบครัวเดียวกันมีความสำคัญอยู่ในระดับสูง ที่สุด ( $\bar{X} = 3.83$ ) รองลงมาตามลำดับได้แก่ สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่นแสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.58$ ) บุคลากรในบริษัทฯ จะหาโอกาสเพื่อ พูดคุยแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ระหว่างกัน โดยสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 3.57$ ) ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้คอย สนับสนุนและส่งเสริมให้ท่านมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.52$ ) และพอใจกับบรรยากาศด้าน จินตภาพในหน่วยงานและหรือบริษัทฯมีความสำคัญอยู่ในระดับต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.49$ ) หมายความว่า องค์การมีการจัดการปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้ผลสัมฤทธิ์ในระดับมาก



ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน  
ด้านนโยบายการฝึกอบรม

ปัจจัยที่ส่งผล ด้านนโยบายการฝึกอบรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ผลสัมฤทธิ์
1. ท่านมีทักษะและความรู้พอที่จะปฏิบัติงาน ในตำแหน่งที่สูงขึ้นไปได้	3.69	0.74	มาก
2. มีการฝึกอบรมก่อนการปฏิบัติงานจริงของ ทุกตำแหน่ง	3.64	0.87	มาก
3. บุคลากรทุกคนมีโอกาสได้ไปฝึกอบรม สัมมนาเพิ่มเติมความรู้และทักษะใน การทำงานอย่างสม่ำเสมอ	3.61	0.97	มาก
4. ความเชี่ยวชาญในงานของท่านเทียบได้กับ มาตรฐานหรือสูงกว่า	3.59	0.74	มาก
5. ผู้บังคับบัญชาส่งเสริม สนับสนุนในการให้ พนักงานได้ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้	3.40	1.01	ปานกลาง
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.59</b>	<b>0.67</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.59$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีทักษะและความรู้พอที่จะปฏิบัติงานในตำแหน่งที่สูงขึ้นไปได้มีความสำคัญอยู่ในระดับสูงสุด ( $\bar{X} = 3.69$ ) รองลงมาตามลำดับได้แก่ มีการฝึกอบรมก่อนการปฏิบัติงานจริงของทุกตำแหน่ง ( $\bar{X} = 3.64$ ) บุคลากรทุกคนมีโอกาสได้ไปฝึกอบรม สัมมนาเพิ่มเติมความรู้และทักษะในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 3.61$ ) ความเชี่ยวชาญในงานของท่านเทียบได้กับมาตรฐานหรือสูงกว่า ( $\bar{X} = 3.59$ ) และผู้บังคับบัญชาส่งเสริม สนับสนุนในการให้พนักงานได้ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้มีความสำคัญอยู่ในระดับต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.40$ ) หมายความว่าองค์กรมีการจัดการปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ผลสัมฤทธิ์ในระดับมาก

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า

ปัจจัยที่ส่งผล ด้านโอกาสก้าวหน้า	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ผลสัมฤทธิ์
1. บริษัทฯ มีการสนับสนุนและส่งเสริมให้ ท่านมีโอกาสเข้ารับการอบรม สัมมนาหรือ เรียนรู้เพิ่มเติมเพื่อนำมาพัฒนางานที่ทำอยู่	3.48	0.93	มาก
2. การทำงานกับบริษัทฯ แห่งนี้ทำให้ท่านมี โอกาสก้าวหน้าและมั่นคง	3.43	0.94	มาก
3. หน่วยงานของท่านส่งเสริมความก้าวหน้า เช่น ฝึกอบรม และได้รับโอกาสให้เลื่อน ตำแหน่งที่สูงขึ้นตามความรู้ความสามารถ ในการทำงานอยู่เสมอ	3.31	0.91	ปานกลาง
4. หลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งใน หน่วยงานของท่านมีความยุติธรรมและ เสมอภาค	3.28	0.97	ปานกลาง
5. งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันมีโอกาสนำ ตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้น	3.24	0.96	ปานกลาง
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.35</b>	<b>0.79</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.35$ ) เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่า บริษัทฯ มีการสนับสนุนและส่งเสริมให้มีโอกาสเข้ารับการอบรม สัมมนาหรือเรียนรู้เพิ่มเติมเพื่อนำมาพัฒนางานที่ทำอยู่มีความสำคัญอยู่ในระดับสูงที่สุด ( $\bar{X} = 3.48$ ) รองลงมาตามลำดับได้แก่ การทำงานกับบริษัทฯ แห่งนี้ทำให้ท่านมีโอกาสนำหน้าและมั่นคง ( $\bar{X} = 3.43$ ) หน่วยงานของท่านส่งเสริมความก้าวหน้า เช่น ฝึกอบรม และได้รับโอกาสให้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นตามความรู้ความสามารถในการทำงานอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 3.31$ ) หลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานและการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านมีความยุติธรรมและเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.28$ ) และงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันมีโอกาสนำตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้นมีความสำคัญอยู่ในระดับต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.24$ ) หมายความว่าองค์กรมีการจัดการปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้ผลสัมฤทธิ์ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน  
ด้านความพร้อมของเทคโนโลยี

ปัจจัยที่ส่งผล ด้านความพร้อมของเทคโนโลยี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ผลสัมฤทธิ์
1. เทคโนโลยีของบริษัทฯ ช่วยให้ท่านเข้าถึง แหล่งข้อมูลภายในและภายนอกอย่างทั่วถึง	3.51	1.79	มาก
2. บริษัทฯ มีเทคโนโลยีที่เหมาะสมและ สามารถแข่งขันได้	3.51	0.78	มาก
3. มีความทันสมัยเพียงพอในด้านเครื่องมือ เครื่องใช้ และเทคโนโลยีที่จำเป็น	3.48	0.85	มาก
4. เทคโนโลยีของบริษัทฯ มีประสิทธิภาพ ในการส่งผ่านข้อมูล สื่อสารระหว่างกัน ประมวลผลและเก็บข้อมูล	3.46	0.84	มาก
5. มีการตรวจสอบซ่อมบำรุงอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ เทคโนโลยีที่ใช้อย่างสม่ำเสมอ กรณีเกิดการขัดข้องเสียหายการแก้ไข เป็นไปด้วยความรวดเร็ว	3.37	0.90	ปานกลาง
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.47</b>	<b>0.76</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความพร้อมของเทคโนโลยีอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.47$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เทคโนโลยีของบริษัทฯ ช่วยให้เข้าถึงแหล่งข้อมูลภายในและภายนอกอย่างทั่วถึง และบริษัทฯ มีเทคโนโลยีที่เหมาะสมและสามารถแข่งขันได้มีความสำคัญอยู่ในระดับสูงที่สุด ( $\bar{X} = 3.51$ ) รองลงมาตามลำดับได้แก่ มีความทันสมัยเพียงพอในด้านเครื่องมือเครื่องใช้ และเทคโนโลยีที่จำเป็น ( $\bar{X} = 3.48$ ) เทคโนโลยีของบริษัทฯ มีประสิทธิภาพในการส่งผ่านข้อมูล สื่อสารระหว่างกันประมวลผลและเก็บข้อมูล ( $\bar{X} = 3.46$ ) และมีการตรวจสอบซ่อมบำรุงอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เทคโนโลยีที่ใช้อย่างสม่ำเสมอ กรณีเกิดการขัดข้องเสียหายการแก้ไขเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.37$ ) หมายความว่าองค์กรมีการจัดการปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ผลสัมฤทธิ์ในระดับมาก

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร

ปัจจัยที่ส่งผล ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ผลสัมฤทธิ์
1. เมื่อท่านประสบปัญหาในการทำงาน ท่านสามารถปรึกษาเพื่อนร่วมงานได้ และได้รับความช่วยเหลือเสมอ	3.86	0.83	มาก
2. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันไม่ว่าจะเป็น เรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว	3.86	0.74	มาก
3. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และได้รับการร่วมมือที่ดีในการติดต่อ ประสานงาน	3.82	0.80	มาก
4. เพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็น และรับฟังข้อเสนอแนะของท่านใน การปฏิบัติงาน	3.81	0.80	มาก
5. ท่านเข้าร่วมกิจกรรมสันทนาการที่ หน่วยงานจัดขึ้นเสมอ	3.63	0.92	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.80</b>	<b>0.70</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กรอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เมื่อประสบปัญหาในการทำงาน สามารถปรึกษาเพื่อนร่วมงานได้และได้รับความช่วยเหลือเสมอ และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานมีความเข้าใจซึ่งกันและกันไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัวมีความสำคัญอยู่ในระดับสูงที่สุด ( $\bar{X} = 3.86$ ) รองลงมาตามลำดับได้แก่ ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและได้รับการร่วมมือที่ดีในการติดต่อประสานงาน ( $\bar{X} = 3.82$ ) เพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นและรับฟังข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.81$ ) และเข้าร่วมกิจกรรมสันทนาการที่หน่วยงานจัดขึ้นเสมอ ( $\bar{X} = 3.63$ ) หมายความว่าองค์กรมีการจัดการปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ผลสัมฤทธิ์ในระดับมาก

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท  
บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วน  
เบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปรากฏรายละเอียดในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร  
บริษัทบริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ประสิทธิภาพ
1. ท่านสามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จตาม เป้าหมาย KPI ของบริษัทฯ ที่ตั้งไว้ได้ อย่างต่อเนื่อง	3.85	0.73	มาก
2. ท่านสามารถทำงานได้สำเร็จตามระยะเวลา ที่กำหนดในแผนหรือตาม KPI ได้อย่างสม่ำเสมอ	3.81	0.78	มาก
3. ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของท่านมี ประสิทธิภาพตามเกณฑ์ KPI ที่กำหนด และเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลให้บริษัทฯ ประสบความสำเร็จ	3.77	0.71	มาก
4. ประสบการณ์ในการทำงานของท่านมี การเรียนรู้มากพอจะสอนงานให้กับผู้อื่น	3.74	0.77	มาก
5. ท่านให้ความสำคัญกับการฝึกฝนและ เรียนรู้การใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่เสมอ	3.68	0.73	มาก
6. ผลงานของท่านมีคุณภาพเป็นที่พอใจของ ผู้บังคับบัญชาและหรือผู้รับบริการ	3.65	0.67	มาก
7. ประสิทธิภาพในการทำงานด้านต้นทุน เวลา คุณภาพ และการตอบสนองของลูกค้า ในปัจจุบันมีเพิ่มสูงขึ้นจาก 2-3 ปีที่ผ่านมา อย่างเห็นได้ชัดเจน	3.63	0.76	มาก

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ประสิทธิภาพ
8. ท่านสามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคจาก การทำงานได้เองโดยไม่ต้องถามหาความ ช่วยเหลือจากผู้อื่น	3.62	0.78	มาก
9. ผลงานที่ท่านปฏิบัติอยู่เทียบกับผู้อื่นที่อยู่ใน ในกลุ่มมีความเป็นเลิศได้	3.54	0.76	มาก
10. ความรู้และประสบการณ์การทำงาน ของท่านอยู่ในระดับสามารถสร้างสรรค์ นวัตกรรมให้กับองค์กรได้	3.49	0.78	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.68</b>	<b>0.57</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเว็ลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.85$ ) ได้แก่ สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย KPI ของบริษัทฯ ที่ตั้งไว้ได้อย่างต่อเนื่อง และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.49$ ) ได้แก่ ความรู้และประสบการณ์การทำงานอยู่ในระดับสามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมให้กับองค์กรได้

**ส่วนที่ 4** การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ใช้ค่าสถิติทดสอบที (t-test) ค่าทดสอบเอฟ (F-test) และทดสอบค่าความแปรปรวน (Oneway-Anova) ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการเปรียบเทียบรายคู่ของ LSD ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานปรากฏในตารางที่ 4.10-4.9

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายข้อจำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย	3.99	0.70	3.70	0.73	13.833	.000*
KPI ของบริษัทฯ ที่ตั้งไว้ได้อย่างต่อเนื่อง						
2. ผลงานมีคุณภาพเป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชาและหรือผู้รับบริการ	3.79	0.61	3.50	0.66	11.340	.001*
3. สามารถทำงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดในแผนหรือตาม KPI ได้อย่างสม่ำเสมอ	3.98	0.69	3.62	0.82	21.630	.000*
4. สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคจากการทำงานได้เองโดยไม่ต้องถามหาความช่วยเหลือจากผู้อื่น	3.73	0.78	3.50	0.77	.443	.506
5. ประสบการณ์ในการทำงานมีการเรียนรู้มากพอจะสอนงานให้กับผู้อื่น	3.91	0.72	3.57	0.79	7.565	.006*
6. ผลงานที่ปฏิบัติอยู่เทียบกับผู้อื่นที่อยู่ในกลุ่มมีความเป็นเลิศได้	3.72	0.64	3.35	0.82	13.608	.000*
7. ความรู้และประสบการณ์การทำงานในระดับสามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมให้กับองค์กรได้	3.67	0.73	3.29	0.78	1.063	.303
8. ให้ความสำคัญกับการฝึกฝนและเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่เสมอ	3.87	0.65	3.48	0.76	19.503	.000*

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
9. ประสิทธิภาพในการทำงานด้านต้นทุน เวลา คุณภาพและการตอบสนองของลูกค้าใน ปัจจุบันมีเพิ่มสูงขึ้นจาก 2-3 ปี ที่ผ่านมาอย่าง เห็นได้ชัดเจน	3.78	0.68	3.47	0.81	11.721	.001*
10. ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมามีประสิทธิภาพ ตามเกณฑ์ KPI ที่กำหนด และเป็นส่วนหนึ่ง ที่ส่งผลให้บริษัทฯ ประสบความสำเร็จ	3.90	0.66	3.62	0.74	18.281	.000*
รวม	3.83	0.48	3.51	0.60	11.592	.001*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 พบว่าบุคลากรบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์ เซอร์วิส จำกัด ที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ยกเว้นข้อ 4 สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคจากการทำงาน และข้อ 7 ความรู้และประสบการณ์การทำงาน อยู่ในระดับสามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมให้กับองค์กรได้ ซึ่งไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวม และรายข้อ จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร	อายุ										F	Sig.
	น้อยกว่า 25 ปี		25-30 ปี		31-35 ปี		36-40 ปี		มากกว่า 40 ปี			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย KPI ของบริษัทฯ ที่ตั้งไว้ได้อย่างต่อเนื่อง	3.90	0.62	3.75	0.77	3.91	0.78	3.91	0.72	3.91	0.42	.944	.438
2. ผลงานมีคุณภาพเป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชา หรือผู้รับบริการ	3.73	0.55	3.57	0.70	3.70	0.67	3.58	0.83	3.74	0.45	1.042	.385
3. สามารถทำงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดในแผนหรือตาม KPI ได้อย่างสม่ำเสมอ	3.89	0.70	3.79	0.85	3.84	0.78	3.70	0.68	3.70	0.64	.519	.722
4. สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคจากการทำงาน ได้เองโดยไม่ต้องถามหาความช่วยเหลือจากผู้อื่น	3.76	0.72	3.59	0.82	3.61	0.74	3.55	0.79	3.52	0.90	.701	.592
5. ประสบการณ์ในการทำงานมีการเรียนรู้มากพอจะสอนงานให้กับผู้อื่น	3.58	0.76	3.66	0.81	3.88	0.70	3.73	0.80	4.04	0.77	2.867	.023*
6. ผลงานที่ปฏิบัติอยู่เทียบเท่ากับผู้อื่นที่อยู่ในกลุ่มมีความเป็นเลิศได้	3.63	0.68	3.42	0.81	3.61	0.72	3.42	0.66	3.74	0.81	1.926	.106
7. ความรู้และประสบการณ์การทำงานอยู่ในระดับสามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมให้กับองค์กรได้	3.74	0.68	3.33	0.73	3.52	0.80	3.39	0.86	3.65	0.83	3.482	.008*
8. ให้ความสำคัญกับการฝึกฝนและเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่เสมอ	3.85	0.60	3.65	0.75	3.61	0.76	3.58	0.79	3.87	0.69	1.727	.143

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร	อายุ										F	Sig.
	น้อยกว่า 25 ปี		25-30 ปี		31-35 ปี		36-40 ปี		มากกว่า 40 ปี			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
9. ประสิทธิภาพในการทำงานด้านต้นทุน เวลา คุณภาพ และการตอบสนองของลูกค้าในปัจจุบันมีเพิ่มสูงขึ้นจาก 2-3 ปี ที่ผ่านมาอย่างเห็นได้ชัดเจน	3.77	0.78	3.53	0.81	3.64	0.66	3.58	0.83	3.74	0.75	1.230	.298
10. ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมามีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ KPI ที่กำหนด และเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลให้บริษัทฯ ประสบความสำเร็จ	3.85	0.67	3.71	0.70	3.82	0.75	3.70	0.68	3.74	0.75	.696	.595
<b>รวม</b>	<b>3.77</b>	<b>0.48</b>	<b>3.60</b>	<b>0.62</b>	<b>3.72</b>	<b>0.54</b>	<b>3.61</b>	<b>0.63</b>	<b>3.77</b>	<b>0.46</b>	<b>1.408</b>	<b>.231</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า การปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีอายุต่างกัน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 5 ประสิทธิภาพในการทำงานมีการเรียนรู้มากพอจะสอนงานให้กับผู้อื่น และข้อ 7 ความรู้และประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับสามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมให้กับองค์กรมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อได้ทำการเปรียบเทียบรายคู่พบว่าบุคลากรที่มีอายุต่างกันกลุ่มใดมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในข้อดังกล่าวแตกต่างกัน ได้ผลตามรายละเอียดในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 การทดสอบความแตกต่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี 25-30 ปี 31-35 ปี 36-40 ปี และมากกว่า 40 ปี

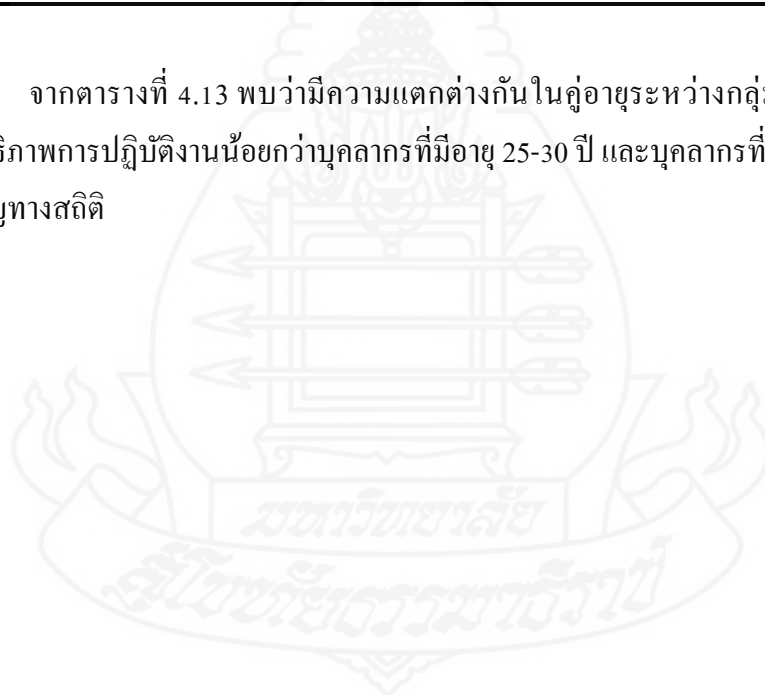
ประสิทธิภาพการปฏิบัติ งานของบุคลากร	อายุ	$\bar{X}$	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของบุคลากร				
			น้อยกว่า 25 ปี	25-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	มากกว่า 40 ปี
5. ประสิทธิภาพในการทำงานมีการเรียนรู้มากพอจะสอนงานให้กับผู้อื่น	น้อยกว่า 25 ปี	3.58	-	-0.08	-0.30*	-0.15	-0.46*
	25-30 ปี	3.66	-	-	-0.22*	-0.07	-0.38*
	31-35 ปี	3.88	-	-	-	.15	-0.16
	36-40 ปี	3.73	-	-	-	-	-0.31
	มากกว่า 40 ปี	4.04	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.12 พบว่ามีความแตกต่างกันในกลุ่มอายุระหว่างกลุ่มอายุน้อยกว่า 25 ปี และอายุ 25-30 ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อยกว่าบุคลากรที่มีอายุ 31-35 ปี และอายุมากกว่า 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.13 การทดสอบความแตกต่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี 25-30 ปี 31-35 ปี 36-40 ปี และมากกว่า 40 ปี

ประสิทธิภาพการปฏิบัติ งานของบุคลากร	อายุ	$\bar{X}$	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของบุคลากร				
			น้อยกว่า 25 ปี	25-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	มากกว่า 40 ปี
7. ความรู้และ ประสบการณ์	น้อยกว่า 25 ปี	3.74	-	.41*	.22	.35*	.09
การทำงานอยู่ในระดับ	25-30 ปี	3.33	-	-	-.19	-.06	-.32
สามารถสร้างสรรค์	31-35 ปี	3.52	-	-	-	.13	-.13
นวัตกรรมให้กับ	36-40 ปี	3.39	-	-	-	-	-.26
องค์กร	มากกว่า 40 ปี	3.65	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.13 พบว่ามีความแตกต่างกันในคู่อายุระหว่างกลุ่มอายุน้อยกว่า 25 ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อยกว่าบุคลากรที่มีอายุ 25-30 ปี และบุคลากรที่มีอายุ 36-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวม และรายข้อ จำแนกตามสถานภาพสมรส

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากร	สถานภาพ						F	Sig.
	โสด		สมรส		หม้าย/หย่าร้าง			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายKPIของบริษัทที่ตั้งไว้ได้อย่างต่อเนื่อง	3.83	0.74	3.88	0.69	4.20	0.84	.737	.479
2. ผลงานมีคุณภาพเป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชาและหรือผู้รับบริการ	3.63	0.66	3.69	0.72	3.80	0.45	.358	.699
3. สามารถทำงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดในแผนหรือตาม KPI ได้อย่างสม่ำเสมอ	3.81	0.76	3.80	0.84	3.80	0.84	.005	.995
4. สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคจากการทำงานได้เองโดยไม่ต้องถามหาความช่วยเหลือจากผู้อื่น	3.63	0.77	3.59	0.80	3.40	0.89	.271	.763
5. ประสบการณ์ในการทำงานมีการเรียนรู้มากพอจะสอนงานให้กับผู้อื่น	3.69	0.76	3.91	0.79	3.80	0.84	2.585	.077
6. ผลงานที่ปฏิบัติอยู่เทียบกับผู้อื่นที่อยู่ในกลุ่มมีความเป็นเลิศได้	3.50	0.75	3.65	0.76	3.40	0.55	1.354	.260
7. ความรู้และประสบการณ์การทำงานอยู่ในระดับสามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมให้กับองค์กรได้	3.46	0.75	3.57	0.82	3.60	1.14	.699	.498
8. ให้ความสำคัญกับการฝึกฝนและเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่เสมอ	3.66	0.73	3.74	0.74	3.80	0.84	.492	.612
9. ประสิทธิภาพในการทำงานด้านต้นทุน เวลา คุณภาพ และการตอบสนองของลูกค้าในปัจจุบันมีเพิ่มสูงขึ้นจาก 2-3 ปี ที่ผ่านมามากมายจนได้ชัดเจน	3.60	0.75	3.70	0.81	3.60	0.55	.497	.609
10. ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมามีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ KPI ที่กำหนด และเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลให้บริษัทฯ ประสบความสำเร็จ	3.75	0.72	3.80	0.70	3.80	0.45	.150	.861
<b>รวม</b>	<b>3.66</b>	<b>0.56</b>	<b>3.73</b>	<b>0.58</b>	<b>3.72</b>	<b>0.43</b>	<b>.600</b>	<b>.550</b>

จากตารางที่ 4.14 พบว่า การปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าไม่แตกต่างกันเช่นเดียวกัน

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวม และรายข้อ จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร	ระดับการศึกษา								F	Sig.
	ปวช./ม.6		ปวส./ อนุปริญญา		ปริญญาตรี		ปริญญาโท			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย KPI ของบริษัทฯ ที่ตั้งไว้ได้อย่างต่อเนื่อง	3.73	0.80	3.64	0.64	3.86	0.75	3.94	0.53	.806	.522
2. ผลงานมีคุณภาพเป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชา และหรือผู้รับบริการ	3.47	0.52	3.56	0.71	3.65	0.68	3.75	0.60	.657	.622
3. สามารถทำงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดในแผนหรือตาม KPI ได้อย่างสม่ำเสมอ	3.47	0.83	3.56	0.71	3.85	0.78	3.83	0.74	1.556	.186
4. สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคจากการทำงาน ได้เองโดยไม่ต้องถามหาความช่วยเหลือจากผู้อื่น	3.33	1.05	3.44	0.77	3.65	0.76	3.61	0.84	.994	.411
5. ประสบการณ์ในการทำงานมีการเรียนรู้มากพอจะสอนงานให้กับผู้อื่น	4.00	0.93	3.52	0.59	3.72	0.74	3.94	1.01	1.630	.166
6. ผลงานที่ปฏิบัติอยู่เทียบกับผู้อื่นที่อยู่ในกลุ่มมีความเป็นเลิศได้	3.67	0.82	3.44	0.58	3.54	0.75	3.53	0.91	.306	.874

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร	ระดับการศึกษา								F	Sig.
	ปวช./ม.6		ปวส./ อนุปริญญา		ปริญญาตรี		ปริญญาโท			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
7. ความรู้และประสบการณ์การทำงานในระดับสามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมให้กับองค์กรได้	3.80	0.68	3.52	0.71	3.48	0.76	3.42	0.94	.818	.514
8. ให้ความสำคัญกับการฝึกฝนและเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่เสมอ	3.80	0.94	3.68	0.56	3.70	0.72	3.50	0.85	.740	.565
9. ประสิทธิภาพในการทำงานด้านต้นทุน เวลา คุณภาพ และการตอบสนองของลูกค้าในปัจจุบันมีเพิ่มสูงขึ้นจาก 2-3 ปี ที่ผ่านมาอย่างเห็นได้ชัดเจน	3.67	0.62	3.36	0.76	3.66	0.72	3.53	1.03	1.868	.116
10. ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาบรรลุประสิทธิภาพตามเกณฑ์ KPI ที่กำหนด และเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลให้บริษัทฯ ประสบความสำเร็จ	3.80	0.78	3.88	0.44	3.75	0.73	3.81	0.67	1.007	.404
รวม	3.67	0.50	3.56	0.48	3.68	0.56	3.69	0.66	.494	.740

จากตารางที่ 4.15 พบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อพบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวม และรายข้อ จำแนกตามตำแหน่ง

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร	ตำแหน่ง										F	Sig.
	พนักงานปฏิบัติการ		ห.ระดับต้น		ห.ระดับกลาง		ผู้ช่วยผู้จัดการ		อื่นๆ			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย KPI ของบริษัทที่ตั้งไว้ได้อย่างต่อเนื่อง	3.90	0.72	3.83	0.54	4.04	0.81	4.18	0.39	3.36	0.81	3.844	.005*
2. ผลงานมีคุณภาพเป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชาและหรือผู้รับบริการ	3.59	0.71	3.69	0.60	3.84	0.58	3.59	0.62	3.55	0.52	2.025	.090
3. สามารถทำงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดในแผนหรือตาม KPI ได้อย่างสม่ำเสมอ	3.74	0.83	3.83	0.76	4.04	0.63	3.82	0.64	3.55	0.22	2.383	.051
4. สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคจากการทำงานได้เองโดยไม่ต้องถามหาความช่วยเหลือจากผู้อื่น	3.54	0.83	3.69	0.72	3.77	0.64	4.00	0.71	3.45	0.52	2.476	.044*
5. ประสบการณ์ในการทำงานมีการเรียนรู้มากพอจะสอนงานให้กับผู้อื่น	3.61	0.79	4.10	0.67	4.00	0.62	4.06	0.66	3.36	0.92	7.089	.000*
6. ผลงานที่ปฏิบัติอยู่เทียบกับผู้อื่นที่อยู่ในกลุ่มมีความเป็นเลิศได้	3.46	0.79	3.86	0.58	3.68	0.63	3.53	0.80	3.27	0.79	3.032	.018*
7. ความรู้และประสบการณ์การทำงานอยู่ในระดับสามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมให้กับองค์กรได้	3.44	0.83	3.45	0.74	3.60	0.60	3.59	0.71	3.64	0.81	.785	.536
8. ให้ความสำคัญกับการฝึกฝนและเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่เสมอ	3.62	0.77	3.62	0.73	3.82	0.63	3.94	0.66	3.91	0.54	2.022	.091
9. ประสิทธิภาพในการทำงานด้านต้นทุน เวลาคุณภาพ และการตอบสนองของลูกค้าในปัจจุบันมีเพิ่มสูงขึ้นจาก 2-3 ปี ที่ผ่านมามาอย่างเห็นได้ชัดเจน	3.62	0.78	3.52	0.69	3.60	0.78	3.82	0.73	3.91	0.54	.836	.503
10. ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมามีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ KPI ที่กำหนด และเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลให้บริษัทฯ ประสบความสำเร็จ	3.72	0.74	3.83	0.47	3.88	0.73	3.94	0.66	3.55	0.55	1.245	.291
<b>รวม</b>	<b>3.61</b>	<b>0.62</b>	<b>3.74</b>	<b>0.42</b>	<b>3.83</b>	<b>0.44</b>	<b>3.85</b>	<b>0.47</b>	<b>3.55</b>	<b>0.51</b>	<b>2.666</b>	<b>.032*</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



จากตารางที่ 4.16 พบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็น รายข้อพบว่า ข้อ 1 สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย KPI ของบริษัทฯ ที่ตั้งไว้ได้อย่างต่อเนื่อง ข้อ 4 สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค จากการทำงาน ได้เองโดยไม่ต้องถามหาความช่วยเหลือจากผู้ใด ข้อ 5 ประสิทธิภาพในการทำงานมีการเรียนรู้มากพอจะสอนงานให้กับผู้อื่น และข้อ 6 ผลงานที่ปฏิบัติอยู่เทียบกับผู้อื่นที่อยู่ในกลุ่มมีความเป็นเลิศได้มีความแตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติ และได้ทำการเปรียบเทียบรายกลุ่มว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่งต่างกันกลุ่มใดมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในข้อดังกล่าวแตกต่างกัน ได้ผลตามรายละเอียดในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.17 การทดสอบความแตกต่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีระดับตำแหน่ง พนักงานปฏิบัติการ หัวหน้างานระดับต้น หัวหน้างานระดับกลาง ผู้ช่วยผู้จัดการ และพนักงานตำแหน่งอื่นๆ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติ งานของบุคลากร	ตำแหน่ง	$\bar{X}$	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของบุคลากร				
			พนักงาน ปฏิบัติการ	หัวหน้า ระดับ ต้น	หัวหน้า ระดับกลาง	ผู้ช่วย ผู้จัดการ	อื่นๆ
ภาพรวม	ปฏิบัติการ	3.61	-	-0.13	-0.22*	-0.24	0.06
	ห.ระดับต้น	3.74	-	-	-0.09	-0.11	0.19
	ห. ระดับกลาง	3.83	-	-	-	-0.02	0.28
	ผช.ผู้จัดการ	3.85	-	-	-	-	0.30
	อื่นๆ	3.55	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.17 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานปฏิบัติการมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยกว่าหัวหน้าระดับกลาง

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานในภาพรวม และรายข้อ จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากร	ระยะเวลาการปฏิบัติงาน										F	Sig.
	น้อยกว่า 1 ปี		1-3 ปี		4-6 ปี		7-9 ปี		มากกว่า 9 ปี			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย KPI ของบริษัทฯ ที่ตั้งไว้ได้อย่างต่อเนื่อง	3.51	0.79	3.89	0.73	3.95	0.63	3.81	0.79	4.03	0.60	3.882	.004*
2. ผลงานมีคุณภาพเป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชา และหรือผู้รับบริการ	3.45	0.50	3.69	0.77	3.67	0.60	3.64	0.70	3.72	0.58	1.337	.256
3. สามารถทำงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดในแผนหรือตาม KPI ได้อย่างสม่ำเสมอ	3.67	0.66	3.88	0.84	3.87	0.68	3.73	0.88	3.75	0.72	1.009	.403
4. สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคจากการทำงาน ได้เองโดยไม่ต้องถามหาความช่วยเหลือจากผู้อื่น	3.49	0.74	3.63	0.83	3.66	0.68	3.63	0.85	3.66	0.79	.404	.806
5. ประสบการณ์ในการทำงานมีการเรียนรู้มากพอจะสอนงานให้กับผู้อื่น	3.29	0.65	3.70	0.79	3.97	0.66	3.81	0.84	3.84	0.77	6.892	.000*
6. ผลงานที่ปฏิบัติอยู่เทียบกับผู้อื่นที่อยู่ในกลุ่มมีความเป็นเลิศได้	3.31	0.71	3.54	0.74	3.62	0.67	3.60	0.92	3.50	0.67	1.564	.183
7. ความรู้และประสบการณ์การทำงานในระดับสามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมให้กับองค์กรได้	3.43	0.79	3.46	0.82	3.57	0.73	3.43	0.75	3.59	0.76	.640	.635
8. ให้ความสำคัญกับการฝึกฝนและเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่เสมอ	3.80	0.54	3.67	0.75	3.70	0.70	3.64	0.89	3.59	0.62	.486	.746
9. ประสิทธิภาพในการทำงานด้านต้นทุน เวลา คุณภาพ และการตอบสนองของลูกค้าในปัจจุบันมีเพิ่มสูงขึ้นจาก 2-3 ปี ที่ผ่านมา อย่างเห็นได้ชัดเจน	3.49	0.71	3.73	0.82	3.67	0.70	3.56	0.79	3.50	0.67	1.363	.246

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากร	ระยะเวลาการปฏิบัติงาน										F	Sig.
	น้อยกว่า 1 ปี		1-3 ปี		4-6 ปี		7-9 ปี		มากกว่า 9 ปี			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
10. ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมารประสิทธิภาพตามเกณฑ์ KPI ที่กำหนดและเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลให้บริษัทฯ ประสบความสำเร็จ	3.53	0.77	3.86	0.69	3.80	0.64	3.71	0.82	3.78	0.55	2.091	.082
รวม	3.50	0.49	3.71	0.63	3.75	0.44	3.66	0.65	3.70	0.52	1.725	.144

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



จากตารางที่ 4.18 พบว่า การปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ข้อ 1 สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย KPI ของบริษัทฯ ที่ตั้งไว้ได้อย่างต่อเนื่อง และ ข้อ 5 ประสบการณ์ในการทำงานมีการเรียนรู้มากพอจะสอนงานให้กับผู้อื่น

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพ ภูเก็ต ภูเก็ต ภูเก็ต จำกัด

ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	Pearson (r)	Sig (2-tailed)	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์
1. ปริมาณงานและคุณภาพ	.641*	.000	ระดับปานกลาง
2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	.619*	.000	ระดับปานกลาง
3. นโยบายการฝึกอบรม	.658*	.000	ระดับปานกลาง
4. โอกาสก้าวหน้า	.490*	.000	ระดับปานกลาง
5. ความพร้อมของเทคโนโลยี	.528*	.000	ระดับปานกลาง
6. ความสัมพันธ์ภายในองค์กร	.668*	.000	ระดับปานกลาง

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพ ภูเก็ต ภูเก็ต ภูเก็ต จำกัด ด้วยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient: r) พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับ

1. มีความสัมพันธ์เชิงบวก ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้าน ปริมาณงานและคุณภาพ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง
2. มีความสัมพันธ์เชิงบวก ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้าน สภาพแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง
3. มีความสัมพันธ์เชิงบวก ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้าน นโยบายการฝึกอบรมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

4. มีความสัมพันธ์เชิงบวก ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านโอกาสก้าวหน้ากับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

5. มีความสัมพันธ์เชิงบวก ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพร้อมของเทคโนโลยีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

6. มีความสัมพันธ์เชิงบวก ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของบุคลากรบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟล์ท์เซอร์วิส จำกัด

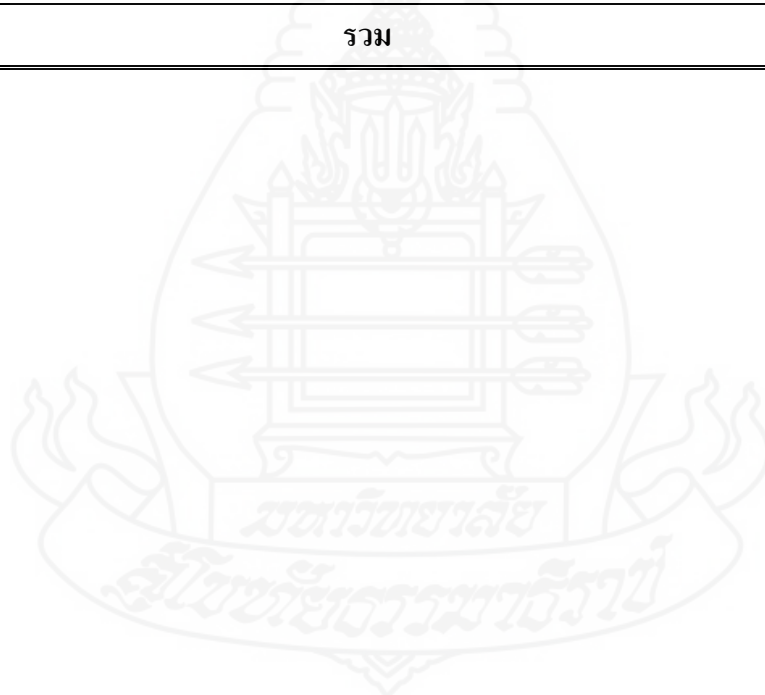
สรุปข้อเสนอแนะจากข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามตามตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
1. ด้านปริมาณงานและคุณภาพของงาน	
1.1 ปริมาณงานควรให้เหมาะสมกับปริมาณคนและอัตราค่าตอบแทน	19
1.2 การมอบหมายงานควรดูความสามารถและความถนัดของบุคลากร	14
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	
2.1 จัดสภาพแวดล้อมสถานที่ทำงานให้เหมาะสมตามหลักชีวอนามัย เช่น ระบบการถ่ายเทอากาศ แสงสว่างและอุณหภูมิในห้องทำงาน ความสะอาดทั้งภายในและภายนอกบริเวณสถานที่ทำงาน รวมทั้งมีบริเวณสำหรับพักผ่อนของพนักงาน	32
3. ด้านนโยบายการฝึกอบรม	
3.1 จัดอบรมและสัมมนาในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ	24
3.2 ควรให้พนักงานในแผนกเรียนรู้งานของกันและกัน เพื่อจะได้ทำแทนกันได้	13
4. ด้านโอกาสก้าวหน้า	
4.1 ควรประเมินในหลายๆ ด้าน เช่น วุฒิภาวะ ความเป็นผู้นำ เป็นต้น	14
4.2 ส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าในทุกตำแหน่ง	21

## ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
5. ด้านความพร้อมของเทคโนโลยี	
5.1 จัดซื้ออุปกรณ์ให้เพียงพอกับปริมาณงาน เช่น L/C , TRC , คอมพิวเตอร์	17
5.2 บำรุงรักษาอุปกรณ์ที่มีให้มีสภาพพร้อมใช้งาน	13
5.3 IT Support ควรให้บริการอย่างรวดเร็วและมีการ Update อยู่เสมอ	11
5.4 จัดอบรมความรู้ด้าน IT ให้กับพนักงาน	7
5.5 ให้โอกาสพนักงานในการเข้าถึงแหล่งข้อมูล โดยผ่าน website มากขึ้น	4
6. ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร	
6.1 จัดกิจกรรมที่จะทำให้พนักงานมีความผูกพัน ความสามัคคีกันอย่างต่อเนื่อง	8
6.2 เน้นระบบการทำงานเป็นทีมให้มากขึ้น	5
<b>รวม</b>	<b>213</b>



## บทที่ 5

### สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ ไรต์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร 3) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร 4) ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

#### 1. สรุปผลการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ทำการศึกษาโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) กับกลุ่มตัวอย่าง 356 ราย จากการสรุปผลพบว่า

1.1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ ไรต์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรสามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย KPI ของบริษัทฯ ที่ตั้งไว้ได้อย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาตามลำดับได้แก่ สามารถทำงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดในแผนหรือตาม KPI ได้อย่างสม่ำเสมอ, ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมามีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ KPI ที่กำหนด และเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลให้บริษัทฯ ประสบความสำเร็จ, ประสบการณ์ในการทำงานของมีการเรียนรู้มากพอจะสอนงานให้กับผู้อื่น, ให้ความสำคัญกับการฝึกฝนและเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่เสมอ, ผลงานมีคุณภาพเป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชาและหรือผู้รับบริการ, ประสิทธิภาพในการทำงานด้านต้นทุน เวลา คุณภาพ และการตอบสนองของลูกค้าในปัจจุบันมีเพิ่มสูงขึ้นจาก 2-3 ปีที่ผ่านมาอย่างเห็นได้ชัดเจน, สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคจากการทำงานได้เองโดยไม่ต้องถามหาความช่วยเหลือจากผู้อื่น, ผลงานที่ปฏิบัติอยู่เทียบกับผู้อื่นที่อยู่ในกลุ่มมีความเป็นเลิศได้ และความรู้และประสบการณ์การทำงานอยู่ในระดับสามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมให้กับองค์กรได้

1.2 ผลสัมฤทธิ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ความสัมพันธ์ภายในองค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมา

ตามลำดับได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายการฝึกอบรม ปริมาณงานและคุณภาพของงาน ความพร้อมของเทคโนโลยี และโอกาสก้าวหน้า

1.3 จากผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร 6 ด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงานและคุณภาพของงาน, สภาพแวดล้อมในการทำงาน, นโยบายการฝึกอบรม, โอกาสก้าวหน้า, ความพร้อมของเทคโนโลยี และความสัมพันธ์ภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

## 2. อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟล์ท์เซอร์วิสจำกัด มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายได้ ดังนี้

2.1 ผลสัมฤทธิ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมากตามไปด้วย เนื่องจากบริษัทฯ เป็นองค์กรที่ประกอบธุรกิจการบิน ซึ่งธุรกิจประเภทนี้มีลักษณะเฉพาะเจาะจงค่อนข้างมาก เช่น กระบวนการและวิธีการให้บริการแก่อากาศยาน การให้บริการผู้โดยสารทั้งขาเข้าและขาออกนอกประเทศไทย กระบวนการจัดการเอกสารทั้งของผู้โดยสารและของการบินส่งสินค้า นิยามศัพท์เฉพาะทางด้านในการสื่อสารระหว่างประเทศ การบริหารจัดการการบินส่งสินค้าทางอากาศ กฎระเบียบข้อบังคับในการประกอบธุรกิจการบินระหว่างประเทศ เป็นต้น ดังนั้นบริษัทฯ จึงเป็นจำต้องมีบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเป็นพิเศษเฉพาะด้าน พนักงานทุกคนผ่านการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดี ทั้งก่อนการปฏิบัติงาน และระหว่างการปฏิบัติงาน ซึ่งนอกจากจะทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนได้เป็นอย่างดีแล้ว ยังสามารถทำให้บริษัทฯ เป็นที่น่าเชื่อถือของลูกค้ามากยิ่งขึ้นอีกด้วย นโยบายของบริษัทฯ มุ่งให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์เป็นหลัก เห็นได้จากการจัดให้มีคณะกรรมการสวัสดิการพนักงาน ซึ่งจะมีการประชุมกันทุกเดือนเพื่อรับฟังข้อขัดข้องและข้อเสนอแนะในการทำงานของพนักงานในทุกหน่วยงาน โครงการช่วยเหลือเงินฌาปนกิจของบุคคลในครอบครัว โครงการ one home one heart ในการช่วยเหลือพนักงานที่ประสบอุทกภัย โครงการลดหย่อนภาษีดอกเบี๋ยที่อยู่อาศัย ประกันสุขภาพที่นอกเหนือจาก



ประกันสังคม เงินสนับสนุนค่าเดินทาง เบี้ยขยัน โบนัสประจำปี และอื่นๆ อีกมากมาย ซึ่งเป็นประโยชน์ในการจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานได้เป็นอย่างดี

สอดคล้องกับแนวคิดของสมใจ ลักษณ์ะ (2544 : 10-13) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อการบรรลุผลสำเร็จของการดำเนินงาน คือ 1) ปัจจัยด้านองค์กร เป็นการจัดการองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน องค์กรต้องเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจในภาพรวมของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และจัดการการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การพัฒนาวัฒนธรรมองค์กร การบริหารบุคลากร และการสร้างแรงจูงใจเพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน เช่นเดียวกับผลการศึกษาศึกษาของวณิช พิเืองพูนุช (2552) เรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านปัจจัยทางสังคมและจิตวิทยา ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางกายภาพ การพัฒนาฝึกอบรม และหลักการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่อยู่ในระดับมาก 2 อันดับแรก พบว่า 1) ด้านปัจจัยทางสังคมและจิตวิทยา คือ ความเป็นกัลยาณมิตรกับเพื่อนร่วมงานและหมู่คณะ ความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา 2) ด้านปัจจัยส่วนบุคคล คือ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และศักยภาพของพนักงาน 3) ด้านปัจจัยทางกายภาพ คือ การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา และโครงสร้างการบริหารงาน 4) ด้านการพัฒนาฝึกอบรม คือ การฝึกอบรมเพื่อขยายงานในอนาคต และการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงาน 5) ด้านหลักการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คือ การปฏิบัติงานสำเร็จทันเวลา และความเชื่อถือได้ในการปฏิบัติงาน

2.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพ เวลด์ไวด์เซอร์วิส จำกัด จะเห็นได้ว่า

2.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะการปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดยคุณลักษณะส่วนบุคคล 3 กลุ่ม (นฤมล กิตตะยานนท์, 2548: 15-16) ได้แก่ 1) Demographic Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน เป็นต้น 2) Competence Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ความถนัด และความชำนาญของบุคคลซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้อาจมาจากการศึกษาอบรม และสั่งสม ประสบการณ์ และ 3) Psychological Characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา ซึ่งได้แก่ทัศนคติ ค่านิยม การ

รับในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของธัญญา พลอนันต์ (2546 : 77-78) ที่กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเกี่ยวกับด้านบุคคลว่า เป็นลักษณะส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับงานหรือการปฏิบัติงาน เช่น เพศ อายุ ศาสนา การศึกษา พื้นเพ เชื้อชาติ ปัญญา ประสบการณ์ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความสนใจในงาน และมุมมองต่อฝ่ายบริหาร เช่นเดียวกับ

มาโนช สุขฤกษ์ และคณะ (อ้างถึงใน สถิต คำลาเลี้ยง, 2544: 18-19) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่เป็นปัจจัยหลัก เช่น ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระยะเวลาในการทำงาน ระดับการศึกษา

2.2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากรในทุกด้าน ซึ่งเป็นไปตามแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of Organization Efficiency) ของ Becker & Neuhauser (อ้างในธงชัย สันติวงษ์, 2546 : 32-33) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กร นอกจากจะพิจารณาถึง ทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้วองค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (Open System) ยังมีปัจจัยประกอบอีก ได้แก่ 1) สภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรนั้น 2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย 3) ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของธัญญา พลอนันต์ (2546 : 77-78) ที่กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน นอกเหนือจากด้านบุคคลแล้ว ก็คือด้านงาน ได้แก่ลักษณะของเนื้องาน เช่น งานนั้นน่าสนใจหรือไม่ มีความแปลกใหม่ มากน้อยเพียงใด เปิดโอกาสในการศึกษา ฝึกอบรมและพัฒนาอย่างน้อยเพียงใด ฐานะทางวิชาชีพ และ ขนาดขององค์กร ตลอดจนความยากง่ายของงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจของพนักงานรวมทั้งด้านการจัดการ คือ ความมั่นคงในงานเป็นอย่างไร ทำงานแล้วมีโอกาสก้าวหน้าหรือไม่ ได้รับอำนาจในการตัดสินใจมากน้อยเพียงใด ค่าตอบแทน ตลอดจนสวัสดิการพอเพียง หรือไม่ และยังสามารถรวมถึงเพื่อนร่วมงานด้วย

### 3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

จากข้อเสนอแนะที่ได้ทำการรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างนั้น เป็นสิ่งที่สำคัญในการวางแผนการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึง

1. ด้านลักษณะงาน ควรจัดการบริหารลักษณะงานให้ตรงตามตำแหน่งงานและบุคลากร ปริมาณงานไม่มากเกินไป มีการปรับเปลี่ยนหมุนเวียนกันบ้าง เพื่อให้บุคลากรมีโอกา

เรียนรู้การทำงานที่หลากหลายขึ้น จะได้ไม่เกิดความเบื่อหน่าย นอกจากนี้ยังเป็นการเพิ่มพูนทักษะความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้บุคลากรด้วย

2. ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงสถานที่ทำงานให้มีความเหมาะสมในเรื่องของ ความสะอาด แสงสว่าง อุณหภูมิ การระบายอากาศ และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและพอเพียง

3. ด้านความสัมพันธ์ในองค์กร ผู้บริหารควรจัดให้มีกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสัมพันธ์ภาพอันดีและเสริมสร้างความสามัคคีของบุคลากร ซึ่งจะการช่วยลดช่องว่างระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน นอกจากนี้ควรเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการในส่วนที่จะเป็นผลกระทบต่อตัวเอง

4. ด้านการฝึกอบรม ควรมีการเตรียมความพร้อมให้บุคลากรด้วยการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีการติดตามประเมินผลเป็นระยะๆ เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงาน

5. องค์กรควรมีการจัดการปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บุคลากรได้รับรู้และเกิดความมั่นใจในองค์กร

### 3.1 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นๆ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบผลที่ได้ว่าแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

2. ควรมีการศึกษาในเชิงคุณภาพ เพื่อเปรียบเทียบกับการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่แตกต่างกันไป เช่น การสัมภาษณ์ทั้งมีโครงสร้างและไม่มีโครงสร้าง การสังเกตพฤติกรรม เพื่อจะได้ข้อมูลที่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง

3. ควรทำการศึกษาในปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เช่น บรรยากาศองค์กร ความจงรักภักดี หรือปัจจัยด้านครอบครัว เป็นต้น



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ

## บรรณานุกรม

- กมลวรรณ มโนแก้ว. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติของแรงงานภาคบริการของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- เกรียงศักดิ์ เตชะวงศ์. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางหลวงชนบทที่ 10 (เชียงใหม่)*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- จุฑารัตน์ ศรีโย. (2554). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงราย*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. (2548). *ทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2546). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2549). *ทฤษฎีการบริหารองค์กร*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธัญญา ผลอนันต์. (2546). *การมุ่งเน้นทรัพยากรมนุษย์ : แนวทางการสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงาน*. กรุงเทพฯ: อินโนกราฟฟิกส์.
- ธีรฤทธิ์ จิตต์ศิริ. (2556). *การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานงานควบคุมลานจอดและจราจรภาคพื้นในเขตการบิน ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ*. (ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยนครพนม, นครพนม
- นฤมล กิตตะยานนท์. (2548). *พฤติกรรมในองค์กร*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ลักษณ์.
- มะลิวัลย์ สุภาพาร. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของทีม : กรณีศึกษาเครือข่ายลูกค้าผู้ประกอบการ 2 ของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- รพี แก้วเจริญ และจิตยา สุวรรณะชญ. (2546). *การบริหารองค์กร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- วณิกัส เฟื่องชูช. (2552). การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. (ภาคนิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- สมพงษ์ เกษมสิน.(2543). การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สมใจ ลักษณะ.(2544). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ: ธนัชการพิมพ์.
- สิริพร เจริญผ่อง.(2552). ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 10. (วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- อุดมลักษณ์ ชูระแพง. (2553). การศึกษาประสิทธิภาพการทำงานล่วงเวลาของพนักงานฝ่ายผลิตของโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- สถิต คำลาเตียง.(2544). การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศ: ศึกษาเฉพาะกรณีกองการบินทหารเรือ.(วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- สมคิด บางโม.(2550). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- ปิยะวรรณ มารวิชัย.(2550). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีซีบาย จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

## แบบสอบถามการวิจัย

### เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษาบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด

#### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ใช้กรณีศึกษาของนักศึกษา แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิทยาการ  
จัดการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ  
ปฏิบัติงานของบุคลากร ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ขอให้ท่านตอบตรงกับความเป็นจริงมาก  
ที่สุด เนื่องจากผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวลด์ไวด์  
ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ซึ่งคำตอบของท่านจะเป็นความลับ และไม่มีผลต่อตัวท่านแต่อย่างใด ข้อมูลที่  
ได้รับจะเก็บไปใช้ประโยชน์เพื่อการวิจัยเท่านั้น

แบบสอบถาม เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร  
กรณีศึกษาบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ประกอบด้วยคำถาม  
4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
- ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
- ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือ  
นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ สาขาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช



**แบบสอบถามการวิจัย**

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร  
กรณีศึกษาบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

คำชี้แจง : กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

## 1. เพศ

ชาย  หญิง

## 2. อายุ

น้อยกว่า 25 ปี  25 ปีขึ้นไป-30 ปี  
 30 ปีขึ้นไป-35 ปี  35 ปีขึ้นไป-40 ปี  40 ปีขึ้นไป

## 3. สถานภาพ

โสด  สมรส  หม้าย/หย่าร้าง

## 4. ระดับการศึกษา

ปวช./ม. 6  ปวส./อนุปริญญา  
 ปริญญาตรี  ปริญญาโท  อื่นๆ (โปรดระบุ).....

## 5. ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันของท่าน

พนักงานปฏิบัติการ (Operator, Officer)  หัวหน้างานระดับต้น (Leader)  
 หัวหน้างานระดับกลาง (Supervisor)  ผู้ช่วยผู้จัดการ (Ass.Manager)/ผู้จัดการ (Mgr.)  
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

## 6. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

น้อยกว่า 1 ปี  1 ปีขึ้นไป-3 ปี  3 ปีขึ้นไป-6 ปี  
 6 ปีขึ้นไป - 9 ปี  9 ปีขึ้นไป

## ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ระดับคะแนน	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย
5 หมายถึง	มากที่สุด
4 หมายถึง	มาก
3 หมายถึง	ปานกลาง
2 หมายถึง	น้อย
1 หมายถึง	น้อยที่สุด

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร		ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย				
		5	4	3	2	1
<b>ปริมาณงานและคุณภาพของงาน</b>						
1.	บุคลากรในบริษัทฯ ได้รับการแบ่งสรรงานในความรับผิดชอบอย่างเหมาะสม					
2.	ท่านมีโอกาสใช้ความสามารถและความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานได้อย่างเต็มที่					
3.	ท่านมักจะได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและหรือจากเพื่อนร่วมงานอยู่บ่อยๆ					
4.	ปริมาณงานที่ท่านทำอยู่เหมาะสมแล้วกับทักษะและความรู้ของท่าน					
5.	ท่านมีอิสระและมีโอกาสแสดงความสามารถอย่างเต็มที่ในการจัดระบบการทำงานของท่าน					
<b>สภาพแวดล้อมในการทำงาน</b>						
6.	เพื่อนร่วมงานของท่านปฏิบัติกับท่านเสมือนคนในครอบครัวเดียวกัน					
7.	ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้คอยสนับสนุนและส่งเสริมให้ท่านมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน					
8.	บุคลากรในบริษัทฯ จะหาโอกาสเพื่อพูดคุยแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ระหว่างกันโดยสม่ำเสมอ					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร		ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
<b>สภาพแวดล้อมในการทำงาน</b>						
9.	สภาพแวดล้อมในที่ทำงานของท่าน เช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน					
10.	ท่านพอใจกับบรรยากาศด้านจิตภาพในหน่วยงานและหรือบริษัทฯของท่าน					
<b>นโยบายการฝึกอบรม</b>						
11.	บุคลากรทุกคนมีโอกาสได้ไปฝึกอบรม สัมมนาเพิ่มเติมความรู้และทักษะในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ					
12.	ผู้บังคับบัญชาส่งเสริม สนับสนุนในการให้พนักงานได้ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้					
13.	มีการฝึกอบรมก่อนการปฏิบัติงานจริงของทุกตำแหน่ง					
14.	ความเชี่ยวชาญในงานของท่านเทียบได้กับมาตรฐานหรือสูงกว่า					
15.	ท่านมีทักษะและความรู้พอที่จะปฏิบัติงานในตำแหน่งที่สูงขึ้นไปได้					
<b>โอกาสก้าวหน้า</b>						
16.	งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันมีโอกาสดำเนินตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้น					
17.	หน่วยงานของท่านส่งเสริมความก้าวหน้า เช่น ฝึกอบรมและได้รับโอกาสให้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นตามความรู้ความสามารถในการทำงานอยู่เสมอ					
18.	บริษัทฯ มีการสนับสนุนและส่งเสริมให้ท่านมีโอกาสเข้ารับการอบรม สัมมนา หรือเรียนรู้เพิ่มเติมเพื่อนำมาพัฒนางานที่ท่านทำอยู่					
19.	หลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานและการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านมีความยุติธรรมและเสมอภาค					
20.	การทำงานกับบริษัทฯ แห่งนี้ทำให้ท่านมีโอกาสนำมาพัฒนางานและมั่นคง					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร		ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
<b>ความพร้อมของเทคโนโลยี</b>						
21.	บริษัทฯ มีเทคโนโลยีที่เหมาะสมและสามารถแข่งขันได้					
22.	เทคโนโลยีของบริษัทฯ ช่วยให้ท่านเข้าถึงแหล่งข้อมูลภายในและภายนอกอย่างทั่วถึง					
23.	เทคโนโลยีของบริษัทฯ มีประสิทธิภาพในการส่งผ่านข้อมูล สื่อสารระหว่างกัน ประมวลผลและเก็บข้อมูล					
24.	มีการตรวจสอบซ่อมบำรุงอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เทคโนโลยีที่ใช้อย่างสม่ำเสมอ กรณีเกิดการขัดข้องเสียหายการแก้ไขเป็นไปด้วยความรวดเร็ว					
25.	มีความทันสมัยเพียงพอในด้าน เครื่องมือเครื่องใช้และเทคโนโลยีที่จำเป็น					
<b>ความสัมพันธ์ภายในองค์กร</b>						
26.	ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว					
27.	ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและได้รับการร่วมมือที่ดีในการติดต่อประสานงาน					
28.	เมื่อท่านประสบปัญหาในการทำงานท่านสามารถปรึกษาเพื่อนร่วมงานของท่านได้ และได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเสมอ					
29.	เพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็น และรับฟังข้อเสนอแนะของท่านในการปฏิบัติงาน					
30.	ท่านเข้าร่วมกิจกรรมสันทนาการที่หน่วยงานจัดขึ้นเสมอ					

### ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ระดับคะแนน	ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
5 หมายถึง	มากที่สุด
4 หมายถึง	มาก
3 หมายถึง	ปานกลาง
2 หมายถึง	น้อย
1 หมายถึง	น้อยที่สุด

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร		ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน				
		5	4	3	2	1
31.	ท่านสามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย KPI ของบริษัทฯ ที่ตั้งไว้ได้อย่างต่อเนื่อง					
32.	ผลงานของท่านมีคุณภาพเป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชาและหรือผู้รับบริการ					
33.	ท่านสามารถทำงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดในแผนหรือตาม KPI ได้อย่างสม่ำเสมอ					
34.	ท่านสามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคจากการทำงานได้เองโดยไม่ต้องถามหาความช่วยเหลือจากผู้อื่น					
35.	ประสบการณ์ในการทำงานของท่านมีการเรียนรู้มากพอจะสอนงานให้กับผู้อื่นได้					
36.	ผลงานที่ท่านปฏิบัติอยู่เทียบกับผู้อื่นที่อยู่ในกลุ่มมีความเป็นเลิศได้					
37.	ความรู้และประสบการณ์การทำงานของท่านอยู่ในระดับสามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมให้กับองค์กรได้					
38.	ท่านให้ความสำคัญกับการฝึกฝนและเรียนรู้ในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่เสมอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน					
39.	ประสิทธิภาพในการทำงานด้านต้นทุน เวลา คุณภาพ และการตอบสนองของลูกค้าของท่านในปัจจุบันมีเพิ่มสูงขึ้นจาก 2-3 ปีที่ผ่านมาอย่างเห็นได้ชัดเจน					
40.	ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของท่านมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ KPI ที่กำหนด และเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลให้บริษัทฯ ประสบความสำเร็จ					

**ส่วนที่ 4** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

**1. ด้านปริมาณงานและคุณภาพของงาน**

.....  
.....

**2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน**

.....  
.....

**3. ด้านนโยบายการฝึกอบรม**

.....  
.....

**4. ด้านโอกาสก้าวหน้า**

.....  
.....

**5. ด้านความพร้อมของเทคโนโลยี**

.....  
.....

**6. ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร**

.....  
.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ผู้จัดทำวิจัย

## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวธันย์มณีนท์ ธนศิริระกุล
วัน เดือน ปีเกิด	14 พฤษภาคม 2527
สถานที่เกิด	อำเภออุบลบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พ.ศ. 2549
สถานที่ทำงาน	บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟล์ท์เซอร์วิส จำกัด
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่ธุรการฝ่ายความมั่นคง

