

การประเมินของพนักงานต่อสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด
Employee Assessment to Operation Achievment of Aeronautical Radio of Thailand Limited

กษมพร สวัสดิชัย* และปิยากร หวังมหาพร

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม

Kasamaporn Sawasdichai* and Piyakorn Whangmahaporn

Graduate College of Management, Sripatum University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับการประเมินของพนักงานต่อสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด และเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ให้มีสมรรถนะองค์กรให้สูงขึ้น ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด รวม 2,907 คนได้แก่พนักงานของสำนักงานใหญ่บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด และสำนักงานสาขาส่วนภูมิภาค บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด จำนวน 10 หน่วยงาน รวมจำนวนทั้งสิ้น 351 ตัวอย่างและในการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งสิ้น 20 คน ได้มาโดยใช้การเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ผลการวิจัยพบว่า สัมฤทธิ์ผลในการดำเนินงานของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด จากผลการวิเคราะห์ระดับสัมฤทธิ์ผลพบว่า ระดับสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัดโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($= 3.87$, S.D. = 0.66 , ระดับมาก) โดยเมื่อพิจารณาในรายองค์ประกอบ พบว่า ระดับสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในแต่ละองค์ประกอบมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 องค์ประกอบ การวัดสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานขององค์การตามระบบประเมินคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ การที่พนักงานปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานอย่างเคร่งครัด ระดับสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัดในองค์ประกอบด้านการควบคุมการจราจรทางอากาศ ซึ่งพบว่า มีระดับสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ($= 3.93$, S.D. = 0.83 , ระดับมาก) ทั้งนี้เป็นเพราะบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ได้มีการปลูกฝังจิตสำนึกในด้านการให้บริการที่มีคุณภาพและปลอดภัยให้แก่พนักงานและมีการพัฒนาความรู้ในงานที่เกี่ยวข้องแก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ส่งผลให้พนักงานมีความพร้อมทั้งทางร่างกายและจิตใจ

คำสำคัญ : การประเมินของพนักงานต่อสัมฤทธิ์ผล ของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

Abstract

This research aims to Factors influencing the achievement of the operation of the Radio Thailand Co.,Ltd., Problems and obstacles in the operation of the Radio Thailand Co., Ltd. and to find out. Guidelines for the Development of Aeronautical Radio of Thailand Limited to Enhance Organization Performance The population used in this quantitative research is

company employees. A total of 2,907 employees were employed by the Company. Airways of Thailand Co., Ltd. and Regional Branches There are 351 agencies in the aeronautical radio of Thailand. A total of 20 informants were selected by purposive sampling. The results of the analysis of the achievement level of the radio. Achievement of Aeronautical Radio of Thailand In terms of composition, it was found that the level of achievement of the operation of Aeronautical Radio of Thailand Co., Ltd. in each component was at the high level ($= 3.87$, $SD = 0.66$, high level). The three components of the performance measurement of the organization in accordance with the quality assessment system regularly. The employee's compliance with the Regulatory Compliance Manual Safety regulations on work safety. Achievement of Aeronautical Radio of Thailand Limited in composition Air Traffic Control was found to have a high level of achievement ($= 3.93$, $SD = 0.83$, high level). The quality and safety of the employees and the continuous development of knowledge related work for employees on a regular basis. As a result, employees are physically and mentally prepared.

Keyword : *achievement, security, deep space, organization.*

บทนำ

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด มุ่งเน้นการพัฒนาอุตสาหกรรมการบินของประเทศ เพื่อไปสู่การเป็นศูนย์กลางการบินในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกด้วยการร่วมดำเนินการหรือสนับสนุนองค์การการบินอื่นๆ เพื่อการพัฒนาอุตสาหกรรมการบินของประเทศ บริษัทฯ ได้คำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับองค์การการบินอื่นๆ และภาพรวมของอุตสาหกรรมการบินของประเทศ ด้วยการวางแผนปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานระบบการเดินอากาศของประเทศและจัดตั้งศูนย์บริหารจราจรทางอากาศ (Air Traffic Management Center) บริษัทฯ มีการเปลี่ยนถ่ายเทคโนโลยีและปฏิบัติการจราจรทางอากาศไปสู่แนวคิดการบริหารจราจรทางอากาศ (ATM Operation Concept) ซึ่งนับว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญได้ระบบห้วงอากาศชาติ (National Airspace System) และโครงสร้างของระบบการเดินอากาศ (Air Navigation Infrastructure) ที่จำเป็นจะต้องปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาส่วนอื่นๆ ควบคู่กันไปด้วย ส่งผลให้บริษัทฯ เร่งพัฒนาเพื่อให้สัมฤทธิ์ผลขององค์การเพิ่มขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในธุรกิจการบินในอนาคตตามแผนของ ICAO แม้ว่าบริษัทฯ ได้กำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงานของบริษัทฯ ในด้านต่างๆ ไว้แล้ว แต่การแข่งขันทางธุรกิจอุตสาหกรรมการบินของโลกและการแข่งขันกันในประเทศไทยที่มีความรุนแรงมากขึ้น ยังคงเป็นปัญหาที่ยากจะทำให้การดำเนินงานของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เกิดสัมฤทธิ์ผลสูงสุด ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่ามีปัจจัยใดบ้างต่อการพัฒนาสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของบริษัทฯ จำกัด ตลอดจนปัญหาอุปสรรค และแนวทางในการพัฒนาสัมฤทธิ์ผล

ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการนำเสนอต่อผู้มีหน้าที่กำหนดยุทธศาสตร์ว่าควรคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด อันนำไปสู่การปฏิบัติให้เกิดสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ได้ในสถานการณ์จริงต่อไป (กรมการบินพลเรือน. 2560)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของบริษัทวิทยการบินแห่งประเทศไทย จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของบริษัทวิทยการบินแห่งประเทศไทย จำกัด
3. เพื่อศึกษาอุปสรรคในการดำเนินงานของบริษัทวิทยการบินแห่งประเทศไทย จำกัด
4. เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานของบริษัทวิทยการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ให้มีประสิทธิภาพให้สูงขึ้น

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง สัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของบริษัท วิทยการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังต่อไปนี้ 1) ขอบเขตด้านเนื้อหาเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ตามประเภทของการวิจัยดังนี้ การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ขอบเขตด้านเนื้อหาของการวิจัยเชิงปริมาณประกอบด้วยเนื้อหาการวิจัยดังต่อไปนี้ (1) ระดับสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ทั้งโดยรวมและในแต่ละองค์กรประกอบจำนวน 3 องค์กรประกอบ ได้แก่ 1) องค์กรประกอบสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยในการควบคุมจราจรทางอากาศ 2) องค์กรประกอบสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยเกี่ยวกับ อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน 3) องค์กรประกอบสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย 3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ซึ่งประกอบด้วยชุดปัจจัยจำนวน 2 ชุดได้แก่ 1) ชุดปัจจัยภายในองค์กร 2) ชุดปัจจัยภายนอกองค์กร โดยชุดปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วยปัจจัยย่อยจำนวนรวม 9 ปัจจัย ได้แก่ (1) ปัจจัยด้านมนุษย์ (2) ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (3) ปัจจัยด้านการเรียนรู้และการฝึกอบรม (4) ปัจจัยด้านนโยบาย และยุทธศาสตร์องค์กร (5) ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร (6) ปัจจัยด้านสมรรถนะทางการบริหาร (7) ปัจจัยด้านภัยพิบัติตามธรรมชาติ (8) ปัจจัยด้านการคุกคามที่ผิดกฎหมาย (9) ปัจจัยด้านพื้นที่ห้วงอากาศที่แออัด

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ขอบเขตด้านเนื้อหาของการวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบด้วยเนื้อหาการวิจัยดังต่อไปนี้ (1) สภาพปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงานของบริษัทฯ (2) แนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานของบริษัทฯ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

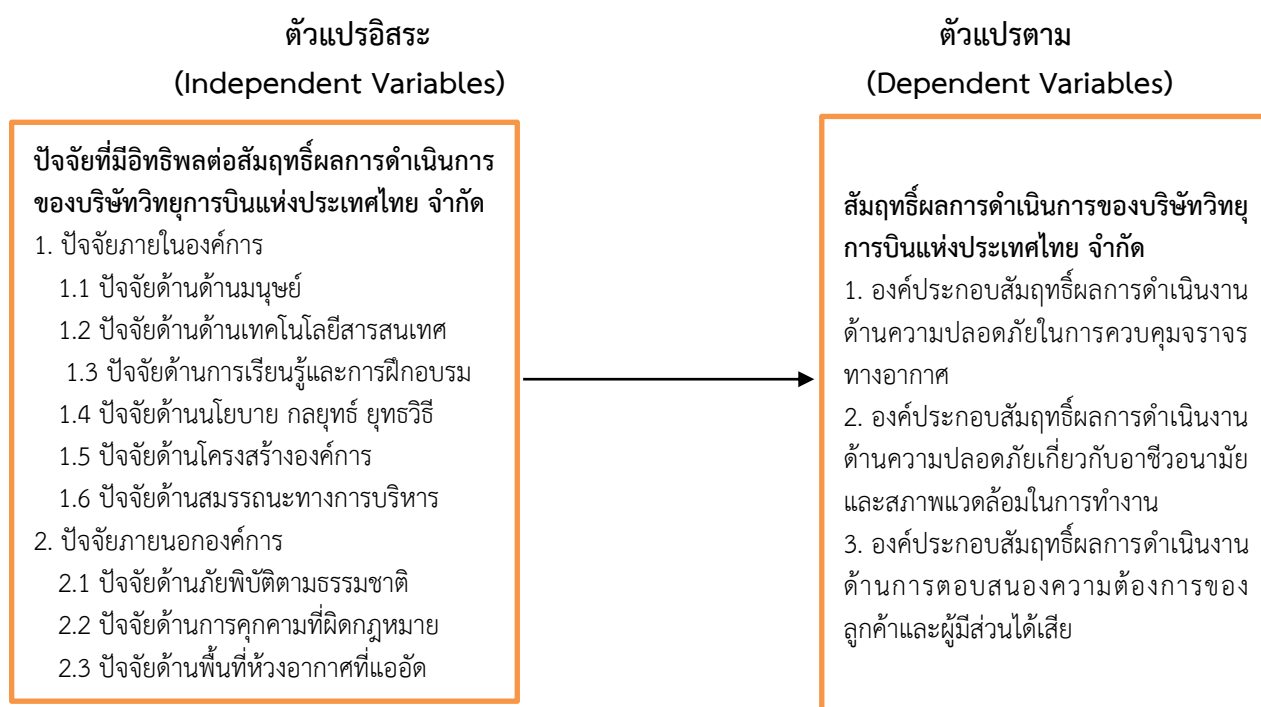
ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย สามารถแบ่งได้ตามประเภทของการวิจัยดังนี้

1. การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของสำนักงานใหญ่บริษัท วิทยการบินแห่งประเทศไทย จำกัด และสำนักงานสาขาส่วนภูมิภาคบริษัท ฯ จำนวน 10 หน่วยงาน รวม 2,907 คน โดยสามารถจำแนกหน่วยงานได้ดังนี้ 1) บริษัทฯ สำนักงานใหญ่ 2) บริษัทฯ สำนักงานสาขาส่วนภูมิภาค จำนวน 10 สาขา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของสำนักงานใหญ่บริษัทฯ และสำนักงานสาขาส่วนภูมิภาคบริษัทฯ จำนวน 10 หน่วยงาน รวมจำนวนทั้งสิ้น 351 ตัวอย่าง ซึ่งกำหนดขนาดโดยใช้สูตรของ Yamane (1967) จากนั้นทำการแบ่งชั้นภูมิของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่าง 5 ระดับ (Stratified Proportional Random Sampling) และใช้การสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling)

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยเชิงคุณภาพได้แก่ ผู้บริหารของบริษัทฯ ผู้บริหารสำนักงานใหญ่ และสำนักงานสาขาในส่วนภูมิภาค ซึ่งประกอบด้วย ผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งดำรงตำแหน่งกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ผู้อำนวยการใหญ่ในสำนักงานต่างๆ ของสำนักงานใหญ่ และผู้อำนวยการฝ่าย จำนวน 10 แห่ง รวมจำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งสิ้น 20 คน ได้มาโดยใช้การเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

ขอบเขตด้านตัวแปร

ได้แก่ ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ซึ่งผู้วิจัยได้จากการสังเคราะห์แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานความสัมพันธ์ระหว่างชุดตัวแปรอิสระและปัจจัยย่อย กับตัวแปรตามและองค์ประกอบแต่ละด้านที่ใช้ในการวิจัยได้ ดังนี้



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงระดับสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ซึ่งสามารถนำผลมาศึกษาไปใช้ปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาให้มีสัมฤทธิ์ผลที่ดีสอดคล้องกับการดำเนินงานของบริษัทฯ ซึ่งเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการพัฒนาการดำเนินงานของให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของบริษัทฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นแบบในการดำเนินงานของบริษัทฯ ได้อย่างยั่งยืน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการประสานงานกับมหาวิทยาลัยศรีปทุมเพื่อจัดทำหนังสือรับรองการเก็บข้อมูลสำหรับส่งถึงผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานภายในกลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มการเงิน กลุ่มงานมาตรฐานความปลอดภัย กลุ่มงานตรวจสอบภายใน กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล กลุ่มงานวิศวกรรมจราจรทางอากาศ กลุ่มงานบริหารจราจรทางอากาศ กลุ่มงานพัฒนาธุรกิจ กลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์ กลุ่มงานกรรมการผู้จัดการใหญ่ กลุ่มงานศูนย์ประกอบการ และผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มงานของสำนักงานสาขาส่วนภูมิภาค ได้แก่ กลุ่มงานการเงิน กลุ่มงานมาตรฐาน กลุ่มงานตรวจ กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล กลุ่มงานวิศวกรรมจราจรทางอากาศ กลุ่มงานบริหารจราจรทางอากาศ จำนวน 10 แห่ง ตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ จากนั้นผู้วิจัยและทีมงานผู้ช่วยผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองตาม

การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ มีขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัย และมีสถิติที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้ 1) ขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ มีดังนี้ ตรวจสอบเช็คความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และลงรหัส ทำการกำหนดเกณฑ์การแบ่งช่วงชั้นคะแนนค่าเฉลี่ยระดับ

สัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ทั้งโดยรวมและในรายองค์ประกอบ การวิจัยเชิงคุณภาพ 2) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้บริหารของบริษัทฯ สำนักงานใหญ่ และสำนักงานสาขาในส่วนภูมิภาค ผู้ดำรงตำแหน่ง กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ผู้อำนวยการฝ่าย และผู้อำนวยการใหญ่ในสำนักต่างๆ ของสำนักงานใหญ่ และในสำนักงานสาขาในส่วนภูมิภาค รวมจำนวน 10 แห่ง จำนวน 20 คน ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth Interview) ตามช่วงระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดยขั้นตอนการวิจัยเชิงคุณภาพนี้กำหนดไว้ 2 ขั้นตอน คือ 1) ขั้นตอนก่อนสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะกล่าวถึงจุดมุ่งหมายในการสัมภาษณ์ รวมทั้งหัวข้อการทำวิจัยโดยย่อ เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความเข้าใจได้ตรงประเด็น 2) ขั้นสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจัดเตรียมประเด็นคำถามต่างๆ แบบมีโครงสร้างไว้พร้อมแล้วเพื่อเป็นแนวทางการวิเคราะห์ปัญหาแก่ผู้สัมภาษณ์ หลังจากนั้นได้นำข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์มาเรียบเรียงและนำเสนอผลการวิเคราะห์แบบพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis) ต่อไป

เครื่องมือการวิจัย

1. ลักษณะทั่วไปของเครื่องมือ การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure Interview) ประกอบด้วยคำถาม เกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานของบริษัทฯ และแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานของบริษัทฯ
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือในการวิจัย โดยมีรายละเอียดในการสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้ (1) ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของบริษัทฯ (2) จัดพิมพ์เครื่องมือเพื่อนำไปทดสอบหาคุณภาพของเครื่องมือและนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยต่อไป
3. การหาคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาก่อนนำไปใช้จริง

วิธีการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่สัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายเพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกตามแบบสัมภาษณ์ที่กำหนดไว้ การตรวจสอบข้อมูล โดยใช้วิธีแบบสามเส้า (Triangulation) เพื่อให้ข้อมูลวิจัยมีความน่าเชื่อถือและสมบูรณ์เพียงพอ ซึ่งประกอบด้วย การตรวจสอบด้านข้อมูล การตรวจสอบด้านวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และการทบทวนข้อมูล ดังนี้ (1) การตรวจสอบด้านข้อมูล ด้วยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างกันโดยใช้คำถามชุดเดียวกัน หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงนำข้อมูลที่ได้อาจจัดระบบข้อมูลและตรวจสอบข้อมูล (2) การตรวจสอบด้านวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยเลือกใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกการตรวจสอบข้อมูลที่ได้จากเจ้าของผู้ซึ่งให้ข้อมูล ผู้วิจัยยืนยันความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) ของข้อมูล ด้วยการให้บุคคลที่อยู่ในปรากฏการณ์ที่ศึกษาตรวจสอบและรับรองความถูกต้องซึ่งผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้อาจจากการสัมภาษณ์ทั้งหมดให้เจ้าของข้อมูลได้อ่านและตรวจสอบความถูกต้อง พร้อมทั้งทักท้วงแก้ไข ให้ข้อคิดเห็นอื่นๆ เพิ่มเติมด้วยการจัดกลุ่มข้อมูลแต่ละประเด็นพิจารณาความเชื่อมโยง ความเหมือน และแตกต่างของข้อมูลแล้วนำเสนอข้อที่ค้นพบในรูปแบบของความเรียงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

สัมฤทธิ์ผลในการดำเนินงานของบริษัทฯ จากผลวิเคราะห์ระดับสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของบริษัทฯ พบว่า ระดับสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของบริษัทฯ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.87$, S.D. = 0.66, ระดับมาก) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสัมฤทธิ์ผลในการดำเนินการ ได้แก่

ระดับสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ในองค์ประกอบด้านการตอบสนองความต้องการลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ($\bar{x} = 3.95$, S.D. = 0.71, ระดับมาก) รองลงมา ได้แก่ ระดับสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ในองค์ประกอบด้านความปลอดภัยในการควบคุมจราจรทางอากาศ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.93 ($\bar{x} = 3.93$, S.D. = 0.83, ระดับมาก) และสุดท้ายได้แก่ ระดับสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ในองค์ประกอบด้านความปลอดภัยในการควบคุมจราจรทางอากาศ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.74 ($\bar{x} = 3.74$, S.D. = 0.74, ระดับมาก) มีประเด็นซึ่งสามารถนำมาสู่การอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. จากผลการวิเคราะห์ระดับสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ในองค์ประกอบด้านการควบคุมจราจรทางอากาศ ซึ่งพบว่า มีระดับสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.93$, S.D. = 0.83, ระดับมาก) ทั้งนี้เป็นเพราะบริษัทฯ ได้มีการปลูกฝังจิตสำนึกในด้านการให้บริการที่มีคุณภาพและปลอดภัยให้แก่พนักงานและมีการพัฒนาความรู้ในงานที่เกี่ยวข้องแก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ส่งผลให้พนักงานมีความพร้อมทั้งทางร่างกายและจิตใจ โดยยึดหลักความปลอดภัยในการให้บริการเดินอากาศเป็นเป้าหมาย

2. จากผลการวิเคราะห์ระดับสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ในองค์ประกอบด้านอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งพบว่า มีระดับสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.74$, S.D. = 0.74, ระดับมาก) ทั้งนี้เป็นเพราะพนักงานของบริษัทฯ ได้มีปฏิบัติตามคู่มือความปลอดภัยในการทำงาน อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างเคร่งครัด นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้มีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยในด้านการทำงาน ด้านอาชีวอนามัย และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานต่างๆ โดยมีแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน มีแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย ซึ่งพนักงานทุกระดับทราบอย่างทั่วถึง

3. จากผลการวิเคราะห์ระดับสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ในองค์ประกอบด้านการตอบสนองความต้องการลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งพบว่า ระดับสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.95$, S.D. = 0.71, ระดับมาก) ทั้งนี้เป็นเพราะบริษัทฯ ได้มีการจัดการฝึกอบรมพนักงานในการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับด้านความปลอดภัยตามข้อบังคับของ ICAO อย่างเคร่งครัด รวมถึงพนักงานของบริษัทฯ ได้มีการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่ากับการลงทุนของผู้ถือหุ้นและลูกค้าได้รับผลตอบแทนที่มีคุณค่าต่อการบริการที่ดี ส่งผลให้ลูกค้าผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้เสียเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศที่ได้มาตรฐานสากล ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพ

ผลการวิจัยเกี่ยวกับระดับสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของบริษัทฯ นี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ บดินทร์ แก้วบ้านดอน (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารความปลอดภัยในการซ่อมบำรุงอากาศยานเพื่อความมั่นคงในธุรกิจการบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยผลการวิจัยพบว่า ระดับการบริหารความปลอดภัยในการซ่อมบำรุงอากาศยานเพื่อความมั่นคงในธุรกิจการบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านความปลอดภัยในการควบคุมจราจรทางอากาศ ด้านอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านการตอบสนองความต้องการลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย อยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้าน เช่นกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชนิษฐา แก้วพวงงาม(2559) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ลักษณะอันพึงประสงค์ของศูนย์ฝึกอบรมด้านความปลอดภัยในประเทศไทย : สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติหรือฉุกเฉิน โดยจากการศึกษาพบว่า ลักษณะอันพึงประสงค์ของศูนย์ฝึกอบรมด้านความปลอดภัยในประเทศไทย : สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติหรือฉุกเฉินโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านความปลอดภัยในการควบคุมจราจรทางอากาศ ด้านอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านการตอบสนองความต้องการลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย อยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้าน

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรงระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของบริษัทฯ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรงระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานฯ ทั้งโดยรวมและรายองค์ประกอบโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis; MLRA) แบบ Enter Method โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรงพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของบริษัทฯโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 มีจำนวน 4 ปัจจัย และที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 ปัจจัย สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยผลการวิจัยดังกล่าวสามารถนำมาสู่การอภิปรายผลจำแนกตามปัจจัยที่มีอิทธิพลได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านการเรียนรู้และการฝึกอบรม (X_3 Beta = 0.14) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้เป็นเพราะตัวแปรด้านการเรียนรู้และการฝึกอบรม เป็นตัวแปรที่มีลักษณะเป็นกิจกรรมการดำเนินงานหรือการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้เกิดความรู้ในองค์การ มีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ และสามารถเรียกใช้หรือสืบค้นได้ โดยรวบรวมความรู้ทั้งสองประเภทให้เกิดประโยชน์กับองค์การ ทั้งนี้เพราะองค์การเป็นผู้ที่ลงทุนที่ก่อให้เกิดความรู้ในการทำงานของพนักงานแต่ละคน อันจะนำไปสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้หรือองค์การเอื้อการเรียนรู้ ซึ่งมีลักษณะเป็นพลวัต (Dynamics) โดยมีการเปลี่ยนแปลงในลักษณะของพัฒนาการด้านๆ คล้ายมีชีวิต และมีผลงานดีขึ้นเรื่อยๆ ทั้งในด้านคุณภาพ ประสิทธิภาพ และการสร้างนวัตกรรม (Innovation) และนำไปสู่สัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานที่ดี ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านการเรียนรู้และการฝึกอบรมเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของบริษัทฯ โดยผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Gutterman (2013) ที่ได้วิจัยเรื่อง สัมฤทธิ์ผลของการพัฒนากรอบความสามารถในการสนับสนุนการฝึกอบรมในการดูแลสุขภาพตามหลักฐานมาตรฐานองค์การ โดยผลการศึกษพบว่า ปัจจัยการสนับสนุนการฝึกอบรมเป็นปัจจัยซึ่งมีอิทธิพลต่อสัมฤทธิ์ผลของการพัฒนากรอบความสามารถของบุคคล และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Lucette (2015) ที่ได้วิจัยเรื่อง แนวทางในการปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ให้บรรลุสัมฤทธิ์ผลไว้ โดยจากการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า กิจกรรมการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีความรู้ความสามารถและความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ที่องค์กรกำหนด ผลการวิจัยดังกล่าวยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พนารัตน์ ทองหมั่น (2551) ซึ่งได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศเพื่อควมมีประสิทธิภาพ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง โดยผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงาน และมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านการเรียนรู้และการฝึกอบรมทางด้านภาษาอังกฤษ และปัจจัยด้านการเรียนรู้และการฝึกอบรมทางด้านการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยด้านสมรรถนะทางการบริหาร (X_6 Beta = 0.18) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้เป็นเพราะตัวแปรด้านสมรรถนะทางการบริหาร เป็นตัวแปรที่แสดงถึงทักษะของบุคคลในการผสมผสานความรู้ ทักษะ ร่วมกับความสามารถในการใช้แหล่งทรัพยากรทางความรู้ และนวัตกรรมเทคโนโลยี เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ เพื่อให้การพัฒนาสัมฤทธิ์ผลที่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มประเภท โดยสมรรถนะทางการบริหารจัดการเป็นปัจจัยสำคัญที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานอันจะส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จและมีสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงานที่ดี โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมทางการบินซึ่งได้มีการดำเนินงานในการจัดทำระบบการจัดการด้านความปลอดภัย (Safety Management System: SMS) โดย Safety Management System (SMS) เป็นระบบการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยเชิงป้องกัน และเป็นกระบวนการที่ชัดเจนสำหรับการจัดการความปลอดภัย ที่จำเป็นจะต้องอาศัยสมรรถนะทางการบริหาร ในการดำเนินงานเพื่อให้สัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของบริษัทฯ สามารถบรรลุเป้าหมายที่จะทำให้เกิดความปลอดภัยในการปฏิบัติงานและควบคุมความเสี่ยง

ให้อยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านสมรรถนะทางการบริหาร เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของบริษัทฯ โดยผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ (Boondee, S. 2015) ซึ่งได้อธิบายถึงความสำคัญและความจำเป็นของสมรรถนะทางการบริหารต่อสัมฤทธิ์ผลในการจัดการด้านความปลอดภัย (Safety Management System: SMS) ในฐานะที่เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จ นอกจากนี้ผลการวิจัยดังกล่าวยังสอดคล้องกับแนวคิดของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2558) และแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการสำนักนายกรัฐมนตรีที่ได้มีการกำหนดสมรรถนะของผู้บริหารระดับสูงขององค์การที่สำคัญจำนวน 7 ประการ ในฐานะที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้การดำเนินงานในด้านผลิตภัณท์และบริการ ด้านความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการเงินการตลาด ด้านทรัพยากรบุคคล ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม ประสบผลสำเร็จและมีสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมาย นอกจากนี้ผลการวิจัยดังกล่าวยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Lucette (2015) ที่ได้วิจัยเรื่อง แนวทางในการปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ให้บรรลุสัมฤทธิ์ผลไว้ โดยจากการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า สมรรถนะทางการบริหารของผู้บริหารในองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อสัมฤทธิ์ผลในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กร

ด้านปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ คือ ปัจจัยด้านภัยพิบัติตามธรรมชาติ (X7 Beta = 0.29) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้เป็นเพราะตัวแปรด้านภัยพิบัติตามธรรมชาติ เป็นภัยที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อชีวิต และทรัพย์สิน โดยส่งผลกระทบต่อภาวะเศรษฐกิจ และสังคมทั้งในระยะสั้น และระยะยาว ซึ่งธุรกิจการบินเป็นธุรกิจที่มีปัจจัยความเสี่ยงอันเกิดจากภัยพิบัติตามธรรมชาติซึ่งส่งผลกระทบต่อสัมฤทธิ์ผลในการดำเนินงานของธุรกิจการบินอากาศ โดยประเทศไทยเป็นหนึ่งในประเทศที่ประสบภัยพิบัติทางธรรมชาติหลายครั้งในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ซึ่งรวมถึงคลื่นยักษ์สึนามิ อุทกภัย วาตภัย อันเนื่องมาจากสภาพอากาศที่แปรปรวน และได้สร้างความสูญเสียทางชีวิต ทรัพย์สิน และสร้างความสูญเสียในทางเศรษฐกิจต่อธุรกิจการบินอย่างมหาศาล ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านภัยพิบัติตามธรรมชาติ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด โดยผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ สำนักอุตุนิยมวิทยาขนส่ง (2560) และ (Boondee, S. 2015) ซึ่งได้อธิบายถึงผลกระทบของอุตสาหกรรมการบินและธุรกิจการบินที่เกิดจากภัยพิบัติตามธรรมชาติในประเทศไทย ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ในปัจจุบันอุตสาหกรรมการบินและธุรกิจการบินมีแนวโน้มที่จะต้องเผชิญความเสี่ยงจากภัยพิบัติทางธรรมชาติในระดับสูง ซึ่งเป็นเหตุการณ์ที่เกิดจากปัจจัยภายนอก นอกจากนี้ผลการวิจัยดังกล่าวยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เทียม เทียบรัตน์ (2017) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความเสี่ยงของอุบัติเหตุที่เกิดจากยานพาหนะภายในบริเวณเขตปฏิบัติการการบิน โดยจากการศึกษาพบว่า องค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อการบริหารการบินให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ได้แก่ องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมหรือตัวกลางที่อยู่ระหว่างการปฏิบัติงานต่างๆ (Environment Factors) เช่น สภาพอากาศ ความร้อนในการปฏิบัติงาน สภาพความมีดราม่าค่าน หรือสภาพภูมิประเทศที่เสี่ยงต่อการเข้าชนของอากาศยาน ตลอดจนภัยพิบัติตามธรรมชาติ ซึ่งเป็นปรากฏการณ์ธรรมชาติ (Phenomena) ซึ่งส่งผลให้เกิดการบาดเจ็บ ความเสียหาย การเกิดอันตราย สูญเสียทรัพย์สินขององค์กรและบุคลากร

ปัจจัยด้านการคุกคามที่ผิดกฎหมาย (X8 Beta = 0.17) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้เป็นเพราะตัวแปรการคุกคามที่ผิดกฎหมายนั้นเป็นตัวแปรซึ่งสามารถส่งผลกระทบต่อการทำงานของบริษัทฯ อย่างน้อย 4 ด้าน ได้แก่ ผลกระทบทางกายภาพ ผลกระทบทางอารมณ์ ผลกระทบทางสังคม และผลกระทบทางจิตวิญญาณ โดยผลกระทบทั้ง 4 ด้านที่เกิดขึ้นนั้นจะส่งผลให้เกิดเหตุการณ์ที่ไม่เป็นไปตามความคาดหวัง มีโอกาสที่จะประสบกับความสูญเสียหรือสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ ได้แก่ การบาดเจ็บ ความเสียหาย เหตุร้าย การเกิดอันตราย สูญเสียทรัพย์สิน สูญเสียชื่อเสียง การเกิดภาพลบขององค์กร และนำไปสู่การขาดประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานในระดับที่ต่ำของบริษัทฯ ใน

ที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านการคุกคามที่ผิดกฎหมาย เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของบริษัทฯ โดยผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Pleerux, N. (2013 pp .23-25) และ Chang, K.2002(pp.25-40)ซึ่งได้อธิบายถึง ผลกระทบในด้านต่างๆที่เกิดจากการคุกคามที่ผิดกฎหมายซึ่งส่งผลกระทบต่อธุรกิจ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านการคุกคามที่ผิดกฎหมายเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของบริษัทฯ

ปัจจัยด้านพื้นที่ห้วงอากาศที่แออัด (X9 Beta = 0.23) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เป็นเพราะตัวแปรห้วงอากาศที่แออัดเป็นตัวแปรที่เกิดจากการจราจรบนน่านฟ้าที่มีปริมาณเข้าออกของเครื่องบินมากเกินไปเกินกว่าเส้นทางบิน เนื่องจากการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของอุตสาหกรรมการบินเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยหากห้วงอากาศมีปริมาณการจราจรทางอากาศปริมาณมาก การบริหารสภาพคล่องของการจราจรทางอากาศจะขาดประสิทธิภาพในการบริหารงานซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยในการดำเนินงานทางการบินของบริษัทฯ โดยผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารสภาพคล่องของการจราจรทางอากาศ (Associon , I. A. T. 2010 pp.112 – 145; Demitris Bertsimas , S. S. 1994 pp.95-110) ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความปลอดภัยในการปฏิบัติงานอากาศยาน และมีอิทธิพลต่อสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด นอกจากนี้ ผลการวิจัยดังกล่าวยังสอดคล้องกับรายงานการประชุมของ Task Force for the Bay of Bengal and South Asia region หรือ ATFM ในปี 2015 (Aerothai, 2017pp.24-26) ซึ่งได้กล่าวถึงผลกระทบที่เกิดจากปัญหาในส่วนต่อของน่านฟ้าระหว่างน่านฟ้าประเทศอัฟกานิสถาน (Kabul FIR) และน่านฟ้าปากีสถาน (Lahore FIR) ไว้ว่าการที่มีความแตกต่างในส่วนองระดับความสามารถในการให้บริการเนื่องจากความไม่พร้อมในหลายๆ ด้าน ก่อให้เกิดปัญหาในเรื่องความคล่องตัวอย่างมากเนื่องจากการเกิดเป็นลักษณะคอขวดขึ้นบริเวณจุดเชื่อมต่อเขตน่านฟ้าโดยรอบน่านฟ้าประเทศอัฟกานิสถานกับน่านฟ้าประเทศอัฟกานิสถานโดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีความต้องการเดินทางมากในแต่ละวัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านพื้นที่ห้วงอากาศที่แออัดเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของบริษัทฯ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ปัจจัยด้านการเรียนรู้และการฝึกอบรม ปัจจัยด้านสมรรถนะทางการบริหารปัจจัยด้านภัยพิบัติตามธรรมชาติ ปัจจัยด้านการคุกคามที่ผิดกฎหมาย และปัจจัยด้านพื้นที่ห้วงอากาศที่แออัด เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของบริษัทฯ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ในการกำหนดนโยบายและแนวทางการดำเนินงานในด้านต่างๆของบริษัทฯ ควรกำหนดนโยบายและแนวทางการดำเนินงานในด้านต่างๆของบริษัทฯ ในแต่ละปัจจัยเพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทฯ เกิดสัมฤทธิ์ผลสูงสุด

2. แนวทางในการพัฒนาสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของบริษัทฯ นั้น สามารถใช้ในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของบริษัทฯ ตลอดจนการพัฒนาสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของบริษัทฯ จำกัด ให้มีประสิทธิภาพและมีระดับสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงานที่ดี โดยควรกำหนดให้บริษัทฯ นำแนวทางในการพัฒนาสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานที่ได้รับจากการวิจัย ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ซึ่งจะช่วยให้เกิดแนวทางในการแก้ไขปัญหา รวมถึงมีการติดตามและประเมินผลกิจกรรมที่ดำเนินเพื่อการพัฒนาหรือแก้ปัญหาอย่างต่อเนื่องเช่นกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการวิจัยเพื่อติดตามและประเมินผลความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมที่บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เพื่อการพัฒนาหรือแก้ไขปัญหา
- 2) ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนากลุ่มอ้างอิงเพื่อสร้างเป็นหน่วยงานต้นแบบอันจะเป็นแบบอย่างในการพัฒนาสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของหน่วยงานและองค์กรเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านอากาศยานในประเทศไทยต่อไป

Reference

- Aerothai. (2017). *International Civil Aviation Organization, International Standards And Recommended Practices, Aeronautical Telecommunications, Annex 10 to the Convention on International Civil Aviation, Volume 1: Radio Navigation Aids, Sixth Edition, July 2017.*
- Associon. I. A. T. (2010). *International Civil Aviation Organization. International Standards and Recommended Practices. Sixth Edition. July 2010. Volume*
- Bodinkaew. B. D. (2017). *Control of Support Factor for Aircraft Maintenance Engineering Bangkok: National Institute of Development Administration.*
- Bertsimas. D. (1994). *Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know. Boston :* Harvard Business School Press.
- Department of Civil Aviation. (2017). Bangkok : *Department of Civil Aviation.*
- Kaewpongngam.K. (2017). *DesirablCharacteristics of Safety Training Center in Thailand:For flight attendants in the event of an emergency or emergency Bangkok: Kasem Bundit University.*
- National Institute for Productivity (2017). Bangkok: *Institution Increase National Productivity.*
- Pleerux, N. and Chang, K., (2013). *Genetic diversity project, shown through Google geographic map. Faculty of Agricultural Technology. Harvard Business School Press.*
- Thongdee.P.D. (2008). *Factors Influencing the Adoption of Knowledge Management of Supporting Staff, Kasetsart University*
- Lucette R.A. (2015). *Leandership and Organization Performance, New Patterns of Management. Middlesex University, USA : Read McNaly. Loss Control Institute.*
- Gutterman, Alan S., (2013). *Have Researched Achievement of the Development of a Framework to Support the Training of Standardized Health Care Organizations. Doctoral Student at Middlesex University Business School, London.*
- Themrat.TH. (2017). *Risk Management of Vehicle Accidents in the Field Aviation Introduction to Aviation Safety, P.T.O. Publishing*
- Yamane.C. (1967). *Gods of Management: The Changing Work of Organizations. Oxford. UK.*

ผู้เขียน

นางสาวกษมพร สวัสดิชัย

ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยบัณฑิตด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
2410/2 ถ.พหลโยธิน เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
e-mail: pay200844@gmail.com

รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร

สาขารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยบัณฑิตด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
2410/2 ถ.พหลโยธิน เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
e-mail: piyakorn.wh@spu.ac.th