



แนวปฏิบัติที่ดีทางพฤติกรรมของค่านิยมองค์กร

กรณีศึกษา บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

BEST PRACTICE OF BAFS CORE VALUE

**CASE STUDY : BANGKOK AVIATION FUEL SERVICES PUBLIC
CO., LTD.**

นายอัศวินพัชร อติสรศักดิ์ธำรง

รายงานการฝึกงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจญี่ปุ่น

คณะบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีไทย - ญี่ปุ่น

พ.ศ. 2556



แนวปฏิบัติที่ดีทางพฤติกรรมของค่านิยมองค์กร
กรณีศึกษา บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

BEST PRACTICE OF BAFS CORE VALUE

CASE STUDY : BANGKOK AVIATION FUEL SERVICES PUBLIC CO., LTD.

นายอักรพัชร อติสรศักดิ์ขำรง

รายงานเชิงวิจัยนี้ เป็นส่วนหนึ่งของโครงการฝึกงาน

สาขาวิชาบริหารธุรกิจญี่ปุ่น คณะบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

ปีการศึกษา 2556

คณะกรรมการสอบ

.....ประธานกรรมการสอบ

(อาจารย์ รังสรรค์ เลิศในสัตย์)

.....กรรมการ

(อาจารย์ ปณิทัต จอมจักร)

.....กรรมการอาจารย์ที่ปรึกษา

(อาจารย์ สันทวุฒิ ตูลารักษ์)

ลิขสิทธิ์ของสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

หัวข้อรายงาน	แนวปฏิบัติที่ดีทางพฤติกรรมของค่านิยมองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทบริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
หน่วยกิต	1
ผู้เขียน	นายอักรพัชร อดิสรศักดิ์ธำรง
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ สันทวุฒิ ตูลารักษ์
หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจญี่ปุ่น
คณะ	บริหารธุรกิจ
พ.ศ.	2557

บทคัดย่อ

ค่านิยมองค์กรเป็นสิ่งที่บุคลากรแสดงออกทางพฤติกรรมและสังคมหรือคุณค่าที่องค์กรนั้นปฏิบัติสืบต่อกันมา โดย บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดค่านิยมองค์กรขึ้นมาเป็นลายลักษณ์อักษรและมีการรณรงค์สืบต่อกันมาแต่การแสดงออกทางพฤติกรรมของพนักงานยังไม่ตรงกับค่านิยมองค์กรเท่าที่ควร ทางคณะทำงานค่านิยมองค์กรจึงได้จัดทำแบบทดสอบเพื่อวัดความเข้าใจค่านิยมองค์กรของพนักงาน และทำให้คณะทำงานค่านิยมองค์กรรับรู้ ว่า พนักงานมีความเข้าใจถึงค่านิยมองค์กรมากน้อยเพียงใด และนำแบบทดสอบมาวิเคราะห์หาแนวทางการรณรงค์เพื่อให้พนักงาน รับรู้และแสดงออกพฤติกรรมให้เหมาะสมกับค่านิยมองค์กร

จากการทำแบบทดสอบของพนักงาน พบว่า พนักงานแต่ละฝ่ายทำแบบทดสอบได้มาตรฐาน 80% ขึ้นไป แต่มีสองฝ่ายได้ไม่ถึงเกณฑ์มาตรฐาน อย่างไรก็ตามคณะทำงานค่านิยมองค์กรมองเห็นว่าต้องจัดการอบรมและรณรงค์ ทำให้พนักงานเกิดความเข้าใจมากขึ้น เพราะจะทำให้องค์กรเดินไปในทิศทางที่ตรงกับวิสัยทัศน์และทำให้องค์กรบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

TITLE	BEST PRACTICE OF BAFS CORE VALUE CASE STUDY : BANGKOK AVIATION FUEL SERVICESPUBLIC CO., LTD.
CREDITS	1
CANDIDATE	MR.AKKARRAPAT ADISORNSAKTHAMRONG
ADVISOR	MR. SANTHAWUT TULARAK
PROGRAM	BACHELOR OF BUSINESS ADMINISTRATION
FACULTY	BUSINESS ADMINISTRATION (JAPANESE)
FIELD OF STUDY	BUSINESS ADMINISTRATION
B.E.	2014

Abstract

Core Values is staffed expression of behavioral and social or cultural organization, the practices of the people by the Aviation Fuel Services Public Company Limited has defined values are based on a written and a campaign successor, but the expression does not match the behavior of the values are as expected. The Board values the organization has prepared a quiz to gauge their understanding of the organization values employees. And the Working Group recognized that the core values. Employees have a better understanding of how much the organization values. And the tests were analyzed for the campaign to make employees. Perception and behavior to fit the values are expressed.

Of the test employees found that employees each have up to standard 80% but the two sides have not reached the standard. However, the values of the organization see the need for training and campaigning. Gives employees a greater understanding. Because the organization moving in the direction that matches the vision and enables organizations to manage it effectively.

กิตติกรรมประกาศ

การที่ข้าพเจ้าได้มาฝึกงานที่ บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่วันที่ 17 มีนาคม – 16 พฤษภาคม พ.ศ. 2557 ทำให้ข้าพเจ้าได้รับความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร และ ส่วนงานอื่นๆในองค์กร และประสบการณ์ต่างๆ ที่มีค่ามากมาย ข้าพเจ้าใคร่ขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านของ บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งได้แก่

1. คุณพิรพร ขอบชื่น (ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคลและธุรการ)
2. คุณปิยะภรณ์ หนูมี (ผู้จัดการแผนกพัฒนาบุคลากร)
3. คุณรัชกร สงวนทรัพย์ (หัวหน้างานพัฒนาบุคลากร)
4. คุณจิตรภัทร อันตระกูล (เจ้าหน้าที่พัฒนาบุคลากร)

และบุคคลท่านอื่น ที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ได้ให้การแนะนำช่วยเหลือในการจัดทำรายงาน และการฝึกปฏิบัติงานสำเร็จลงด้วยดี

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ สันทวุฒิ ตูลารักษ์ ที่ให้ข้อมูลเป็นที่ปรึกษา ในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ ตลอดจนให้การดูแล และให้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ชีวิตในการทำงาน รวมไปถึงบิดา มารดา มิตรสหายทุกคน ที่ให้กำลังใจในการฝึกปฏิบัติงาน

นายอักรพัชร อติสรศักดิ์ธำรง

ผู้จัดทำรายงาน

16 พฤษภาคม พ.ศ. 2557

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ (ภาษาไทย)	ข
บทคัดย่อ (ภาษาอังกฤษ)	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
รายการตาราง	ช
รายการรูปประกอบ	ซ
บทที่ 1	
1. บทนำ	1
1.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานที่ประกอบการ	1
1.2 ลักษณะธุรกิจของสถานประกอบการหรือการให้บริการหลักขององค์กร	2
1.3 รูปแบบการจัดองค์กรและบริหารองค์กร	5
1.4 ตำแหน่งและหน้าที่งานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย	6
1.5 พนักงานที่ปรึกษาและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา	6
1.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	6
1.7 วัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงาน	7
1.8 ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการปฏิบัติงาน	7
1.9 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	8

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2. ทฤษฎีและเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	9
2.1 ค่านิยมองค์กร	9
2.2 ความหมายของวัฒนธรรมในองค์กร	11
2.3 ทฤษฎีความต้องการ	13
2.4 แนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพัน	15
2.5 แนวความคิดด้านทัศนคติต่อองค์กร	17
2.6 เครื่องมือใช้ในการปฏิบัติงาน Google App	18
3. แผนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการดำเนินงาน	21
3.1 แผนการฝึกงาน	21
3.2 รายละเอียดงานที่ปฏิบัติ	21
3.3 ขั้นตอนการดำเนินงานที่ปฏิบัติ	23
4. ผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์และสรุปผลต่างๆ	25
4.1 ขั้นตอนการดำเนินงาน และผลการวิเคราะห์ข้อมูล	25
5. บทสรุปและข้อเสนอแนะ	33
5.1 สรุปผลการดำเนินงาน	33
5.2 แนวทางการแก้ไขปัญหา	34
5.3 ข้อเสนอแนะ	35
เอกสารอ้างอิง	36

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก	38
ก. การสร้างแบบทดสอบลง Google App	39
ข. การเก็บรวบรวมแบบทดสอบ	50



รายการตาราง

ตาราง	หน้า
แผนปฏิบัติรายงาน	21
ตารางแสดงจำนวนค่าร้อยละ(Percentage) ของปัจจัยของพนักงาน จำแนกตามสังกัดฝ่าย	25
กราฟแสดงการเปรียบเทียบพนักงานที่ตอบแบบทดสอบแต่ละฝ่าย	26
กราฟแสดงจำนวนและค่าร้อยละ (Percentage) ของพนักงานที่ตอบแบบทดสอบแต่ละฝ่าย	27
กราฟแสดงผลการทำแบบทดสอบตามเกณฑ์มาตรฐานแต่ละฝ่าย	28

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

รายการรูปประกอบ

ภาพ	หน้า
แผนที่ที่ตั้งของสำนักงานใหญ่	1
สัญลักษณ์องค์กร	2
แผนภูมิธุรกิจ ณ สนามบินดอนเมือง	2
แผนภูมิธุรกิจ ณ สุวรรณภูมิ	3
แผนผังองค์กร	5
Google App	18
แบบทดสอบเกี่ยวกับความเข้าใจในแนวปฏิบัติที่ดีทางพฤติกรรมค่านิยมองค์กร	29

TNI

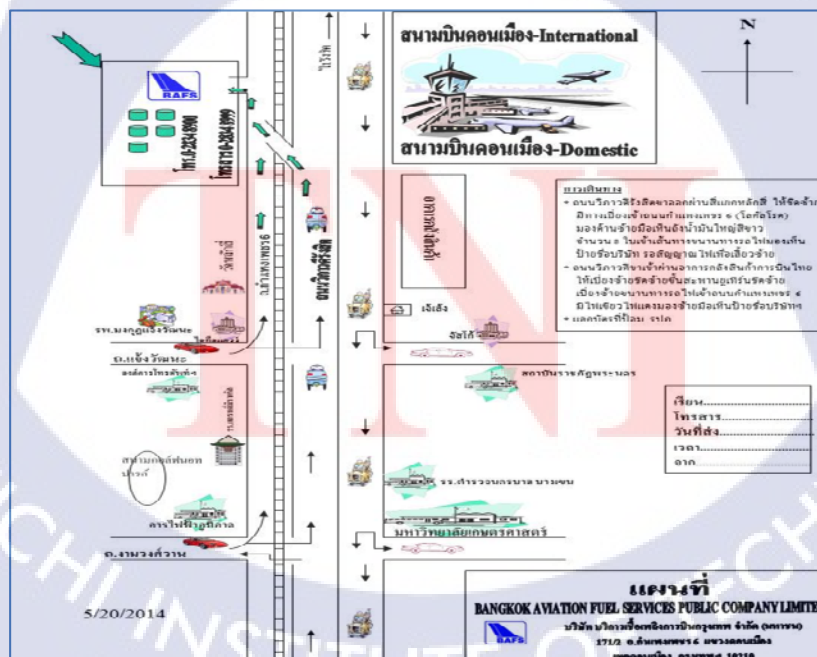
THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานที่ประกอบการ

บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) หรือ “บาฟส์” มีสำนักงานใหญ่ คลังคอนเมือง ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 171/2 ถนนกำแพงเพชร 6 แขวงดอนเมือง เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร 10210 เป็นบริษัทที่ให้บริการเติมน้ำมันอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รวมทั้งสนามบินภูมิภาค 2 แห่ง คือ สนามบินสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย และ สนามบินสมุย อำเภอกะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยดำเนินธุรกิจทางด้านการบริหารจัดการจัดเก็บ น้ำมันเชื้อเพลิงอากาศยาน และให้บริการเติมน้ำมันเชื้อเพลิงแก่อากาศยาน โดยได้รับการจัดตั้งขึ้น ตามมติคณะรัฐมนตรี ซึ่งมีผู้ถือหุ้นหลักของบริษัท ได้แก่ บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) บริษัท เชฟรอน(ไทย) จำกัด บริษัท เอสโซ่ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท เชลล์แห่งประเทศไทย จำกัด บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) Goldman Sachs & Co บริษัท ซัสโก้ ดีลเลอร์ส จำกัด บริษัท แอร์โททาล (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท สิงคโปร์ปิโตรเลียม(ประเทศไทย) จำกัด บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด(มหาชน) นายทวี รัช ปรุ่งพัฒนสกุล และ Sinopec(Hong Kong) Aviation Company Limited



ภาพที่ 1.1.1 แผนที่ ที่ตั้งของสำนักงานใหญ่

บาฟส์ ดำเนินกิจการภายใต้นโยบายต่างๆ ซึ่งได้แก่ นโยบายบรรษัทภิบาล นโยบายกำกับดูแลกิจการ นโยบายต่อต้านคอร์รัปชั่น นโยบายบริหารความเสี่ยง นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม นโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและแรงงาน นโยบายอาชีวอนามัยความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายการจ่ายเงินปันผล และนโยบายคุณภาพ ด้วยวิสัยทัศน์ “มุ่งมั่นสู่ธุรกิจบริการ พลังงานครบวงจรที่ ใส่ใจสิ่งแวดล้อม”

นอกเหนือจากการให้บริการที่ทำอากาศยานดอนเมือง สุวรรณภูมิ และสนามบินภูมิภาคดังกล่าวข้างต้นแล้ว ยังได้ดำเนินโครงการขยายการให้บริการออกไปยังสนามบินภูมิภาคจังหวัดตราด และสนามบินในภูมิภาคอาเซียนประเทศพม่า รวมทั้งมีแผนงานที่จะขยายการให้บริการออกไปยังสนามบินภูมิภาคแห่งอื่นที่มีศักยภาพอีกด้วย

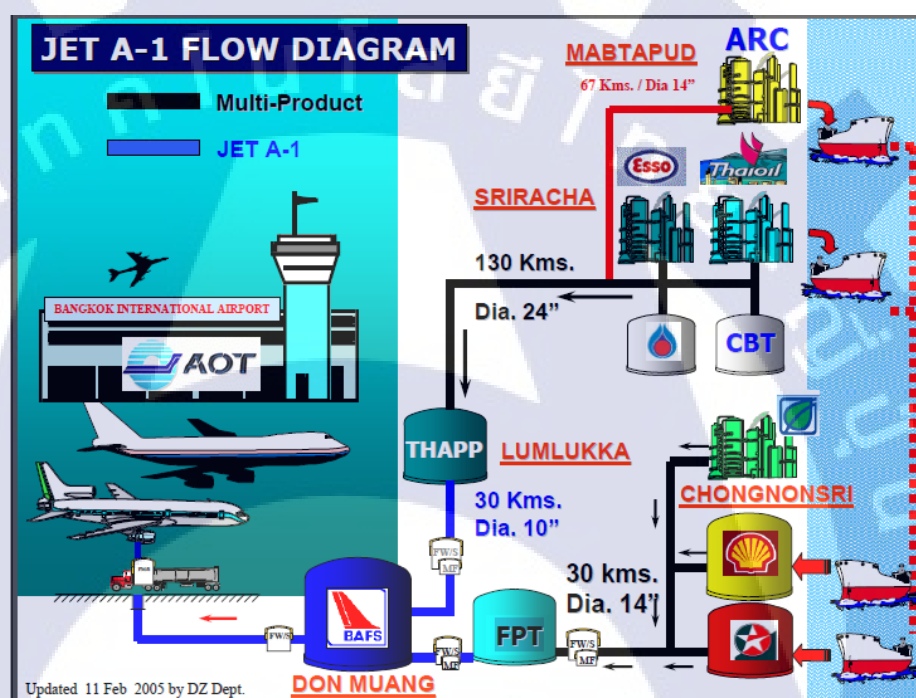
1.2 ลักษณะเชิงธุรกิจของสถานประกอบการหรือการให้บริการหลักขององค์กร

บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ให้บริการเชื้อเพลิงอากาศยาน เพียงบริษัทเดียว ที่สนามบินนานาชาติกรุงเทพประเทศไทย ผลิตภัณฑ์หลักที่ให้บริการได้แก่ เจ็ท เอ-1 น้ำมันเจ็ท เอ-1 ถูกส่งมาจากน้ำมันของบริษัทขนส่งน้ำมันทางท่อ (FPT) และบริษัท ท่อส่งปิโตรเลียมไทย จำกัด (THAPPLINE) โดยน้ำมันจากสองแห่งจะถูกเก็บรวมกันที่คลังน้ำมันของบริษัทฯ โดยท่อส่งน้ำมันบริษัทฯ จะรับน้ำมันที่ผ่านการรับรองคุณภาพแล้วเท่านั้น ก่อนเข้าสู่ถังเก็บ น้ำมันจะถูกส่งผ่าน อุปกรณ์กรองน้ำมันขั้นต้น และ อุปกรณ์กรองน้ำมันและแยกน้ำ เพื่อกรองสิ่งปนเปื้อนและแยกน้ำออกจากน้ำมัน หลังจากนั้น น้ำมันเจ็ท เอ-1 จะถูกปล่อยให้พักตัวในถังเก็บอย่างน้อย 24 ชั่วโมงก่อนถูกจ่ายออกไป

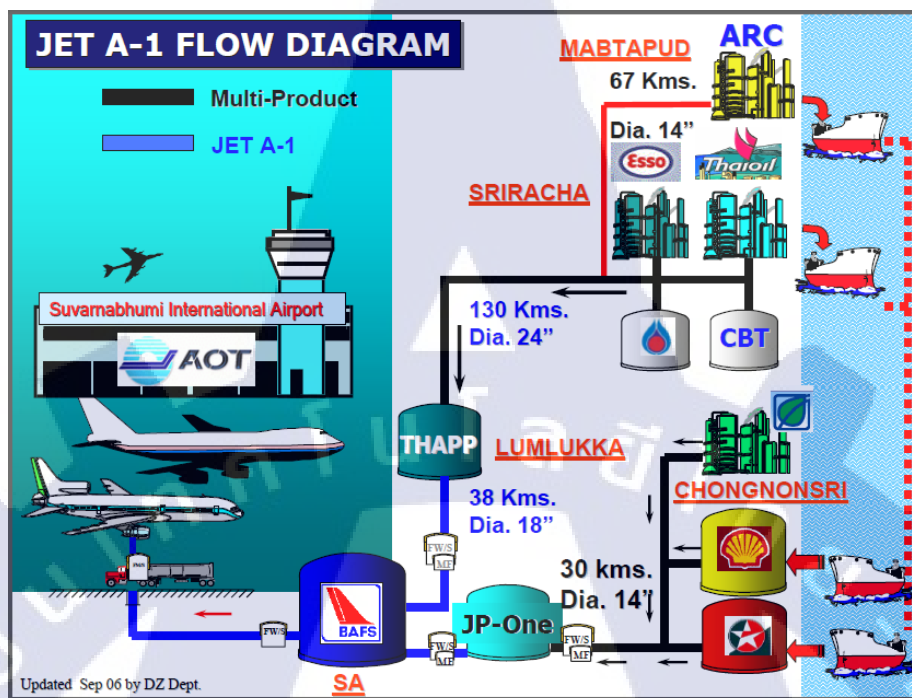
น้ำมันเจ็ท เอ-1 ถูก บั้ม ถูกบั้มผ่านอุปกรณ์กรองและแยกน้ำเข้าสู่ ระบบท่อส่งน้ำมันใต้ลานจอดของเครื่องบิน และถูกนำส่งเข้าถังน้ำมันของเครื่องบิน โดย รถจ่ายน้ำมัน สำหรับในบริเวณที่ไม่มีระบบท่อส่งน้ำมันใต้ลานจอดของเครื่องบิน การเติมน้ำมันเข้าถังน้ำมันของเครื่องบินจะใช้ รถเติมน้ำมันขนาดใหญ่แทน ทั้งนี้ การจ่ายน้ำมันโดยรถจ่ายน้ำมันและรถเติมน้ำมันจะจ่ายผ่านระบบ On Track Computer เพื่อความถูกต้องแม่นยำและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของบริษัทฯ



ภาพที่ 1.1.2 สัญลักษณ์องค์กร

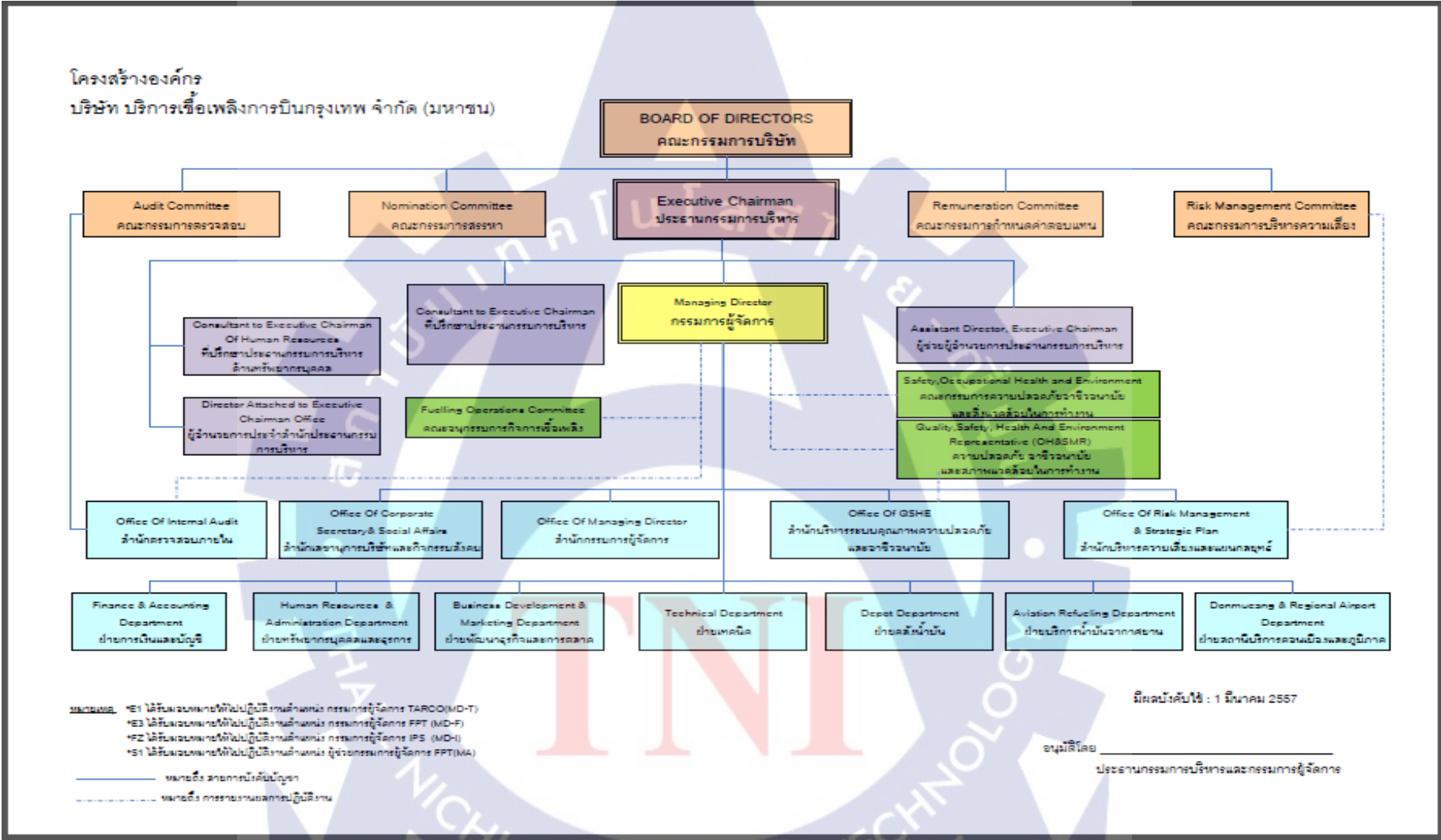


ภาพที่ 1.2.1 แผนภูมิธุรกิจ ณ สนามบินดอนเมือง



ภาพที่ 1.2.2 แผนภูมิธุรกิจ ณ สยามบิณสุวรรณภูมิ

1.3 รูปแบบการจัดการองค์กรและการบริหารองค์กร



ภาพที่ 1.3.1 แผนผังองค์กร

1.4 ตำแหน่งและหน้าที่งานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

ตำแหน่ง นักศึกษาฝึกงาน แผนกพัฒนาบุคลากร ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและธุรการ

- หน้าที่
1. จัดทำข้อมูลพนักงานที่ฝึกอบรม
 2. จัดทำข้อมูลสรุปผลการจัดอบรมภายใน
 3. เป็นผู้ช่วยในการจัดอบรมภายใน
 4. ตรวจสอบข้อมูลในแผนพัฒนาบุคลากร
 5. แก้ไขข้อมูลชื่อตำแหน่งของพนักงานในคู่มือ Job Specification
 6. แก้ไขข้อมูลชื่อตำแหน่งของพนักงานในคู่มือ Career Development Plan
 7. แก้ไขข้อมูลชื่อตำแหน่งของพนักงานในไฟล์บัตรพนักงาน
 8. จัดทำรูปเล่มเอกสารประกอบการอบรม
 9. รวบรวม และแยกประเภทใบคำรักษาพยาบาลของพนักงาน
 10. บันทึกข้อมูลคำรักษาพยาบาลของพนักงานลงในระบบ SAP
 11. ช่วยประสานงานเกี่ยวกับงานนักศึกษาฝึกงาน
 12. จัดเก็บเอกสารให้เป็นหมวดหมู่
 13. ร่วมกิจกรรมสำรวจสถานที่ในการจัดอบรมของบริษัท

1.5 พนักงานที่ปรึกษา

- | | |
|----------------------------|-----------------------------------|
| 1.นางสาวปิยะภรณ์ หนูมี | ตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกพัฒนาบุคลากร |
| 2.นางสาวรัชนก สวงนทรัพย์ | ตำแหน่ง หัวหน้างานพัฒนาบุคลากร |
| 3.นางสาวจิตรภัทร อันตระกูล | ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่พัฒนาบุคลากร |

1.6 ขอบเขตและระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

การศึกษาครั้งนี้ มุ่งที่จะศึกษาเข้าใจพฤติกรรมที่สนับสนุนค่านิยมองค์กรและนำไปปฏิบัติตามของพนักงาน บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งประจำอยู่ที่สำนักงานดอนเมือง และสุวรรณภูมิ โดยมีระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่วันที่ 17 มีนาคม – 17 พฤษภาคม พ.ศ.

1.7 วัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงาน

สืบเนื่องจาก บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) หรือ BAFS ได้กำหนดค่านิยมองค์กรขึ้นมาเพื่อให้บุคลากรในบริษัทรับรู้ เข้าใจ และแสดงออกทางพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยมองค์กรเพื่อให้ทางบริษัทดำเนินธุรกิจไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและมั่นคง อย่างไรก็ตาม แผนกพัฒนาบุคลากรเห็นว่า การรณรงค์ค่านิยมองค์กร ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องเพื่อให้พนักงานเข้าใจ พฤติกรรมที่สนับสนุนค่านิยมองค์กรและนำไปปฏิบัติตาม แผนกพัฒนาบุคลากรจึงกำหนดแผนงานที่จะสำรวจ ความเข้าใจทางพฤติกรรมของค่านิยมองค์กรของพนักงาน โดยได้จัดทำแบบทดสอบแนวปฏิบัติที่ดีทางพฤติกรรมของค่านิยมองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อวัดระดับการรับรู้ และเข้าใจค่านิยมองค์กรของพนักงานบริษัท
2. เพื่อนำแบบทดสอบมาศึกษาพัฒนาแนวทางการวางแผนรณรงค์ และปลูกฝังค่านิยมขององค์กรบริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ให้ยั่งยืนต่อไป

1.8 ผลที่คาดว่าจะได้รับการปฏิบัติงาน

1. ทราบถึงการรับรู้ และเข้าใจค่านิยมองค์กรของพนักงานบริษัท
2. ได้แนวทางการพัฒนาการรับรู้และเข้าใจค่านิยมองค์กรของพนักงาน รวมถึงแผนรณรงค์ และส่งเสริมการปลูกฝังค่านิยมองค์กร

1.9 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

1. บริษัทหมายถึงบริษัทบริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพจำกัด (มหาชน)
2. พนักงานหมายถึงพนักงานของบริษัทบริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพจำกัด (มหาชน)
3. ค่านิยมองค์กร หมายถึงคุณค่าที่ดีทางพฤติกรรมที่องค์กรกำหนดขึ้น และปฏิบัติสืบต่อกันมา
4. ความผูกพันต่อองค์กร(Commitment) หมายถึงความปรารถนาที่ยังคงเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปโดยที่มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่และมีความยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร
5. Google Appsหมายถึง ระบบสื่อสารและปฏิบัติงานร่วมกัน (Communication & Collaboration) ที่ประกอบขึ้นจากโปรแกรมย่อยหลายโปรแกรม ซึ่งแบ่งเป็นโปรแกรมหลักที่มีการสนับสนุนการใช้งานโดยตรงจากเจ้าหน้าที่เทคนิคของกูเกิ้ลตลอด24 ชั่วโมง
6. ฝ่าย AZ หมายถึง ฝ่ายบริการน้ำมันอากาศยาน
7. ฝ่าย BZ หมายถึง ฝ่ายพัฒนาธุรกิจและการตลาด
8. ฝ่าย DZ หมายถึง ฝ่ายคลังน้ำมัน
9. ฝ่าย FZ หมายถึง ฝ่ายการเงินและบัญชี
10. ฝ่าย HZ หมายถึง ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและธุรการ
11. ฝ่าย MD หมายถึง สำนักกรรมการผู้จัดการ
12. ฝ่าย RZ หมายถึง ฝ่ายสถานบริการดอนเมืองและภูมิภาค
13. ฝ่าย TZ หมายถึง ฝ่ายเทคนิค
14. HRD หมายถึง แผนกพัฒนาบุคลากร

บทที่ 2

ทฤษฎีและเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

2.1 ค่านิยมองค์กร

ค่านิยมองค์กร หมายถึงเกณฑ์ที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใช้ในการตัดสินใจว่าอะไรควรทำและอะไรไม่ควรทำเพื่อให้ได้รับผลอันพึงปรารถนาร่วมกันซึ่งค่านิยมเป็นสิ่งที่กำหนดถึงพฤติกรรมและผลที่ติดตามมานอกจากค่านิยมจะเป็นรากฐาน (Basis) ของการสร้างวัฒนธรรมขององค์กรแล้วค่านิยมยังมีประโยชน์อื่นๆอีก เช่น ทำให้บุคคลรู้ว่าองค์กรคาดหวังอะไรผลงานแบบใดด้วยวิธีการใดช่วยสร้างบรรยากาศที่กลมเกลียวและกลมกลืนในการทำงานและช่วยทำให้บุคคลมีแนวทางในการปรับตัวเพื่อให้เกิดภาวะสมดุลระหว่างคนและองค์กร ซึ่งค่านิยมยังมีอีกหลายความหมาย ดังนี้

1. **วัฒนธรรมองค์กร (Corporate Culture)** หมายถึง วิธีแห่งการดำเนินชีวิตการทำงานของตน ซึ่งอยู่รวมกันในองค์กรหนึ่งองค์กรใดโดยเฉพาะ ซึ่งวัฒนธรรมจะแสดงให้เห็นถึง พฤติกรรมของการแสดงออกของคนในองค์กรที่สะท้อนถึงความเชื่อร่วมกันของคนในองค์กร และแสดงถึงความต่อเนื่องของประเพณีที่คนในองค์กรกระทำร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้วัฒนธรรมองค์กรเป็นผลที่ได้มาจากค่านิยมของคนในองค์กร
2. **ความเชื่อ (Beliefs)** หมายถึงข้อสรุปของสมาชิกองค์กรจำนวนหนึ่ง หรือส่วนใหญ่ต่อพฤติกรรม หรือเหตุการณ์ต่างๆว่าเป็นความจริงหรือไม่เป็นความจริง
3. **บรรทัดฐาน (Norms)** หมายถึงมาตรฐานของพฤติกรรมที่คนจำนวนหนึ่งหรือส่วนใหญ่คาดหวังหรือสนับสนุนให้สมาชิกของกลุ่มปฏิบัติตาม
4. **พฤติกรรม (Behavior)** หมายถึงการกระทำหรือการแสดงออกของบุคคลใดบุคคลหนึ่งคนจำนวนหนึ่งหรือส่วนใหญ่ในองค์กรที่ประพฤติปฏิบัติในลักษณะเดียวกันอย่างสม่ำเสมอตลอดระยะเวลาหนึ่ง

ถ้าเราเปรียบเทียบกับต้นไม้ต้นหนึ่ง ความเชื่อจะเปรียบเสมือนรากแก้วที่ยังลึกลงไปในดิน เพื่อพยุงส่วนต่างๆของต้นไม้ไว้ไม่ให้ล้ม หรือเอียงลงไปตามแรงลม หรือถูกโคนล้มได้ง่ายเมื่อถูกแรงภายนอกกระทำ บรรทัดฐานเปรียบเสมือนลำต้นที่จะตั้งตรงส่งอย่างเปิดเผยและแข็งแรง

ค่านิยมเปรียบเสมือนกิ่งก้านสาขาของต้นไม้ที่แยกออกจากลำต้นแผ่ไพศาลออกไปเพื่อแสดงถึงการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องยั่งยืน พฤติกรรมเปรียบเสมือนใบไม้ที่ปกคลุมเป็นพุ่มไม้ที่เล็กและใหญ่ให้เห็นต้นไม้ที่ใหญ่โตแข็งแรงสูงส่งมองเห็นได้โดยเด่นชัด หรืออาจกล่าวได้ว่าพฤติกรรมเป็นสิ่งที่บุคคลหรือสังคมภายนอกจะมองเห็นถึงลักษณะหรือตัวตนของเราได้อย่างชัดเจน

2.1.1 ค่านิยมองค์การ BAFS

Belief in Teamwork เชื้อมั่นในการทำงานร่วมกัน

พร้อมที่จะปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นให้เกียรติและยอมรับเพื่อนร่วมงานเคารพผู้อาวุโสมีความเชื่อถือซึ่งกันและกันให้ความร่วมมือสนับสนุนประสานงานตลอดจนสร้างสัมพันธภาพอันดีให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

Awareness of Safety Quality and Environment ตระหนักถึงความปลอดภัย คุณภาพ และสิ่งแวดล้อม

มุ่งเน้นการปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยและรักษาระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด รวมทั้งพัฒนาผลงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและผู้มีส่วนได้เสียเป็นสำคัญ

Following Best Practice มุ่งมั่นในหลักบรรษัทภิบาล

ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตโปร่งใสเป็นธรรมมีจิตสำนึกและจริยธรรมในอาชีพรักษาความลับผลประโยชน์และทรัพย์สินของบริษัทฯรวมทั้งประพฤติปฏิบัติตามข้อพึงปฏิบัติทางจริยธรรมและกฎระเบียบของบริษัทฯตลอดเวลา

Service with Our Heart บริการด้วยใจ

มุ่งมั่นบริการด้วยใจเอาใจใส่ดูแลและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องรวดเร็วรวมทั้งเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอกเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

2.2 ความหมายของวัฒนธรรมในองค์การ

กอร์ดอน (Gordon. 1999: 342) กล่าวว่าวัฒนธรรมองค์การคือสิ่งที่อธิบายสภาพแวดล้อมภายในองค์การที่รวมเอาข้อสมมุติความเชื่อและค่านิยมที่สมาชิกขององค์การมีส่วนร่วมและใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อมีปฏิสัมพันธ์กับโครงสร้างอย่างเป็นทางการในการกำหนดรูปแบบพฤติกรรม

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2547: 20) กล่าวว่าวัฒนธรรมองค์การคือค่านิยมและความเชื่อที่มีร่วมกันอย่างเป็นระบบที่เกิดขึ้นในองค์การและใช้เป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมของคนในองค์การนั้น วัฒนธรรมองค์การจึงเป็นเสมือน “บุคลิกภาพ” หรือ “จิตวิญญาณ” ขององค์การ

สุนทรวงศ์ไวยวรรณ (2540: 11) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง สิ่งต่างๆอันประกอบด้วย สิ่งประดิษฐ์ แบบแผนพฤติกรรม บรรทัดฐาน ความเชื่อ ค่านิยม อุดมการณ์ความเข้าใจและข้อสมมุติพื้นฐานของคนจำนวนหนึ่งหรือส่วนใหญ่ภายในองค์การ

พรภิเศก (2546: 27) สรุปไว้ว่าวัฒนธรรมองค์การคือกลุ่มของค่านิยมร่วมที่ได้รับการยอมรับในกลุ่ม มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกและช่วยให้สมาชิกในองค์การเข้าใจว่าการปฏิบัติใดที่ได้รับการพิจารณาว่ายอมรับได้เกิดแนวการปฏิบัติที่สืบต่อกันมาอีกทั้งค่านิยมเหล่านี้มักจะถูกถ่ายทอดผ่านทางเรื่องราว และสื่อทางสัญลักษณ์ต่างๆ

วัฒนธรรมองค์การ (Moorherad & Griffin 1995: 440) หมายถึง การแสดงให้เห็นถึงค่านิยม ความรู้ ความคิด ศิลธรรม ประเพณี เทคโนโลยี ตลอดจนสิ่งต่าง ๆ ที่มนุษย์สร้างขึ้นมา ความเชื่อถือ สรรพรวมกันของบรรดาสมาชิกภายในองค์การนั้น ๆ และทั้งแสดงให้เห็นถึงสัญลักษณ์ต่าง ๆ เช่น ปรัชญา ตำนาน นิยาย เรื่องราวและภาษาพิเศษ

2.2.1 องค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์การ

องค์ประกอบพื้นฐานของวัฒนธรรมองค์การจะมีอยู่ห้าอย่างคือ สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ค่านิยม วิถีบุรุษ พิธีและงานพิธี และเครือข่ายทางวัฒนธรรม

สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ บริษัทแต่ละบริษัทจะดำเนินงานอยู่ภายในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เจาะจงที่จะกำหนดประเภทขององค์การที่ต้องการเจริญเติบโต

ค่านิยม ค่านิยมที่ยึดถือร่วมกันโดยพนักงานทุกคนจะมีคุณลักษณะพื้นฐานขององค์การค่านิยมคือสิ่งที่ผลักดันความพยายามร่วมกันของสมาชิกขององค์การ ค่านิยมจะถูกระบุไว้ในเป้าหมายคือคำขวัญของบริษัท

วีรบุรุษ บุคคลบางคนจะถูกระบุไว้อย่างใกล้ชิดกับวัฒนธรรมองค์การ

ธรรมเนียมปฏิบัติ กิจกรรมและเหตุการณ์ปกติจะเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์การด้วย

เครือข่ายทางวัฒนธรรม วัฒนธรรมองค์การจะถูกถ่ายทอดผ่านเครือข่ายที่ไม่เป็นทางการ เรื่องราวของอุดมคติและวีรบุรุษของบริษัทก่อนหน้านี้จะถูกถ่ายทอดผ่านเครือข่ายที่ไม่เป็นทางการ เรื่องราวของอุดมคติและวีรบุรุษของบริษัทก่อนหน้านี้จะถูกรับรู้ร่วมกันทั่วทั้งองค์การและระหว่างรุ่นของพนักงานที่ต่อเนื่องกัน

เนื่องจากวัฒนธรรมองค์การมีขอบเขตที่กว้าง และมีลักษณะคล้าย ๆ ภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg) คือมีส่วนที่อยู่ข้างบนน้ำส่วนหนึ่ง และอยู่ใต้น้ำอีกส่วนหนึ่ง จึงอาจแบ่งวัฒนธรรมออกได้เป็น 2 ส่วนคือ

1. **ส่วนที่มองเห็นได้ (Visible)** จะเป็นสิ่งที่สมาชิกองค์การสร้างหรือประดิษฐ์ขึ้นมา เช่น สิ่งประดิษฐ์ต่าง ๆ (Artifacts) อาทิเช่น รูปปั้นของผู้ก่อตั้งกิจการ และถาวรวัตถุต่าง ๆ
2. **ส่วนที่อยู่ลึกลงไป จะมองไม่เห็น (Invisible)** แต่เป็นสิ่งที่สมาชิกรับรู้และเข้าใจร่วมกัน เช่น ค่านิยมขององค์การที่สมาชิกรับรู้

2.2.2 คุณลักษณะวัฒนธรรมองค์การ

รากฐานรองรับวัฒนธรรมองค์การใดคือ ความเชื่อที่นำทางค่านิยมที่สร้างรากฐานของปรัชญาเพื่อทิศทางขององค์การขึ้นมา โดยทั่วไปความเชื่อจะสะท้อนให้เห็นถึงบุคลิกภาพและเป้าหมายของผู้ก่อตั้งหรือผู้บริหารระดับสูงต่อมา ความเชื่อเหล่านี้จะกำหนดบรรทัดฐานเพื่อพฤติกรรมประจำวันขึ้นมาภายในองค์การ

เมื่อค่านิยมและความเชื่อได้ถูกยอมรับทั่วทั้งองค์กรและพนักงานกระทำตามค่านิยมเหล่านี้แล้ว บริษัทจะมีวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง นักวิจัยได้ระบุเครื่องวัดความเข้มแข็งทางวัฒนธรรมหลายอย่าง คือ ความลึกของการแทรกซึมภายในองค์กร พนักงานได้ยึดเอาค่านิยมไว้รุนแรงแค่ไหน ความอายุยืนของวัฒนธรรมและหลักฐานที่มองเห็นได้ของวัฒนธรรม วัฒนธรรมที่เข้มแข็งจะมีอิทธิพลต่อพนักงานมากกว่าวัฒนธรรมที่อ่อนแอ คุณลักษณะอย่างอื่นของวัฒนธรรมคือความสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อม ระดับของการมีส่วนร่วมของพนักงาน และระดับความสอดคล้องท่ามกลางค่านิยมทางวัฒนธรรม องค์กรจะต้องคิดค้นวิธีการของการค้าจูน และการยึดค่านิยมทางวัฒนธรรมของพวกเขาไว้กับบุคคลอื่นไว้

2.2.3 ลักษณะของวัฒนธรรมที่จะทำให้องค์กรบรรลุประสิทธิผล

จากการศึกษาของ Daniel R. Denison (1990) ในปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและประสิทธิผลขององค์กร พบว่าวัฒนธรรมองค์กรจะส่งผลต่อประสิทธิผล (Effectiveness) ขององค์กรเป็นอย่างมาก เมื่อวัฒนธรรมนั้นก่อให้เกิดสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. การผูกพัน (Involvement) และการมีส่วนร่วมในองค์กร
2. การปรับตัว (Adaptability) ที่เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร
3. การประพฤติปฏิบัติได้สม่ำเสมอ (Consistency) ซึ่งจะก่อให้เกิดการทำงานที่ประสานกัน และสามารถคาดหมายพฤติกรรมต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นได้
4. มีวิสัยทัศน์และภารกิจขององค์กรที่เหมาะสม ทำให้องค์กรมีกรอบและทิศทาง การดำเนินงานที่ชัดเจน

2.3 ทฤษฎีความต้องการ (Need Theory)

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Hierarchy of Needs) ได้เสนอทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of Needs) ซึ่งอธิบายถึงความต้องการและความพอใจของมนุษย์ขั้นดังนี้

1. ความต้องการทางด้านกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตได้แก่ปัจจัย 4 อุณหภูมิที่เหมาะสมเป็น

ต้น เพื่อตอบสนองความต้องการให้แก่ร่างกายมนุษย์จะมีความต้องการในลำดับต่อไปได้ก็ต่อเมื่อความต้องการขั้นแรกได้รับการตอบสนองแล้ว

2. **ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Social or Safety Needs)** ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองเป็นที่พอใจแล้วมนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปคือความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สินเช่นมนุษย์อยากที่จะมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจในรูปของค่ามั่งสัณญจากนายจ้างที่จะจ่ายเงินเดือนค่าจ้างหรือผลตอบแทนให้ในระยะยาว
3. **ความต้องการทางด้านสังคม (Social of Belongingness Needs)** ภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วมนุษย์ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้นคือความต้องการทางสังคมซึ่งหมายถึงความต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่างๆอยากจะทำสมาคมกับบุคคลอื่นรวมทั้งอยากได้รับมิตรภาพและความเห็นใจจากกลุ่มเพื่อนฝูงเป็นต้นความต้องการทางด้านสังคมนี้มักจะเปลี่ยนไปในรูปของความต้องการในแง่ที่จะก่อให้เกิดความรู้สึกแก่ตนเองว่าเป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อสังคมกลุ่มนั้นกลุ่มนี้และมีบุคคลต่างๆให้ความรักใคร่หรือชอบพอดนหรืออาจจะกล่าวได้ว่าความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการทางด้านจิตใจมากขึ้น
4. **ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs)** ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆดังนี้คือความมั่นใจในตนเองในเรื่องของความสามารถความรู้และความสำคัญในตัวของตัวเองรวมทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่นหรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นสรรเสริญหรือนับถือเป็นต้น
5. **ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดทุกอย่าง (Self Actualization or Self Realization)** ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์คือ ความต้องการที่อยากจะทำอะไรให้สำเร็จตามความนึกคิดภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งสี่ขั้นอย่างครบถ้วนแล้วมนุษย์ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้นไปอีก และอยากที่จะประสบความสำเร็จตามความนึกคิดที่ตนใฝ่ฝันไว้ทุกอย่างซึ่งเป็นความต้องการที่ไม่มีที่สิ้นสุด

ทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์ : Murray's Manifest Needs Theory

ในปี1938เมอร์เรย์ได้อธิบายว่าความต้องการของบุคคลมีความต้องการหลายอย่างในเวลาเดียวกันได้ ความต้องการของบุคคลที่เป็นความสำคัญเกี่ยวกับการทำงานมี4ประการคือ

1. ความต้องการความสำเร็จหมายถึงความต้องการที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี
2. ความต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น โดยคำนึงถึงการยอมรับของเพื่อนร่วมงาน
3. ความต้องการอิสระเป็นความต้องการที่จะเป็นตัวของตัวเอง
4. ความต้องการมีอำนาจความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือคนอื่นและต้องการที่จะควบคุมคนอื่นให้อยู่ในอำนาจของตน

2.4 แนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพัน

แนวความคิดของโจและบรูซ (สูนีย์เวทพราหมณ์. 2541 : 7. อ้างอิงจากJoe and Bruce. 1911 : 18)

ให้นิยามความผูกพันขององค์กรว่าเป็นความเชื่อทางจิตวิทยาของคนที่ถูกพันธต้องค์การรวมทั้งความรู้สึกผูกพันกับงานความจงรักภักดีและความเชื่อในค่านิยมขององค์กรความผูกพันขององค์กรประกอบด้วย 3 ขั้นตอนคือ

1. **ความยินยอมทำตาม (Compliance)**คือการที่คนยอมกระทำตามความต้องการขององค์กรเพื่อให้ได้บางสิ่งบางอย่างจากองค์กรเช่นค่าจ้าง
2. **การยึดถือองค์กร (Identification)**คือการที่บุคคลยอมกระทำตามความต้องการขององค์กรและความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
3. **การซึมซับค่านิยมขององค์กร (Internalization)**คือการที่คนรับเอาค่านิยมขององค์กรมาเป็นค่านิยมของตนเอง

แนวความคิดของบุชานัน (Buchanan. 1974 : 533)ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และการปฏิบัติตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรประกอบด้วย 3 องค์การ

1. **ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวขององค์กร(Identification)** หมายถึง การยอมรับในค่านิยมตลอดจนวัตถุประสงค์ขององค์การว่าเป็นไปในทางเดียวกับตน
2. **เกี่ยวข้องกับองค์กร (Involvement)**หมายถึง ความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและผลประโยชน์ขององค์กร
3. **ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty)**หมายถึง การยึดมั่นในองค์กร และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

ลักษณะของความผูกพันต่อองค์กร

ความจงรักภักดีและความผูกพันต่อองค์กรเกิดขึ้นจากเจตคติของบุคคลที่มีต่อองค์กร โดยมีฐานที่มา 3 ประการ ได้แก่

1. **ผูกพันเพราะจำเป็นต้องอยู่ (Normative Commitment)**ความผูกพันแบบนี้เกิดจากความรู้สึกจำใจต้องอยู่กับองค์กร เพราะแรงกดดันบังคับ เช่น ไม่ชอบงานที่ทำ แต่จำเป็นต้องทำเนื่องจากที่ทำงานอยู่ใกล้บ้าน สะดวกกับการดูแลใกล้ชิดครอบครัว เป็นต้น
2. **ผูกพันเพราะอยากอยู่ (Continuance Commitment)**มีความเกี่ยวข้องกับเหตุผลของแรงจูงใจที่มุ่งประโยชน์ส่วนตน (Side-bets Orientation) เป็นความผูกพันต่อองค์กรอันเนื่องมาจากพนักงานมองเห็นว่า การที่ตนอยู่ทำงานเป็นเวลานานก็ทำให้เกิดสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่ตนได้รับจากองค์กรมากมาย เช่น ระดับเงินเดือนสูง ได้รับโบนัส สวัสดิการต่างๆ เป็นต้น ด้วยสิทธิประโยชน์ดังกล่าว จึงทำให้รู้สึกเสียค่าถ้าจะลาออกจากองค์กรจึงขออยู่กับองค์กรต่อไป
3. **ผูกพันด้วยใจรัก (Affective Commitment)** เป็นแรงจูงใจที่มีความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร (Goal-Congruence Orientation) เป็นความผูกพันต่อองค์กรด้วยเหตุผลที่ว่า เป้าหมายของตนสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร จึงเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยสรุปว่าความผูกพันต่อองค์กรเกิดจากองค์ประกอบ 3 ประการ คือ
 - 3.1 ให้การยอมรับต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
 - 3.2 เต็มใจที่จะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย
 - 3.3 มีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไป

และสิ่งที่ยังต้องการปรารถนามากที่สุดคือ การที่พนักงานทุกคนผูกพันต่อองค์กรด้วยใจรัก เพราะเป็นความจงรักภักดีและความผูกพันต่อองค์กรที่มาจากความเต็มใจของพนักงาน จึงเป็นความผูกพันแบบยั่งยืน

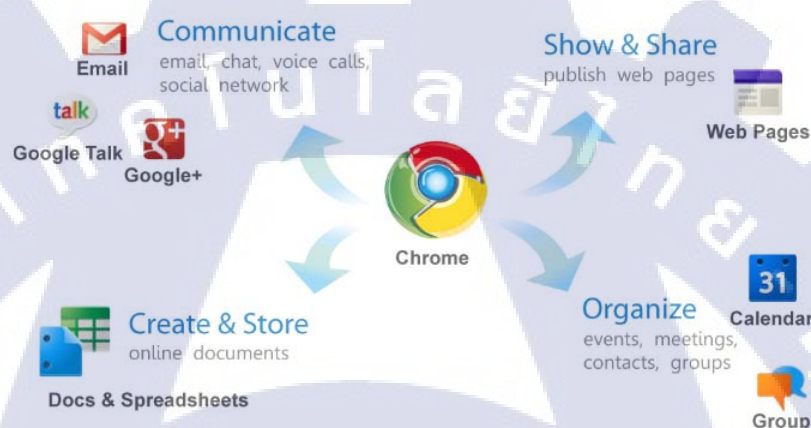
2.5 แนวความคิดด้านทัศนคติต่อองค์กร

แนวความคิดนี้ได้รับความสนใจมากกว่าแบบอื่นๆ เนื่องจากมองความผูกพันขององค์กรว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ผู้นำในการศึกษาความผูกพันขององค์กรตามแนวความคิดนี้ คือ โลแมน ดับบลิว พอร์ตเตอร์ (Porter and others : 1974) แห่งมหาวิทยาลัยเออร์วิน มลรัฐแคลิฟอร์เนียและคณะได้ให้ความหมายของความผูกพันขององค์กรว่า หมายถึง

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับอย่างจริงจังในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึงการที่เป้าหมายขององค์กรและของบุคคลสามารถไปในทิศทางเดียวกันได้หรือเกิดความสอดคล้องกันเมื่อบุคคลพิจารณาแล้วเห็นว่าค่านิยมและบรรทัดฐานของสังคมเป็นสิ่งที่ยอมรับได้บุคคลก็จะแสดงตนว่าเห็นด้วยกับอุดมการณ์ปลายทางขององค์กรและตั้งใจที่จะยอมรับอุดมการณ์นั้นบุคคลจะประเมินองค์การและรู้สึกต่อองค์การในทางที่ดีรู้สึกยินดีและภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกหรือส่วนหนึ่งขององค์กรมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆขององค์กรเชื่อว่าองค์การจะสามารถนำเขาไปสู่ความสำเร็จได้และมองเห็นแนวทางที่จะทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายบุคคลจะรู้สึกว่ายู่ภายใต้สภาวะที่มีโอกาสและสามารถประสบความสำเร็จในการทำงาน
2. ความเต็มอกเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การในฐานะที่เป็นตัวแทนขององค์การหมายถึงการแสดงออกถึงความพยายามอย่างเต็มที่เต็มใจและตั้งใจอุทิศแรงกายแรงใจสติปัญญาในการทำงานที่ดีมีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมสม่ำเสมอคงเส้นคงวาในการทำงานใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อตอบสนองหรือมุ่งสู่เป้าหมายขององค์การได้สะดวกขึ้นมีความคิดเสมอว่างานคือวิถีทางที่ตนสามารถทำประโยชน์ให้กับองค์การให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จจึงทำให้เขามีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ดีเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นก็จะพยายามช่วยกันแก้ปัญหา
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การหมายถึงการแสดงออกถึงความรู้สึกจงรักภักดีซื่อสัตย์ต่อองค์การเป็นความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานโดยไม่โยกย้ายงานหรือเปลี่ยนแปลงที่ทำงานพยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหนจะแสดงให้เห็นถึงความไม่เต็มใจหรือปฏิเสธที่จะลาออกจากองค์การหรือเปลี่ยนงาน

ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มเงินเดือนรายได้สถานภาพตำแหน่งความมีอิสระทางวิชาชีพตลอดจนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดีขึ้นเป็นความตั้งใจและพยายามปรารถนาอย่างแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกต่อไปเพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรไม่คิดที่จะลาออกไม่ว่าองค์กรจะอยู่ในสภาวะปกติหรืออยู่ในภาวะวิกฤติอันเนื่องมาจากสาเหตุต่างๆ

2.6เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน Google Apps



ภาพที่ 2.6 Google App

Google Apps เป็นระบบสื่อสารและปฏิบัติงานร่วมกัน (Communication & Collaboration) ที่ประกอบขึ้นจากโปรแกรมย่อยหลายโปรแกรม ซึ่งแบ่งเป็นโปรแกรมหลักที่มีการสนับสนุนการใช้งานโดยตรงจากเจ้าหน้าที่เทคนิคของภูเก็ตตลอด 24 ชั่วโมง 7 วัน และโปรแกรมรองที่เปิดให้ใช้งานได้ฟรี

1. โปรแกรมหลัก ประกอบด้วยโปรแกรมด้านการสื่อสาร Email และ Chat ด้วยข้อความ เสียง และวิดีโอ โปรแกรมด้านการนำเสนอ Google Site และ Google Presentation โปรแกรมด้านเอกสาร Google Docs (document, spreadsheet, presentation, drawing, form) และโปรแกรมด้านการจัดการ Google Calendar, Contact, Task, Google Group และโปรแกรมด้านการสื่อสาร Social Network (Google+)
2. โปรแกรมรอง ประกอบด้วย โปรแกรมกว่า 50 โปรแกรม เช่น โปรแกรมจัดการรูปภาพ และวิดีโอ Google+ Photo (เดิมคือ Picasa) โปรแกรมจัดการแผนที่และตำแหน่ง Google

Map และ Latitude โปรแกรมรวบรวมสื่ออินเทอร์เน็ต Google Reader และ โปรแกรม Google Bookmarks เป็นต้น

2.6.1 Google Drive

พื้นที่จัดเก็บข้อมูลบน Google สำหรับทุกคน ขนาดเริ่มต้นที่คนละ 30GB (นับรวมกับพื้นที่กล่องจดหมาย) สามารถจัดเก็บไฟล์ประเภทใดก็ได้ ไม่ว่าจะเป็น MS Office, PDF, รูปภาพ, วิดีโอ, ไฟล์งาน 3D และอื่นๆ สามารถเข้าถึงไฟล์ได้จากทุกที่ ทุกเวลา รวมทั้งผ่านอุปกรณ์มือถือ โดยสามารถ preview เอกสารที่รองรับมากกว่า 30 นามสกุลได้ทันทีจากหน้าเบราว์เซอร์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ทันทีโดยไม่ต้องมีโปรแกรมเฉพาะติดตั้งอยู่ในเครื่อง เช่น รูปภาพต่างๆ ไฟล์ประเภท MS Office, ไฟล์ Photoshop หรือ ไฟล์เขียนแบบ 3 มิติ สามารถเรียกดูไฟล์วิดีโอในรูปแบบสตรีมมิ่งได้ทันที สามารถจัดเก็บเป็นโฟลเดอร์ สามารถกำหนดสิทธิ์การอนุญาตให้ผู้อื่นเข้าถึงไฟล์หรือโฟลเดอร์ได้ มีระบบการจัดเก็บแบบเวอร์ชัน และยังสามารถ Synchronize ไฟล์บน Google Drive กับโฟลเดอร์บนเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้งาน Offline ได้ สามารถดูเอกสารบนมือถือและสามารถสร้าง/แก้ไขเอกสาร Google Docs บนมือถือ นอกจากนี้ในด้านความปลอดภัยของข้อมูลไม่ว่าจะเป็น การป้องกันการเข้าถึงจากผู้ไม่ได้รับอนุญาต การสำรองข้อมูล การกู้คืนข้อมูลในกรณีเกิดความผิดพลาดต่างๆ ก็ยังเป็นไปตามระดับมาตรฐานของ Google

พื้นที่จัดเก็บข้อมูลสามารถขยายขนาดของแต่ละผู้ใช้ได้สูงสุดถึง 16TB (1TB = 1,000GB) โดยที่ผู้ใช้สามารถอัปโหลดไฟล์ใดๆ หรืออัปโหลดทีละโฟลเดอร์เพื่อเก็บไว้ใน Google Drive โดยที่ทุกไฟล์ที่ทำการอัปโหลดเข้าสู่ระบบของ Google จะมีการตรวจหาไวรัสหรือสเปมให้โดยอัตโนมัติ ทำให้มั่นใจได้ว่าทุกไฟล์ที่ใช้งานผ่านระบบ Google จะปลอดภัยจากไวรัสหรือสเปมต่างๆ

นอกจากนี้ Google Drive มีเวอร์ชันสำหรับติดตั้งบนเครื่อง PC และ Mac ที่จะทำการ Synchronize ไฟล์ต่างๆ ของผู้ใช้งานจาก Google Drive online กับโฟลเดอร์ในเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้ตลอดเวลา และยังใช้สำหรับการ Synchronize ไฟล์ที่ไม่ใช่ Google Docs เช่นไฟล์ประเภท MS Office, ไฟล์ Photoshop หรือ ไฟล์เขียนแบบ 3 มิติ โดยจะคอยอัปเดตไฟล์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ตรงกับไฟล์บน Google Drive ให้ตรงกันทุกครั้งที่มีการบันทึกการแก้ไขบนเครื่องคอมพิวเตอร์



บทที่ 3

แผนงานการปฏิบัติงานและขั้นตอนในการดำเนินงาน

3.1 แผนการปฏิบัติงาน

หัวข้อรายงาน	เดือนที่ 1				เดือนที่ 2			
	1	2	3	4	1	2	3	4
ศึกษาและทำความเข้าใจวิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์กร	→							
ศึกษาและทำความเข้าใจค่านิยมองค์กรของ BAFS	→							
เรียนรู้ทฤษฎีการใช้เครื่องแบบในการทำแบบทดสอบโดยใช้ Google App			→					
จัดทำแบบทดสอบแนวปฏิบัติที่ดีทางพฤติกรรมของค่านิยมองค์กร			→					
นำเสนอแบบทดสอบให้คณะทำงานค่านิยมองค์กรตรวจสอบ				→				
ส่งแบบทดสอบให้กับพนักงาน					→	→	→	→
เก็บรวบรวมข้อมูล					→	→	→	→
ประเมินผลแบบทดสอบและสรุปผล							→	→

ตารางภาพที่ 3.1 แผนปฏิบัติงาน

3.2 รายละเอียดงานที่ปฏิบัติงาน

การศึกษาเรื่อง แนวปฏิบัติที่ดีทางพฤติกรรมของค่านิยมองค์กรของพนักงาน บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดวิธีและอุปกรณ์ที่ใช้ในการศึกษาซึ่งประกอบด้วย กลุ่มเป้าหมาย และแบบทดสอบ การเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

3.2.1 วิธีการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์เชิงสำรวจการรับรู้ถึงค่านิยมองค์กร แบบครั้งเดียว การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบทดสอบ ส่งให้พนักงานทำแบบทดสอบทาง Google Apps และส่งแบบทดสอบคืนแผนกพัฒนาบุคลากร

3.2.2 กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการทดสอบ

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการทดสอบ คือ พนักงาน บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

3.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ เป็นแบบทดสอบที่มีรายละเอียดเนื้อหาเกี่ยวกับค่านิยมองค์กรของ บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ส่งไปในE-mail ของพนักงานทุกคนในบริษัท และหน้า Google Appsของบริษัท (@bafsgroup.com) และแบบทดสอบได้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท บริการ เชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ชื่อ นามสกุล รหัสพนักงาน ฝ่าย

ส่วนที่ 2เป็นแบบทดสอบที่ใช้วัดการรับรู้และเข้าใจค่านิยมองค์กรของพนักงาน บริษัท บริการ เชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยจะตั้งคำถามที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่สนับสนุน ค่านิยมองค์กรของบริษัท ให้เลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียวคำถามแบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบตามค่านิยมองค์กร ดังนี้

- | | |
|--|------------------------|
| 1. ภาพรวมค่านิยมองค์กร | (ข้อที่ 7,12,13,15,18) |
| 2. Belief in Teamwork | (ข้อที่ 1,4,5,19) |
| 3. Awareness of Safety Quality and Environment | (ข้อที่ 2,8,11,14) |
| 4. Following Best Practice | (ข้อที่ 3,9,17,20) |
| 5. Service With Our Heart | (ข้อที่ 5,6,10,16,19) |

3.2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลดังนี้

- 1.ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ผู้ศึกษาเก็บจากพนักงาน บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในการศึกษาความเข้าใจถึงพฤติกรรมของค่านิยมองค์กร
- 2.ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่ผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้าจากเว็บไซต์ เอกสารที่เกี่ยวข้อง และ สอบถามจากคณะทำงานค่านิยมองค์กรของ บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

3.3 ขั้นตอนการดำเนินงานที่ปฏิบัติ

3.3.1 ศึกษาค่านิยมองค์กร

ศึกษาเกี่ยวกับค่านิยมองค์กรของบริษัท โดยเบื้องต้น ผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้าจากเว็บไซต์ของบริษัท และได้สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากคณะทำงานค่านิยมองค์กรเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างแท้จริง และนำข้อมูลที่ผู้จัดทำค้นคว้ามาได้นั้นมาประยุกต์ใช้ในการสร้างแบบทดสอบค่านิยมองค์กรต่อไป

3.3.2 ศึกษาวิธีการใช้ Google App

ผู้ศึกษาได้ศึกษาการใช้ Google App เพื่อนำแบบทดสอบค่านิยมองค์กรเข้าไปในระบบ Google App ของ บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)(@bafsgroup.com) โดยได้รับการอบรมจากพนักงานผู้เชี่ยวชาญในระบบสารสนเทศจากแผนกสื่อสารองค์กรและกิจกรรมเพื่อสังคม เป็นระยะเวลา 2 ชั่วโมง

3.3.3 ศึกษาวิธีการออกแบบแบบทดสอบ

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาวิธีการออกแบบแบบทดสอบจากประสบการณ์ของผู้ศึกษาเองและได้รับการช่วยเหลือ แนะนำการออกแบบแบบทดสอบจากคณะกรรมการค่านิยมองค์กร โดยเนื้อหาของแบบทดสอบจะต้องอยู่ภายใต้ของค่านิยมองค์กรของบริษัท

3.3.4 จัดทำแบบทดสอบ

ผู้ศึกษาได้จัดทำร่างของแบบทดสอบค่านิยมองค์กรทั้งหมด 20 ข้อ โดยเนื้อหาของแบบทดสอบนั้นจะอยู่ภายใต้ของค่านิยมองค์กรของบริษัท ในแบบทดสอบจะสลับค่านิยมองค์กรแต่ละตัวออกไปในแต่ละข้อเพื่อทดสอบการรับรู้และเข้าใจค่านิยมองค์กรบริษัทของพนักงาน ว่ามีการรับรู้และเข้าใจในค่านิยมองค์กรมากน้อยแค่ไหน

3.3.5 ส่งแบบทดสอบให้คณะกรรมการ

ผู้ศึกษาได้ทำการส่งแบบทดสอบให้คณะกรรมการทำการตรวจสอบแบบทดสอบว่ามีข้อผิดพลาดหรือมีเนื้อหาไม่ตรงกับทางคำนิยมองค์การบริษัทหรือไม่ และขั้นตอนสุดท้ายจะส่งแบบทดสอบให้ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคลและธุรการเป็นผู้อนุมัติ

3.3.6 ส่งแบบทดสอบให้กับพนักงานในบริษัท

ผู้ศึกษาสร้างแบบทดสอบลงใน Google Apps ซึ่งจะสร้างผ่านระบบ Google Drive เมื่อสร้างแบบทดสอบแล้วเสร็จ ก็ทำการส่งแบบทดสอบคำนิยมองค์การเข้าไปในระบบ Google Apps ของบริษัท (@bafsgroup.com) เพื่อให้แบบทดสอบดังกล่าวเข้าถึงพนักงานทุกคน รวมไปถึงได้มีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้พนักงานทุกคนร่วมทำแบบทดสอบคำนิยมองค์การ

3.3.7 เก็บรวบรวมผลแบบทดสอบวิเคราะห์และสรุปผล

ผลลัพธ์ของแบบทดสอบดังกล่าวจะถูกรวบรวมไว้ในไฟล์ แบบทดสอบคำนิยมองค์การ (Responses) ซึ่งไฟล์นี้จะสร้างขึ้นโดยอัตโนมัติหลังจากที่ทางผู้ศึกษาได้ทำการสร้างแบบทดสอบ และเมื่อทางคณะกรรมการได้ข้อมูลเรียบร้อยแล้วจะวิเคราะห์และสรุปผลทั้งนี้ กำหนดให้เกณฑ์ที่ผ่านการทดสอบเป็น 80% ขึ้นไป

บทที่ 4

ผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์และสรุปผลต่างๆ

ขั้นตอนการดำเนินงาน และผลการวิเคราะห์ข้อมูล

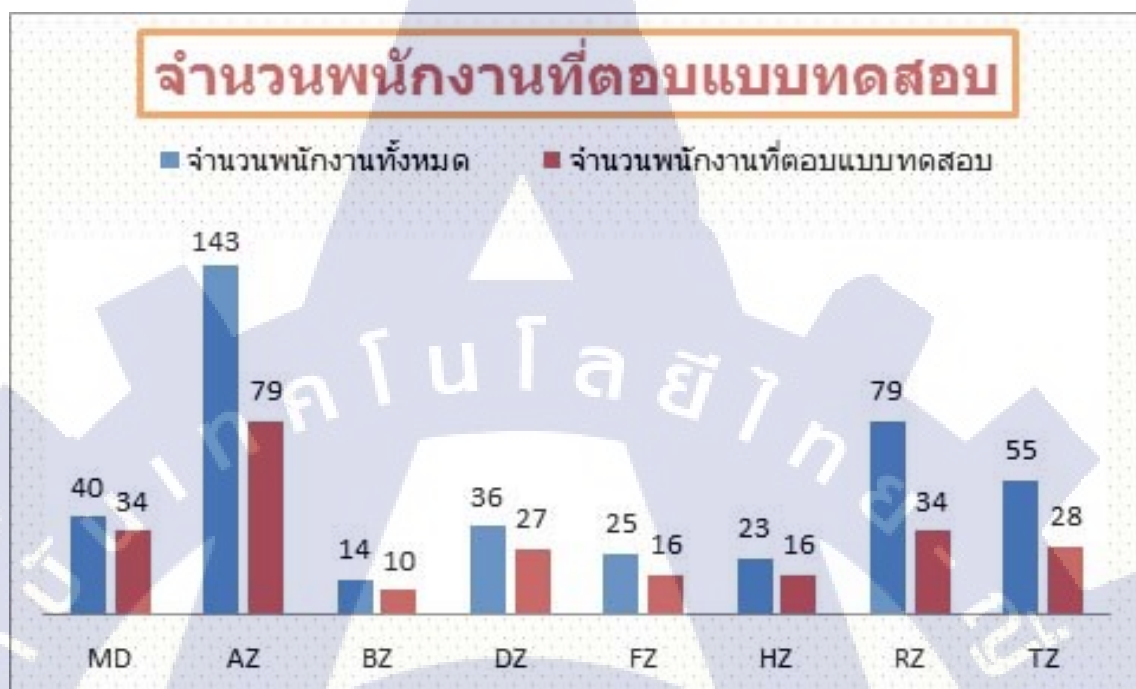
การนำเสนอผลการศึกษาเรื่องแนวปฏิบัติที่ดีทางพฤติกรรมของค่านิยมองค์กรของพนักงานได้ดำเนินการโดยการเก็บรวบรวมผลการทำแบบทดสอบเกี่ยวกับความเข้าใจในแนวปฏิบัติที่ดีทางพฤติกรรมของค่านิยมองค์กร ของพนักงานบริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ตามวิธีการทางสถิติ และนำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาสรุปโดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และกราฟ

ส่วนที่ 1 ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละ (Percentage) ของปัจจัยของพนักงาน จำแนกตามสังกัดฝ่าย

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (N = 244)	ร้อยละ
สังกัดฝ่าย		
AZ	79	32.37
BZ	10	4.10
DZ	27	11.10
FZ	16	6.55
HZ	16	6.55
MD	34	13.93
RZ	34	13.93
TZ	28	11.47
รวม	244	100

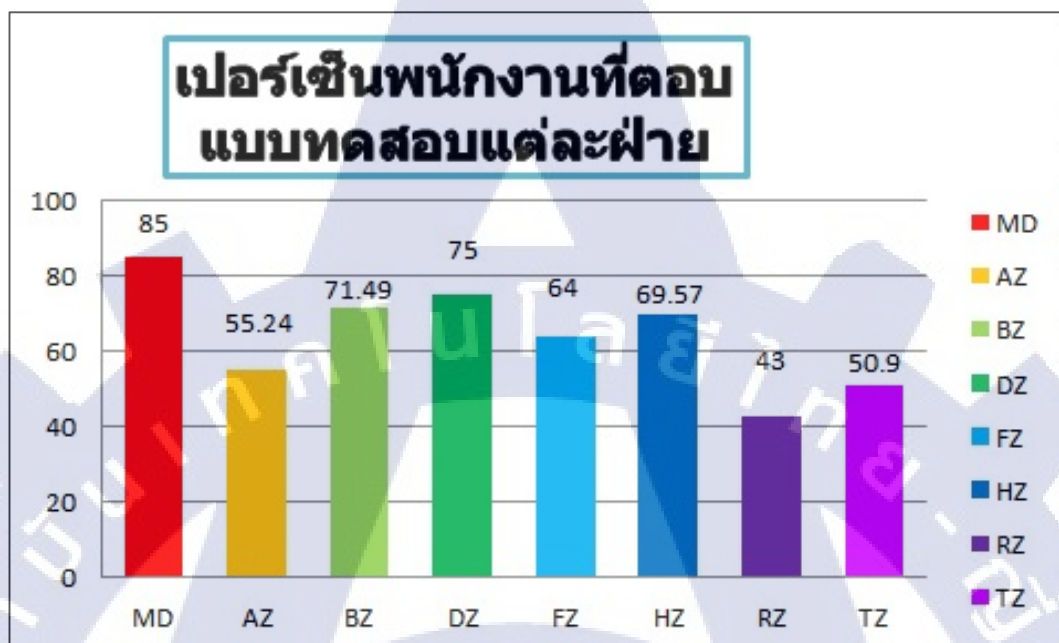
จากตารางดังกล่าวพบว่า พนักงานกลุ่มเป้าหมายจำนวน 244 คน เมื่อจำแนกตามสังกัดฝ่ายพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ สังกัดฝ่าย AZ โดยมีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 32.37

ส่วนที่ 2 กราฟแสดงการเปรียบเทียบพนักงานที่ตอบแบบทดสอบแต่ละฝ่าย



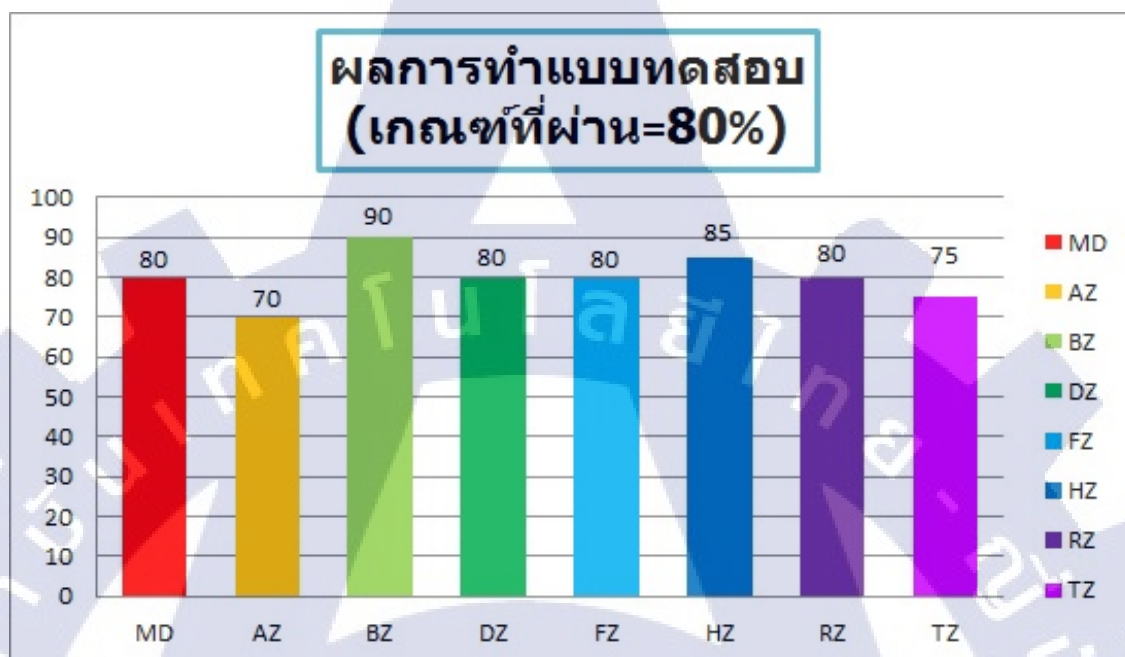
จากตารางดังกล่าวพบว่า พนักงานกลุ่มเป้าหมายที่ตอบแบบทดสอบมากที่สุด ได้แก่ฝ่าย MD โดยมีจำนวน 34 คน จาก 40 คน

ส่วนที่ 3 กราฟแสดงจำนวนและค่าร้อยละ (Percentage) ของพนักงานที่ตอบแบบทดสอบแต่ละฝ่าย



จากตารางดังกล่าวพบว่า พนักงานกลุ่มเป้าหมายที่ตอบแบบทดสอบมากที่สุด ได้แก่ฝ่าย MD โดยมีจำนวน 34คน คิดเป็นร้อยละ 85

ส่วนที่ 4 กราฟแสดงผลการทำแบบทดสอบตามเกณฑ์มาตรฐานแต่ละฝ่าย



จากตารางดังกล่าวพบว่า พนักงานกลุ่มเป้าหมายที่เข้าใจพฤติกรรมทางค่านิยมองค์กรมากที่สุดได้แก่ฝ่าย BZ โดยพิจารณาได้จากคะแนนที่สูงกว่าเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 90

ส่วนที่ 5 ภาพแบบทดสอบเกี่ยวกับความเข้าใจในแนวปฏิบัติที่ดีทางพฤติกรรมของค่านิยมองค์กร

แบบทดสอบค่านิยมองค์กร BAFS



คณะทำงานค่านิยมองค์กรได้จัดทำแบบทดสอบค่านิยมองค์กรขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงความเข้าใจในแนวปฏิบัติทางพฤติกรรมค่านิยมองค์กร BAFS

กรุณกรอกข้อมูลพนักงานในช่องว่างด้านล่างนี้

* Required

ชื่อ-นามสกุล *

รหัสพนักงาน *

ฝ่าย *

โปรดเลือกคำตอบที่ท่านคิดว่าเหมาะสมที่สุด

1. ตัวอักษร B ในค่านิยมองค์กร BAFS มีความหมายว่าอย่างไร

- ☐ Behavior in Teamwork
- ☐ Bangkok
- ☐ Belief in Teamwork

2. ในการปฏิบัติงาน Operation ควรคำนึงถึงเรื่องใดมากที่สุด

- ☐ ความต้องการของผู้บังคับบัญชา
- ☐ ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับบริษัท
- ☐ ความปลอดภัยของร่างกายและทรัพย์สิน

3. นายสิงห์ทำคอมพิวเตอร์ของบริษัทเสียหาย ท่านคิดว่านายสิงห์ควรปฏิบัติอย่างไร

- ☐ ยอมรับผิดชอบและแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

3. นายสิงห์ทำคอมพิวเตอร์ของบริษัทเสียหาย ท่านคิดว่านายสิงห์ควรปฏิบัติอย่างไร

- ยอมรับผิดชอบและแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
- เทิกเฉยเพราะคิดว่าไม่ใช่เครื่องของตน
- นำคอมพิวเตอร์ไปซ่อมด้วยตัวเอง

4. นาย เอ เป็นพนักงานใหม่ และต้องปฏิบัติงานร่วมกับนาย ซี ซึ่งเป็นพนักงานเก่า นาย ซี ควรรับฟังความคิดเห็นของนาย เอ หรือไม่

- ไม่ควร เพราะนายเอไม่มีประสบการณ์ในการทำงาน
- ควร เพราะต้องให้ความนับถือกับเพื่อนร่วมงานทุกคน
- ควร เพราะไม่ต้องการทำให้นาย เอ เสียใจ

5. เมื่อพบผู้บังคับบัญชาต่างฝ่าย ควรปฏิบัติอย่างไร

- ไม่สนใจ เพราะไม่ใช่ผู้บังคับบัญชาของตน
- ทักทายอย่างเป็นกันเอง
- ยกมือไหว้ สวัสดีทักทาย ตามวัฒนธรรมไทย

6. บุคคลใดที่มีบริการลูกค้าด้วยใจ ตามค่านิยมองค์กร

- ภัครดาร์รับฟังคำติชมจากลูกค้าด้วยความยินดี
- เจษฎาภรณ์เมื่อเสร็จธุระกับลูกค้าแล้ว ตาหันเพื่อนร่วมงานให้ลูกค้าฟังเพื่อเพิ่มความสัมพันธ์กับลูกค้าให้มากขึ้น
- ภัสสรให้บริการลูกค้าอย่างดีเยี่ยม แต่มาไม่ตรงเวลานัด

7. ค่านิยมองค์กรมีความหมายว่าอย่างไร

- บุคคลในองค์กรร่วมกันแสวงหาแนวทางใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นตลอดเวลา
- คุณค่าที่บุคคลในองค์กรนิยมและถือปฏิบัติสืบต่อกันมา
- จัดระเบียบและปรับปรุงสถานประกอบการเพื่อก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่ดี

8. พฤติกรรมใดที่ตระหนักถึงความปลอดภัยมากที่สุด

- โซโฆะระมีตระวังเฉพาะตอนปฏิบัติงาน
- สิงหาปฏิบัติงานได้อย่างดีเยี่ยม โดยไม่ต้องใส่อุปกรณ์ PPE
- อัสนีปฏิบัติงานไม่ชำนาญ แต่ใส่อุปกรณ์ PPE ครบ

9. เมื่อท่านพบเห็นว่าเพื่อนร่วมงานขาดความลับให้บริษัทคู่แข่ง แต่เพื่อนร่วมงานมีเหตุจำเป็นจริงๆ ที่ต้องทำ ท่านจะปฏิบัติอย่างไร

- เข้าไปให้ข้อมูลเพิ่มเติมกับบริษัทคู่แข่ง

9. เมื่อท่านพบเห็นว่าเพื่อนร่วมงานขายความลับให้กับบริษัทคู่แข่ง แต่เพื่อนร่วมงานมีเหตุจำเป็นจริงๆที่ต้องทำ ท่านจะปฏิบัติอย่างไร

- เข้าไปให้ข้อมูลเพิ่มเติมกับบริษัทคู่แข่ง
- ดักเตือนเพื่อนร่วมงาน
- แจ้งผู้บังคับบัญชาทันที

10. ถ้าลูกค้าตำหนิการทำงานของท่าน ท่านจะปฏิบัติอย่างไร

- พุดกลับไปว่า “ฉันทำดีที่สุดแล้ว”
- น้อมรับและนำไปแก้ไขปรับปรุง
- โทรมไปปรึกษาเพื่อนร่วมงานว่าควรปฏิบัติอย่างไร

11. ก่อนให้บริการน้ำมันอากาศยานแก่ลูกค้าท่านควรปฏิบัติอย่างไร

- ต่อรองราคากับลูกค้า
- เติมน้ำมันให้แก่ลูกค้าทันที เพื่อไม่ให้เสียเวลา
- ยกมือไหว้สวัสดีทักทายลูกค้า

12. บุคคลใดแสดงพฤติกรรม ค่านิยมองค์กร ไม่เหมาะสมมากที่สุด

- ปรากฏและรื้อหยอกล้อเล่นกันในบริษัท
- ธารปฏิบัติงานได้อย่างดีเยี่ยม ด้วยผลงานของคนอื่น
- อังศุมาลิน ทำคอมพิวเตอร์ของพัณณ์ที่เสียหาย และรีบซ่อมให้

13. พฤติกรรมของบุคคลใดที่ไม่ขัดต่อค่านิยมองค์กร

- ชีรเดชกับสหรัษฎ์ชวนกันไปจ่ายตลาดเวลาทำงาน
- ทรงสิทธิ์ปฏิบัติงานอย่าง มีสติกับงานที่กำลังปฏิบัติ
- ดารินทร์ทะเลาะกับลูกค้าเพราะลูกค้าตำหนิ

14. ถ้าท่านเป็นผู้บังคับบัญชา พบว่าลูกน้องสวมใส่อุปกรณ์ PPE ไม่ครบท่านจะปฏิบัติอย่างไร

- ให้รีบไปปฏิบัติงานให้เสร็จและให้กลับไปใส่อุปกรณ์
- ให้รีบกลับไปถอดอุปกรณ์ออกให้หมดและรีบกลับมาปฏิบัติงาน
- ให้รีบกลับไปสวมอุปกรณ์ให้ครบและเข้ามาปฏิบัติงาน

15. พฤติกรรมใดช่วยให้พนักงานในบริษัท มีความสัมพันธ์อันดีกันมากขึ้น ตามหลักของค่านิยมองค์กร

- อัศรพัชรชวนเพื่อนร่วมงานเล่นกีฬาหลังเลิกงาน
- ภวณัฏฐ์รวมกลุ่มกับเพื่อนร่วมงาน นิเทศาผู้บังคับบัญชาอย่างสนทนสนาน

15. พฤติกรรมใดช่วยให้พนักงานในบริษัท มีความสัมพันธ์อันดีกันมากขึ้น ตามหลักของค่านิยมองค์กร

- ☐ อัครพัชรชวนเพื่อนร่วมงานเล่นกีฬาหลังเลิกงาน
- ☐ ภูวนัฏฐร่วมกลุ่มกับเพื่อนร่วมงาน ค้นหาผู้บังคับบัญชาอย่างสนุกสนาน
- ☐ รัตติกาลชวนเพื่อนร่วมงานขึ้นไปบนตังน้ำมัน เพื่อชมทัศนียภาพของบริษัท

16. บริการด้วยใจตามค่านิยมองค์กรควรปฏิบัติอย่างไร

- ☐ ยกมือไหว้สวัสดีลูกค้า ยิ้มแย้มแจ่มใสขณะให้บริการ พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
- ☐ ให้ลูกค้าสวัสดี ยิ้มแย้มแจ่มใสขณะให้บริการ พูดจาเป็นกันเอง
- ☐ สวัสดีลูกค้า ยิ้มแย้มแจ่มใส รับฟังลูกค้าเฉพาะตอนอยากฟัง พูดจาอ่อนหวาน

17. พฤติกรรมใดที่แสดงออกถึงหลักบรรษัทภิบาลตามค่านิยมองค์กร

- ☐ มีความซื่อสัตย์สุจริต ชื้อสตั๊ด
- ☐ นินทือเพื่อนร่วมงานทุกคน
- ☐ คำนึงถึงความปลอดภัยทุกครั้งที่ใช้ปฏิบัติงาน

18. พฤติกรรมของบุคคลใดที่ขัดต่อค่านิยมองค์กร

- ☐ สิริมาลินให้บริการลูกค้าอย่างดีเยี่ยมตามหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ
- ☐ รรรรรให้เพื่อนร่วมงานไปพบลูกค้าแทนเนื่องจากสภาพอากาศร้อน
- ☐ พิษยธิดายอมรับต่อผู้บังคับบัญชาว่าตนทำงานผิดพลาด

19. นภาพรหวักหายสวัสดีพนักงานที่อายุมากกว่าแม้ว่าจะเป็นผู้ใต้บังคับบัญชา

- ☐ ถูก
- ☐ ผิด

20. ธาราธารนาเรื่องที่เป็นความลับของบริษัทไปพูดคุยกับเพื่อนสนิทต่างบริษัทเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้กัน

- ☐ ถูก
- ☐ ผิด

Submit

Never submit passwords through Google Forms.

Powered by
Google Drive

This form was created inside of BANGKOK AVIATION FUEL SERVICES PUBLIC COMPANY LIMITED.
Report Abuse - Terms of Service - Additional Terms

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาเรื่องแนวปฏิบัติที่ดีทางพฤติกรรมของค่านิยมองค์กรของพนักงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับการรับรู้และเข้าใจค่านิยมองค์กรของพนักงานบริษัท และเพื่อนำแบบทดสอบมาศึกษาและพัฒนาแนวทางการวางแผนรณรงค์และปลูกฝังค่านิยมขององค์กรให้ยั่งยืน ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือค่าร้อยละ (Percentage)

5.1 สรุปผลการดำเนินงานปัจจัยส่วนบุคคล

จากการศึกษาเรื่องดังกล่าวสามารถสรุปผลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เกี่ยวกับจำนวนที่พนักงานสังกัดแต่ละฝ่ายได้ดังนี้

1. พนักงานสังกัดฝ่าย MD มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 13.93
2. พนักงานสังกัดฝ่าย AZ มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 32.37
3. พนักงานสังกัดฝ่าย BZ มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.10
4. พนักงานสังกัดฝ่าย DZ มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 11.10
5. พนักงานสังกัดฝ่าย FZ มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.55
6. พนักงานสังกัดฝ่าย HZ มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.55
7. พนักงานสังกัดฝ่าย RZ มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 13.93
8. พนักงานสังกัดฝ่าย TZ มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 11.47

สรุปผลการเก็บรวบรวมข้อมูลความเข้าใจแนวปฏิบัติที่ดีทางพฤติกรรมของค่านิยมองค์กร

ส่งแบบทดสอบไปยังพนักงานทุกระดับ จำนวน 415 ชุด ได้รับกลับคืนจากพนักงานจำนวน 244 ชุด คิดเป็นร้อยละ 58.79 พนักงานกลุ่มเป้าหมายจำนวน 244 คน เมื่อจำแนกตามสังกัดฝ่าย พบว่าพนักงานที่ตอบแบบทดสอบมีดังนี้

1. พนักงานสังกัดฝ่าย MD ตอบแบบทดสอบจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 85
2. พนักงานสังกัดฝ่าย AZ ตอบแบบทดสอบจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 55.24
3. พนักงานสังกัดฝ่าย BZ ตอบแบบทดสอบจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 71.49
4. พนักงานสังกัดฝ่าย DZ ตอบแบบทดสอบจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 75
5. พนักงานสังกัดฝ่าย FZ ตอบแบบทดสอบจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 64
6. พนักงานสังกัดฝ่าย HZ ตอบแบบทดสอบจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 69.57

7. พนักงานสังกัดฝ่าย RZ ตอบแบบทดสอบจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34
8. พนักงานสังกัดฝ่าย TZ ตอบแบบทดสอบจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 50.90

สรุปผลคะแนนที่ผ่านเกณฑ์การทดสอบเกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่ดีทางพฤติกรรมของค่านิยมองค์กร

จากการกำหนดเกณฑ์ที่ผ่านการทดสอบ 80% ขึ้นไป พบว่าผลการทำแบบทดสอบของพนักงานจำนวน 244 คน เมื่อจำแนกตามสังกัดฝ่าย มีผลคะแนนแสดงเป็นค่าร้อยละดังนี้

- | | | |
|---|----|--------------|
| 1. พนักงานสังกัดฝ่าย MD มีผลคะแนน คิดเป็นร้อยละ | 80 | ผ่านเกณฑ์ |
| 2. พนักงานสังกัดฝ่าย AZ มีผลคะแนน คิดเป็นร้อยละ | 70 | ไม่ผ่านเกณฑ์ |
| 3. พนักงานสังกัดฝ่าย BZ มีผลคะแนน คิดเป็นร้อยละ | 90 | ผ่านเกณฑ์ |
| 4. พนักงานสังกัดฝ่าย DZ มีผลคะแนน คิดเป็นร้อยละ | 80 | ผ่านเกณฑ์ |
| 5. พนักงานสังกัดฝ่าย FZ มีผลคะแนน คิดเป็นร้อยละ | 80 | ผ่านเกณฑ์ |
| 6. พนักงานสังกัดฝ่าย HZ มีผลคะแนน คิดเป็นร้อยละ | 85 | ผ่านเกณฑ์ |
| 7. พนักงานสังกัดฝ่าย RZ มีผลคะแนน คิดเป็นร้อยละ | 80 | ผ่านเกณฑ์ |
| 8. พนักงานสังกัดฝ่าย TZ มีผลคะแนน คิดเป็นร้อยละ | 75 | ไม่ผ่านเกณฑ์ |

5.2 แนวทางการแก้ไขปัญา

จากผลการศึกษาผลการศึกษารื่องแนวปฏิบัติที่ดีทางพฤติกรรมของค่านิยมองค์กรของพนักงาน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ พบว่าพนักงาน บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่รับรู้และเข้าใจแนวแนวปฏิบัติที่ดีทางพฤติกรรมของค่านิยมองค์กรได้ดีพอสมควร พิจารณาได้จากคะแนนของพนักงาน ที่ผ่านเกณฑ์เกือบทุกฝ่าย ยกเว้นฝ่าย AZ และฝ่าย TZ ที่ยังเข้าใจแนวปฏิบัติทางพฤติกรรมของค่านิยมองค์กรได้ไม่ถูกต้อง ดังนั้น บริษัทฯ ควรให้ความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจกับพนักงาน และทำให้พนักงานทราบถึงประโยชน์ของค่านิยมองค์กรทั้งต่อองค์กรและต่อพนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ และผูกพันกับการทำงานในองค์กรให้สูงขึ้นต่อไปในอนาคต โดยขอเสนอแนะวิธีการต่างๆ ดังนี้

- การคัดเลือกพนักงานที่มีแนวคิดและค่านิยมสอดคล้องกับองค์กรเข้าทำงาน ซึ่งโดยทั่วไปสิ่งที่เป็ค่านิยมขององค์กรจะปรากฏอยู่ในข้อความที่บ่งบอกถึงพันธกิจ

(Mission Statement) ขององค์กร การที่ค่านิยมขององค์กรใกล้เคียงกับแนวคิดของพนักงานใหม่ จะทำให้พนักงานใหม่นั้นๆ มีความผูกพันต่อองค์กรตั้งแต่เริ่มเข้าทำงาน

- วางแผนรณรงค์โดยการจัดกิจกรรมต่างๆ และสถานการณ์ให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง
- จัดอบรมเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับค่านิยมองค์กรให้พนักงานเข้าใจแนวปฏิบัติอย่างถูกต้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งฝ่าย AZ และฝ่าย TZ

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการที่ได้ฝึกปฏิบัติงานและเป็นส่วนหนึ่งของคณะทำงานค่านิยมองค์กร บริษัท บริการ เชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นระยะเวลา 2 เดือน ทำให้ข้าพเจ้าได้รับความรู้ต่างๆ มากมายในเรื่องของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะได้รับความรู้มากในส่วนงานของการพัฒนาบุคลากร (HRD) ทำให้ข้าพเจ้าเข้าใจว่าส่วนงานนี้เป็นส่วนสำคัญมากเพราะทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดการพัฒนา รวมไปถึงทราบถึงการวางแผนในการพัฒนา ขั้นตอนการจัดอบรมทั้งในและนอกสถานที่ ขั้นตอนสืบทอดตำแหน่ง แผนเส้นทางฝึกอบรมตามสายอาชีพ เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาบุคลากร และอื่นๆอีกมากมายที่ได้รับจากพนักงานในแผนกนี้ และในการทำงานข้าพเจ้ามองเห็นว่าภาษาอังกฤษเป็นสิ่งที่สำคัญมากในการทำงานสมัยนี้ การเรียนการสอนสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น มีการสอนภาษาญี่ปุ่นเป็นเลิศก็จริง ถึงอย่างไรก็ตามข้าพเจ้าขอเสนอให้จัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษให้เทียบเท่ากับภาษาญี่ปุ่น เพราะในการทำงานยังมีการใช้ภาษาอังกฤษมากกว่าภาษาญี่ปุ่นจึงขอเสนอแนะให้ทางคณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น จัดหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อให้คนรุ่นน้องมีความรู้ถึงภาษาอังกฤษด้วย สุดท้ายนี้ข้าพเจ้ามีความสุขที่ได้ ฝึกปฏิบัติงานที่ บริษัท บริการ เชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้รับการช่วยเหลือจากพนักงาน พี่เลี้ยงในแผนก มีโอกาสสร้างความสัมพันธ์กับพนักงานในฝ่ายต่างๆ และนักศึกษาฝึกงานต่างสถาบัน ทำให้ข้าพเจ้าทราบว่าการทำงานในบริษัทหรือทำงานในที่ต่างๆ เราจะไม่มีความสุขในการทำงานเลยถ้าเราไม่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน จึงอยากให้นักศึกษารุ่นน้องและบุคคลที่ได้อ่านข้อความนี้ ให้ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานเพราะจะทำให้ตัวเรามีความสุข และเกิดความผูกพันในองค์กร

เอกสารอ้างอิง

1. ค่านิยมองค์กร [ออนไลน์] , เข้าถึงได้จาก: [http : //promboot2011.blogspot.com/2011/11/values.html](http://promboot2011.blogspot.com/2011/11/values.html) [วันที่ค้นข้อมูล 1 พฤษภาคม 2557].
2. บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). ค่านิยมองค์กร BAFS. นโยบาย ค่านิยมองค์กร, 2549 [วันที่ค้นข้อมูล 1 พฤษภาคม 2557].
3. บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด(มหาชน). กิจกรรมสำรวจค่านิยมองค์กร. แผนงาน วัฒนธรรมค่านิยมองค์กร, 2557 [วันที่ค้นข้อมูล 1 พฤษภาคม 2557].
4. ความหมายของวัฒนธรรมองค์กร [ออนไลน์] , เข้าถึงได้จาก: [http ://ajsuthasinee.files.wordpress.com](http://ajsuthasinee.files.wordpress.com) [วันที่ค้นข้อมูล 1 พฤษภาคม 2557].
5. ปิยะภรณ์ หนูมี. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบิน กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย, 2546 [วันที่ค้นข้อมูล 1 พฤษภาคม 2557].
6. ปิยะภรณ์ หนูมี. ความจงรักภักดีและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท บริการ เชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด(มหาชน). โครงการพัฒนาบุคลากร แผนกพัฒนาบุคลากร, 2549 [วันที่ค้นข้อมูล 1 พฤษภาคม 2557].
7. ลัดดา สัจพันธุ์. บรรยายการสอนและการผูกพันต่อองค์กรในธรรมชาติของพนักงานบริษัท ซีโน-ไทยเอ็นจีเนียริงแอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2545 [วันที่ค้นข้อมูล 1 พฤษภาคม 2557]
8. นพนิดา สุขจิระ, ปราณี พัฒนกิจกรกิจ, พิทยา พรหมสิทธิ์. ปัจจัยจูงใจที่ทำให้พนักงานเกิด ความผูกพันต่อองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณี : บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด.วิทยานิพนธ์ปริญญาโท คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539 [วันที่ค้นข้อมูล 1 พฤษภาคม 2557]

9. บริษัท บริการเช่าเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด(มหาชน). Google Apps. Google Chrome, 2557
[วันที่ค้นข้อมูล 1 พฤษภาคม 2557]



ภาคผนวก

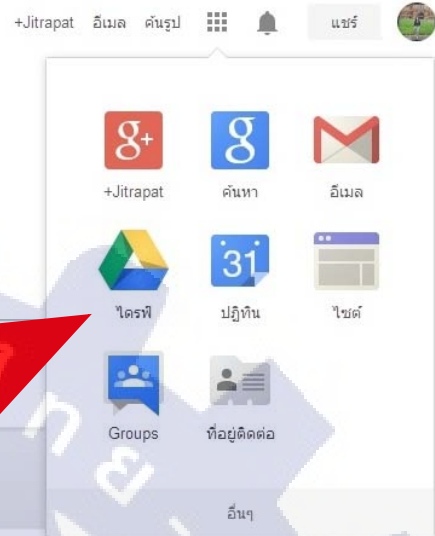
TNI

ภาคผนวก ก.

การสร้างแบบทดสอบลง Google App

TNI

Google
ประเทศไทย



TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY



Drive

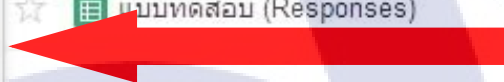
CREATE

- Folder
- Document
- Presentation
- Spreadsheet
- Form
- Drawing
- Connect more apps

My Drive

TITLE

- ☆ Folder pamikar
- ☆ คุณชอบกินอะไร
- ☆ คุณชอบกินอะไร (Responses)
- ☆ แบบทดสอบ
- ☆ แบบทดสอบ (Responses)



TNI

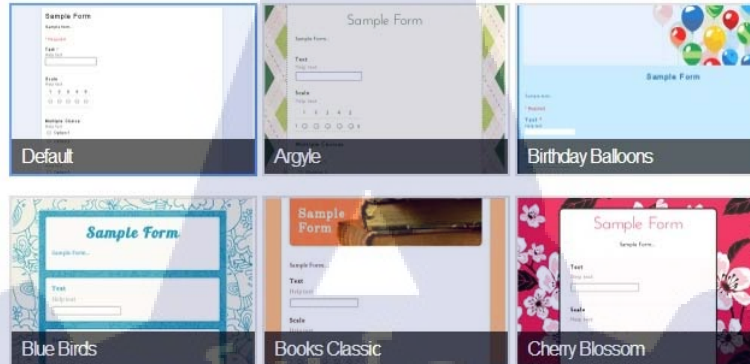
THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

Untitled form

Choose title and theme

Title

Theme: Default



OK

Cancel

☒ Show for new forms

- ☒ Show link to submit another response
- ☐ Publish and show a link to the results of this form to all respondents ?
- ☐ Allow responders to edit responses after submitting

Send form

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

Untitled form ☆

jtrapat.u@bafsgroup.com

File Edit View Insert Responses (0) Tools Help All changes saved in Drive

Theme: Espresso Choose response destination Accepting responses View live form

Form Settings Require login: Yes Collect Emails: No Progress Bar: No

Page 1 of 1

Form Title

Form Description

Question Title

Untitled Question

Help Text

Question Type

Multiple choice

☐ Option 1

☐ Click to add option

or Add "Other"

☐ Go to page based on answer

☐ Required question

Done

Add item

Confirmation Page

Your response has been recorded.

☒ Show link to submit another response

☐ Publish and show a link to the results of this form to all respondents ?

☐ Allow responders to edit responses after submitting

Send form

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

คำนียมองค์กร BAFS ☆

File Edit View Insert Responses (0) Tools Help All changes saved in Drive

jtrapat.u@bafsgroup.com

Send form

Theme: Espresso

View responses

Accepting responses

View live form

Form Settings

Require login: Yes

Collect Emails: No

Progress Bar: No

Page 1 of 1

คำนียมองค์กร BAFS

Form Description

Question Title

1. ตัวอักษร B ในคำนียม BAFS มีความหมายว่าอย่างไร

Help Text

Question Type

Multiple choice

Go to page based on answer

Option 1

Click to add option

or Add "Other"

Done

Required question

Add item

Confirmation Page

Your response has been recorded.

Show link to submit another response

Publish and show a link to the results of this form to all respondents

Allow responders to edit responses after submitting

Send form

☰

คำนียมองค์กร BAFS ☆

File Edit View Insert Responses (0) Tools Help All changes saved in Drive

Send form

Theme: Espresso View responses Accepting responses View live form

Form Settings Require login: Yes Collect Emails: No Progress Bar: No

Page 1 of 1

คำนียมองค์กร BAFS

Form Description

Question Title

Help Text

Question Type

Done

Add item

Text

Paragraph text

Multiple choice

Checkboxes

Choose from a list

Scale

Grid

Date

Time

อย่างไร

on answer

or Add "Other"

Confirmation Page

Your response has been recorded.

☒ Show link to submit another response

☐ Publish and show a link to the results of this form to all respondents ?

☐ Allow responders to edit responses after submitting

Send form

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

คำนิยามองค์กร BAFS ☆

File Edit View Insert Responses (0) Tools Help All changes saved in Drive

Theme: Espresso

View responses

Accepting responses

View live form

Form Settings

Require login: Yes

Collect Emails: No

Progress Bar: No

Page 1 of 1

คำนิยามองค์กร BAFS

Form Description

Question Title

1. ตัวอักษร B ในคำนิยาม BAFS มีความหมายว่าอย่างไร

Help Text

Question Type

Multiple choice

☐ Go to page based on answer

Behavior in Teamwork

Bangkok

Belief in Teamwork

Click to add option

or Add "Other"

Done

☐ Required question

Add item

Confirmation Page

Your response has been recorded.

☒ Show link to submit another response

☐ Publish and show a link to the results of this form to all respondents ?

☐ Allow responders to edit responses after submitting

Send form

คำนิยามองค์กร BAFS

Form Description

1. ตัวอักษร B ในคำนิยาม BAFS มีความหมายว่าอย่างไร

- ☐ Behavior in Teamwork
- ☐ Bangkok
- ☐ Belief in Teamwork

Add item

Confirmation Page

Your response has been recorded.

- ☒ Show link to submit another response
- ☐ Publish and show a link to the results of this form to all respondents ?
- ☐ Allow responders to edit responses after submitting

Send form

☐ สวัสดิ์ลูกคำ ยิ้มแย้มแจ่มใส รับฟังลูกคำเฉพาะตอนอยากฟัง พูดจาอ่อนหวาน

17. พฤติกรรมใดที่แสดงออกถึงหลักบรรษัทภิบาลตามค่านิยมองค์กร

- ☐ มีความขยันหมั่นเพียร ซื่อสัตย์
- ☐ นับถือเพื่อนร่วมงานทุกคน
- ☐ ดำเนินถึงความปลอดภัยทุกครั้งปฏิบัติงาน

18. พฤติกรรมของบุคคลใดที่ขัดต่อค่านิยมองค์กร

- ☐ สิริมาสิน ให้บริการลูกค้าอย่างดีเยี่ยมตามหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ
- ☐ ธรรมชาติ ยอมร่วมทำงานไปพบลูกค้าแทนเนื่องจากสภาพอากาศร้อน
- ☐ พิษยธิตายอมรับผิดชอบต่อผู้บังคับบัญชาว่าตนทำงานผิดพลาด

19. ภาพพราวทักทายสวัสดิ์พนักงานที่อายุน้อยกว่าแม้ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา

- ☐ ถูก
- ☐ ผิด

20. ชารารารนำเรื่องที่เป็นความลับของบริษัทไปพูดคุยกับเพื่อนสนิทต่างบริษัทเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้กัน

- ☐ ถูก
- ☐ ผิด

Add item

Confirmation Page

คุณทำงานค่านิยมองค์กรขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการทำแบบทดสอบ

- ☒ Show link to submit another response
- ☐ Publish and show a link to the results of this form to all respondents ?
- ☐ Allow responders to edit responses after submitting

Send form

กิจกรรมใดที่แสดงออกถึงหลักบรรษัทภิบาลตามค่านิยมองค์กร
มขยันหมั่นเพียร ซื่อสัตย์
วเพื่อนร่วมงานทุกคน
ถึงความปลอดภัยทุกครั้งทีปฏิบัติงาน

กิจกรรมของบุคคล

สิ้นให้บริการลูกค้า

ให้เพื่อนร่วมงานใน

ริด้วยยอมรับต่อผู้บิ

พรวาทักทายสวั

เราเล่าเรื่องที่เป็

age

จากค่านิยมองค์กรขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการทำแบบทดสอบ

Send form

Link to share

<https://docs.google.com/a/bafsgroup.com/forms/d>

Embed

Share link via:



☒ Send form via email:

+ Enter names, email addresses, or groups...

Looking to invite other editors to this form? Add collaborators.

Done

TNI

NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

ภาคผนวก ข.

การเก็บรวบรวมแบบทดสอบ

TNI



Drive

My Drive

CREATE



Folder



Document



Presentation



Spreadsheet



Form



Drawing

Connect more apps

TITLE



pamikar



คุณชอบกินอะไร



คุณชอบกินอะไร (Responses)



แบบทดสอบ



แบบทดสอบ (Responses)



TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

แบบทดสอบ (Responses) ☆												
File Edit View Insert Format Data Tools Form Help All changes saved in Drive												
2 other viewers Comments Share												
fx												
	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K		
1	Timestamp	1. ตัวอักษร B ในคำ นิยามองค์การ BAFS มีความหมายว่า อย่างไร	2. ในการปฏิบัติงาน Operation ควร คำนึงถึงเรื่องใดมาก ที่สุด	3. นายสิงห์ทำ คอมพิวเตอร์ของ บริษัทเสียหาย ท่าน คิดว่านายสิงห์ควร ปฏิบัติอย่างไร	4. นาย เอ เป็น พนักงานใหม่ และ ต้องปฏิบัติงานรวม กับนาย ชี ซึ่งเป็น พนักงานเก่า นาย ชี ควรรับฟังความคิด เห็นของนาย เอ หรือไม่	5. เมื่อพบผู้บังคับ บัญชาต่างฝ่าย ควร ปฏิบัติอย่างไร	6. บุคคลใดที่มีการ บริการลูกค้าด้วยใจ ตามคำนิยาม องค์การ	7. คำนิยามองค์การมี ความหมายว่า อย่างไร	8. พฤติกรรมใดที่ ตรงกันกับความ ปลอดภัยมากที่สุด	9. เมื่อท่านพบเห็น ว่าเพื่อนร่วมงาน ขาดความสนใจใน บริษัทคู่แข่ง แต่ เพื่อนร่วมงานมีเหตุ จำเป็นจริงๆที่ต้อง ทำ ท่านจะปฏิบัติ อย่างไร		
3	4/30/2014 14:55:14											
4	4/30/2014 14:38:08	Belief in Teamwork	ความปลอดภัยของ ร่างกายและทรัพย์สิน	ยอมรับคิดและแจ้งให้ ผู้บังคับบัญชาทราบ	ควร เพราะต้องให้ ความนับถือกับเพื่อน ร่วมงานทุกคน	ยกมือไหว้ สวัสดี ทักทาย ตาม วัฒนธรรมไทย	ักครดารับฟังคำหา นจากลูกค้าด้วยความ ยินดี	คุณค่าที่บุคคลใน องค์กรนิยมและถือ ปฏิบัติสืบต่อกันมา	อัสนีปฏิบัติงานไม่ ชำนาญ แต่ใส่อุปกรณ์ PPE ครบ	แจ้งผู้บังคับบัญชา ทันที	นั แ	
5	4/30/2014 15:24:20											
6	4/30/2014 16:54:45											
7	4/30/2014 17:28:00											
8	4/30/2014 17:51:22	Belief in Teamwork	ความปลอดภัยของ ร่างกายและทรัพย์สิน	ยอมรับคิดและแจ้งให้ ผู้บังคับบัญชาทราบ	ควร เพราะต้องให้ ความนับถือกับเพื่อน ร่วมงานทุกคน	ยกมือไหว้ สวัสดี ทักทาย ตาม วัฒนธรรมไทย	ักครดารับฟังคำหา นจากลูกค้าด้วยความ ยินดี	คุณค่าที่บุคคลใน องค์กรนิยมและถือ ปฏิบัติสืบต่อกันมา	อัสนีปฏิบัติงานไม่ ชำนาญ แต่ใส่อุปกรณ์ PPE ครบ	แจ้งผู้บังคับบัญชา ทันที	นั แ	
9	4/30/2014 17:51:24	Belief in Teamwork	ความปลอดภัยของ ร่างกายและทรัพย์สิน	ยอมรับคิดและแจ้งให้ ผู้บังคับบัญชาทราบ	ควร เพราะต้องให้ ความนับถือกับเพื่อน ร่วมงานทุกคน	ยกมือไหว้ สวัสดี ทักทาย ตาม วัฒนธรรมไทย	ักครดารับฟังคำหา นจากลูกค้าด้วยความ ยินดี	คุณค่าที่บุคคลใน องค์กรนิยมและถือ ปฏิบัติสืบต่อกันมา	อัสนีปฏิบัติงานไม่ ชำนาญ แต่ใส่อุปกรณ์ PPE ครบ	แจ้งผู้บังคับบัญชา ทันที	นั แ	
10	4/30/2014 17:52:36	Belief in Teamwork	ความปลอดภัยของ ร่างกายและทรัพย์สิน	ยอมรับคิดและแจ้งให้ ผู้บังคับบัญชาทราบ	ควร เพราะต้องให้ ความนับถือกับเพื่อน ร่วมงานทุกคน	ยกมือไหว้ สวัสดี ทักทาย ตาม วัฒนธรรมไทย	ักครดารับฟังคำหา นจากลูกค้าด้วยความ ยินดี	คุณค่าที่บุคคลใน องค์กรนิยมและถือ ปฏิบัติสืบต่อกันมา	อัสนีปฏิบัติงานไม่ ชำนาญ แต่ใส่อุปกรณ์ PPE ครบ	แจ้งผู้บังคับบัญชา ทันที	นั แ	
11	4/30/2014 17:52:55	Bangkok	ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น กับบริษัท	ยอมรับคิดและแจ้งให้ ผู้บังคับบัญชาทราบ	ควร เพราะไม่ต้องการ ทำให้นาย เอ เสียใจ	ยกมือไหว้ สวัสดี ทักทาย ตาม วัฒนธรรมไทย	ักครดารับฟังคำหา นจากลูกค้าด้วยความ ยินดี	คุณค่าที่บุคคลใน องค์กรนิยมและถือ ปฏิบัติสืบต่อกันมา	ใส่ใจพระบิระรัง เฉพาะตอนปฏิบัติงาน	แจ้งผู้บังคับบัญชา ทันที	นั แ	
12	4/30/2014 18:09:43	Bangkok	ความปลอดภัยของ ร่างกายและทรัพย์สิน	ยอมรับคิดและแจ้งให้ ผู้บังคับบัญชาทราบ	ควร เพราะต้องให้ ความนับถือกับเพื่อน ร่วมงานทุกคน	ยกมือไหว้ สวัสดี ทักทาย ตาม วัฒนธรรมไทย	ักครดารับฟังคำหา นจากลูกค้าด้วยความ ยินดี	คุณค่าที่บุคคลใน องค์กรนิยมและถือ ปฏิบัติสืบต่อกันมา	อัสนีปฏิบัติงานไม่ ชำนาญ แต่ใส่อุปกรณ์ PPE ครบ	แจ้งผู้บังคับบัญชา ทันที	นั แ	
13	4/30/2014 18:23:32	Bangkok	ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น กับบริษัท	ยอมรับคิดและแจ้งให้ ผู้บังคับบัญชาทราบ	ควร เพราะต้องให้ ความนับถือกับเพื่อน ร่วมงานทุกคน	ยกมือไหว้ สวัสดี ทักทาย ตาม วัฒนธรรมไทย	ักครดารับฟังคำหา นจากลูกค้าด้วยความ ยินดี	คุณค่าที่บุคคลใน องค์กรนิยมและถือ ปฏิบัติสืบต่อกันมา	อัสนีปฏิบัติงานไม่ ชำนาญ แต่ใส่อุปกรณ์ PPE ครบ	แจ้งผู้บังคับบัญชา ทันที	นั แ	

+ Form Responses

NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

แบบทดสอบ (Responses) ☆										
File Edit View Insert Format Data Tools Form Help All changes saved in Drive										
2 other viewers Comments Share										
fx										
	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
1	10. ถ้าลูกค้าดำเนินการทำงานของท่านจะปฏิบัติอย่างไร	11. ก่อนให้บริการน้ำมันอากาศยาน แก่ลูกค้าท่านควรปฏิบัติอย่างไร	12. บุคคลใดแสดงพฤติกรรม ค่านิยมองค์กร ไม่เหมาะสมมากที่สุด	13. พฤติกรรมของบุคคลใดที่ไม่ขัดต่อค่านิยมองค์กร	14. ถ้าท่านเป็นผู้บังคับบัญชา พบว่าลูกน้องสวมใส่อุปกรณ์ PPE ไม่ครบท่านจะปฏิบัติอย่างไร	15. พฤติกรรมใดช่วยให้องค์กรในบริษัท มีความสัมพันธ์ที่ดีกับภายนอก ตามหลักของค่านิยมองค์กร	16. บริการด้วยใจ ตามค่านิยมองค์กร ควรปฏิบัติอย่างไร	17. พฤติกรรมใดที่แสดงออกถึงหลักบรรษัทภิบาลตามค่านิยมองค์กร	18. พฤติกรรมของบุคคลใดที่ขัดต่อค่านิยมองค์กร	19. หากพบว่าพนักงานมีอายุมากกว่าแม้ว่าจะเป็นผู้ใต้บังคับบัญชา
3										
4	น้องรับและนำไปแก้ไขปรับปรุง	ยกมือไหว้สวัสดี ทักทายลูกค้า	ธราธรปฏิบัติงานได้อย่างดีเยี่ยม ด้วยผลงานของคนอื่น	ทรงสิทธิ์ปฏิบัติงานอย่าง มีสติกับงานที่กำลังปฏิบัติ	ให้รีบกลับไปสวมอุปกรณ์ให้ครบและเข้ามาปฏิบัติงาน	อัศธรพี่ชยันเพื่อนร่วมงานเล่นกีฬาหลังเลิกงาน	ยกมือไหว้สวัสดีลูกค้า ยิ้มแย้มแจ่มใสและให้บริการ พูดจาไพเราะอ่อนหวาน	มีความขยันหมั่นเพียร ซื่อสัตย์	รรรรรให้เพื่อนร่วมงานไปพบลูกค้าแทน เนื่องจากสภาพอากาศร้อน	ถูก
5										
6										
7										
8	น้องรับและนำไปแก้ไขปรับปรุง	ยกมือไหว้สวัสดี ทักทายลูกค้า	ธราธรปฏิบัติงานได้อย่างดีเยี่ยม ด้วยผลงานของคนอื่น	ทรงสิทธิ์ปฏิบัติงานอย่าง มีสติกับงานที่กำลังปฏิบัติ	ให้รีบกลับไปสวมอุปกรณ์ให้ครบและเข้ามาปฏิบัติงาน	อัศธรพี่ชยันเพื่อนร่วมงานเล่นกีฬาหลังเลิกงาน	ยกมือไหว้สวัสดีลูกค้า ยิ้มแย้มแจ่มใสและให้บริการ พูดจาไพเราะอ่อนหวาน	มีความขยันหมั่นเพียร ซื่อสัตย์	รรรรรให้เพื่อนร่วมงานไปพบลูกค้าแทน เนื่องจากสภาพอากาศร้อน	ถูก
9	น้องรับและนำไปแก้ไขปรับปรุง	ยกมือไหว้สวัสดี ทักทายลูกค้า	ธราธรปฏิบัติงานได้อย่างดีเยี่ยม ด้วยผลงานของคนอื่น	ทรงสิทธิ์ปฏิบัติงานอย่าง มีสติกับงานที่กำลังปฏิบัติ	ให้รีบกลับไปสวมอุปกรณ์ให้ครบและเข้ามาปฏิบัติงาน	อัศธรพี่ชยันเพื่อนร่วมงานเล่นกีฬาหลังเลิกงาน	ยกมือไหว้สวัสดีลูกค้า ยิ้มแย้มแจ่มใสและให้บริการ พูดจาไพเราะอ่อนหวาน	คำนึงถึงความปลอดภัยทุกครั้งทั้งปฏิบัติงาน	รรรรรให้เพื่อนร่วมงานไปพบลูกค้าแทน เนื่องจากสภาพอากาศร้อน	ถูก
10	น้องรับและนำไปแก้ไขปรับปรุง	ยกมือไหว้สวัสดี ทักทายลูกค้า	ธราธรปฏิบัติงานได้อย่างดีเยี่ยม ด้วยผลงานของคนอื่น	ทรงสิทธิ์ปฏิบัติงานอย่าง มีสติกับงานที่กำลังปฏิบัติ	ให้รีบกลับไปสวมอุปกรณ์ให้ครบและเข้ามาปฏิบัติงาน	อัศธรพี่ชยันเพื่อนร่วมงานเล่นกีฬาหลังเลิกงาน	ยกมือไหว้สวัสดีลูกค้า ยิ้มแย้มแจ่มใสและให้บริการ พูดจาไพเราะอ่อนหวาน	คำนึงถึงความปลอดภัยทุกครั้งทั้งปฏิบัติงาน	รรรรรให้เพื่อนร่วมงานไปพบลูกค้าแทน เนื่องจากสภาพอากาศร้อน	ถูก
11	น้องรับและนำไปแก้ไขปรับปรุง	ยกมือไหว้สวัสดี ทักทายลูกค้า	ธราธรปฏิบัติงานได้อย่างดีเยี่ยม ด้วยผลงานของคนอื่น	ทรงสิทธิ์ปฏิบัติงานอย่าง มีสติกับงานที่กำลังปฏิบัติ	ให้รีบกลับไปสวมอุปกรณ์ให้ครบและเข้ามาปฏิบัติงาน	อัศธรพี่ชยันเพื่อนร่วมงานเล่นกีฬาหลังเลิกงาน	ยกมือไหว้สวัสดีลูกค้า ยิ้มแย้มแจ่มใสและให้บริการ พูดจาไพเราะอ่อนหวาน	นับถือเพื่อนร่วมงานทุกคน	รรรรรให้เพื่อนร่วมงานไปพบลูกค้าแทน เนื่องจากสภาพอากาศร้อน	ถูก
12	น้องรับและนำไปแก้ไขปรับปรุง	ยกมือไหว้สวัสดี ทักทายลูกค้า	ธราธรปฏิบัติงานได้อย่างดีเยี่ยม ด้วยผลงานของคนอื่น	ทรงสิทธิ์ปฏิบัติงานอย่าง มีสติกับงานที่กำลังปฏิบัติ	ให้รีบกลับไปสวมอุปกรณ์ให้ครบและเข้ามาปฏิบัติงาน	อัศธรพี่ชยันเพื่อนร่วมงานเล่นกีฬาหลังเลิกงาน	ยกมือไหว้สวัสดีลูกค้า ยิ้มแย้มแจ่มใสและให้บริการ พูดจาไพเราะอ่อนหวาน	คำนึงถึงความปลอดภัยทุกครั้งทั้งปฏิบัติงาน	รรรรรให้เพื่อนร่วมงานไปพบลูกค้าแทน เนื่องจากสภาพอากาศร้อน	ถูก
13	น้องรับและนำไปแก้ไขปรับปรุง	เดินนำมันให้แกลูกค้าทันที เพื่อไม่ให้เสียเวลา	ธราธรปฏิบัติงานได้อย่างดีเยี่ยม ด้วยผลงานของคนอื่น	ทรงสิทธิ์ปฏิบัติงานอย่าง มีสติกับงานที่กำลังปฏิบัติ	ให้รีบกลับไปสวมอุปกรณ์ให้ครบและเข้ามาปฏิบัติงาน	อัศธรพี่ชยันเพื่อนร่วมงานเล่นกีฬาหลังเลิกงาน	ยกมือไหว้สวัสดีลูกค้า ยิ้มแย้มแจ่มใสและให้บริการ พูดจาไพเราะอ่อนหวาน	คำนึงถึงความปลอดภัยทุกครั้งทั้งปฏิบัติงาน	รรรรรให้เพื่อนร่วมงานไปพบลูกค้าแทน เนื่องจากสภาพอากาศร้อน	ถูก

Form Responses

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล

อักรพัชร อิศรศักดิ์ธารง

วัน เดือน ปีเกิด

16 กรกฎาคม พ.ศ. 2535

ประวัติการศึกษา

ระดับประถมศึกษา

โรงเรียนกรุงเทพคริสเตียนวิทยาลัย

ระดับมัธยมศึกษา

โรงเรียนกรุงเทพคริสเตียนวิทยาลัย

ระดับอุดมศึกษา

คณะบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจญี่ปุ่น

เอกการจัดการทรัพยากรมนุษย์

สถาบันเทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น

ทุนการศึกษา

-ไม่มี-

ประวัติการฝึกอบรม

1.ลดโลกร้อน ณ บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ

จำกัด (มหาชน)

2.มาตรการต่อต้านคอร์รัปชัน รุ่นที่ 1 ณ บริษัท บริการเชื้อเพลิง

การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY