หัวข้อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านการให้บริการการบินสนามบินอู่ตะเภา
คำสำคัญ	แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ชื่อนักศึกษา	ธนวุฒิ เนียมทอง
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ดร.ชลธิศ ดาราวงษ์
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2557

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง "ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านการให้บริการการบินสนามบินอู่ตะเภา" โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ คือ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านการให้บริการการบินของสนามบินอู่ตะเภา 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านการให้บริการการบินของสนามบินอู่ตะเภา 3) เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านการให้บริการการบินของสนามบินอู่ตะเภา 4) เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจภายนอกที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านการให้บริการการบินของสนามบินอู่ตะเภา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นเจ้าหน้าที่ด้านการให้บริการการบินสนามบินอู่ตะเภาจำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (check-list) และแบบมาตราส่วน 5 ระดับ (rating scale) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ANOVA การเปรียบเทียบค่าความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis)

ผลการศึกษาพบว่า 1) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านการบรรลุวัตถุประสงค์การปฏิบัติงานทั้งโดยรวม และรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2)การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มี อายุ สถานภาพ ระดับชั้นยศ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ปัจจัย

SPU CHONBURI

แรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านการให้บริการการบินสนามบินอู่ตะเภา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านโอกาสและความเจริญก้าวหน้า และด้านลักษณะงานที่น่าสนใจ 4) ปัจจัยแรงจูงใจภายนอกที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านการให้บริการการบินสนามบินอู่ตะเภา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการสื่อสารภายในองค์การ ด้านความผูกพันต่อองค์การ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านการนิเทศงาน

SPU CHONBURI

Thesis Title	Factors affecting to efficiency of aviation service officers at U-Tapao airport
Keyword	Working motivation factors, Job efficiency
Student	Thanawut Niamthong
Thesis Advisors	Dr. Chonlatis Darawong
Level of Study	Master of Business Administration
Faculty	Graduate School, Sripatum University Chonburi Campus
Year	2014

ABSTRACT

The study on "Factors affecting to efficiency of aviation service officers at U-Tapao airport" the objectives of this research were 1) to study the efficiency of aviation service officers at U-Tapao airport. 2) to compare personal factors that affecting to efficiency of aviation service officers at U-Tapao airport. 3) to study the influence of the internal motivation factors on efficiency of aviation service officers at U-Tapao airport. 4) to study the influence of the external motivation factors on efficiency of aviation service officers at U-Tapao airport. The data were collected from 200 authorities working on the aviation service at U-Tapao airport. The instrument used for data collection was check-list questionnaire with 5-point scales. The Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) for Windows was utilized for data processing. Percentage, mean, standard deviation, one-way ANOVA, LSD and multiple linear regression analysis were applied as the statistical analysis tools.

The findings were as follows: 1) Operational efficiency (i.e. accuracy of the operation, speed of the operation, ability of the operation and achieving the objectives of the operation) of aviation service officers at U-Tapao airport both overall and each aspect were rated in high level. 2) The comparison of the job efficiency of aviation service officers at U-Tapao airport by different personal factors showed that age, marital status, education level, rank level and average monthly income had different effect on overall job efficiency at statistically significant level of .05. 3) The internal motivation factors (i.e. recognition, achievement, responsibility, opportunities and advancement and interesting of work) had an influence on job efficiency at statistically significant level of .05. 4) The external motivation factors (i.e. working conditions, compensation

SPU CHONBURI

benefits, communication, organizational engagement, job security relationship and supervision) had an influence on job efficiency at statistically significant level of .05.

SPU CHONBURI