

การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกองรักษาความปลอดภัย

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด กรณีศึกษา : ที่ทำการส่วนกลาง

Working Efficiency of staffs in Security Division

at Aeronautical Radio of Thailand Ltd.

ธนิดา ศุภรังสรรค์¹Tanida Suppharangsarn¹

Received April 07, 2020 & Revise May 24, 2021 & Accepted September 30, 2021

บทคัดย่อ

การขนส่งทางอากาศ เป็นอุตสาหกรรมบริการที่ได้รับความนิยมมากที่สุด ในแต่ละเที่ยวบินมีการปฏิบัติงานเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ ทักษะเฉพาะด้าน เพื่อให้การดำเนินการต่าง ๆ ในแต่ละเที่ยวบินมีความปลอดภัย การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกองรักษาความปลอดภัย บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกองรักษาความปลอดภัย บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด จำนวน 118 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test (Independent Samples) และวิเคราะห์ความแปรปรวน F- test (One -way ANOVA) ผลการวิจัย พบว่า 1) พนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศชาย มีช่วงอายุช่วงอายุมากกว่า 40 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี พนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับผู้ปฏิบัติงาน เป็นพนักงานปฏิบัติงานที่ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศตอนเมือง ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 1 - 5 ปี มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท ตามลำดับ 2) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกองรักษาความปลอดภัย บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด กรณีศึกษา : ที่ทำการส่วนกลาง พบว่า โดยภาพรวม มีความคิดเห็นในระดับมาก และด้านที่มากที่สุดคือ ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และน้อยที่สุด คือ ด้านความสำเร็จตรงตามเวลาในการปฏิบัติงาน โดยผลจากการวิจัยสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการในการบริหารจัดการ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความปลอดภัย

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กองรักษาความปลอดภัย วิทยุการบินแห่งประเทศไทย

¹สาขาวิชาการจัดการธุรกิจสายการบิน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

¹Airline Business Management Lecturer in Faculty of Management Science at Phranakhon Rajabhat University e-mail : yuitanida@gmail.com



Abstract

Air transportation is the most important and popular hospitality industry that not only for passengers travelling but includes cargo as well. The operation of each flight must cooperate with many departments in the aviation industry that operates in a complex systematic. All operators must have the specific knowledge, skills and expertise to ensure the safety of the operations of every flight. The objectives of this research were 1) To study about level of working efficiency of staffs in security division at Aeronautical Radio of Thailand Ltd. and 2) To Compare working efficiency of staffs in security division at Aeronautical Radio of Thailand Ltd. Sample used 118 samples by using questionnaire as tools for data collection. The statistical data is processed by using a computer software program. The statistical methods used in data analysis are percentage, mean, standard deviation, t-test (Independent Samples), F- test (One -way ANOVA). The research results were found that 1.) The most of staff in security division at Aeronautical Radio of Thailand Ltd. were male with age more than 40 years old, below bachelor's degree, in the position of officer that have experiences 1 - 5 years which working at Don Mueang Air Traffic Control Center and got salary 15,001 – 20,000 baht per month. 2.) The most of working efficiency of staff in security division at Aeronautical Radio of Thailand Ltd. were job responsibilities, speed of operation, and the least is just in time. The results of the study enable executives to use the information as a guideline for the development and improvement of human resource management processes and develop the potential of the staff of the security division to ensure a safe and smooth flight operation.

Keywords: Working Efficiency, Security division, Aeronautical Radio of Thailand

บทนำ

ปัจจุบันการเดินทางโดยเครื่องบิน เป็นการเดินทางที่ได้รับความนิยมมากที่สุด ซึ่งไม่ใช่แค่การเดินทางของผู้โดยสารเท่านั้น ทั้งนี้ยังรวมถึงการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศอีกด้วย และการทำการบินในแต่ละเที่ยวบินเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานในอุตสาหกรรมการบินที่ปฏิบัติงานเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานทุกคนจะต้องมีความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน มีความเป็นมืออาชีพ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เพื่อให้การดำเนินการต่าง ๆ ในแต่ละเที่ยวบินมีความปลอดภัย สามารถสร้างประทับใจให้กับ



ผู้ใช้บริการได้มากที่สุด ซึ่งทำให้เกิดการกลับมาใช้บริการอีกเรื่อย ๆ จนกลายเป็นความภักดีต่อตราสินค้า อีกทั้งยังทำให้เกิดการประชาสัมพันธ์แบบปากต่อปากจากผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นการทำการตลาดที่มีต้นทุนต่ำที่สุด และได้ผลดีที่สุด ดังนั้นพนักงานทุกส่วนงานด้านการบิน จึงมีความสำคัญต่อการปฏิบัติการทางการบิน เพื่อให้ทุกเที่ยวบินดำเนินไป และถึงที่หมายปลายทางด้วยความปลอดภัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุตสาหกรรมการบิน จึงทำให้หน่วยงานต่าง ๆ ด้านการบิน ต้องมีการปรับกลยุทธ์ภายในองค์กร รวมถึงการแข่งขันทางการตลาดให้เหมาะสม และทันต่อการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค บุคลากรจึงเป็นทรัพยากรที่สำคัญ และมีค่าที่สุดที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในอนาคตจำเป็นต้องมีแนวคิดการบริหารจัดการที่สร้างสรรค์ มีแรงขับ สร้างแรงจูงใจ และความกระตือรือร้นให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้มีความยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้ง่าย เน้นให้ความสำคัญต่อการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน

จากประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา ธุรกิจการขนส่งในจังหวัดเชียงราย (พีรญา ชื่นวงศ์, 2560) (Peeraya Chuenwong, 2017) พบว่า แนวคิดการบริหารจัดการองค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ นั้นมีมากกว่าเรื่องของกระบวนการ การเงิน ทรัพยากร และเทคโนโลยี โดยเริ่มให้ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานมากขึ้น ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานที่มีประสิทธิภาพทั้งด้านการให้บริการ และด้านการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจการขนส่งในจังหวัดเชียงราย และในด้านการบินนั้นเรื่องของความปลอดภัย หรือว่า “Safety” นั้นถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการทำงาน จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจในการค้นคว้าและศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกองรักษาความปลอดภัย บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ ซึ่งผลจากการทำวิจัยในเรื่องนี้จะส่งผลให้องค์กรได้ตระหนักถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกองรักษาความปลอดภัย และพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกองรักษาความปลอดภัย บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด กรณีศึกษา : ที่ทำการส่วนกลาง
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกองรักษาความปลอดภัย บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด กรณีศึกษา : ที่ทำการส่วนกลาง

การทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ความหมายโดยตรงของประสิทธิภาพนั้น มีผู้ให้ความหมายต่าง ๆ ดังนี้



ราชบัณฑิตยสถาน (2542) (Royal Institute Dictionary, 1999) คำว่า “ประสิทธิภาพ” หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน เป็นคำศัพท์ที่ใช้อย่างกว้างขวางไม่ว่าจะเป็นวงการบริหารธุรกิจ และ รัฐกิจ

Ryan and Smith (1954) กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human efficiency) ไว้ว่า เป็น ความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมองจากแง่มุมของการทำงานแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน

Good (1973) ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า คือ ความสามารถที่ทำให้เกิดความสำเร็จ ตามความปรารถนา โดยใช้เวลาและความพยายามเล็กน้อยก็สามารถให้ผลงานสำเร็จได้อย่างสมบูรณ์

Peterson and Plowman (1989) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจ เป็นการลดต้นทุนในการผลิต คุณภาพของการมีประสิทธิภาพ (Quality of effectiveness) และความสามารถในการผลิต (Competence and capability) การดำเนินงานด้านธุรกิจที่มีประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้น ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการอย่างเหมาะสม และต้นทุนน้อยที่สุด เพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้นแนวความคิดของคำว่า ประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจจึงมีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) และวิธีการในการผลิต (Method)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พีรญา ชื่นวงศ์ (2560) (Peeraya Chuenwong, 2017) ได้ทำศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา ธุรกิจการขนส่งในจังหวัดเชียงราย พบว่า ให้ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานมากขึ้นส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานที่มีประสิทธิภาพทั้งด้านการให้บริการ และด้านการงานให้บรรลุเป้าหมาย และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจการขนส่งในจังหวัดเชียงราย

ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Efficiency) หมายถึง การที่บุคคลปฏิบัติงานสำเร็จตามปริมาณและคุณภาพที่กำหนด ทันเวลา ประหยัดต้นทุน ด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน ส่งผลต่อความสำเร็จของภารกิจ ซึ่งการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เป็นการกระบวนกรในระยะสั้น โดยการลดสิ่งที่ไม่จำเป็น หรือนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาช่วยให้ทำงานได้รวดเร็วขึ้น ใช้ต้นทุนที่น้อยลง

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาในเรื่องระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกองรักษาความปลอดภัย บริษัท วิทย์การบินแห่งประเทศไทย จำกัด



กรณีศึกษา : ที่ทำการส่วนกลาง เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนหาแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกองรักษาความปลอดภัย

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานกองรักษาความปลอดภัย บริษัท วิทย์การบินแห่งประเทศไทย จำกัด ณ ที่ทำการส่วนกลาง ทั้งหมด 170 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานกองรักษาความปลอดภัย บริษัท วิทย์การบินแห่งประเทศไทย จำกัด ที่ปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการส่วนกลาง โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1973) จำนวน 118 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่การศึกษา

พื้นที่เป้าหมายในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ กองรักษาความปลอดภัย บริษัท วิทย์การบินแห่งประเทศไทย จำกัด ที่ทำการส่วนกลาง ได้แก่ ที่ทำการสำนักงานใหญ่ (ทุ่งมหาเมฆ) , ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศสุวรรณภูมิ , ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศดอนเมือง

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม 2563 - มีนาคม 2564 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 9 เดือน

สมมติฐานการวิจัย

ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานกองรักษาความปลอดภัย บริษัท วิทย์การบินแห่งประเทศไทย จำกัด กรณีศึกษา : ที่ทำการส่วนกลางที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Study) ในลักษณะของการศึกษาเปรียบเทียบเชิงเหตุและผล (Casual – Comparative Study)

2. วิธีการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกใช้การสุ่มแบบง่าย (Simple Random)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บข้อมูลปฐมภูมิ ใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกองรักษาความปลอดภัย บริษัท วิทย์การบินแห่งประเทศไทย จำกัด กรณีศึกษา : ที่ทำการส่วนกลาง จำนวน 1 ฉบับ



2. วิธีการเก็บข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ในเดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ 2564 โดยดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

2.1 ผู้วิจัยแจกและจัดเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง ใช้ระยะเวลา 1 เดือน โดยจัดทำแบบสอบถามเกี่ยวกับหลักการและปัจจัยต่าง ๆ เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกองรักษาความปลอดภัย บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด กรณีศึกษา : ที่ทำการส่วนกลาง

2.2 ผู้วิจัยดำเนินการ ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา จำนวน 118 ฉบับ ว่ามีความถูกต้องและสมบูรณ์ เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป โดยบันทึกข้อมูลและใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อประมวลผลข้อมูลทางสถิติสำหรับงานวิจัย

2.3 การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่เป็นมาตรประเมินค่า (Rating Scale) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของ Cronbach มีค่า 0.964

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกองรักษาความปลอดภัย บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด กรณีศึกษา : ที่ทำการส่วนกลาง โดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test (Independent Samples) และวิเคราะห์ความแปรปรวน F-test (One-way ANOVA) เมื่อพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe

ผลการวิจัย

ตาราง 1 แสดงความถี่ และร้อยละ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานกองรักษาความปลอดภัย บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด กรณีศึกษา : ที่ทำการส่วนกลาง

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	ผลการประเมิน	
	ความถี่	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	77	65.30
หญิง	41	34.70
อายุ		
ต่ำกว่า 26 ปี	33	27.97
26 - 30 ปี	27	22.88
31 - 35 ปี	12	10.17
36 - 40 ปี	10	8.47
มากกว่า 40 ปี	36	30.51

ระดับการศึกษา



ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	ผลการประเมิน	
	ความถี่	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	107	90.70
ปริญญาตรี	8	6.80
สูงกว่าปริญญาตรี	3	2.50
ระดับในการปฏิบัติงาน		
หัวหน้างาน	4	3.40
ผู้ปฏิบัติงาน	114	96.60
สถานที่ปฏิบัติงาน		
ที่ทำการสำนักงานใหญ่ (ทุ่งมหาเมฆ)	37	31.36
ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศสุวรรณภูมิ	39	33.05
ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศดอนเมือง	42	35.59
ประสบการณ์ทำงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	0	0.00
1 - 5 ปี	108	91.53
6 - 10 ปี	5	4.23
11 - 15 ปี	3	2.54
มากกว่า 15 ปี	2	1.70
รายได้		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	0	0.00
15,001 – 20,000 บาท	114	96.60
20,001 – 25,000 บาท	0	0.00
25,001 – 30,000 บาท	0	0.00
มากกว่า 30,001 บาท	4	3.40
รวม	118	100.00

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า พนักงานกองรักษาความปลอดภัยส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศชาย 77 คน คิดเป็นร้อยละ 65.30 มีช่วงอายุช่วงอายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 30.51 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ



90.70 พนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับผู้ปฏิบัติงานจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 96.60 พนักงานปฏิบัติงานที่ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศดอนเมืองจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 35.59 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 1 - 5 ปี มากที่สุดจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 91.53 พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาทจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 96.60 ตามลำดับ

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกองรักษาความปลอดภัย บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ทัศนศึกษา : ที่ทำการส่วนกลาง

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานกองรักษาความปลอดภัย บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	ผลการประเมิน		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านคุณภาพของงาน	3.83	0.62	มาก
2. ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	3.88	0.63	มาก
3. ด้านความสำเร็จตรงตามเวลาในการปฏิบัติงาน	3.75	0.71	มาก
4. ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.86	0.66	มาก
5. ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	3.91	0.67	มาก
รวม	3.85	0.59	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกองรักษาความปลอดภัย บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ทัศนศึกษา : ที่ทำการส่วนกลาง โดยภาพรวม มีความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.59) และด้านที่สูงที่สุด คือ ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.67) รองลงมา คือ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.63) และน้อยที่สุด คือ ด้านความสำเร็จตรงตามเวลาในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.71) ตามลำดับ



เมื่อจำแนกระดับความคิดเห็นของพนักงานกองรักษาความปลอดภัย บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด กรณีศึกษา : ที่ทำการส่วนกลางรายด้านทั้ง 5 ด้าน มีดังนี้

1. ด้านคุณภาพของงาน โดยภาพรวม มีความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.62) และข้อที่สูงที่สุดคือ ในการปฏิบัติงานมีหัวหน้างานตรวจสอบความถูกต้องหรือชี้แนะเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.83) รองลงมา คือ งานที่ได้รับมอบหมายมีตัวชี้วัดคุณภาพอย่างแท้จริง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.81) และน้อยที่สุด คือ กระบวนการในการปฏิบัติงานของกองรักษาความปลอดภัยมีความซับซ้อน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.72) ตามลำดับ

2. ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม มีความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.63) และข้อที่สูงที่สุด คือ เอกสารในการปฏิบัติงานมีเพียงพอและชัดเจน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.87) กองรักษาความปลอดภัยได้เผยแพร่ข้อมูลของแต่ละแผนกเกี่ยวกับการทำงานให้เสร็จตามเวลาให้พนักงานรับทราบโดยทั่วกัน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.84) และ รองลงมา คือ นโยบายในการปฏิบัติงานเพื่อควบคุมงานที่เสร็จตามเวลาควบคุมของฝ่าย/แผนก มีความชัดเจน และปฏิบัติได้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.71) และข้อที่น้อยที่สุด คือ พนักงานได้ให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการปฏิบัติงานให้ลุล่วงตามกำหนดเวลา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.82) ตามลำดับ

3. ด้านความสำเร็จตรงตามเวลาในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม มีความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.71) และข้อที่สูงที่สุด คือ มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.79) รองลงมา คือ กองรักษาความปลอดภัยได้กำหนดให้มีการติดตามผลการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.85) พนักงานสามารถแก้ปัญหาในหน้าที่รับผิดชอบได้ดี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.76) และข้อที่น้อยที่สุด คือ งานที่ปฏิบัติอยู่มีการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง และพัฒนาอยู่ตลอดเวลา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.96) ตามลำดับ

4. ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม มีความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.66) และข้อที่สูงที่สุด คือ กองรักษาความปลอดภัยได้แจ้งนโยบาย เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานให้พนักงานเข้าใจอย่างชัดเจน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.94) รองลงมา คือ เข้าใจหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายอย่างชัดเจน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.76) และข้อที่น้อยที่สุด คือ พัฒนา ปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.72) ตามลำดับ



5. ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม มีความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.67) และข้อที่สูงที่สุด คือ รักษาเวลาในการทำงาน และการตรงต่อเวลา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.85) รองลงมา คือ การประพฤติตนในกฎระเบียบ และรักษาวินัยอย่างเคร่งครัด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.75) และข้อที่น้อยที่สุด คือ กองรักษาความปลอดภัยให้อิสระในการตัดสินใจเพื่อความสำเร็จในงานที่รับผิดชอบ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.89) ตามลำดับ

ตาราง 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการสินค้าขาออก สายการบินลูกค้า กรณีศึกษา : คลังสินค้าการบินไทย ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามตามลักษณะส่วนบุคคล

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานกองรักษาความปลอดภัย		คุณภาพของ งาน	ความรวดเร็ว ในการ ปฏิบัติงาน	ความสำเร็จ ตรงตามเวลา ในการ ปฏิบัติงาน	ความสามารถ ในการ ปฏิบัติงาน	ความ รับผิดชอบใน การ ปฏิบัติงาน
เพศ	T	0.333	3.831	3.025	2.041	5.581
	p-value	0.565	0.053	0.085	0.156	0.020*
อายุ	F	0.936	0.634	0.874	0.634	0.665
	p-value	0.461	0.674	0.501	0.674	0.651
ระดับการศึกษา	F	1.324	0.104	0.112	1.266	0.173
	p-value	0.270	0.901	0.894	0.286	0.842
ระดับในการ ปฏิบัติงาน	T	0.281	0.106	0.088	0.014	0.076
	p-value	0.597	0.746	0.767	0.907	0.783
สถานที่ ปฏิบัติงาน	F	12.391	16.350	16.380	13.223	12.476
	p-value	0.000**	0.000**	0.000**	0.000**	0.000**
ประสบการณ์ ทำงาน	F	0.878	0.658	1.198	0.712	1.033
	p-value	0.455	0.579	0.314	0.547	0.381
รายได้ ต่อเดือน	F	0.297	0.070	1.692	2.207	0.172
	p-value	0.587	0.792	0.196	0.140	0.679

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 3 พบว่า เพศที่แตกต่างกันทำให้ระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกองรักษาความปลอดภัย บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด กรณีศึกษา : ที่ทำการส่วนกลาง



แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสถานที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ทำให้ระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกองรักษาความปลอดภัย บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด กรณีศึกษา : ที่ทำการส่วนกลางแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกองรักษาความปลอดภัย บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด กรณีศึกษา : ที่ทำการส่วนกลาง ผู้วิจัยสามารถสรุป เพื่ออภิปรายผลการวิจัยดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับในการปฏิบัติงาน สถานที่ปฏิบัติงาน ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือน ของพนักงานกองรักษาความปลอดภัย บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด กรณีศึกษา : ที่ทำการส่วนกลาง พบว่า พนักงานกองรักษาความปลอดภัยส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศชาย มีช่วงอายุช่วงอายุมากกว่า 40 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี พนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับผู้ปฏิบัติงาน เป็นพนักงานปฏิบัติงานที่ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศดอนเมือง ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 1 - 5 ปี มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาท ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับเท็ดดุม อุนอก (2560) (Therdpoom Oun-Oak, 2017) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภาคพื้นการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ จากแรงจูงใจ ความพึงพอใจ ความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท การบินกรุงเทพ บริการภาคพื้น จำกัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกองรักษาความปลอดภัย บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด กรณีศึกษา : ที่ทำการส่วนกลาง พบว่า โดยภาพรวม มีความคิดเห็นในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติยา ฐิติคุณรัตน์ (2556) (Kittiya Thitikunrat, 2013) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทขนส่งอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวางแผนผลิตโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2.1 ด้านคุณภาพของงาน โดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เนื่องจากในการปฏิบัติงานมีหัวหน้างานตรวจสอบความถูกต้องหรือชี้แนะเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน งานที่ได้รับมอบหมายมีตัวชี้วัดคุณภาพอย่างแท้จริง การกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานของกองรักษาความปลอดภัยสูง ซึ่งสอดคล้องกับ อติตยา ดาบลอา (2560) (Atitaya Darbla-Am, 2017) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสกลนคร ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสกลนครในเรื่องของควมมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก



2.2 ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะเอกสารในการปฏิบัติงานมีเพียงพอและชัดเจน กองรักษาความปลอดภัยได้เผยแพร่ข้อมูลของแต่ละแผนกเกี่ยวกับการทำงานให้เสร็จตามเวลาให้พนักงานรับทราบโดยทั่วกัน รวมถึงนโยบายในการปฏิบัติงานเพื่อควบคุมงานที่เสร็จตามเวลาควบคุมของฝ่าย/แผนก มีความชัดเจน และปฏิบัติได้ ซึ่งสอดคล้องกับ สำเนา นวรัตน์ธารง (2556) (Samnao Rattanathamrong, 2013) ได้ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ออมรอน ออโตโมทีฟ อิเลคทรอนิกส์ จำกัด พบว่า ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ออมรอน ออโตโมทีฟ อิเลคทรอนิกส์ จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากการควบคุมการปฏิบัติงาน การวางแผนงานในการพัฒนาแผนงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดส่วนใหญ่จะเป็นหน้าที่ของหัวหน้างานในแต่ละแผนก ซึ่งพนักงานจะเป็นเพียงผู้ปฏิบัติตามเท่านั้น และต้องปฏิบัติงานให้เสร็จตรงตามเวลาที่กำหนดไว้

2.3 ด้านความสำเร็จตรงตามเวลาในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทำให้พนักงานมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จ กองรักษาความปลอดภัยได้กำหนดให้มีการติดตามผลการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานสามารถแก้ปัญหาในหน้าที่รับผิดชอบได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับ ประชัน คณะวัน (2561) (Prachan Khanewan, 2018) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมหาบัณฑิตรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรตามบทบาทหน้าที่ หรืองานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาจะได้รับความสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย และตามนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร จนได้รับการยกย่องชมเชย รวมทั้งการได้รับรางวัลจากผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชาที่เหนือขึ้นไป มีความเอาใจใส่ในงานในหน้าที่ งานที่ได้รับมอบหมายแล้วผลงานมีประสิทธิภาพ

2.4 ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะว่ากองรักษาความปลอดภัยได้แจ้งนโยบาย เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานให้พนักงานเข้าใจอย่างชัดเจน พนักงานเข้าใจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างชัดเจน อีกทั้งกองรักษาความปลอดภัยสร้างทัศนคติ และความเข้าใจที่ดีในการปฏิบัติงานแก่พนักงาน ซึ่งมีความสอดคล้องกับ กิตติยา จิตติคุณรัตน์ (2556) (Kittiya Thitikunrat, 2013) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นไฮเปอร์เนชั่นแนล จำกัด พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับ 3 ลำดับแรก ดังนี้ เข้าใจภารกิจและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างชัดเจน มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับภารกิจและหน้าที่ และพัฒนาปรับปรุงงานหรือวิธีการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย

2.5 ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานรักษาเวลาในการทำงาน และการตรงต่อเวลา มีการประพฤติตนใน



กฎระเบียบ และรักษาวินัยอย่างเคร่งครัด มีการแสวงหาข้อมูลย้อนกลับ เพื่อปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพ Harring Emerson (1992, p.111-115) กล่าวว่า ความรับผิดชอบในการทำงาน เป็นการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบนั้น ยอมรับภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของตนให้สำเร็จลุล่วง โดยคำนึงถึงเป้าหมายของงานเป็นหลัก มีความเข้าใจในวิธีการปฏิบัติงานและเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการงานนั้น ๆ ตั้งใจทำงานให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ และช่วยเหลืองานภายในทีมให้สำเร็จลุล่วง

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

จากงานวิจัยเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกองรักษาความปลอดภัย บริษัท วิฑูการบินแห่งประเทศไทย จำกัด กรณีศึกษา : ที่ทำการส่วนกลางนี้ ทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างพบว่า เพศที่แตกต่างกันทำให้ระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สถานที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ทำให้ระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพของงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงตามเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการทางการศึกษาต่อยอดทางการวิจัย และเป็นแนวทางให้ผู้บริหารใช้เป็นข้อมูลประกอบในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกองรักษาความปลอดภัยให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผู้บริหารควรนำผลการวิจัยมาเป็นข้อมูลประกอบในการปรับปรุง และแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น
2. กองรักษาความปลอดภัยควรให้ความสำคัญ สนับสนุน และส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้มากขึ้น ให้ความสำคัญกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ควรมีความยืดหยุ่นตามสถานการณ์ เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นการรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรในระยะยาว

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในอนาคต

1. ควรมีการศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงานกองรักษาความปลอดภัย บริษัท วิฑูการบินแห่งประเทศไทย จำกัด และนำข้อมูลมาประกอบกัน เพื่อปรับปรุง พัฒนา และส่งเสริมศักยภาพของพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น



2. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกองรักษาความปลอดภัย บริษัท วิศุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศอื่นที่นอกเหนือจากที่ทำการส่วนกลาง และเปรียบเทียบเพื่อยืนยันผลการศึกษากับที่ทำการส่วนกลาง

เอกสารอ้างอิง

- กิตติยา ฐิติคุณรัตน์. (2556). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชันโซอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด*. ภาคนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- เทิดภูมิ อุ่นอก. (2560). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภาคพื้นการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ จากแรงจูงใจ ความพึงพอใจ ความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท การบินกรุงเทพ บริการภาคพื้น จำกัด*. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยธนบุรี.
- ประชัน คเนวัน. (2561). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมหาบัณฑิตรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์*. วารสารวิชาการ รณยสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. 16 (ฉบับพิเศษ) 2561., 247 – 265.
- พิรญา ชื่นวงศ์. (2560). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา ธุรกิจการขนส่งในจังหวัดเชียงราย*. วารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ คณะเศรษฐศาสตร์. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา. 4 (2). 92-100
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2545). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพมหานคร: อักษร เจริญทัศน์.
- สำเนา นวรัตน์ธารง. (2556). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทออมรอน ออโตโมทีฟ อิเลคทรอนิกส์ จำกัด*. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อติยา ดาบลอา. (2560). *ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสกลนคร*. งานนิพนธ์หลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Good, C. V. (1973). *Dictionary of education*. New York: Mc Graw – Hill.
- Harrington Emerson. (1992). *The Twelve Principles of Efficiency*. New York: The. Engineering Magazine.
- Peterson, E & Plowman, E.G. (1989). *Business Organization and Management*. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin.



Ryan, T.A. and Smith, P.C. (1954). *Principle of Industrial Psychology*. New York : The Mcnanla Press Company.

Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rdEd. New York. Harper and Row Publications.

Translated Thai References

Atitaya Darbla-Am. (2017). *Relationship Between Teamwork and Nursing Efficiency of Professional Nurses in Community Hospitals, Sakon Nakhon Province*. Thesis for Master of Nursing Program. Faculty of Nursing. Burapha University. (in Thai).

Kittiya Thitikunrat. (2013). *The Staff Performance Efficiency of Employees in Sunshine International Company Limited*. Independent Study. M.B.A. (Business Administration). Chanthaburi : Rambhai Barni Rajabhat University. (in Thai).

Prachan Khanewan. (2018). *Work Effectiveness of Graduates in a Master of Public Administration under Buriram Rajabhat University* . Journal Humanities & Social Sciences (JHUSOC). 16 (Special Issue). 247 – 265. (in Thai).

Peeraya Chuenwong. (2017). *Operational Efficiency of Workers: A Case of Transportation Business in Chiang Rai Province*. Journal of Economics and Management Strategy. Faculty of Economics. Kasetsart University. 4,(2), 92-100 (in Thai).

Royal Academy. (2002). Dictionary edition of the Royal Institute of Thailand 1999. Bangkok: Aksorncharoentat.

Samnao Rattanathamrong. (2013). *Work Efficiency of Employees in Om-Ron Automotive Electronics Co.,Ltd*. Independent Study of the Master of Business Administration Program. Department of Business Administration. Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. (in Thai).

Therdpoom Oun-Oak. (2017). *Efficiency in work of ground base employees in international air transportation from motivation, satisfaction and commitment: case study: Bangkok Airways Ground Services Co., Ltd*. Thesis for Master of Business Administration. Thonburi University. (in Thai).

