

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสำนักงานสาขาประจำประเทศไทย ฝ่ายขาย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสำนักงานสาขาประจำประเทศไทย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสำนักงานสาขาประจำประเทศไทย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานประจำสำนักงานสาขาประจำประเทศไทย ฝ่ายขาย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) การรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ส่งไปให้กับพนักงานฯ จำนวน 150 คน และได้รับแบบสอบถามคืนเพื่อใช้ในการวิจัยทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล อธิบายข้อมูลทั่วไปใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐาน ใช้ค่าสถิติค่า t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance)

ผลการศึกษา พบว่า

1. พนักงานฯ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี มีประสบการณ์ในการทำงานให้กับบริษัทฯ เป็นเวลา 6-10 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท หน่วยงานที่พนักงานสังกัดทั้งสิ้นจำนวน 6 หน่วยงาน คือ กองสำรองที่นั่ง กองบัตรโดยสาร กองบัตรโดยสารท่าอากาศยาน กองขายด้านผู้โดยสารกรุงเทพฯ และปริมณฑล กองขายต่างจังหวัด และกองบัญชี คิดเป็นร้อยละ 16.7 เท่ากันทั้งหมด
2. ปัจจัยด้านลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานฯ ได้แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ บทบาทความรับผิดชอบ ความรู้ความเข้าใจในงาน กระบวนการในการทำงาน ในภาพรวมพบว่า บทบาทความรับผิดชอบของพนักงานฯ อยู่ในระดับสูง ส่วนความรู้ความเข้าใจในงานและกระบวนการในการทำงานของพนักงานฯ อยู่ในระดับปานกลาง
3. ปัจจัยด้านบรรยากาศในการทำงานของพนักงานฯ ได้แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งในภาพรวมพบว่า ปัจจัยทั้ง 3 ด้านของพนักงานฯ อยู่ในระดับปานกลาง
4. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฯ อยู่ในระดับปานกลาง
5. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฯ ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน บทบาทความรับผิดชอบ ความรู้ความเข้าใจในงาน กระบวนการในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฯ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ หน่วยงานที่สังกัด

The study of "The Performance Efficacy of Area Thailand Department Officers in Sales Department, Thai Airways International Public Company Limited" had following objectives:

1. To study about the performance efficacy of Area Thailand Department Officers in Sales Department, Thai Airways International Public Company Limited.
2. To study the relation of factors which affect the efficacy of Area Thailand Department Officers.

The population of this study is Area Thailand Department Officers in Sales Department, Thai Airways International Public Company Limited. The data collection process of this study used questionnaires as a tool. The questionnaires were sent to 150 officers and received all 100 percent of the questionnaires in return. The data analysis statistic use frequency, percentage, mean and standard deviation for general data description and t-test and one-way analysis of variance to perform hypothesis test.

The results show:

1. Most of the officers are female, 31-40 years with the work experience in Sales Department Thai Airways International Public Company Limited for 6-10 years. The education levels of officers mostly are undergraduate degree. The salary of officers mostly is below 20,000 baht. All the officers are under 6 departments: reservation department, ticketing department, airport ticketing department, Bangkok and vicinity sales department, domestic sales department and accounting area Thailand department which equal to 16.7 percent each.

2. The factors about the characteristics of work of the officers separate into 3 aspects: the responsibility to work, the understanding of work and the work process. From the synopsis, all the three factors share the same level, which are moderate.

3. Three factors of work atmosphere of the officers are the relation between officers, the work satisfactory and the work motivation. All 3 factors also state the moderate level.

4. The performance efficacy of officers is in the moderate level.

5. The factors effects the performance efficacy of officers are the experiences in work, the work responsibility, the work understanding, the work process, the relation between officers, the work satisfactory and the work motivation. The insignificant factors, which have no effect to the performance efficacy of officers are sex, age, education level, salary and the department of the officers.