

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานตรวจค้น กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง
Environmental Factors Affecting Work Efficiency of Screening Officer:
A Case Study of Don Mueang International Airport

สุรีย์พร สุมามัลย์ และ วีรพจน์ เวศพันธ์

Sureeporn Sumaman and Teerapot Wessapan

หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการบิน มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

Master of Science Program in Aviation, Eastern Asia University

Received: April 9, 2018

Revised: March 8, 2018

Accepted: May 9, 2018

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานตรวจค้น ฝ่ายรักษาความปลอดภัย ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง จำนวน 367 คน และทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 191 คน วิเคราะห์ทางสถิติด้วยการทดสอบค่าทีและวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และวิเคราะห์ทางสถิติด้วยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และสมการถดถอยเชิงซ้อน ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองไม่แตกต่างกัน (2) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี ด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และด้านคำติชมของผู้โดยสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง และสมการถดถอยที่ได้สามารถอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 82.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ปัจจัยส่วนบุคคล, ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Abstract

The purposes of this research are (1) to study the work efficiency levels of screening officers at Don Mueang international airport classified by personal factors (2) to study the work efficiency levels of screening officers at Don Mueang international airport classified by their working environment. The population for this study was 367 screening officers which used simple random sampling on 191 screening officers in the security department at Don Mueang international airport. Data were collected using questionnaires. The statistics used for analysis were t-test, one-way

ANOVA, Pearson's correlation coefficient and a multiple regression. The results showed that (1) the differences in personal factors, including, gender, age, education, and duration of work did not affect work efficiency of screening officers at Don Mueang international airport (2) the environmental factors, including, technology, colleagues and supervisors, along with passenger feedback were related to the work efficiency of screening officers at Don Mueang international airport. The obtained regression equation could explain 82.3 percent of work efficiency at the significance level of .05.

Keywords: personal factors, environment factors, work efficiency



บทนำ

ปัจจุบันธุรกิจท่าอากาศยานเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญ เนื่องจากเปรียบเสมือนประตูบานแรกที่นำพาชาวต่างชาติ ทั้งนักลงทุนและนักท่องเที่ยวเข้าสู่ประเทศไทย ดังนั้นความปลอดภัยของผู้โดยสารและผู้ให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ท่าอากาศยานต้องให้ความสำคัญ ทั้งนี้ เพื่อให้การรักษาความปลอดภัยภายในท่าอากาศยานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้ระบบการรักษาความปลอดภัยได้มาตรฐานเดียวกับท่าอากาศยานสากลทั่วโลก นั้น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) ซึ่งเป็นองค์กรบริหารท่าอากาศยานระดับชาติจำเป็นต้องมีมาตรการรักษาความปลอดภัยที่เป็นไปตามมาตรฐานบทบัญญัติขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ โดยองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศได้บัญญัติภาคผนวก 17 (Annex 17) ของอนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ค.ศ.1944 (Convention on International Civil Aviation 1944) หรือ อนุสัญญาชิคาโก ค.ศ.1944 (Chicago Convention 1944) ว่าด้วยการรักษาความปลอดภัย และเช่นเดียวกันกับ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง (ทดม.) หนึ่งในท่าอากาศยานภายใต้การกำกับดูแลของ ทอท. เพื่อให้การรักษาความปลอดภัยให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด ทดม.ได้กำหนดแผนรักษาความปลอดภัยท่าอากาศยานดอนเมืองขึ้นมา โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรการการรักษาความปลอดภัยการบิน และระเบียบปฏิบัติที่จำเป็นต้องใช้ ณ ท่าอากาศยาน เพื่อเป็นข้อบังคับใช้สำหรับการรักษาความสงบเรียบร้อย และความปลอดภัยบริเวณรอบพื้นที่ของ ทดม. อีกด้วย (ทอท., 2560)

ดังนั้น ประสิทธิภาพของบุคคลที่ปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัยจึงมีส่วนสำคัญอย่างมากต่อท่าอากาศยาน ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสารและผู้ให้บริการ รวมถึงผู้ประกอบการที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานด้านการตรวจค้นที่มีหน้าที่ตรวจค้น ป้องกันและยับยั้งไม่ให้มีอาวุธหรือวัตถุที่อาจเป็นอันตรายต่อการบินขึ้นไปกับอากาศยาน ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานด้านตรวจค้น คือ พนักงานตรวจค้น และเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้นอยู่ในระดับที่มีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง เพื่อนำข้อมูลไปปรับใช้ในการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น และสามารถปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพที่ดีจะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้น รูปแบบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานสามารถนำมาพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานให้สามารถรองรับกับสถานการณ์ในปัจจุบันได้ โดยประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานหรือดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายภายในเวลาที่กำหนด และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด ซึ่งต้องอาศัยบุคลากรที่มีประสิทธิภาพมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กร ทำงานเป็นทีม มีการประสานงานและรับทราบหน้าที่ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน (นภารัตน์ สุขสนอง 2552, น. 18) ดังนั้น การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นั้น ต้องมีปัจจัยภายนอกที่มากเกี่ยวข้อง ดังนี้ (1) รายได้หรือค่าตอบแทน (2) ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน (3) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (4) ตำแหน่งหน้าที่ และปัจจัยภายใน ได้แก่ (1) ความต้องการเข้าหมู่คณะ (2) ความต้องการแสดงความรู้สึกเกี่ยวกับการจงรักภักดีความเป็นเพื่อนและความรักใคร่ (3) ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง (สุขสันต์ อินทร์ผาย 2551, น. 14) นอกจากนี้ การสื่อสารที่เหมาะสม ทำงานเป็นทีม และกำลังใจจากทีม สามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพเช่นกัน (Kjærgaard, Leon, & Fink, 2015, pp. 644-666)

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานให้ดำเนินไปได้ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ถ้าหากสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความพอเหมาะ หรือมีความปลอดภัยต่อสภาพร่างกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานก็จะสามารถทำงานนั้นได้อย่างเป็นสุข สภาพแวดล้อมในการทำงานออกเป็น 4 ประเภทคือ (1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (physical environment) ได้แก่ ความร้อน ความเย็น เสียงดัง ความสั่นสะเทือน แสงสว่าง บรรยากาศ รวมถึงเครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ และสถานที่ทำงาน (2) สภาพแวดล้อมทางเคมี (chemical environment) ได้แก่

สารเคมีชนิดต่างๆ ที่เป็นวัตถุพิษหรือผลผลิต หรือของเสียที่ต้องกำจัด ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปของฝุ่น คิวบิก ละออง ก๊าซ หรืออยู่ในรูปของของเหลว เช่น สารตัวทำละลายต่างๆ (3) สภาพแวดล้อมทางชีวภาพ (biological environment) ของผู้ปฏิบัติงานนั้น มีทั้งชนิดที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต เช่น ไวรัส เชื้อรา สัตว์อื่นๆ ฝุ่น และพืชต่างๆ (4) สภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาสังคม (psychosocial environment) หรือบางครั้งเรียกว่า ปัจจัยทางจิตวิทยาสังคมในการทำงาน (psychosocial factors at work) ครอบคลุมถึงภาวะทางจิตวิทยาสังคมและเศรษฐกิจ เช่น การทำงานเป็นผลัดการอยู่หรือทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่แปลกหน้า ค่าจ้างแรงงานไม่เหมาะสม สัมพันธภาพระหว่างบุคคลกรทำงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถของร่างกายและจิตใจ และการทำงานที่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาและผลผลิต (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช, 2534, น. 705-707) หากพิจารณาอย่างง่าย สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน สามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ (1) สภาพแวดล้อมของงาน ได้แก่ แสงสว่าง อุณหภูมิ (2) สภาพแวดล้อมของบุคคล ได้แก่ ผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา (3) สภาพแวดล้อมของสังคม ได้แก่ เศรษฐกิจ บทบาทของการเมือง (4) สภาพแวดล้อมของรายได้ ได้แก่ เงินเดือน ค่าตอบแทน (บุญตัน ดอกโธสง 2540, น. 25) และนอกจากนี้ การที่องค์กรหรือบริษัทที่ผ่านการรับรองระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมแล้ว ย่อมมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานทั้งทางตรงและทางอ้อมมากกว่าบริษัทอื่นๆ ที่ยังไม่ได้รับการรับรอง (Melnyk, Sroufe & Calantone, 2003, pp. 329-351)

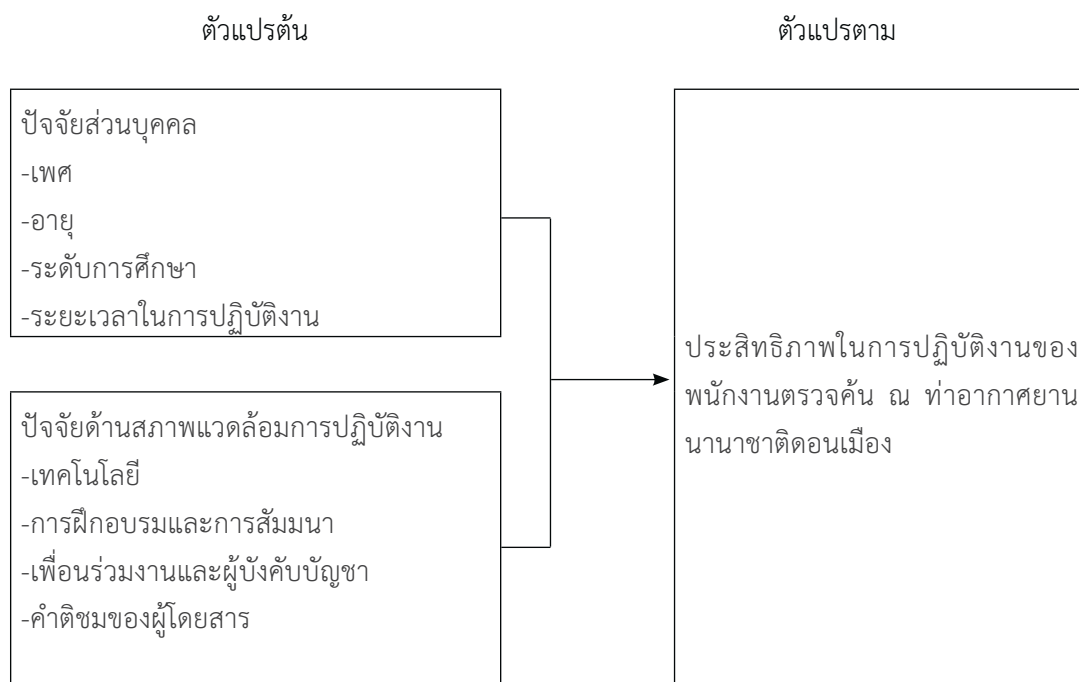
ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องร่วมกันทำงาน โดยมีมาตรการที่จะสร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมร่วมกัน และคำนึงถึงสุขอนามัย ทั้งยังต้องได้รับการเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน ทั้งจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า เป็นที่ยอมรับและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ การทำงานต่างๆ จะต้องให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่วางไว้อย่างรวดเร็ว ประหยัดและมีประสิทธิภาพสูงสุด ผู้บริหารจะต้องจัดสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงาน มี 3 ประการคือ (1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพของที่

ทำงาน ประกอบด้วย อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น เครื่องมือเครื่องใช้ แสงสว่าง อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ห้องทำงานเป็นสัดส่วนพร้อมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน รวมถึงการให้สวัสดิการต่างๆ (2) สภาพแวดล้อมทางชีวะ-เคมี คือ บรรดาสิ่งเหลือใช้ สิ่งมีชีวิตเล็กๆ และสิ่งแวดล้อมทางเคมี ที่คนทำงานอาจเข้าไปสัมผัสโดยรู้ตัวและไม่รู้ตัวในระหว่างชั่วโมงการทำงาน ซึ่งอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ เช่น แสงจากเครื่องถ่ายเอกสาร อาจมีผลต่อสายตา ก๊าซคาร์บอนมอนนอกไซด์ จะทำให้เลือดนำออกซิเจนไปใช้ได้้น้อยกว่าปกติ หรือสารตะกั่วที่ทำให้เกิดโรคโลหิตจาง (3) สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม คือ สภาพเศรษฐกิจและความเกี่ยวพันระหว่างคนที่ทำงานด้วยกันนั้นมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการ

ทำงานไม่น้อย ปัจจัยแวดล้อมทางด้านเศรษฐกิจและสังคม อาจแยกเป็นเรื่องของความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน การบังคับบัญชา ค่าตอบแทน สวัสดิการ และสภาพแวดล้อมอื่นๆ ในองค์กร เช่น บรรยากาศประชาธิปไตยหรือเผด็จการ และค่านิยมวัฒนธรรมภายใน (จินตนา บุญบงการ 2542, น. 56) นอกจากนี้ (1) โอกาสในการก้าวหน้า (2) ความท้าทายของงาน (3) การมีส่วนร่วมในการวางแผน (4) การได้รับการยกย่อง (5) ความรับผิดชอบในงาน (6) ความมั่นคงในงาน (7) ความเป็นอิสระ (8) โอกาสของความเจริญเติบโต (9) สภาพแวดล้อมของการทำงานที่รวมทั้งปัจจัยทางกายภาพและจิตใจที่อยู่ล้อมรอบงาน ล้วนแล้วแต่สัมพันธ์กับการมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งสิ้น (สมยศ นาวิการ, 2544, น. 394)

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองไม่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน คือ ด้านเทคโนโลยี ด้านการฝึกอบรมและการสัมมนา ด้านเพื่อน

ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และด้านคำติชมของผู้โดยสาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้

แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1970, pp. 580-581) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง 191 ตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษา คือ พนักงานตรวจค้น ฝ่ายรักษาความปลอดภัย ทดม.ที่ปฏิบัติงานกะและงานเวรทั้งช่วงเวลากลางวันและกลางคืน ภายในอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ และอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ จำนวน 367 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของ

ตาราง 1

แบบสอบถามงานวิจัย

ส่วนที่	รายการ	มาตรการวัด	จำนวนข้อคำถาม
1	แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	แบบตรวจสอบรายการ	4 ข้อ
2	แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ	34 ข้อ
3	แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ	11 ข้อ
รวม			49 ข้อ

หมายเหตุ: แบบสอบถามได้รับการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยการตรวจสอบความตรง (validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) รวมทุกข้อคำถามเท่ากับ 0.97 และดำเนินการนำแบบสอบถามไปทดสอบ (tryout) โดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มทดลองจำนวน 30 ชุด และทดสอบความเชื่อมั่น (reliability) ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's coefficient alpha) ผลการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา พบว่า แบบสอบถามชุดนี้มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .854 ซึ่งค่าความเชื่อมั่นได้ตั้งแต่ .08 ขึ้นไปจะมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามไปยังส่วนตรวจค้น ฝ่ายรักษาความปลอดภัย ทดม. โดยส่งหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะเครื่องมือการวิจัย เป็นแบบสอบถามปลายปิด ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการศึกษา จำแนกออกเป็น 3 ส่วน ดังตารางที่ 1

ข้อมูลถึง ผู้อำนวยการฝ่ายรักษาความปลอดภัย ทดม. เพื่อแจกจ่ายแบบสอบถามจำนวน 191 ชุด และจะขอรับคืนแบบสอบถามภายในกำหนดเวลา 1 สัปดาห์โดยเริ่มดำเนินการช่วงเดือนกันยายน 2560 ทั้งนี้ ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบถ้วนกลับคืนมาทั้งหมด จำนวน 191 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ทำการศึกษา โดยใช้สถิติค่า t-test ใช้สำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และสถิติค่า F-test ใช้สำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม และเปรียบเทียบพหุคูณ ด้วยวิธีของ Scheff's test และวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (correlation analysis) ด้วยวิธีของเพียร์สัน (Pearson

product-moment coefficient) และพยากรณ์ตัวแปรตามโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอย (regression analysis) แบบการวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน (multiple regression analysis)

ผลการวิจัย

1. ผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น

จากการทดสอบโดยใช้สถิติ t-test ด้วยวิธี Independent Samples t-test พบว่า ค่า Sig = 0.35 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด $\alpha = 0.05$ จึงสรุปได้ว่า พนักงานตรวจค้นที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

จากการทดสอบโดยใช้สถิติ One – Way ANOVA พบว่า ค่า Sig = 0.34, 0.94 และ 0.30 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด $\alpha = 0.05$ จึงสรุปได้ว่า พนักงานตรวจค้นที่มีอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (เรียงตามลำดับ) แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2. ผลการทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น

จากการทดสอบ พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ที่ระดับ 0.01 มี 4 ตัวแปร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.550-0.880 โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกมากที่สุดกับด้านคำติชมของผู้โดยสาร ($r = 0.880$) รองลงมา ได้แก่ ด้านเพื่อนร่วม

งานและผู้บังคับบัญชา ($r = 0.835$) ด้านการฝึกอบรมและการสัมมนา ($r = 0.698$) และด้านเทคโนโลยี ($r = 0.550$)

3. ผลการวิเคราะห์อำนาจในการพยากรณ์ของตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น

จากการผลการวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน พบว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้นอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ สามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ทำอากาศยานนานาชาติดอนเมืองได้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าอำนาจพยากรณ์เท่ากับ 0.823 ($R^2 = 0.823$) กล่าวคือ ปัจจัยทั้งหมดสามารถพยากรณ์ความผันแปรของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ทำอากาศยานนานาชาติดอนเมืองได้ คิดเป็นร้อยละ 82.30 ที่เหลืออีกร้อยละ 17.70 เป็นผลเนื่องมาจากตัวแปรอื่น และเพื่อหาความสามารถร่วมกันพยากรณ์ของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน (beta) พบว่า ค่าน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง พบว่า ปัจจัยด้านคำติชมของผู้โดยสาร ($Beta = 0.574$) มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ทำอากาศยานนานาชาติดอนเมืองมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ($Beta = 0.318$) และด้านเทคโนโลยี ($Beta = 0.095$) ดังตารางที่ 2 และ 3

ตาราง 2

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ค่าอำนาจแห่งการพยากรณ์ (R^2) และค่าอำนาจการพยากรณ์ที่เพิ่มขึ้น ($R^2\text{change}$) ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี ด้านการฝึกอบรมและการสัมมนา ด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และด้านคำติชมของผู้โดยสารสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

Model	R	R Square	Change Statistics	
			R Square Change	F Change
	0.907	0.823	0.820	289.863*

ตาราง 3

แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (B) และค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน (β) ทดสอบความมีนัยสำคัญของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	S.E.	beta		
(Constant)	0.268	0.141		1.899	0.059*
เทคโนโลยี	0.091	0.035	0.095	2.579	0.011*
เพื่อนร่วมงาน	0.332	0.057	0.318	5.829	0.000*
คำติชม	0.544	0.050	0.574	10.813	0.000*

ตัวแปรตาม: ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

*ระดับนัยสำคัญ 0.05

ดังนั้น สรุปผลจากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง (y) ด้วยตัวแปรอิสระทั้งสี่ ตัวแปรอิสระทั้งสี่ไม่สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง (y) กล่าวคือ ไม่เป็นตามสมมติฐาน ทั้งนี้ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (X_1) ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา (X_3) และปัจจัยด้านคำติชมของผู้โดยสาร (X_4) สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ($\hat{Y}$) ได้ร้อยละ 82.30 และสามารถเขียนเป็นสมการถดถอยในรูปของคะแนนดิบ (Raw Score) ได้ดังนี้ $\hat{Y} = 0.268 + 0.091 X_1 + 0.332 X_3 + 0.544 X_4$

การอภิปรายผล

จากผลจากการวิจัยข้างต้นที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย สามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. จากการศึกษ พบว่า เพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ เนื่องจากการที่ไม่ว่าพนักงานจะมีเพศใดก็สามารถปฏิบัติงานสำเร็จได้ทันเวลาที่ได้รับมอบหมาย อีกทั้งยังมีความกระตือรือร้น การทำงานเอาใจใส่ในงาน ตลอดจนการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้งานสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงสามารถแก้ปัญหาเกี่ยวกับงานได้เหมือนกัน จึงทำให้เพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของเอกพงศ์ ต้นทนิส (2546) ได้ศึกษาเรื่อง

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเห็นในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด พบว่า พนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน

2. จากการศึกษา พบว่า อายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ เนื่องจากการที่ไม่ว่าพนักงานจะมีอายุน้อยเพียงใดก็สามารถที่จะบริหารเวลากับงานได้อย่างเหมาะสม มีความทุ่มเทต่อหน้าที่ที่รับผิดชอบ และปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตได้ไม่ต่างกัน จึงทำให้อายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกพงศ์ ต้นทนิส (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเห็นในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด พบว่า พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน

3. จากการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ เนื่องจากการที่ผู้ที่มีระดับการศึกษามากหรือน้อยต่างกัน แต่เมื่อในเวลาปฏิบัติงานนั้น พนักงานแต่ละคนย่อมเอาใจใส่ในงานตลอดการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้งานสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงยังสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม จึงทำให้การศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุมศักดิ์ ชุมนุม (2541) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ กรณีศึกษา เขตการศึกษา 10 พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

4. จากการศึกษา พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้

เนื่องจากการที่พนักงานมีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันนั้น แต่เมื่องานที่ปฏิบัติเกิดผิดพลาด ก็พร้อมปรับปรุงแก้ไขอยู่เสมอ รวมถึงเมื่อเกิดแรงกดดัน สามารถหาทางออกของปัญหาได้เป็นอย่างดี อีกทั้งมีความทุ่มเทต่อหน้าที่การงานได้เหมือนๆ กัน ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน จึงทำให้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกพงศ์ ต้นทนิส (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเห็นในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด พบว่า พนักงานที่มีอายุงานที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน

5. จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี สามารถนำมาพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ วิสรุต มีแก้ว (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความพร้อมด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้

6. จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาสามารถนำมาพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ สมยศ แยมเพื่อน (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเซีย มาร์ตินเซอร์วิสส์ (จำกัด) ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านบรรยากาศในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในทิศทางเดียวกันที่ระดับค่อนข้างต่ำ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kjærgaard, Leon, & Fink (2015) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ กระบวนการสื่อสารและประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม ของหน่วยลาดตระเวนทหารปฏิบัติการพิเศษที่ปฏิบัติการในสภาพแวดล้อมแถบขั้วโลก พบว่า การทำงานเป็นทีม กำลังใจ และการสื่อสาร

ล้วนแล้วแต่เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของทีม

7. จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านคำติชมของผู้โดยสาร สามารถนำมาพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ อธิยา แถบทอง (2539) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลเกี่ยวข้องต่อการปฏิบัติงานสอบสวนคดีอาญาศึกษาจากพนักงานสอบสวนที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตตำรวจภูธรภาค 2 พบว่า ปัจจัยที่ส่งเสริมต่อผลสำเร็จในการสอบสวนคดีอาญาของพนักงานสอบสวน ได้แก่ การได้รับโอกาสและกำลังใจจากผู้บังคับบัญชา ตลอดจนคำชมเชยจากประชาชนและหน่วยงานภายนอก

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ผลการศึกษา พบว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ อาทิ

1. ด้านเทคโนโลยี องค์กรควรจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ให้มีความเพียงพอกับปริมาณงาน และควร

ตรวจสอบสภาพการใช้งานอยู่เสมอ

2. ด้านการฝึกอบรมและสัมมนา องค์กรควรจัดอบรมพนักงาน เพื่อทบทวนและเพิ่มเติมความรู้ ความสามารถและความพร้อมในการปฏิบัติงาน และจัดให้มีการแลกเปลี่ยน หรือเรียนรู้กับหน่วยงานใกล้เคียง

3. ด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ในการปฏิบัติงานเป็นทีมองค์กรควรมีการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นต่างๆ ร่วมกัน และยกย่องชมเชยการทำงานของบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อเป็นขวัญกำลังใจและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง และใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ เพื่อให้ได้สาเหตุเชิงลึกที่จะนำไปใช้ในการพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อไป

2. ควรศึกษาปัญหาความต้องการของบุคลากรของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง เพื่อรับทราบปัญหา แนวทางการแก้ไขในการทำงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



References

- Airport of Thailand Ltd. (2017). *About airport of Thailand Ltd.*, Retrieved from <https://www.airportthai.co.th/main/th> (in Thai)
- Boonbongkarn, J. (1999). *Business environment*. Bangkok: Chulalongkorn University.
- Chumnum, C. (1998). *Factors affecting to work efficiency of provincial education office. A case study of educational service area 10*. Independent Study in Master of Business Administration Program, National Institute of Development Administration. (in Thai)
- Doktaison, B. (1997). *Organizational management* (7th ed.). Bangkok: Mahachulalongkornrajavidyalaya University. (in Thai)

- Inpai, S. (2008). *Efficiency primary school education of Ban-Pa sub-district administration organization at Amphoe Kaeng Khoi, Saraburi province*. Master of Public Administration Thesis, Khon Kaen University. (in Thai)
- Kjærgaard, A., Leon, G. R., & Fink, B. A. (2015). Personal challenges, communication processes, and team effectiveness in military special patrol teams operating in a polar environment. *Sage Journal of Environment and Behavior*, 47(6), 644-666.
- Meekaew, W. (1999). *Factors affecting to work efficiency of inquiry official: Case study of Ubon Rat chathani police station*. Master of Liberal Arts Thesis, National Institute of Development Administration. (in Thai)
- Melnyk, S. A., Sroufe, R. P., & Calantone, R. (2003). Assessing the impact of environmental management systems on corporate and environmental performance. *Journal of Operations Management*, 21(3), 329-351.
- Navekarn, S. (2001). *Management for excellence* (2nd ed.). Bangkok: Bhannakij. (in Thai)
- Sukhothai Thammathirat University. (1991). *Ergonomics and work psychology*. Nonthaburi: Author. (in Thai)
- Suksanong, N. (2009). *Factors affecting to work efficiency of Keihin Auto Parts (Thailand) Co. Ltd.'s officer in factory 1*. Independent Study in Master of Business Administration Program, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. (in Thai)
- Tabtong, A. (1996). *Factors related to the investigation of criminal cases study from inquiry official working at provincial police region 2*. Independent Study in Master of Management Program, National Institute of Development Administration. (in Thai)
- Tanthanis, A. (2003). *Factors relating to opinion on the effectiveness of employees of Thai KK Industry Company Limited*. Independent Study in Master of Business Administration Program, Srinakharinwirot University. (in Thai)
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper & Row.
- Yeamphurn, S. (2008). *Factors affecting to work efficiency of Asian Marine Services Ltd.'s officer*. Independent Study in Master of Business Administration Program, Srinakharinwirot University. (in Thai)

