



**ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ประกอบการตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติ
สำหรับผู้ขับขี่ยานพาหนะในเขตการบิน ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ**
**The Performance Efficiency among Employees of the Entrepreneur's
Company in Compliance with the Rules and Regulations for
Vehicle Drivers in an Airside Ground Service Zone
at Suvarnabhumi International Airport**

บุญชู วงษ์ทัฬห¹ และ พัชนี จันทร์น้อย²

Boonchu Wongtap¹ and Patchanee Channo²

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการการบิน วิทยาลัยการบินนานาชาติ มหาวิทยาลัยนครพนม

² Ph.D. (การบริหารทรัพยากรบุคคล) อาจารย์ วิทยาลัยการบินนานาชาติ มหาวิทยาลัยนครพนม

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสาเหตุที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 2) ศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ประกอบการตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติสำหรับผู้ขับขี่ยานพาหนะในเขตการบิน เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัทผู้ประกอบการระดับหัวหน้างานและระดับปฏิบัติการที่ขับขี่ยานพาหนะให้บริการภาคพื้นในเขตการบิน ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรการคำนวณของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับหัวหน้างาน 90 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการ 386 คน สุ่มกลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มแบบง่าย สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) สาเหตุที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ประกอบการ ประกอบด้วย การฝึกอบรมหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติสำหรับผู้ขับขี่ยานพาหนะในเขตการบิน และการเกิดอุบัติเหตุในเขตการบิน กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าสาเหตุการเกิดอุบัติเหตุในเขตการบินมาจากแรงกดดันจากจำนวนเที่ยวบินที่พนักงานต้องให้บริการภาคพื้นเป็นจำนวนมาก ความหนาแน่นของยานพาหนะในเขตการบิน ส่งผลทำให้เกิดการฝ่าฝืนหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติสำหรับผู้ขับขี่ยานพาหนะในเขตการบิน และความเคยชินในการทำงานซ้ำ 2) แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ประกอบการตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติสำหรับผู้ขับขี่ยานพาหนะในเขต การบิน มีดังนี้ (1) เพิ่มพนักงานตรวจสอบและกำกับดูแลความปลอดภัยและความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเขตการบินให้สอดคล้องกับพื้นที่ จำนวนพนักงานและยานพาหนะ (2) นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการฝึกอบรมและการปฏิบัติงาน (3) รมรงค์ด้านความปลอดภัยในเขตการบิน และ (4) เพิ่มความสะดวกในการปฏิบัติงานโดยจัดสรรอากาศยานของสายการบินเดียวกันหรือกลุ่มพันธมิตรทางการบินเข้าจอดที่หลุมจอดใกล้เคียงกัน

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ / พนักงานบริษัทผู้ประกอบการ / ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ



ABSTRACT

The purposes of this study were : 1) to investigate the causes affecting performance efficiency, 2) to examine an approach to increase efficiency of performance among employees of the entrepreneur's company in compliance with the rules and regulations for practice by vehicle drivers in an airside ground service zone. Data were collected using a questionnaire. The population used in this study was employees of the entrepreneur's company both at superior and operating levels who operated the airside ground service driving in a flying zone at Suvarnabhumi International Airport. A sample size was determined using Taro Yamane's formula for calculation deriving 90 supervisors and 386 ground service drivers from simple random sampling. Statistics used to analyze data were frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The study discovered the following. 1) The causes which affected efficiency of performance among employees of the entrepreneur's company consisted of the training of the rules and regulations for vehicle drivers, and the accidents in the airside ground zone. Most of the respondents from both samples agreed that the causes of accident in the airside ground zone came from the pressure of a large number of flights to which the employees had to give service. The congestion of the airside vehicles commuting resulted in violating the rules and regulations for practice by vehicle drivers in the airside ground zone, and in being familiar with slow working. 2) The approach to increase efficiency of performance among employees of the entrepreneur's company in compliance with the rules and regulations for practice by vehicle drivers in an airside ground service zone comprised the following: (1) Increase employees for checking and supervising the safety in a systematic way in the airside ground zone to be consistent with the size of service zone, the sheer volume of traffic and the number of drivers in the airside. (2) Apply the modern technology for training and operating the tasks. (3) Launch a campaign to increase safety in the airside ground service zone. And (4) increase the convenience in performance of the staff and drivers by allocating the adjacent stands for aircraft of the same airline or of an airline alliance.

Keywords : Efficiency / Employees of the Entrepreneur's Company / Suvarnabhumi International Airport

บทนำ

ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ มีพื้นที่ประมาณ 20,000 ไร่ มีทางวิ่ง 2 ทางวิ่ง กว้าง 60 เมตร ยาว 3,700 เมตร และ 4,000 เมตร ห่างกัน 2,200 เมตร มีทางขับขนานกับทางวิ่ง เพื่อให้บริการแก่อากาศยาน ขาเข้าและขาออกได้พร้อมกัน รองรับอากาศยานทำการบินขึ้น-ลงได้ 76 เที่ยวบิน/ชั่วโมง มีอาคารผู้โดยสารเดี่ยวขนาดใหญ่ซึ่งมีพื้นที่ประมาณ 563,000 ตารางเมตร สามารถรองรับผู้โดยสารได้ 45 ล้านคนต่อปี มีหลุมจอดอากาศยาน 120 หลุมจอด ในจำนวนหลุมจอดอากาศยานดังกล่าว มีหลุมจอดอากาศยานที่สามารถรองรับการให้บริการภาคพื้นแก่อากาศยานแบบ A380 ได้ 13 หลุมจอด

จากนโยบายรัฐบาลที่มุ่งพัฒนาท่าอากาศยาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ให้เป็นศูนย์กลางการบิน การท่องเที่ยว และการขนส่งสินค้า

ทางอากาศชั้นนำของทวีปเอเชียและของโลก อีกทั้งนโยบาย การท่องเที่ยวไทยเชิงรุกของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ที่จะขยายกลุ่มตลาดนักท่องเที่ยวใหม่ๆ การตกลง ร่วมกันของกลุ่มประเทศในอาเซียนที่จะเปิดเสรีทางการบิน และการผ่อนคลายกฎระเบียบของภาครัฐ โดยผ่อนคลาย ระเบียบและข้อกำหนดในการขนส่งทางอากาศให้มากขึ้น ทำให้ปริมาณการจราจรทางอากาศและผู้โดยสารเพิ่มมากขึ้น จากการดำเนินกิจการ ที่ผ่านมาของท่าอากาศยานนานาชาติ สุวรรณภูมิ ในปีงบประมาณ 2555 ได้ให้บริการสายการบิน แบบประจำ 106 สายการบิน เป็นสายการบินขนส่งผู้โดยสาร ผสมสินค้า 93 สายการบิน และขนส่งสินค้า 13 สายการบิน จากสถิติการจราจรทางอากาศ ปี 2551-2555 พบว่ามีจำนวน เที่ยวบินเพิ่มขึ้นทุกปี ดังตารางที่ 1 (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). 2555) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สถิติจำนวนเที่ยวบิน ณ ท่าอากาศยาน นานาชาติสุวรรณภูมิ ปี 2551-2555

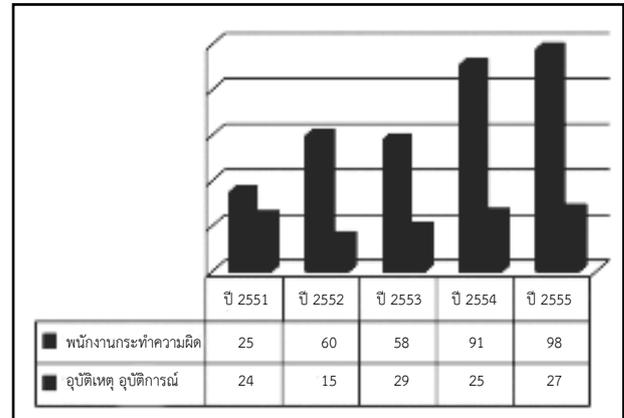
พ.ศ.	รวม (เที่ยวบิน)	เฉลี่ย/เดือน (เที่ยวบิน)	เฉลี่ย/วัน (เที่ยวบิน)	เฉลี่ย/ชั่วโมง (เที่ยวบิน)
2551	256,118	21,343	711	29
2552	241,962	20,163	672	28
2553	261,780	21,815	727	30
2554	288,540	24,045	801	33
2555	326,970	27,247	908	37

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าจำนวนเที่ยวบินที่ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ตั้งแต่ปี 2551-2555 เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีอากาศยานแบบลำตัวกว้าง (Wide Body) และอากาศยานแบบลำตัวแคบ (Narrow Body) ทำการบินคิดเป็นร้อยละ 53 และ 47 ตามลำดับ (ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน. 2556) จำนวนเที่ยวบินในปี 2555 มีเที่ยวบินเฉลี่ย 37 เที่ยวบิน/ชั่วโมง และการให้บริการภาคพื้นต่อ 1 เที่ยวบินต้องใช้ยานพาหนะให้บริการอากาศยานเป็นจำนวนมาก โดยมีรายละเอียด ดังตารางที่ 2 (ฝ่ายการพาณิชย์. 2556) คิดเป็น 715 คัน สัณจรภายในเขตการบิน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนยานพาหนะให้บริการภาคพื้น ต่อ 1 เที่ยวบิน

ประเภทยานพาหนะให้บริการภาคพื้นแก่อากาศยาน	อากาศยาน	
	ลำตัวแคบ (คัน)	ลำตัวกว้าง (คัน)
รถบริการน้ำมันเชื้อเพลิง	1	1
รถบริการครัวการบิน	1	1
รถบริการน้ำดี	1	1
รถดูดสิ่งปฏิกูล	1	1
รถลากจูง/ดันถอยอากาศยาน	1	1
รถบันได	1	1
Container Pallet Loader	-	2
Transporter	-	1
รถ Conveyor Belt	2	1
Dollies	3	6
รถแทรกเตอร์ลากจูง	3	5
รถรับ-ส่งผู้โดยสาร	1	2
รวม	15	23

ผนวกกับการเร่งรีบปฏิบัติงานให้ทันต่อเวลาออกเดินทาง และเพื่อให้มีจำนวนยานพาหนะให้บริการภาคพื้นเพียงพอกับจำนวนอากาศยานที่ต้องให้บริการ จึงอาจก่อให้เกิดอันตรายและอุบัติเหตุได้ จากรายงานสถิติความปลอดภัยในเขตลานจอดอากาศยาน ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ รายละเอียดดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 สถิติความปลอดภัยภายในเขตลานจอดอากาศยานท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ปีงบประมาณ 2551-2555

จากภาพที่ 1 แสดงให้เห็นว่าจำนวนพนักงานกระทำความผิดและอุบัติเหตุ/อุบัติการณ์เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลต่อความปลอดภัยและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากมนุษย์เป็นทรัพยากรและต้นทุนที่สำคัญยิ่งขององค์กร เพราะมนุษย์เป็นผู้ปฏิบัติงานทุกอย่าง เพื่อให้สามารถดำเนินไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ (อนุสรณ์ ประยุกต์นิวัฒน์. 2556) ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาสาเหตุที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ประกอบการตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติสำหรับผู้ขับขี่ยานพาหนะในเขตการบิน โดยข้อค้นพบจากการวิจัยในครั้งนี้จะนำไปสู่การพัฒนาการฝึกอบรมและการจัดกิจกรรมสร้างความตระหนักด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงานในเขตการบินให้มีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสาเหตุที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ประกอบการตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติสำหรับผู้ขับขี่ยานพาหนะในเขตการบิน ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ
2. เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ประกอบการตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติ



สำหรับผู้ขับขี่ยานพาหนะในเขตการบิน ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้หลัก 12 ประการของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Emerson, 1931) และสาเหตุการเกิดอุบัติเหตุตามทฤษฎี 5M (สมชนก เทียมเทียบรัตน์, 2550) โดยมีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัทผู้ประกอบการที่ขับขี่ยานพาหนะให้บริการภาคพื้นในเขตการบิน ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ จำนวน 11,021 คน เป็นพนักงานระดับหัวหน้างาน 116 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการ 10,905 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (1970 ; อ้างอิงมาจาก วิเชียร เกตุสิงห์, 2543) ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับหัวหน้างาน 90 คน และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ 386 คน

2. ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย ดังนี้

2.1 เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง โดยพิจารณาจำนวนเที่ยวบินช่วงเวลา 08.00-22.00 น. ซึ่งมีเที่ยวบินคับคั่งมากที่สุด โดยเฉลี่ย 43 เที่ยวบิน/ชั่วโมง (ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน, 2556) และมีการจราจรของยานพาหนะภายในเขตการบินจำนวนมาก

2.2 สุ่มกลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีการสุ่มแบบง่ายตามจุดสุ่มตรวจบุคคลและยานพาหนะในเขตการบิน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ซึ่งมี 2 ชุด คือ แบบสอบถามสำหรับพนักงานระดับหัวหน้างานและแบบสอบถามสำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยมีเนื้อหาคำถามเหมือนกัน แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้ บริษัทที่สังกัด และประเภทยานพาหนะที่ขับขี่

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ประกอบการตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติสำหรับผู้ขับขี่ยานพาหนะในเขตการบิน แบ่งออกเป็น 6 ส่วนย่อย ได้แก่ การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติสำหรับผู้ขับขี่ยานพาหนะในเขตการบิน ทักษะ การฝึกอบรม ผลการปฏิบัติงาน การรักษาสุขภาพ และสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุในเขตการบิน

3. ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติสำหรับผู้ขับขี่ยานพาหนะในเขตการบิน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำหนังสือราชการจากวิทยาลัยการบินนานาชาติ มหาวิทยาลัยนครพนม เพื่อขอความอนุเคราะห์ผู้อำนวยการท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานระดับหัวหน้างานจำนวน 90 ชุด และพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 386 ชุด

2. ผู้วิจัยเก็บข้อมูลตามจุดสุ่มตรวจบุคคลและยานพาหนะในเขตการบิน ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ แจกแบบสอบถามในช่วงเวลา 08.00-22.00 น. และรับคืนกลับมาทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามประมวลผลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อคำนวณค่าสถิติต่างๆ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแจงค่าความถี่ และค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติสำหรับผู้ขับขี่ยานพาหนะในเขตการบิน ทักษะ การฝึกอบรม ผลการปฏิบัติงาน การรักษาสุขภาพ และสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุในเขตการบิน โดยใช้



ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติสำหรับผู้ขับขี่ยานพาหนะในเขตการบิน โดยการบรรยายเชิงพรรณนา

สรุปผลการวิจัย

1. พนักงานระดับหัวหน้างาน 90 คน พบว่าส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 54 คน มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 62 คน มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 24 คน มีระดับเงินเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท จำนวน 42 คน สังกัดสายการบิน จำนวน 82 คน และข้าราชการ จำนวน 90 คน และผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานระดับปฏิบัติการ 386 คน พบว่าส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 179 คน มีการศึกษาอยู่ในระดับปวช./ปวส. จำนวน 185 คน มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีจำนวน 115 คน มีระดับเงินเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท จำนวน 191 คน สังกัดสายการบิน จำนวน 194 คน และข้าราชการ จำนวน 358 คน รายละเอียดแสดง ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัทผู้ประกอบการ

ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัทผู้ประกอบการ	พนักงานระดับหัวหน้างาน n = 90 พนักงานระดับปฏิบัติการ n = 386			
	ความถี่ (คน)	ร้อยละ	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
อายุ				
20 – 30 ปี	24	26.70	173	44.80
31 – 40 ปี	51	56.70	179	46.40
41 – 50 ปี	15	16.60	32	8.30
51 – 60 ปี	-	-	2	0.50
ต่ำกว่า ปวช./ปวส.	-	-	-	-
ปวช./ปวส.	-	-	47	12.20
ปริญญาตรี	62	68.90	185	47.90
สูงกว่าปริญญาตรี	28	31.10	154	39.90

2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติสำหรับผู้ขับขี่ยานพาหนะในเขตการบินมีดังนี้

ตารางที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัทผู้ประกอบการ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัทผู้ประกอบการ	พนักงานระดับหัวหน้างาน n = 90 พนักงานระดับปฏิบัติการ n = 386			
	ความถี่ (คน)	ร้อยละ	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
ประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 1 ปี	-	-	115	29.80
1 – 3 ปี	-	-	95	24.60
4 – 6 ปี	30	33.30	91	23.60
7 – 9 ปี	24	26.70	50	13.00
10 ปี ขึ้นไป	36	40.00	35	9.00
ระดับเงินเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	-	-	106	27.50
10,001 – 20,000 บาท	-	-	191	49.50
20,001 – 30,000 บาท	24	26.70	9	2.30
30,001 – 40,000 บาท	42	46.60	63	16.30
ตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป	24	26.70	17	4.40
บริษัทที่สังกัด				
สายการบิน	82	91.20	194	50.30
ให้บริการภาคพื้น	1	1.10	83	24.50
บริการเชื้อเพลิงอากาศยาน	2	2.20	32	8.30
ขับเคลื่อนสะพานเทียบ	1	1.10	34	8.80
ไฟฟ้ากำลังสูงแก่อากาศยาน	1	1.10	18	4.70
ครุภัณฑ์	3	3.30	25	6.40
ประเภทยานพาหนะที่ขับขี่				
รถยนต์	90	84.11	358	32.08
รถบรรทุก-ส่งผู้โดยสาร	6	5.62	63	5.65
รถน้ำ	-	-	23	2.06
รถแทรกเตอร์ไฟฟ้า	-	-	63	5.65
รถสายพานลำเลียงสัมภาระ	-	-	45	4.03
รถบันได	-	-	63	5.65
รถดูดสิ่งปฏิกูล	3	5.62	32	2.86
รถให้บริการครุภัณฑ์	2	5.80	23	2.06
รถบริการเชื้อเพลิงอากาศยาน	3	1.87	32	2.86
รถลากจูง/ดันถอยอากาศยาน	3	2.80	58	5.20
Transporter	-	-	132	11.83
High Lift	3	2.80	23	2.06
Container Pallet Loader	-	-	143	12.81
Main Deck Loader	-	-	58	5.20

2.1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างานตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติสำหรับ ผู้ขับขี่ยานพาหนะ



ในเขตการบิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติสำหรับผู้ขับขี่ยานพาหนะในเขตการบินอยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งไม่เคยถูกยึดบัตรอนุญาตขับขี่ยานพาหนะ ถูกตักเตือนด้วยวาจาจากเจ้าหน้าที่ควบคุมลานจอดอากาศยาน หรือถูกบันทึกข้อมูลการกระทำผิด ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.72) ทักตนคติต่อหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติสำหรับผู้ขับขี่ยานพาหนะในเขตการบินอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.67) การฝึกอบรมมีความเหมาะสมในระดับพอใช้ ($\bar{X} = 2.99$, S.D. = 0.92) ผลการปฏิบัติงานต่อผู้ที่อยู่ในการดูแลอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.81) มีการรักษาสุขภาพสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.78) สาเหตุการเกิดอุบัติเหตุในเขตการบิน มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.89) รายละเอียด ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติสำหรับผู้ขับขี่ยานพาหนะในเขตการบิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติสำหรับผู้ขับขี่ยานพาหนะในเขตการบิน	4.47	0.72	มากที่สุด
ทัศนคติต่อหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติสำหรับผู้ขับขี่ยานพาหนะในเขตการบิน	4.50	0.67	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
การฝึกอบรมหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติสำหรับผู้ขับขี่ยานพาหนะในเขตการบิน	2.99	0.92	พอใช้
ผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่อยู่ในการดูแล	4.04	0.81	ดี
การรักษาสุขภาพ	4.08	0.78	สม่ำเสมอ
สาเหตุการเกิดอุบัติเหตุในเขตการบิน	4.12	0.89	สำคัญมาก
รวม	4.03	0.80	มาก

2.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติสำหรับผู้ขับขี่ยานพาหนะในเขตการบิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การปฏิบัติตาม

หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติสำหรับผู้ขับขี่ยานพาหนะในเขตการบินอยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งไม่เคยถูกยึดบัตรอนุญาตขับขี่ยานพาหนะ ถูกตักเตือนด้วยวาจาจากเจ้าหน้าที่ควบคุมลานจอดอากาศยาน หรือถูกบันทึกข้อมูลการกระทำผิด ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.72) ทักตนคติต่อหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติสำหรับผู้ขับขี่ยานพาหนะในเขตการบินอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.56) การฝึกอบรมมีความเหมาะสมในระดับพอใช้ ($\bar{X} = 3.13$, S.D. = 0.72) ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.57) การรักษาสุขภาพสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.79) สาเหตุการเกิดอุบัติเหตุในเขตการบิน มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.75) รายละเอียด ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติสำหรับผู้ขับขี่ยานพาหนะในเขตการบิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติสำหรับผู้ขับขี่ยานพาหนะในเขตการบิน	4.35	0.72	มากที่สุด
ทัศนคติต่อหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติสำหรับผู้ขับขี่ยานพาหนะในเขตการบิน	4.45	0.56	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
การฝึกอบรมหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติสำหรับผู้ขับขี่ยานพาหนะในเขตการบิน	3.13	0.72	พอใช้
ผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่อยู่ในการดูแล	4.28	0.57	ดีมาก
การรักษาสุขภาพ	3.90	0.79	สม่ำเสมอ
สาเหตุการเกิดอุบัติเหตุในเขตการบิน	3.65	0.75	สำคัญมาก
รวม	3.96	0.70	มาก

3. ข้อเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติสำหรับผู้ขับขี่ยานพาหนะในเขตการบิน สามารถสรุปเป็นรายข้อได้ดังนี้

3.1 ควรเพิ่มจำนวนพนักงานที่ทำหน้าที่กำกับดูแลความปลอดภัยและความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเขตการบินให้มีความสอดคล้องต่อขนาดพื้นที่ จำนวนพนักงานและยานพาหนะที่ต้องกำกับดูแล



3.2 ควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการกำจัดดูแลการปฏิบัติงานในเขตการบิน เช่น กล้องวงจรปิด และอุปกรณ์ตรวจจับความเร็วยานพาหนะ เป็นต้น

3.3 ควรจัดให้มีการทบทวนความรู้เกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติสำหรับผู้ขับขี่ยานพาหนะในเขตการบิน รวมทั้งจัดกิจกรรมรณรงค์เกี่ยวกับความปลอดภัยในเขตการบิน

3.4 ควรจัดสรรให้อากาศยานของสายการบินเดียวกัน และกลุ่มพันธมิตรทางการบินเข้าจอดรับบริการในหลุมจอดอากาศยานใกล้เคียงกัน เพื่อลดความเร่งรีบในการปฏิบัติงานและการขับขี่ยานพาหนะด้วยความเร็วเกินกว่าอัตราที่กำหนด และยังช่วยเพิ่มความสะดวกในการปฏิบัติงานมากขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติสำหรับผู้ขับขี่ยานพาหนะในเขตการบินของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติเชิงบวกต่อหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติสำหรับผู้ขับขี่ยานพาหนะในเขตการบิน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงาน ทำให้ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด สอดคล้องกับ ไพบูลย์ ตั้งใจ (2554) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเกิดจากการกระทำของบุคคลที่มีความสามารถ ความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน มีระเบียบ รักษากฎเกณฑ์ ทำงานเสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพและมาตรฐาน เมื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม เป็นรายด้านมีรายละเอียดดังนี้

1. การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติสำหรับผู้ขับขี่ยานพาหนะในเขตการบิน พบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติสำหรับผู้ขับขี่ยานพาหนะในเขตการบินอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ เนื่องจากท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติและบทลงโทษสำหรับผู้ฝ่าฝืนอย่างชัดเจน และท่าอากาศยานเข้มงวดกวดขันการปฏิบัติงานในเขตการบินเพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุในเขตการบิน ซึ่งสอดคล้องกับ Emerson (1931) กล่าวถึงหลัก 12 ประการของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในเรื่องของการรักษาระเบียบวินัยและการปฏิบัติตามกฎระเบียบการปฏิบัติงาน

2. ทัศนคติต่อหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติสำหรับผู้ขับขี่ยานพาหนะในเขตการบิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีทัศนคติเชิงบวกต่อหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติสำหรับผู้ขับขี่

ยานพาหนะในเขตการบิน ซึ่งเป็นไปได้ว่าทัศนคตินั้นจะส่งผลต่อพฤติกรรม ทำให้เกิดการปฏิบัติตามกฎระเบียบ โดยเห็นได้จากผลการวิจัยด้านการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติสำหรับผู้ขับขี่ยานพาหนะในเขตการบิน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างปฏิบัติตามอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับ Rogers (1978) กล่าวว่าทัศนคติเป็นดัชนีชี้ว่าบุคคลนั้นคิดและรู้สึกอย่างไรกับคนรอบข้าง วัตถุหรือสิ่งแวดล้อม ตลอดจนสถานการณ์ต่างๆ โดยทัศนคติมีรากฐานมาจากความเชื่อที่อาจส่งผลถึงพฤติกรรมในอนาคตได้ และสอดคล้องกับ ภัทรดา พลอดมีชัย (2552) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎจราจรของผู้ขับขี่รถยนต์ส่วนบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ทัศนคติเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎจราจรมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติตามกฎจราจรของผู้ขับขี่รถยนต์ส่วนบุคคล

3. การฝึกอบรมหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติสำหรับผู้ขับขี่ยานพาหนะในเขตการบิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความคิดเห็นว่าการฝึกอบรมอยู่ในระดับพอใช้ อาจเนื่องมาจากการฝึกอบรมของท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ใช้วิธีการฉายวีดิทัศน์และให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมศึกษาจากคู่มือฝึกอบรมด้วยตนเองทำให้ไม่เข้าใจข้อมูลได้อย่างชัดเจน ซึ่งส่งผลกระทบต่อระดับความรู้ ทัศนคติ พฤติกรรมการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Reason (1990) กล่าวว่า การขาดความรู้ความสามารถเกิดจากมนุษย์ไม่ได้รับการฝึกอบรมที่เพียงพอก่อนการปฏิบัติงาน หรือบางครั้งอาจมีการอบรมแล้วแต่ขาดการประเมินความรู้ของมนุษย์อย่างเหมาะสม ทำให้เกิดความผิดพลาดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

4. ผลการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีระดับผลการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ดี โดยปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติสำหรับผู้ขับขี่ยานพาหนะ ในเขตการบิน ปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนด ทำให้ผลงานมีความครบถ้วนสมบูรณ์ นอกจากนี้ยังสามารถปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลาในสถานการณ์เร่งด่วนได้ ซึ่งสอดคล้องกับ Emerson (1931) กล่าวถึงหลัก 12 ประการของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน งานสำเร็จทันเวลา ผลงานได้มาตรฐาน

5. การรักษาสุขภาพ กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม รักษาสุขภาพอย่างสม่ำเสมอ แต่ยังมีกรอกกำลังกาย ไม่สม่ำเสมอ เนื่องจากการปฏิบัติงานให้บริการภาคพื้นส่วนมากเป็นการปฏิบัติงานกะ (Shift Work) ทำให้มีการพักผ่อนไม่เป็นเวลา ซึ่งส่งผลกระทบต่อสุขภาพ และส่งผลกระทบต่อเนื่องถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จึงควรส่งเสริมให้พนักงานรักษาสุขภาพ ซึ่ง



สอดคล้องกับ วนิชา ตีพัฒนชะ (2554) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบจากการทำงานกะกลางคืนต่อการดำเนินชีวิต : กรณีศึกษาพนักงานบริษัท โสม โปรटकส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) พบว่าการทำงานกะกลางคืนส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยมากที่สุดเนื่องจากไม่มีเวลาออกกำลังกาย และส่งผลกระทบต่อภารกิจกรรมนันทนาการและการพักผ่อนมากที่สุด

6. สาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุในเขตการบิน พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม มีความคิดเห็นว่าสาเหตุมาจากแรงกดดันจากจำนวนเที่ยวบินที่ต้องให้บริการภาคพื้นเป็นจำนวนมาก ความหนาแน่นของยานพาหนะในเขตการบิน ความเคยชินในการทำงานซ้ำ และฝ่าฝืนหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติสำหรับผู้ขับขี่ยานพาหนะในเขตการบิน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีโดมิโนของ Heinrich (1978) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมหรือภูมิหลังของบุคคล ก่อให้เกิดความบกพร่องผิดปกติของบุคคลนั้น ทำให้ทัศนคติความปลอดภัยของบุคคลไม่ถูกต้องจนก่อให้เกิดการกระทำที่ไม่ปลอดภัย หรือสภาพการทำงานที่ไม่ปลอดภัยจนก่อให้เกิดอุบัติเหตุ และสอดคล้องกับ สมชนก เทียมเทียบรัตน์ (2550) กล่าวว่าสาเหตุการเกิดอุบัติเหตุตามทฤษฎี 5M ประกอบด้วย Man คือ มนุษย์ ซึ่งเป็นหนึ่งในส่วนประกอบหลักของอุบัติเหตุ Machine คือ เครื่องจักรและการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ Media คือ สภาพแวดล้อมของเหตุการณ์ Mission คือ ภารกิจ และ Management คือ การบริหารจัดการในการปฏิบัติภารกิจ และสอดคล้องกับ ซูซีพ แก่นแสง (2549) ศึกษาเรื่อง มนุษย์ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของอุบัติเหตุ/อุบัติเหตุในเขตการบินท่าอากาศยานดอนเมืองในปี พ.ศ. 2547 พบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุ/อุบัติเหตุ คือ ขาดความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนปฏิบัติงาน ไม่เข้าใจความหมายของป้ายเตือนภาษาอังกฤษ ความเคยชินจากการทำงานซ้ำ ร่างกายอ่อนล้า มองเห็นไม่ชัดเจน และนำอุปกรณ์ที่มีสภาพไม่ปลอดภัยมาปฏิบัติงาน และการกำกับดูแลไม่เพียงพอ ส่วนสาเหตุหลักด้านมนุษย์ปัจจัยพบว่าเกิดจากการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับ อีกทั้งยังสอดคล้องกับ ประพันธ์ วนิชา (2555) ศึกษาเรื่อง ความตระหนักของผู้ขับขี่ยานพาหนะในเขตลานจอดอากาศยานต่อมาตรการป้องกันอุบัติเหตุและอุบัติการณ์ในท่าอากาศยานเชียงใหม่ พบว่า สาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุและอุบัติการณ์ในเขตลานจอดอากาศยาน คือ การขับขี่ยานพาหนะด้วยความเร็วสูง ไม่ปฏิบัติตามกฎความปลอดภัย และไม่ได้รับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติสำหรับผู้ขับขี่ยานพาหนะในเขตลานจอดอากาศยาน และสภาพร่างกายของผู้ขับขี่

7. ข้อเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติสำหรับผู้ขับขี่ยานพาหนะในเขตการบิน สรุปได้ดังนี้

7.1 เพิ่มจำนวนพนักงานที่มีหน้าที่กำกับดูแลความปลอดภัยและความเรียบร้อยในเขตการบินให้สอดคล้องกับขนาดพื้นที่เขตการบินซึ่งมีพื้นที่ขนาดใหญ่ประมาณ 2 ล้านตารางเมตร (ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน. 2556) และสอดคล้องกับพนักงานและยานพาหนะที่ต้องกำกับดูแลซึ่งมีเป็นจำนวนมาก

7.2 นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบ เช่น กล้องวงจรและอุปกรณ์ตรวจจับความเร็วยานพาหนะ

7.3 จัดฝึกอบรมทบทวนความรู้เกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติสำหรับผู้ขับขี่ยานพาหนะในเขตการบินให้แก่พนักงานบริษัทผู้ประกอบการ และจัดกิจกรรมเพื่อรณรงค์ด้านความปลอดภัยในเขตการบิน

7.4 จัดสรรให้อากาศยานของสายการบินเดียวกันหรือกลุ่มพันธมิตรทางการบินเข้าจอดในหลุมจอดอากาศยานใกล้เคียงกัน เพื่อเพิ่มความสะดวกและลดความเร่งรีบในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังช่วยลดการขับขี่ยานพาหนะด้วยความเร็วเกินกว่าอัตราที่กำหนด

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรเพิ่มจำนวนพนักงานตรวจสอบ/กำกับดูแลความปลอดภัยและความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเขตการบินให้สอดคล้องกับขนาดของพื้นที่เขตการบิน จำนวนพนักงานและยานพาหนะในเขตการบิน เพื่อให้การตรวจสอบและกำกับดูแลครอบคลุมทุกพื้นที่

2. ควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการกำกับดูแลการขับขี่ยานพาหนะในเขตการบิน เช่น อุปกรณ์ตรวจจับความเร็ว และติดตั้งกล้องวงจรปิดบริเวณเส้นทางจราจร รวมทั้งนำเทคโนโลยีมาใช้ในการฝึกอบรมและทดสอบ เช่น ยานพาหนะจำลอง เป็นต้น

3. ควรจัดกิจกรรมความปลอดภัยในเขตการบิน เพื่อเน้นย้ำให้พนักงานระลึกถึงความปลอดภัยและปฏิบัติตามกฎระเบียบ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อกฎระเบียบต่อไป

4. ควรพิจารณาความต่อเนื่องของจำนวนวันปฏิบัติงานให้เหมาะสม เพื่อให้พนักงานมีช่วงเวลาพักผ่อน ซึ่งจะส่งผลดีต่อ



สุขภาพของพนักงาน รวมทั้งจัดสวัสดิการด้านสุขภาพ เช่น เพิ่มรอบตรวจสุขภาพประจำปี จัดตั้งศูนย์ออกกำลังกายและสถานที่พักผ่อนระหว่างวัน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ขับขี้นยานพาหนะในเขตการบินของท่าอากาศยานอื่นๆ ในประเทศไทย
2. ศึกษาเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับพนักงานที่ขับขี้นยานพาหนะในเขตการบิน เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลและปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

เอกสารอ้างอิง

ชูชีพ แก่นแสง. (2549). *มนุษย์ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของอุบัติเหตุ/อุบัติเหตุในเขตการบิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง ในปี พ.ศ. 2547*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.

Kaensaeng, Chuchep. (2006). *The human factor as a cause of an incident/accident in the flight zone at Don Mueang Airport in 2004 (Unpublished master's thesis)*. Eastern Asia University, Bangkok, Thailand.

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2555). *รายงานประจำปี 2555*. กรุงเทพฯ : บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน).

Airports of Thailand PLC. (2012). *Annual report in 2012*. Bangkok : Airports of Thailand PLC.

ประพันธ์ วันวา. (2555). *ความตระหนักของผู้ขับขี้นยานพาหนะในเขตลานจอดอากาศยานต่อมาตรการป้องกันอุบัติเหตุและอุบัติเหตุในท่าอากาศยานเชียงใหม่*. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Wanwa, Praphan. (2012). *The awareness among vehicle drivers in the aircraft parking area of incident/accident prevention measures in Chiang Mai Airport (Unpublished master's independent study)*. Chiang Mai University, Chiang Mai, Thailand.

ฝ่ายการพาณิชย์. (2556). *ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาสัมภาระล่าช้า ณ ท่าอากาศยาน*. สมุทรปราการ : ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ.

Commercial Department. (2013). *The performance of resolving the problem of baggage delay at the airport*. Samut Prakan : Suvarnabhumi International Airport.

ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน. (2556). *Flight Information Management System*. สมุทรปราการ : ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ.

Operating Group in Aviation Area. (2013). *Flight information management system*. Samut Prakan : Suvarnabhumi International Airport.

ไพบุลย์ ตั้งใจ. (2554). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตามหลักกฏอภินิหาร 4 : กรณีศึกษา บริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

Tungjai, Phaiboon. (2011). *Performance efficiency of employees based on 4 Paths of Accomplishment Principle : The case of Ampass Industries Co. Ltd., Samut Prakan Province (Unpublished master's thesis)*. Mahachulalongkorn rajavidyalaya University.

ภัทรดา พลอดมีชัย. (2552). *ประสิทธิผลการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎจราจรของผู้ขับขี้นยนต์ส่วนบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Plodmechai, Phatharada. (2009). *Effectiveness of communication for promotion of traffic rules compliance of private car drivers in the Bangkok Metropolitan area (Unpublished master's thesis)*. Chulalongkorn University, Bangkok, Thailand.

วนิชา ดีพัฒนาชนะ. (2554). *ผลกระทบจากการทำงานกะกลางคืนต่อการดำเนินชีวิต : กรณีศึกษาพนักงานบริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.



Deepatchana, Wanicha. (2011). *The impact from working a night shift on making a living : The case study of employees of Home Product Center Public Company Ltd.* (Unpublished master's independent study). Thammasat University, Bangkok, Thailand.

วิเชียร เกตุสิงห์. (2543). *คู่มือการวิจัย : การวิจัยเชิงปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล.

Keitsing, Wichian. (2000). *Research manual: Action research*. Bangkok : Charoenphol Press.

สมชนก เทียมเทียบรัตน์. (2550). *ความปลอดภัยทางการบินเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ : หจก. ทิพย์วิสุทธิ.

Thiamthiaprat, Somchanok. (2007). *Introduction to safety flight*. Bangkok : Thippayawisut Printing House.

อนุสรณ์ ประยุกต์นิวัฒน์. (2556, พฤษภาคม - สิงหาคม). "ศักยภาพหลักของพนักงานโรงแรมโนโวเทลท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ," *วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม*. 3(2) : 78.

Prayuktiniwat, Anusorn. (2013). *The main potential of Novotel Hotel's employees, Suvarnabhumi International Airport*. Nakhon Phanom University Journal 3(2) : 78.

Emerson, H. (1931). *The Twelve Principles of Efficiency*. New York : The Engineering Magazine.

Heinrich, H. W. (1978). *Industrial Accident Perception*. London : McGraw-Hill.

Reason, J. (1990). *Human Error*. England : Cambridge University Press.

Rogers, E. M. (1978). *Communication Channels : Handbook of Communication*. Chicago : Rand McNelly.