



ระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของพนักงาน  
บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

**THE PERCEPTION OF AIRPORTS OF THAILAND PUBLIC  
COMPANY LIMITED PERSONNEL TOWARDS THEIR  
ORGANIZATIONAL CORE VALUES**

รชา มานนท์  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการการบิน

สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ปีการศึกษา 2557

ระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของพนักงาน  
บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการการบิน  
สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี  
ปีการศึกษา 2557

**THE PERCEPTION OF AIRPORTS OF THAILAND PUBLIC  
COMPANY LIMITED PERSONNEL TOWARDS THEIR  
ORGANIZATIONAL CORE VALUES**



**THIS THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE  
REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER OF MANAGEMENT  
AVIATION MANAGEMENT  
CIVIL AVIATION TRAINING CENTER THAILAND  
ACADEMIC YEAR 2014**

ระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อนุมัติให้นับ  
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



(อ. ดร.กนก สารสิทธิธรรม)

ประธานกรรมการ

อารีรัตน์ เต็มยศ

(อ. ดร.อารีรัตน์ เต็มยศ)

กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์)



(อ. ร.ท. ดร.ประพนธ์ จิตตะปุตตะ)

กรรมการ



(อ. น.ต. ดร.วิวัฒนา มานนท์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ  
สถาบันการบินพลเรือน



(อ. น.ต. ดร.วิวัฒนา มานนท์)

ผู้อำนวยการ  
หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต

รชา มานนท์ : ระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทยจำกัด(มหาชน)  
(THE PERCEPTION OF AIRPORTS OF THAILAND PUBLIC COMPANY LIMITED  
PERSONNEL TOWARDS THEIR ORGANIZATIONAL CORE VALUES)

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.อารีรัตน์ เส้นสด, 158 หน้า

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนตัวที่มีผลต่อการรับรู้ค่านิยมองค์กร ทั้ง 5 ด้านที่แตกต่างกัน ได้แก่ การมีใจบริการ ความปลอดภัย การทำงานเป็นทีม การพัฒนาตนเอง และความซื่อตรง เพื่อศึกษาปัจจัยด้านวิชาการขององค์กรที่มีผลต่อการรับรู้ค่านิยมที่แตกต่างกัน และเพื่อใช้ผลการวิจัยเป็นข้อมูลสำหรับองค์กรในการกำหนดวิธีการดำเนินการ โครงการค่านิยมในอนาคต โดยการวิจัยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นพนักงานของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 373 คน ใช้วิธีของทาโร ยามาเน่และมาจากการสุ่ม ตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ทั้งนี้ ใช้ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยการทดสอบตัวแปรอิสระ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างด้วยการจับคู่พหุคูณ

โดยผลการศึกษาพบว่า ระดับการรับรู้ด้านการทำงานเป็นทีมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความปลอดภัย การมีใจบริการ การพัฒนาตนเองและความซื่อตรง โดยปัจจัยด้านเพศไม่ส่งผลต่อระดับการรับรู้ทั้ง 5 ด้านที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ปัจจัยด้านอายุ การศึกษาสูงสุด สถานภาพครอบครัว ตำแหน่งงาน สถานที่ปฏิบัติงาน และสายงานที่สังกัด ส่งผลต่อระดับการรับรู้ทั้ง 5 ด้าน คือ การมีใจบริการ ความปลอดภัย การทำงานเป็นทีมการพัฒนาตนเอง และความซื่อตรงโดยแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และปัจจัยด้านวิชาการของพนักงาน ทอท. ส่งผลต่อระดับการรับรู้ด้านการพัฒนาตนเองที่แตกต่างกันมากที่สุดที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สาขาวิชาการจัดการการบิน

ปีการศึกษา 2557

ลายมือชื่อนักศึกษา \_\_\_\_\_

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา \_\_\_\_\_

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม \_\_\_\_\_

RACHA MANON : THE PERCEPTION OF AIRPORTS OF THAILAND PUBLIC  
 COMPANY LIMITED PERSONNEL TOWARDSTHEIR ORGANIZATIONAL  
 CORE VALUES

THESIS ADVISOR : AREERAT SENSOD, Ph.D., 158 PP

The objectives of this research were;to study the perceived level of Airports of Thailand (Public) Co., Ltd. (AOT) personnel towards organizational core values which are service-minded, safety and security, teamwork, innovation and integrity; to study the impact of personal factors on the difference among AOT organizational core values;to study the impact of AOT personnel’s organizational background knowledge on the difference among AOT organizational core values; and to use the research results as supportive data for AOT in the core values’ action planning. This study was a quantity research. The research sample was determined based on Yamane’s method which consisted of 373AOT personnel, obtained by multi-stage sampling. Statistics employed for data analysis were the frequency, percentage, mean, standard deviation, independent-sample T-Test, analysis of variance, and lease significant difference.

Research findings showed that; teamwork’s core values has the highest perceived level among organizational core values; the factor ofgender has no impact on the different perceived level of organizational core values significantly at the .05 level;the personal factors of age, education, marital status, rank, office’s location, and working field have impact on different perceived level of organizational core values significantly at the .05 level; the personal factor of company’s background knowledge mostly hasan impact on different perceived level of innovation’s core values among 5 core values significantly at the .05 level.

School of Aviation Management Student’s Signature \_\_\_\_\_

Academic Year 2014 Advisor’s signature \_\_\_\_\_

Co-Advisor’s signature \_\_\_\_\_

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บุคคล และกลุ่มบุคคลต่างๆ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือ อย่างดียิ่ง ทั้งในด้านวิชาการ และด้านการดำเนินงานวิจัย ได้แก่ ดร.อารีรัตน์ เส้นสด อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ อ. พล.อ.ต.หญิง ดร.จิราภรณ์ ศรีศิริ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม อ. น.ต.หญิง กัลยาภรณ์ ชื่นปรีชา ที่กรุณาให้คำปรึกษาด้าน วิชาการ ผู้บริหารและพนักงานฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลและส่วนงานต่าง ๆ ของบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่สนับสนุนและให้ความช่วยเหลือในการแจกจ่ายแบบสอบถามรวมถึงให้ คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ในการวิจัย เพื่อนักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือนรุ่นที่ 1 (MMAVM 01) ที่สนับสนุนและให้ความช่วยเหลือในการเรียนและ การวิจัย รวมถึงให้กำลังใจและให้คำปรึกษามาโดยตลอด

ท้ายนี้ ขอกราบ ขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ให้การเลี้ยงดูอบรมและส่งเสริมการศึกษาเป็น อย่างดีตลอดมา จนทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จในชีวิตในปัจจุบัน

รชา มานนท์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

## สารบัญ

		หน้า
บทคัดย่อ (ภาษาไทย)		ง
บทคัดย่อ (ภาษาอังกฤษ)		จ
กิตติกรรมประกาศ		ฉ
สารบัญ		ช
สารบัญตาราง		ญ
สารบัญภาพ		ฐ
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ		ฑ
<b>บทที่</b>		
<b>1.บทนำ</b>		<b>1</b>
1.1	ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2	วัตถุประสงค์การวิจัย	4
1.3	สมมติฐานการวิจัย	5
1.4	ขอบเขตของการวิจัย	5
1. 5	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1. 6	คำอธิบายศัพท์	6
<b>2.ปริทัศน์วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>		<b>9</b>
2.1	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	9
2.	1.1ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะด้านการมีใจบริการ	9
2.	1.2ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะด้านความปลอดภัย	12
2.	1.3ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะด้านการทำงานเป็นทีม	18
2.	1.4ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะด้านการพัฒนาตนเอง	24
2.	1.5ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะด้านการความซื่อตรง	36
2.2	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	48



## สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
<b>3.วิธีการดำเนินการวิจัย</b>	<b>53</b>
3. 1 วิธีวิจัย	53
3. 2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	54
3. 3 ตัวแปรที่ทำการวิจัย/เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	56
3. 4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	58
3. 5 การวิเคราะห์ข้อมูล	59
<b>4.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการอภิปรายผล</b>	<b>60</b>
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป	60
4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านวิชาการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	64
4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรทั้ง 5 ด้าน	66
4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรจำแนกตามปัจจัยด้านเพศ	70
4.5 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรจำแนกตามปัจจัยด้านอายุ	72
4. 6 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรจำแนกตามปัจจัยด้านระดับการศึกษาสูงสุด	75
4. 7 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรจำแนกตามปัจจัยด้านสถานภาพครอบครัว	77
4. 8 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรจำแนกตามปัจจัยด้านตำแหน่งงาน	79
4. 9 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรจำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่ปฏิบัติงาน	82
4. 10 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรจำแนกตามปัจจัยด้านสายงาน	85
4. 11 ผลการวิเคราะห์การนำค่านิยมองค์กรไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิต	90

## สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
4. 12 ผลการวิเคราะห์สัมมติฐาน	93
4.12.1 การวิเคราะห์สัมมติฐานการวิจัยที่ 1	93
4.12.2 การวิเคราะห์สัมมติฐานการวิจัยที่ 2	94
1) การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ	94
2) การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ	95
3) การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษา	99
4) การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้าน	102
สถานภาพครอบครัว	
5) การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้าน	104
ตำแหน่งงาน	
6) การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้าน	107
สถานที่ทำงาน	
7) การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้าน	109
สายงาน	
8) การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยด้านวิชาการของ	117
บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	
<b>5.สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ</b>	127
5.1 ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านวิชาการของพนักงานบริษัท	128
ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	
5.2 ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรทั้ง 5 ด้าน ตามปัจจัยส่วนบุคคล	129
5. 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย	131
5. 4 การอภิปรายผลการวิจัย	137
5. 5 ข้อเสนอแนะ	143
บรรณานุกรม	145
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการรับรู้ค่านิยมองค์กร	149
ภาคผนวก ข ตัวอย่างค่านิยมองค์กรของหน่วยงานอื่น ๆ	155
ประวัติผู้จัดทำวิทยานิพนธ์	158

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
2.3	ผลลัพท์จากการใช้ทีมงานในองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ	21
4.1	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	60
4.2	ปัจจัยด้านวิชาการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	64
4.3	ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรทั้ง 5 ด้าน	66
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กร จำแนกตามปัจจัยด้านเพศ	70
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กร จำแนกตามปัจจัยด้านอายุ	72
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กร จำแนกตามปัจจัยด้านระดับการศึกษาสูงสุด	75
4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กร จำแนกตามปัจจัยด้านสถานภาพครอบครัว	77
4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กร จำแนกตามปัจจัยด้านตำแหน่งงาน	79
4.9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กร จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่ปฏิบัติงาน	82
4.10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กร จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่สายงาน	85
4.11	ค่าความถี่ของความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับการ การนำค่านิยมองค์กรไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิต	90
4.12	การแจกแจงค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรทั้ง 5 ด้าน	94
4.13	สรุปผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรกับ ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ	95
4.14	สรุปผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรกับ ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ด้วยวิธี One-Way ANOVA	96

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.15 สรุปผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรกับ ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ด้วยวิธี LSD	97
4.16 สรุปผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรกับ ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษา ด้วยวิธี One-Way ANOVA	99
4.17 สรุปผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรกับ ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษา ด้วยวิธี LSD	101
4.18 สรุปผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรกับ ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพครอบครัว ด้วยวิธี One-Way ANOVA	102
4.19 สรุปผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรกับ ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพครอบครัว ด้วยวิธี LSD	104
4.20 สรุปผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรกับ ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน ด้วยวิธี One-Way ANOVA	105
4.21 สรุปผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรกับ ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน ด้วยวิธี LSD	106
4.22 สรุปผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรกับ ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานที่ทำงาน ด้วยวิธี One-Way ANOVA	107
4.23 สรุปผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรกับ ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานที่ทำงานด้วยวิธี LSD	109
4.24 สรุปผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรกับ ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลด้านสายงาน ด้วยวิธี One-Way ANOVA	110
4.25 สรุปผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรกับ ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลด้านสายงาน ด้วยวิธี LSD	111
4.26 สรุปผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรกับปัจจัย ด้านวิชาการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) คำถามข้อที่ 1	118
4.27 สรุปผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรกับปัจจัย ด้านวิชาการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) คำถามข้อที่ 2	119

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.28 สรุปผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรกับปัจจัยด้านวิชาการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) คำถามข้อที่ 3	120
4.29 สรุปผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรกับปัจจัยด้านวิชาการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) คำถามข้อที่ 4	121
4.30 สรุปผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรกับปัจจัยด้านวิชาการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) คำถามข้อที่ 5	123
4.31 สรุปผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรกับปัจจัยด้านวิชาการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) คำถามข้อที่ 6	124
4.32 สรุปผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรกับปัจจัยด้านวิชาการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) คำถามข้อที่ 7	125

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า	
2.1	วิวัฒนาการของระบบการคิดด้านความปลอดภัย	12
2.4	ต้นแบบแนวคิด Cognitive Domain ของ Bloom	28
5.1	การอภิปรายผลด้านการมีใจบริการ	137
5.2	การอภิปรายผลด้านความปลอดภัย	138
5.3	การอภิปรายผลด้านการทำงานเป็นทีม	139
5.4	การอภิปรายผลด้านการพัฒนาตนเอง	141
5.5	การอภิปรายผลด้านความซื่อตรง	142



## คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

ทอท.	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
ฝพก.	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล
ทคม.	ท่าอากาศยานดอนเมือง
ทชม.	ท่าอากาศยานเชียงใหม่
ทหญ.	ท่าอากาศยานหาดใหญ่
ทภก.	ท่าอากาศยานภูเก็ต
ทชร.	ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงราย
ทสภ.	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
สนญ.	สำนักงานใหญ่ ทอท.
สงกล.	สายงานกฎหมายและเลขานุการบริษัท
สงมท.	สายงานมาตรฐานท่าอากาศยานและการบิน
สงทอ.	สายงานทรัพยากรบุคคลและอำนวยการ
สงยศ.	สายงานยุทธศาสตร์
สงบง.	สายงานบัญชีและการเงิน
สงทส.	สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
สงพธ.	สายงานพัฒนาธุรกิจและการตลาด
สงวก.	สายงานวิศวกรรมและการก่อสร้าง
สงขต.	สายงานขึ้นตรงผู้อำนวยการใหญ่หรือผู้อำนวยการท่าอากาศยาน
สสธก.	สายสนับสนุนธุรกิจของท่าอากาศยาน
สปปก.	สายปฏิบัติการของท่าอากาศยาน
สปรษ.	สายบำรุงรักษาของท่าอากาศยาน
สภพณ.	สายการพาณิชย์ของท่าอากาศยาน
มาตรฐาน	สายมาตรฐานท่าอากาศยานและอาชีวอนามัยของท่าอากาศยาน

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หรือ ทอท. เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคมมีหน้าที่ประกอบการและส่งเสริมกิจการท่าอากาศยานจำนวน 6 แห่ง ประกอบด้วย ท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานหาดใหญ่ ท่าอากาศยานภูเก็ต ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงราย และท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งท่าอากาศยานดังกล่าวเป็นท่าอากาศยานนานาชาติที่ให้บริการเที่ยวบินภายในประเทศและระหว่างประเทศ รองรับปริมาณการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในแต่ละปี โดยมีท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นท่าอากาศยานหลักของประเทศ นอกจากนั้น ทอท.ยังถือหุ้นในกิจการอื่นที่เกี่ยวข้องกับการประกอบกิจการท่าอากาศยาน เช่น โรงแรมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บริษัทคิวดีพีรี คริวการบินภูเก็ต บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ เป็นต้น

ทั้งนี้ จากรายงานประจำปี 2556 ของ ทอท. ได้กล่าวถึงสภาพการตลาด แนวโน้มภาวะอุตสาหกรรม และสภาพการแข่งขันทางการบินในอนาคตไว้ว่า จากนโยบายของรัฐบาลในการพัฒนาท่าอากาศยาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้เป็นศูนย์กลางการบิน การท่องเที่ยวและการขนส่งสินค้าทางอากาศชั้นนำของเอเชียและของโลก กอปรกับนโยบายการท่องเที่ยวไทยเชิงรุกของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในการขยายกลุ่มตลาดนักท่องเที่ยวกลุ่มใหม่ การตกลงร่วมกันของกลุ่มประเทศในอาเซียนที่จะเปิดเสรีการบินและผ่อนคลายกฎระเบียบของภาครัฐ โดยจะมีการผ่อนคลายนโยบายข้อกำหนดต่างๆ ในการขนส่งทางอากาศให้มากขึ้นตามลำดับ จะช่วยส่งผลให้ปริมาณการจราจรทางอากาศและผู้โดยสารมีอัตราที่เพิ่มขึ้น สำหรับแนวโน้มการเติบโตของหน่วยงาน ในอนาคตสมาคมท่าอากาศยานระหว่างประเทศหรือ (Airports Council International : ACI) คาดการณ์ถึงอัตราการเติบโตของจำนวนผู้โดยสารทั่วโลกในอีก 20 ปีข้างหน้า (ปี 2551-2570) จะเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 4.2 ต่อปีและอัตราการเติบโตของจำนวนผู้โดยสารในภูมิภาคเอเชีย แปซิฟิกร้อยละ 6.3 ซึ่งเป็นอัตราการเติบโตที่สูงกว่าทุกภูมิภาคในโลกอันมีสาเหตุจากการเริ่มพัฒนาการขนส่งทางอากาศและการเติบโตทางเศรษฐกิจที่รวดเร็วของสาธารณรัฐประชาชนจีนและสาธารณรัฐอินเดีย ในขณะที่นโยบายการเปิดเสรีด้านการบินและการขยายตัวทางเศรษฐกิจและการค้าระหว่างประเทศส่งผลให้ธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำเข้ามาทำตลาดทั้งในประเทศและ



ต่างประเทศสร้างความเจริญเติบโตได้อย่างรวดเร็วทั้งจำนวนสายการบินและความถี่ของเที่ยวบิน และคาดว่าด้วยจำนวนประชากรที่มีรายได้ปานกลางที่เพิ่มขึ้นของสาธารณรัฐประชาชนจีนและสาธารณรัฐอินเดียจะทำให้สายการบินต้นทุนต่ำในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก มีการขยายตัวได้อีกมากในอนาคตโดย ทอท. ได้กำหนดยุทธศาสตร์ใหม่โดยให้ท่าอากาศยานคอนเมืองรองรับสายการบินต้นทุนต่ำและเที่ยวบินจุดต่อจุดเป็นการเฉพาะนอกจากนั้นด้วยนวัตกรรมเทคโนโลยีการผลิตอากาศยานแบบใหม่เช่นอากาศยานแบบ A380 จะช่วยทำให้ระบบการขนส่งทางอากาศโดยรวมมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นต้นทุนลดลงลดเวลาการบินเนื่องจากสามารถบินตรงไปยังจุดหมายปลายทางได้โดยไม่ต้องหยุดพักทำให้เกิดเส้นทางบินใหม่ๆและทำให้เกิดโอกาสในการแข่งขันที่สูงขึ้นและ

จากการที่ค่าโดยสารมีราคาถูกลงทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการการขนส่งทางอากาศได้มากขึ้นยิ่งไปกว่านั้นเทคโนโลยีด้านการสื่อสารได้รับการพัฒนาอย่างรวดเร็วผู้เดินทางสามารถค้นหาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวแหล่งธุรกิจตามที่ต้องการได้สะดวกโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้โดยสารที่เดินทางโดยเครื่องบินสามารถทำการจองเที่ยวบินได้ด้วยตนเองอย่างรวดเร็วและมีราคาที่ถูกลง

จากความสำคัญที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า อุตสาหกรรมการบินมีการเปลี่ยนแปลง และมีปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อทิศทางการเติบโตของธุรกิจภายในอุตสาหกรรมอยู่ตลอดเวลา ทอท.ซึ่งดำเนินธุรกิจท่าอากาศยานมีการแข่งขันกับท่าอากาศยานทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในฐานะท่าอากาศยานหลักของประเทศ ต้องมีการแข่งขันกับท่าอากาศยานใน ทวีปยุโรป อเมริกา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในทวีปเอเชียและในปี พ.ศ. 2557 มีท่าอากาศยานจากทวีปเอเชีย 5 แห่ง ได้รับการจัดอันดับจากสถาบัน Skytrax ให้เป็น 1 ใน 10 สนามบินที่ดีที่สุดในโลกดังนี้

1. ท่าอากาศยานชางกี สาธารณรัฐสิงคโปร์ เป็นสนามบินที่ดีที่สุดในโลก อันดับ 1
2. ท่าอากาศยานอินชอน สาธารณรัฐเกาหลี เป็นสนามบินที่ดีที่สุดในโลก อันดับ 2
3. ท่าอากาศยานฮ่องกง เขตบริหารพิเศษฮ่องกง สาธารณรัฐประชาชนจีน เป็นสนามบินที่ดีที่สุดในโลก อันดับ 4
5. ท่าอากาศยานฮานอย ประเทศเวียดนาม เป็นสนามบินที่ดีที่สุดในโลก อันดับ 6
4. ท่าอากาศยานเชียงใหม่ เป็นสนามบินที่ดีที่สุดในโลก อันดับ 7

ในปี 2014 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิถูกจัดอันดับโดยสถาบัน Skytrax ให้อยู่ในลำดับที่ 47 ของท่าอากาศยานที่ดีที่สุดในโลกทั้งนี้ เพื่อให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเพื่อรับการพัฒนายังดีขึ้น สามารถแข่งขันกับท่าอากาศยานในต่างประเทศได้ รวมถึงการพัฒนาท่าอากาศยานอื่นๆ ในการกำกับดูแลของ ทอท.ได้รองรับปริมาณการขนส่งทางอากาศที่เพิ่มสูงขึ้น ในปี พ.ศ.2556 ทอท. ได้มีการกำหนด แนวคิด วิสัยทัศน์ พันธกิจ รวมถึงนโยบายการบริหารงานต่าง ๆ เพื่อให้บริษัทสามารถบริหารจัดการองค์กรได้ดียิ่งขึ้น ดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบริหารจัดการทำ

อากาศยานได้ผู้โดยสาร ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้วางนโยบายในรูปแบบให้คน หรือ ทรัพยากรบุคคลเป็นรากฐานสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานขององค์กร ให้บรรลุตาม นโยบายที่องค์กรได้กำหนดไว้ และตอบสนองต่อวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร คน เป็นหนึ่งใน ทรัพยากรที่เป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างผลผลิตให้แก่องค์กรได้ ดังนั้น ในแนวทางการบริหารงาน สมัยใหม่ คนจึงควรถูกพัฒนาควบคู่ไปกับรากฐาน หรือเครื่องมืออื่น ๆ ที่องค์กรใช้ในการดำเนิน ธุรกิจเช่นกัน แต่การบริหารจัดการคน โดยเฉพาะคนหนุ่มมาก ให้ปฏิบัติหน้าที่ภายใต้หลักคิดเดียวกัน เพื่อตอบสนองเป้าหมายในการทำงานเดียวกัน จำเป็นต้องมีการกำหนดหลักในการทำงาน เพื่อให้ พนักงานใช้ในการยึดถือปฏิบัติเป็นสำคัญร่วมกัน

ในปี พ.ศ.2556 คณะอนุกรรมการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลและอำนาจการ ได้ กำหนดให้ฝ่ายพัฒนาบุคคล (ฝพค.) มีการจัดทำโครงการ ส่งเสริมค่านิยมองค์กร ให้แก่พนักงานของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด มหาชน โดยได้กำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงาน ทั้งสิ้น 5 ข้อ เพื่อให้เป็นค่านิยมที่พนักงานจะใช้ยึดถือในการทำงานและการดำเนินชีวิต ซึ่งจะ สนับสนุนให้พนักงานนั้นปฏิบัติหน้าที่ไปในแนวทางเดียวกันและสามารถขับเคลื่อนองค์กรให้ บรรลุตามวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรได้ โดยได้มีการกำหนดกรอบการทำงานแบ่งเป็น การ เปิดตัวโครงการและประชาสัมพันธ์เพื่อให้พนักงานรับรู้ค่านิยมองค์กร (ดำเนินการในปี 2556-2557) ดำเนินการให้ความรู้ความเข้าใจแก่พนักงาน (ดำเนินการในปี 2557-2558) และการติดตามผล วิเคราะห์ผล และประเมินผล (ดำเนินการในปี 2558-2559) เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงด้าน พฤติกรรมของพนักงานว่าการรับรู้ค่านิยมองค์กรนั้นสามารถสนับสนุนหรือเปลี่ยนแปลงรูปแบบ การปฏิบัติงานให้ดีขึ้นได้หรือไม่ อย่างไร โดยค่านิยมทั้ง 5 ด้านนั้น ประกอบด้วย

1. การมีใจบริการ (Service Minded) คือการให้บริการเป็นเลิศ เหนือความคาดหมาย
2. ความปลอดภัย (Safety & Security) คือการปฏิบัติงานโดยตระหนักถึงความปลอดภัย
3. การทำงานเป็นทีม (Teamwork) คือการปฏิบัติงานร่วมกัน มีความสามัคคี ให้เกียรติผู้อื่น
4. การพัฒนาตนเอง ( Innovation) คือการไม่ปิดกั้นตนเอง เรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของ ตนเองเสมอ

5. ความซื่อตรง ( Integrity) คือการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ยึดมั่นผลประโยชน์ของ องค์กร

ทั้งนี้ ฝพค. ได้ดำเนินการเปิดตัวโครงการฯ แก่พนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ และ ท่าอากาศยานในการบริหารงานของ ทอท.ทั้ง 6 แห่ง คือ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยาน คอนเมือง ท่าอากาศยานหาดใหญ่ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย และ ท่าอากาศยานภูเก็ต ซึ่งมีพนักงานรวมทั้งสิ้นประมาณ 5,500 คน และประชาสัมพันธ์ให้พนักงาน

ทั้งหมดครบถ้วนถึงตัวโครงการ ค่านิยมที่เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ทั้ง 5 ด้าน รวมถึงการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งทั้งหมดนี้ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว และในปัจจุบันอยู่ระหว่างการให้ความรู้และความเข้าใจพื้นฐานด้านค่านิยมองค์กรให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ ส่วนงานต่าง ๆ ดังนั้น เพื่อให้ทราบถึงความสำเร็จของการเปิดตัวโครงการและการประชาสัมพันธ์ ฝพค.จึงวางแผนจัดทำการสำรวจระดับการรับรู้ค่านิยมของพนักงานในองค์กร โดยจะเริ่มดำเนินการสำรวจในปีงบประมาณ 2558 (กำหนดการช่วงเดือน พ.ย.57-ก.ย.58) ซึ่งในปัจจุบันอยู่ระหว่างการศึกษารูปแบบวิธีการสำรวจที่มีประสิทธิภาพ สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างถูกต้องครบถ้วน

ดังนั้น เพื่อให้การสำรวจดำเนินการด้วยวิธีที่ถูกต้องตามหลักวิชาการที่ได้รับการยอมรับ จึงได้มีการจัดโครงการวิจัยนี้ขึ้นเพื่อสุ่มสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากพนักงาน ทอท.ทั้งหมด โดยจะทำการสำรวจและศึกษาว่าปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน (เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ตำแหน่งงาน ลักษณะงาน ความรู้ความเข้าใจในองค์กร เป็นต้น) นั้นส่งผลต่อระดับการรับรู้ค่านิยมในแต่ละคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงาน ทอท. ที่แตกต่างกันได้อย่างไร

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

การศึกษาระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

1.2 .2 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีผลต่อการรับรู้ค่านิยมองค์กรทั้ง 5 คุณลักษณะ คือ ด้านการมีใจบริการ ด้านความปลอดภัย ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการพัฒนาตนเอง และด้านความซื่อตรง ที่แตกต่างกัน

1.2 .3 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านวิชาการของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีผลต่อการรับรู้ค่านิยมองค์กรทั้ง 5 คุณลักษณะ คือ ด้านการมีใจบริการ ด้านความปลอดภัย ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการพัฒนาตนเอง และด้านความซื่อตรง ที่แตกต่างกัน

1.2.4 เพื่อ เสนอ ผลการวิจัยเป็นข้อมูลสนับสนุนสำหรับองค์กร ในการกำหนดวิธีการดำเนินการ โครงการค่านิยมองค์กรในอนาคต

### 1.3 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของพนักงานของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อนำไปสู่วัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยมุ่งหวัง จึงได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัยไว้ดังนี้ สมมติฐานที่ 1 ระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 5 ด้าน นั้นมีความแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ส่งผลต่อระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรที่แตกต่างกัน

### 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของพนักงานของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ทำการศึกษาในขอบเขตงานวิจัยดังนี้

1.4.1 ด้านพื้นที่การศึกษา มีขอบเขตในการอธิบายปรากฏการณ์ที่ศึกษาเฉพาะพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนงานของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

1.4.2 ด้านประชากร มีขอบเขตในการอธิบายปรากฏการณ์ที่ศึกษาเฉพาะในกลุ่มพนักงานของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 5,472 คน ประกอบด้วย พนักงานจำนวน 4,555 คน ลูกจ้างประจำ 916 คน

1.4.3 ด้านเวลา มีขอบเขตในการอธิบายปรากฏการณ์ที่ศึกษาในช่วงระยะเวลาระหว่างเดือน มีนาคม-เมษายน 2558

1.4.4 ขอบเขตด้านเนื้อหา มีขอบเขตในการอธิบายปรากฏการณ์ที่ศึกษาเกี่ยวข้องกับจำนวนของผู้รับรู้และระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กร โดยมีตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการทำวิจัย แบ่งเป็นตัวแปรอิสระ (Independent variable) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานะทางครอบครัว ระดับการศึกษาตำแหน่งงาน และสายงานที่สังกัดและ ปัจจัยด้านวิชาการ ของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย การรับทราบลักษณะการประกอบธุรกิจและที่มาของรายได้จากการดำเนินการ การรับทราบวิสัยทัศน์ของ ทอท. การรับทราบพันธกิจของ ทอท. การรับทราบถึงการเปิดตัวและการประชาสัมพันธ์โครงการค่านิยมองค์กร ทอท. การรับทราบที่มาและความสำคัญของการมีค่านิยมองค์กรในการปฏิบัติงาน การรับทราบวัตถุประสงค์ของการจัดทำโครงการค่านิยมองค์กรของ ทอท. และการจดจำค่านิยมองค์กรของ ทอท. ทั้ง 5 ด้าน ได้อย่างถูกต้อง

ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วยการมีใจบริการ (Service minded) คือการ

ให้บริการเป็นเลิศ เน้นความคาดหมายความปลอดภัย ( Safety & Security) คือการปฏิบัติงานโดยตระหนักถึงความปลอดภัยสูงสุดการทำงานเป็นทีม ( Teamwork) คือการปฏิบัติงานร่วมกัน มีความสามัคคี และให้เกียรติผู้อื่นการพัฒนาตนเอง (Innovation) คือการไม่ปิดกั้นตนเอง เรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของตนเองความซื่อตรง ( Integrity) คือการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ยึดมั่นผลประโยชน์ขององค์กร

## 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของพนักงานของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ทำให้เกิดประโยชน์ที่ผู้วิจัยคาดหวังดังนี้

1.5.1 ได้ข้อมูลของระดับความคิดเห็นต่อค่านิยมองค์กรทั้ง 5 ด้าน สามารถเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของแต่ละค่านิยมที่มีความแตกต่างกันและไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญได้

1.5.2 ได้ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรว่า มีปัจจัยใดบ้างที่มีผลกระทบต่อระดับการรับรู้ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และมีปัจจัยใดบ้างที่ไม่มีผลกระทบต่อระดับการรับรู้ดังกล่าว สำหรับนำไปประกอบการบริหารยุทธศาสตร์องค์กร

1.5.3 เพื่อใช้ข้อมูลสำหรับการประเมินความสำเร็จในการจัดทำโครงการค่านิยมหลักของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ว่าภายใต้การเปิดตัวโครงการ ณ สำนักงานใหญ่ดอนเมือง และ ท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่งนั้น ส่งผลให้พนักงานรับรู้และเข้าใจถึงความสำคัญของค่านิยมองค์กรได้อย่างทั่วถึง และมีความรู้ความเข้าใจในรายละเอียดของค่านิยมองค์กรอย่างถูกต้องหรือไม่

1.5.4 ได้แนวทางสำหรับองค์กรในการออกแบบหรือปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนิน โครงการค่านิยมในอนาคต เพื่อให้การประชาสัมพันธ์โครงการ ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการถ่ายทอดความรู้ด้านค่านิยมองค์กร ให้มีรูปแบบที่สอดคล้องกับบุคลิกลักษณะของพนักงานในหน่วยงาน ซึ่งจะช่วยกระตุ้นให้พนักงานเกิดการรับรู้ค่านิยมองค์กร ได้มากยิ่งขึ้น

## 1.6 คำอธิบายศัพท์

**บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)** หมายถึง หมายถึงบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงคมนาคมที่ถูกจัดตั้งขึ้นภายใต้พระราชบัญญัติว่าด้วยการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยพ.ศ.2522 เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ.2522 และมีการแปลงสภาพจากรัฐวิสาหกิจเป็นบริษัทมหาชนจำกัด และจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล เมื่อวันที่ 30 กันยายน พ.ศ.2545 โดยใช้ชื่อ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีบทบาทในการบริหารจัดการท่าอากาศยานนานาชาติ 6 แห่งของประเทศไทย ได้แก่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานดอน

เมือง ท่าอากาศยานหาดใหญ่ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานภูเก็ตและท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

**พนักงาน** หมายถึง พนักงานของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งได้รับแต่งตั้งตามคำสั่งบรรจุให้เป็นพนักงาน

**อายุ** หมายถึง ช่วงอายุของพนักงานของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุระหว่าง 20 – 60 ปี

**อายุงาน** หมายถึง ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานและลูกจ้างของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

**การศึกษา** หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของพนักงานและลูกจ้างของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย มัธยมศึกษา ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก

**หน้าที่ความรับผิดชอบ** หมายถึง ตำแหน่ง หน้าที่ ที่พนักงานได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตามภารกิจ ลักษณะงานของแต่ละส่วนงาน และสังกัดของพนักงาน

**สายงาน** หมายถึง โครงสร้างของส่วนงานภายใต้การบริหารงานขององค์กร ซึ่งแบ่งสายการบริหารงานตามลักษณะของกิจกรรมของแต่ละส่วนงาน ในแต่ละสายงานนั้นจะประกอบด้วยส่วนงานที่มีลักษณะการปฏิบัติงานที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งจะช่วยสนับสนุนให้ผู้บริหารขององค์กรสามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์** หมายถึง การดำเนินการให้บุคลากรได้รับประสบการณ์และการเรียนรู้ในช่วงระยะเวลาหนึ่งเพื่อที่จะได้นำเอาความรู้ที่ได้รับมาช่วยเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การฝึกอบรม (Training) เป็นกิจกรรมที่จะก่อให้เกิดการเรียนรู้ มุ่งเน้นเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน การศึกษา (Education) เป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ เสริมสร้างความสามารถในการปรับตัวในทุก ๆ ด้านให้กับบุคคล การศึกษาเป็นการเน้นเตรียมพนักงานสำหรับงานในอนาคต และการพัฒนา (Development) เป็นกระบวนการปรับปรุงองค์การให้มีประสิทธิภาพ เป็นกิจกรรมการเรียนรู้ที่ไม่ได้มุ่งเน้นที่ตัวงาน แต่มีจุดเน้นเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตามท้องที่ความต้องการ

**ค่านิยมองค์กรของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)** หมายถึง คุณลักษณะอันพึงประสงค์ที่บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ต้องการให้พนักงานทุกคนยึดมั่นและนำมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานประกอบด้วย 5 คุณลักษณะ ได้แก่



**1. การบริการ** หมายถึง การบริการ หมายถึง กิจกรรม กระบวนการ หรือการดำเนินการใด ๆ ที่บุคคลหรือหน่วยงานหนึ่งอำนวยความสะดวก ช่วยเหลือ ตอบสนองต่อความจำเป็นและความต้องการให้กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น โดยมีวัตถุประสงค์ให้ได้รับความพึงพอใจ

**2. ความปลอดภัย** หมายถึง สถานะซึ่งมีความเป็นไปได้ที่อันตรายที่เกิดแก่บุคคลและความเสียหายที่เกิดแก่ทรัพย์สินจะถูกลดลง ลงระดับ ให้อยู่ในระดับที่รับได้ โดยผ่านขั้นตอนการระบุภัย และการจัดการความเสี่ยงต่อความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง

**3. การทำงานเป็นทีม** หมายถึง การรวมกลุ่มทำงาน ซึ่งมีความชำนาญเฉพาะแต่ละบุคคล โดยมีการกำหนดจุดมุ่งหมายร่วมกัน มีการติดต่อสื่อสาร มีความร่วมมือกัน ตัดสินใจร่วมกัน และใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ร่วมกันวางแผนงานให้สำเร็จ

**4. การพัฒนาตนเอง** หมายถึง การที่บุคคลพยายามที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนด้วยตนเอง ให้ดีขึ้นกว่าเดิมเหมาะสมกว่าเดิม ทำให้สามารถดำเนินกิจกรรม แสดงพฤติกรรมเพื่อสนองความต้องการ แรงจูงใจ หรือเป้าหมายที่ตนตั้งไว้

**5. ความซื่อตรง** หมายถึง สิ่งที่ประพฤติออกมาให้ปรากฏแล้วจะถูกตัดสินโดยสังคมว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องหรือไม่ถูกต้องตามธรรมเนียมปฏิบัติของคนส่วนใหญ่ในสังคม



## บทที่ 2

### ปรัชญาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เป็นการศึกษา จากเอกสาร (Documentary research) ซึ่งรวมถึงทฤษฎี แนวคิด งานวิจัย และกรณีศึกษา ที่เกี่ยวข้องกับค่านิยมองค์กรทั้ง 5 คุณลักษณะ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 2.1 คุณลักษณะด้านการมีใจบริการ(Service minded)
- 2.2 คุณลักษณะด้านความปลอดภัย (Safety & Security)
- 2.3 คุณลักษณะด้านการทำงานเป็นทีม (Teamwork)
- 2.4 คุณลักษณะด้านการพัฒนาตนเอง (Innovation)
- 2.5 คุณลักษณะด้านความซื่อตรง (Integrity)
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะด้านการมีใจบริการ

2.1.1 ความหมายของการบริการ สไบทิพย์ มงคลนิมิตร (2554 , 48-55) ได้อ้างถึงนักวิชาการหลายท่านที่ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ดังนี้

คนัย เทียนพูน (2543 ,11)กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การให้ทั้งรูปธรรมและนามธรรมในเชิงความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และด้วยอริยาศย์เป็นพื้นฐานซึ่งจะสามารถพิจารณาได้ในสามลักษณะ คือ ให้ด้วยความเต็มใจ ให้ด้วยความโกรธ และให้ด้วยเหตุผล

วีรพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์ (2542, 7) กล่าวว่า การบริการซึ่งตรงกับคำในภาษาอังกฤษคือ SERVICE โดยในแต่ละตัวอักษรนั้นสื่อถึงความหมายที่ต่างกันไป ดังนี้

- 1) S หมายถึง Smiling & Sympathy คือการยิ้มแย้มและเห็นอกเห็นใจ
- 2) E หมายถึง Early response คือการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว
- 3) R หมายถึง Respectful คือการแสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า
- 4) V หมายถึง Voluntary manner คือการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจ
- 5) I หมายถึง Image enhancing คือ การรักษาภาพพจน์ของตนเองและองค์กร
- 6) C หมายถึง Courtesy คือ กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี ถ่อมตน



7) E หมายถึง Enthusiasm คือ มีความกระตือรือร้นและกระตือรือร้นอยู่เสมอ  
 รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551), 3) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม  
 กระบวนการ หรือการดำเนินการใด ๆ ที่บุคคลหรือหน่วยงานหนึ่งอำนวยความสะดวก ช่วยเหลือ  
 ตอบสนองต่อความจำเป็นและความต้องการให้กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น โดยมีวัตถุประสงค์ให้  
 ได้รับความพึงพอใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541, 340-342) ได้อธิบายถึงแนวคิดและลักษณะ ของ  
 คุณภาพการให้บริการ (Service quality) ของ Parasuraman และคณะจากบทความเรื่อง  
 “A conceptual Model of Service Quality and its implications for further research” (1990, 19) ซึ่ง  
 เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างของการให้บริการ โดยอธิบายว่า หมายถึง การรักษาระดับ  
 การให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง มีการเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง ข้อมูล  
 ต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ผู้ใช้บริการต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต  
 ผู้ใช้บริการจะพอใจถ้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) สถานที่ที่เขา  
 ต้องการ (Where) ในรูปแบบที่ต้องการ (How) ซึ่งคุณภาพการให้บริการจะมีลักษณะดังนี้

- 1) การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกใน  
 ด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสม เพื่อแสดงถึงความสามารถ  
 ในการเข้าถึงลูกค้า
- 2) การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่  
 ลูกค้าเข้าใจง่าย
- 3) ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมี  
 ความรู้ความสามารถในงาน
- 4) ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเอง
- 5) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น  
 และความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า
- 6) ความไว้วางใจ (Reliability) การบริการต้องถูกต้องและสม่ำเสมอ
- 7) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและ  
 แก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
- 8) ความปลอดภัย (security) บริการที่ให้บริการต้องปราศจากอันตรายและปัญหา
- 9) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangibility)
- 10) การเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ (Understanding the customer) พนักงานบริการ  
 ต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

โดยคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ลักษณะ สามารถจัดกลุ่มรวมเป็น 5 ลักษณะ ประกอบด้วย การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangibility) ความไว้วางใจ (Reliability) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) การเอาใจใส่ (Empathy) ซึ่งประกอบด้วย การเข้าถึง (Access) การติดต่อสื่อสาร (Communication) การเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ (Understanding) และการทำให้มั่นใจ (Assurance) ซึ่งรวมถึงลักษณะคุณภาพการให้บริการ 5 รูปแบบคือ ความสามารถ (Competence) ความมีน้ำใจ (Courtesy) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) และความปลอดภัย (Security)

**2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง** Parasuraman et al., (1998,16)อธิบายถึงทัศนคติที่เกี่ยวกับความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภคที่พวกเขาคาดหมายว่าจะเกิดขึ้นในการบริการนั้นๆลูกค้าซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจงและลูกค้าจะประเมินผลของการซื้อโดยมีพื้นฐานจากสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับความต้องการคือสิ่งที่ถูกพึงลึกอยู่ในจิตใจสำนึกของมนุษย์เป็นผลสืบเนื่องมาจากชีวิตความเป็นอยู่และสถานะภาพของแต่ละบุคคลเมื่อรู้สึกว่ามีความต้องการพวกเขาจะมีแรงจูงใจที่จะทำให้ความต้องการได้รับการตอบสนององค์ประกอบที่ทำให้เกิดความคาดหวังซึ่งเกิดกับลูกค้าเองนั้นมี 3 องค์ประกอบคือคำบอกเล่าปากต่อปาก (Word of mouth communication) ความต้องการส่วนบุคคล (Personal needs) และประสบการณ์ในอดีต (Past experience) และอีกองค์ประกอบหนึ่งเกิดขึ้นจากผู้ให้บริการซึ่งก็คือการสื่อสารหรือการประชาสัมพันธ์ไปสู่ลูกค้า (External communication to customers) องค์ประกอบเหล่านี้มีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการที่ได้รับ (Zeithaml, Parasuraman, & Berry 1990, p. 20) ความคาดหวังของลูกค้านี้แบ่งได้เป็น 2 ระดับในระดับแรกเกิดจากลูกค้าหวังไว้ว่าควรจะได้รับหรือควรจะเป็นส่วนในระดับที่สองลูกค้าได้รับบริการเหมือนที่ผ่านมาก็จะยอมรับบริการนี้ได้

**2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการที่ลูกค้าได้รับ** Zeithaml and Bitner (อ้างถึงใน วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์, 2539) ได้สรุปปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อความรู้เกี่ยวกับการบริการของลูกค้าทั้งสิ้น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการติดต่อระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้า (Service encounter) โดยทั่วไปการติดต่อแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ การติดต่อในสถานที่ห่างไกล การติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ และการติดต่อโดยตรงกับลูกค้า การนำเอาเทคนิคต่างๆ เข้ามาใช้ สามารถช่วยให้ลูกค้าเกิดความพอใจและเกิดความไม่พึงพอใจได้ ด้านหลักฐานของการบริการ (Evidence of service) เนื่องจากลักษณะของการบริการนั้นจับต้องไม่ได้ ลูกค้ามักจะมองหาหลักฐานอื่น ๆ เกี่ยวกับการบริการทุกครั้งที่ลูกค้าทำการประเมินและตัดสินใจก่อนที่จะเข้ามาใช้บริการ เช่น การพิจารณาการตกแต่งสถานที่ ความสะอาด พฤติกรรมของผู้ให้บริการ เป็นต้น ด้านภาพพจน์ (Image) คือสิ่งที่ผู้บริโภคให้คุณค่าต่อองค์กร เปรียบเสมือนตัวกลั่นกรองซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้าเข้ามา

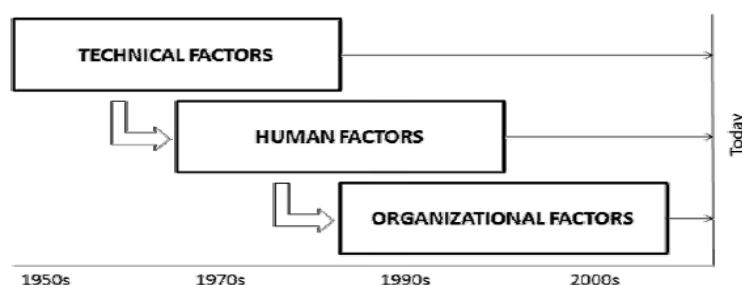
ใช้บริการ ด้านราคา (Price) กลยุทธ์ด้านราคามักจะถูกนำมาใช้เป็นตัวชี้วัดสำหรับคุณภาพการบริการ โดยลูกค้าอาจจะทำการประเมินคุณภาพของบริการที่พวกเขาจะเข้าไปใช้โดยพิจารณาจากราคาค่าบริการที่แสดงไว้ ดังนั้นราคาค่าบริการจะมีอิทธิพลต่อระดับของการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับคุณค่าของการบริการ ทั้งนี้ องค์ประกอบที่ผู้รับบริการจะใช้วัดคุณภาพการส่งมอบบริการของผู้ให้บริการไว้ทั้งหมด 5 ข้อ ได้แก่ สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) ความรวดเร็ว (Responsiveness) การรับประกัน (Assurance) และการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy)

จากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิดการ บริการและการรับรู้บริการ ของ Parasuraman และคณะผู้วิจัยได้นำแนวคิดดังกล่าวเป็นหลักในการออกแบบคำถามเพื่อใช้ศึกษาระดับการรับรู้คุณลักษณะด้านการมีใจบริการของกลุ่มตัวอย่างต่อไป

## 2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะด้านความปลอดภัย

**2.2.1 แนวคิดการจัดการความปลอดภัย** Schubert, Huttig and Lehmann (2013) ได้ศึกษาหลักการ ที่มาและความสำคัญของแนวคิดการจัดการความปลอดภัยด้านการปฏิบัติการสายการบิน และสนามบินจาก International Civil Aviation Organization (ICAO) โดยมีใจความสรุปดังนี้

1) ข้อมูลเบื้องต้นอุบัติการณ์และอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในอุตสาหกรรมการบินนั้น ส่งผลให้เกิดการผลักดันแนวคิดการพัฒนาเทคโนโลยี ระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน และขั้นตอนการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับด้านการสืบสวนอากาศยานอุบัติเหตุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อหลีกเลี่ยงการบาดเจ็บของมนุษย์ ลดอัตราการเสียชีวิต และความเสียหายแก่สิ่งของแวดล้อม ต่อมา แนวคิดดังกล่าวพัฒนามาเป็นระบบการจัดการความปลอดภัย (Safety Management Systems: SMS) ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาเทคนิคต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์คือ เพื่อลดความผิดพลาดของผู้ปฏิบัติงาน และเพื่อลดความผิดพลาดของปัจจัยองค์กร โดยพัฒนากระบวนการระเบียบและการฝึกอบรม



ภาพที่ 2.1 วิวัฒนาการของระบบการคิดด้านความปลอดภัย

จากภาพ ICAO ได้สรุปที่มาของแนวคิดด้านความปลอดภัยว่า เกิดจากการบูรณาการของแนวคิดปัจจัยเชิงเทคนิค (Technical factors) ในช่วงทศวรรษที่ 1950 –1970 แนวคิดปัจจัยมนุษย์ (Human factors) ในช่วงทศวรรษ 1970–1990 และแนวคิดปัจจัยเชิงองค์กร (Organizational factors) ในช่วงทศวรรษ 1990–ปัจจุบัน เข้าด้วยกัน

**2.2.2 แนวคิดระบบการจัดการความปลอดภัย** ICAO DOC 9859Chapter 2.2.4 (2013)ได้ระบุคำจำกัดความของความปลอดภัย (Safety) ว่า ความปลอดภัยคือสถานะซึ่งมีความเป็นไปได้ที่อันตรายที่เกิดแก่บุคคลและความเสียหายที่เกิดแก่ทรัพย์สินจะถูกลดลง คงระดับ ให้อยู่ในระดับที่รับได้ โดยผ่านขั้นตอนการระบุภัยและการจัดการความเสี่ยงต่อความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง

แนวคิดด้าน SMS ของ ICAO นั้นคือหลักการที่เป็นมาตรฐานในการเดินอากาศของกลุ่มสมาชิก ICAO ทั่วทั้งโลก ซึ่งกลุ่มประเทศต่าง ๆ ก็ได้นำมาตรฐานนี้ไปพัฒนาเป็นกฎระเบียบเพื่อบังคับใช้ในแต่ละพื้นที่ของตน เช่น Federal Aviation Administration (FAA) ได้จัดทำคู่มือแนะนำด้าน SMS สำหรับผู้ปฏิบัติการการบิน (The Advisory Circular Introduction to Safety Management Systems for Air Operators: AC120-92)เป็นต้น

จาก ICAO DOC 9859 กล่าวถึงแนวคิดของ SMS ประกอบด้วย 4 เสาด้วยกัน คือ นโยบาย (Policy) การจัดการความเสี่ยงต่อความปลอดภัย (Safety risk management) การรับประกันความปลอดภัย (Safety assurance) และการส่งเสริมความปลอดภัย (Safety promotion) มีรายละเอียดดังนี้

1) นโยบาย หรือ Policy จะกล่าวถึงนโยบายและวัฒนธรรมด้านความปลอดภัย นโยบาย ระเบียบวิธีปฏิบัติ และโครงการองค์กร ต้องถูกนำมาบูรณาการร่วมกันกับความต้องการของลูกค้า และเป้าหมายด้านการค้า เพื่อเป็นการสร้างนโยบายด้านความปลอดภัยให้เกิดแก่องค์กร นโยบายดังกล่าวจะถูกเขียนและบันทึกโดยผู้บริหารขององค์กร ถูกรับรองโดยกรรมการบินพลเรือนของประเทศ และถูกบังคับใช้แก่เจ้าหน้าที่ทุกคนเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างและพัฒนาวัฒนธรรมเชิงบวกด้านความปลอดภัยในหน่วยงานด้านการบิน แต่ปัญหาคือ การรักษาวัฒนธรรมด้านความปลอดภัยให้คงอยู่ได้คือเรื่องยาก Dr.Robert Helmreich(1998) ได้ให้คำแนะนำว่า วัฒนธรรมของแต่ละองค์กรนั้นมีความแตกต่างกัน ดังนั้นการที่จะปลูกฝังวัฒนธรรมใหม่ ๆ ให้เกิดและอยู่ได้อย่างยั่งยืนต้องคำนึงถึงปัจจัยภายนอกและภายในองค์กร

2) การจัดการความเสี่ยงต่อความปลอดภัยหรือ Safety risk management มุ่งเน้นเรื่องการบริหารความเสี่ยงซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานของแนวคิดการจัดการความปลอดภัย โดยทั่วไประบบการปฏิบัติการด้านการบินประกอบด้วย โครงสร้างองค์กร ขั้นตอนการปฏิบัติงาน กฎระเบียบด้านการทำงาน บุคคล อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ระบบการวิเคราะห์ด้านความปลอดภัยดั้งเดิมนั้นมุ่งเน้นที่โครงสร้างทางวิศวกรรม และพัฒนาเป็นระบบ SMS ในเวลาต่อมา

ระบบดังกล่าวสามารถตรวจจับภัยและความเสี่ยงต่ออันตรายและระบบและสิ่งแวดลอมได้อย่างรวดเร็ว ทำการบันทึกเหตุการณ์ และใช้เทคโนโลยีควบคุมความเสี่ยงนั้นออกไปจากระบบ

3) การรับประกันความปลอดภัยหรือ Safety assurance เป็นขั้นตอนสืบเนื่องซึ่งดำเนินการภายหลังจากที่องค์กรที่นำระบบ SMS มาใช้นั้นได้รับการรับรองจาก ICAO ว่าองค์กรได้มีการให้บริการ ผลิตภัณฑ์ การจัดการ และขั้นตอนการปฏิบัติที่ได้มาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐาน และองค์กรดังกล่าวมีความต้องการพัฒนาศักยภาพให้สูงขึ้น ทั้งนี้ ICAO (2009) ได้แบ่งกลุ่มกิจกรรมด้านการรับประกันความปลอดภัย ประกอบด้วย

- Safety performance monitoring and measurement คือ การที่ผู้ให้บริการด้านการรักษาความปลอดภัยคงไว้หรือพัฒนาระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อยืนยันศักยภาพขององค์กรในการรักษาระดับของความปลอดภัย ในการจัดการความเสี่ยงต่อความปลอดภัย โดยการเฝ้าระวังตรวจวัดผลลัพธ์ของกิจกรรมด้านการบริการต่าง ๆ ขององค์กร

- Management of change คือ การพัฒนาการให้บริการเพื่อเพิ่มศักยภาพในการรักษาความปลอดภัย เช่น การปรับเปลี่ยนองค์กร การควบคุมคุณภาพการให้บริการ การควบคุมปัจจัยแวดลอมต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดหรือกำจัดความเสี่ยงต่อความปลอดภัยให้หมดไป

- Continuous improvement of the SMS คือ การที่ผู้ให้บริการมุ่งพัฒนาระบบ SMS ที่มีศักยภาพต่ำกว่ามาตรฐานอยู่เสมอ มีการตรวจวัดประสิทธิภาพของระบบ SMS และดำเนินการกำจัดภัยหรือความเสี่ยงเหล่านั้น

4) การส่งเสริมความปลอดภัยหรือ Safety promotion องค์กรควรส่งเสริมประชาสัมพันธ ให้การตระหนักถึงความปลอดภัยเป็นค่านิยมหลักขององค์กร มีการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมความปลอดภัยเชิงบวก การส่งเสริมควรครอบคลุมทั้งในระดับชาติ ระดับภูมิภาค และระดับโลก รวมถึงมีการพัฒนาโครงการพื้นฐานต่าง ๆ สิ่งแวดลอม พฤติกรรม และทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้พัฒนาความปลอดภัย ICAO (2009) ได้ระบุวิธีการส่งเสริมความปลอดภัยไว้ 2 ขั้นตอน คือ

- การฝึกอบรมและให้ความรู้ด้านความปลอดภัย (Safety training and education) ประกอบด้วย เอกสารที่ชี้แจงรายละเอียดการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย การชี้วัดและประเมินผลการฝึกอบรมที่เชื่อถือได้ การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติ การฝึกอบรมที่มุ่งเน้นการบูรณาการระหว่าง SMS ปัจจัยบุคคล (Human factors) และปัจจัยองค์กร (Organizational factors) และสุดท้ายคือ การทบทวนการฝึกอบรม (Recurrent safety training)

- การสื่อสารด้านความปลอดภัย (Safety communication) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานทุกคนตระหนักถึง SMS ทราบถึงข้อมูลอย่างถูกต้อง อธิบายที่มาและความสำคัญ



ของกฎระเบียบต่าง ๆ ได้ และมีความรู้รอบตัวด้าน SMS ที่เพิ่มขึ้น ซึ่งพฤติกรรมทั้งหมดนี้จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเพิ่มศักยภาพด้านความปลอดภัยและปลูกฝังแนวคิดด้านความปลอดภัย

**2.2.3 ความหมายของพฤติกรรมและความปลอดภัยในการทำงาน** เสาวนีย์ เผ่าเมือง (2554) ได้สรุปนิยามของพฤติกรรมและความปลอดภัยในการทำงานไว้ดังนี้

1) ราชบัณฑิตยสถาน (2546, 768) ได้ระบุความหมายของพฤติกรรมไว้ว่า คือ การกระทำ หรืออาการที่แสดงออกทางกล้ามเนื้อ ความคิด ความรู้สึก เพื่อสนองสิ่งเร้า

2) ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2538) อธิบายไว้ว่า พฤติกรรม คือ กิจกรรมทุกประเภทที่มนุษย์กระทำไม่ว่าสิ่งนั้นจะสังเกตได้หรือไม่ได้ แต่สามารถวัดได้โดยใช้เครื่องมือพิเศษและสามารถบอกได้ว่า มีหรือไม่มี เช่น ความคิด ความเชื่อ ความรู้สึกสนใจ

3) ฉันทนา จันทวงศ์ (2535) อธิบายไว้ว่า พฤติกรรม คือ กิริยาอาการที่แสดงออก หรือปฏิกิริยาโต้ตอบเมื่อเผชิญกับสิ่งเร้า (Stimulus) หรือสถานการณ์ต่าง ๆ อาการแสดงออกต่าง ๆ เหล่านี้ อาจเป็นการเคลื่อนไหวที่สังเกตได้หรือวัดได้

4) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (2544) อธิบายไว้ว่า ความปลอดภัย หมายถึง การควบคุมความเสียหายที่เกิดจากอุบัติเหตุ ซึ่งโดยปกติในทางปฏิบัติเป็นไปได้ที่จะขจัดภัยทุกชนิดให้หมดสิ้นไป ดังนั้นความปลอดภัยจึงรวมถึงการปราศจากอันตรายที่มีโอกาสจะเกิดขึ้นด้วย

5) ไพจิตร บุญยานุเคราะห์ (2534, 50) อธิบายไว้ว่า ความปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง สภาพที่ไม่มีภัยหรืออันตราย และไม่เสี่ยงต่อสภาพที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุหรือไม่ก่อให้เกิดสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ได้แก่ การบาดเจ็บ พิการหรือตาย การเจ็บป่วยหรือเป็นโรค และทรัพย์สินเสียหาย

6) สุรพล พะยอมรัมย์ (2541, 286) อธิบายไว้ว่า สาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุมาจาก 3 ปัจจัยด้วยกัน คือ ตัวบุคคลหรือผู้ประกอบการในหน้าที่ต่าง ๆ และเป็นสาเหตุใหญ่ที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุ สิ่งแวดล้อมหรือตัวองค์กรหรือโรงงานที่บุคคลนั้นทำงานอยู่ เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน

7) สมถวิล เมืองพระ (2537, 54) ได้ให้คำจำกัดความของพฤติกรรมของความปลอดภัยในการทำงานไว้ว่า คือการกระทำหรือแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งอยู่ภายใต้สภาวะที่ปราศจากอันตรายการเกิดอุบัติเหตุรวมถึงปราศจากโอกาสเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ พิการ ตาย อันเนื่องมาจากการทำงาน ทั้งต่อบุคคล ทรัพย์สิน หรือสิ่งแวดล้อม โดยพฤติกรรมความปลอดภัยที่จะเกิดขึ้นได้ต้องประกอบด้วยปัจจัย 3 ด้าน คือ ด้านปัจจัยที่ช่วยโน้มน้าวบุคคลให้เกิดพฤติกรรมความปลอดภัย เช่น ความรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อ ทักษะ และค่านิยมของบุคคล ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ของบุคคลที่ได้รับทั้งในทางตรงและทางอ้อมด้าน

ปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดความปลอดภัย เกิดจากการที่แต่ละบุคคลมีโอกาสที่จะใช้บริการหรืออุปกรณ์ รวมถึงสิ่งต่าง ๆ ที่มีอยู่และจัดหาไว้ให้อย่างทั่วถึง ได้แก่ สถานพยาบาล แหล่งอาหารหรืออุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัย ด้านปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมความปลอดภัย เป็นปัจจัยที่นอกเหนือจากปัจจัยดังกล่าวข้างต้น ได้แก่ ปัจจัยที่เกิดจากการกระทำของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ครอบครัว ญาติ เพื่อน นายจ้าง และบุคลากรอื่น ๆ รวมถึงบุคคลที่เป็นสิ่งแวดล้อมในสังคมภายนอกบ้านหรือที่ทำงานด้วย ซึ่งบุคคลเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อการปลูกฝัง หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอนามัยโดยการสั่งสอน การอบรม การกระตุ้นเตือนการชักจูง การเป็นตัวอย่าง การควบคุมดูแลรวมถึงการส่งเสริมให้เกิดการกระทำหรือการปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสมที่จะนำไปสู่การมีสุขภาพหรือพฤติกรรมอนามัยตามเป้าหมายที่กำหนด

**2.2. 4 ความหมายของอุบัติเหตุและปัจจัยในการเกิดอุบัติเหตุ** สุชาติพิศ รongสวัสดิ์ (2554) ได้สรุปนิยามของอุบัติเหตุและปัจจัยในการเกิดอุบัติเหตุไว้โดยสรุปดังนี้

1) Anton (1989, 31) กล่าวว่า อุบัติเหตุ คือ สิ่งที่เกิดขึ้นโดยมิได้มีการวางแผนไว้ล่วงหน้า ไม่มีการควบคุมและเป็นสิ่งที่ไม่เป็นที่ต้องการ ซึ่งจะเข้าไปขัดขวางการทำงานปกติของบุคคล หรือเป็นสาเหตุของการบาดเจ็บ หรือเกือบได้รับบาดเจ็บ

2) กิตติ อินทรานนท์ (2544, 26) ได้ให้ความหมายของอุบัติเหตุไว้ว่า คือ ปรากฏการณ์ หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดฝัน และไม่ได้จัดวางแผนไว้ ทำให้มีการบาดเจ็บแก่บุคคลหรือทำให้เกิดความเสียหายแต่ทรัพย์สิน หรือทำให้เกิดการสูญเสียใด ๆ แก่ส่วนตัวหรือส่วนรวม

3) Heinrich (อ้างถึงในวิฑูรย์ สิมะ โชคดีและวีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2547) ได้สรุปสาเหตุของอุบัติเหตุว่าประกอบด้วย 3 ประการ ได้แก่

- สาเหตุที่เกิดจากคน (Human cause) เป็นสาเหตุที่สำคัญมากที่สุดเช่นการทำงานที่ไม่ถูกต้อง หรือพฤติกรรมของมนุษย์ต่าง ๆ เช่น บุคลิกภาพ เชาวปัญญา ประสบการณ์ อายุ การศึกษา ความเหนื่อยล้า

- สาเหตุที่เกิดจากความผิดพลาดของเครื่องจักร (Mechanical failure) เป็นสาเหตุที่สำคัญรองลงมา เช่น เครื่องจักรหรืออุปกรณ์ไม่มีการป้องกันที่ดี มีสภาพชำรุดสภาพแวดล้อมการทำงานไม่ปลอดภัย

- สาเหตุที่เกิดจากดวงชะตาหรือภัยธรรมชาติ ซึ่งนอกเหนือการควบคุมของมนุษย์เช่น ภัยธรรมชาติ เป็นต้น

**2.2.5 แนวคิดด้านปัจจัยในการเกิดอุบัติเหตุ** เกลิมชัย ชัยกิตติภรณ์ (2540, 21-25) ได้อธิบายถึงทฤษฎีในการเกิดอุบัติเหตุไว้โดยสรุปดังนี้

1) ทฤษฎีโดมิโน หมายถึง ผลสืบเนื่องโดยตรงมาจากอุบัติเหตุ และอุบัติเหตุเป็นผลมาจากการกระทำที่ไม่ปลอดภัย หรือสภาพการณ์ที่ไม่ปลอดภัยซึ่งเปรียบเสมือนตัวโดมิโนที่เรียงกัน 5 ตัวใกล้กัน เมื่อตัวหนึ่งล้ม ย่อมมีผลทำให้โดมิโนตัวถัดไปล้มตามกันไปด้วย ตัวโดมิโนทั้ง 5 ตัว ได้แก่

- บรรพบุรุษและสิ่งแวดล้อมทางสังคม ( Ancestry and social environment) เป็นพฤติกรรมที่แต่ละบุคคลแสดงออกมาต่างกัน เช่น ความสะเพร่า ประมาทเลินเล่อ ขาดความคิด ความไตร่ตรอง ความถือดีดั่งคนทุรัง ความชอบในการเสี่ยงอันตราย ความตระหนี่เหนียวเหนียวเงิน และลักษณะอื่น ๆ ที่ถ่ายทอดทางกรรมพันธุ์

- ความผิดปกติของบุคคล (Fault of person) สุขภาพจิตและสิ่งแวดล้อมทางสังคมเป็นสาเหตุทำให้เกิดความผิดปกติต่อบุคคล เช่น การปฏิบัติงานโดยขาดความขี้คิด อารมณ์รุนแรงประสาทอ่อนไหวง่าย ความตื่นเต้น ขาดความรอบคอบ เพิกเฉยละเลยต่อการกระทำที่ไม่ปลอดภัย ซึ่งความผิดปกติเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อให้เกิดการกระทำที่ไม่ปลอดภัยและทำให้เครื่องจักรและการทำงานต้องอยู่ในสภาพหรือสภาวะที่เป็นอันตราย

- การกระทำที่ไม่ปลอดภัยและหรือสภาพเครื่องจักรหรือสภาวะสิ่งแวดล้อมที่เป็นอันตราย (Unsafe act mechanical or Physical hazard) เช่น ยืนทำงานภายใต้ของหนักที่แขวนอยู่ การคิดเครื่องยนต์โดยไม่แข็งแรง ซ่อมหยอกล้อ ถอดเซฟการ์ดของเครื่องจักรออก ขาดเครื่องป้องกันจุดอันตราย แสงสว่างไม่เพียงพอ การระบายอากาศไม่ดี เป็นต้น ซึ่งการกระทำและสภาพการทำงานที่ไม่ปลอดภัยเป็นสาเหตุโดยตรงที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุ

- การเกิดอุบัติเหตุ (Accident) เป็นผลลัพธ์มาจากเหตุปัจจัยทั้ง 3 ข้อข้างต้น

- การบาดเจ็บ (Injury) การบาดเจ็บเป็นผลโดยตรงจากการเกิดอุบัติเหตุ

2) ทฤษฎีรูปแบบระบบความปลอดภัยของบ็อบ ฟิเรนซ์ (Firenze system model) องค์ประกอบของสาเหตุในการเกิดอุบัติเหตุเป็นระบบซึ่งมีปฏิริยาสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่

- คน (Man) หรือผู้ปฏิบัติงาน จำเป็นจะต้องมีข้อมูลข่าวสาร (Information) ที่เพียงพอ ถ้าหากข้อมูลข่าวสารดี ถูกต้องก็จะทำให้การตัดสินใจถูกต้อง แต่ถ้าข้อมูลไม่ถูกต้องก็จะทำให้การตัดสินใจนั้นผิดพลาดหรือมีความเสี่ยงสูง และทำให้เกิดความล้มเหลวในการทำงานซึ่งอาจจะส่งผลให้เกิดอุบัติเหตุได้

- อุปกรณ์เครื่องจักร (Machine) อุปกรณ์เครื่องจักรที่ใช้ในการผลิตจะต้องมีความพร้อมปราศจากข้อผิดพลาดถ้าอุปกรณ์เครื่องจักรออกแบบไม่ถูกต้องไม่ถูกหลักวิชาการหรือขาดการบำรุงรักษาที่ดีย่อมทำให้กลไกของเครื่องจักรปฏิบัติงานผิดพลาดซึ่งนำไปสู่การเกิดอุบัติเหตุ



- สิ่งแวดล้อม (Environment) สภาพการทำงานและสิ่งแวดล้อมในการทำงานมีบทบาทสำคัญต่อการผลิตความผิดพลาดที่เกิดขึ้นกับสิ่งแวดล้อมย่อมก่อให้เกิดปัญหาต่อ ผู้ปฏิบัติงานและเครื่องจักรซึ่งจะเป็นสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุได้

จากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิด ด้านความปลอดภัยจาก ICAO ซึ่งระบุปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดอุบัติเหตุ ประกอบด้วย เชิงเทคนิค เชิงมนุษย์ และเชิงองค์กร ผู้วิจัยได้นำแนวคิดดังกล่าวเป็นหลักในการออกแบบคำถามเพื่อใช้ศึกษาระดับการรับรู้คุณลักษณะด้านความปลอดภัยของกลุ่มตัวอย่างต่อไป

## 2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะด้านการทำงานเป็นทีม

**2.3.1 ความหมายของการประสานงาน** กรกนก บุญชูจรัส (2552 , 16-17) ได้อ้างถึงคำจำกัดความของการประสานงานจากทฤษฎีของนักวิจัยหลากหลายคน ดังนี้

1) ศุสดี สัตยมานะ (2521,57)กล่าวว่า การประสานงาน คือ การจัดระเบียบการทำงานเพื่อให้ส่วนต่าง ๆ เข้ามาร่วมกันและให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ร่วมมือปฏิบัติการเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่ทำงานซ้ำซ้อน ขัดแย้งกันหรือเหลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น สอดคล้องกับวัตถุประสงค์นโยบายขององค์กรนั้น ๆ

2) สมพงษ์ เกษมสิน (2523,153) กล่าวว่า การประสานงาน คือ ความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติ จัดระเบียบงานให้เรียบร้อย และสอดคล้อง กลมกลืนกันเพื่อให้งานสมดุล และสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด

3) George (อ้างถึงใน เรื่องอุไร ชั่วชู 2540, 13) กล่าวว่า การประสานงาน คือ ความพยายามที่จะประสานจังหวะทำงานอย่างมีระบบ เพื่อให้ปัจจัยที่จะเกี่ยวกับเวลา และทิศทางของการบริหารงาน และทำให้ผลการปฏิบัติงานมีลักษณะกลมกลืนและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงาน

**2.3.2 ความหมายของการทำงานเป็นทีม** กรกนก บุญชูจรัส (2552 , 16-17) ได้อ้างถึงคำจำกัดความของการทำงานเป็นทีม จากทฤษฎีของนักวิจัยหลากหลายคน ดังนี้

1) Woodcock (1989,8)กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม คือ การทำงานที่แต่ละบุคคลมาร่วมกันทำงาน เพื่อที่จะนำไปสู่ความสำเร็จได้มากกว่าการที่จะทำงานตามลำพัง

2) Brill (1976, 22)กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม คือ การรวมกลุ่มทำงาน ซึ่งมีความชำนาญเฉพาะแต่ละบุคคล โดยมีการกำหนดจุดมุ่งหมายร่วมกัน มีการติดต่อสื่อสาร มีความร่วมมือกัน ตัดสินใจร่วมกัน และใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ร่วมกันวางแผนงานให้สำเร็จ

3) ปรีชา คงฤทธิศึกษากร (2536, 48) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม คือ การสร้างกลุ่มบุคคลที่ร่วมมือร่วมใจการปฏิบัติงาน ตามหน้าที่และความรับผิดชอบเป็นอย่างดี โดยใจ

วัตถุประสงค์ขององค์การ ไปในทิศทางเดียวกัน และสมาชิกในกลุ่มนั้นยอมรับบทบาทของตนเอง

4) นพภัสสร โกสินทรจิตต์ (2548 ,20-21) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง

- ทุกคนช่วยกันผลักดัน ไปในทิศทางเดียวกัน
- ทุกคนผลักดันในส่วนของตน
- การได้รับสิ่งสนับสนุนเสมอเมื่อต้องการ
- การที่มีคนยอมรับในความสามารถของคุณ
- การละเว้นในการทำสิ่งที่เป็นผลประโยชน์ส่วนตัว
- การได้รับความช่วยเหลือเฉพาะเวลาที่ต้องการเท่านั้น
- ความรู้สึกดีใจที่ได้พบวิสาสะกับเพื่อนร่วมงานในงานที่ทำ
- ทุกคนช่วยกันแก้ไขวิกฤติการณ์
- ทุกคนรับมือกับวิกฤติการณ์โดยปราศจากเสียงบ่น
- การยินดีต่อความสำเร็จและเห็นใจในความปราชัยของผู้อื่น
- การรับผลแห่งความสำเร็จและความล้มเหลวร่วมกัน
- การมีอนาคตที่น่าตื่นเต้นร่วมกัน
- ความรู้สึกพอใจที่สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงาน ได้เป็นอย่างดี
- การขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ให้เป็นอย่างดี

5) วิภาพร มาพบสุข (2543 ,15) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม คือ บุคคลมากกว่าหนึ่งคน มารวมตัวกัน โดยมีเป้าหมายร่วมกัน แบ่งหน้าที่กัน และมีปฏิริยารับรู้ต่อการรวมกันเพื่อทำงานใดงานหนึ่งให้สำเร็จตามความมุ่งหมาย

6) พิชัย เล่มพานิชย์ (2541 ,18)กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง กระบวนการทำงานของกลุ่มบุคคล เพื่อให้ได้ผลมากกว่าที่เขาแต่ละคนทำตามลำพัง โดยที่บุคคลที่ทำงานเหล่านั้นมีความตื่นเต้นพอใจและสนุกเพลิดเพลิน

7) เรียม ศรีทอง (2540 , 13)กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง กระบวนการทำงานของกลุ่มบุคคลที่ก่อให้เกิดผลงานสูงสุดตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยผู้ทำงานมีความพึงพอใจในงานและต่อเพื่อนร่วมงาน

8) สุทธิ ภิบาลแทน (2541 , 55-56) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมาร่วมกันทำงานหรือปฏิบัติงาน ตามหน้าที่และความรับผิดชอบ โดย

บุคคลแต่ละคนที่มาร่วมกันทำงานนี้จะมีวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายเดียวกัน ให้ความร่วมมือร่วมใจ มีการประสานงานที่ดี มีการติดต่อสื่อสาร ตัดสินใจวางแผน สนับสนุนกันและสามารถผสมกลมกลืนอย่างมีประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อให้งานที่จนรับผิดชอบนั้น บรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงานร่วมกันอย่างตั้งใจ

9) วิลลาร์ธ รพีไพศาล (2542, 150)กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง การทำงานร่วมกันของสมาชิกตั้งแต่สองคนขึ้นไป โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมทั้งหลายบรรลุเป้าหมายเดียวกัน โดยที่สมาชิกทุกคนในกลุ่มต่างมีจิตใจตรงกัน ร่วมมือทำงานอย่างเต็มความสามารถ มีการประสานงานอย่างดี เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์สูงสุด

10) เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2546, 233)กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง ความสำเร็จของผู้บริหารในการประสานการทำงานของบุคลากรหลายฝ่ายเข้าด้วยกัน ให้บรรลุผลสำเร็จ

**2.3.3 องค์ประกอบของการทำงานเป็นทีม** กรรณก บุญชูจรัส (2552,18-17) ได้อ้างถึงคำจำกัดความขององค์ประกอบของการทำงานเป็นทีมจากทฤษฎีของนักวิจัยหลายท่านดังนี้

1) เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2538, 148) กล่าวว่า การทำงานร่วมกันของทีมงานเพื่อให้ได้ผลผลิตสูงนั้น จะต้องมีองค์ประกอบที่จะช่วยส่งเสริมการทำงานเป็นทีมกล่าวไว้ 6 ข้อ ได้แก่ ผู้บริหารหรือหัวหน้าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากที่สุด ความยุติธรรม ความเป็นคนมีหลักการ มีเหตุผล และความเป็นเพื่อนร่วมงานของผู้นำจะสามารถเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงานเป็นทีมได้ดี

2) ฉันทนา จันทร์บรรจง (2542,179)กล่าวว่า องค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญในการทำงานเป็นทีมที่เกื้อหนุนการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประกอบด้วย

- จุดมุ่งหมายและความมุ่งมั่นที่จะบรรลุผลสำเร็จร่วมกัน ทุกคนต้องเข้าใจวัตถุประสงค์ นโยบาย และเป้าหมายของทีมเป็นอย่างดี และเป้าหมายนั้นต้องมีความแน่นอนในระยะเวลาหนึ่ง

- ผู้นำมีคุณลักษณะเหมาะสม เป็นที่ยอมรับนับถือของสมาชิกอย่างจริงจัง
- สมาชิกที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสม เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ทั้งตนเองและของกลุ่ม เป็นผู้ยอมรับฟังและเคารพความคิดเห็นของเพื่อนสมาชิกและของกลุ่ม
- ปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิก ความเหนียวแน่นหรือความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นกลมเกลียวกันในหมู่สมาชิกเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

- วิธีการทำงานที่ทำให้ความสำคัญกับข้อมูล ความร่วมมือ และการมีส่วนร่วม การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารที่ดี มีความร่วมมือกันและสมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงในทุกขั้นตอนการทำงาน
- การเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับได้มีส่วนร่วมในการบริหารงาน ภายในขอบเขตแห่งอำนาจหน้าที่ของตน เปิดโอกาสให้พนักงานปรับปรุงในหน่วยงาน ความรู้ ความสามารถ สติปัญญาและประสบการณ์ของแต่ละคน ร่วมกันปรับปรุงงานในหน่วยงานโดยอาศัยกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ในการแก้ไขปัญหา
- บรรยากาศของกลุ่มที่เป็นกันเอง เปิดเผยจริงใจและยอมรับซึ่งกันและกัน ในทีมงานที่มีประสิทธิภาพทุกคนในทีมจะต้องมีความเป็นกันเอง ไม่ต้องมีพิธีรีตอง ไม่ต้องเกรียดย มีความเอาใจใส่ในงาน ร่วมกันทำงานอย่างจริงจังและเป็นธรรมชาติ ไม่ฝืนทำหรือแกล้งทำเฉพาะต่อหน้าผู้อื่น ไม่แสดงความเบื่อหน่าย รับฟังความคิดเห็นของกันและกัน ไม่มีการใช้อารมณ์หรือพูดนอกเรื่อง ไม่แสดงความเป็นศัตรูหรือแสดงความรังเกียจฝ่ายที่มีความเห็นขัดแย้ง การวิพากษ์
- วิจัยกันโดยตรงไปตรงมาและทุกคนสามารถทำได้ด้วยความสบายใจ

**2.3.3 ประโยชน์ของการทำงานเป็นทีม** กรรณก บัญชูจรัส (2552, 16-17) ได้อ้างถึงคำจำกัดความขององค์ประกอบของการทำงานเป็นทีมจากทฤษฎีของนักวิจัยหลากหลายคน ดังนี้

1) Wellin (อ้างถึงใน ฉันทนา จันทร์บรรจง, 2542, 177) อภิปรายถึงการทดลองเชิงปฏิบัติโดยทดสอบโดยใช้การทำงานเป็นทีมในการปฏิบัติงานของบริษัทต่าง ๆ ในสหรัฐอเมริกา ทั้งนี้ ผลการทดสอบพบว่าการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อผู้ปฏิบัติงานในการลดความผิดพลาดหรือลดจุดบกพร่องเมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานเดี่ยว สามารถช่วยให้ประหยัดงบประมาณ เพิ่มความสามารถในการผลิต ลดความสูญเปล่าในการวางแผนและการผลิตกลุ่มบุคคลสามารถทำงานได้รวดเร็วขึ้น และสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้ามากยิ่งขึ้น

**ตารางที่ 2.3** ผลลัพธ์จากการใช้ทีมงานในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

ชื่อบริษัท	ผลลัพธ์ของการทำงานเป็นทีม
Shenandoah life Insurance Co,Ltd.	ประหยัดเงินปีละ 200,000 เหรียญต่อปี เพราะลดลงได้และในขณะเดียวกันก็เพิ่มปริมาณได้ถึง 33%
Xerox	เพิ่มความสามารถในการผลิตได้ 30%

ตารางที่ 2.3 ผลลัพธ์จากการใช้ทีมงานในองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ (ต่อ)

Textronix	ทีมเดียวกันภายใน 3 วัน ได้ผลผลิตเท่ากับการผลิตด้วยระบบสายพานภายในเวลา 14 วัน
Westinghouse Furniture system	เพิ่มความสามารถในการผลิตได้ 74% ภายใน 3 ปี
Citibank	ความพึงพอใจของลูกค้ามีมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด 11 ด้าน
Sealed Air	ความสูญเสียเปล่าลดลง 50% และ downtime ลดลง 20% เหลือเพียง 5%
Exxon	ลดค่าใช้จ่ายได้ 10 ล้านเหรียญ ภายใน 6 เดือน
Eli Express	การผลิตเวชภัณฑ์ใหม่ทำได้เร็วที่สุดในประวัติศาสตร์
Federal Express	ลดความผิดพลาด เช่น เขียนใบเสร็จผิด หีบห่อสูญหาย ได้ 13%
Coming	จุดบกพร่องของผลิตภัณฑ์ในโรงงานลดลงจาก 1,800 ชิ้น ต่อ 1 ล้านชิ้น เหลือเพียง 9 ชิ้น ต่อ 1 ล้านชิ้น

2) วรวิมล บุตรอามาตย์ (2550, 16)กล่าวถึงคุณประโยชน์ของทีมงานไว้ ดังนี้

- โดยทั่วไปพบว่า ผลการปฏิบัติงานของกลุ่มหรือทีมงานจะมีประสิทธิภาพดีกว่าการทำงานโดยบุคคลเพียงคนเดียว
- เมื่อมีการเปรียบเทียบการตัดสินใจโดยกลุ่ม กับการตัดสินใจโดยบุคคลเพียงอย่างเดียวพบว่า การตัดสินใจโดยกลุ่มจะมีประสิทธิภาพมากกว่าและแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่า
- บุคลากรเรียนรู้ที่จะเป็นผู้มีค่านิยมในการช่วยเหลือผู้อื่นเมตตาปราณี มีความรับผิดชอบ เข้าใจผู้อื่น เสียสละ ฯลฯ จากการได้เข้าเป็นสมาชิกกลุ่ม
- การแสดงออกทางอารมณ์ต่าง ๆ เช่น สนุกสนาน ตื่นเต้น ร่าเริง ผิดหวัง สมหวัง ฯลฯ จะมีความเข้มข้นสูงกว่าปกติเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่ม
- คุณภาพการใช้ชีวิตประจำวันสูงขึ้นเพราะกลุ่ม เนื่องจากได้มีการแบ่งงานกันทำตามความเชี่ยวชาญของแต่ละคน
- การขจัดความขัดแย้งสามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อได้อยู่รวมกลุ่มกันการจัดการกับอิทธิพลภายในกลุ่มสามารถทำได้ดียิ่งกว่า ถ้าไม่มีกลุ่มก็จะไม่มีมาตรฐานของสังคม ไม่มีค่านิยมของสังคม ไม่มีกฎระเบียบของสังคม ความเจริญทางสังคมย่อมเติบโตได้ช้า

- เอกลักษณ์ของบุคคล การยอมรับนับถือในตนเองสมรรถภาพทางสังคมของบุคคลล้วนแต่ได้รับการหล่อหลอมจากสังคมทั้งสิ้น

- กลุ่มและองค์กรไม่สามารถเกิดขึ้นได้หากปราศจากการร่วมมือกันของคนในสังคม

3) Beebe and Masterson (อ้างถึงใน ฉันทน์ทศนุพิทักษ์ ,2543,18) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการทำงานเป็นทีมไว้ดังนี้

- ทีมจะมีแหล่งข้อมูลมากกว่าคนเพียงคนเดียว เนื่องจากทีมงานจะมีบุคคลต่าง ๆ ที่มีความหลากหลายในด้านพื้นฐานและประสบการณ์ที่สามารถนำมาช่วยกันคิด พิจารณาได้อย่างกว้างขวางกว่า เพื่อหาทางออกที่ดีที่สุดต่อการแก้ไขสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น

- ทีมสามารถใช้วิธีการในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่สร้างสรรค์ได้มากกว่าบุคคลเพียงคนเดียว เนื่องจากทีมงานมีวิธีการหรือแนวทางหลากหลายในการแก้ไขปัญหา

- การทำงานเป็นทีมส่งเสริมให้มีการพัฒนาการเรียนรู้ และการอภิปรายแนวความคิดต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง การได้มีโอกาสอภิปรายในเรื่องที่เป็นปัญหากับทีมจะทำให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาแนวคิดของตนเองและทีมได้อย่างกว้างขวาง

- สมาชิกของทีมจะเข้าใจตนเองได้ดีขึ้นขณะที่ตนมีปฏิสัมพันธ์กับสมาชิกคนอื่น การทำงานเป็นทีมจะทำให้เห็นสภาพที่คนอื่นมองเห็น ได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพราะข้อมูลสะท้อนกลับจะทำให้ตระหนักถึงคุณลักษณะของตัวเราที่เรามองไม่เห็นแต่คนอื่นมองเห็น

4) วิภาพร มาพบสุข (2543, 314) ได้สรุปประโยชน์ของการทำงานเป็นทีมดังนี้

- เกิดความสามัคคีและความเข้าใจกันระหว่างสมาชิกในทีมงานและช่วยเหลือกันเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายเดียวกัน อีกทั้งยังเป็นการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีด้วย

- ทีมจะเป็นผู้ก่อกำเนิดงานเล็ก ๆ ไปสู่งานใหญ่ และงานใหญ่จะประสบความสำเร็จได้ จำเป็นจะต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจกันทำงาน

- สมาชิกทุกคนมีโอกาสปรึกษาหารือกันเพื่อสร้างมาตรฐานของงานในขณะเดียวกันสามารถพัฒนาตนเองไปพร้อม ๆ กับความสำเร็จและความก้าวหน้าของทีม

- มาตรฐานการทำงานที่ดีของทีมงานในองค์กรจะมีผลต่อการกำหนดมาตรฐานแก่ทีมงานในหน่วยงานอื่น ๆ ขององค์กรเดียวกัน ซึ่งทำให้มาตรฐานการทำงานของภาพรวมของทั้งองค์กรดีไปด้วย องค์กรมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี สมาชิกมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สมาชิกรักใคร่ชอบพอกันและไม่มี ความขัดแย้งในการทำงาน สมาชิกของทีมมักจะเห็นด้วยกับผู้บริหารระดับสูงมากกว่าคิดถึงผลประโยชน์เฉพาะตน และสมาชิกทุกคนรู้บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของตน ซึ่งจะส่งผลประสิทธิภาพของทั้งองค์กรที่ดียิ่งขึ้น



จากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิดการเรียนรู้ของนักวิชาการหลากหลายท่านซึ่งมุ่งเน้นเรื่องความสัมพันธ์ภายในทีม การใช้ทรัพยากรในทีมให้คุ้มค่า และลักษณะของผู้นำที่เหมาะสมผู้วิจัยได้นำแนวคิดดังกล่าวเป็นหลักในการออกแบบคำถามเพื่อใช้ศึกษาระดับการรับรู้คุณลักษณะด้านการทำงานเป็นทีมของกลุ่มตัวอย่างต่อไป

## 2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะด้านการพัฒนาตนเอง

2.4.1 แนวคิดด้านการเรียนรู้ สุรศักดิ์ อัครอารีสุข (2555,53-59) ได้สรุปรายละเอียดของทฤษฎีการเรียนรู้ของ Benjamin Bloom ไว้ดังนี้

การเรียนรู้ (Learning) คือกระบวนการของประสบการณ์ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างค่อนข้างถาวรซึ่งการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนี้ไม่ได้มาจากภาวะชั่วคราววุฒิภาวะหรือสัญชาตญาณ (Klein 1991, 2) การเรียนรู้เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ค่อนข้างถาวรโดยเป็นผลจากการฝึกฝนเมื่อได้รับการเสริมแรงมิใช่เป็นผลจากการตอบสนองตามธรรมชาติที่เรียกว่าปฏิกิริยาสะท้อนคิมเบลและการ์เมอซี (Kimble & Garnezy, 1963) การเรียนรู้เป็นกระบวนการที่ทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมอันเป็นผลจากการฝึกฝนและประสบการณ์แต่มิใช่ผลจากการตอบสนองที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติฮิลการ์ดและโบเวอร์ (Hilgard and Bower, 1966, อ้างถึงในฤทัยชนกกุลสืบและวรัญญาเชื้อทอง , 2550) การเรียนรู้เป็นการแสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมที่มีการเปลี่ยนแปลงอันเป็นผลเนื่องมาจากประสบการณ์ที่แต่ละคนได้ประสบมา (Cronbach, 1959, อ้างถึงในอารีพันธ์มณี, 2534) การเรียนรู้เป็นกระบวนการที่บุคคลได้พยายามปรับพฤติกรรมของตนเพื่อเข้ากับสภาพแวดล้อมตามสถานการณ์ต่าง ๆ จนสามารถบรรลุถึงเป้าหมายตามที่แต่ละบุคคลได้ตั้งไว้ (Pressey, Robinson and Horrock, 1959)

การพัฒนาทฤษฎีการเรียนรู้ Benjamin Bloom และคณะเริ่มในปี 1948 เมื่อ Benjamin Bloom ประธานคณะกรรมการของนักจิตวิทยาการศึกษาที่อยู่ในการศึกษาอเมริกันซึ่งมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาเป็นระบบประเภทของการเรียนรู้พฤติกรรมช่วยในการออกแบบและการประเมินการเรียน การศึกษาโดยในปี 1956 ได้มีการเผยแพร่ส่วนแรกเรียกว่า Bloom 'S Taxonomy การพัฒนาทฤษฎีการเรียนรู้ Benjamin Bloom และคณะเริ่มในปี 1948 เมื่อ Benjamin Bloom ประธานคณะกรรมการของนักจิตวิทยาการศึกษาที่อยู่ในการศึกษาอเมริกันซึ่งมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาเป็นระบบประเภทของการเรียนรู้พฤติกรรมช่วยในการออกแบบและการประเมินการเรียนการศึกษาโดยในปี 1956 ได้มีการเผยแพร่ส่วนแรกเรียกว่า Bloom 'S Taxonomy

Bloom's Taxonomy กล่าวถึงการจำแนกการเรียนรู้ตามทฤษฎีของ Bloom ซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้าน คือด้านพุทธิพิสัยด้านจิตพิสัยและด้านทักษะพิสัย โดยในแต่ละด้านจะมีการจำแนกระดับ

ความสามารถจากต่ำสุดไปถึงสูงสุดเช่นด้านพุทธิพิสัยเริ่มจากความรู้ความเข้าใจการนำไปใช้การวิเคราะห์การสังเคราะห์การประเมินนอกจากนี้ยังนำเสนอระดับความสามารถที่มีการปรับปรุงใหม่ตามแนวคิดของ Anderson and Krathwohl (2001) เป็นการจำ (Remembering) การเข้าใจ (Understanding) การประยุกต์ใช้ (Applying) การวิเคราะห์ (Analyzing) การประเมินผล (Evaluating) และการสร้างสรรค์ (Creating) ด้านจิตพิสัยจำแนกเป็นการรับรู้การตอบสนองการสร้างค่านิยมการจัดระบบและการสร้างคุณลักษณะจากค่านิยมด้านทักษะพิสัยจำแนกเป็นทักษะการเคลื่อนไหวของร่างกายทักษะการเคลื่อนไหวอวัยวะสองส่วนหรือมากกว่าพร้อมๆกันทักษะการสื่อสารโดยใช้ท่าทางและทักษะการแสดงพฤติกรรมทางการพูดการเรียนรู้ (Learning) คือกระบวนการของประสบการณ์ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างค่อนข้างถาวรซึ่งการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนี้ไม่ได้มาจากภาวะชั่วคราววุฒิภาวะหรือสัญชาตญาณ (Klein 1991,2) การเรียนรู้เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ค่อนข้างถาวรโดยเป็นผลจากการฝึกฝนเมื่อได้รับการเสริมแรงมิใช่เป็นผลจากการตอบสนองตามธรรมชาติที่เรียกว่าปฏิกิริยาสะท้อน (Kimble and Garnezy, 1963) การเรียนรู้เป็นกระบวนการที่ทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมอันเป็นผลจากการฝึกฝนและประสบการณ์แต่มีใช่ผลจากการตอบสนองที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ (Hilgard and Bower, 1966) การเรียนรู้เป็นการแสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมที่มีการเปลี่ยนแปลงอันเป็นผลเนื่องมาจากประสบการณ์ที่แต่ละคนได้ประสบมา (Cronbach, 1959 : อ้างถึงใน อารีพันธ์มณี, 2534) การเรียนรู้เป็นกระบวนการที่บุคคลได้พยายามปรับพฤติกรรมของตนเพื่อเข้ากับสภาพแวดล้อมตามสถานการณ์ต่างๆจนสามารถบรรลุถึงเป้าหมายตามที่แต่ละบุคคลได้ตั้งไว้ (Pressey, Robinson and Horrock, 1959)

ทฤษฎีการเรียนรู้ของ Bloom และคณะ (1956) ได้จำแนกจุดมุ่งหมายการเรียนรู้ออกเป็น 3 ด้านคือ

1) พุทธิพิสัย (Cognitive domain) คือพฤติกรรมด้านสมองเป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับสติปัญญาความรู้ความคิดความเฉลียวฉลาดความสามารถในการคิดเรื่องราวต่างๆอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งเป็นความสามารถทางสติปัญญาซึ่งในส่วนของทฤษฎีการเรียนรู้ด้านพุทธิพิสัยได้จัดแบ่งไว้ 6 ระดับคือ

- ความจำหรือความรู้ (Knowledge) เป็นพฤติกรรมในความสามารถที่เก็บหรือรักษาความรู้ไว้แล้วสามารถระลึกได้ในภายหลังเหมือนกับ การบันทึกข้อมูลไว้ใน memory ซึ่งเรียกดูได้ในภายหลังเช่นการเรียนรู้ว่าอาหารหลักมี 5 หมู่เป็นต้นแบ่งออกเป็น 3 ระดับคือ

- ความรู้ความจำในเนื้อหา (Knowledge of specifics) ได้แก่ความรู้ความจำเกี่ยวกับศัพท์และนิยามความรู้ความจำเกี่ยวกับเกณฑ์และข้อเท็จจริงต่างๆเช่นสูตรกฎทฤษฎีเนื้อหาวิชาวันเวลาฯลฯ



- ความรู้ความจำเกี่ยวกับวิธีดำเนินการ (Knowledge of way and means of dealing with specifics) ได้แก่ความรู้ความจำเกี่ยวกับระเบียบแบบแผนลำดับขั้นและแนวโน้มการจัดประเภทเกณฑ์และวิธีการทำหรือวิธีการ

- ความรู้ความจำเกี่ยวกับความคิดรวบยอดในเรื่อง (Knowledge of universals and abstractions in a field) เป็นการสรุปและขยายหลักวิชาที่สำคัญของเนื้อเรื่องได้แก่ความรู้ความจำเกี่ยวกับหลักวิชาและการขยายหลักวิชาและความรู้ความจำเกี่ยวกับทฤษฎีและโครงสร้างตัวอย่างพฤติกรรมด้านความรู้ความจำเช่นการบอกชื่อของสิ่งต่างๆการบอก ความหมายของคำศัพท์การบรรยายความหมายหรือคำจำกัดความการเขียนสูตรหรือกฎต่างๆ

- ความเข้าใจ (Comprehension) เป็นพฤติกรรมที่สามารถประมวลใจความหลักหรือใจความสำคัญหรือสาระสำคัญแล้วสามารถตีความออกมาได้ตรงตามสาระสำคัญนั้นได้หรือขยายความหรืออธิบายเพิ่มเติมได้โดยไม่เปลี่ยนไปแบ่งเป็น 3 ระดับ

- การแปลความรู้ความ (Translation) เป็นความสามารถในการถ่ายทอดความหมายจากภาษาหนึ่งไปสู่ภาษาอื่นซึ่งเป็นการสื่อความหมายให้รู้ความหมายตรงกันเช่นการแปลความของข้อความคำพังเพยสุภาษิตโคลงกลอน ฯลฯ

- การตีความ (Interpretation) เป็นความสามารถในการสื่อความหมายโดยการพิจารณาจากการแปลความหมายหลายๆครั้งแล้วจึงนำมาสรุปเรียบเรียงใหม่เช่นการสรุปความคิดทั้งหมดออกมาเป็นประเด็นสำคัญได้การสรุปได้ว่าผู้พูดมีจุดมุ่งหมายอะไร ฯลฯ

- การขยายความ (Extrapolation) เป็นความสามารถในการสื่อความหมายโดยการขยายข้อความคาดคะเนความจากข้อเท็จจริงเดิมอย่างมีเหตุผลตัวอย่างพฤติกรรมด้านความเข้าใจเช่นการแปลความจากภาพหรือกราฟที่กำหนดให้การแปลประโยคภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทยการตีความหมายของการกระทำของนักเรียนการสรุปใจความสำคัญจากเรื่องอ่านและการคาดคะเนเหตุการณ์ล่วงหน้าได้ เป็นต้น

- การนำไปใช้ (Application) เป็นพฤติกรรมที่สามารถนำความรู้ที่ได้มาหรือเข้าใจมาเอาไปใช้งานได้นำไปแก้ปัญหาได้โดยประมวลมาจากความรู้ความเข้าใจการประยุกต์ใช้ เป็นความสามารถในการนำความรู้และความเข้าใจจากประสบการณ์ต่างๆเช่นทฤษฎีวิธีการไปใช้ในการแก้ปัญหาในสถานการณ์จริงตัวอย่างพฤติกรรมการนำไปใช้เช่นการคำนวณผลลัพธ์ของโจทย์ปัญหาได้การแก้ปัญหาในปัญหาสถานการณ์ต่างๆการเลือกใช้เครื่องมือได้เหมาะสมกับงาน การเลือกวิธีการปฏิบัติในสถานการณ์ต่างๆได้เหมาะสม เป็นต้น

- การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นพฤติกรรมที่สามารถคิดแยกแยะแบ่ง แยก แยกส่วนประกอบและบอกความสำคัญขององค์ประกอบต่างๆว่าเกี่ยวเนื่องกันอย่างไรได้เช่นเรียน

ทำอาหารมาแล้วพอมากับอาหารที่ปรุงเสร็จแล้วสามารถวิเคราะห์ได้ว่าประกอบด้วยอะไรบ้าง วิธีปรุงอย่างไร ใช้ไฟเบาหรือไฟแรงเป็นต้นการวิเคราะห์ (Analysis) เป็นความสามารถในการ แยกแยะเรื่องราวต่างๆออกเป็นส่วนย่อยๆว่ามีองค์ประกอบอะไรบ้างมี 3 ระดับ

- วิเคราะห์ความสำคัญหรือการวิเคราะห์องค์ประกอบ
- วิเคราะห์ความสัมพันธ์
- วิเคราะห์หลักการ

ตัวอย่างพฤติกรรมกรวิเคราะห์เช่นการจำแนกองค์ประกอบของสิ่งต่างๆได้การบอกส่วนที่สำคัญที่สุดของเรื่องได้การระบุจุดมุ่งหมายที่สำคัญได้

- การสังเคราะห์ (Synthesis) เป็นพฤติกรรมที่สามารถนำส่วนย่อยหรือ องค์ประกอบย่อยมาผนวกหรือรวมกันเป็นสิ่งเดียวหรือเป็นเรื่องเดียวกันเพื่อให้มีประโยชน์หรือ สมบูรณ์มากขึ้นเช่นการสร้างสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆนวัตกรรมใหม่ๆหรือแนวความคิดใหม่ๆเช่นเมื่อ เรียนทำอาหารมาแล้วสามารถคิดสร้างเมนูใหม่ๆขึ้นมาได้เป็นการสังเคราะห์เป็นความสามารถ ในการนำเอาความรู้ในเรื่องต่างๆมาผสมผสานให้เกิดเป็นเรื่องใหม่หรือสิ่งใหม่ๆที่มีคุณภาพสูง กว่าเดิมมี 3 ระดับคือ

- การสังเคราะห์เพื่อสื่อความหมายหรือการสังเคราะห์ข้อความ เป็น ความสามารถในการเขียนเรียงถ้อยคำให้เป็นข้อความเช่นการเขียนเรียงความการแต่งนวนิยาย
- การสังเคราะห์แผนงานเป็นความสามารถในการนำเอาข้อมูลหรือ เรื่องราวต่างๆมากำหนดแผนงานว่าจะทำอย่างไรจึงทำให้เรื่องราวนั้นบรรลุสำเร็จได้
- การสังเคราะห์ความสัมพันธ์เป็นความสามารถในการจัดระเบียบ ข้อเท็จจริงต่างๆเสียใหม่ เพื่อให้ได้ประโยชน์มากกว่าเดิมตัวอย่างพฤติกรรมกรสังเคราะห์เช่นการ เขียนจดหมายเขียนเรียงความวางโครงการที่จะทำงานการประดิษฐ์สิ่งของใหม่ขึ้นเป็นต้น

- การประเมินค่า (Evaluation) เป็นพฤติกรรมที่สามารถตัดสินประเมินหรือ สรุปในเรื่องของสิ่งต่างๆได้อย่างมีหลักการหลักเกณฑ์ที่มีเหตุผลเช่นการตัดสินกีฬาตัดสินคดีหรือ ประเมินว่าสิ่งนั้นดีไม่ดีถูกต้องหรือไม่โดยประมวลมาจากความรู้ทั้งหมดที่มีการประเมินค่า (Evaluation) เป็นความสามารถในการวินิจฉัยตัดสินคุณค่าของสิ่งต่างๆโดยนำไปเปรียบเทียบกับ เกณฑ์ที่กำหนดขึ้นซึ่งเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินค่ามี 2 ลักษณะคือเกณฑ์ภายในและเกณฑ์ภายนอก ตัวอย่างพฤติกรรมกรประเมินค่าเช่นการสรุปได้ว่ากิจกรรมที่ปฏิบัติมีความเหมาะสมหรือไม่การ ตัดสินได้ว่าสิ่งต่างๆมีคุณค่าเพียงพอหรือไม่การประเมินผลได้ว่าการกระทำมีประโยชน์หรือ โทษ อย่างไร

### Bloom's Taxonomy for Thinking



ภาพที่ 2.4 ต้นแบบแนวความคิด Cognitive Domain ของ Bloom

2) จิตพิสัย (Affective domain) หรือพฤติกรรมด้านจิตใจ) คือค่านิยมความรู้สึก ความซาบซึ้งที่สนคลติความเชื่อความสนใจและคุณธรรมพฤติกรรมด้านนี้อาจไม่เกิดขึ้นทันทีดังนั้น การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนโดยจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและสอดคล้องสิ่งที่ตั้งมอยู่ตลอดเวลาจะทำให้พฤติกรรมของผู้เรียนเปลี่ยนไปในแนวทางที่พึงประสงค์ได้ด้านจิตพิสัยจะ ประกอบด้วยพฤติกรรมย่อยๆ 5 ระดับได้แก่

- การรับรู้เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นต่อปรากฏ ฎการณ์หรือสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งเป็นไปในลักษณะของการแปลความหมายของสิ่งเร้านั้นว่าคืออะไรแล้วจะแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกที่เกิดขึ้น
  - การตอบสนองเป็นการกระทำที่แสดงออกมาในรูปของความเต็มใจ ยินยอมและพอใจต่อสิ่งเร้านั้นซึ่งเป็นการตอบสนองที่เกิดจากการเลือกสรรแล้ว
  - การเกิดค่านิยมการเลือกปฏิบัติในสิ่ง ของหรือพฤติกรรม ที่เป็นที่ยอมรับกัน ในสังคมการยอมรับนับถือในคุณค่านั้นๆหรือปฏิบัติตามในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจนกลายเป็นความเชื่อแล้วจึงเกิดทัศนคติที่ดีในสิ่งนั้น

- การจัดระบบการสร้างแนวคิดจัดระบบของค่านิยมที่เกิดขึ้น โดยอาศัยความสัมพันธ์ถ้าเข้ากันได้ก็จะยึดถือต่อไปแต่ถ้าขัดกันอาจไม่ยอมรับอาจจะยอมรับค่านิยมใหม่โดยยกเลิกค่านิยมเก่า

- บุคลิกภาพการนำค่านิยมที่ยึดถือมาแสดงพฤติกรรมที่เป็นนิสัยประจำตัวให้ประพฤติปฏิบัติแต่สิ่งที่ถูกต้องถึงงามพฤติกรรมด้านนี้จะเกี่ยวกับความรู้สึกและจิตใจซึ่งจะเริ่มจากการได้รับรู้จากสิ่งแวดล้อมแล้วจึงเกิดปฏิกิริยาโต้ตอบขยายกลายเป็นความรู้สึกด้านต่างๆจนกลายเป็นค่านิยมและยังพัฒนาต่อไปเป็นความคิดอุดมคติซึ่งจะเป็นควบคุมทิศทางพฤติกรรมของคนคนจะรู้ตัวหรืออย่างไรนั้นก็เป็ผลของพฤติกรรมด้านนี้

3) ทักษะพิสัย (Psychomotor domain) หรือพฤติกรรมด้านกล้ามเนื้อประสาทคือพฤติกรรมที่บ่งถึงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่วชำนาญซึ่งแสดงออกมาได้โดยตรงโดยมีเวลาและคุณภาพของงานเป็นตัวชี้ระดับของทักษะพฤติกรรมด้านทักษะพิสัย ประกอบด้วยพฤติกรรมย่อยๆ 5 ชั้นดังนี้

- การรับรู้เป็นการให้ผู้เรียนได้รับรู้หลักการปฏิบัติที่ถูกต้องหรือเป็นการเลือกหาตัวแบบที่สนใจ
- กระทำตามแบบหรือเครื่องชี้แนะเป็นพฤติกรรมที่ผู้เรียนพยายามฝึกตามแบบที่ตนสนใจและพยายามทำซ้ำเพื่อที่จะให้เกิดทักษะตามแบบที่ตนสนใจให้ได้หรือสามารถปฏิบัติงานได้ตามข้อแนะนำ
- การหาความถูกต้องพฤติกรรมสามารถปฏิบัติได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องอาศัยเครื่องชี้แนะเมื่อได้กระทำซ้ำแล้วก็พยายามหาความถูกต้องในการปฏิบัติ
- การกระทำอย่างต่อเนื่องหลังจากตัดสินใจเลือกรูปแบบที่เป็นของตัวเองจะกระทำตามรูปแบบนั้นอย่างต่อเนื่องจนปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อนได้อย่างรวดเร็วถูกต้องคล่องแคล่วการที่ผู้เรียนเกิดทักษะได้ต้องอาศัยการฝึกฝนและกระทำอย่างสม่ำเสมอ
- การกระทำได้อย่างเป็นธรรมชาติพฤติกรรมที่ได้จากการฝึกอย่างต่อเนื่องจนสามารถปฏิบัติได้คล่องแคล่วองไวโดยอัตโนมัติเป็นไปอย่างธรรมชาติซึ่งถือเป็นความสามารถของการปฏิบัติในระดับสูง

กล่าวโดยสรุปการเรียนรู้หมายถึงกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจากเดิมไปสู่พฤติกรรมใหม่ที่ค่อนข้างถาวรและพฤติกรรมใหม่นี้เป็นผลมาจากประสบการณ์หรือการฝึกฝนมิใช่เป็นผลจากการตอบสนองตามธรรมชาติหรือสัญชาตญาณหรือวุฒิภาวะหรือพิสัยต่างๆหรืออุบัติเหตุหรือความบังเอิญพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปจะต้องเปลี่ยนไปอย่างค่อนข้างถาวรจึงจะถือว่าเกิดการเรียนรู้ขึ้นหาก

เป็นการเปลี่ยนแปลงชั่วคราวก็ยังไม่ถือว่าเป็นการเรียนรู้เมื่อบุคคล ได้เกิดการเรียนรู้จะเกิดการเปลี่ยนแปลงดังนี้ (Bloom, 1959)

- 1) การเปลี่ยนแปลงทางด้านความรู้ความเข้าใจและความคิด (Cognitive domain) หมายถึง การเรียนรู้เกี่ยวกับเนื้อหาสาระใหม่ก็จะทำให้ผู้เรียนเกิดความรู้ความเข้าใจสิ่งแวดล้อมต่างๆ ได้มากขึ้นเป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสมอง
- 2) การเปลี่ยนแปลงทางด้านอารมณ์ความรู้สึกทัศนคติค่านิยม (Affective domain) หมายถึง เมื่อบุคคลได้เรียนรู้สิ่งใหม่ก็ทำให้ผู้เรียนเกิดความรู้สึทางด้านจิตใจความเชื่อความสนใจ
- 3) ความเปลี่ยนแปลงทางด้านความชำนาญ (Psychomotor domain) หมายถึง การที่บุคคลได้เกิดการเรียนรู้ทั้งในด้านความคิดความเข้าใจและเกิดความรู้สึกรู้สึกค่านิยมความสนใจแล้วได้นำเอาสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปปฏิบัติจึงทำให้เกิดความชำนาญมากขึ้นเช่นการใช้มือเป็นต้น

#### 2.4.2 แนวคิดด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีนักวิชาการหลายท่านให้แนวคิดไว้ดังนี้

1) จิระ หงส์คารมภ์ (2537) ให้แนวคิดทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า คนเป็นทรัพยากรที่ต่างจากทรัพยากรอื่น ๆ เพราะมีลักษณะที่มีความเปลี่ยนแปลงในตัวของมันเอง องค์กรทุกแห่งไม่สามารถสรรหาคนได้คราวละมาก ๆ เหมือนกับการซื้อสิ่งของ เมื่อได้คนแล้วไม่สามารถกักตุนไว้ได้ หากจะเปรียบเทียบกับเครื่องจักรอุปกรณ์ อันเป็นทรัพยากรอีกอย่างหนึ่ง แม้ไม่ใช่ก็จะมีค่าเสื่อมราคา ถึงแม้การสึกหรอจะมีน้อย แต่เมื่อเริ่มใช้มันก็จะค่อยๆ สึกหรอมากขึ้นและหมดอายุใช้งานไปในที่สุด ในอดีตนั้นคนมุ่งพัฒนาในระยะที่อยู่ในวัยเรียนเท่านั้น แต่พอจบเข้าทำงานการศึกษาอบรมก็สิ้นสุด และเริ่มจะมีแนวคิดการพัฒนาในขณะที่อยู่ในองค์กรเมื่อไม่นานมานี้เอง ทั้งนี้ เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทำให้ทรัพยากรมนุษย์ จะต้องมีการปรับปรุงให้สอดคล้องและก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยมีทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยพื้นฐานในการผลิตที่สำคัญที่สุดนั่นเอง องค์กรจึงจำเป็นต้องเสาะแสวงหา และเมื่อได้มาแล้วก็ต้องระวังรักษาพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถและใช้ความรู้ความสามารถนั้นให้เป็นประโยชน์แก่องค์กร

2) นิศารักษ์ เวชยานนท์(2540) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีความเกี่ยวกับการเพิ่มศักยภาพของบุคลากร รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรไว้ 3 แนวทางใหญ่ๆ ประกอบด้วย

- แนวความคิดของ Leonard Nadler กล่าวถึงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า คือการดำเนินการให้บุคลากรได้รับประสบการณ์และการเรียนรู้ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เพื่อที่จะได้นำเอามาปรับปรุงความสามารถในการทำงาน ประกอบด้วย การฝึกอบรม (Training) เป็น





ทีมที่มีลักษณะข้ามฝ่ายงาน (Cross functional) การตั้งตนเอง (Self-directed management) และการจัดการความคิดที่แตกต่าง เป็นต้น องค์การแห่งการเรียนรู้ (Organizational learning) เป็นการเรียนรู้ระดับสูงสุดในองค์กร ซึ่งมีพื้นฐานมาจากการเกิดทีมเรียนรู้ การพัฒนาองค์การให้เป็น “องค์กรแห่งการเรียนรู้” นี้จะเน้นในเรื่อง การเรียนรู้ในที่ทำงาน (Workplace learning) การมีแนวคิดแบบเป็นระบบหรือบูรณาการ การพัฒนาตนเองเป็นบุคคลผู้รับรู้ การมีเป้าหมายร่วมกัน และการบูรณาการเพื่อจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

- ระดับมหภาค คือ การพัฒนาคนในองค์การจากระดับจุลภาคไปสู่ระดับการพัฒนาที่แท้จริง (Developing) ซึ่งมีอยู่ 3 ระดับ ประกอบด้วย การพัฒนาระดับชุมชน/ประเทศ เป็นการพัฒนาองค์ความรู้หรือเทคโนโลยีของเราเอง การมีลักษณะที่เรียกว่า “ภูมิปัญญาชาวบ้าน” หรือ Intelligence club การพัฒนาระดับภูมิภาค เป็นการพัฒนาด้านวัฒนธรรมหรือการข้ามวัฒนธรรมที่จะเตรียมเข้าไปแข่งขันในระดับโลก พร้อมกับการพัฒนาความสามารถในการคิดเชิงกลยุทธ์ที่จะเข้าไปแข่งขันในธุรกิจที่รุนแรงระดับภูมิภาค และการพัฒนาสู่ระดับโลก เป็นระดับสุดยอดของการพัฒนา คือ ความสามารถบูรณาการทั้งการเรียนรู้และการพัฒนาเข้ามาเป็นหนึ่งเดียวกัน จนทำให้ประเทศของเราก้าวไปสู่เวทีโลกในระดับนานาชาติแบบนักกลยุทธ์ระดับโลกที่มีความพร้อมด้านศักยภาพของคน เทคโนโลยี การจัดการและทุน เป็นต้น

4) Noe, Hollenbeck, Gerhart และ Wright(อ้างถึงใน จิรประภา อัครบวร, 2554) ได้กล่าวถึงกลยุทธ์ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย

- การให้การศึกษาอย่างเป็นทางการ (Formal education) ทั้งการศึกษาในหลักสูตรระยะสั้นและระยะยาวจากสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ทั้งในระดับปริญญาตรี โท และเอก
- การประเมิน (Assessment) เป็นการรวบรวมข้อมูลและให้ข้อมูลย้อนกลับไปสู่พนักงาน ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม รูปแบบการติดต่อสื่อสาร หรือทักษะ โดยพนักงาน เพื่อนร่วมงาน ผู้บริการ และลูกค้าเป็นผู้ให้ข้อมูล
- การใช้ประสบการณ์ในงาน (Job experiences) เป็นการใช้ประสบการณ์ในการทำงาน อันเกิดจากความสัมพันธ์ที่มีต่อปัญหาต่าง ๆ หรือลักษณะอื่นใด ที่พนักงานได้เผชิญในการทำงานของตน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และสร้างประสบการณ์ใหม่ ๆ เป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ในการทำงาน
- วิธีด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relationships) ได้แก่ การให้คำแนะนำ (Mentoring) และการสอนงาน (Coaching)

5) จิรประภา อัครบวร (2554) ได้กล่าวถึงแนวคิดการพัฒนาตนเองแบบองค์รวมไว้ว่า องค์กรส่วนใหญ่มีแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยให้การสนับสนุนการพัฒนาสาขาอาชีพ



เป็นความรับผิดชอบของบุคลากรมากขึ้นผ่านการจัดทำแผนการพัฒนาคณะ (IDP: Individual Development Plan) โดยประยุกต์ใช้แนวคิดการพัฒนาคนแบบองค์รวม (WPD: Whole Person Development) ของ City University of Hong Kong (2004) อันเป็นส่วนหนึ่งของการจัดทำแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาการเรียนของผู้เรียน เพื่อจุดมุ่งหมายให้เกิดความตระหนักและเกิดการวางแผนการเรียนรู้ที่สมดุลมีการบูรณาการเพื่อที่จะทำให้คนได้รับการพัฒนาอย่างสมบูรณ์ โดยแบ่งเป็นการพัฒนาใน 7 มิติ ได้แก่

- การพัฒนาด้านปัญญา (Intellectual development) เป็นรูปแบบที่นิยมมากที่สุด เช่น การเข้ารับการฝึกอบรม การศึกษาเพิ่มเติม อย่างไรก็ตาม วิธีการพัฒนาที่เป็นที่ยอมรับในปัจจุบันว่าได้ผลมากที่สุด คือ การได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานจริง (Project assignment) ซึ่งจะช่วยให้เรียนรู้จนเกิดปัญญาตามมา และกลายเป็นประสบการณ์ที่สำคัญ

- การพัฒนาด้านจิตวิญญาณ (Spiritual development) เช่น การส่งคนไปนั่งวิปัสสนากรรมฐาน หรือฝึกสมาธิ ซึ่งถือว่ามนุษย์ทุกคนมีสติสัมปชัญญะติดตัวมาด้วยกันทั้งสิ้น แต่หากบางคนสามารถนำออกมาใช้ได้มากขึ้นแตกต่างกัน เนื่องจากขาดการฝึกฝน การฝึกสมาธิในพุทธศาสนา เน้นการทำให้เกิดความสงบในจิตใจ โดยแบ่งออกเป็น 2 วิธี คือ สมาธิและวิปัสสนา

- การพัฒนาด้านร่างกาย (Physical development) เช่น การออกกำลังกาย ความสมดุลในการทำงานและพักผ่อน การพัฒนาสุขนิสัย เป็นต้น ซึ่งการพัฒนาด้านร่างกายเป็นเรื่องที่สำคัญมากในการจัดทำแผนการพัฒนาคณะ (IDP) ของผู้บริหารองค์กรส่วนใหญ่ซึ่งไม่ค่อยดูแลตนเองในเรื่องนี้ จนบางครั้งกลายมาเป็นอุปสรรคต่อการทำงาน หรือเป็นเรื่องหนึ่งที่ต้องพิจารณาเมื่อต้องประเมินการขึ้นสู่ตำแหน่งสำคัญในองค์กร เพราะจะกลายมาเป็นความเสี่ยงขององค์กรในภายหลัง หากบริหารท่านั้นไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง หากเป็นบุคลากรทั่วไปในองค์กรปัจจุบันเราจะเห็นการเป็นโรค “Office syndrome” คือเป็นโรคของคนทำงานในสำนักงาน มีสาเหตุมาจากสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ไม่เหมาะสม

- การพัฒนาด้านสังคม (Social development) เมื่อบุคลากรเริ่มต้นการทำงานในองค์กร กระบวนการขัดเกลาทางสังคมนี้จึงเป็นเรื่องที่ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์มักให้ความสำคัญอย่างมากซึ่งมักบรรจุอยู่ในหลักสูตรปฐมนิเทศแต่เมื่อบุคลากรเติบโตในองค์กรทำงานในระดับสูงขึ้นไป ผู้บริหารหลายองค์กรกลับมองข้ามเรื่องนี้ไป ทั้งที่การพัฒนาเพื่อเข้าสู่สังคมยังมีความสำคัญมากขึ้นตามระดับตำแหน่งที่สูงขึ้นในองค์กรหากผู้บริหารหรือบุคลากรในองค์กรทำการจัดทำแผนการพัฒนาคณะ (IDP) บางครั้งอาจเป็นเรื่องที่ควรอยู่ในแผนการพัฒนาคณะ เช่น การเข้าเรียนหลักสูตรการพัฒนาบุคลิกภาพ หรือการออกงานสังคมเพื่อทำการฝึกการเข้าสังคม โดยมีเพื่อนหรือคู่หู (Buddy) ที่จะคอยเป็นโค้ช หรือผู้ให้คำแนะนำไปงานสังคมด้วยกัน

- การพัฒนาด้านสุนทรียศาสตร์ (Aesthetic development) มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการพัฒนาด้านการเข้าสังคมเพื่อทำให้ผู้ที่ได้รับการพัฒนาด้านสุนทรียศาสตร์มีเรื่องในการสนทนาเมื่อเข้าสู่สังคม เช่น การสอนเรื่องการวาดภาพ ซึ่งปัจจุบันจะเห็นการพัฒนากลุ่มแพทย์หลายโรงพยาบาลที่มีกิจกรรมเช่นนี้ หรือการจัดชมรมตามความสนใจเพื่อให้บุคลากรสามารถเลือกเข้ากลุ่มกิจกรรมที่ตนมีความสนใจ เช่น ชมรมกีฬา ท่องเที่ยว ดูนก เป็นต้น

- การพัฒนาด้านอาชีพ (Career development) เป็นการพัฒนาแผนและกลยุทธ์ในอาชีพ การปรับตัวสอดคล้องกับความท้าทายของอาชีพในแต่ละช่วง การเติบโตในอาชีพการได้รับความพึงพอใจในอาชีพ และสามารถรักษาสมดุลของอาชีพกับส่วนอื่น ๆ ในชีวิตส่วนตัวและครอบครัว ซึ่งบางครั้งบุคลากรในองค์กรที่มีความสามารถในการทำงานประสบความสำเร็จอย่างสูงแต่กลับล้มเหลวในเรื่องชีวิตครอบครัว หรือในบางครั้งองค์กรอาจเสียบุคลากรที่เก่งไป

- การพัฒนาด้านอารมณ์ (Emotional development) เป็นการพัฒนาเพื่อให้เกิดสมดุลของอารมณ์ตนเองกับสถานการณ์แวดล้อมและกับผู้อื่น รวมถึงความสามารถในการตระหนัก ยอมรับ และแสดงออกอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม โดยมุ่งหวังผลด้านการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม โดยขึ้นตอนการดำเนินงาน ประกอบด้วย การสร้างความตระหนักแก่บุคลากร (Create sense of urgency) เช่น การทำแบบประเมินตนเองทางด้านจิตวิทยา (Psychological self-assessment) การรับคำปรึกษา (Counseling) เป็นกระบวนการมุ่งเน้นการใช้คำถาม (Questioning) และการสะท้อนกลับ (Reflection) เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเป็นผู้ตัดสินใจที่จะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเอง โดยการปรับเปลี่ยนนี้จะได้รับการติดตามผลในระยะเวลาหนึ่งจนผู้ได้รับการปรึกษาได้รับการพัฒนาด้านอารมณ์จนมีการแสดงออกที่ส่งเสริมการทำงานที่ดี สุดท้ายคือ การโค้ช (Coaching) เป็นกระบวนการที่มีการนำมาใช้อย่างมากในองค์กรเพื่อพัฒนาบุคลากรในหลาย ๆ ระดับ หากเป็นการพัฒนาบุคลากรระดับปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่เป็นการโค้ชเพื่อให้งาน และสามารถปรับตัวกับการทำงาน โดยมีการพัฒนากลุ่มหัวหน้างานให้มาเป็นโค้ช ส่วนการโค้ชของบุคลากรในระดับบริหารมักเป็นการโค้ชด้านการพัฒนาภาวะผู้นำ ซึ่งมักเรียกกันว่า “Executive coach” คือ เป็นการจ้างโค้ชมืออาชีพจากภายนอกมาเป็นผู้คอยให้คำแนะนำอย่างเป็นระบบ ซึ่งการโค้ชส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาศักยภาพและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม

6) สมคิด บางโม (2553) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมไว้ว่า การฝึกอบรมเป็นการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงานเฉพาะอย่าง อาจจำแนกวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมได้ 4 ประการ เรียกย่อ ๆ ว่า KUSA ดังนี้

- เพื่อเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge, K) ให้มีความรู้ หลักการ ทฤษฎี แนวคิดในเรื่องที่อบรมเพื่อนำไปใช้ในการทำงาน

- เพื่อเพิ่มพูนความเข้าใจ (Understand, U) เป็นลักษณะที่ต่อเนื่องจากความรู้ กล่าวคือ เมื่อรู้ในหลักการและทฤษฎีแล้วสามารถตีความ แปลความ ขยายความและอธิบายให้คนอื่นทราบได้รวมทั้งสามารถนำไปประยุกต์ได้

- เพื่อเพิ่มพูนทักษะ (Skill, S) เป็นความชำนาญหรือความคล่องแคล่วในการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งได้โดยอัตโนมัติ เช่น การใช้เครื่องมือต่าง ๆ การขับรถ งานฝีมือ การขี่จักรยาน เป็นต้น

- เพื่อเปลี่ยนแปลงทัศนคติ (Attitude, A) เจตคติหรือทัศนคติ คือ ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ การฝึกรวมมุ่งให้เกิดหรือเพิ่มความรู้สึกที่ดีต่อบริษัท ความภาคภูมิใจต่อสถาบัน ความสามัคคีในหมู่คณะ ความรับผิดชอบต่องาน ความเอาใจใส่ต่องาน ความกระตือรือร้น เป็นต้น

ทั้งนี้ การฝึกรวมก่อให้เกิดประโยชน์ต่อทั้งบุคคลและองค์กรในหลาย ๆ มิติเช่น ทางด้านระดับหน่วยงาน ส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิตขององค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม ลดค่าใช้จ่ายด้านแรงงาน สร้างขวัญกำลังใจให้แก่พนักงาน ทำให้พนักงานทำงานเต็มความสามารถ ลดความสูญเสียวัสดุอุปกรณ์และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ แก้ปัญหาต่าง ๆ ขององค์กร ทำให้ข่าวสารภายในองค์กรดีขึ้น และทำให้ก้าวหน้า สามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้ องค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่วางไว้ ทางด้านระดับผู้บังคับบัญชา ส่งผลต่อการช่วยเพิ่มผลผลิตในส่วนของตนให้สูงขึ้น ลดเวลาในการสอนงาน และลดเวลาในการพัฒนาพนักงาน ลดภาระในการปกครองบังคับบัญชา ช่วยให้พนักงานตระหนักในบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของตน สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน และทางด้านระดับพนักงานหรือตัวผู้รับการอบรม ส่งผลต่อการเพิ่มความรู้ความสามารถ เป็นการเพิ่มคุณค่าให้แก่ตนเอง ลดการทำงานผิดพลาดหรืออุบัติเหตุ ทำให้มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงานและองค์กร เพิ่มโอกาสความก้าวหน้าในด้านต่าง ๆ เช่น ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ รายได้ที่เพิ่มขึ้น หรือโอกาสในการเปลี่ยนงาน ลดเวลาในการเรียนรู้งาน สร้างความรู้สึกที่ดีแก่ตนเอง ทำให้รู้สึกกระปรี้กระเปร่า เหมือนการเคาะสนิม ส่งผลให้มีกำลังใจมากยิ่งขึ้น ทำให้รู้จักคนมากขึ้น กว้างขวางขึ้น การปฏิบัติงานสะดวกขึ้น

จากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิดการเรียนรู้ของ Bloom ด้านพุทธิพิสัย จิตพิสัยและทักษะพิสัย และแนวคิดด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ Nadler ด้าน Training, Education and Development ผู้วิจัยได้นำแนวคิดดังกล่าวเป็นหลักในการออกแบบคำถามเพื่อใช้ศึกษาระดับการรับรู้คุณลักษณะด้านการพัฒนาตนเองของกลุ่มตัวอย่างต่อไป

## 2.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะด้านความซื่อตรง

สุรศักดิ์ อัครอารีสุข (2555 , 53-59) ได้สรุปถึงแนวคิดต่าง ๆ ที่สามารถวิเคราะห์ได้ถึงปัจจัยต่อการมีความเชื่อตรงในการทำงานได้ดังนี้

### 2.5.1 ทฤษฎีเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การ

ความหมายของความผูกพันต่อองค์การนักวิชาการที่ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การได้ให้ความหมายและคำนิยามของความผูกพันต่อองค์การไว้ต่างกันไปดังนี้

1) Buchanan(1974,533) ให้คำนิยามความผูกพันต่อองค์การหมายถึงเป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกันความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและคำนิยามขององค์การการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเองเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายและคำนิยามขององค์การซึ่งความผูกพันต่อองค์การประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

- ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ (Identification) แสดงออกจากเป้าหมายและคำนิยามต่อองค์การของผู้ปฏิบัติงาน
- ความเกี่ยวข้องกับองค์การ (Involvement) โดยการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การตามบทบาทหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่
- ความจงรักภักดีต่อองค์การ (Royalty) ความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์การ
- Marsh & Manari (1977) ให้คำนิยามว่าความผูกพันต่อองค์การหมายถึงระดับความมากน้อยของความรู้สึกเป็นเจ้าของหรือความจงรักภักดีที่มีต่อองค์การการยอมรับเป้าหมายขององค์การและการประเมินองค์การในทางที่ดี

2) Steers (1977, 46-56) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การมีจุดร่วมที่เหมือนกันกับสมาชิกองค์การคนอื่น ๆ และเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกายกำลังใจเพื่อปฏิบัติงานภารกิจขององค์การ ความรู้สึกนี้จะแตกต่างจากความผูกพันต่อองค์การ โดยปกติทั่วไปอันเนื่องมาจากการเป็นสมาชิกขององค์การโดยปกติตรงที่พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การอย่างแท้จริงจะมุ่งเน้นความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การด้วยหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งความผูกพันต่อองค์การประกอบด้วยลักษณะสำคัญอย่างน้อย 3 ประการคือ

- ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและคำนิยามขององค์การ
- ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การ
- ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ

3) ภรณ์กิตติบุตร (2529, 95) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์การหมายถึงความเต็มใจของบุคคลในการรักษาสมาชิกภาพอยู่ในองค์การต่อไปรวมถึงทัศนคติที่หนักแน่นและเป็นไปในทางบวก (Positive attitude) ต่อองค์การความรู้สึกผูกพันต่อองค์การจึงมีความหมายลึกซึ้ง

กว่าความผูกพันทางกายภาพต่อองค์กร โดยที่พนักงานมีความเต็มใจที่จะยอมสละความสุขบางส่วนของตนเองเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

4) ปรียาพรวงศ์อนุตรโรจน์ (2532, 11) ให้ความหมายไว้ว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึงการที่บุคคลมีความรู้สึกและแสดงพฤติกรรมต่อสถาบันที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่โดยมีความเชื่อยอมรับจุดมุ่งหมายของสถาบันเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าของสถาบันและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกของสถาบันต่อไป

5) บุญยาศิจันทร์เจริญ (2538, 14) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่าเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคลากรต่อองค์กรในลักษณะที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และค่านิยมขององค์กรเป็นความเต็มใจที่บุคคลจะทุ่มเทกำลังกายและความจงรักภักดีต่อสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

6) พรพรรณศรีรัจวงศ์ (2541, 21) สรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์กรได้ว่าเป็นความรู้สึกที่บุคคลมีต่อองค์กร โดยการแสดงออกในหลายวิธีเช่นมองเห็นว่าเป้าหมายขององค์กรก็เปรียบเสมือนเป้าหมายของตนเองการทำงานอย่างเต็มศักยภาพของตนเองเพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กรไม่ละทิ้งหรือลาออกจากองค์กรแม้ว่าจะมีหน่วยงานอื่นเสนอผลตอบแทนที่มากกว่าองค์กรของตนก็ตาม

จากความหมายของความผูกพันต่อองค์กรที่ได้นำเสนอข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความสัมพันธ์ของบุคคลต่อองค์กรในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรในด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามทั้งกายและจิตใจเพื่อที่จะปฏิบัติงานในองค์กรให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ตลอดจนมีความภักดีต่อองค์กรและมุ่งมั่นปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

### 2.5.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการอยู่รอดและความมีประสิทธิผลขององค์กรและเป็นตัวทำนายอัตราการลาออกจากรางานและผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะสามารถปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่างๆและความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นตัวบ่งชี้ถึงความมีประสิทธิผลขององค์กรที่สำคัญอีกด้วยนอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรยังมีความสำคัญในเรื่องอื่นๆดังที่นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้ดังนี้

1) Buchanan (1974, 533) กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรคือ

- ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการของมนุษย์กับจุดมุ่งหมายขององค์กรหรือช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายที่วางไว้



- ทำให้ผู้ปฏิบัติรู้สึกว่าคุณมีส่วนเป็นเจ้าขององค์กรและมีส่วนในการเสริมสร้างประสิทธิภาพขององค์กร

- ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก Steer (1977, 48) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้าออกจากงานของสมาชิกในองค์กรได้ดีกว่าการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานเสียอีกคือความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวคิดซึ่งมีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงานสามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์กรโดยส่วนรวม ในขณะที่ความพึงพอใจในงานสะท้อนถึงการตอบสนองของบุคคลต่องานในแง่ใดแง่หนึ่งเท่านั้น ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรทำงานได้ดีขึ้นความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวชี้ถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กรอีกด้วย

2) Angle & Perry (1981, 1-14) กล่าวว่าหากสมาชิกในองค์กรไม่มีความผูกพันต่อองค์กรแล้วจะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นปัญหาสำคัญดังนี้

- ปัญหาการลาออกจากงานมีความสัมพันธ์สูงสุดกับความผูกพันต่อองค์กรของสมาชิก

- ปัญหาการขาดงานพบว่าคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีแรงจูงใจอยากมาทำงานมากกว่าคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ

- ปัญหาการมาทำงานสายพบว่าคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะเข้าทำงานตรงเวลามากกว่าคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ

3) ภรณ์กীরติบุตร (2529, 97) กล่าวว่าความผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์กรดังนี้

- พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง

- พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรอย่างสูงมักมีความปรารถนาอย่างแรงที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไปเพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา

- เหตุผลที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรและเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กรบุคคลซึ่งมีความผูกพันดังกล่าวมักมีความผูกพันอย่างมากต่องานเพราะเห็นว่างานคือหนทางที่ตนจะสามารถหาประโยชน์ให้กับองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

- บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอสมควรในการทำงานให้กับองค์กรทำให้ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีกว่าคนอื่น

4) สุ พินดาภิวัตน์ (2545, 32) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรว่า

เปรียบเสมือนเป็นตัวคอยกระตุ้นให้สมาชิกในองค์กรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งในที่สุดแล้วองค์กรนั้นก็จะสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

**2.5.3 แนวคิดและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร** ในการศึกษาถึงแนวคิดและปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมีผู้ศึกษาแนวคิดและตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้

1) Steers(1977, 47) ได้เสนอแบบจำลองเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยได้แบ่งแบบจำลองออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

- ปัจจัยที่กำหนดความผูกพันต่อองค์กร(Antecedents of commitment)
- ความผูกพันต่อองค์กร (Commitment)
- ผลของความผูกพันต่อองค์กร (Outcomes of commitment)

องค์ประกอบในด้านปัจจัยที่กำหนดความผูกพันต่อองค์กรนั้น Steers ได้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มคือลักษณะส่วนบุคคล (Personal characteristics) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรและระดับตำแหน่งงาน เป็นต้น ลักษณะของงาน (Job characteristics) หมายถึงลักษณะงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบอยู่ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ช่วงชั้นการบังคับบัญชา ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารผลป้อนกลับของงานและความคาดหวังในโอกาสความก้าวหน้า เป็นต้น ประสบการณ์ในงาน (Work experience) หมายถึงสิ่งที่บุคคลได้รับทราบและเรียนรู้เมื่อเข้าไปทำงานภายในองค์กร ได้แก่ทัศนคติที่มีต่อกลุ่มสมาชิกในองค์กร การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความพึงพอใจขององค์กร ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร เป็นต้น

2) Mowday, Steers and Porter (1982, 433-434) ได้สรุปแนวคิดด้าน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรนั้นประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้านคือ

- ลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร ระดับการศึกษาและความต้องการประสบความสำเร็จ
- ลักษณะของงานและบทบาทในการปฏิบัติงานเช่นงานที่ทำเป็นงานที่มีคุณค่ามีบทบาทที่เด่นชัดและบทบาทที่สอดคล้องกับตนเองสิ่งเหล่านี้มีความผูกพันโดยตรงกับความผูกพันต่อองค์กร
- โครงสร้างขององค์กรซึ่งจะต้องมีลักษณะเป็นระบบที่มีแบบแผน
- มีหน้าที่ที่เด่นชัดมีการกระจายอำนาจการให้ผู้ร่วมงานมีการตัดสินใจสิ่งเหล่านี้ล้วนมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร



- ประสบการณ์ในงานเป็นเหตุการณ์ หรือความรู้สึก ต่างๆที่บุคคลพบในระหว่างการทำงานเช่นการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาการที่รู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญสิ่งเหล่านี้นับว่ามีอิทธิพลสนับสนุนต่อความผูกพันต่อองค์กร

3) อนันต์ชัยคงจันทร์ (2529, 34-41) ได้กล่าวถึงสาเหตุ 3 ประการที่แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรได้รับความสนใจมากขึ้นดังนี้

- ความผูกพันต่อองค์กรอาจใช้เป็นเครื่องมือพยากรณ์พฤติกรรมของสมาชิกในองค์กรได้โดยเฉพาะอย่างยิ่งอัตราการเปลี่ยนงานสมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์กรมีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์กรนานกว่าและเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้

- ความผูกพันต่อองค์กรพัฒนาขึ้นมาจากการศึกษาเรื่องความจงรักภักดี (Loyalty) ของสมาชิกที่มีต่อองค์กรซึ่งนักวิชาการทั้งทางด้านพฤติกรรมศาสตร์และทางด้านบริหารตลอดจนผู้บริหารในองค์กรได้ให้ความสนใจมานานเพราะต่างเห็นพ้องต้องกันว่าความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กรนั้นเป็นคุณสมบัติที่ผู้บริหารต่างก็ปรารถนาให้เกิดขึ้นในองค์กร

- การทำความเข้าใจในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรช่วยให้ผู้ศึกษาเข้าใจธรรมชาติของบุคคลทั่วไปมากขึ้นและเข้าใจถึงกระบวนการหรือขั้นตอนที่บุคคลสร้างความผูกพันหรือเกิดความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคมย่อยๆซึ่งความเข้าใจในกระบวนการนี้จะช่วยให้เข้าใจในพฤติกรรมของบุคคลมากขึ้น

4) Allen & Meyer (1990, 1-18) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วยโครงสร้าง 3 ลักษณะ

- ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective commitment) หมายถึงความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกเป็นความรู้สึกผูกพันและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

- ความผูกพันต่อเนื่อง (Continuance commitment) หมายถึงความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการคิดคำนวณของบุคคล โดยมีพื้นฐานอยู่บนต้นทุนที่บุคคลให้กับองค์กรทางเลือกที่มีของบุคคลและผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์กร โดยจะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานของบุคคลว่าจะทำงานอยู่กับองค์กรนั้นต่อไปหรือโยกย้ายที่ทำงาน

- ความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม (Normative commitment) หมายถึงความผูกพันที่เกิดขึ้นจากค่านิยมวัฒนธรรมหรือบรรทัดฐานของสังคมเป็นความผูกพัน

เกิดขึ้นเพื่อตอบแทนในสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์การแสดงออกในรูปของความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์การ

#### 2.5.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล

1) สำนักงานกำกับและพัฒนาระบบราชการ(ก.พ.ร.) (2552, 4) ได้กล่าวถึงหลักธรรมาภิบาลที่ดีว่า หลักธรรมาภิบาลสากลและ New Democratic Governance ว่าธรรมาภิบาล (Good governance) เป็นหลักการที่ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานในระดับสากลว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้้องค์การประสบความสำเร็จเมื่อปีค .ศ.1989 นับเป็นครั้งแรกที่มีการนำ Good governance มาใช้โดยปรากฏในรายงานของธนาคารโลก (World Bank) เรื่อง“Sub-Sahara Africa from Crisis to Sustainable Growth”กล่าวถึงความสำคัญของ หลักการมีการบริหารจัดการที่ดีและการฟื้นฟูเศรษฐกิจรวมถึงอธิบายเกี่ยวกับการกำกับดูแลที่ดีหรือธรรมาภิบาลว่าเป็นลักษณะและวิถีทางการใช้อำนาจในการใช้ทรัพยากรทางเศรษฐกิจและทางสังคมของประเทศเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งครอบคลุมการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่างๆการบริหารจัดการภาครัฐการรับผิดชอบต่อตัวบทกฎหมายเกี่ยวกับการพัฒนาความโปร่งใสและข้อมูลข่าวสาร

2) สถาบันแห่งธนาคารโลก (World Bank Institute,2535, อ้างถึงใน สำนักงาน ก.พ.ร., 2551, 4-5)ได้วางระเบียบวิธีในการศึกษาวิจัยเชิงเปรียบเทียบเพื่อวัดระดับคุณภาพของการบริหารกิจการบ้านเมืองของบรรดาประเทศต่างๆทั่วโลกซึ่งครอบคลุมประเด็น 6 มิติดังนี้

- การมีสิทธิมีเสียงของประชาชนและการรับผิดชอบต่อ (Voice and accountability) ซึ่งเกี่ยวข้องกับกรณีที่ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดตั้งรัฐบาลด้วยตนเองรวมถึงการมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นของบุคคลและสื่อมวลชนตลอดจนเสรีภาพในการชุมนุมและสมาคม

- ความมีเสถียรภาพทางการเมืองและการปราศจากความรุนแรง (Political stability and absence of violence) ซึ่งเป็นเรื่องของโอกาสความเป็นไปได้ที่รัฐบาลจะไร้เสถียรภาพหรือถูกโค่นล้มโดยอาศัยวิธีการต่างๆที่ไม่เป็นไปตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญเช่นการใช้ความรุนแรงทางการเมืองและการก่อการร้าย

- ประสิทธิภาพของรัฐบาล (Government effectiveness) ซึ่งให้ความสำคัญในเรื่องของคุณภาพการให้บริการและความสามารถของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐตลอดจนระดับความเป็นอิสระจากการแทรกแซงทางการเมืองรวมถึงคุณภาพของการกำหนดนโยบายและการนำนโยบายไปปฏิบัติความมุ่งมั่นจริงจังของรัฐบาลที่มีต่อนโยบายดังกล่าว

- คุณภาพของมาตรการควบคุม (Regulatory quality)ซึ่งเป็นเรื่องชี้วัดความสามารถของรัฐบาลในการกำหนดนโยบายและออกมาตรการควบคุมรวมถึงการบังคับใช้

นโยบายและมาตรการดังกล่าวให้เป็นไปอย่างเหมาะสมและเอื้อต่อการส่งเสริมให้ภาคเอกชนสามารถพัฒนาได้

- นิติธรรม (Rule of law) ซึ่งเกี่ยวข้องกับระดับของการที่บุคคลฝ่ายต่างๆ
- มีความมั่นใจและยอมรับปฏิบัติตามกฎกติกาในการอยู่ร่วมกันของสังคม โดยเฉพาะคุณภาพของการบังคับให้ปฏิบัติตามเงื่อนไขสัญญาตำรวจและการอำนวยความสะดวก รวมถึงโอกาสความเป็นไปได้ที่จะเกิดอาชญากรรมและความรุนแรง

- การควบคุมปัญหาทุจริตประพฤติมิชอบ (Control of corruption) ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับการใช้อำนาจรัฐเพื่อประโยชน์ส่วนตัวทั้งในรูปแบบของการทุจริตประพฤติมิชอบเพียงเล็กน้อยหรือขนานใหญ่รวมถึงการเข้าครอบครองรัฐโดยชนชั้นนอทางการเมืองและนักธุรกิจเอกชนที่มุ่งเข้ามาแสวงหาผลประโยชน์

3) องค์การสหประชาชาติ (United Nation,UN) (อ้างถึงใน บวรศักดิ์ อุวรรณโณ, 2542, 50) ได้มีการอธิบายถึงความหมายของธรรมาภิบาลว่าหมายถึงการใช้อำนาจทางการเมืองการบริหารและเศรษฐกิจในการดำเนินการกิจและกิจกรรมต่างๆของประเทศในทุกระดับโดยมีกลไกกระบวนการและสถาบันซึ่งประชาชนและกลุ่มต่างๆสามารถแสดงออกถึงความต้องการในผลประโยชน์และสามารถใช้สิทธิและหน้าที่ตามกฎหมายเพื่อประสานประโยชน์และประนีประนอมความแตกต่างเหล่านั้นผ่านกระบวนการและสถาบันที่มีอยู่ในปี .ศ.1997 UNDP ได้ทบทวนและให้นิยามใหม่ว่าเป็นเรื่องของการใช้อำนาจทางการเมืองและเศรษฐกิจในการดำเนินการกิจกิจกรรมต่างๆของประเทศในทุกระดับโดยกลไกกระบวนการและสถาบันซึ่งประชาชนและกลุ่มต่างๆสามารถแสดงออกถึงความต้องการผลประโยชน์การใช้สิทธิและหน้าที่ตามกฎหมายการประสานประนีประนอมยอมความแตกต่างโดยผ่านกลไกกระบวนการและสถาบันเหล่านั้นรวมทั้งยังได้กำหนดคุณลักษณะของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาลซึ่งได้นำเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนามนุษย์เข้ามารวมไว้ด้วยรวม 9 ประการดังนี้

- การมีส่วนร่วม (Participation) ชายและหญิงทุกคนควรมีสิทธิมีเสียงในการตัดสินใจทั้งทางตรงหรือผ่านทางสถาบันตัวแทนอันชอบธรรมของตนทั้งนี้การมีส่วนร่วมที่เปิดกว้างนั้นต้องอิงอยู่บนพื้นฐานของการมีเสรีภาพในการรวมกลุ่มและการแสดงความคิดเห็นรวมถึงการสามารถเข้ามีส่วนร่วมอย่างมีเหตุผลในเชิงสร้างสรรค์

- นิติธรรม (Rule of law) กรอบตัวบทกฎหมายต้องมีความเป็นธรรมและไม่มีการเลือกปฏิบัติโดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของสิทธิมนุษยชน

- ความโปร่งใส (Transparency) ต้องอยู่บนพื้นฐานของการไหลเวียนอย่างเสรีของข้อมูลข่าวสารบุคคลที่มีความสนใจเกี่ยวข้องจะต้องสามารถเข้าถึงสถาบันกระบวนการและ

ข้อมูลข่าวสารได้โดยตรงทั้งนี้การได้รับข้อมูลข่าวสารดังกล่าวนี้ต้องมีความเพียงพอต่อการทำความเข้าใจและการติดตามประเมินสถานการณ์

- การตอบสนอง (Responsiveness) สถาบันและกระบวนการดำเนินงานต้องพยายามดูแลเอาใจใส่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย
- การมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus-oriented) มีการประสานความแตกต่างในผลประโยชน์ของฝ่ายต่างๆเพื่อหาข้อยุติร่วมกันอันจะเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่ายไม่ว่าจะเป็นนโยบายและกระบวนการขั้นตอนใดๆให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้
- ความเสมอภาค /ความเที่ยงธรรม (Equity) ชายและหญิงทุกคนต้องมีโอกาสในการปรับปรุงสถานะหรือรักษาระดับชีวิตความเป็นอยู่ของตน

### 2.5.5 หลักธรรมาภิบาลประเทศไทย

1) สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (Thailand Development Research Institute: TDRI) (2541) ได้กล่าวถึงธรรมาภิบาลเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนว่า ธรรมาภิบาลเริ่มมีบทบาทในประเทศไทยหลังจากเกิดวิกฤติเศรษฐกิจเมื่อปีพ .ศ.2540 ซึ่งส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วนของสังคมสาเหตุสำคัญหนึ่งเกิดจากการกำกับดูแลขององค์การระดับชาติทั้งภาครัฐและภาคเอกชนมีความบกพร่องขาดประสิทธิภาพรวมถึงการกระทำผิดทุจริตและขาดจริยธรรมทำให้ประเทศไทยมีการบังคับใช้และปรับแก้กฎหมายต่างๆเพื่อก่อให้เกิดและเสริมสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการทุกภาคส่วนในประเทศตลาดหลักทรัพย์ได้ดำเนินการกำกับดูแลกิจการขององค์การจดทะเบียนให้เป็นไปตามหลักการที่ดีกล่าวคือเมื่อพ .ศ.2541 ได้มีการออกข้อบังคับให้้องค์การจดทะเบียนต้องจัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบภายในปีพ.ศ.2542 และในปีเดียวกันตลาดหลักทรัพย์ได้จัดทำข้อพึงปฏิบัติที่ดีสำหรับกรรมการของ้องค์การจดทะเบียน (Code of best practice for directors of listed companies) เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการปฏิบัติงานของกรรมการและต่อมาในปีพ .ศ.2544 กำหนดให้ตั้งคณะกรรมการเพื่อพัฒนาระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good corporate governance committee) ประกอบด้วยผู้แทนจากองค์กรวิชาชีพต่างๆได้เผยแพร่รายงานการกำกับดูแลกิจการฉบับล่าสุดเพื่อให้องค์การในตลาดทุนที่จะพัฒนาระบบการกำกับดูแลกิจการของตนได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาปฏิบัติตามที่เห็นว่าเหมาะสมนอกจากนั้นยังได้กำหนดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ้องค์การจดทะเบียนพ .ศ.2549 เพื่อใช้เป็นหลักการและแนวปฏิบัติอย่างเป็นทางการสำหรับ้องค์การจดทะเบียนในการดำเนินธุรกิจนอกจากปัญหาในภาคเอกชนดังกล่าวข้างต้นแล้วการบริหารงานของราชการก็ยังมีปัญหาในหลายเรื่องเช่นกันได้แก่ระบบการบริหารราชการขาดความยืดหยุ่นข้าราชการยังไม่สามารถปรับกระบวนการทัศนวัฒนธรรมและค่านิยม

ให้การปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลกส่งผลให้เกิดปัญหาทั้งในระดับโครงสร้างระดับนโยบายและระดับการปฏิบัติการสรุปได้ดังนี้

- การขาดกลไกและกฎเกณฑ์ที่ดีในการบริหารจัดการบ้านเมืองที่มีความคล่องตัวสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจการเมืองและสังคมภายนอกได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
- การขาดความรู้ความเชี่ยวชาญและค่านิยมในการปฏิบัติงานเพื่อมุ่งเน้นประโยชน์ของประชาชนอย่างแท้จริงรวมถึงการไม่สามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของระบบราชการจึงส่งผลให้การดำเนินงานในภาพรวมยังไม่มีประสิทธิภาพประสิทธิผลและเกิดความคุ้มค่าสูงสุดตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย
- ระบบการตัดสินใจและการบริหารจัดการของภาครัฐยังมีลักษณะที่ขาดความโปร่งใสบริสุทธิ์และยุติธรรมอย่างแท้จริงส่งผลให้การบริหารจัดการโดยรวมไม่สามารถสนองตอบและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนโดยรวมได้ในขณะเดียวกันก็เปิดโอกาสหรือช่องทางให้เกิดการทุจริตและผิดจริยธรรมจรรยาบรรณในการปฏิบัติราชการได้
- ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจและข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์บ้านเมืองและระบบการปฏิบัติงานของราชการอย่างทั่วถึงและเพียงพอทำให้ไม่สามารถเข้าร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหา รวมถึงตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของภาครัฐได้
- ปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบในภาครัฐที่เกิดขึ้นอย่างกว้างขวางมีการร่วมกันกระทำการทุจริตอย่างเป็นกระบวนการส่งผลให้รัฐเกิดความสูญเสียอย่างมากทั้งในแง่ภาพลักษณ์งบประมาณรายได้ที่นำส่งรัฐและค่าใช้จ่ายสำหรับการป้องกันและปราบปรามทุจริตในหน่วยงานภาครัฐ

โดยสรุปจากความเป็นมาบรรณานุกรมของประเทศไทยและปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าวข้างต้นรัฐบาลจึงได้มีการนำหลักธรรมาภิบาลมากำหนดไว้ในเจตนารมณ์ของกฎหมายต่างๆอาทิรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพ.ศ.2540 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 มาตรา 3/1 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ.2546 และรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพ.ศ.2550

2) สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (2546) ได้อธิบายถึง หลักธรรมาภิบาลตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. 2 546 ว่า มีการวางบทบัญญัติเพื่อสร้างเงื่อนไขของการบริหารราชการแนวใหม่ดังกล่าวไว้หลายประการเช่น

หมวด 2 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน

หมวด 3 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ



หมวด 4 การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าเชิงภารกิจ

ภาครัฐ

หมวด 5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

หมวด 6 การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ

หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน

หมวด 8 การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

โดยหลักธรรมาภิบาลตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ประกอบด้วยหลักการสำคัญ 6 ประการดังนี้

- **หลักนิติธรรม (Rule of law)** คือการมีกฎหมายที่มีความชัดเจนยุติธรรมเป็นที่ยอมรับในสังคมและนำมาใช้อย่างเป็นเอกภาพรวมทั้งต้องมีกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นรูปธรรมมีความเป็นอิสระและมีระบบการลงโทษที่เหมาะสมเพื่อป้องปรามผู้กระทำความผิดการมีระบบกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมที่ดีจะช่วยส่งเสริมการปกครองตามหลักนิติธรรมสิทธิมนุษยชนและการพัฒนาเศรษฐกิจให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

- **หลักคุณธรรม (Ethics/Integrity)** คือการที่หน่วยงานปราศจากการกระทำอันเป็นการทุจริตผิดวินัยและจรรยาบรรณในการประกอบอาชีพซึ่งการทุจริตอาจเกิดขึ้นได้ทั้งในระดับบุคคลองค์กรหรือสถาบันในส่วนของระบบราชการการทุจริตส่วนใหญ่หมายถึงการกระทำของหน่วยงานราชการหรือของข้าราชการที่ประพฤติมิชอบด้วยกฎหมาย

- **หลักความโปร่งใส (Transparency)** คือการเปิดโอกาสให้สาธารณชนมีส่วนร่วมและรับรู้นโยบายของรัฐบาลตรวจสอบการทำงานค่าใช้จ่ายถ้อยแถลงของรัฐบาลและกระบวนการทางการเมืองในการกำหนดและดำเนินนโยบายรวมทั้งการเปิดให้มีการต่อสู้แข่งขันระหว่างฝ่ายต่างๆอย่างเต็มที่ในการกำหนดทางเลือกของสังคมนอกจากนี้ความโปร่งใสยังทำให้การติดตามตรวจสอบของสาธารณะชนมีความถูกต้องมากขึ้นและได้มาซึ่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสภาพเงื่อนไขทางการเมืองเศรษฐกิจและสังคม

- **หลักการมีส่วนร่วม (Participation)** คือกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีบทบาทและอิทธิพลในการตัดสินใจดำเนินนโยบายและมีส่วนในการควบคุมสถาบันตลอดจนการจัดสรรการใช้และรักษาทรัพยากรต่างๆที่มีผลกระทบต่อวิถีชีวิตของตนอันจะทำให้เกิดการตรวจสอบการใช้อำนาจของรัฐบาลนอกจากนี้ยังเน้นการเกื้อหนุนให้ประชาชนพลเมืองซึ่งรวมถึงสุภาพสตรีมีอำนาจมากขึ้นและเน้นความสำคัญของการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายต่างๆและกิจกรรมต่างๆในภาคประชาสังคมการมีส่วนร่วมเป็นเรื่องเกี่ยวกับการสร้างกรอบของกฎเกณฑ์และสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจซึ่งจะช่วยสร้างข้อเรียกร้องที่ชอบธรรมและก่อให้เกิดกระบวนการ

ติดตามตรวจสอบนโยบายและการดำเนินการของรัฐกรมมีส่วนร่วมเกิดขึ้นได้ในหลายระดับด้วยกัน นับตั้งแต่ระดับรากหญ้า (รากแก้ว) โดยผ่านสถาบันในระดับท้องถิ่นและเทศบาลไปจนถึงระดับภูมิภาคและระดับชาติภายใต้รูปแบบการปกครองที่มีการกระจายอำนาจและยืดหยุ่นตลอดจนการมีส่วนร่วมในภาคเอกชน

- **หลักความรับผิดชอบ (Accountability)** คือการกำหนดให้บุคคลและองค์กรทั้งที่มาจาก การเลือกตั้งและการแต่งตั้งซึ่งทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐต้องมีการรับผิดชอบต่อสาธารณะในเรื่องที่เกี่ยวกับการกระทำกิจกรรมหรือการตัดสินใจใดๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อสาธารณะ โดยในความหมายอย่างแคบภาระรับผิดชอบจะมุ่งเน้นเรื่องความสามารถที่จะอธิบายที่มาที่ไปของการจัดสรรการใช้และการควบคุมอันเป็นเรื่องเกี่ยวกับระบบงบประมาณ การบัญชีและการตรวจสอบบัญชีส่วนความหมายอย่างกว้างจะหมายรวมถึงการจัดตั้งและการใช้บังคับกฎเกณฑ์และระเบียบกติกาต่างๆของบรรษัทภิบาลด้วย

- **หลักความคุ้มค่า (Value of money) หรือหลักความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency & Effectiveness)** คือการคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนร่วมในการบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากร โดยจะต้องใช้ทรัพยากรของประเทศอย่างประหยัดและก่อให้เกิดประสิทธิภาพมีการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตลอดจนมีการประเมินผลการงานและให้ผลตอบแทนตามผลงาน

จากหลักธรรมาภิบาลที่ได้กำหนดไว้ในหลักกฎหมายตามที่ได้กล่าวไว้ในข้างต้นสำนักงาน ก.พ.ร. (2551, 12-13) จึงได้กำหนดกรอบนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีสำหรับในองค์กรภาครัฐ(คู่มือนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี(Organizational Governance (OG), ตุลาคม, 2551)ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของการกำกับดูแลองค์กรที่ดีครอบคลุมองค์ประกอบ 4 ด้านสำคัญได้แก่

- 1) นโยบายด้านรัฐสังคมและสิ่งแวดล้อมรัฐหมายถึงบ้านเมืองประเทศชาติและหมายรวมถึงประเทศต่างๆทั่วโลกรวมทั้งข้อตกลงระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องสังคมหมายถึงคนจำนวนหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกันตามระเบียบกฎเกณฑ์โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญร่วมกันเช่นสังคมชนบทวงการหรือสมาคมของคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเช่นสังคมชาวบ้านเป็นต้นสิ่งแวดล้อมหมายถึงสิ่งต่างๆทั้งทางธรรมชาติและทางสังคมที่อยู่รอบๆมนุษย์มีทั้งที่ดีและไม่ดีเช่นโรงเรียนสร้างสวนดอกไม้ให้เป็นสิ่งแวดล้อมที่ดีแก่นักเรียนชุมชนที่มีการทะเลาะวิวาทกันหรือเล่นการพนันเป็นสิ่งแวดล้อมที่ไม่ดีแก่เด็กเป็นต้น
- 2) นโยบายด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผู้รับบริการหมายถึงผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการโดยตรงหรือผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆทั้งนี้รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วน



ราชการด้วยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหมายถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการเช่นประชาชนชุมชนในท้องถิ่นบุคลากรในส่วนราชการผู้ส่งมอบงานรวมทั้งผู้รับบริการด้วย

3) นโยบายด้านองค์การองค์การหมายถึงศูนย์รวมกลุ่มบุคคลหรือกิจการที่ประกอบกันขึ้นเป็นหน่วยงานเดียวกันเพื่อดำเนินกิจการตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในกฎหมายหรือในตราสารจัดตั้งซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐเช่นองค์การของรัฐบาลหน่วยงานเอกชนเช่นองค์การ บริษัทจำกัด สมาคมหรือหน่วยงานระหว่างประเทศเช่นองค์การสหประชาชาติเป็นต้น ทั้งนี้ให้หมายรวมถึงทิศทางการดำเนินงานนโยบายโครงสร้างกระบวนการระบบระเบียบและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานเพื่อควมมีประสิทธิภาพประสิทธิผลขององค์การเช่นระบบการควบคุมภายใน การจัดซื้อจัดจ้าง แนวทาง การบริหารความเสี่ยงการจัดการระบบข้อมูลการแสดงผลประโยชน์ทางราชการตลอดจนการรักษาจรรยาบรรณราชการเป็นต้น

4) นโยบายด้านผู้ปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงานหมายถึงบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในองค์การทุกประเภทจากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิดธรรมาภิบาลสามารถสรุปได้ว่าการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลเป็นการบริหารที่ว่าด้วยการสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเพื่อส่งเสริมและผลักดันให้ภาครัฐภาคธุรกิจภาคเอกชนและภาคประชาชนได้ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ในการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมให้มีประสิทธิภาพตามหลักกฎหมายการปกครองในระบอบประชาธิปไตยมีส่วนร่วมรับผิดชอบในระบบการบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคม

จากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิดด้านความผูกพันต่อองค์กรและหลักธรรมาภิบาลสามารถประมวลได้ว่า หลักสำคัญในการดำเนินการด้านธรรมาภิบาลขององค์กรประกอบด้วยด้านนิติธรรม คุณธรรม และความโปร่งใส ซึ่งเป็นปัจจัยที่องค์กรควรดำเนินการเพื่อสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อตรงผู้วิจัยได้นำแนวคิดดังกล่าวเป็นหลักในการออกแบบคำถามเพื่อใช้ศึกษาระดับการรับรู้คุณลักษณะด้านความซื่อตรงของกลุ่มตัวอย่างต่อไป

## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ไพศาล แก้ววิลา (2556) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานที่สังกัดสายปฏิบัติการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า มีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมากโดยมีการนำหลักการมีส่วนร่วมมาใช้ในการปฏิบัติงานมากที่สุด

รองลงมาคือหลักความรับผิดชอบหลักความคุ้มค่าหลักคุณธรรมหลักนิติธรรมและหลักความโปร่งใส

วรรณะ พุนทองชัย (2556) ได้ศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้โดยสารขาออกโดยจำแนกออกเป็น 5 ด้าน พบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านความเอาใจใส่มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับดีทุกด้าน ส่วนความพึงพอใจโดยรวมของผู้โดยสารอยู่ในระดับปานกลาง และการรับรู้คุณภาพบริการของผู้โดยสารด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านความเอาใจใส่มีความสัมพันธ์ในระดับที่สูงมาก และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจโดยรวม เอกลักษณ์ เจียนพันธุ์ (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อระบบการรักษาความปลอดภัยของจุดตรวจค้นสัมภาระ ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อระบบการรักษาความปลอดภัยของจุดตรวจค้นและสัมภาระอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการให้บริการที่รวดเร็ว ทันท่วงทีต่อความต้องการของผู้โดยสาร การดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการมากที่สุด

กรรณภัทร กันแก้ว (2555) ได้ศึกษาระดับคาดหวังในการรับบริการสายการบินระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ได้รับจากการบริการของสายการบินและปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการแบบเต็มรูปแบบ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยผลการศึกษพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด มีระดับความพึงพอใจที่ได้รับในระดับที่ดีมาก และปัจจัยที่มีความสำคัญและส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบิน คือ ความปลอดภัย ตารางบินที่หลากหลาย สิ่งอำนวยความสะดวกบนเที่ยวบิน ราคา การส่งมอบสัมภาระที่รวดเร็ว ความสะอาดสบายและช่องทางการจองบัตรโดยสาร ความสุภาพเรียบร้อยและความเป็นมืออาชีพในการแก้ปัญหา ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินการของท่าอากาศยานด้วยเช่นกัน

พงษ์เทพ เกษะด่วน (2555) ได้ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ระดับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในด้านพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านสิทธิของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32

สลิลดา ปิ่นสุวรรณ (2555) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคลิกภาพ ค่านิยมในงาน บรรยากาศองค์กร ที่ส่งผลต่อการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทย

จำกัด (มหาชน) พบว่า ด้านการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานนั้น พนักงานให้ความสำคัญกับค่านิยมภายในงานเป็นอันดับ 1 ซึ่งค่านิยมภายในงาน หมายถึง สิ่งที่แสดงถึงความน่าปรารถนาที่บุคคลให้กับลักษณะของงาน โดยตรง เกิดจากการปฏิบัติงานหรือการทำให้งานสำเร็จได้แก่ ความรู้สึกผิดชอบในงาน การได้รับโอกาสในการรับผิดชอบงานการมีอำนาจในการรับผิดชอบงานอย่างเต็มที่ มีความเป็นอิสระในงาน งานที่ต้องใช้ความสามารถในงานสูง มีโอกาสได้ใช้ความสามารถของตนเองในการทำงานจนประสบความสำเร็จ ทำให้เกิดความรู้สึกภูมิใจในความสำเร็จของงาน รวมถึงการศึกษาอำนาจพยากรณ์การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานจากปัจจัยด้านบุคลิกภาพค่านิยมในงานและบรรยากาศองค์การพบว่าบุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง บุคลิกภาพแบบมีสติบรรยากาศองค์การด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในองค์การบรรยากาศองค์การด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจบรรยากาศองค์การด้านการเอาใจใส่ต่อพนักงานบรรยากาศองค์การด้านการสร้างแรงจูงใจในการทำงานและบรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุนสามารถร่วมกันพยากรณ์การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงาน ได้อย่างมีนัยสำคัญ โดยบุคลิกภาพแบบมีสติจะแสดงถึงความรับผิดชอบ ทำงานอย่างมีแบบแผน เอาใจใส่ต่อรายละเอียดของงาน และบุคลิกกว้างแบบเปิดกว้างเป็นรูปแบบของการใฝ่หาความรู้ มีแบบแผนคิดที่สลับซับซ้อน หาแนวทางแปลกใหม่ในการทำงาน

สุรศักดิ์ อัครอารีสุข (2555) ได้ศึกษาถึงระดับการรับรู้ค่านิยมร่วมของบุคลากรสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ โดยผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านอายุงานและด้านความรู้ความเข้าใจในองค์การ ส่งผลต่อระดับการรับรู้ค่านิยมของกลุ่มตัวอย่างอย่างมีนัยสำคัญ ปัจจัยด้านอายุงานส่งผลต่อระดับการรับรู้แตกต่างกันในด้านความจงรักภักดี ความสามัคคี และความพอเพียง ปัจจัยด้านตำแหน่งงานส่งผลต่อระดับการรับรู้แตกต่างกันในด้านความรับผิดชอบและความจงรักภักดี และปัจจัยด้านลักษณะงานส่งผลต่อระดับการรับรู้แตกต่างกันด้านความดี  
บุญพร ศิริรัตนะ (2554) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพัน และความสุขในองค์กร ระหว่างพนักงานชาวไทยในองค์กรธุรกิจไทย และพนักงานชาวไทยในองค์กรธุรกิจญี่ปุ่น โดยผลการศึกษาพบว่า พนักงานชาวไทยที่ทำงานในองค์กรธุรกิจญี่ปุ่นซึ่งเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับบุคลากร มีระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพัน และความสุขในองค์กรมากกว่าพนักงานชาวไทยที่ทำงานในองค์กรธุรกิจของไทยในทุก ๆ ด้านอย่างมีนัยสำคัญ

ชนม์ลิตา บุญเมือง (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นตามมาตรการรักษาความปลอดภัย ณ บริเวณพื้นที่อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ท่าอากาศยานดอนเมือง โดยผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดย

ให้ความสำคัญในเรื่องการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านรูปลักษณ์หรือสิ่งสัมผัสได้ และ ด้านความปลอดภัยเป็นอันดับสุดท้าย โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงใจในคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญ

สไบทิพย์ มงคลนิมิตร (2554) ได้ศึกษานโยบายและการปฏิบัติ กระบวนการพัฒนาบุคลากร ปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริการของโรงแรมแมนดาริน โอเรียลเต็ล โดยผลการศึกษาพบว่า การเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเหมาะกับงานที่มี ทัศนคติที่ดีและสามารถเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรได้โดยให้ออกาสกับให้บุคลากรภายในรับการ คัดเลือกเพื่อเลื่อนตำแหน่งก่อนและหากพนักงานมีความพึงพอใจในค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ ได้รับ พนักงานจะปฏิบัติงานเต็มความสามารถ รวมทั้งมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่กับ องค์กรด้วยความจงรักภักดี ส่งผลให้องค์กรเติบโตก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องกระบวนการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริการเน้นการอบรมที่ต้องการพัฒนาทั้งความรู้ ทักษะและทัศนคติที่ดีใน การปฏิบัติงาน โดยการฝึกอบรม การส่งไปศึกษาต่อ การพัฒนา การสอนงาน การหมุนเวียนงาน ทำ ให้บุคลากรมีขีดความสามารถอย่างแท้จริงกำหนดให้บุคลากรทุกคนต้องได้รับการฝึกอบรมตาม แผนการฝึกอบรมโดยเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

สมจินตนา คุ่มภัย (2553) ได้ศึกษาอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรที่มีต่อประสิทธิผลของ องค์กรแบบรัฐวิสาหกิจทางการเงินในประเทศไทยทั้งสิ้น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มรัฐวิสาหกิจที่มี ประสิทธิภาพสูง ปานกลาง และต่ำ โดยผลการศึกษาพบว่า รัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิภาพสูงมี วัฒนธรรมองค์กรเชิงประสิทธิผล มากกว่ารัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิภาพปานกลางบางวัฒนธรรม ได้แก่

- 1) ให้ความสำคัญแก่ภาวะผู้นำ
- 2) จัดองค์การสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม
- 3) มีมาตรฐานจริยธรรมและรับผิดชอบต่อสังคม

และพบว่ารัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิภาพสูงและปานกลางมีวัฒนธรรมเชิงประสิทธิผลทุกลักษณะ มากกว่ารัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิภาพต่ำประกอบด้วย

- 1) มุ่งผลสำเร็จ
- 2) มุ่งเน้นลูกค้า
- 3) สร้างนวัตกรรม
- 4) ให้ความสำคัญแก่ภาวะผู้นำ
- 5) จัดองค์การสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม

- 6) ทำงานเป็นทีม
- 7) จัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- 8) ลดการควบคุม
- 9) มีมาตรฐานจริยธรรมและรับผิดชอบต่อสังคม
- 10) มีการจัดการทรัพยากรมนุษย์

สุรพล พงศ์พยัคฆ์ และคณะ (2553) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายรักษาความปลอดภัย ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) โดยผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับมากเมื่อหัวหน้างานใช้การบริหารงานแบบมุ่งงานและมุ่งความสัมพันธ์ โดยให้ผู้ปฏิบัติเกิดการแข่งขันในการทำงาน ให้วิธีการแก้ไขปัญหาและคำแนะนำ ส่งเสริมให้กลุ่มตัวอย่างได้เข้ารับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง ให้อิสระในการตัดสินใจแก้ปัญหาด้วยตนเอง ทั้งนี้ ปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน รายได้ ความมั่นคง และอาชีพอนาถ

Schubert, Huttig and Lehmann(2013) ได้ศึกษาถึงองค์ประกอบของความปลอดภัยในการขนส่งทางอากาศของ ICAO ว่า ประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 3 ด้าน คือ ปัจจัยเชิงเทคนิค ปัจจัยมนุษย์ และปัจจัยองค์กร ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 ด้านนั้น เป็นแนวคิดพื้นฐานในการจัดทำกฎระเบียบด้านความปลอดภัยแก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน (ภาคผนวก หรือ Annex) ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านความปลอดภัยซึ่งปัจจุบันมี 4 เล่ม คือ Annex 6 (ด้าน Operations) Annex 11 (ด้าน Air Traffic Services) Annex 14 (Aerodromes) และ Annex 19 (ด้าน Safety Management System: SMS)

กรกนก บุญชูจรัส (2552) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการทำงานเป็นทีมของพัฒนากรในพื้นที่ความรับผิดชอบต่อศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน จังหวัดเพชรบุรี โดยผลการศึกษาพบว่า การคิดเชิงบวก การรวมทีม การจัดการความรู้ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน ความสมดุลของชีวิตกับการทำงาน โครงสร้างของทีมและการกำหนดภารกิจของหน่วยงานและกลยุทธ์ในการบริหารงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความสัมพันธ์ต่อการทำงานเป็นทีมของกลุ่มตัวอย่างอย่างมีนัยสำคัญ

ศิริวรรณ หลิมวิศิษฐ์พงศ์ (2552) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต : กรณีศึกษา ผู้โดยสารภายในประเทศ พบว่าผลการศึกษาในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและบุคลากรของท่าอากาศยานภูเก็ต กลุ่มตัวอย่างได้รับความสะดวกในการใช้บริการระดับดี และลักษณะทางกายภาพมีอิทธิพลต่อการใช้บริการท่าอากาศยานของผู้โดยสารภายในประเทศมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านบริการ ด้านช่องทางการ

จัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านราคา ตามลำดับ โดยปัจจัยด้านบุคลากรคือความรอบรู้ของเจ้าหน้าที่ทำอากาศยานภูเก็ต ในการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ผู้โดยสาร ปัจจัยด้านกระบวนการ คือ ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในทำอากาศยานภูเก็ตนคร สะสม (2551) ได้ศึกษาพฤติกรรมการทำงานอย่างปลอดภัยในการทำงาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่ไม่ปลอดภัย ศึกษาทัศนคติเรื่องการป้องกันอันตรายจากการทำงาน และศึกษาความรู้เรื่องการป้องกันอันตรายจากการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต โรงงานบริษัท แมทเทล กรุงเทพฯ จำกัด โดยผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานอย่างปลอดภัยในการป้องกันตนเองจากการทำงานที่แตกต่างกันอย่างน้อยมีนัยสำคัญ ส่วนปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานอย่างปลอดภัย และเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างน้อยมีนัยสำคัญ เอชธ ฤกษ์ปฎิมา (2551) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการทำอากาศยานสุวรรณภูมิตามความคิดเห็นของผู้โดยสารชาวไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดหวังต่อการให้บริการทำอากาศยานสุวรรณภูมิในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด มีการรับรู้ต่อการให้บริการทำอากาศยานในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และมีความแตกต่างระหว่างการรับรู้และความคิดหวังต่อการให้บริการด้านความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการมากที่สุด

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมดสามารถประมวลผลได้ว่าในมุมมองขององค์กรวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นบุคลากร การทำงานเป็นทีม ภาวะผู้นำ และจริยธรรมองค์กร จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่เพิ่มขึ้น ส่วนในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานในด้านการทำงานเป็นทีม ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์แตกต่างกันจะตระหนักถึงความปลอดภัยแตกต่างกัน ผู้ปฏิบัติงานนั้นให้ความสำคัญกับความรู้สึกลึกซึ้งชอบในงาน การได้ใช้ความสามารถในการทำงานในด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลควรได้รับการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่องในด้านความเชื่อตรง ผู้ปฏิบัติงานได้นำหลักการมีส่วนร่วมมาใช้ในการปฏิบัติงานมากที่สุด และในมุมมองของผู้ใช้บริการรับรู้คุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ทำอากาศยาน และมั่นใจในความปลอดภัยโดยรวมในระดับดี



## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยเป็นการสำรวจเชิงปริมาณ ด้วยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมุ่งเน้นให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงระดับความคิดเห็นต่อกลุ่มคำถามที่เกี่ยวข้องกับระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรทั้ง 5 คุณลักษณะของตนเองเพื่อให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลที่ครบถ้วน สามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาทำการวิเคราะห์ได้อย่างถูกต้องและตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานของบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ และท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง ได้แก่ ท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานหาดใหญ่ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงราย และท่าอากาศยานภูเก็ต โดยมีขั้นตอนการวิจัยดังนี้

- 1) ศึกษางานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง
- 2) กำหนดวัตถุประสงค์สมมติฐานการวิจัย ประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่างการวิจัย
- 3) จัดทำโครงร่างวิทยานิพนธ์
- 4) วิจัยวรรณกรรม
- 5) สร้างเครื่องมือวิจัยด้วยการออกแบบแบบสอบถาม และตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย
- 6) สืบค้นและเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยการใช้แบบสอบถาม
- 7) วิเคราะห์ข้อมูล
- 8) สรุปผลการวิจัย

#### 3.1 วิธีวิจัย

**3.1.1 ศึกษาจากเอกสาร (Documentary research)** จากแหล่งข้อมูลแบบทุติยภูมิ (Secondary data) ประกอบด้วย แนวทางการบริหารงานขององค์กร ที่มา แนวคิดและความสำคัญของค่านิยมองค์กรภายใต้แผนวิสาหกิจของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) การศึกษา ทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับค่านิยมองค์กรทั้ง 5 คุณลักษณะ รวมถึง เอกสารต่าง ๆ ของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)



**3.2.2 ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง (Field research)** จากแหล่งข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary data) เป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ อาคารสำนักงานใหญ่ คอนเมือง และท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง ได้แก่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานคอนเมือง ท่าอากาศยานหาดใหญ่ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานภูเก็ต และท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงราย โดยให้กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูลในแบบสอบถามด้วยตัวเอง (Self-administered questionnaire)

### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**3.2.1 ประชากร**เป็นพนักงานของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 5,472 คน

**3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง** เป็นพนักงานของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 373 ตัวอย่าง โดยทำการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างด้วยการใช้สูตรของ Taro Yamane ทั้งนี้ให้กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% โดยใช้สมการ (3.1)

$$n = \frac{N}{1 + N(d)^2} \quad (3.1)$$

เมื่อกำหนดให้

- N = จำนวนประชากรทั้งหมดที่ศึกษา
- d = ค่าความคลาดเคลื่อนตัวอย่างไม่เกินร้อยละ 5
- n = จำนวนขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้

แทนค่าตามสูตร

$$n = \frac{5,472}{1 + 5,472(0.05)^2} \quad (3.2)$$

$$= 373 \text{ ตัวอย่าง}$$

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนแบบสอบถามเป็น 400 ชุด เพื่อลดความคลาดเคลื่อนจากกลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลไม่ได้ตามเป้าหมาย โดยสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงาน ณ ส่วนงานต่าง ๆ ของบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ดังนี้

- 1) พนักงานที่สังกัดสำนักงานใหญ่ สายงานต่าง ๆ ประกอบด้วย
  - สายงานกฎหมายและเลขานุการบริษัท
  - สายงานทรัพยากรบุคคลและอำนาจการ
  - สายงานบัญชีและการเงิน
  - สายงานพัฒนาธุรกิจและการตลาด
  - สายงานมาตรฐานท่าอากาศยานและการบิน
  - สายงานยุทธศาสตร์
  - สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
  - สายงานวิศวกรรมและการก่อสร้าง
- 2) พนักงานที่สังกัดท่าอากาศยานดอนเมือง สายงานต่าง ๆ ประกอบด้วย
  - สายสนับสนุนธุรกิจ
  - สายปฏิบัติการและบำรุงรักษา
  - สังกัดขึ้นตรงผู้อำนวยการท่าอากาศยานดอนเมือง
- 3) พนักงานที่สังกัดท่าอากาศยานหาดใหญ่ สายงานต่าง ๆ ประกอบด้วย
  - สายสนับสนุนธุรกิจ
  - สายปฏิบัติการและบำรุงรักษา
  - สังกัดขึ้นตรงผู้อำนวยการท่าอากาศยานหาดใหญ่
- 4) พนักงานที่สังกัดท่าอากาศยานเชียงใหม่ สายงานต่าง ๆ ประกอบด้วย
  - สายสนับสนุนธุรกิจ
  - สายปฏิบัติการและบำรุงรักษา
  - สังกัดขึ้นตรงผู้อำนวยการท่าอากาศยานเชียงใหม่
- 5) พนักงานที่สังกัดท่าอากาศยานภูเก็ต สายงานต่าง ๆ ประกอบด้วย
  - สายสนับสนุนธุรกิจ
  - สายปฏิบัติการและบำรุงรักษา
  - สังกัดขึ้นตรงผู้อำนวยการท่าอากาศยานภูเก็ต
- 6) พนักงานที่สังกัดท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงราย สายงานต่าง ๆ ประกอบด้วย
  - สายสนับสนุนธุรกิจ
  - สายปฏิบัติการและบำรุงรักษา
  - สังกัดขึ้นตรงผู้อำนวยการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงราย

7) พนักงานที่สังกัดท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายงานต่าง ๆ ประกอบด้วย

- สายสนับสนุนธุรกิจ
- สายปฏิบัติการ
- สายบำรุงรักษา
- สายการพาณิชย์
- มาตรฐานท่าอากาศยานและอาชีวอนามัย
- สังกัดขึ้นตรงผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

### 3.3 ตัวแปรที่ทำการวิจัย/เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



3.3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สำหรับการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณโดยการใช้แบบสอบถามที่มีคำถามแบบตรวจสอบรายการ ของ Likert(Check list) แบบประเมินค่า (Rating scale question) และแบบปลายเปิด (Open-ended question) โดยคำถามทั้ง 3 รูปแบบมีรายละเอียดของเนื้อหาแบ่งเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้คำถามแบบตรวจสอบรายการ จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถาม ปัจจัยด้านวิชาการของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ใช้คำถามแบบตรวจสอบรายการ จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการรับรู้ค่านิยมองค์กร ใช้คำถามแบบประเมินค่า จำนวน 30 ข้อ  
 ทั้งนี้ ในส่วนที่ 2 ผู้วิจัยได้กำหนดให้คะแนนช่วงความรู้สึกเท่า ๆ กัน เป็น 5 ช่วงชั้น มีลำดับความคิดเห็นดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด

4 หมายถึง มาก

3 หมายถึง ปานกลาง

2 หมายถึง น้อย

1 หมายถึง น้อยที่สุด

โดยระดับความคิดเห็นในหนึ่งอันตรภาคชั้น คำนวณได้จากสูตร ตามสมการ (3.3)

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำจำนวนระดับ}}{5} \quad (3.3)$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.80$$

ซึ่งจากเกณฑ์ดังกล่าวถูกใช้กำหนดระดับความคิดเห็นดังนี้

คะแนน 4.21–5.00 หมายถึง มีระดับความคิดเห็น ความถูกต้อง ในระดับมากที่สุด

คะแนน 3.41–4.20 หมายถึง มีระดับความคิดเห็น ความถูกต้อง ในระดับมาก

คะแนน 2.61–3.40 หมายถึง มีระดับความคิดเห็น ความถูกต้อง ในระดับปานกลาง

คะแนน 1.81–2.60 หมายถึง มีระดับความคิดเห็น ความถูกต้อง ในระดับน้อย

คะแนน 1.00–1.80 หมายถึง มีระดับความคิดเห็น ความถูกต้อง ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อมูลการนำค่านิยมองค์กรไปปรับใช้ในการ ปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิต ใช้คำถามแบบปลายเปิด จำนวน 8 ข้อ แบ่งเป็น คำถามการนำค่านิยมองค์กรไปประยุกต์ใช้กับการ ปฏิบัติงาน จำนวน 4 ข้อ และคำถามการนำค่านิยมองค์กรไปประยุกต์ใช้กับการดำเนินชีวิต จำนวน 4 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยจะนำความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมาทำการวิเคราะห์เนื้อหา โดยนำประเด็น ที่มีความคล้ายคลึงกันมาจัดเป็นกลุ่มความคิดเห็นเดียวกันเพื่อบันทึกผลให้กับข้อมูลนั้น โดยจะถูก นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยายและจัดลำดับข้อมูลที่มีกลุ่มความคิดเห็นเดียวกันมากที่สุด

### 3.3.2 การทดสอบเครื่องมือ มีขั้นตอนการปฏิบัติดังนี้

- 1 ) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ออกแบบและสร้างขึ้นไปเสนอต่อกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก เพื่อตรวจสอบและแก้ไขตัวแบบสอบถามให้มีความถูกต้องด้วยการหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC)
- 2 ) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขเสร็จสิ้นแล้วไปทำการทดสอบกับกลุ่ม ประชากร (ซึ่งไม่ใช่บุคคลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง) ที่ปฏิบัติงาน ณ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 30 คนเพื่อวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นรายข้อ (Item analysis) โดยวิธีการหาความ สอดคล้องภายใน (Internal consistency method) โดยใช้สูตร Pearson's Product Moment Correlation Coefficient และหาความเชื่อมั่นรวม (Reliability analysis) โดยใช้วิธีการของ Cronbach ทั้งนี้ แบบสอบถามได้ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นรวมที่ระดับ 0.924

## 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ พนักงานของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ในปี พ.ศ. 2557 จำนวน 373 คน

3.4.2 สถานที่ทำการวิจัย ได้แก่ สถานที่ทำงานของกลุ่มตัวอย่าง รวม 6 แห่ง ประกอบด้วย อาคารสำนักงานใหญ่ดอนเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยาน หาดใหญ่ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงราย และท่าอากาศยานภูเก็ต

### 3.4.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1 ) แบบสอบถามมีทั้งสิ้น 2 รูปแบบ รูปแบบแรกเป็นแบบสอบถามออนไลน์โดยใช้โปรแกรมประยุกต์แบบออนไลน์ Microsoft Spreadsheet โดยเมื่อจัดทำแบบสอบถามเสร็จสิ้น ผู้วิจัยจะแจกแบบสอบถามโดยการระบุที่อยู่ของแบบสอบถาม (URL address) ให้แก่กลุ่มตัวอย่างผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) รูปแบบที่สองคือแบบสอบถามกระดาษ 1 ชุด มีจำนวน 6

หน้ากระดาษ ซึ่งจะส่งไปยังหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยผ่านทางระบบหนังสือเวียนของบริษัท

2) สังเคราะห์และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม คำนวณค่าทางสถิติสำเร็จรูป

3.4.4 แบบสอบถามที่ได้รับส่งคืน มีจำนวน 311 ชุด จากจำนวน 373 คน คิดเป็น 83.378%

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 การใช้โปรแกรม คำนวณค่าทางสถิติสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) โดยผลการวิเคราะห์นำเสนอในรูปแบบความเรียงประกอบตารางลักษณะข้อมูล

3.5.2 การใช้โปรแกรมคำนวณค่าทางสถิติสำเร็จรูปเพื่อการทดสอบค่า T ด้วยการใช้สถิติ T-Test เพื่อหาความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ต่อตัวแปร 2 กลุ่ม การทดสอบค่า F ด้วยการใช้สถิติ F-Test (One-Way Analysis of Variance: ANOVA) เพื่อทดสอบความแปรปรวนระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ต่อตัวแปรตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป และการใช้สถิติ Least Significant Difference (LSD) ของ Fisher เพื่อตรวจสอบความแตกต่างของตัวแปรอิสระรายคู่ ทั้งนี้ ผลการวิเคราะห์นำเสนอในรูปแบบความเรียงประกอบตารางลักษณะข้อมูล โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานดังนี้

1) สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 5 ด้าน นั้นมีความแตกต่างกัน ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นต่อระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรแต่ละด้าน

2) สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ส่งผลต่อ ระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรที่แตกต่างกัน ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นของระดับการรับรู้แต่ละด้านต่อปัจจัยส่วนบุคคลแต่ละข้อ และทดสอบสมมติฐานด้วย T-Test หรือ F-Test (One-Way ANOVA)



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของพนักงาน 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่มีผลต่อการรับรู้ค่านิยมองค์กรทั้ง 5 ด้าน 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านวิชาการของพนักงานที่มีผลต่อการรับรู้ค่านิยมองค์กรทั้ง 5 ด้าน และ 4) เพื่อเสนอผลการวิจัยเป็นข้อมูลสนับสนุนสำหรับองค์กรในการกำหนดวิธีการดำเนินการโครงการค่านิยมองค์กรในอนาคต โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 311 รายโดยวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปปัจจัยด้านวิชาการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)ระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรทั้ง 5 ด้านสมมติฐานการวิจัย และการนำค่านิยมองค์กรไปประยุกต์ใช้กับการ ปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิต ทั้งนี้ ผลการศึกษามีวิเคราะห์แสดงผลตามวัตถุประสงค์ข้างต้น ดังนี้

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	142	45.70
- หญิง	169	54.30
รวม	311	100
อายุ		
- 20-25 ปี	24	7.70
- 26-30 ปี	80	25.70
- 31-40 ปี	112	36.00
- 41-50 ปี	64	20.60
- 51-55 ปี	17	5.50

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง(ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
- 56 ปีขึ้นไป	14	4.50
รวม	311	100
ระดับการศึกษาสูงสุด		
- มัธยมศึกษา	0	0
- ปวช.	12	3.90
- ปวส./อนุปริญญา	10	3.20
-ปริญญาตรี	159	51.10
-ปริญญาโท	126	40.50
-ปริญญาเอก	4	1.30
รวม	311	100
สถานภาพทางครอบครัว		
- โสด	161	51.80
- สมรส	136	43.70
- อื่น ๆ	14	4.50
รวม	311	100
ตำแหน่งงาน		
- พนักงานระดับ 2-4	134	43.10
- พนักงานระดับ 5-7	152	48.90
- หัวหน้างาน	4	1.30
- ผู้อำนวยการส่วน	16	5.10
- รอง/ผู้อำนวยการฝ่าย	5	1.60
- ตำแหน่งบริหารที่สูงกว่า	0	0
รวม	311	100
สายงานสังกัดส่วนกลาง		
- กฎหมายและเลขานุการบริษัท	10	3.20
- มาตรฐานท่าอากาศยานและการบิน	13	4.20
- ทรัพยากรบุคคลและอำนวยการ	10	3.20

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
- ยุทธศาสตร์	5	1.60
- บัญชีและการเงิน	12	3.90
- เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	12	3.90
- พัฒนารูทกิจและการตลาด	19	6.10
- วิศวกรรมและการก่อสร้าง	16	5.10
- อื่นๆ	16	5.10
สายงานสังกัดภายใต้ท่าอากาศยาน		
- สนับสนุนธุรกิจ	53	17.00
- ปฏิบัติการ	78	25.10
- บำรุงรักษา	28	9.00
- การพาณิชย์	23	7.40
- มาตรฐานท่าอากาศยานและอาชีวอนามัย	16	5.10
- ไม่ระบุ	2	0.60
รวม	311	100
สถานที่ปฏิบัติงาน		
- สำนักงานใหญ่	112	36.00
- ท่าอากาศยานดอนเมือง	31	10.00
- ท่าอากาศยานเชียงใหม่	32	10.30
- ท่าอากาศยานหาดใหญ่	24	7.70
- ท่าอากาศยานภูเก็ต	31	10.0
- ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงราย	24	7.70
- ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	57	18.30
รวม	311	100

จากตารางที่ 4.1 พบประเด็นที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคลด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 311 คน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น

เพศหญิง มีจำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 และมีกลุ่มตัวอย่างเพศชาย จำนวน 142 คนคิดเป็นร้อยละ 47.5

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ กลุ่มตัวอย่างอายุ 31 –40 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 112 คน คิดเป็นร้อยละ 36 รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 26-30 ปี มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 กลุ่มอายุ 41 –50 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 กลุ่มอายุ 20 –25 ปี มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 กลุ่มอายุ 51–55 ปี มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 และกลุ่มอายุ 56 ปีขึ้นไป มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาสูงสุด กลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรีมากที่สุด มีจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท มีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 ระดับ ปวช. มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 ระดับ ปวส.หรืออนุปริญญา มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 และระดับปริญญาเอก มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพครอบครัว กลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพโสดมากที่สุด มีจำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 51.8 รองลงมาคือสถานภาพสมรส มีจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 43.7 และมีสถานภาพอื่น ๆ (เช่นหม้าย หย่าร้าง) จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน กลุ่มตัวอย่างมีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับ 5 –7 มากที่สุด มีจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9 รองลงมาคือ พนักงานระดับ 2 –4 มีจำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 ระดับผู้อำนวยการส่วน มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 ระดับรองผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการฝ่าย มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 และระดับหัวหน้างาน มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสายงานที่สังกัด กลุ่มตัวอย่างสังกัดสายสนับสนุนธุรกิจของท่าอากาศยานมากที่สุด มีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 25.1 รองลงมาคือ สายสนับสนุนธุรกิจของท่าอากาศยาน มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17 สายบำรุงรักษาของท่าอากาศยาน มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9 สายการพาณิชย์ มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 สายงานพัฒนาธุรกิจและการตลาด มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1 สายงานวิศวกรรมและการก่อสร้างและสายมาตรฐานท่าอากาศยานและอาชีวอนามัยของท่าอากาศยาน มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างสายงานละ 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 สายงานอื่น ๆ (ขึ้นตรงกับผู้อำนวยการใหญ่) มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 สายงานมาตรฐานท่าอากาศยานและการบิน มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 สายงานบัญชีและการเงิน และสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างสายงานละ 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 สายงานกฎหมายและเลขานุการบริษัท และสายงานทรัพยากรบุคคลและอำนาจการ มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างสายงานละ 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 สายงานยุทธศาสตร์ มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 และสายงานอื่น ๆ (ขึ้นตรงกับผู้อำนวยการท่าอากาศยาน) มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานที่ปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่มากที่สุด มีจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 36 รองลงมาคือ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 ทำอากาศยานเชียงใหม่ มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32 ทำอากาศยานดอนเมืองและทำอากาศยานภูเก็ต มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างทำอากาศยานละ 31 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และ ทำอากาศยานหาดใหญ่และทำอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงราย มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างทำอากาศยานละ 24 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านวิชาการของบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 4.2 คำถามปัจจัยด้านวิชาการของบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

คำถามปัจจัยด้านวิชาการ	จำนวน	ร้อยละ
1. การรับทราบลักษณะการประกอบธุรกิจและที่มาของรายได้จากการดำเนินงาน		
- ทราบ	307	98.70
- ไม่ทราบ	4	1.30
รวม	311	100
2. การรับทราบวิสัยทัศน์ของ ทอท.ตามแผนวิสาหกิจสำหรับปี 2558-2562		
- ทราบ	255	82.00
- ไม่ทราบ	56	18.0
รวม	311	100
3. การรับทราบพันธกิจของ ทอท.		
- ทราบ	181	58.20
- ไม่ทราบ	130	41.80
รวม	311	100

ตารางที่ 4.2 คำถามปัจจัยด้านวิชาการของบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ต่อ)

คำถามปัจจัยด้านวิชาการ	จำนวน	ร้อยละ
4. การรับทราบการเปิดตัวและการประชาสัมพันธ์ โครงการค่านิยมองค์กรของ ทอท.		
- ทราบ	294	94.50
- ไม่ทราบ	17	5.50
รวม	311	100
5. การรับทราบถึงที่มาและความสำคัญของการมี ค่านิยมองค์กรในการปฏิบัติงาน		
- ทราบ	277	89.10
- ไม่ทราบ	34	10.90
รวม	311	100
6. การรับทราบถึงวัตถุประสงค์ของการจัดทำ โครงการค่านิยมองค์กรของ ทอท.		
- ทราบ	276	88.70
- ไม่ทราบ	35	11.30
รวม	311	100
7. การจดจำค่านิยมองค์กรของ ทอท. ทั้ง 5 ด้าน		
- จดจำได้	263	84.60
- จดจำไม่ได้	48	15.40
รวม	311	100

จากตารางที่ 4.2 พบประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยด้านวิชาการของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) ทั้ง 7 คำถามของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย  
คำถามที่ 1 มีกลุ่มตัวอย่างที่ทราบลักษณะการประกอบธุรกิจและที่มาของรายได้จากการดำเนินงานของ ทอท. จำนวน 307 คน คิดเป็นร้อยละ 98.7 และมีผู้ไม่ทราบในประเด็นดังกล่าว จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3



คำถามที่ 2 มีกลุ่มตัวอย่างที่ทราบวิสัยทัศน์ของ ทอท.ตามแผนวิสาหกิจสำหรับปี 2558 –2562 จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 82 และมีกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบในประเด็นดังกล่าว จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 18

คำถามที่ 3 มีกลุ่มตัวอย่างที่ทราบพันธกิจของ ทอท. จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 58.2 และมีกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบในประเด็นดังกล่าว จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8

คำถามที่ 4 มีกลุ่มตัวอย่างที่ทราบการประชาสัมพันธ์โครงการค่านิยมของ ทอท. จำนวน 29 4 คน คิดเป็นร้อยละ 94.5 และไม่ทราบในประเด็นดังกล่าว จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5

คำถามที่ 5 มีกลุ่มตัวอย่างที่ทราบถึงที่มาและความสำคัญของการมีค่านิยมองค์กรในการปฏิบัติงาน จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 89.1 และไม่ทราบในประเด็นดังกล่าว จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9

คำถามที่ 6 มีกลุ่มตัวอย่างที่ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการจัดทำโครงการค่านิยมองค์กรของ ทอท. จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 88.7 และไม่ทราบในประเด็นดังกล่าว จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3

คำถามที่ 7 กลุ่มตัวอย่างสามารถจดจำค่านิยมองค์กรของ ทอท.ทั้ง 5 ด้าน มีจำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 84.6 และไม่สามารถจดจำได้ทั้งหมด จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4

#### 4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรทั้ง 5 ด้าน

ตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรทั้ง 5 ด้าน

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ด้านการมีใจบริการ			
- ท่านตระหนักถึงความสำคัญของการบริการในธุรกิจท่าอากาศยาน	4.27	.526	มากที่สุด
- ท่านให้บริการทั้งแก่พนักงานด้วยกันและผู้ใช้บริการท่าอากาศยานด้วยความเต็มใจ	4.32	.593	มากที่สุด
- ท่านได้รับการฝึกอบรมด้านการบริการจาก ทอท.	3.83	.746	มาก
- ท่านรู้จักวิธีการให้บริการที่ถูกต้องและมีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงสุด	4.01	.582	มาก

ตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรทั้ง 5 ด้าน (ต่อ)

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
- ท่านมีความสามารถในการสื่อสารที่หลากหลาย	4.00	.585	มาก
- ท่านเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเข้าถึงได้ง่าย	4.08	.606	มาก
รวม	4.08	.435	มาก
<b>ด้านความปลอดภัย</b>			
- ท่านตระหนักถึงความสำคัญของความปลอดภัย ในธุรกิจการบินและการดำเนินการท่าอากาศยาน	4.46	.625	มากที่สุด
- ท่านตระหนักถึงความสำคัญของ กฎบุคลากร องค์กร ว่าเป็นปัจจัยสำคัญต่อความปลอดภัย	4.41	.631	มากที่สุด
- ท่านได้รับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยจาก องค์กร	3.82	.791	มาก
- ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด	4.14	.660	มาก
- ท่านคิดว่าคนคือปัจจัยสำคัญต่อการเกิดอุบัติเหตุ	4.29	.677	มากที่สุด
- ท่านได้กระทำการใดๆเพื่อส่งเสริมความ ปลอดภัย	4.02	.738	มาก
รวม	4.18	.510	
<b>ด้านการทำงานเป็นทีม</b>			
- ท่านตระหนักถึงความสำคัญของการทำงาน เป็นทีม	4.38	.665	มากที่สุด
- ท่านและเพื่อนร่วมงานได้รับมอบหมายหน้าที่ ความรับผิดชอบตามความเชี่ยวชาญของแต่ละ บุคคล	4.06	.693	มาก
- ท่านรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน	4.33	.599	มากที่สุด
- ท่านมีความไว้วางใจต่อเพื่อนร่วมงาน	4.12	.586	มาก
- ท่านมีความเต็มใจในการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน	4.37	.602	มากที่สุด
- ท่านร่วมรับผิดชอบผลที่เกิดขึ้นจากการทำงาน	4.33	.570	มากที่สุด
รวม	4.26	.496	

ตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรทั้ง 5 ด้าน (ต่อ)

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านการพัฒนาตนเอง			
- ท่านได้รับการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ ความรับผิดชอบจาก ทอท.อย่างต่อเนื่อง	3.54	.777	มาก
- ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไป ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง	3.78	.750	มาก
- ท่านสามารถปฏิบัติงานโดยใช้กระบวนการคิด ต่าง ๆ เช่น วิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินค่า	3.87	.655	มาก
- ท่านได้รับการฝึกอบรมด้านบุคลิกภาพ อารมณ์ ความรู้สึก ทักษะคิด หรือค่านิยมในการทำงาน	3.52	.757	มาก
- ท่านสามารถปรับทัศนคติหรืออารมณ์ในการ ทำงานภายใต้ความกดดันที่แตกต่างกันได้	3.86	.634	มาก
- ความเชี่ยวชาญในหน้าที่ความรับผิดชอบของ ท่านเกิดจากประสบการณ์ที่สั่งสมในหน้าที่นั้น ๆ มาเป็นระยะเวลานาน	4.07	.649	มาก
รวม	3.77	.542	
ด้านความซื่อตรง			
- ท่านเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของความ ซื่อสัตย์และความ โปร่งใสในการปฏิบัติงาน	4.30	.684	มากที่สุด
- ทอท.มีการส่งเสริม สนับสนุน หรือฝึกอบรม ด้านความซื่อสัตย์ หรือ ธรรมภิบาล	3.73	.882	มาก
- ทอท.มีการลงโทษผู้กระทำผิดกฎระเบียบของ องค์กรอย่างยุติธรรม	3.40	1.013	ปานกลาง
- ทอท.มีความโปร่งใสในการบริหารงาน ถูก ตรวจสอบและเปิดเผยผลดำเนินงานอย่างถูกต้อง	3.51	.879	มาก
- พนักงานได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มี การเลือกปฏิบัติให้กับบุคคลใดเป็นพิเศษ	3.27	.992	ปานกลาง

ตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรทั้ง 5 ด้าน (ต่อ)

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
- ทอท.มีการดำเนินงานโดยรับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดกับประชาชนทั่วไปและสาธารณะ	3.81	.736	มาก
รวม	3.66	.676	

จากตาราง ที่ 4.3 พบประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรทั้ง 5 ด้านประกอบด้วย

ระดับความคิดเห็นของการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการมีใจบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.83 – 4.32 มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.08 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ .435 หมายถึง กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการมีใจบริการในระดับมาก และมีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกัน (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยกว่า 1) โดยมีค่าการกระจายตัวเท่ากับ .435

ระดับความคิดเห็นของการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.82 – 4.46 มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.18 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ .510 หมายถึง กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความปลอดภัยในระดับมาก และมีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกัน (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยกว่า 1) โดยมีค่าการกระจายตัวเท่ากับ .510

ระดับความคิดเห็นของการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.06–4.38 มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.26 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ .496 หมายถึง กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการทำงานเป็นทีมในระดับมากที่สุด และมีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกัน (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยกว่า 1) โดยมีค่าการกระจายตัวเท่ากับ .496

ระดับความคิดเห็นของการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการพัฒนาตนเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.52–3.87 มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.77 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ .542 หมายถึง กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการพัฒนาตนเองในระดับมาก และมีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกัน (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยกว่า 1) โดยมีค่าการกระจายตัวเท่ากับ .542

ระดับความคิดเห็นของการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความซื่อตรง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.27 – 4.30 มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.66 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ .676 หมายถึง กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความซื่อตรงในระดับมาก และมีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกัน (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยกว่า 1) โดยมีค่าการกระจายตัวเท่ากับ .676

ทั้งนี้ ระดับความคิดเห็นสามารถเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ดังนี้  
 ลำดับที่ 1 การรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.26  
 ลำดับที่ 2 การรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.18  
 ลำดับที่ 3 การรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการมีใจบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.08  
 ลำดับที่ 4 การรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการพัฒนาตนเอง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.77  
 ลำดับที่ 5 การรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความซื่อตรง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.66

#### 4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรจำแนกตามปัจจัยด้านเพศ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กร จำแนกตามปัจจัยด้านเพศ

ค่านิยมจำแนกตามปัจจัยด้านเพศ		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
การมีใจบริการ (ให้ใจ)	ชาย	4.07	.455	มาก
	หญิง	4.09	.419	มาก
	รวม	4.08	.435	มาก
ความปลอดภัย (มันใจ)	ชาย	4.23	.519	มากที่สุด
	หญิง	4.15	.502	มาก
	รวม	4.18	.510	มาก
การทำงานเป็น ทีม(ร่วมใจ)	ชาย	4.25	.514	มากที่สุด
	หญิง	4.27	.483	มากที่สุด
	รวม	4.26	.510	มากที่สุด
การพัฒนาตนเอง (เปิดใจ)	ชาย	3.79	.540	ปานกลาง
	หญิง	3.75	.544	ปานกลาง
	รวม	3.77	.542	ปานกลาง

**ตารางที่ 4.4** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กร จำแนกตามปัจจัยด้านเพศ (ต่อ)

ค่านิยมจำแนกตามปัจจัยด้านเพศ		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ความซื่อตรง (ภูมิใจ)	ชาย	3.66	.719	ปานกลาง
	หญิง	3.67	.640	ปานกลาง
	รวม	3.66	.676	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ประกอบด้วย

ระดับความคิดเห็นของการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการมีใจบริการ กลุ่มตัวอย่างเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .419 มากกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชาย ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .455 หมายถึง กลุ่มตัวอย่างเพศหญิงมีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการมีใจบริการและมีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันมากกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชาย โดยมีค่าการกระจายตัวเท่ากับ .435

ระดับความคิดเห็นของการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความปลอดภัย กลุ่มตัวอย่างเพศชายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .519 มากกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศหญิง ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .502 หมายถึง กลุ่มตัวอย่างเพศชายมีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความปลอดภัยมากกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศหญิง แต่มีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศหญิงซึ่งมีค่าการกระจายตัวเท่ากับ .502

ระดับความคิดเห็นของการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการทำงานเป็นทีม กลุ่มตัวอย่างเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .483 มากกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชาย ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .514 หมายถึง กลุ่มตัวอย่างเพศหญิงมีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการทำงานเป็นทีมและมีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันมากกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชาย โดยมีค่าการกระจายตัวเท่ากับ .483

ระดับความคิดเห็นของการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการพัฒนาตนเอง กลุ่มตัวอย่างเพศชายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .540 มากกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศหญิง ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .544 หมายถึง กลุ่มตัวอย่างเพศชายมี



ระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการพัฒนาตนเองและมีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันมากกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศหญิง โดยมีค่าการกระจายตัวเท่ากับ .540

ระดับความคิดเห็นของการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความซื่อตรง กลุ่มตัวอย่างเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .640 มากกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชาย ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .719 หมายถึง กลุ่มตัวอย่างเพศหญิงมีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความซื่อตรงและมีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันมากกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชาย โดยมีค่าการกระจายตัวเท่ากับ .640

#### 4.5 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรจำแนกตามปัจจัยด้านอายุ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กร จำแนกตามปัจจัยด้านอายุ

ค่านิยมจำแนกตามปัจจัยด้านอายุ		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
การมีใจบริการ (ให้ใจ)	21-25 ปี	3.93	.333	มาก
	26-30 ปี	4.09	.141	มาก
	31-40 ปี	4.03	.444	มาก
	41-50 ปี	4.15	.403	มาก
	51-55 ปี	4.08	.609	มาก
	56 ปีขึ้นไป	4.36	.414	มากที่สุด
	รวม	4.08	.435	มาก
ความปลอดภัย (มันใจ)	21-25 ปี	3.72	.404	ปานกลาง
	26-30 ปี	4.18	.497	มาก
	31-40 ปี	4.20	.530	มาก
	41-50 ปี	4.30	.419	มากที่สุด
	51-55 ปี	4.05	.580	มาก
	56 ปีขึ้นไป	4.54	.360	มาก
	รวม	4.18	.510	มาก

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กร จำแนกตาม  
ปัจจัยด้านอายุ (ต่อ)

ค่านิยมจำแนกตามปัจจัยด้านอายุ		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
การทำงานเป็น ทีม(ร่วมใจ)	21-25ปี	3.98	.408	มาก
	26-30 ปี	4.28	.551	มากที่สุด
	31-40 ปี	4.26	.447	มากที่สุด
	41-50 ปี	4.33	.506	มากที่สุด
	51-55 ปี	4.10	.594	มาก
	56ปีขึ้นไป	4.47	.319	มากที่สุด
	รวม	4.26	.496	มากที่สุด
การพัฒนาตนเอง (เปิดใจ)	21-25ปี	3.60	.412	มาก
	26-30 ปี	3.78	.697	มาก
	31-40 ปี	3.80	.668	มาก
	41-50 ปี	3.72	.739	มาก
	51-55 ปี	3.67	.653	มาก
	56ปีขึ้นไป	4.15	.775	มาก
	รวม	3.77	.542	มาก
ความซื่อตรง (ภูมิใจ)	21-25ปี	3.71	.412	มาก
	26-30 ปี	3.69	.697	มาก
	31-40 ปี	3.67	.668	มาก
	41-50 ปี	3.66	.739	มาก
	51-55 ปี	3.48	.653	มาก
	56ปีขึ้นไป	3.69	.775	มาก
	รวม	3.66	.676	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กร  
ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ประกอบด้วย

ระดับความคิดเห็นของการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการมีใจบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.93 –  
4.36 และมีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกัน (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยกว่า 1)



#### 4.6 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรจำแนกตามปัจจัยด้านระดับการศึกษา สูงสุด

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กร จำแนกตาม  
ปัจจัยด้านระดับการศึกษาสูงสุด

ค่านิยมจำแนกตามปัจจัย ด้านระดับการศึกษาสูงสุด		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
การมีใจบริการ (ให้ใจ)	ปวช.	4.02	.244	มาก
	ปวส./อนุปริญญา	3.75	.522	มาก
	ปริญญาตรี	4.06	.439	มาก
	ปริญญาโท	4.14	.433	มาก
	ปริญญาเอก	4.08	.096	มาก
	รวม	4.08	.435	มาก
ความปลอดภัย (มันใจ)	ปวช.	3.98	.524	มาก
	ปวส./อนุปริญญา	3.56	.431	มาก
	ปริญญาตรี	4.20	.495	มากที่สุด
	ปริญญาโท	4.22	.510	มากที่สุด
	ปริญญาเอก	4.33	.192	มากที่สุด
	รวม	4.18	.510	มาก
การทำงานเป็น ทีม(ร่วมใจ)	ปวช.	4.00	.188	มาก
	ปวส./อนุปริญญา	3.76	.562	มาก
	ปริญญาตรี	4.24	.511	มากที่สุด
	ปริญญาโท	4.35	.468	มากที่สุด
	ปริญญาเอก	4.50	.096	มากที่สุด
	รวม	4.26	.496	มากที่สุด
การพัฒนาตนเอง (เปิดใจ)	ปวช.	4.05	.329	มาก
	ปวส./อนุปริญญา	3.53	.974	มาก
	ปริญญาตรี	3.73	.666	มาก
	ปริญญาโท	3.81	.681	มาก

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กร จำแนกตาม ปัจจัยด้านระดับการศึกษาสูงสุด (ต่อ)

ค่านิยมจำแนกตามปัจจัย ด้านระดับการศึกษาสูงสุด		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
การพัฒนาตนเอง (เปิดใจ) (ต่อ)	ปริญญาเอก	3.75	.096	มาก
	รวม	3.77	.676	มาก
ความซื่อตรง (ภูมิใจ)	ปวช.	4.15	.329	มาก
	ปวส./อนุปริญญา	3.26	.794	ปานกลาง
	ปริญญาตรี	3.58	.666	มาก
	ปริญญาโท	3.76	.681	มาก
	ปริญญาเอก	3.75	.096	มาก
	รวม	3.66	.676	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กร ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาสูงสุด ประกอบด้วย

ระดับความคิดเห็นของการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการมีใจบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.75 – 4.14 และมีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกัน (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยกว่า 1) โดยการศึกษาในระดับปริญญาโท มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.14 ระดับ ปวส.หรืออนุปริญญา มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.75 ระดับปริญญาเอก มีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันมากที่สุดที่ระดับ .096 และระดับ ปวส.หรืออนุปริญญา มีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันน้อยที่สุดที่ระดับ .522

ระดับความคิดเห็นของการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.56 – 4.33 และมีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกัน (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยกว่า 1) โดยการศึกษาในระดับปริญญาเอก มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.33 ระดับ ปวส.หรืออนุปริญญา มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.56 ระดับปริญญาเอก มีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันมากที่สุดที่ระดับ .192 และระดับ ปวช. มีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันน้อยที่สุดที่ระดับ .524

ระดับความคิดเห็นของการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.76–4.50 และมีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกัน (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยกว่า 1) โดยการศึกษาในระดับปริญญาเอก มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.50 ระดับ ปวส.

หรืออนุปริญญา มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.76 ระดับปริญญาเอก มีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันมากที่สุดที่ระดับ .096 และระดับ ปวส.หรืออนุปริญญา มีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันน้อยที่สุดที่ระดับ .562

ระดับความคิดเห็นของการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการพัฒนาตนเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.53–4.05 และมีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกัน (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยกว่า 1) โดยการศึกษาในระดับ ปวช. มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.05 ระดับ ปวส.หรืออนุปริญญา มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.53 ระดับปริญญาเอก มีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันมากที่สุดที่ระดับ .096 และระดับ ปวส.หรืออนุปริญญา มีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันน้อยที่สุดที่ระดับ .974

#### 4.7 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรจำแนกตามปัจจัยด้านสถานภาพครอบครัว

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กร จำแนกตามปัจจัยด้านสถานภาพครอบครัว

ค่านิยมจำแนกตามปัจจัยด้านสถานภาพครอบครัว		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
การมีใจบริการ (ให้ใจ)	โสด	4.05	.405	มาก
	สมรส	4.08	.457	มาก
	อื่นๆ	4.40	.460	มากที่สุด
	รวม	4.08	.435	มาก
ความปลอดภัย (มันใจ)	โสด	4.12	.486	มาก
	สมรส	4.23	.539	มากที่สุด
	อื่นๆ	4.47	.338	มากที่สุด
	รวม	4.18	.510	มาก
การทำงาน เป็นทีม(ร่วมใจ)	โสด	4.23	.486	มากที่สุด
	สมรส	4.28	.516	มากที่สุด
	อื่นๆ	4.44	.390	มากที่สุด
	รวม	4.26	.496	มากที่สุด



ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กร จำแนกตามปัจจัยด้านสถานภาพครอบครัว (ต่อ)

ค่านิยมจำแนกตามปัจจัยด้านสถานภาพครอบครัว		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
การพัฒนาตนเอง (เปิดใจ)	โสด	3.72	.519	มาก
	สมรส	3.81	.534	มาก
	อื่น ๆ	3.96	.798	มาก
	รวม	3.77	.542	มาก
ความซื่อตรง (ภูมิใจ)	โสด	3.65	.616	มาก
	สมรส	3.68	.715	มาก
	อื่น ๆ	3.65	.957	มาก
	รวม	3.66	.676	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพครอบครัว ประกอบด้วย

ระดับความคิดเห็นของการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการมีใจบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.05 – 4.40 และมีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกัน (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยกว่า 1) โดยสถานภาพอื่น ๆ มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.40 สถานภาพโสด มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.05 สถานภาพโสด มีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันมากที่สุดที่ระดับ .405 และสถานภาพอื่น ๆ มีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันน้อยที่สุดที่ระดับ .460

ระดับความคิดเห็นของการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.12 – 4.47 และมีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกัน (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยกว่า 1) โดยสถานภาพอื่น ๆ มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.47 สถานภาพโสด มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.12 สถานภาพโสด มีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันมากที่สุดที่ระดับ .486 และสถานภาพสมรส มีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันน้อยที่สุดที่ระดับ .539

ระดับความคิดเห็นของการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.23–4.44 และมีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกัน (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยกว่า 1) โดยสถานภาพอื่น ๆ มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.44 สถานภาพโสด มีระดับ

ความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.23 สถานภาพอื่น ๆ มีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันมากที่สุดที่ระดับ .390 และสถานภาพสมรส มีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันน้อยที่สุดที่ระดับ .516

ระดับความคิดเห็นของการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการพัฒนาตนเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.72–3.96 และมีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกัน (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยกว่า 1) โดยสถานภาพอื่น ๆ มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.96 สถานภาพโสด มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.72 สถานภาพโสด มีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันมากที่สุดที่ระดับ .519 และสถานภาพอื่น ๆ มีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันน้อยที่สุดที่ระดับ .798

ระดับความคิดเห็นของการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความซื่อตรง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.65 – 3.68 และมีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกัน (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยกว่า 1) โดยสถานภาพสมรส มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.68 สถานภาพโสดและอื่น ๆ มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.65 สถานภาพโสด มีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันมากที่สุดที่ระดับ .616 และสถานภาพอื่น ๆ มีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันน้อยที่สุดที่ระดับ .957

#### 4.8 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรจำแนกตามปัจจัยด้านตำแหน่งงาน

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กร จำแนกตามปัจจัยด้านตำแหน่งงาน

ค่านิยมจำแนกตามปัจจัยด้านตำแหน่งงาน		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
การมีใจบริการ (ให้ใจ)	พนักงานระดับ 3–4	4.06	.419	มาก
	พนักงานระดับ 5–7	4.07	.438	มาก
	หัวหน้างาน	4.45	.369	มากที่สุด
	ผู้อำนวยการส่วน	4.19	.541	มาก
	รอง/ผู้อำนวยการฝ่าย	4.30	.341	มากที่สุด
รวม		4.08	.435	มาก

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กร จำแนกตามปัจจัย  
ด้านตำแหน่งงาน (ต่อ)

ค่านิยมจำแนกตามปัจจัย ด้านตำแหน่งงาน		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
ความปลอดภัย (มั่นใจ)	พนักงานระดับ 3-4	4.13	.520	มาก
	พนักงานระดับ 5-7	4.20	.505	มาก
	หัวหน้างาน	4.45	.315	มากที่สุด
	ผู้อำนวยการส่วน	4.31	.466	มากที่สุด
	รอง/ผู้อำนวยการฝ่าย	4.63	.431	มากที่สุด
	รวม	4.18	.510	มาก
การทำงาน เป็นทีม(ร่วมใจ)	พนักงานระดับ 3-4	4.30	.481	มากที่สุด
	พนักงานระดับ 5-7	4.18	.516	มาก
	หัวหน้างาน	4.83	.333	มากที่สุด
	ผู้อำนวยการส่วน	4.45	.357	มากที่สุด
	รอง/ผู้อำนวยการฝ่าย	4.43	.146	มากที่สุด
	รวม	4.26	.496	มากที่สุด
การพัฒนาตนเอง (เปิดใจ)	พนักงานระดับ 3-4	3.83	.554	มาก
	พนักงานระดับ 5-7	3.71	.506	มาก
	หัวหน้างาน	3.83	.838	มาก
	ผู้อำนวยการส่วน	3.79	.729	มาก
	รอง/ผู้อำนวยการฝ่าย	3.93	.278	มาก
	รวม	3.77	.542	มาก
ความซื่อตรง (ภูมิใจ)	พนักงานระดับ 3-4	3.76	.640	มาก
	พนักงานระดับ 5-7	3.58	.698	มาก
	หัวหน้างาน	4.33	.451	มากที่สุด
	ผู้อำนวยการส่วน	3.60	.671	มาก
	รอง/ผู้อำนวยการฝ่าย	3.30	.557	ปานกลาง
	รวม	3.66	.676	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กร ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน ประกอบด้วย

ระดับความคิดเห็นของการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการมีใจบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.06 – 4.45 และมีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกัน (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยกว่า 1) โดยพนักงานระดับหัวหน้างานมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.45 ระดับ 3 –4 มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.06 ระดับรองหรือผู้อำนวยการฝ่าย มีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันมากที่สุดที่ระดับ .341 และระดับผู้อำนวยการส่วนมีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันน้อยที่สุดที่ระดับ .541

ระดับความคิดเห็นของการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.13 – 4.63 และมีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกัน (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยกว่า 1) โดยพนักงานระดับรองหรือผู้อำนวยการฝ่ายมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.63 ระดับ 3–4 มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.13 ระดับหัวหน้างานมีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันมากที่สุดที่ระดับ .315 และพนักงานระดับ 3 –4 มีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันน้อยที่สุดที่ระดับ .520

ระดับความคิดเห็นของการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.18–4.83 และมีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกัน (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยกว่า 1) โดยพนักงานระดับหัวหน้างานมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.83 ระดับ 5 –7 มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.18 ระดับรองหรือผู้อำนวยการฝ่ายมีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันมากที่สุดที่ระดับ .146 และพนักงานระดับ 5 –7 มีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันน้อยที่สุดที่ระดับ .516

ระดับความคิดเห็นของการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการพัฒนาตนเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.71–3.93 และมีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกัน (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยกว่า 1) โดยพนักงานระดับรอง/ผู้อำนวยการฝ่ายมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.93 ระดับ 5–7 มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.71 ระดับรองหรือผู้อำนวยการฝ่ายมีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันมากที่สุดที่ระดับ .278 และระดับหัวหน้างานมีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันน้อยที่สุดที่ระดับ .838

ระดับความคิดเห็นของการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความซื่อตรง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.30 – 4.33 และมีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกัน (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยกว่า 1) โดยพนักงานระดับหัวหน้างานมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.33 ระดับรองหรือผู้อำนวยการฝ่ายมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.30 ระดับหัวหน้างานมีระดับความ

คิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันมากที่สุดที่ระดับ .451 และพนักงานระดับ 5 –7 มีระดับความ  
คิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันน้อยที่สุดที่ระดับ .698

#### 4.9 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรจำแนกตามปัจจัยด้านตำแหน่ง สถานที่ปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กร จำแนกตามปัจจัย  
ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน

ค่านิยมจำแนกตามปัจจัย ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
การมีใจบริการ (ให้ใจ)	สำนักงานใหญ่	4.01	.448	มาก
	ท่าอากาศยานดอนเมือง	4.05	.392	มาก
	ท่าอากาศยานเชียงใหม่	4.30	.389	มากที่สุด
	ท่าอากาศยานหาดใหญ่	4.21	.412	มากที่สุด
	ท่าอากาศยานภูเก็ต	4.08	.407	มาก
	ท่าอากาศยานแม่ฟ้า หลวงเชียงราย	4.10	.473	มาก
	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	4.04	.434	มาก
	รวม	4.08	.435	มาก
ความปลอดภัย (มันใจ)	สำนักงานใหญ่	4.23	.517	มากที่สุด
	ท่าอากาศยานดอนเมือง	4.06	.523	มาก
	ท่าอากาศยานเชียงใหม่	4.34	.467	มากที่สุด
	ท่าอากาศยานหาดใหญ่	4.24	.498	มากที่สุด
	ท่าอากาศยานภูเก็ต	4.08	.528	มาก
	ท่าอากาศยานแม่ฟ้า หลวงเชียงราย	4.18	.527	มาก
	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	4.11	.491	มาก
	รวม	4.18	.510	มาก

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กร จำแนกตามปัจจัย  
ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน (ต่อ)

ค่านิยมจำแนกตามปัจจัย ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
การทำงาน เป็นทีม(ร่วมใจ)	สำนักงานใหญ่	4.30	.479	มากที่สุด
	ท่าอากาศยานดอนเมือง	4.20	.504	มาก
	ท่าอากาศยานเชียงใหม่	4.42	.421	มากที่สุด
	ท่าอากาศยานหาดใหญ่	4.24	.399	มากที่สุด
	ท่าอากาศยานภูเก็ต	4.20	.509	มาก
	ท่าอากาศยานแม่ฟ้า หลวงเชียงราย	4.17	.511	มาก
	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	4.20	.579	มาก
	รวม	4.26	.496	มากที่สุด
การพัฒนาตนเอง (เปิดใจ)	สำนักงานใหญ่	3.76	.587	มาก
	ท่าอากาศยานดอนเมือง	3.69	.483	มาก
	ท่าอากาศยานเชียงใหม่	3.96	.578	มาก
	ท่าอากาศยานหาดใหญ่	3.82	.523	มาก
	ท่าอากาศยานภูเก็ต	3.72	.485	มาก
	ท่าอากาศยานแม่ฟ้า หลวงเชียงราย	3.75	.524	มาก
	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	3.75	.504	มาก
	รวม	3.77	.542	มาก
ความซื่อตรง (ภูมิใจ)	สำนักงานใหญ่	3.60	.771	มาก
	ท่าอากาศยานดอนเมือง	3.57	.555	มาก
	ท่าอากาศยานเชียงใหม่	4.01	.664	มาก
	ท่าอากาศยานหาดใหญ่	3.64	.631	มาก
	ท่าอากาศยานภูเก็ต	3.59	.550	มาก
	ท่าอากาศยานแม่ฟ้า หลวงเชียงราย	3.58	.591	มาก
	รวม			



**ตารางที่ 4.9** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กร จำแนกตามปัจจัย ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน (ต่อ)

ค่านิยมจำแนกตามปัจจัย ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
ความซื่อตรง (ภูมิใจ) (ต่อ)	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	3.73	616	มาก
	รวม	3.66	.676	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กร ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานที่ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

ระดับความคิดเห็นของการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการมีใจบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.01 – 4.30 และมีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกัน (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยกว่า 1) โดยท่าอากาศยานเชียงใหม่มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.30 สำนักงานใหญ่มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.01 ท่าอากาศยานเชียงใหม่มีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันมากที่สุดที่ระดับ .389 และท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงรายมีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันน้อยที่สุดที่ระดับ .473

ระดับความคิดเห็นของการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.06 – 4.34 และมีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกัน (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยกว่า 1) โดยท่าอากาศยานเชียงใหม่มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.34 ท่าอากาศยานดอนเมืองมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.06 ท่าอากาศยานเชียงใหม่มีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันมากที่สุดที่ระดับ .467 และท่าอากาศยานภูเก็ตมีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันน้อยที่สุดที่ระดับ .528

ระดับความคิดเห็นของการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.17–4.42 และมีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกัน (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยกว่า 1) โดยท่าอากาศยานเชียงใหม่มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.42 ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงรายมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.17 ท่าอากาศยานเชียงใหม่มีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันมากที่สุดที่ระดับ .421 และท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมียกระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันน้อยที่สุดที่ระดับ .579

ระดับความคิดเห็นของการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการพัฒนาตนเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.69–3.96 และมีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกัน (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยกว่า 1) โดยท่าอากาศยานเชียงใหม่มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.96 ท่าอากาศยาน

ดอนเมืองมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.69 ทำอากาศยานดอนเมืองมีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันมากที่สุดที่ระดับ .483 และสำนักงานใหญ่มีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันน้อยที่สุดที่ระดับ .587

ระดับความคิดเห็นของการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความซื่อตรง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.57 – 4.01 และมีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกัน (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยกว่า 1) โดยทำอากาศยานเชียงใหม่มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.01 ทำอากาศยานดอนเมืองมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.57 ทำอากาศยานภูเก็ตมีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันมากที่สุดที่ระดับ .550 และสำนักงานใหญ่มีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันน้อยที่สุดที่ระดับ .771

#### 4.10 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรจำแนกตามปัจจัยด้านสายงาน

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กร จำแนกตามปัจจัยด้านสายงาน

ค่านิยมจำแนกตามปัจจัยด้านสายงาน		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
การมีใจบริการ (ให้ใจ)	สงกล.	4.40	.378	มากที่สุด
	สงมท.	4.12	.425	มาก
	สงทอ.	3.73	.285	มาก
	สงยศ.	3.86	.361	มาก
	สงบง.	3.94	.434	มาก
	สงทส.	4.02	.368	มาก
	สงพร.	3.93	.521	มาก
	สงวก.	3.89	.470	มาก
	สงขต.	4.20	.429	มาก
	สสรท.	4.13	.377	มาก
	สปบค.	4.13	.401	มาก
	สบรช.	4.01	.493	มาก
	สภพณ.	4.13	.439	มาก

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กร จำแนกตาม  
ปัจจัยด้านสายงาน (ต่อ)

ค่านิยมจำแนกตามปัจจัย ด้านสายงาน		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
การมีใจบริการ (ให้ใจ) (ต่อ)	มาตรฐาน	4.10	.501	มาก
	รวม	4.08	.433	มาก
ความปลอดภัย (มันใจ)	สกก.ล.	4.60	.614	มากที่สุด
	สงมท.	4.43	.511	มากที่สุด
	สงทอ.	3.95	.360	มาก
	สงยศ.	3.93	.584	มาก
	สงบง.	3.97	.419	มาก
	สงทส.	4.50	.402	มากที่สุด
	สงพธ.	4.07	.581	มากที่สุด
	สงวก.	4.17	.445	มาก
	สงขต.	4.38	.399	มากที่สุด
	สสรก.	4.19	.555	มาก
ความปลอดภัย (มันใจ) (ต่อ)	สปบก.	4.14	.475	มาก
	สปรย.	4.04	.541	มาก
	สภพณ.	4.22	.493	มากที่สุด
	มาตรฐาน	4.22	.429	มากที่สุด
	รวม	4.18	.510	มาก
การทำงาน เป็นทีม(ร่วมใจ)	สกก.ล.	4.43	.452	มากที่สุด
	สงมท.	4.44	.506	มากที่สุด
	สงทอ.	4.01	.396	มาก
	สงยศ.	4.13	.361	มาก
	สงบง.	4.27	.456	มากที่สุด
	สงทส.	4.66	.389	มากที่สุด
	สงพธ.	4.10	.452	มาก
	สงวก.	4.32	.578	มากที่สุด
	สงขต.	4.33	.392	มากที่สุด

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กร จำแนกตาม  
ปัจจัยด้านสายงาน (ต่อ)

ค่านิยมจำแนกตามปัจจัย ด้านสายงาน		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
การทำงาน เป็นทีม (ร่วมใจ) (ต่อ)	สสรท.	4.33	.447	มากที่สุด
	สปบค.	4.16	.502	มาก
	สบรช.	4.25	.595	มากที่สุด
	สภพณ.	4.29	.538	มากที่สุด
	มาตรฐาน	4.11	.462	มาก
	รวม	4.26	.496	มากที่สุด
การพัฒนาตนเอง (เปิดใจ)	สงกล.	4.20	.796	มาก
	สงมท.	3.96	.589	มาก
	สงทอ.	3.23	.516	ปานกลาง
	สงยศ.	3.26	.365	ปานกลาง
	สงบง.	3.86	.394	มาก
	สงทส.	4.08	.358	มาก
	สงพร.	3.69	.472	มาก
	สงวก.	3.54	.535	มาก
	สงขต.	3.79	.634	มาก
	สสรท.	3.84	.424	มาก
	สปบค.	3.77	.497	มาก
	สบรช.	3.67	.626	มาก
	สภพณ.	3.78	.582	มาก
	มาตรฐาน	3.80	.587	มาก
	รวม	3.77	.541	มาก

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กร จำแนกตาม ปัจจัยด้านสายงาน (ต่อ)

ค่านิยมจำแนกตามปัจจัย ด้านสายงาน		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
ความซื่อตรง (ภูมิใจ)	สงกล.	3.63	1.00	มาก
	สงมท.	3.47	.637	มาก
	สงทอ.	3.06	.534	ปานกลาง
	สงยศ.	3.23	.683	ปานกลาง
	สงบง.	3.76	.504	มาก
	สงทส.	4.44	.499	มากที่สุด
	สงพธ.	3.74	.596	มาก
	สงวก.	3.27	.928	ปานกลาง
	สงขต.	3.53	.773	มาก
	สสรก.	3.73	.486	มาก
	สปบค.	3.67	.628	มาก
	สปรย.	3.51	.683	มาก
	สภพณ.	4.02	.628	มาก
	มาตรฐาน	3.67	.665	มาก
รวม	3.67	.676	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้ค่านิยม องค์กรตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านสายงาน ประกอบด้วย

ระดับความคิดเห็นของการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการมีใจบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.73 – 4.40 และมีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกัน (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยกว่า 1) โดยสายงานกฎหมายและเลขานุการบริษัท (สงกล.) มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.40 สายงานทรัพยากรบุคคลและอำนาจการ (สงทอ.) มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.73 สายงานทรัพยากรบุคคลและอำนาจการ (สงทอ.) มีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกัน มากที่สุดที่ระดับ .285 และสายงานพัฒนาธุรกิจและการตลาด (สงพธ.) มีระดับความคิดเห็น สอดคล้องไปในทางเดียวกันน้อยที่สุดที่ระดับ .521

ระดับความคิดเห็นของการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.93 – 4.60 และมีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกัน (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยกว่า 1) โดยสายงานกฎหมายและเลขานุการบริษัท (สงกล.) มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.60 สายงานยุทธศาสตร์ (สงยศ.) มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.93 สายงานทรัพยากรบุคคลและอำนาจการ (สงทอ.) มีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันมากที่สุดที่ระดับ .360 และสายงานกฎหมายและเลขานุการบริษัท (สงกล.) มีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันน้อยที่สุดที่ระดับ .614

ระดับความคิดเห็นของการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.01–4.66 และมีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกัน (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยกว่า 1) โดยสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (สงทส.) มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.66 สายงานทรัพยากรบุคคลและอำนาจการ (สงทอ.) มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.01 สายงานยุทธศาสตร์ (สงยศ.) มีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันมากที่สุดที่ระดับ .361 และสายบำรุงรักษาของท่าอากาศยาน (สปรย.) มีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันน้อยที่สุดที่ระดับ .595

ระดับความคิดเห็นของการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการพัฒนาตนเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.23–4.20 และมีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกัน (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยกว่า 1) โดยสายงานกฎหมายและเลขานุการบริษัท (สงกล.) มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.20 สายงานทรัพยากรบุคคลและอำนาจการ (สงทอ.) มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.23 สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (สงทส.) มีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันมากที่สุดที่ระดับ .358 และสายงานกฎหมายและเลขานุการบริษัท (สงกล.) มีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันน้อยที่สุดที่ระดับ .796

ระดับความคิดเห็นของการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความซื่อตรง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.06 – 4.44 และมีระดับความคิดเห็นไม่สอดคล้องไปในทางเดียวกัน โดยสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (สงทส.) มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.44 สายงานยุทธศาสตร์ (สงยศ.) มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.23 สายสนับสนุนธุรกิจของท่าอากาศยาน (สสชก.) มีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันมากที่สุดที่ระดับ .486 และสายงานกฎหมายและเลขานุการบริษัท (สงกล.) มีระดับความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันน้อยที่สุดที่ระดับ 1.00



#### 4.11 ผลการวิเคราะห์การนำค่านิยมองค์กรไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิต

การสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการนำค่านิยมองค์กรทั้ง 5 คุณลักษณะของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิต ประกอบด้วยคำถามที่มีลักษณะแบบปลายเปิด (Open-End) ด้านการปฏิบัติงาน จำนวน 4 ข้อ และด้านการดำเนินชีวิต จำนวน 4 ข้อ รวมทั้งสิ้น 8 ข้อ โดยจากผลการสำรวจ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด ในจำนวนกลุ่มอย่างทั้งสิ้น 311 คน มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด 150 คน คิดเป็นร้อยละ 48.23 และมีผู้ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 51.76 โดยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีรายละเอียดแสดงเป็นค่าความถี่ ตามลำดับคำถามได้ดังนี้

ตารางที่ 4.11 ค่าความถี่ของความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับการนำค่านิยมองค์กรไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิต

ความคิดเห็น	ความถี่ของจำนวนที่ตอบ
1. ด้านการปฏิบัติงาน	
1.1 การประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน	
- การมีใจบริการ	60
- ความปลอดภัย	16
- การทำงานเป็นทีม	114
- การพัฒนาตนเอง	5
- ความซื่อตรง	33
1.2 ประโยชน์ในการนำค่านิยมองค์กรไปใช้ในการปฏิบัติงาน	
- ทำให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ	107
- ทำให้พนักงานมีแนวคิดในการปฏิบัติงานเดียวกัน	42
- ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน	24
- พนักงานมีความซื่อสัตย์ ต่อเพื่อนร่วมงานหรือองค์กร	21
1.3 อุปสรรคและข้อจำกัดในการนำค่านิยมองค์กรไปใช้	
- การประชาสัมพันธ์ไม่ชัดเจน	26
- นโยบายไม่ชัดเจน	49

- ไม่มีผู้นำด้านค่านิยมองค์กรที่ชัดเจน	70
--	----

ตารางที่ 4.11 ค่าความถี่ของความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับการนำค่านิยมองค์กรไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิต (ต่อ)

ความคิดเห็น	ความถี่ของจำนวนที่ตอบ
- ระบบการบริหารองค์กรเป็นอุปสรรคต่อการประยุกต์ใช้	31
1.4 คำแนะนำในการนำค่านิยมองค์กรไปใช้ในการปฏิบัติงาน	
- นโยบายควรจริงจังและสม่ำเสมอ	102
- ควรประยุกต์ใช้กับพนักงานทุกระดับ	24
- ให้ความรู้ ฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ	27
2.ด้านการดำเนินชีวิต	
2.1 การประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน	
- ทำทุกวันให้ดีที่สุด	60
- มีความจริงใจกับครอบครัว เพื่อน คนรอบข้าง	32
- ไม่ประมาทในการใช้ชีวิต	11
2.2 ประโยชน์ในการนำค่านิยมองค์กรไปใช้ในการดำเนินชีวิต	
- ทำให้มีแนวคิดในการดำเนินชีวิต	56
- ส่งเสริมให้มีความสุขในการดำเนินชีวิต	36
- ทำให้มีความรู้สึกรักช่วยเหลือสังคมมากขึ้น	23
2.3 อุปสรรคและข้อจำกัดในการนำค่านิยมองค์กรไปใช้	
- การไม่เปิดใจยอมรับสิ่งใหม่ ๆ	49
2.4 คำแนะนำในการนำค่านิยมองค์กรไปใช้ในการดำเนินชีวิต	
- ใช้ทุกวัน หรือใช้อย่างสม่ำเสมอ	48
- ทำด้วยความตั้งใจและภูมิใจในการกระทำของตนเอง	34

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการนำค่านิยมองค์กรไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิตจำแนกตามความถี่ของความคิดเห็น เรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- 1) ด้านการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยคำถามทั้งสิ้น 4 คำถาม

### 1.1) การประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

ลำดับที่ 1 การทำงานเป็นทีม (ความถี่ = 114)

ลำดับที่ 2 การมีใจบริการ(ความถี่ = 60)

ลำดับที่ 3 ความซื่อตรง(ความถี่ = 33)

ลำดับที่ 4 ความปลอดภัย(ความถี่ = 16)

ลำดับที่ 5 การพัฒนาตนเอง(ความถี่ = 5)

### 1.2) ประโยชน์ในการนำค่านิยมองค์กรไปใช้ในการปฏิบัติงาน

ลำดับที่ 1 ทำให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ (ความถี่ = 107)

ลำดับที่ 2 ทำให้พนักงานมีแนวคิดในการปฏิบัติงานเดียวกัน (ความถี่ = 42)

ลำดับที่ 3 ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน (ความถี่ = 24)

ลำดับที่ 4 พนักงานมีความซื่อสัตย์ ต่อเพื่อนร่วมงานหรือองค์กร (ความถี่ = 21)

### 1.3) อุปสรรคและข้อจำกัดในการนำค่านิยมองค์กรไปใช้ในการปฏิบัติงาน

ลำดับที่ 1 ไม่มีผู้นำด้านค่านิยมองค์กรที่ชัดเจน (ความถี่ = 70)

ลำดับที่ 2 นโยบายไม่ชัดเจน (ความถี่ = 49)

ลำดับที่ 3 ระบบการบริหารองค์กรเป็นอุปสรรคต่อการประยุกต์ใช้  
(ความถี่ = 24)

ลำดับที่ 4 การประชาสัมพันธ์ไม่ชัดเจน (ความถี่ = 26)

### 1.4) คำแนะนำในการนำค่านิยมองค์กรไปใช้ในการปฏิบัติงาน

ลำดับที่ 1 นโยบายควรจริงจังและสม่ำเสมอ (ความถี่ = 102)

ลำดับที่ 2 ให้ความรู้และฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ (ความถี่ = 27)

ลำดับที่ 3 ควรประยุกต์ใช้กับพนักงานทุกระดับ (ความถี่ = 24)

## 2) ด้านการดำเนินชีวิต ประกอบด้วยคำถามทั้งสิ้น 4 คำถาม

### 2.1) การประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน

ลำดับที่ 1 ทำทุกวันให้ดีที่สุด (ความถี่ = 60)

ลำดับที่ 2 มีความจริงใจกับครอบครัว เพื่อน คนรอบข้าง (ความถี่ = 32)

ลำดับที่ 3 ไม่ประมาทในการใช้ชีวิต(ความถี่ = 11)

### 2.2) ประโยชน์ในการนำค่านิยมองค์กรไปใช้ในการดำเนินชีวิต

ลำดับที่ 1 ทำให้มีแนวคิดในการดำเนินชีวิต (ความถี่ = 56)

ลำดับที่ 2 ส่งเสริมให้มีความสุขในการดำเนินชีวิต (ความถี่ = 32)

ลำดับที่ 3 ทำให้มีความรู้สึกรักอยากช่วยเหลือสังคมมากขึ้น (ความถี่ = 23)

- ลำดับที่ 4 พนักงานมีความซื่อสัตย์ ต่อเพื่อนร่วมงานหรือองค์กร (ความถี่ = 21)
- 2.3) อุปสรรคและข้อจำกัดในการนำค่านิยมองค์กรไปใช้ในการดำเนินชีวิต
- ลำดับที่ 1 การไม่เปิดใจยอมรับสิ่งใหม่ ๆ (ความถี่ = 30)
- 2.4) คำแนะนำในการนำค่านิยมองค์กรไปใช้ในการดำเนินชีวิต
- ลำดับที่ 1 ใช้ทุกวัน หรือใช้อย่างสม่ำเสมอ (ความถี่ = 47)
- ลำดับที่ 2 ทำด้วยความตั้งใจ มีความภูมิใจในการกระทำของตนเอง (ความถี่ = 34)

#### 4.12 ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน

ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานไว้จำนวน 2 ข้อ มีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 5 ด้าน นั้นมีความแตกต่างกัน โดยการแจกแจงค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรทั้ง 5 ด้าน เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างกันระหว่างระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อค่านิยมองค์กรในแต่ละด้าน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กับระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรที่แตกต่างกัน โดยการทดสอบสมมติฐานนี้จะใช้สถิติที่แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย

1) การทดสอบความแตกต่างระหว่าง 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent sample T-Test) โดยการใช้สถิติ T-Test เพื่อทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ (ประกอบด้วย 2 กลุ่ม คือ กลุ่มเพศชายและเพศหญิง)

2) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ใช้สถิติ F-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลทั้งสิ้น 6 ด้าน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพทางครอบครัว ตำแหน่งงาน สถานที่ปฏิบัติงาน และสายงาน

**4.12.1 การวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัยที่ 1** ระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 5 ด้าน นั้นมีความแตกต่างกัน ใช้การแจกแจงค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรทั้ง 5 ด้าน เพื่อวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างว่ามีความแตกต่างกันในระหว่างปัจจัย ซึ่งได้แสดงข้อมูลการวิเคราะห์ตามตารางดังนี้

ตารางที่ 4.12 การแจกแจงค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรทั้ง 5 ด้าน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
ด้านการมีใจบริการ	4.08	.435	มาก	3
ด้านความปลอดภัย	4.18	.510	มาก	2
ด้านการทำงานเป็นทีม	4.26	.496	มากที่สุด	1
ด้านการพัฒนาตนเอง	3.77	.542	มาก	4
ด้านความซื่อตรง	3.66	.676	มาก	5

จากตารางที่ 4.12 จะเห็นได้ว่า ระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 จัดเป็นระดับความคิดเห็นมากที่สุด ซึ่งมีความแตกต่างกับค่านิยมองค์กรด้านอื่น ๆ อีก 4 ด้าน ที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 5 ด้าน นั้นมีความแตกต่างกัน

**4.12.2 การวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัยที่ 2** ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ส่งผลต่อระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ การทดสอบสมมติฐานมีการวิเคราะห์แยกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

1) การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ

ใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่าง 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent sample T-Test) โดยผู้วิจัยกำหนดให้

$H_0$  : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศไม่ส่งผลต่อ ระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของพนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 5 ด้าน ที่แตกต่างกัน ( $\mu_{ให้ใจ} = \mu_{มันใจ} = \mu_{ร่วมใจ} = \mu_{เปิดใจ} = \mu_{ภูมิใจ}$ )

$H_1$  : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศส่งผลต่อ ระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของพนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 5 ด้าน ที่แตกต่างกัน ( $\mu_{ให้ใจ} \neq \mu_{มันใจ} \neq \mu_{ร่วมใจ} \neq \mu_{เปิดใจ} \neq \mu_{ภูมิใจ}$ )

ตารางที่ 4.13 สรุปผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรกับตัวแปร ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ

ตัวแปร	การทดสอบความแปรปรวน				การทดสอบ T-Test		
	การจำแนก	F	Sig.	t	Df	Sig. (2-tailed)	ผล
การมีใจบริการ	ไม่แตกต่าง	.503	.479	-.331	309	.756	ไม่แตกต่าง
	แตกต่าง			-.308	289.682	.758	
ความปลอดภัย	ไม่แตกต่าง	.584	.445	1.295	309	.196	ไม่แตกต่าง
	แตกต่าง			1.292	296.301	.198	
การทำงานเป็นทีม	ไม่แตกต่าง	.024	.877	-.385	309	.700	ไม่แตกต่าง
	แตกต่าง			-.383	292.703	.702	
การพัฒนาตนเอง	ไม่แตกต่าง	.000	.983	.586	309	.558	ไม่แตกต่าง
	แตกต่าง			.586	300.625	.558	
ความซื่อตรง	ไม่แตกต่าง	1.993	.159	-.079	309	.937	ไม่แตกต่าง
	แตกต่าง			-.079	285.124	.938	

หมายเหตุ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่าง 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน โดยเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรทั้ง 5 ด้านกับปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่าเมื่อพิจารณาการทดสอบความแปรปรวนของ Levene แล้ว ค่า Sig ของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรทั้ง 5 ด้าน มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญ ( $\alpha = 0.05$ ) ซึ่งจัดเป็นความแปรปรวนรูปแบบไม่แตกต่าง (Equal variances assumed) จึงพิจารณาค่า Sig. (2-tailed) พบว่ามีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญ ( $\alpha = 0.05$ ) เช่นกัน ดังนั้น จึงยอมรับ  $H_0$

สรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศไม่ส่งผลต่อ ระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 5 ด้าน ที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

## 2) การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ

เนื่องจากปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุมีจำนวนกลุ่มตัวแปรทั้งสิ้น 6 กลุ่ม จึงใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยกำหนดให้



$H_0$  : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุไม่ส่งผลต่อ ระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 5 ด้าน ที่แตกต่างกัน ( $\mu$ ให้ใจ =  $\mu$ มั่นใจ =  $\mu$ ร่วมใจ =  $\mu$ ปิดใจ =  $\mu$ ภูมิใจ)

$H_1$  : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุส่งผลต่อ ระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 5 ด้าน ที่แตกต่างกัน ( $\mu$ แตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่)

ตารางที่ 4.14 สรุปผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของตัวแปร ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ด้วยวิธี One-Way ANOVA

ตัวแปร	ความแตกต่าง	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	ผล
การมีใจบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.322	5	.464	2.507	.030*	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	56.504	305	.185			
	ผลรวม	58.826	310				
ความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	8.152	5	1.630	6.8412	.000*	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	72.690	305	.238			
	ผลรวม	80.842	310				
การทำงานเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	3.282	5	.656	2.733	.020*	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	73.259	305	.240			
	ผลรวม	76.541	310				
การพัฒนาตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	3.114	5	.623	2.156	.059	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	88.075	305	.289			
	ผลรวม	91.189	310				
ความซื่อสัตย์	ระหว่างกลุ่ม	.716	5	.143	.309	.907	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	141.116	305	.463			
	ผลรวม	141.832	310				

หมายเหตุ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรทั้ง 5 ด้าน กับตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ได้ผลการวิเคราะห์ 2 รูปแบบ แบ่งเป็น

1) อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการมีให้บริการด้านความปลอดภัย และด้านการทำงานเป็นทีมที่แตกต่างกัน

2) อายุที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการพัฒนาตนเองและด้านความซื่อสัตย์ที่แตกต่างกัน

ดังนั้น จึงปฏิเสธ  $H_0$  และยอมรับ  $H_1$

ดังนั้น ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่ส่งผลต่อระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการมีให้บริการความปลอดภัย และการทำงานเป็นทีม ที่แตกต่างกัน ได้ถูกนำมาเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ตามตารางดังนี้

ตารางที่ 4.15 สรุปผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ด้วยวิธี LSD

ตัวแปร	ปัจจัยส่วนบุคคล	ค่า P ของการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลรายคู่ (Sig.)						
		อายุ (ปี)	21-25	26-30	31-40	41-50	51-55	56 ขึ้นไป
การมีให้บริการ	21-25	-	.104	.285	.029*	.249	.003*	
	26-30		-	.346	.387	.962	.028*	
	31-40			-	.071	.630	.006*	
	41-50				-	.560	.095	
	51-55					-	.072	
	56 ขึ้นไป						-	
ความปลอดภัย	21-25	-	.000*	.000*	.000*	.030*	.000*	
	26-30			-	.851	.163	.324	.011*
	31-40				-	.187	.264	.013*
	41-50					-	.069	.089
	51-55						-	.006*
	56 ขึ้นไป							-

ตารางที่ 4.15 สรุปผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของตัวแปร ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ด้วยวิธี LSD (ต่อ)

ตัวแปร	ปัจจัยส่วนบุคคล	ค่า P ของการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลรายคู่ (Sig.)					
		อายุ (ปี)	21-25	26-30	31-40	41-50	51-55
การทำงานเป็นทีม	21-25	-	.008*	.013*	.003*	.434	.003*
	26-30		-	.700	.573	.166	.190
	31-40			-	.336	.228	.124
	41-50				-	.089	.333
	51-55					-	.038*
	56 ขึ้นไป						-

หมายเหตุ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลรายคู่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของกลุ่มอายุต่าง ๆ ส่งผลต่อระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรทั้ง 3 ด้าน ที่แตกต่างกัน แบ่งเป็น

ค่านิยมองค์กรด้านการมีใจบริการ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของกลุ่มอายุ 21 –25 ปี มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการมีใจบริการที่แตกต่างกับกลุ่มอายุ 41 –50 ปี และ 56 ปีขึ้นไป ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของกลุ่มอายุ 26 –30 ปี มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการมีใจบริการที่แตกต่างกับกลุ่มอายุ 56 ปีขึ้นไป และปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของกลุ่มอายุ 31 –40 ปี มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการมีใจบริการที่แตกต่างกับกลุ่มอายุ 56 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญ ( $\alpha = 0.05$ )

ค่านิยมองค์กรด้านการความปลอดภัย ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของกลุ่มอายุ 21 –25 ปี มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความปลอดภัยที่แตกต่างกับกลุ่มอายุ 26 –30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี 51-55 ปี และ 56 ปีขึ้นไป ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของกลุ่มอายุ 26 –30 ปี มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความปลอดภัยที่แตกต่างกับกลุ่มอายุ 56 ปีขึ้นไป ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของกลุ่มอายุ 31-40 ปี มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความปลอดภัยที่แตกต่างกับกลุ่มอายุ 56 ปีขึ้นไป และปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของกลุ่มอายุ 51-55 ปี มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความปลอดภัยที่แตกต่างกับกลุ่มอายุ 56 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญ ( $\alpha = 0.05$ )

ค่านิยมองค์กรด้านการทำงานเป็นทีม ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของกลุ่มอายุ 21 –25 ปี มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการทำงานเป็นทีมที่แตกต่างกับกลุ่มอายุ 26-30 ปี 31-40 ปี

41–50 ปี และ 56 ปีขึ้นไป ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของกลุ่มอายุ 26 –30 ปี มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการทำงานเป็นทีมที่แตกต่างกับกลุ่มอายุ 56 ปีขึ้นไป และปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของกลุ่มอายุ 51–55 ปี มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการทำงานเป็นทีมที่แตกต่างกับกลุ่มอายุ 56 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญ ( $\alpha = 0.05$ )

สรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุส่งผลต่อ ระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการมีใจบริการ ด้านความปลอดภัย และด้านการทำงานเป็นทีมที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

### 3) การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษา

เนื่องจากปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษามีจำนวนกลุ่มตัวแปรทั้งสิ้น 6 กลุ่ม จึงใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยผู้วิจัยกำหนดให้

$H_0$  : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษาไม่ส่งผลต่อ ระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 5 ด้าน ที่แตกต่างกัน ( $\mu_{ให้ใจ} = \mu_{มีน้ำใจ} = \mu_{ร่วมใจ} = \mu_{เปิดใจ} = \mu_{ภูมิใจ}$ )

$H_1$  : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษาส่งผลต่อ ระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 5 ด้าน ที่แตกต่างกัน ( $\mu$ แตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่)

**ตารางที่ 4.16** สรุปผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษา ด้วยวิธี One-Way ANOVA

ตัวแปร	ความแตกต่าง	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	ผล
การมีใจบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.681	4	.420	2.250	.064	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	57.145	306	.187			
	ผลรวม	58.826	310				
ความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	4.705	4	1.176	4.727	.001*	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	76.138	306	.249			
	ผลรวม	80.842	310				

ตารางที่ 4.16 สรุปผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของตัวแปร ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษา ด้วยวิธี One-Way ANOVA (ต่อ)

ตัวแปร	ความแตกต่าง	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	ผล
การทำงานเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	4.559	4	1.140	4.846	.001*	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	71.982	306	.235			
	ผลรวม	76.541	310				
การพัฒนาตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	2.030	4	.507	1.741	.141	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	89.159	306	.291			
	ผลรวม	91.189	310				
ความซื่อสัตย์	ระหว่างกลุ่ม	6.751	4	.1688	3.823	.005*	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	135.081	306	.441			
	ผลรวม	141.832	310				

หมายเหตุ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 เมื่อ ทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรทั้ง 5 ด้าน กับ ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษา ได้ผลการวิเคราะห์ 2 รูปแบบ แบ่งเป็น

1) การศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความปลอดภัยด้านการ ทำงานเป็นทีมและด้านความซื่อสัตย์ที่แตกต่างกัน

2) การศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการมีใจบริการและ ด้านการพัฒนาตนเองที่แตกต่างกัน

ดังนั้น จึงปฏิเสธ  $H_0$  และยอมรับ  $H_1$

ทั้งนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษาที่ส่งผลต่อระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความปลอดภัย ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านความซื่อสัตย์ ที่แตกต่างกัน ได้ถูกนำมาเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ตามตารางดังนี้

ตารางที่ 4.17 สรุปผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของตัวแปร  
ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษา ด้วยวิธี LSD

ตัวแปร	ปัจจัย ส่วนบุคคล	ค่า P ของการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลรายคู่ (Sig.)				
		การศึกษา	ปวช.	ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
ความปลอดภัย	ปวช.	-	0.50	.135	.110	.229
	ปวส./ อนุปริญญา		-	.000*	.000*	.010*
	ปริญญาตรี			-	.764	.625
	ปริญญาโท				-	.676
	ปริญญาเอก					-
การทำงาน เป็นทีม	ปวช.	-	.262	.098	.017*	.075
	ปวส./ อนุปริญญา		-	.003*	.000*	.011*
	ปริญญาตรี			-	.059	.293
	ปริญญาโท				-	.544
	ปริญญาเอก					-
ความซื่อสัตย์	ปวช.	-	.002*	.004*	.052	.295
	ปวส./ อนุปริญญา		-	.147	.024*	.220
	ปริญญาตรี			-	.024*	.617
	ปริญญาโท				-	.972
	ปริญญาเอก					-

หมายเหตุ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลรายคู่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษา  
ส่งผลต่อระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรทั้ง 3 ด้าน ที่แตกต่างกัน แบ่งเป็น

ค่านิยมองค์กรด้านความปลอดภัย ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษาในระดับปวส.และ

อนุปริญญา มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความปลอดภัยที่แตกต่างกับการศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก อย่างมีนัยสำคัญ ( $\alpha = 0.05$ )

ค่านิยมองค์กรด้านการทำงานเป็นทีม ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษาระดับ ปวช. มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความปลอดภัยที่แตกต่างกับการศึกษาระดับปริญญาโทและปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษาระดับ ปวส.และอนุปริญญา มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความปลอดภัยที่แตกต่างกับการศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอกอย่างมีนัยสำคัญ ( $\alpha = 0.05$ )

ค่านิยมองค์กรด้านความซื่อสัตย์ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษาระดับ ปวช. มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความปลอดภัยที่แตกต่างกับการศึกษาระดับ ปวส.และอนุปริญญา และปริญญาตรี ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษาระดับ ปวส.และอนุปริญญา มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความปลอดภัยที่แตกต่างกับการศึกษาระดับปริญญาโท และปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความปลอดภัยที่แตกต่างกับการศึกษาระดับปริญญาโทอย่างมีนัยสำคัญ ( $\alpha = 0.05$ )

#### 4) การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพครอบครัว

เนื่องจากปัจจัยส่วนบุคคลด้านศึกษามีจำนวนกลุ่มตัวแปรทั้งสิ้น 3 กลุ่ม จึงวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยกำหนดให้

$H_0$  : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพครอบครัวไม่ส่งผลต่อ ระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 5 ด้าน ที่แตกต่างกัน ( $\mu$ หัวใจ =  $\mu$ มันใจ =  $\mu$ ร่วมใจ =  $\mu$ เปิดใจ =  $\mu$ ภูมิใจ)

$H_1$  : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพครอบครัวส่งผลต่อ ระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 5 ด้าน ที่แตกต่างกันอย่าง (อย่างน้อย 1 คู่)

ตารางที่ 4.18 สรุปผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของตัวแปร

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพครอบครัว ด้วยวิธี

One-Way ANOVA

ตัวแปร	ความแตกต่าง	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	ผล
การมีใจบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.558	2	.779	4.190	.016*	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	57.268	308	.186			
	ผลรวม	58.826	310				



ตารางที่ 4.18 สรุปผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของตัวแปร ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพครอบครัว ด้วยวิธี One-Way ANOVA (ต่อ)

ตัวแปร	ความแตกต่าง	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	ผล
ความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	2.214	2	1.107	4.336	.014*	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	78.629	308	.255			
	ผลรวม	80.842	310				
การทำงานเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	.658	2	.329	1.336	.264	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	75.883	308	.246			
	ผลรวม	76.541	310				
การพัฒนาตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	1.040	2	.520	1.777	.171	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	90.149	308	.293			
	ผลรวม	91.189	310				
ความซื่อสัตย์	ระหว่างกลุ่ม	.046	2	.023	.050	.951	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	141.786	308	.460			
	ผลรวม	141.832	310				

หมายเหตุ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 เมื่อ ทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรทั้ง 5 ด้าน กับ ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพครอบครัว ได้ผลการวิเคราะห์ 2 รูปแบบ แบ่งเป็น

1) สถานครอบครัวที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการมีให้บริการและความปลอดภัย ที่แตกต่างกัน

2) สถานภาพครอบครัวที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการทำงานเป็นทีม การพัฒนาตนเอง และด้านความซื่อสัตย์ ที่แตกต่างกัน

ดังนั้น จึงปฏิเสธ  $H_0$  และยอมรับ  $H_1$

ทั้งนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพครอบครัวที่ส่งผลต่อระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการมีให้บริการและความปลอดภัย ที่แตกต่างกัน ได้ถูกนำมาเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ตามตารางดังนี้

ตารางที่ 4.19 สรุปผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของตัวแปร ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพครอบครัว ด้วยวิธี LSD

ตัวแปร	ปัจจัยส่วนบุคคล	ค่า P ของการเปรียบเทียบ ปัจจัยส่วนบุคคลรายคู่ (Sig.)		
		โสด	สมรส	อื่น ๆ
การมีใจบริการ	โสด	-	.583	.004*
	สมรส		-	.009*
	อื่น ๆ			-
ความปลอดภัย	โสด	-	.048*	.012*
	สมรส		-	.095
	อื่น ๆ			-

หมายเหตุ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลรายคู่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพครอบครัว ส่งผลต่อระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรทั้ง 2 ด้าน ที่แตกต่างกัน แบ่งเป็นค่านิยมองค์กรด้านการมีใจบริการ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพโสด มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการมีใจบริการที่แตกต่างกับสถานภาพอื่น ๆ และปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรส มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการมีใจบริการที่แตกต่างกับสถานภาพอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญ ( $\alpha = 0.05$ )

ค่านิยมองค์กรด้านความปลอดภัยปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพโสด มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความปลอดภัยที่แตกต่างกับสถานภาพสมรสและอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญ ( $\alpha = 0.05$ )

5) การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน

เนื่องจากปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานมีจำนวนกลุ่มตัวแปรทั้งสิ้น 5 กลุ่ม จึงวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยกำหนดให้

$H_0$  : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานไม่ส่งผลต่อระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 5 ด้าน ที่แตกต่างกัน ( $\mu$ ให้ใจ =  $\mu$ มันใจ =  $\mu$ ร่วมใจ =  $\mu$ เปิดใจ =  $\mu$ ภูมิใจ)

$H_1$  : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานส่งผลต่อ ระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 5 ด้าน ที่แตกต่างกัน (ไม่แตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่)

ตารางที่ 4.20 สรุปผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของตัวแปร ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน ด้วยวิธี One-Way ANOVA

ตัวแปร	ความแตกต่าง	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	ผล
การมีใจบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.076	4	.269	1.425	.226	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	57.750	306	.189			
	ผลรวม	58.826	310				
ความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	1.951	4	.488	1.892	.112	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	78.891	306	.258			
	ผลรวม	80.842	310				
การทำงานเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	3.156	4	.789	3.290	.012*	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	73.385	306	.240			
	ผลรวม	76.541	310				
การพัฒนาตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	1.229	4	.307	1.045	.384	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	89.960	306	.294			
	ผลรวม	91.189	310				
ความซื่อสัตย์	ระหว่างกลุ่ม	4.927	4	1.232	2.753	.028*	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	136.905	306	.447			
	ผลรวม	141.832	310				

หมายเหตุ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 เมื่อ ทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรทั้ง 5 ด้าน กับ ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน ได้ผลการวิเคราะห์ 2 รูปแบบ แบ่งเป็น

- 1) ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการทำงานเป็นทีม และความซื่อสัตย์ที่แตกต่างกัน
- 2) ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการมีใจบริการ ความปลอดภัย และการพัฒนาตนเอง ที่แตกต่างกัน

ดังนั้น จึงปฏิเสธ  $H_0$  และยอมรับ  $H_1$

ดังนั้น ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานที่ส่งผลต่อระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการทำงานเป็นทีมและความซื่อสัตย์ที่แตกต่างกัน ได้ถูกนำมาเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ตามตารางดังนี้

**ตารางที่ 4.21** สรุปผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของตัวแปร ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน ด้วยวิธี LSD

ตัวแปร	ปัจจัยส่วนบุคคล	ค่า P ของการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลรายคู่ (Sig.)				
		3-4	5-7	หัวหน้างาน	พอก.ส่วน	รองฝ่าย/ฝ่าย
การทำงานเป็นทีม	3-4	-	.044*	.034*	.237	.565
	5-7		-	.010*	.036*	.270
	หัวหน้างาน			-	.172	.224
	พอก.ส่วน				-	.921
	รองฝ่าย/ฝ่าย					-
ความซื่อสัตย์	3-4	-	.021*	.096	.357	.126
	5-7		-	.028*	.906	.352
	หัวหน้างาน			-	.052	.022*
	พอก.ส่วน				-	.375
	รองฝ่าย/ฝ่าย					-

**หมายเหตุ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลรายคู่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานส่งผลต่อระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรทั้ง 2 ด้าน ที่แตกต่างกัน แบ่งเป็น

ค่านิยมองค์กรด้านการทำงานเป็นทีม ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานระดับ 3 –4 มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการทำงานเป็นทีมที่แตกต่างกับระดับ 5 –7 และระดับหัวหน้างาน และปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานระดับ 5 –7 มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการมีใจบริการที่แตกต่างกับระดับหัวหน้างานและผู้อำนวยการส่วน อย่างมีนัยสำคัญ ( $\alpha = 0.05$ )

ค่านิยมองค์กรด้านความซื่อสัตย์ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานระดับ 3 –4 มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการทำงานเป็นทีมที่แตกต่างกับระดับ 5 –7 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานระดับ 5–7 มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการทำงานเป็นทีมที่แตกต่างกับระดับหัวหน้างาน และปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานระดับหัวหน้างาน มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการทำงานเป็นทีมที่แตกต่างกับระดับรองผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการฝ่าย อย่างมีนัยสำคัญ ( $\alpha = 0.05$ )

#### 6) การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานที่ทำงาน

เนื่องจากปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานที่ทำงานมีจำนวนกลุ่มตัวแปรทั้งสิ้น 13 กลุ่ม จึงได้ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยผู้วิจัยกำหนดให้

$H_0$  : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานที่ทำงานไม่ส่งผลต่อ ระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 5 ด้าน ที่แตกต่างกัน ( $\mu$ หัวใจ =  $\mu$ มันใจ =  $\mu$ ร่วมใจ =  $\mu$ ปิดใจ =  $\mu$ ภูมิใจ)

$H_1$  : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานที่ทำงานส่งผลต่อ ระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 5 ด้าน ที่แตกต่างกัน ( $\mu$ แตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่)

ตารางที่ 4.22 สรุปผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานที่ทำงาน ด้วยวิธี One-Way ANOVA

ตัวแปร	ความแตกต่าง	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	ผล
การมีใจบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.531	6	.422	2.278	.036*	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	56.295	304	.185			
	ผลรวม	58.826	310				
ความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	2.121	6	.354	1.365	.228	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	78.721	304	.259			
	ผลรวม	80.842	310				
การทำงานเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	1.636	6	.273	1.106	.358	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	74.906	304	.246			
	ผลรวม	76.541	310				

หมายเหตุ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.22 สรุปผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของตัวแปร ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานที่ทำงาน ด้วยวิธี One-Way ANOVA (ต่อ)

ตัวแปร	ความแตกต่าง	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	ผล
การพัฒนาตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	1.624	6	.271	.919	.482	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	89.565	304	.295			
	ผลรวม	91.189	310				
ความซื่อสัตย์	ระหว่างกลุ่ม	5.249	6	.875	1.947	.073	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	136.583	304	.449			
	ผลรวม	141.832	310				

**หมายเหตุ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 เมื่อ ทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรทั้ง 5 ด้าน กับ ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานที่ทำงาน ได้ผลการวิเคราะห์ 2 รูปแบบ แบ่งเป็น

1) สถานที่ทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการมีให้บริการที่แตกต่างกัน

2) สถานที่ทำงานที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความปลอดภัย การทำงานเป็นทีม การพัฒนาตนเอง และความซื่อตรง ที่แตกต่างกัน

ดังนั้น จึงปฏิเสธ  $H_0$  และยอมรับ  $H_1$

ทั้งนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานที่ทำงานที่ส่งผลต่อระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการมีให้บริการที่แตกต่างกัน ได้ถูกนำมาเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ตามตารางดังนี้

ตารางที่ 4.23 สรุปผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของตัวแปร  
ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานที่ทำงาน ด้วยวิธี LSD

ตัวแปร	ปัจจัยส่วนบุคคล สถานที่ทำงาน	ค่า P ของการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลรายคู่ (Sig.)						
		สนญ.	ทสก.	ทคม.	ทชม.	ทหญ.	ทกก.	ทชร.
การมีใจ บริการ	สนญ.	-	.650	.681	.001*	.042*	.473	.373
	ทสก.		-	.996	.008*	.115	.478	.603
	ทคม.			-	.023*	.168	.806	.667
	ทชม.				-	.456	.042*	.090
	ทหญ.					-	.251	.372
	ทกก.						-	.841
	ทชร.							-

**หมายเหตุ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลรายคู่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน  
สถานที่ทำงาน ส่งผลต่อระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการมีใจบริการ ที่แตกต่างกัน โดยปัจจัย  
ส่วนบุคคลด้านสถานที่ทำงาน ณ สำนักงานใหญ่ มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการมีใจบริการ  
ที่แตกต่างกับท่าอากาศยานเชียงใหม่ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานที่ทำงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณ  
ภูมิ มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการมีใจบริการที่แตกต่างกับท่าอากาศยานเชียงใหม่ ปัจจัย  
ส่วนบุคคลด้านสถานที่ทำงาน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการมี  
ใจบริการที่แตกต่างกับท่าอากาศยานเชียงใหม่และปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานที่ทำงาน ณ ท่าอากาศ  
ยานเชียงใหม่ มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการมีใจบริการที่แตกต่างกับท่าอากาศยานภูเก็ต  
อย่างมีนัยสำคัญ ( $\alpha = 0.05$ )

7) การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านสายงาน

เนื่องจากปัจจัยส่วนบุคคลด้านสายงานมีจำนวนกลุ่มตัวแปรทั้งสิ้น 13 กลุ่ม จึง

วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยกำหนดให้

$H_0$  : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสายงานไม่ส่งผลต่อ ระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของพนักงาน  
บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 5 ด้าน ที่แตกต่างกัน ( $\mu$ ให้ใจ =  $\mu$ มั่นใจ =  $\mu$ ร่วมใจ =  
 $\mu$ เปิดใจ =  $\mu$ ภูมิใจ)



$H_1$  : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสายงานส่งผลต่อ ระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของพนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 5 ด้าน ที่แตกต่างกัน (ไม่แตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่)

**ตารางที่ 4.24** สรุปผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของตัวแปร ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสายงาน ด้วยวิธี One-Way ANOVA

ตัวแปร	ความแตกต่าง	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	ผล
การมีใจบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.441	13	.342	1.888	.031*	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	53.369	295	.181			
	ผลรวม	57.810	308				
ความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	6.683	13	.514	2.064	.016*	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	73.465	295	.249			
	ผลรวม	80.148	308				
การทำงานเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	5.300	13	.408	1.705	.059	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	70.534	295	.239			
	ผลรวม	75.834	308				
การพัฒนาตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	9.298	13	.715	2.600	.002*	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	81.137	295	.275			
	ผลรวม	90.434	308				
ความซื่อสัตย์	ระหว่างกลุ่ม	19.193	13	1.476	3.575	.000*	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	121.830	295	.413			
	ผลรวม	141.023	308				

**หมายเหตุ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 เมื่อ ทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรทั้ง 5 ด้าน กับ ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลด้านสายงาน ได้ผลการวิเคราะห์ 2 รูปแบบ แบ่งเป็น

1) สายงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการมีใจบริการ ความปลอดภัย การพัฒนาตนเอง และความซื่อสัตย์ที่แตกต่างกัน

2) สายงานที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการทำงานเป็นทีมที่แตกต่างกัน



ตารางที่ 4.25 สรุปผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของตัวแปร  
ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสายงาน ด้วยวิธี LSD (ต่อ)

2) ระดับการรับรู้ด้านความปลอดภัย														
สายงาน	ค่า P ของการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลรายคู่ (Sig.)													
	สง กล.	สง มท.	สง ทอ.	สง ยศ.	สง บง.	สง ทส.	สง พร.	สง วก.	สง ขต.	สส ชก.	สป บก.	สบ รย.	สก พณ.	มาตร ฐาน
สงกล.	-	.435	.004	.015	.004	.640	.008	.036	.290	.020	.007	.003	.048	.066
สงมท.		-	.021	.057	.021	.749	.048	.166	.775	.125	.051	.019	.223	.268
สงทอ.			-	.951	.917	.011	.509	.560	.038	.150	.250	.618	.147	.166
สงยศ.				-	.884	.034	.562	.341	.086	.258	.363	.655	.238	.248
สงบง.					-	.010	.562	.283	.038	.158	.270	.687	.157	.179
สงทส.						-	.023	.091	.545	.059	.022	.008	.122	.156
สงพร.							-	.563	.087	.373	.615	.802	.347	.376
สงวก.								-	.265	.883	.805	.387	.770	.768
สงขต.									-	.224	.102	.039	.356	.407
สสชก.										-	.537	.181	.832	.827
สปบก.											-	.357	.492	.531
สบรย.												-	.194	.232
สกพณ.													-	.987
มาตรฐาน														-
3) ระดับการรับรู้ด้านการพัฒนาตนเอง														
สายงาน	ค่า P ของการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลรายคู่ (Sig.)													
	สง กล.	สง มท.	สง ทอ.	สง ยศ.	สง บง.	สง ทส.	สง พร.	สง วก.	สง ขต.	สส ชก.	สป บก.	สบ รย.	สก พณ.	มาตร ฐาน
สงกล.	-	.281	.000	.001	.132	.604	.014	.002	.065	.051	.017	.007	.040	.061
สงมท.		-	.001	.012	.633	.562	.156	.033	.418	.477	.243	.102	.346	.416
สงทอ.			-	.908	.006	.000	.026	.146	.010	.001	.002	.024	.005	.008
สงยศ.				-	.034	.004	.107	.307	.053	.019	.035	.112	.044	.047
สงบง.					-	.300	.385	.112	.758	.928	.609	.298	.703	.768
สงทส.						-	.044	.007	.167	.158	.061	.024	.117	.161

ตารางที่ 4.25 สรุปผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของตัวแปร  
ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสายงาน ด้วยวิธี LSD (ต่อ)

3) ระดับการรับรู้ด้านการพัฒนาตนเอง (ต่อ)														
สายงาน	ค่า P ของการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลรายคู่ (Sig.)													
	สง กล.	สง มท.	สง ทอ.	สง ยศ.	สง บง.	สง ทส.	สง พร.	สง วก.	สง ขต.	สส ชก.	สป บก.	สบ รย.	สก พณ.	มาตร ฐาน
สงพร.	-	-	-	-	-	-	-	.007	.572	.276	.528	.896	.552	.540
สงวก.								-	.183	.043	.102	.426	.147	.161
สงขต.									-	.759	.896	.467	.965	.981
สสชก.										-	.466	.158	.669	.770
สปบก.											-	.363	.923	.866
สบรย.												-	.428	.432
สกพณ.													-	.943
มาตรฐาน														-
4) ระดับการรับรู้ด้านความซื่อตรง														
สายงาน	ค่า P ของการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลรายคู่ (Sig.)													
	สง กล.	สง มท.	สง ทอ.	สง ยศ.	สง บง.	สง ทส.	สง พร.	สง วก.	สง ขต.	สส ชก.	สป บก.	สบ รย.	สก พณ.	มาตร ฐาน
สงกล.	-	.557	.050	.257	.636	.003	.655	.163	.714	.654	.846	.608	.105	.866
สงมท.		-	.113	.477	.261	.000	.242	.397	.804	.195	.298	.862	.013	.399
สงทอ.			-	.636	.012	.000	.007	.431	.079	.003	.005	.061	.000	.019
สงยศ.				-	.122	.000	.114	.909	.367	.098	.137	.373	.013	.179
สงบง.					-	.000	.939	.045	.368	.879	.657	.257	.248	.724
สงทส.						-	.003	.000	.000	.001	.000	.000	.070	.002
สงพร.							-	.030	.355	.940	.669	.222	.156	.754
สงวก.								-	.261	.012	.023	.232	.000	.075
สงขต.									-	.309	.455	.910	.024	.548
สสชก.										-	.616	.142	.066	.762
สปบก.											-	.250	.021	.992
สบรย.												-	.005	.413

ตารางที่ 4.25 สรุปผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของตัวแปร ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสายงาน ด้วยวิธี LSD (ต่อ)

4) ระดับการรับรู้ด้านความซื่อตรง (ต่อ)														
สายงาน	ค่า P ของการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลรายคู่ (Sig.)													
	สง. กล.	สง. มท.	สง. ทอ.	สง. ยศ.	สง. บง.	สง. ทส.	สง. พธ.	สง. วก.	สง. ขต.	สส. ธก.	สป. บก.	สบ. รย.	สก. พณ.	มาตร ฐาน
สกพณ.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.094
มาตรฐาน														-

หมายเหตุ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลรายคู่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานที่ทำงาน ส่งผลต่อระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรทั้ง 4 ด้าน ที่แตกต่างกัน แบ่งเป็น

1) ค่านิยมองค์กรด้านการมีใจบริการ มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านสายงานที่มีระดับการรับรู้ด้านการมีใจบริการแตกต่างกันกับสายงานอื่นอย่างมีนัยสำคัญ ( $\alpha = 0.05$ ) ดังนี้

สายงานกฎหมายและเลขานุการบริษัท (สง.กล.) มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการมีใจบริการที่แตกต่างกับสายงานทรัพยากรบุคคลและอำนาจการ (สง.ทอ.) สายงานยุทธศาสตร์ (สง.ยศ.) สายงานบัญชีและการเงิน (สง.บง.) สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (สง.ทส.) สายงานพัฒนาธุรกิจและการตลาด (สง.พธ.) สายงานวิศวกรรมและการก่อสร้าง (สง.วก.) และสายบำรุงรักษา (สบ.รย.) ของท่าอากาศยาน

สายงานมาตรฐานท่าอากาศยานและการบิน (สง.มท.) มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการมีใจบริการที่แตกต่างกับสายงานทรัพยากรบุคคลและอำนาจการ (สง.ทอ.)

สายงานทรัพยากรบุคคลและอำนาจการ (สง.ทอ.) มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการมีใจบริการที่แตกต่างกับสายงานขึ้นตรงกับผู้อำนวยการใหญ่หรือผู้อำนวยการท่าอากาศยาน (สง.ขต.) สายสนับสนุนธุรกิจ (สส.ธก.) สายปฏิบัติการ (สป.บก.) สายการพาณิชย์ (สก.พณ.) และสายมาตรฐานท่าอากาศยานและอาชีวอนามัยของท่าอากาศยาน

สายงานวิศวกรรมและการก่อสร้าง (สง.วก.) มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการมีใจบริการที่แตกต่างกับสายสนับสนุนธุรกิจ (สส.ธก.) และสายปฏิบัติการ (สป.บก.) ของท่าอากาศยาน

2) ค่านิยมองค์กรด้านความปลอดภัยมีปัจจัยส่วนบุคคลด้านสายงานที่มีระดับการรับรู้ด้านความปลอดภัยแตกต่างกันกับสายงานอื่นอย่างมีนัยสำคัญ ( $\alpha = 0.05$ ) ดังนี้

สายงานกฎหมายและเลขานุการบริษัท (สงกล.) มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความปลอดภัยที่แตกต่างกับสายงานทรัพยากรบุคคลและอำนาจการ (สงทอ.) สายงานยุทธศาสตร์ (สงยศ.) สายงานบัญชีและการเงิน (สงบง.) สายงานพัฒนาธุรกิจและการตลาด (สงพช.) สายงานวิศวกรรมและการก่อสร้าง (สงวก.) สายสนับสนุนธุรกิจ (สสรท.) สายปฏิบัติการ (สปรบ.) สายบำรุงรักษา (สปรบ.) และสายการพาณิชย์ (สภพ.) ของท่าอากาศยาน

สายงานมาตรฐานท่าอากาศยานและการบิน (สงมท.) มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความปลอดภัยที่แตกต่างกับสายงานทรัพยากรบุคคลและอำนาจการ (สงทอ.) สายงานบัญชีและการเงิน (สงบง.) สายงานพัฒนาธุรกิจและการตลาด (สงพช.) และสายบำรุงรักษา (สปรบ.) ของท่าอากาศยาน

สายงานทรัพยากรบุคคลและอำนาจการ (สงทอ.) มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความปลอดภัยที่แตกต่างกับสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (สงทส.) และสายงานขึ้นตรงผู้อำนวยการใหญ่หรือผู้อำนวยการท่าอากาศยาน (สงขต.)

สายงานยุทธศาสตร์ (สงยศ.) มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความปลอดภัยที่แตกต่างกับสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (สงทส.)

สายงานบัญชีและการเงิน (สงบง.) มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความปลอดภัยที่แตกต่างกับสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (สงทส.) และสายงานขึ้นตรงผู้อำนวยการใหญ่หรือผู้อำนวยการท่าอากาศยาน (สงขต.)

สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (สงทส.) มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความปลอดภัยที่แตกต่างกับสายงานพัฒนาธุรกิจและการตลาด (สงพช.) สายปฏิบัติการ (สปรบ.) และสายบำรุงรักษา (สปรบ.) ของท่าอากาศยาน

สายงานขึ้นตรงผู้อำนวยการใหญ่หรือผู้อำนวยการท่าอากาศยาน (สงขต.) มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความปลอดภัยที่แตกต่างกับสายบำรุงรักษา (สปรบ.) ของท่าอากาศยาน

3) ค่านิยมองค์กรด้านการพัฒนาตนเอง มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านสายงานที่มีระดับการรับรู้ด้านการพัฒนาตนเองแตกต่างกันกับสายงานอื่นอย่างมีนัยสำคัญ ( $\alpha = 0.05$ ) ดังนี้

สายงานกฎหมายและเลขานุการบริษัท (สงกล.) มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการพัฒนาตนเองที่แตกต่างกับสายงานทรัพยากรบุคคลและอำนาจการ (สงทอ.) สายงานยุทธศาสตร์ (สงยศ.) สายงานพัฒนาธุรกิจและการตลาด (สงพช.) สายงานวิศวกรรมและการก่อสร้าง (สงวก.) สายปฏิบัติการ (สปรบ.) สายบำรุงรักษา (สปรบ.) และสายการพาณิชย์ (สภพ.) ของท่าอากาศยาน

สายงานมาตรฐานท่าอากาศยานและการบิน (สงมท.) มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการพัฒนาตนเองที่แตกต่างกับสายงานทรัพยากรบุคคลและอำนาจการ (สงทอ.) สายงานยุทธศาสตร์ (สงยศ.) และสายงานวิศวกรรมและการก่อสร้าง (สงวก.)

สายงานทรัพยากรบุคคลและอำนาจการ (สงทอ.) มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการพัฒนาตนเองที่แตกต่างกับสายงานบัญชีและการเงิน (สงบง.) สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (สงทส.) สายงานพัฒนาธุรกิจและการตลาด (สงพช.) สายงานขึ้นตรงผู้อำนวยการใหญ่หรือผู้อำนวยการท่าอากาศยาน (สงขต.) สายสนับสนุนธุรกิจ (สสรท.) สายปฏิบัติการ (สปปก.) สายบำรุงรักษา (สปรช.) และสายการพาณิชย์ (สภณ.) ของท่าอากาศยาน และสายมาตรฐานท่าอากาศยานและอาชีวอนามัยของท่าอากาศยาน

สายงานยุทธศาสตร์ (สงยศ.) มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการพัฒนาตนเองที่แตกต่างกับสายงานบัญชีและการเงิน (สงบง.) สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (สงทส.) สายสนับสนุนธุรกิจ (สสรท.) สายปฏิบัติการ (สปปก.) สายการพาณิชย์ (สภณ.) ของท่าอากาศยาน และสายมาตรฐานท่าอากาศยานและอาชีวอนามัยของท่าอากาศยาน

สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (สงทส.) มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการพัฒนาตนเองที่แตกต่างกับสายงานพัฒนาธุรกิจและการตลาด (สงพช.) สายงานวิศวกรรมและการก่อสร้าง (สงวก.) และสายบำรุงรักษา (สปรช.) ของท่าอากาศยาน

สายงานพัฒนาธุรกิจและการตลาด (สงพช.) มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการพัฒนาตนเองที่แตกต่างกับสายงานวิศวกรรมและการก่อสร้าง (สงวก.)

สายงานวิศวกรรมและการก่อสร้าง (สงวก.) มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการพัฒนาตนเองที่แตกต่างกับสายสนับสนุนธุรกิจ (สสรท.) ของท่าอากาศยาน

4) ค่านิยมองค์กรด้านความซื่อตรง มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านสายงานที่มีระดับการรับรู้ด้านความซื่อตรงแตกต่างกันกับสายงานอื่นอย่างมีนัยสำคัญ ( $\alpha = 0.05$ ) ดังนี้

สายงานกฎหมายและเลขานุการบริษัท (สงกล.) มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความซื่อตรงที่แตกต่างกับสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (สงทส.)

สายงานมาตรฐานท่าอากาศยานและการบิน (สงมท.) มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความซื่อตรงที่แตกต่างกับสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (สงทส.) และสายการพาณิชย์ (สภณ.) ของท่าอากาศยาน

สายงานทรัพยากรบุคคลและอำนาจการ (สงทอ.) มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความซื่อตรงที่แตกต่างกับสายงานบัญชีและการเงิน (สงบง.) สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (สงทส.) สายงานพัฒนาธุรกิจและการตลาด (สงพช.) สายสนับสนุนธุรกิจ (สสรท.) สายปฏิบัติการ (สปปก.) และสายการพาณิชย์ (สภณ.) ของท่าอากาศยาน และสายมาตรฐานท่าอากาศยานและอาชีวอนามัยของท่าอากาศยาน



สายงานยุทธศาสตร์ (สงยศ.) มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความซื่อตรงที่แตกต่างกับสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (สงทส.) และสายการพาณิชย์ (สกพณ.) ของท่าอากาศยาน

สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (สงทส.) มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความซื่อตรงที่แตกต่างกับสายงานพัฒนาธุรกิจและการตลาด (สงพช.) สายงานวิศวกรรมและการก่อสร้าง (สงวก.) สายงานขึ้นตรงผู้อำนวยการใหญ่หรือผู้อำนวยการท่าอากาศยาน (สงขต.) สายสนับสนุนธุรกิจ (สสรก.) สายปฏิบัติการ (สปปก.) และสายการพาณิชย์ (สกพณ.) ของท่าอากาศยาน และสายมาตรฐานท่าอากาศยานและอาชีวอนามัยของท่าอากาศยาน

สายงานพัฒนาธุรกิจและการตลาด (สงพช.) มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความซื่อตรงที่แตกต่างกับสายงานวิศวกรรมและการก่อสร้าง (สงวก.)

สายงานวิศวกรรมและการก่อสร้าง (สงวก.) มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความซื่อตรงที่แตกต่างกับสายสนับสนุนธุรกิจ (สสรก.) สายปฏิบัติการ (สปปก.) และสายการพาณิชย์ (สกพณ.) ของท่าอากาศยาน

สายปฏิบัติการ (สปปก.) ของท่าอากาศยาน มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความซื่อตรงที่แตกต่างกับสายการพาณิชย์ (สกพณ.) ของท่าอากาศยาน

สายบำรุงรักษา (สปรช.) มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความซื่อตรงที่แตกต่างกับสายการพาณิชย์ (สกพณ.) ของท่าอากาศยาน

8) การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านปัจจัยด้านวิชาการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ของกลุ่มตัวอย่าง

ใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่าง 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent sample T-Test) โดยผู้วิจัยกำหนดให้

$H_0$  : ปัจจัยด้านวิชาการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ไม่ส่งผลต่อ ระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 5 ด้าน ที่แตกต่างกัน ( $\mu$ ให้ใจ =  $\mu$ มันใจ =  $\mu$ ร่วมใจ =  $\mu$ เปิดใจ =  $\mu$ ภูมิใจ)

$H_1$  : ปัจจัยด้านวิชาการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ส่งผลต่อ ระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 5 ด้าน ที่แตกต่างกัน ( $\mu$ ให้ใจ  $\neq$   $\mu$ มันใจ  $\neq$   $\mu$ ร่วมใจ  $\neq$   $\mu$ เปิดใจ  $\neq$   $\mu$ ภูมิใจ)

โดยผู้วิจัยสรุปผลการทดสอบ T-Test แยกตามคำถามรายชื่อ ประกอบด้วย

- คำถามข้อที่ 1 : ท่านทราบถึงลักษณะการประกอบธุรกิจและที่มาของรายได้จากการดำเนินงานใช่หรือไม่ มีผลการวิเคราะห์ตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 4.26 สรุปผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรกับปัจจัย  
ด้านวิชาการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)คำถามข้อที่ 1

ตัวแปร	การทดสอบความแปรปรวน			การทดสอบ T-Test			
	การจำแนก	F	Sig.	t	Df	Sig. (2-tailed)	ผล
การมีใจบริการ	ไม่แตกต่าง	3.257	.072	.006	309	.995	ไม่แตกต่าง
	แตกต่าง			.004			
ความปลอดภัย	ไม่แตกต่าง	3.055	.081	.089	309	.929	ไม่แตกต่าง
	แตกต่าง			.227			
การทำงาน เป็นทีม	ไม่แตกต่าง	6.230	.013	.732	309	.465	แตกต่าง
	แตกต่าง			3.276			
การพัฒนา ตนเอง	ไม่แตกต่าง	.269	.605	2.273	309	.024*	แตกต่าง
	แตกต่าง			.3161			
ความซื่อตรง	ไม่แตกต่าง	.084	.772	3.281	309	.001*	แตกต่าง
	แตกต่าง			3.244			

หมายเหตุ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรทั้ง 5 ด้านกับ  
ปัจจัยด้านวิชาการขององค์กรด้านลักษณะการประกอบธุรกิจและที่มาของรายได้จากการดำเนินงาน  
พบว่าเมื่อพิจารณาการทดสอบความแปรปรวนของ Levene แล้ว ค่า Sig ของระดับการรับรู้ค่านิยม  
องค์กรด้านการมีใจบริการและความปลอดภัย มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญ ( $\alpha = 0.05$ )ซึ่งจัดเป็นความ  
แปรปรวนรูปแบบไม่แตกต่าง (Equal variances assumed)จึงพิจารณาค่า Sig. (2-tailed) พบว่ามีค่า  
มากกว่าค่านัยสำคัญ ( $\alpha = 0.05$ ) เช่นกัน อย่างไรก็ตาม ค่า Sig ของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้าน  
การพัฒนาตนเองและความซื่อตรง มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญ ( $\alpha = 0.05$ )ซึ่งจัดเป็นความแปรปรวน  
รูปแบบไม่แตกต่าง (Equal variances assumed)จึงพิจารณาค่า Sig. (2-tailed) พบว่ามีค่าน้อยกว่าค่า  
นัยสำคัญ ( $\alpha = 0.05$ )และค่า Sig ของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการทำงานเป็นทีมมีค่า  
มากกว่าค่านัยสำคัญ ( $\alpha = 0.05$ )ซึ่งจัดเป็นความแปรปรวนรูปแบบแตกต่าง (Equal variances not  
assumed)จึงพิจารณาค่า Sig. (2-tailed) พบว่ามีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญ ( $\alpha = 0.05$ ) ดังนั้น จึงปฏิเสธ  
 $H_0$ และยอมรับ  $H_1$

สรุปได้ว่า มีความแตกต่างกันของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการทำงานเป็นทีม การพัฒนาตนเอง และความซื่อตรงระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่ทราบถึงปัจจัยด้านวิชาการขององค์กรด้านลักษณะการประกอบธุรกิจและที่มาของรายได้ กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบถึงประเด็นดังกล่าว ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

• คำถามข้อที่ 2 : วิสัยทัศน์ของ ทอท.ตามแผนวิสาหกิจสำหรับปี 2558 – 2562 คือข้อใดมีผลการวิเคราะห์ตามตาราง ดังนี้

**ตารางที่ 4.27** สรุปผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรกับปัจจัยด้านวิชาการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) คำถามข้อที่ 2

ตัวแปร	การทดสอบความแปรปรวน			การทดสอบ T-Test			
	การจำแนก	F	Sig.	t	Df	Sig. (2-tailed)	ผล
การมีใจบริการ	ไม่แตกต่าง	2.287	.131	1.099	309	.273	ไม่แตกต่าง
	แตกต่าง			1.234			
ความปลอดภัย	ไม่แตกต่าง	4.453	.036	2.753	309	.006	แตกต่าง
	แตกต่าง			2.489			
การทำงานเป็นทีม	ไม่แตกต่าง	2.548	.111	.434	309	.665	ไม่แตกต่าง
	แตกต่าง			.407			
การพัฒนาตนเอง	ไม่แตกต่าง	3.234	.073	1.654	309	.099*	ไม่แตกต่าง
	แตกต่าง			1.493			
ความซื่อตรง	ไม่แตกต่าง	8.306	.004	1.631	309	.104	ไม่แตกต่าง
	แตกต่าง			1.379			

**หมายเหตุ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรทั้ง 5 ด้านกับปัจจัยด้านวิชาการขององค์กรด้านแผนวิสาหกิจพบว่า เมื่อพิจารณาการทดสอบความแปรปรวนของ Levene แล้ว ค่า Sig ของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการมีใจบริการ การทำงานเป็นทีม การพัฒนาตนเอง และความซื่อตรง มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญ ( $\alpha = 0.05$ ) ซึ่งจัดเป็นความแปรปรวนรูปแบบไม่แตกต่าง (Equal variances assumed) จึงพิจารณาค่า Sig. (2-tailed) พบว่ามีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญ ( $\alpha = 0.05$ ) เช่นกัน อย่างไรก็ตาม ค่า Sig ของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความ

ปลอดภัย มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญ ( $\alpha = 0.05$ ) ซึ่งจัดเป็นความแปรปรวนรูปแบบแตกต่าง (Equal variances not assumed) จึงพิจารณาค่า Sig. (2-tailed) พบว่ามีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญ ( $\alpha = 0.05$ ) ดังนั้น จึงปฏิเสธ  $H_0$  และยอมรับ  $H_1$

สรุปได้ว่า มีความแตกต่างกันของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความปลอดภัยระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่ทราบถึงปัจจัยด้านวิชาการขององค์กรด้านแผนวิสาหกิจสำหรับปี 2558-2562 กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบถึงประเด็นดังกล่าว ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

● คำถามข้อที่ 3 : พันธกิจของ ทอท. ในปัจจุบันคือข้อใด มีผลการวิเคราะห์ตามตาราง ดังนี้

**ตารางที่ 4.28** สรุปผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรกับปัจจัยด้านวิชาการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) คำถามข้อที่ 3

ตัวแปร	การทดสอบความแปรปรวน			การทดสอบ T-Test			
	การจำแนก	F	Sig.	t	Df	Sig. (2-tailed)	ผล
การมีใจบริการ	ไม่แตกต่าง	.002	.967	-2.256	309	.025*	แตกต่าง
	แตกต่าง			-2.274	285.62	.024	
ความปลอดภัย	ไม่แตกต่าง	1.049	.307	-1.369	309	.172	ไม่แตกต่าง
	แตกต่าง			-1.358	269.67	.176	
การทำงานเป็นทีม	ไม่แตกต่าง	1.982	.160	-1.154	309	.249	ไม่แตกต่าง
	แตกต่าง			-1.187	301.27	.236	
การพัฒนาตนเอง	ไม่แตกต่าง	4.512	.034	-3.360	309	.001	แตกต่าง
	แตกต่าง			-3.456	301.40	.001*	
ความซื่อตรง	ไม่แตกต่าง	1.426	.233	-1.257	309	.210	ไม่แตกต่าง
	แตกต่าง			-1.272	289.38	.204	

**หมายเหตุ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่าง 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน โดยเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรทั้ง 5 ด้านกับ ปัจจัยด้านวิชาการ ของ

องค์กรด้านพันธกิจของ ทอท. พบว่า เมื่อพิจารณาการทดสอบความแปรปรวนของ Levene แล้ว ค่า Sig ของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความปลอดภัย การทำงานเป็นทีม และความซื่อตรงมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญ ( $\alpha = 0.05$ ) ซึ่งจัดเป็นความแปรปรวนรูปแบบไม่แตกต่าง (Equal variances assumed) จึงพิจารณาค่า Sig. (2-tailed) พบว่ามีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญ ( $\alpha = 0.05$ ) เช่นกัน อย่างไรก็ตาม ค่า Sig ของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการมีใจบริการ มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญ ( $\alpha = 0.05$ ) ซึ่งจัดเป็นความแปรปรวนรูปแบบไม่แตกต่าง (Equal variances assumed) จึงพิจารณาค่า Sig. (2-tailed) พบว่ามีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญ ( $\alpha = 0.05$ ) และเมื่อพิจารณาค่า Sig ของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการพัฒนาตนเอง มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญ ( $\alpha = 0.05$ ) ซึ่งจัดเป็นความแปรปรวนรูปแบบแตกต่าง (Equal variances not assumed) จึงพิจารณาค่า Sig. (2-tailed) พบว่ามีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญ ( $\alpha = 0.05$ ) ดังนั้น จึงปฏิเสธ  $H_0$  และยอมรับ  $H_1$

สรุปได้ว่า มีความแตกต่างกันของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการมีใจบริการและการพัฒนาตนเองระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่ทราบถึงปัจจัยด้านวิชาการขององค์กรด้านพันธกิจของ ทอท. กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบถึงประเด็นดังกล่าวที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

- คำถามข้อที่ 4: ท่านทราบถึงการเปิดตัวและการประชาสัมพันธ์โครงการค่านิยมองค์กรของ ทอท. ที่ผ่านมาใช้หรือไม่ มีผลการวิเคราะห์ตามตาราง ดังนี้

**ตารางที่ 4.29** สรุปผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรกับปัจจัยด้านวิชาการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) คำถามข้อที่ 4

ตัวแปร	การทดสอบความแปรปรวน			การทดสอบ T-Test			
	การจำแนก	F	Sig.	t	Df	Sig. (2-tailed)	ผล
การมีใจบริการ	ไม่แตกต่าง	1.426	.233	1.592	309	.112	ไม่แตกต่าง
	แตกต่าง			1.901	18.869	.073	
ความปลอดภัย	ไม่แตกต่าง	.801	.372	2.571	309	.011*	แตกต่าง
	แตกต่าง			2.837	18.386	.011	

**ตารางที่ 4.29** สรุปผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรกับปัจจัยด้านวิชาการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) คำถามข้อที่ 4 (ต่อ)

ตัวแปร	การทดสอบความแปรปรวน			การทดสอบ T-Test			
	การจำแนก	F	Sig.	t	Df	Sig. (2-tailed)	ผล
การทำงาน เป็นทีม	ไม่แตกต่าง	3.201	.075	.916	309	.360	ไม่แตกต่าง
	แตกต่าง			1.216			
การพัฒนา ตนเอง	ไม่แตกต่าง	.715	.398	2.319	309	.021*	แตกต่าง
	แตกต่าง			3.058			
ความซื่อตรง	ไม่แตกต่าง	1.011	.315	.013	309	.989	ไม่แตกต่าง
	แตกต่าง			.017			

**หมายเหตุ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่าง 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน โดยเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรทั้ง 5 ด้านกับ ปัจจัยด้านวิชาการ ขององค์กรด้านการเปิดตัวและการประชาสัมพันธ์โครงการค่านิยมองค์กรของ ทอท. พบว่า เมื่อพิจารณาการทดสอบความแปรปรวนของ Levene แล้ว ค่า Sig. ของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการมีให้บริการ การทำงานเป็นทีม และความซื่อตรง มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญ ( $\alpha = 0.05$ ) ซึ่งจัดเป็นความแปรปรวนรูปแบบไม่แตกต่าง (Equal variances assumed) จึงพิจารณาค่า Sig. (2-tailed) พบว่ามีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญ ( $\alpha = 0.05$ ) เช่นกัน อย่างไรก็ตาม ค่า Sig. ของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความปลอดภัยและการพัฒนาตนเอง มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญ ( $\alpha = 0.05$ ) ซึ่งจัดเป็นความแปรปรวนรูปแบบไม่แตกต่าง (Equal variances assumed) จึงพิจารณาค่า Sig. (2-tailed) พบว่ามีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญ ( $\alpha = 0.05$ ) ดังนั้น จึงปฏิเสธ  $H_0$  และยอมรับ  $H_1$

สรุปได้ว่า มีความแตกต่างกันของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความปลอดภัยและการพัฒนาตนเองระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่ทราบถึงปัจจัยด้านวิชาการขององค์กรด้านการเปิดตัวและการประชาสัมพันธ์โครงการค่านิยมองค์กรของ ทอท. กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบถึงประเด็นดังกล่าว ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

- คำถามข้อที่ 5 : ท่านทราบถึงที่มาและความสำคัญของการมีค่านิยมองค์กรในการปฏิบัติงาน ใช่หรือไม่ มีผลการวิเคราะห์ตามตาราง ดังนี้

**ตารางที่ 4.30** สรุปผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรกับปัจจัยด้านวิชาการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) คำถามข้อที่ 5

ตัวแปร	การทดสอบความแปรปรวน			การทดสอบ T-Test			
	การจำแนก	F	Sig.	t	Df	Sig. (2-tailed)	ผล
การมีใจบริการ	ไม่แตกต่าง	1.864	.173	1.693	309	.092	ไม่แตกต่าง
	แตกต่าง			2.070			
ความปลอดภัย	ไม่แตกต่าง	.010	.922	-1.331	309	.184	ไม่แตกต่าง
	แตกต่าง			-1.361			
การทำงานเป็นทีม	ไม่แตกต่าง	.430	.513	-0.006	309	.995	ไม่แตกต่าง
	แตกต่าง			-0.007			
การพัฒนาตนเอง	ไม่แตกต่าง	.382	.537	2.886	309	.004*	แตกต่าง
	แตกต่าง			3.223			
ความซื่อตรง	ไม่แตกต่าง	.961	.328	2.182	309	.030*	แตกต่าง
	แตกต่าง			1.969			

**หมายเหตุ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่าง 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน โดยเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรทั้ง 5 ด้านกับ ปัจจัยด้านวิชาการ ขององค์กรด้าน ที่มาและความสำคัญของการมีค่านิยมองค์กรในการปฏิบัติงาน พบว่า เมื่อพิจารณาการทดสอบความแปรปรวนของ Levene แล้ว ค่า Sig. ของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการมีใจบริการ ความปลอดภัย และการทำงานเป็นทีม มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญ ( $\alpha = 0.05$ ) ซึ่งจัดเป็นความแปรปรวนรูปแบบไม่แตกต่าง (Equal variances assumed) จึงพิจารณาค่า Sig. (2-tailed) พบว่ามีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญ ( $\alpha = 0.05$ ) เช่นกัน อย่างไรก็ตาม ค่า Sig. ของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการพัฒนาตนเองและความซื่อตรง มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญ ( $\alpha = 0.05$ ) ซึ่งจัดเป็นความแปรปรวนรูปแบบไม่แตกต่าง (Equal variances assumed) จึงพิจารณาค่า Sig. (2-tailed) พบว่ามีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญ ( $\alpha = 0.05$ ) ดังนั้น จึงปฏิเสธ  $H_0$  และยอมรับ  $H_1$

สรุปได้ว่า มีความแตกต่างกันของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการพัฒนาตนเองและความซื่อตรงระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่ทราบถึงปัจจัยด้านวิชาการขององค์กรด้านที่มาและความสำคัญของการมีค่านิยมองค์กรในการปฏิบัติงานกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบถึงประเด็นดังกล่าว ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05



- คำถามข้อที่ 6 : ท่านทราบถึงวัตถุประสงค์ของการจัดทำโครงการค่านิยมองค์กรของ ทอท. ใช่หรือไม่ มีผลการวิเคราะห์ตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 4.31 สรุปผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรกับปัจจัยด้านวิชาการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) คำถามข้อที่ 6

ตัวแปร	การทดสอบความแปรปรวน			การทดสอบ T-Test			
	การจำแนก	F	Sig.	t	Df	Sig. (2-tailed)	ผล
การมีใจบริการ	ไม่แตกต่าง	1.289	.257	1.846	309	.066	ไม่แตกต่าง
	แตกต่าง			2.222	49.129	.031	
ความปลอดภัย	ไม่แตกต่าง	.031	.859	-.835	309	.404	ไม่แตกต่าง
	แตกต่าง			-.834	43.045	.409	
การทำงานเป็นทีม	ไม่แตกต่าง	4.318	.039	.390	309	.697	ไม่แตกต่าง
	แตกต่าง			.496	51.726	.622	
การพัฒนาตนเอง	ไม่แตกต่าง	.817	.367	3.001	309	.003*	แตกต่าง
	แตกต่าง			3.425	47.037	.001	
ความซื่อตรง	ไม่แตกต่าง	.308	.580	2.745	309	.006*	แตกต่าง
	แตกต่าง			2.954	45.086	.005	

หมายเหตุ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่าง 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน โดยเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรทั้ง 5 ด้านกับ ปัจจัยด้านวิชาการ ขององค์กรด้าน วัตถุประสงค์ของการจัดทำโครงการค่านิยมองค์กรของ ทอท. พบว่า เมื่อพิจารณาการทดสอบความแปรปรวนของ Levene แล้ว ค่า Sig ของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการมีใจบริการ ความปลอดภัย และการทำงานเป็นทีม มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญ ( $\alpha = 0.05$ ) ซึ่งจัดเป็นความแปรปรวนรูปแบบไม่แตกต่าง (Equal variances assumed) จึงพิจารณาค่า Sig. (2-tailed) พบว่ามีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญ ( $\alpha = 0.05$ ) เช่นกัน อย่างไรก็ตาม ค่า Sig ของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการพัฒนาตนเองและความซื่อตรง มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญ ( $\alpha = 0.05$ ) ซึ่งจัดเป็นความแปรปรวนรูปแบบไม่แตกต่าง (Equal variances assumed) จึงพิจารณาค่า Sig. (2-tailed) พบว่ามีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญ ( $\alpha = 0.05$ ) ดังนั้น จึงปฏิเสธ  $H_0$  และยอมรับ  $H_1$

สรุปได้ว่า มีความแตกต่างกันของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการพัฒนาตนเองและความซื่อตรงระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่ทราบถึงปัจจัยด้านวิชาการขององค์กรด้านวัตถุประสงค์ของการจัดทำโครงการค่านิยมองค์กรของ ทอท.กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบถึงประเด็นดังกล่าว ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

● คำถามข้อที่ 7: ท่านสามารถจดจำค่านิยมองค์กรของ ทอท.ทั้ง 5 ด้าน ได้ถูกต้องใช่หรือไม่ มีผลการวิเคราะห์ตามตาราง ดังนี้

**ตารางที่ 4.32** สรุปผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรกับปัจจัยด้านวิชาการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) คำถามข้อที่ 7

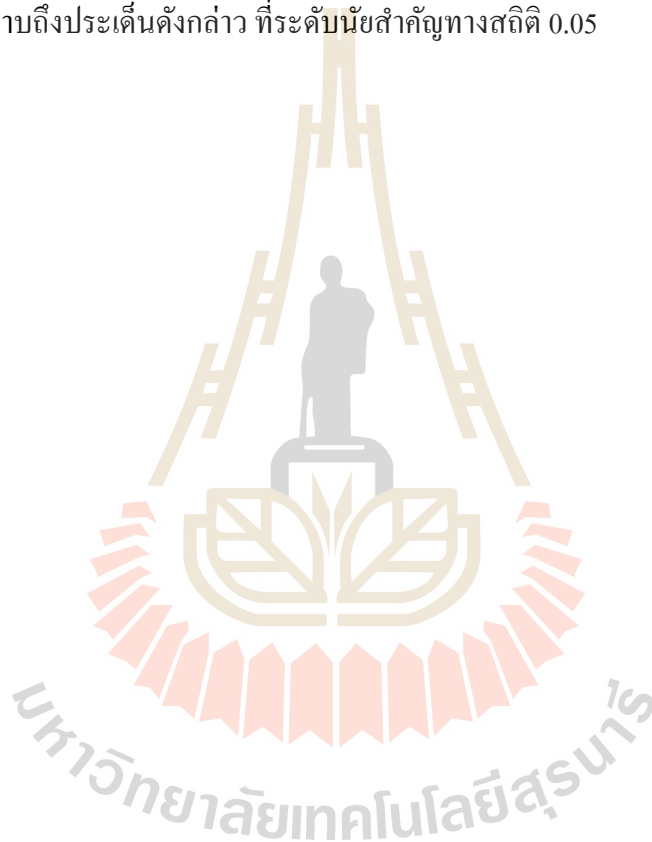
ตัวแปร	การทดสอบความแปรปรวน			การทดสอบ T-Test			
	การจำแนก	F	Sig.	t	Df	Sig. (2-tailed)	ผล
การมีใจบริการ	ไม่แตกต่าง	.037	.847	1.678	308	.094	ไม่แตกต่าง
	แตกต่าง			1.623	61.854	.110	
ความปลอดภัย	ไม่แตกต่าง	.089	.766	.660	308	.510	ไม่แตกต่าง
	แตกต่าง			.651	62.863	.517	
การทำงานเป็นทีม	ไม่แตกต่าง	2.432	.120	1.705	308	.089	ไม่แตกต่าง
	แตกต่าง			1.592	60.726	.117	
การพัฒนาตนเอง	ไม่แตกต่าง	.886	.347	3.737	308	.000*	แตกต่าง
	แตกต่าง			4.190	70.930	.000	
ความซื่อตรง	ไม่แตกต่าง	.844	.359	5.965	308	.000*	แตกต่าง
	แตกต่าง			6.725	71.350	.000	

หมายเหตุ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.32 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่าง 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน โดยเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรทั้ง 5 ด้านกับ ปัจจัยด้านวิชาการ ขององค์กรด้านจดจำค่านิยมองค์กรของ ทอท.ทั้ง 5 ด้าน ได้ถูกต้องพบว่า เมื่อพิจารณาการทดสอบความแปรปรวนของ Levene แล้ว ค่า Sig ของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการมีใจบริการ ความปลอดภัย และการทำงานเป็นทีม มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญ ( $\alpha = 0.05$ )ซึ่งจัดเป็นความแปรปรวนรูปแบบไม่แตกต่าง (Equal variances assumed)จึงพิจารณาค่า Sig. (2-tailed) พบว่ามีค่ามากกว่าค่า

นัยสำคัญ ( $\alpha = 0.05$ ) เช่นกัน อย่างไรก็ตาม ค่า Sig ของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการพัฒนาตนเองและความซื่อตรง มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญ ( $\alpha = 0.05$ ) ซึ่งจัดเป็นความแปรปรวนรูปแบบไม่แตกต่าง (Equal variances assumed) จึงพิจารณาค่า Sig. (2-tailed) พบว่ามีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญ ( $\alpha = 0.05$ ) ดังนั้น จึงปฏิเสธ  $H_0$  และยอมรับ  $H_1$

สรุปได้ว่า มีความแตกต่างกันของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการพัฒนาตนเองและความซื่อตรงระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่ทราบถึงปัจจัยด้านวิชาการขององค์กรด้านจดจำค่านิยมองค์กรของ ทอท. ทั้ง 5 ด้าน ได้ถูกต้องกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบถึงประเด็นดังกล่าว ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อ ศึกษา ระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของ พนักงาน 2) เพื่อ ศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคล ของพนักงาน ที่มีผลต่อการรับรู้ค่านิยมองค์กร ทั้ง 5 ด้าน 3) เพื่อ ศึกษา ปัจจัยด้านวิชาการ ของพนักงาน ที่มีผลต่อการรับรู้ค่านิยมองค์กร ทั้ง 5 ด้าน และ 4) เพื่อเสนอ ผลการวิจัยเป็นข้อมูลสนับสนุน สำหรับองค์กร ในการกำหนดวิธีการดำเนินการ โครงการค่านิยมองค์กรในอนาคต

โดยผู้วิจัยเลือกใช้การศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) เก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามกับพนักงานของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 311 คน

ใช้แบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย แบบตรวจสอบรายการของ Likert (Check list) แบบประเมินค่า (Rating scale question) และแบบปลายเปิด (Open-ended question) โดยทั้ง 3 รูปแบบมีรายละเอียดของเนื้อหา แบ่งเป็น 3 หมวด ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและ ปัจจัยด้านวิชาการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ใช้คำถามแบบตรวจสอบรายการ และแบบประเมินค่า

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการรับรู้ค่านิยมองค์กร ใช้คำถามแบบประเมินค่า ซึ่งแบ่งระดับความคิดเห็น ออกเป็น 5 ช่วง ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการนำค่านิยมองค์กรไปปรับใช้ในการใช้ชีวิตส่วนตัวและในการทำงาน ใช้คำถามแบบปลายเปิด

ทั้งนี้ กลุ่มคำถามถูกออกแบบขึ้นจากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับค่านิยมองค์กรทั้ง 5 ด้าน เพื่อให้เนื้อหา มีความถูกต้องตามหลักวิชาการ และสามารถให้ข้อมูลที่ตรงกับวัตถุประสงค์การวิจัยและนำมาใช้ในการวิเคราะห์ผลและสรุปผลการวิจัยที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ และหลังจากที่แบบสอบถามได้ถูกตรวจสอบและแก้ไข แบบสอบถามให้มีความถูกต้องด้วยการหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) จะถูกนำไปทดสอบกับกลุ่มประชากร (ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง) ที่ปฏิบัติงาน ณ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด

(มหาชน) จำนวน 30 คน เพื่อ วิเคราะห์หาความเชื่อมั่นรายข้อ (Item Analysis) โดยวิธีการหาความสอดคล้องภายใน (Internal consistency method) ใช้สูตร Pearson's Product Moment Correlation Coefficient และหาความเชื่อมั่นรวม ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการของ Cronbach ด้วยการวิเคราะห์ Reliability analysis จากการใช้โปรแกรมคำนวณค่าทางสถิติสำเร็จรูปโดยแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.80 สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้

หลังจากผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ประกอบด้วย

1) ค่าสถิติเชิงพรรณนา( Descriptive statistics) ได้แก่จำนวน (ความถี่) การจัดตำแหน่งและเปรียบเทียบ (สัดส่วน ร้อยละ) การวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง (ค่าเฉลี่ย) และการวัดการกระจายข้อมูล (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน)

2) การวัดความสัมพันธ์ระหว่างระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรกับตัวแปร โดยวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ และตัวแปร ได้แก่

2.1) การทดสอบค่า T ด้วยการ ใช้สถิติ T-Test หาความแตกต่าง ระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรต่อตัวแปรจำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และปัจจัยด้านวิชาการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 7 ข้อคำถาม

2.2) การทดสอบค่า F ด้วยการ ใช้สถิติ F-Test (One-Way ANOVA) ทดสอบความแปรปรวนระหว่างประชากรตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพทางครอบครัว ตำแหน่งงาน สายงานที่สังกัด และสถานที่ปฏิบัติงาน

## 5.1 ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านวิชาการของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัยได้แก่ พนักงานของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 311 คนจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 373 คน คิดเห็นร้อยละ 83.37 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.3 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31 –40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36 มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.1 ส่วนใหญ่มีสถานะโสด คิดเป็นร้อยละ 51.8 มีตำแหน่งเป็นพนักงานระดับ 5 –7 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.9 ส่วนใหญ่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 36 ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานภายใต้สายสนับสนุนธุรกิจของท่าอากาศยาน คิดเป็นร้อยละ 17 ด้านปัจจัยด้านวิชาการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างทราบถึงลักษณะการ

ประกอบธุรกิจและที่มาของรายได้จากการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ 98.7 ทราบถึงวิสัยทัศน์ขององค์กร คิดเป็นร้อยละ 82 ทราบถึงพันธกิจขององค์กร คิดเป็นร้อยละ 58.2 ทราบถึงการเปิดตัวและ ประชาสัมพันธ์โครงการค่านิยม คิดเป็นร้อยละ 94.5 ทราบถึงที่มาและความสำคัญของค่านิยมองค์กร คิดเป็นร้อยละ 89.1 ทราบถึงวัตถุประสงค์ของโครงการค่านิยม คิดเป็นร้อยละ 88.7 และสามารถจดจำ ค่านิยมได้ครบทั้ง 5 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 84.6

## 5.2 ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรทั้ง 5 ด้าน ตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้วิจัยใช้สถิติเพื่อแจกแจงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กร ตามปัจจัยส่วนบุคคลทั้ง 7 ตัวแปร ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของ พนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีผลการศึกษาดังนี้

ระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.26 มี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .496 รองลงมาคือด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เท่ากับ 4.18 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .510 ด้านการมีใจบริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เท่ากับ 4.08 มีส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .435 ด้านการพัฒนาตนเอง มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เท่ากับ 3.77 มีส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .542 และด้านความซื่อตรง มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เท่ากับ 4.66 มีส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .676 ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อระดับการรับรู้ค่านิยม องค์กรทั้ง 5 ด้าน มีผลการศึกษารูปได้ดังนี้

**5.2.1 ด้านเพศ** พบว่ามีค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการทำงานเป็นทีมมากที่สุด โดย เพศชายมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.25 และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.27

**5.2.2 ด้านอายุ** พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการทำงานเป็นทีมมากที่สุด โดย อายุ 21–25 ปี มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เท่ากับ 3.98 อายุ 26–30 ปี มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.28 อายุ 31–40 ปี มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.26 อายุ 41–50 ปี มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.33 อายุ 51–55 ปี มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เท่ากับ 4.10 และอายุ 56 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ ด้านความปลอดภัยมากที่สุด เท่ากับ 4.54

**5.2.3 ด้านการศึกษา** พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการทำงานเป็นทีมมาก ที่สุด โดยวุฒิปวช. มีค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ด้านความซื่อตรงในระดับมาก เท่ากับ 4.15 วุฒิ ปวส. หรือ อนุปริญญา มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เท่ากับ 3.76 วุฒิปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.24

วุฒิปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.35 และวุฒิปริญญาเอก มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.50

**5.2.4 ด้านสถานภาพครอบครัว** พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับการรู้ค่านิยมองค์กรด้านการทำงานเป็นทีมมากที่สุด โดยสถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.23 สถานภาพสมรส มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.28 และสถานภาพอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ด้านความปลอดภัยในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.47

**5.2.5 ด้านตำแหน่ง** พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับการรู้ค่านิยมองค์กรด้านการทำงานเป็นทีมมากที่สุด โดยตำแหน่งพนักงานระดับ 3 – 4 มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.30 ระดับ 5 – 7 มีค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ค่านิยมด้านความปลอดภัยในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.20 หัวหน้างานมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.83 ผู้อำนวยการส่วนมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.45 และรองหรือผู้อำนวยการฝ่ายมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.63

**5.2.6 ด้านสถานที่ทำงาน** พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับการรู้ค่านิยมองค์กรด้านการทำงานเป็นทีมมากที่สุด โดยสำนักงานใหญ่ มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.30 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.20 ท่าอากาศยานดอนเมือง มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.20 ท่าอากาศยานเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.42 ท่าอากาศยานหาดใหญ่ มีค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ด้านความปลอดภัยและการทำงานเป็นทีมเท่ากับที่ระดับมากที่สุด 4.24 ท่าอากาศยานภูเก็ต มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.20 และท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงราย มีค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ด้านความปลอดภัยในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.18

**5.2.7 ด้านสายงานที่สังกัด** พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับการรู้ค่านิยมองค์กรด้านการทำงานเป็นทีมมากที่สุด โดยสายงานกฎหมายและเลขานุการบริษัท มีค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ด้านความปลอดภัยในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.60 สายงานมาตรฐานท่าอากาศยานและการบิน มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.44 สายงานทรัพยากรบุคคลและอำนาจการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.01 สายงานยุทธศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.13 สายงานบัญชีและการเงิน มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.27 สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.66 สายงานพัฒนาธุรกิจและการตลาด มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.10 สายงานวิศวกรรมและการก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.32 สายงานขึ้นตรงผู้อำนวยการใหญ่ มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.38 สายสนับสนุนธุรกิจของท่าอากาศยาน มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.33 สายปฏิบัติการของท่าอากาศยานมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.16 สายบำรุงรักษาของท่าอากาศยาน มี



ค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.25 สายการพาณิชย์ของท่าอากาศยาน มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.29 และสายมาตรฐานท่าอากาศยานและอาชีวอนามัยของท่าอากาศยาน มีค่าเฉลี่ยด้านความปลอดภัยในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.22

### 5.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานการวิจัยทั้งสิ้น 3 รูปแบบ ตามจำนวนกลุ่มของ ปัจจัยส่วนบุคคลแต่ละด้าน ตาม วัตถุประสงค์ข้อที่ 2) และ 3) เพื่อ ศึกษาปัจจัย ส่วนตัวและปัจจัยด้าน วิชาการของพนักงานที่มีผลต่อการรับรู้ค่านิยมองค์กรทั้ง 5 ด้าน โดยมีผลการศึกษาดังนี้

**5.3.1 การทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Independent sample T-Test** ใช้ทดสอบค่าทางสถิติ ระหว่างระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรทั้ง 5 ด้าน กับปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และปัจจัยด้านวิชาการของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 7 ข้อคำถาม โดยมีผลการศึกษาดังนี้

1) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศไม่ส่งผลต่อระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 5 ด้าน ที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2) ปัจจัยด้านวิชาการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย คำถามจำนวน 7 ข้อ มีผลการศึกษาดังนี้

- ด้านลักษณะการประกอบธุรกิจและที่มาของรายได้จากการดำเนินงาน ส่งผล ต่อระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการทำงานเป็นทีม การพัฒนาตนเอง และความซื่อตรง ที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
- ด้านแผนวิสาหกิจ ส่งผลต่อระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความปลอดภัยที่ แตกต่างกันในที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
- ด้านพันธกิจของ ทอท. ส่งผลต่อระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการมีใจ บริการและการพัฒนาตนเองที่แตกต่างกันในที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
- ด้าน การเปิดตัวและการประชาสัมพันธ์โครงการค่านิยมองค์กรของ ทอท. ส่งผลต่อระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความปลอดภัยและการพัฒนาตนเอง ที่แตกต่างกันที่ระดับ นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

- ด้านที่มาและความสำคัญของการมีค่านิยมองค์กรในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการพัฒนาตนเองและความซื่อตรง ที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

- ด้านวัตถุประสงค์ของการจัดทำโครงการค่านิยมองค์กรของ ทอท. ส่งผลต่อระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการพัฒนาตนเองและความซื่อตรง ที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

- ด้านจดจำค่านิยมองค์กรของ ทอท. ส่งผลต่อระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการพัฒนาตนเองและความซื่อตรง ที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**5.3.2 การทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ One-way ANOVA** ใช้ทดสอบค่าทางสถิติระหว่างระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรทั้ง 5 ด้าน กับปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพครอบครัว ตำแหน่งงาน สถานที่ปฏิบัติงาน และสายงานที่สังกัด โดยมีผลการศึกษาดังนี้

1) ด้านอายุ ส่งผลต่อระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการมีใจบริการ ความปลอดภัย และการทำงานเป็นทีม ที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2) ด้านระดับการศึกษาสูงสุด ส่งผลต่อระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความปลอดภัย การทำงานเป็นทีม และความซื่อตรง ที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3) ด้านสถานภาพครอบครัว ส่งผลต่อระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการการมีใจบริการและความปลอดภัย ที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4) ด้านตำแหน่งงาน ส่งผลต่อระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการทำงานเป็นทีมและความซื่อตรง ที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5) ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน ส่งผลต่อระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการมีใจบริการที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6) ด้านสายงานที่สังกัด ส่งผลต่อระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการมีใจบริการ ความปลอดภัย การพัฒนาตนเอง และความซื่อตรง ที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**5.3.3 การเปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยส่วนบุคคลโดยสถิติ LSD** ใช้ทดสอบค่าทางสถิติระหว่างระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรทั้ง 5 ด้าน กับปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพครอบครัว ตำแหน่ง สถานที่ปฏิบัติงาน และสายงานที่สังกัด โดยมีผลการศึกษาดังนี้

1) ด้านอายุ มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรแตกต่างกันจำนวน 3 ด้าน ได้แก่

- การมีใจบริการ มีระดับการรับรู้ที่แตกต่างกันจำนวน 4 คู่ คือ อายุ 21 –25 ปี และ 41–50 ปี อายุ 21–25 ปี และ 56 ปีขึ้นไป อายุ 26–30 ปี และ 56 ปีขึ้นไป อายุ 31-40 ปี และ 56 ปีขึ้นไป

- ความปลอดภัย มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรที่แตกต่างกันจำนวน 8 คู่ คือ อายุ 21–25 ปี และ 26–30 ปี อายุ 21–25 ปี และ 31–40 ปี อายุ 21–25 ปี และ 41–50 ปี อายุ 21–25 ปี และ 51–55 ปี อายุ 21–25 ปี และ 56 ปีขึ้นไป อายุ 26 –30 ปี และ 56 ปีขึ้นไป อายุ 31 –40 ปี และ 56 ปีขึ้นไป อายุ 51–55 ปี และ 56 ปีขึ้นไป

- การทำงานเป็นทีม มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรที่แตกต่างกันจำนวน 5 คู่ คือ อายุ 21–25 ปี และ 26–30 ปี อายุ 21–25 ปี และ 31–40 ปี อายุ 21–25 ปี และ 41–50 ปี อายุ 21–25 ปี และ 56 ปีขึ้นไป อายุ 51–55 ปี และ 56 ปีขึ้นไป

2) ด้านระดับการศึกษาสูงสุด มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรแตกต่างกันจำนวน 3 ด้าน

ได้แก่

- ความปลอดภัย มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรที่แตกต่างกันจำนวน 3 คู่ คือ ปวส./อนุปริญญาและปริญญาตรี ปวส./อนุปริญญาและปริญญาโท ปวส./อนุปริญญาและปริญญาเอก

- การทำงานเป็นทีม มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรที่แตกต่างกันจำนวน 4 คู่ คือ ปวส./อนุปริญญาและปริญญาตรี ปวช.และปริญญาโท ปวส./อนุปริญญาและปริญญาโท ปวส./อนุปริญญาและปริญญาเอก

- ความซื่อสัตย์มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรที่แตกต่างกันจำนวน 4 คู่ คือ ปวช. และปวส./อนุปริญญา ปวช.และปริญญาตรี ปวส./อนุปริญญาและปริญญาโท ปริญญาตรีและปริญญาโท

3) ด้านสถานภาพครอบครัว มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรแตกต่างกันจำนวน 2 ด้าน

ได้แก่

- การมีใจบริการ มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรที่แตกต่างกันจำนวน 2 คู่ คือ สถานะโสดและอื่น ๆ สถานะสมรสและอื่น ๆ

- ความปลอดภัย มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรที่แตกต่างกันจำนวน 2 คู่ คือ สถานะโสดและสมรส สถานะโสดและอื่น ๆ

4) ด้านตำแหน่งงาน มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรแตกต่างกันจำนวน 2 ด้านได้แก่

- การทำงานเป็นทีม มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรที่แตกต่างกันจำนวน 4 คู่ คือ ตำแหน่ง 3-4 และ 5-7 ตำแหน่ง 3-4 และหัวหน้างาน ตำแหน่ง 5-7 และหัวหน้างาน ตำแหน่ง 5-7 และผู้อำนวยการส่วน

- ความซื่อสัตย์ มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรที่แตกต่างกันจำนวน 3 คู่ คือ ตำแหน่ง 3-4 และ 5-7 ตำแหน่ง 5-7 และหัวหน้างาน ตำแหน่งหัวหน้างานและรอง/ผู้อำนวยการฝ่าย

5) ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรแตกต่างกันในด้านการมีใจบริการ จำนวน 5 คู่ คือ สำนักงานใหญ่และท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานดอนเมืองและท่าอากาศยานเชียงใหม่ สำนักงานใหญ่และท่าอากาศยานหาดใหญ่ ท่าอากาศยานเชียงใหม่และท่าอากาศยานภูเก็ต

6) ด้านสายงานที่สังกัด มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรแตกต่างกันจำนวน 4 ด้าน ได้แก่

- การมีใจบริการ มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรที่แตกต่างกันดังนี้

สายงานกฎหมายและเลขานุการบริษัท (สงกล.) มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการมีใจบริการที่แตกต่างกับสายงานทรัพยากรบุคคลและอำนาจการ (สงทอ.) สายงานยุทธศาสตร์ (สงยศ.) สายงานบัญชีและการเงิน (สงบง.) สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (สงทส.) สายงานพัฒนาธุรกิจและการตลาด (สงพธ.) สายงานวิศวกรรมและการก่อสร้าง (สงวก.) และสายบำรุงรักษา (สบรข.) ของท่าอากาศยาน

สายงานมาตรฐานท่าอากาศยานและการบิน (สงมท.) มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการมีใจบริการที่แตกต่างกับสายงานทรัพยากรบุคคลและอำนาจการ (สงทอ.)

สายงานทรัพยากรบุคคลและอำนาจการ (สงทอ.) มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการมีใจบริการที่แตกต่างกับสายงานขึ้นตรงกับผู้อำนวยการใหญ่หรือผู้อำนวยการท่าอากาศยาน (สงขต.) สายสนับสนุนธุรกิจ (สสชก.) สายปฏิบัติการ (สพบก.) สายการพาณิชย์ (สภพณ.) และสายมาตรฐานท่าอากาศยานและอาชีวอนามัยของท่าอากาศยาน

สายงานวิศวกรรมและการก่อสร้าง (สงวก.) มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการมีใจบริการที่แตกต่างกับสายสนับสนุนธุรกิจ (สสชก.) และสายปฏิบัติการ (สพบก.) ของท่าอากาศยาน

- ความปลอดภัย มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรที่แตกต่างกันดังนี้

สายงานกฎหมายและเลขานุการบริษัท (สงกล.) มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความปลอดภัยที่แตกต่างกับสายงานทรัพยากรบุคคลและอำนาจการ (สงทอ.) สายงาน

ยุทธศาสตร์ (สงยศ.) สายงานบัญชีและการเงิน (สงบง.) สายงานพัฒนาธุรกิจและการตลาด (สงพธ.)  
สายงานวิศวกรรมและการก่อสร้าง (สงวก.) สายสนับสนุนธุรกิจ (สสรท.) สายปฏิบัติการ (สปรบก.) สาย  
บำรุงรักษา (สปรษ.) และสายการพาณิชย์ (สภพณ.) ของท่าอากาศยาน

สายงานมาตรฐานท่าอากาศยานและการบิน (สงมท.) มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความ  
ปลอดภัยที่แตกต่างกับสายงานทรัพยากรบุคคลและอำนาจการ (สงทอ.) สายงานบัญชีและการเงิน (สง  
บง.) สายงานพัฒนาธุรกิจและการตลาด (สงพธ.) และสายบำรุงรักษา (สปรษ.) ของท่าอากาศยาน  
สายงานทรัพยากรบุคคลและอำนาจการ (สงทอ.) มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความ  
ปลอดภัยที่แตกต่างกับสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (สงทส.) และสายงานขึ้นตรง  
ผู้อำนวยการใหญ่หรือผู้อำนวยการท่าอากาศยาน (สงขต.)

สายงานยุทธศาสตร์ (สงยศ.) มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความปลอดภัยที่แตกต่างกับสาย  
งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (สงทส.)

สายงานบัญชีและการเงิน (สงบง.) มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความปลอดภัยที่แตกต่าง  
กับสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (สงทส.) และสายงานขึ้นตรงผู้อำนวยการใหญ่หรือ  
ผู้อำนวยการท่าอากาศยาน (สงขต.)

สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (สงทส.) มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความ  
ปลอดภัยที่แตกต่างกับสายงานพัฒนาธุรกิจและการตลาด (สงพธ.) สายปฏิบัติการ (สปรบก.) และสาย  
บำรุงรักษา (สปรษ.) ของท่าอากาศยาน

สายงานขึ้นตรงผู้อำนวยการใหญ่หรือผู้อำนวยการท่าอากาศยาน (สงขต.) มีระดับการรับรู้ค่านิยม  
องค์กรด้านความปลอดภัยที่แตกต่างกับสายบำรุงรักษา (สปรษ.) ของท่าอากาศยาน

- การพัฒนาตนเอง มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรที่แตกต่างกันดังนี้

สายงานกฎหมายและเลขานุการบริษัท (สงกถ.) มีระดับการรับรู้ค่านิยม  
องค์กรด้านการพัฒนาตนเองที่แตกต่างกับสายงานทรัพยากรบุคคลและอำนาจการ (สงทอ.) สายงาน  
ยุทธศาสตร์ (สงยศ.) สายงานพัฒนาธุรกิจและการตลาด (สงพธ.) สายงานวิศวกรรมและการก่อสร้าง (สง  
วก.) สายปฏิบัติการ (สปรบก.) สายบำรุงรักษา (สปรษ.) และสายการพาณิชย์ (สภพณ.) ท่าอากาศยาน  
สายงานมาตรฐานท่าอากาศยานและการบิน (สงมท.) มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการ  
พัฒนาตนเองที่แตกต่างกับสายงานทรัพยากรบุคคลและอำนาจการ (สงทอ.) สายงานยุทธศาสตร์ (สง  
ยศ.) และสายงานวิศวกรรมและการก่อสร้าง (สงวก.)

สายงานทรัพยากรบุคคลและอำนาจการ (สงทอ.) มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการพัฒนาตนเองที่แตกต่างกับสายงานบัญชีและการเงิน (สงบง.) สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (สงทส.) สายงานพัฒนาธุรกิจและการตลาด (สงพธ.) สายงานขึ้นตรงผู้อำนวยการใหญ่หรือผู้อำนวยการท่าอากาศยาน (สงขต.) สายสนับสนุนธุรกิจ (สสรท.) สายปฏิบัติการ (สปปก.) สายบำรุงรักษา (สปรษ.) และสายการพาณิชย์ (สกพณ.) ของท่าอากาศยาน และสายมาตรฐานท่าอากาศยานและอาชีวอนามัยของท่าอากาศยาน

สายงานยุทธศาสตร์ (สงยศ.) มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการพัฒนาตนเองที่แตกต่างกับสายงานบัญชีและการเงิน (สงบง.) สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (สงทส.) สายสนับสนุนธุรกิจ (สสรท.) สายปฏิบัติการ (สปปก.) สายการพาณิชย์ (สกพณ.) ของท่าอากาศยาน และสายมาตรฐานท่าอากาศยานและอาชีวอนามัยของท่าอากาศยาน

สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (สงทส.) มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการพัฒนาตนเองที่แตกต่างกับสายงานพัฒนาธุรกิจและการตลาด (สงพธ.) สายงานวิศวกรรมและการก่อสร้าง (สงวก.) และสายบำรุงรักษา (สปรษ.) ของท่าอากาศยาน

สายงานพัฒนาธุรกิจและการตลาด (สงพธ.) มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการพัฒนาตนเองที่แตกต่างกับสายงานวิศวกรรมและการก่อสร้าง (สงวก.)

สายงานวิศวกรรมและการก่อสร้าง (สงวก.) มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านการพัฒนาตนเองที่แตกต่างกับสายสนับสนุนธุรกิจ (สสรท.) ของท่าอากาศยาน

- ความซื่อตรง มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรที่แตกต่างกันดังนี้

สายงานกฎหมายและเลขานุการบริษัท (สงกล.) มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความซื่อตรงที่แตกต่างกับสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (สงทส.)

สายงานมาตรฐานท่าอากาศยานและการบิน (สงมท.) มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความซื่อตรงที่แตกต่างกับสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (สงทส.) และสายการพาณิชย์ (สกพณ.) ของท่าอากาศยาน

สายงานทรัพยากรบุคคลและอำนาจการ (สงทอ.) มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความซื่อตรงที่แตกต่างกับสายงานบัญชีและการเงิน (สงบง.) สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (สงทส.) สายงานพัฒนาธุรกิจและการตลาด (สงพธ.) สายสนับสนุนธุรกิจ (สสรท.) สายปฏิบัติการ (สปปก.) และสายการพาณิชย์ (สกพณ.) ของท่าอากาศยาน และสายมาตรฐานท่าอากาศยานและอาชีวอนามัยของท่าอากาศยาน



สาขานานุศาสตร (สงยศ.) มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความซื่อตรงที่แตกต่างกับสาขางานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (สงทส.) และสาขาการพาณิชย์ (สกพณ.) ของท่าอากาศยาน สาขานานุศาสตร (สงยศ.) มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความซื่อตรงที่แตกต่างกับสาขางานพัฒนาธุรกิจและการตลาด (สงพช.) สาขางานวิศวกรรมและการก่อสร้าง (สงวก.) สาขางานขึ้นตรงผู้อำนวยการใหญ่หรือผู้อำนวยการท่าอากาศยาน (สงขต.) สายสนับสนุนธุรกิจ (สสชก.) สายปฏิบัติการ (สปปก.) และสาขาการพาณิชย์ (สกพณ.) ของท่าอากาศยาน และสาขามาตรฐานท่าอากาศยานและอาชีวอนามัยของท่าอากาศยาน

สาขางานพัฒนาธุรกิจและการตลาด (สงพช.) มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความซื่อตรงที่แตกต่างกับสาขางานวิศวกรรมและการก่อสร้าง (สงวก.)

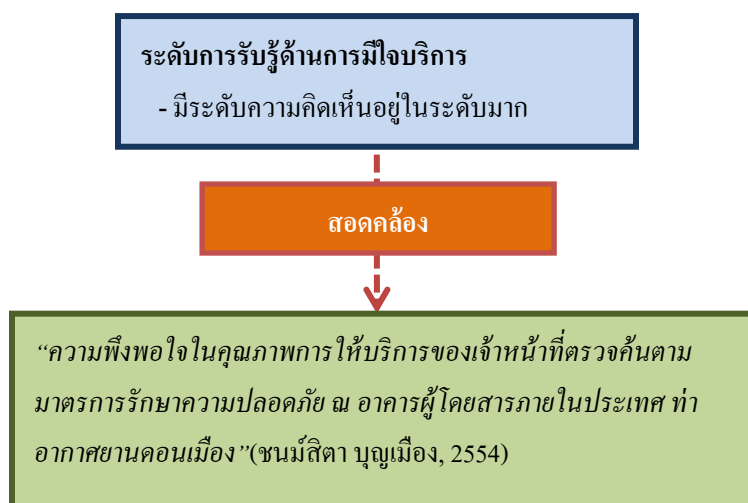
สาขางานวิศวกรรมและการก่อสร้าง (สงวก.) มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความซื่อตรงที่แตกต่างกับสายสนับสนุนธุรกิจ (สสชก.) สายปฏิบัติการ (สปปก.) และสาขาการพาณิชย์ (สกพณ.) ของท่าอากาศยาน

สายปฏิบัติการ (สปปก.) ของท่าอากาศยาน มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความซื่อตรงที่แตกต่างกับสาขาการพาณิชย์ (สกพณ.) ของท่าอากาศยาน

สายบำรุงรักษา (สบรช.) มีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านความซื่อตรงที่แตกต่างกับสาขาการพาณิชย์ (สกพณ.) ของท่าอากาศยาน

## 5.4 การอภิปรายผลการวิจัย

**5.4.1 ด้านการมีใจบริการ** การให้บริการคือปัจจัยสำคัญในการดำเนินธุรกิจท่าอากาศยาน ทั้งการให้บริการแก่ส่วนงานในองค์กรหรือแก่ผู้โดยสารล้วนส่งผลต่อคุณภาพของการปฏิบัติงาน การรับรู้ของผู้ใช้บริการ รวมถึงชื่อเสียงขององค์กรทั้งสิ้น โดยมีผลการอภิปรายตามแผนภาพดังนี้

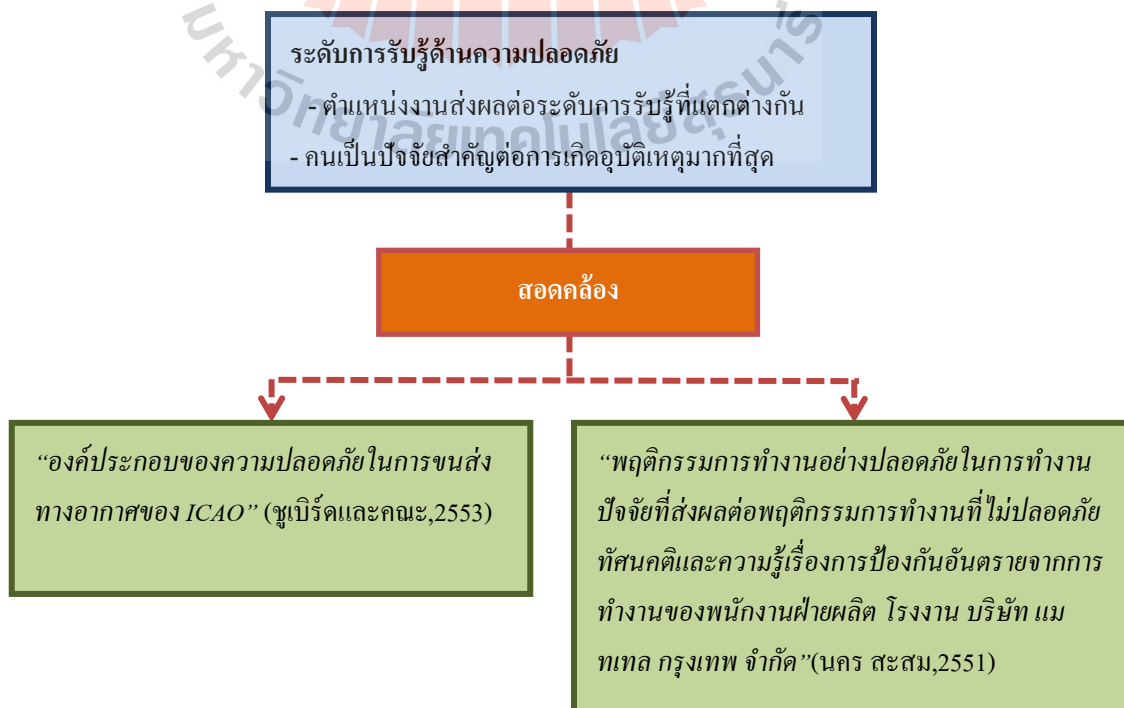




**ภาพที่ 5.1 การอภิปรายผลด้านการมีใจบริการ**

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีระดับการรับรู้ด้านการมีใจบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.08 โดยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้วยความเต็มใจและความตระหนักถึงความสำคัญของการบริการอยู่ในระดับดีมาก และพนักงานมีความคิดเห็นต่อการได้รับการฝึกอบรมด้านการบริการ การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร และมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชนม์สิตา บุญเมือง (2554) ที่ศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ตรวจค้นตามมาตรการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานดอนเมือง โดยผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก และให้ความสำคัญในเรื่องการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การดูแลเอาใจใส่ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านรูปลักษณ์หรือสิ่งสัมผัสได้และด้านความปลอดภัย

**5.4.2 ด้านความปลอดภัย** ความปลอดภัยคือหัวใจสำคัญของอุตสาหกรรมการบินในทุกภาคส่วน ทั้งด้านธุรกิจสายการบิน ด้านหน่วยงานให้บริการการจราจรทางอากาศ ด้านหน่วยงานกำกับดูแลกฎระเบียบและมาตรฐานการบิน รวมถึงด้านหน่วยงานผู้บริหารท่าอากาศยานเช่นกัน โดยมีผลการอภิปรายตามแผนภาพดังนี้

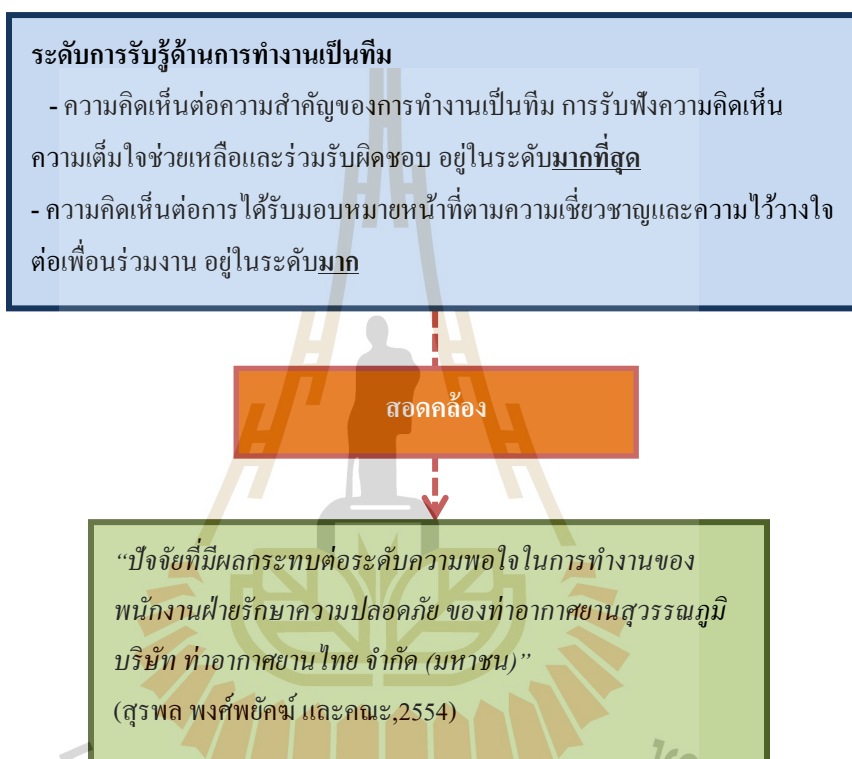


## ภาพที่ 5.2 การอภิปรายผลด้านความปลอดภัย

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีระดับการรับรู้ด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.18 โดยมีความคิดเห็นต่อความตระหนักถึงความสำคัญของความปลอดภัย ความตระหนักถึงความสำคัญของกฎระเบียบ บุคลากร และองค์กรว่าเป็นปัจจัยสำคัญต่อความปลอดภัย และการรับรู้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเกิดอุบัติเหตุอยู่ในระดับมากที่สุด และมีความคิดเห็นต่อการได้รับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และการกระทำเพื่อส่งเสริมความปลอดภัยของตนเองอยู่ในระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาองค์ประกอบของความปลอดภัยในการขนส่งทางอากาศของ ICAO ของซูเบิร์ตและคณะ (2553) โดยผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยเชิงเทคนิค ปัจจัยมนุษย์ และปัจจัยองค์กร เป็นปัจจัยพื้นฐานที่เป็นองค์ประกอบของการสร้างเสริมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน และหากองค์กรหรือผู้ปฏิบัติงานรับทราบและยึดถือหลักดังกล่าวเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานแล้ว ก็จะช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานมีความปลอดภัยมากขึ้น ทั้งนี้ ปัจจัยเชิงเทคนิคเช่น ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาตรการ กฎระเบียบต่าง ๆ นั้น องค์กรด้านการบินใช้ภาคผนวก (Annex) ซึ่งปัจจุบันมีจำนวน 19 เล่ม เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน รวมถึงตำราต่าง ๆ (Document) ที่เป็นการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการปฏิบัติงาน แต่สำหรับปัจจัยเชิงมนุษย์และองค์กรนั้นอยู่ภายใต้การบริหารและกำกับดูแลขององค์กร ซึ่งผู้บริหารหน่วยงานมีหน้าที่ต้องควบคุมดูแลให้สามารถดำเนินการโดยมีหลักความปลอดภัยเป็นสำคัญนอกจากนั้น ผลการวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัยพบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในสายงานที่แตกต่างกันมีระดับการรับรู้ค่านิยมองค์การด้านความปลอดภัยที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนคร สะสม (2551) ที่ได้ศึกษาพฤติกรรมการทำงานอย่างปลอดภัยในการทำงาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่ไม่ปลอดภัย ทัศนคติและความรู้เรื่องการป้องกันอันตรายจากการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต โรงงานบริษัท แมทเทล กรุงเทพฯ จำกัด ซึ่งผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการทำงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานอย่างปลอดภัยที่แตกต่างกัน

**5.4.3 ด้านการทำงานเป็นทีม** ในการปฏิบัติงานทั้งในภาคอุตสาหกรรมและภาคการให้บริการ มีงานวิจัยจำนวนมากที่ยืนยันผลการศึกษาไปในทางเดียวกันว่า การทำงานเป็นทีมนั้นส่งผลต่อ

ประสิทธิภาพ คุณภาพ และลดความผิดพลาดอันเกิดจากกระบวนการทำงานหรือการตัดสินใจของผู้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน โดยมีผลการอภิปรายตามแผนภาพดังนี้

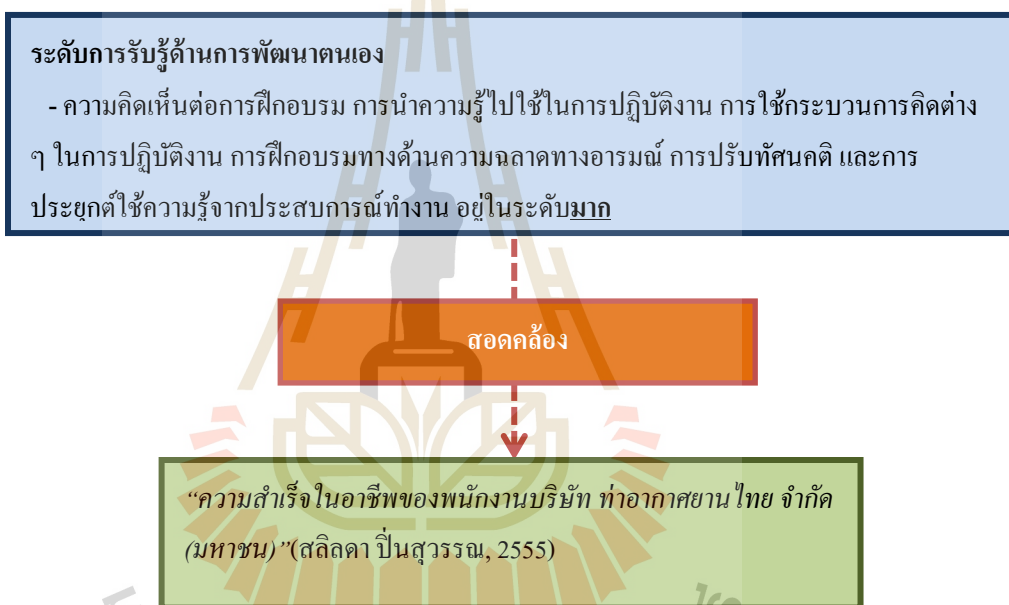


ภาพที่ 5.3 การอภิปรายผลด้านการทำงานเป็นทีม

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีระดับการรับรู้ด้านการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ 4.26 โดยมีความคิดเห็นต่อความตระหนักถึงความสำคัญของการทำงานเป็นทีม การรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน ความเต็มใจช่วยเหลือและร่วมรับผิดชอบผลลัพธ์จากการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุดและความคิดเห็นต่อการได้รับมอบหมายหน้าที่ตามความเชี่ยวชาญและความไว้วางใจต่อเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรพล พงศ์พยัคฆ์และคณะ (2553) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับความพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บริษัท ท่าอากาศยานไทย

จำกัด (มหาชน) โดยผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับมาก เมื่อหัวหน้างานใช้การบริหารงานแบบมุ่งงานและมุ่งความสัมพันธ์ โดยผู้บังคับบัญชาให้วิธีการแก้ปัญหาและคำแนะนำ ส่งเสริมด้านการฝึกอบรม และให้อิสระแก่กลุ่มผู้ได้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน

**5.4.4 ด้านการพัฒนาตนเอง** ธุรกิจการบินนั้นมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทั้งทางด้านกฎระเบียบความปลอดภัย ทางด้านโครงสร้างพื้นฐาน ทางด้านเทคโนโลยี ดังนั้นบุคลากรด้านการบินจึงมีความจำเป็นต้องปรับตัว เรียนรู้ และพัฒนาตัวเองอยู่เสมอเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว โดยมีผลการอภิปรายตามแผนภาพดังนี้

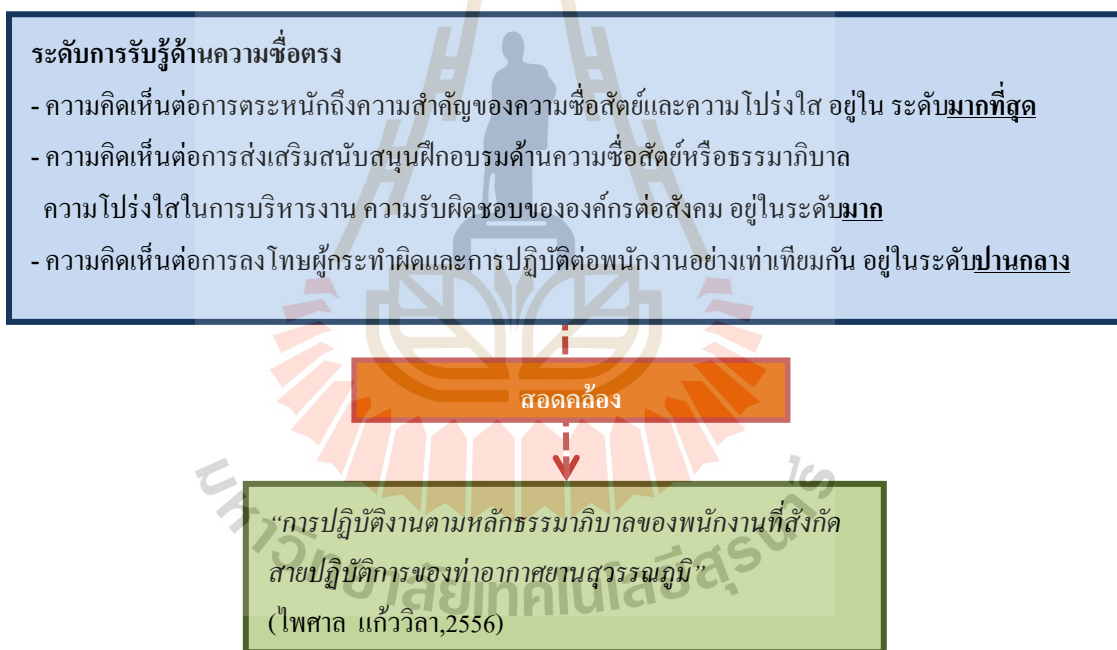


ภาพที่ 5.4 การอภิปรายผลด้านการพัฒนาตนเอง

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีระดับการรับรู้ด้านการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.77 โดยมีความคิดเห็นต่อการฝึกอบรม การนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน การใช้กระบวนการคิดต่าง ๆ ในการทำงาน การฝึกอบรมทางด้านความฉลาดทางอารมณ์ การปรับทัศนคติ และการประยุกต์ใช้ความรู้จากประสบการณ์ในการทำงานในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสลิธดา ปันสุวรรณ (2555) ที่ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคลิกภาพ ค่านิยมในงาน บรรยากาศองค์กร ที่ส่งผลต่อการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) โดยผลการศึกษาพบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับค่านิยม

ภายในงานเป็นอันดับ 1 และพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบมีสติ (จะแสดงถึงความรับผิดชอบ ทำงานอย่างมีแบบแผน เอาใจใส่ต่อรายละเอียดของงาน) และแบบเปิดกว้าง (เป็นรูปแบบของการใฝ่หาความรู้ มีแบบแผนคิดที่สลับซับซ้อน หาแนวทางแปลกใหม่ในการทำงาน) สามารถพยากรณ์การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานได้

**5.4.5 ด้านความซื่อตรง** ธรรมชาติโดยพื้นฐานมุ่งเน้นความอิสระในการบริหารงานและการควบคุม โดยบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ได้นำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการในทุกหน่วยงานที่ขึ้นตรงกับบริษัทและถือเป็นหนึ่งในนโยบายหลักในการบริหารงานขององค์กร ทั้งนี้ ในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้น หลักธรรมาภิบาลได้ถูกแปรเปลี่ยนเป็นค่านิยมด้านความซื่อตรงให้พนักงานในองค์กรยึดถือและปฏิบัติร่วมกัน โดยมีผลการอภิปรายตามแผนภาพดังนี้



ภาพที่ 5.5 การอภิปรายผลด้านความซื่อตรง

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีระดับการรับรู้ด้านความซื่อตรงอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.66 โดยมีความคิดเห็นต่อความตระหนักถึงความสำคัญของความซื่อสัตย์และความโปร่งใสอยู่ในระดับมากที่สุด การส่งเสริมสนับสนุนฝึกรอบมด้านความซื่อสัตย์หรือธรรมาภิบาล ความโปร่งใสในการบริหารงาน ความรับผิดชอบขององค์กรต่อสังคมอยู่ในระดับมาก

การลงโทษผู้กระทำผิดและการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมกันอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพศาล แก้ววิลา (2556) ที่ได้ศึกษาและเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานที่สังกัดสายปฏิบัติการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในประเด็นธรรมาภิบาลของพนักงานด้านหลักนิติธรรมและความโปร่งใส โดยจากการศึกษาพบว่า หลักนิติธรรมและหลักความโปร่งใสคือหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด 2 อันดับ

## 5.5 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะแบ่งเป็น 2 ด้านดังนี้

### 5.5.1 ข้อเสนอแนะของการวิจัย

1) การศึกษาในประเด็นปัจจัยด้านวิชาการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) นั้นมีผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่รับทราบหรือไม่รับทราบนั้นมีระดับการรับรู้ค่านิยมด้านการพัฒนาตนเองที่แตกต่างกันมากที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การประชาสัมพันธ์ การแนะนำ การให้ความรู้ และการฝึกอบรมขององค์กรนั้นไม่สามารถดำเนินการให้กับพนักงานทุกคนได้อย่างทั่วถึง ดังนั้นหากองค์กรสามารถสื่อสารถึงพนักงานทุกคนให้รับทราบมีความเข้าใจในทิศทางเดียวกันได้ ก็จะทำให้การดำเนินการด้านค่านิยมองค์กรในขั้นตอนต่อไปดำเนินไปได้ดียิ่งขึ้น

2) สายงานที่แตกต่างกันนั้นส่งผลต่อระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรที่แตกต่างกันถึง 4 ด้าน ได้แก่ การมีใจบริการ ความปลอดภัย การพัฒนาตนเอง และความซื่อตรง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า สายงานเป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลมากที่สุดต่อระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กร ดังนั้น หน่วยงานที่รับผิดชอบควรพัฒนารูปแบบการให้ความรู้และการปลูกฝังค่านิยมองค์กรที่แตกต่างกันให้กับกลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงานในแต่ละสายงาน

3) สถานที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรที่แตกต่างกัน เฉพาะด้านการมีใจบริการเพียงเท่านั้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในแต่ละสถานที่ที่มีระดับการรับรู้ค่านิยมที่เหมือนกัน ดังนั้นหน่วยงานสามารถวางแผนการพัฒนาการปลูกฝังค่านิยมด้านอื่น ๆ ให้กับสำนักงานใหญ่และท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง ภายใต้รูปแบบการดำเนินการเดียวกันได้ แต่ควรปรับเปลี่ยนการส่งเสริมค่านิยมด้านการมีใจบริการในแต่ละสถานที่ปฏิบัติงานให้แตกต่างกัน

### 5.5.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) การฝึกอบรมและให้ความรู้ด้านค่านิยมองค์กรนั้นยังดำเนินการอย่างไม่ทั่วถึง เนื่องจากหลักสูตรการฝึกอบรมด้านค่านิยมองค์กรในปี 2557 และ 2558 นั้นมุ่งเน้นกับกลุ่มพนักงานระดับบริหาร ได้แก่ระดับหัวหน้างาน หัวหน้าส่วน และรองผู้อำนวยการฝ่ายและผู้อำนวยการฝ่ายเพียงเท่านั้น สำหรับพนักงานระดับ 3-7 ยังไม่มีการจัดทำหลักสูตรที่มุ่งเน้นการให้ความรู้ด้านค่านิยม โดยเฉพาะ ซึ่งอาจทำให้ผลการศึกษาลาดเคลื่อนได้ดังนั้น ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การปลูกฝังค่านิยมเป็นโครงการที่ต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ ดังนั้นองค์กรควรมีการศึกษาระดับการรับรู้และประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงวิธีการดำเนินโครงการต่อไป

2) การวิจัยนี้ทำการศึกษาเฉพาะในแง่มุมมองของการรับรู้ค่านิยมของตัวบุคคลเพียงเท่านั้น ซึ่งการดำเนินงานขององค์กรก็เป็นปัจจัยสำคัญต่อระดับการรับรู้เช่นกัน ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปสามารถศึกษาในด้านการดำเนินงานขององค์กรโดยเฉพาะได้

3) บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรขนาดใหญ่ มีโครงสร้างการบริหารที่ซับซ้อน และแต่ละสายงานมีลักษณะงานและรูปแบบการบริหารที่แตกต่างกันรวมถึงมีพนักงานจำนวนมากซึ่งมีความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยดังกล่าวส่งผลให้การวิจัยสามารถศึกษาได้เฉพาะในภาพรวม ถ้าหากผู้สนใจต้องการศึกษาวิจัยกับพนักงานของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) นั้น ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ควรมุ่งเน้นศึกษากับพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ หรือท่าอากาศยานเพียงสถานที่เดียว ซึ่งจะสามารถออกแบบตัวแปรในการวิจัยให้สามารถเก็บข้อมูลได้อย่างครบถ้วนและตรงกับความต้องการ ใช้ระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูลไม่มาก รวมถึงสามารถทำการวิเคราะห์ข้อมูลได้ง่ายและได้รับข้อมูลที่มีความละเอียดครบถ้วน



## รายการอ้างอิง

- กรรณก บัญชูจรัส. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการทำงานเป็นทีมของพัฒนากรในพื้นที่  
ความรับผิดชอบของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน จังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการศึกษาดลอดชีวิตและการพัฒนามนุษย์ ภาควิชาการศึกษา  
เพื่อการพัฒนาคนและสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2552.
- กรรณภัทร กันแก้ว. ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารกับการบริการสาย  
การบิน : กรณีศึกษาสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบในประเทศไทย. มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏสวนสุนันทา, 2555.
- คณะกรรมการกฤษฎีกา, สำนักงาน. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ  
บ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546. (ม.ป.ท.), 2546.
- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, สำนักงาน. คู่มือนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี.  
(ม.ป.ท.), 2551.
- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, สำนักงาน. คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์การภาครัฐ  
ตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. กรุงเทพมหานคร : บริษัท  
พรีเมียร์ โพร จำกัด, 2552.
- จิระ หงส์ดารมภ์. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2537.
- दनัย เทียนพุด. การจัดการทรัพยากรบุคคล. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บุคเบงก์, 2542.
- दनัย เทียนพุด. การจัดทำแผน HRD สู่วิศวกรหน้าสำหรับมืออาชีพ. พิมพ์ครั้งที่ 3.  
กรุงเทพมหานคร : ดี เอ็น ที คอนซัลแตนท์, 2543.
- นกร สะสม. พฤติกรรมมนุษย์และความปลอดภัยในการทำงาน. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต,  
สาขาการจัดการสิ่งแวดล้อม คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร  
ศาสตร์, 2551.
- นิตดาร์ก เวชยานนท์. การบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร : คณะรัฐ  
ประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.
- นิตดาร์ก เวชยานนท์. การบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบไทย ๆ. กรุงเทพมหานคร : คณะรัฐ  
ประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2543.

- นิสคาร์ก เวชยานนท์. บทความวิชาการ ด้าน HR. กรุงเทพมหานคร : รัตนาไตร, 2548.
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). คู่มือวัฒนธรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร :
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2557.
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). รายงานประจำปี 2556. กรุงเทพมหานคร :
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2556.
- บวรศักดิ์ อูวรรณโณ. การสร้างธรรมาภิบาล (Good Governance) ในสังคมไทย. กรุงเทพมหานคร :  
สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2542.
- บุญพร ศิริรัตนะ. ความแตกต่างของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันและความสุข  
ในองค์กรระหว่างพนักงานชาวไทยในองค์กรธุรกิจไทยและองค์กรธุรกิจญี่ปุ่น กรณีศึกษา  
บริษัทตรวจสอบสินค้าสากล (อัสโก้) จำกัด และบริษัท โอเมก จำกัด. สารนิพนธ์  
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2554.
- พงษ์เทพ เกษด่วน. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อ  
องค์กรของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่  
(ดอนเมือง). สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2555.
- พิพัฒน์ ภูซ่าง. ความคิดเห็นและความต้องการของพนักงานเกี่ยวกับกระบวนการและกิจกรรม  
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์  
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาเทคโนโลยีการศึกษา ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา บัณฑิต  
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2554.
- ไพศาล แก้ววิลลา และ เกสร สุธสว่าง. การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงาน  
สายปฏิบัติการ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.  
ใน เอกสารการประชุมวิชาการในโอกาสครบรอบ 25 ปี และการประชุมเสนอผลงานวิจัย,  
หน้า 1 –5. กรุงเทพมหานคร : วิทยาลัยวิศวกรรมศาสตร์บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยรังสิต,  
2556.
- วรรณนะ พูนทองชัย. การรับรู้คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ  
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้โดยสารขาออก. ใน โครงการประชุมวิชาการ SWUMBA  
Research Conference ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2556.
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : สมาคม  
ส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2543.

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI). ธรรมาภิบาลเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน.

ใน การสัมมนาวิชาการประจำปี 2541 เรื่อง จากวิกฤติสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน, 2541.

สไปทีย์ มงคลนิมิตร. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริการของโรงแรมแมนดาริน

โอเรียนเต็ล กรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและ  
ภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2554.

สลิลดา ปิ่นสุวรรณ. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ค่านิยมในงาน และบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อ  
การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ ของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน).

ใน เอกสารการประชุมวิชาการแห่งชาติ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน  
ครั้งที่ 9, หน้า 1673 –1680. นครปฐม : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน,  
2555.

สมจินตนา คุ่มภักย์. เปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร:

กรณีศึกษาวิจัยวิสาหกิจในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, คณะรัฐ  
ประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2553.

สุรพล พงศ์พยัคฆ์ ฉันทะ จันทะเสนา และสะอาด บรรเจิดฤทธิ์. การบริหารงานของแบบ  
ผู้นำระดับหัวหน้างาน และปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายรักษา  
ความปลอดภัย ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ 3 :  
171 -183, 2552.

สุรศักดิ์ อัครอารีสุข. การรับรู้ค่านิยมร่วมองค์กร: ศึกษากรณี สำนักงานทรัพย์สินส่วน

พระมหากษัตริย์. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2555.

เสาวนีย์ เผ่าเมือง. พฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท

ซีทีเอส อิเล็กทรอนิกส์ คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ,  
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2554.

เอช สฤกษ์ปฎิมา. คุณภาพการบริการของทำอากาศยานสุวรรณภูมิตามความคิดเห็นของ

ผู้โดยสารชาวไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ สาขาการตลาด  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2551.

เอกลักษณ์ เจียนพันธุ์. ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อระบบการรักษาความปลอดภัย

ของจุดตรวจค้นสัมภาระ ณ ทำอากาศยานแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย. เชียงราย :

คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2556. (เอกสารไม่ตีพิมพ์)

- Buchanan II, B. . Building Organizational Commitment : The Socialization of Managers in ork Organizations. Administrative Science Quarterly. 19 : 533, 1974.
- Garnezy, Norman and Kimble, Gregory A. Principles of General Psychology. New York : Ronald Press Co. 655, 1963.
- Herzberg, F.B., Mausnor and Sanderman, B. The Motivation to work. New York : John Wiley and Sons, 1959.
- International Civil Aviation Organization. Doc 9859, Safety Management Manual (SMM). (3rd ed.). (n.p.), 2013.
- Nadler, L. Corporate Human Resources Development A Management Tool. United States of America : Mc Graw – Hill, 1980.
- Nadler, L., and Z. Nadler. Developing Human Resource. (3rd ed.). San Francisco : Jossey – Bass Publisher, 1989.
- Parasuraman et al., A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing, 1990.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., A. & Berry, L. SERQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. Journal of Retailing. 64: 12-40, 1998.
- Robbins, S. P. Organizational behavior. (10th ed.). Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall, 2003.
- Schubert, E., Huttig, G., & Lehmann, O. Introduction to Safety Management Concepts with Focus on Airline and Airport Operation. Berlin Institute of Technology, 2010.
- Steer, R.M. Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. Administrative Science Quarterly. 22 : 46-49,77, 1977.
- Wagner, J. A., & Hollenbeck, J. R. Organizational Behavior : Securing Competitive Advantage. (5th ed.). Cincinnati, OH : South-Western, 2005.
- World Bank. Governance and Development. Washington, D.C. : The World Bank, 1992.



**แบบสอบถามการรับรู้ค่านิยมองค์กร  
ของพนักงาน บริษัททำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)**

**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์หัวข้อ “การรับรู้ค่านิยมองค์กรของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)” จัดทำโดย นาย รชา มานนท์ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน
2. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน
3. แบบสอบถามฉบับนี้ ใช้สอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ ทำอากาศยานดอนเมือง ทำอากาศยานเชียงใหม่ ทำอากาศยานหาดใหญ่ ทำอากาศยานภูเก็ต ทำอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงราย และทำอากาศยานสุวรรณภูมิ
4. แบบสอบถามฉบับนี้ ประกอบด้วยกลุ่มคำถามทั้งสิ้น 4 ส่วน ดังนี้
  - 4 .1 ส่วนที่ 1 คำถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - 4 .2 ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านวิชาการของบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
  - 4 .3 ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการรับรู้ค่านิยมองค์กรทั้ง 5 ด้าน
  - 4 .4 ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับการนำค่านิยมองค์กรไปประยุกต์ใช้กับการทำงานและการดำเนินชีวิต
5. หมายเหตุ โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับคำตอบที่ต้องการมากที่สุด ทั้งนี้ ข้อมูลที่ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกลงในแบบทดสอบนี้จะถูกใช้ในการวิจัยเท่านั้น และจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว**

คำชี้แจง โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับคำตอบที่ต้องการมากที่สุด

1.1 เพศ

ชาย  หญิง

1.2 อายุ

21 – 25 ปี  26 – 30 ปี  31 – 35 ปี  36 – 40 ปี

41 – 50 ปี  51 – 55 ปี  56 – 60 ปี  61 – 65 ปี  66 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด

มัธยมศึกษา ปวช. ปว  นุปริญญา

ปริญญาตรี ปริญญาโท  ปริญญาเอก

1. 4สถานภาพทางครอบครัว

โสด  สมรส  อื่น ๆ (หม  หย่าร้าง ฯลฯ)

1. 5 ตำแหน่งงาน

พนักงานระดับ 3 – 4 พนักงาน  ระดับ 5 – 7 หัวหน้างาน

ผู้อำนวยการส่วน  รอง/ผู้อำนวยการฝ่าย  ตำแหน่งบริหารที่สูงกว่า

## 1.6 สายงานที่สังกัด

## 1) ส่วนกลาง

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> กฎหมายและเลขานุการบริษัท            | <input type="checkbox"/> มาตรฐานท่าอากาศยานและการบิน    |
| <input type="checkbox"/> ทรัพยากรบุคคลและอำนาจการ ยุทธศาสตร์ | <input type="checkbox"/>                                |
| <input type="checkbox"/> บัญชีและการเงิน                     | <input type="checkbox"/> เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร |
| <input type="checkbox"/> พัฒนาธุรกิจและการตลาด               | <input type="checkbox"/> วิศวกรรมและการก่อสร้าง         |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ).....                  |   |

## 2) สายงานภายใต้ท่าอากาศยาน

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> สนับสนุนธุรกิจ                   | <input type="checkbox"/> ปฏิบัติการ         |
| <input type="checkbox"/> บำรุงรักษา                       | <input type="checkbox"/> การพาณิชย์         |
| <input type="checkbox"/> มาตรฐานท่าอากาศยานและอาชีวอนามัย | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ)..... |

## 1.7 สถานที่ปฏิบัติงาน

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> สำนักงานใหญ่                            | <input type="checkbox"/> ท่าอากาศยานดอนเมือง |
| <input type="checkbox"/> ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานหาดใหญ่ |  |
| <input type="checkbox"/> ท่าอากาศยานภูเก็ต ท่าอากาศยานหลวงพระบาง |  |
| <input type="checkbox"/> ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ                   |  |

**ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านวิชาการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)(ทอท.)**

คำชี้แจง โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับคำตอบที่ต้องการมากที่สุด

## 2.1 ท่านทราบถึงลักษณะการประกอบธุรกิจและที่มาของรายได้จากการดำเนินงานของทอท.ใช่หรือไม่

- ใช่  ไม่ใช่

## 2.2 วิสัยทัศน์ของทอท.ตามแผนวิสาหกิจสำหรับปี 2558 - 2562 คือข้อใด

- ทอท.เป็นผู้ดำเนินการและจัดการท่าอากาศยานที่ระดับโลก
- ทอท.คือผู้นำธุรกิจท่าอากาศยานในภูมิภาคเอเชีย

## 2.3 พันธกิจของทอท.ในปัจจุบัน คือข้อใด

- ดำเนินธุรกิจท่าอากาศยานด้วยมาตรฐานเหนือระดับ ให้บริการด้วยใจรัก พร้อมเทคโนโลยีที่ทันสมัย

สร้างมูลค่าเพิ่ม

และสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน

- ให้บริการด้วยใจรักที่เหนือมาตรฐานและสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และชุมชน

## 2.4 ท่านทราบถึงการเปิดตัวและการประชาสัมพันธ์โครงการค่านิยมองค์กรของทอท.ที่ผ่านมาใช่หรือไม่

- ใช่  ไม่ใช่

## 2.5 ท่านทราบถึงที่มาและความสำคัญของการมีค่านิยมองค์กรในการปฏิบัติงานใช่หรือไม่

- ใช่  ไม่ใช่

## 2.6 ท่านทราบถึงวัตถุประสงค์ของการจัดทำโครงการค่านิยมองค์กรของทอท.ใช่หรือไม่

- ใช่  ไม่ใช่

## 2.7 ท่านสามารถจดจำค่านิยมองค์กรของทอท.ทั้ง 5 ด้าน ได้ถูกต้อง ใช่หรือไม่

- ใช่  ไม่ใช่



### ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการรับรู้ค่านิยมองค์กรทั้ง 5 ด้าน

คำชี้แจง โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับคำตอบที่ต้องการมากที่สุด

ข้อที่	รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>คุณลักษณะด้านการมีใจบริการ(ให้ใจ)</b>						
1.	ท่านตระหนักถึงความสำคัญของการบริการในธุรกิจท่าอากาศยาน					
2.	ท่านให้บริการทั้งแก่พนักงานด้วยกันและผู้ใช้บริการท่าอากาศยานด้วยความเต็มใจ					
3.	ท่านได้รับการปลูกฝัง/ฝึกอบรมด้านการให้บริการจากทอท.					
4.	ท่านรู้จักวิธีการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม					
5.	ท่านเลือกใช้ช่องทางหรือวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมกับงาน					
6.	ท่านเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเข้าถึงได้ง่าย					
<b>คุณลักษณะด้านความปลอดภัย(มันใจ)</b>						
7.	ท่านตระหนักถึงความสำคัญของความปลอดภัยในธุรกิจการบิน และการดำเนินการของท่าอากาศยาน					
8.	ท่านตระหนักถึงความสำคัญของ กฎระเบียบ บุคลากร และองค์กร ว่าเป็นปัจจัยสำคัญต่อความปลอดภัย					
9.	ท่านได้รับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยจากทอท.					
10.	ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด					
11.	ท่านคิดว่าคนคือปัจจัยสำคัญต่อการเกิดอุบัติเหตุ					
12.	ท่านได้กระทำการใด ๆ เพื่อส่งเสริมความปลอดภัย					
<b>คุณลักษณะด้านการทำงานเป็นทีม(ร่วมใจ)</b>						
13.	ท่านตระหนักถึงความสำคัญของการทำงานเป็นทีม					
14.	ท่านและเพื่อนร่วมงานได้รับมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบตามความเชี่ยวชาญของแต่ละบุคคล					
15.	ท่านรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน					
16.	ท่านมีความไว้วางใจในการทำงานต่อเพื่อนร่วมงาน					
17.	ท่านมีความเต็มใจในการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน					
18.	ท่านร่วมรับผิดชอบผลที่เกิดขึ้นจากการทำงาน					

ข้อที่	รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>คุณลักษณะด้านการพัฒนาตนเอง(เปิดใจ)</b>						
19.	ท่านได้รับการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบจาก ทอท.อย่างต่อเนื่อง					
20.	ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง					
21.	ท่านสามารถปฏิบัติงานโดยใช้กระบวนการคิดต่าง ๆ เช่น วิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินค่า					
22.	ท่านได้รับการฝึกอบรมด้านบุคลิกภาพ อารมณ์ ความรู้สึกทัศนคติ หรือค่านิยมในการทำงานจาก ทอท.					
23.	ท่านสามารถปรับทัศนคติหรืออารมณ์ในการทำงานภายใต้ความกดดันที่แตกต่างกันได้					
24.	ความเชี่ยวชาญในหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านเกิดจากประสบการณ์ที่สั่งสมในหน้าที่นั้น ๆ มาเป็นระยะเวลาานาน					
<b>คุณลักษณะด้านความซื่อตรง(ภูมิใจ)</b>						
25.	ท่านเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของความซื่อสัตย์และความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน					
26.	ทอท.มีการส่งเสริม สนับสนุน หรือฝึกอบรมด้านความซื่อสัตย์ หรือ ธรรมภิบาล					
27.	ทอท.มีการลงโทษผู้กระทำผิดกฎระเบียบขององค์กรอย่างยุติธรรม					
28.	ทอท.มีความโปร่งใสในการบริหารงาน ถูกตรวจสอบและเปิดเผยผลดำเนินงานอย่างถูกต้อง					
29.	พนักงานได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มี การเลือกปฏิบัติให้กับบุคคลใดเป็นพิเศษ					
30.	ทอท.มีการดำเนินงาน โดยรับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดกับประชาชนทั่วไปและสาธารณะอย่างต่อเนื่อง					

**ส่วนที่ 4 การนำค่านิยมองค์กรทั้ง 5 คุณลักษณะ ของบริษัท ท่าอากาศยาน จำกัด (มหาชน) ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน และการดำเนินชีวิต**

คำชี้แจง กรุณาตอบคำถามตามความคิดเห็นของท่านที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. ด้านการปฏิบัติงาน

1.1 ท่านได้นำค่านิยมองค์กรทั้ง 5 คุณลักษณะ ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างไร ขอให้ท่านอธิบายพอสังเขปพร้อมยกตัวอย่างบทบาทหน้าที่/เหตุการณ์ ที่ท่านได้นำคุณลักษณะดังกล่าวไปประยุกต์ใช้

.....

.....

.....

.....

1.2 ท่านคิดว่า การนำค่านิยมองค์กรทั้ง 5 คุณลักษณะ ไปประยุกต์ใช้ ก่อให้เกิดประโยชน์/ส่งเสริมต่อการปฏิบัติงานของท่านอย่างไร

.....

.....

.....

.....

1.3 ท่านมีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัดในการนำค่านิยมองค์กรทั้ง 5 คุณลักษณะ ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างไร

.....

.....

.....

.....

1.4 ท่านมีคำแนะนำในการนำค่านิยมองค์กรทั้ง 5 คุณลักษณะ ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างไร

.....

.....

.....

.....

## 2. ด้านการดำเนินชีวิต

2.1 ท่านได้นำค่านิยมองค์กรทั้ง 5 คุณลักษณะ ไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิตอย่างไร ขอให้ท่านอธิบายพอสังเขปพร้อมยกตัวอย่างบทบาทหน้าที่/เหตุการณ์ ที่ท่าน ได้นำคุณลักษณะดังกล่าว ไปประยุกต์ใช้

.....

.....

.....

.....

2.2 ท่านคิดว่า การนำค่านิยมองค์กรทั้ง 5 คุณลักษณะไปประยุกต์ใช้ ก่อให้เกิดประโยชน์/ส่งเสริม ต่อการดำเนินชีวิตของท่านอย่างไร

.....

.....

.....

.....

2.3 ท่านมีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัดในการนำค่านิยมองค์กรทั้ง 5 คุณลักษณะไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิตอย่างไร

.....

.....

.....

.....

2.4 ท่านมีคำแนะนำในการนำค่านิยมองค์กรทั้ง 5 คุณลักษณะ ไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิตอย่างไร

.....

.....

.....

.....

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามที่กรุณาให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี  
 นาย รชามานนท์ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต  
 สาขาวิชาการจัดการการป็น สถาบันการป็นพลเรือน

ตัวอย่างค่านิยมองค์กรของหน่วยงานอื่น ๆ

1. บมจ.ปิโตรเลียมไทย



2. กรมประชาสัมพันธ์



3. บริษัท สหกรณ์ จำกัด



4. ท่าอากาศยานชางกี สาธารณรัฐสิงคโปร์



## 5.ท่าอากาศยานอินชอน สาธารณรัฐเกาหลี

Incheon Airport has selected 17 core values for our stakeholders which we regard as our basic management credo. We focus on creating equal relationships and strategic partnership by analyzing our stakeholders' needs and then striving to reflect them in our management activities.

Stakeholders	Members	Core Values	Communication Channels
<b>Customers</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Airport users</li> <li>- Airlines</li> <li>- Tenant companies</li> <li>- Private invested companies</li> <li>- Airport-stationed government organizations</li> </ul>	We are dedicated to efficiency, safety and convenience. We Plan to become a world best air hub by providing unparalleled services.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Service Improvement Committee</li> <li>- Aviation Industry CBT Committee (AICC)</li> <li>- Voice of Customers (VOC)</li> </ul>
<b>Investors &amp; Shareholders</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Government organization</li> <li>- Institutional investors</li> </ul>	Our partnerships are based on Trust, collaboration, and creation of new value.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conference with Government</li> <li>- Focus Group for Each Sector</li> </ul>
<b>Community Responsibility</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Local residents &amp; committees</li> <li>- Local government NGO/</li> <li>- Environmental groups Local Social</li> <li>- Academies/Associations/</li> <li>- Schools Outsourcing companies</li> <li>- Construction companies Service providers</li> </ul>	We are founded on transparent Corporate management, Contributing to local society and National development. We promise to be a responsible Public enterprise.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meetings with Business Partners</li> <li>- Core 3 Social Contribution Committees</li> <li>- Resource Recovery Facility</li> </ul>
<b>Employees</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Employees</li> <li>- Labor unions</li> <li>- Employees' families</li> </ul>	Incheon Airport is founded on creativity, Passion, and flexibility. NO Challenge is too great. Through Continuous development.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Strategy Share Systems (Innovation Conferences, JTG Camp, etc)</li> <li>- Labor-Management Council</li> <li>- On-line Communication with the CEO</li> </ul>





ภาคผนวก ข

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

## ประวัติผู้จัดทำวิทยานิพนธ์

นักศึกษา:	นายรชา มานนท์	รหัส 5613200310
สาขาวิชา	การจัดการการบิน	
วัน-เดือน-ปีเกิด	วันที่ 16 ตุลาคม 2531	
จังหวัดที่เกิด	กรุงเทพมหานคร	
ที่อยู่ปัจจุบัน	3/128 ซอยสายไหม 42 ถนนสายไหม เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร	
สถานที่ทำงาน	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่ทรัพยากรบุคคล 4	
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยมหิดล จบการศึกษาเมื่อปี 2554	

