



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

กิจกรรมสาธารณประโยชน์ของบริษัทการบินไทยที่มีผลต่อพนักงานผู้เข้าร่วม

กิจกรรม

Corporate Social Responsibility of Thai Airways impacting on participated

staff

โดย

นายชโนวัจน์ คนมาก 5704400052

นายจิรณัฏย์ สอนเจตน์ 5704400349

นางสาวกานติมา ไชยศิริ 5704400174

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาสหกิจศึกษา

ภาควิชา การโรงแรมและการท่องเที่ยว

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

ภาคการศึกษา 3 ปีการศึกษา 2560

หัวข้อโครงการ Corporate Social Responsibility of Thai Airways impacting on participated staff (กิจกรรมสาธารณประโยชน์ของบริษัทการบินไทยที่มีผลต่อพนักงานผู้เข้าร่วมกิจกรรม)

รายชื่อผู้จัดทำ นาย ชโนวัจน์ คนมาก
นางสาว กานติมา ไชยศิริ
นาย จิรณทัต สอนเจตน์

ภาควิชา การโรงแรมและการท่องเที่ยว

อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.นันทิรา ภูขาว สนใจ

อนุมัติให้โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาภาควิชา การโรงแรมและการท่องเที่ยว ประจำปีการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2560

คณะกรรมการสอบโครงการ

นพ.

.....อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร.นันทิรา ภูขาว สนใจ)

.....พนักงานที่ปรึกษา

(คุณวรรณศรี วรรณนะ)

.....กรรมการกลาง

(อาจารย์ กัทธร จิรมหาโกศา)

.....ผู้ช่วยอธิการบดีและผู้อำนวยการสำนักสหกิจศึกษา

(ผศ.ดร.มารุจ ลิ้มปะวัฒน์นะ)

ชื่อโครงการ:	กิจกรรมสาธารณประโยชน์ของบริษัทการบินไทยที่มีผลต่อพนักงานผู้เข้าร่วมกิจกรรม Corporate Social Responsibility of Thai Airways impacting on participated staff
ชื่อนักศึกษา:	1. นาย ชโนวัจน์ คนมาก 2. นาย จิรณทัตย์ สอนเจตน์ 3. นางสาว กานติมา ไชยคีรี
อาจารย์ที่ปรึกษา:	ดร.นันทิรา ภูขาว สนใจ
ระดับการศึกษา:	ปริญญาตรี
ภาควิชา:	การโรงแรมและการท่องเที่ยว
คณะ:	ศิลปศาสตร์
ภาคการศึกษา/ ปีการศึกษา:	3/2560

บทคัดย่อ

โครงการเรื่องกิจกรรมสาธารณประโยชน์ของบริษัทการบินไทยที่มีผลต่อพนักงานผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีวัตถุประสงค์ 1.เพื่อศึกษาการทำกิจกรรมต่างๆของบริษัทการบินไทยจำกัด(มหาชน) 2.เพื่อจัดกิจกรรมสาธารณประโยชน์ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสาธารณประโยชน์ของบริษัทการบินไทยจำกัด(มหาชน) ณ บ้านพักคนชรา ศูนย์จัดสวัสดิการบ้านปทุมธานี คลอง 5 จังหวัดปทุมธานี จำนวน 50 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการจัดทำโครงการครั้งนี้มีความคิดเห็นโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ กิจกรรมที่เข้าร่วมส่งผลที่ดีต่อตนเอง ได้ตระหนักถึงการทำสาธารณประโยชน์ให้แก่ส่วนรวม รู้สึกภูมิใจในตนเองเมื่อทราบถึงผลที่ได้รับจากการทำกิจกรรมสาธารณประโยชน์ กิจกรรมที่เข้าร่วมส่งผลที่ดีต่อบริษัท ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมมีความเหมาะสม การร่วมมือกันในการทำกิจกรรมต่างๆ ได้รับประสบการณ์ที่มีคุณค่าในการเข้าร่วมกิจกรรม การอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมกิจกรรม สถานที่จัดกิจกรรมมีความเหมาะสม พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ/กิจกรรมสาธารณประโยชน์

Project Title : Corporate Social Responsibility of Thai Airways impacting on participated staff

By : 1. Mr. Chanowat Khonmak
2. Mr. Jeranut Sornjate
3. Miss KantimaChaikhiri

Advisor : Dr.Nantira Pookhao Sonjai

Degree : Bachelor of Arts

Major : Hotel and Tourism Studies

Faculty : Liberal Arts

Semester / Academic Year : 3/2017

Abstract

The purpose of this project “Corporate Social Responsibility of Thai Airways impacting on participated staff” aimed to: 1. study the activities of Thai Airways International Public Company Limited; 2. organize public activities. The population used in this research consisted of people who participated in corporate social responsibility of Thai Airways at Pathum Thani Home Welfare Center Klong 5, Pathum Thani. 50 people had been studied by using a questionnaire and data were analyzed by mean and standard deviation.

The results showed the level of highest to lowest satisfaction respectively. The activity was beneficial, fulfilled public interest, fulfilled self-accomplishment, impacted towards positive image of the company, appropriate for the operated time, considered valuable experience, convenience, appropriate for the venue, and created for involvement of staff to share CSR activity.

Keywords : Satisfaction/Corporate Social Responsibility

Approved By
.....

กิตติกรรมประกาศ
(Acknowledgement)

การที่คณะผู้จัดทำได้มาปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษาบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่วันที่ 4 มิถุนายน 2561จนถึงวันที่ 21 กันยายน 2561 ส่งผลให้คณะผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆที่มีค่ามากสำหรับรายงานสหกิจศึกษาฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี จากความร่วมมือและสนับสนุนจากหลายฝ่ายดังนี้

- | | |
|-------------------------|------------------|
| 1.ดร.นันทิรา ภูขาว สนใจ | อาจารย์ที่ปรึกษา |
| 2.คุณวรนุช ศรีวรรธนะ | พนักงานที่ปรึกษา |
| 3.คุณพรพิมล ดวงเลขา | พนักงานที่ปรึกษา |
| 4.คุณฉัฐพงศ์ ดิษฐาพงศ์ | พนักงานที่ปรึกษา |

และบุคคลท่านอื่นๆที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการจัดทำโครงการ

คณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและเป็น
ที่ปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแลและให้ความเข้าใจกับชีวิตของ
การทำงานจริง ซึ่งคณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

คณะผู้จัดทำ

นายชโนวัจน์ คนมาก 5704400052

นางสาวกานติมา ไชยศิริ 5704400174

นายจิรณัทย์ สอนเจตน์ 5704400349

27 กันยายน 2561

สารบัญ

	หน้า
จดหมายนำส่งรายงาน	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
Abstract	ง
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ	1
1.3 ขอบเขตของโครงการ	1
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ	2
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ความหมายของจิตสาธารณะ	3
2.2 ความหมายของความพึงพอใจ	4
2.3 ความสำคัญของซีเอสอาร์	5
2.4 คุณค่าของกิจกรรม	7
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
2.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
บทที่ 3 รายละเอียดการปฏิบัติงาน	
3.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ	14
3.2 ลักษณะการประกอบการ ผลิตภัณฑ์การให้บริการหลักขององค์กร	15
3.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารงานขององค์กร	19
3.4 ตำแหน่งงานและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย	20
3.5 ชื่อและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา	20
3.6 ระยะเวลาที่ฝึกปฏิบัติงาน	20
3.7 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน	20
3.8 อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้	21

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการปฏิบัติการตามโครงการ	
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	22
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	22
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลโครงการ	25
5.2 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	26
บรรณานุกรม	27
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก.....	30
ภาคผนวก ข.....	35
ภาคผนวก ค.....	41
ภาคผนวก ง.....	43
ภาคผนวก จ.....	48
ภาคผนวก ฉ.....	50

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	22
ตารางที่ 4.2.แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานะภาพ.....	22
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามช่วงอายุ.....	23
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาทำงาน	23
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ	24



สารบัญรูปภาพ

	หน้า
รูปที่ 2.3 รูปผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมสาธารณประโยชน์	7
รูปที่ 3.1 สัญลักษณ์ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	15
รูปที่ 3.2 แผนที่บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	16
รูปที่ 3.3 รูปแบบการจัดการองค์กร	21



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจ ดำเนินธุรกิจสายการบินเพื่อบริการส่งผู้โดยสาร สินค้า วัสดุภัณฑ์ และไปรษณียภัณฑ์ ทำการขนส่งในประเทศไปยังเมืองต่างๆทั่วโลกหลายแบบ ทั้งแบบเที่ยวบินประจำ เที่ยวบินเช่าเหมาลำ และส่งผ่านเครือข่ายพันธมิตรการบิน โดยมีท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นศูนย์กลางเส้นทางบิน นอกจากนี้มีธุรกิจการบินเป็นธุรกิจหลักแล้ว ยังมีกิจกรรมสนับสนุนการขนส่งทางอากาศมีลักษณะเป็นธุรกิจร่วมทุน

บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นสายการบินชั้นนำและได้ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม โดยมีการจัดกิจกรรมสาธารณประโยชน์ของบริษัทในฐานะที่เป็นสายการบินแห่งชาติและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องอีกทั้งยังมีนโยบายใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างคุ้มค่า และเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และมีความมุ่งมั่นในการสร้างจิตสำนึกโดยการมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบต่อสังคมและส่วนรวมให้แก่ พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า ชุมชน และประชาชนทั่วไป

ดังนั้นคณะผู้จัดทำจึงได้มีความสนใจในกิจกรรมสาธารณประโยชน์ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ส่งผลต่อผู้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อใช้ในการศึกษาหรือเป็นแนวทางในการแก้ไข และปรับปรุงการจัดกิจกรรมสาธารณประโยชน์ในครั้งถัดไป

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

- 1.2.1 เพื่อศึกษาการจัดกิจกรรมสาธารณประโยชน์ต่างๆของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
- 1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมสาธารณประโยชน์

1.3 ขอบเขตของโครงการ

- 1.3.1 ขอบเขตของพื้นที่จัดทำโครงการ
 - สถานที่ในการจัดทำโครงการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
- 1.3.2 ขอบเขตของประชากร
 - ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสาธารณประโยชน์ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
- 1.3.3 ขอบเขตของระยะเวลา

- ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม–เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2561

1.3.4 ขอบเขตด้านเนื้อหาและการศึกษาค้นคว้าข้อมูล

- ศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมสาธารณประโยชน์ รวมไปถึงสถานที่ในการจัดกิจกรรม ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำโครงการ โดยการค้นหาจากฐานข้อมูลของทางบริษัท

- สํารวจการเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณประโยชน์ของพนักงานของบริษัทการไทย จำกัด (มหาชน)

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.4.1 บริษัทการบิไทย จำกัด (มหาชน) สามารถใช้ผลการวิจัยนี้ในการพัฒนากิจกรรมสาธารณประโยชน์ของบริษัท

1.4.2 บริษัทการบิไทย จำกัด (มหาชน) สามารถสร้างจิตสำนึกในการช่วยเหลือสังคมของพนักงานและลูกค้า

1.4.3 บริษัทการบิไทย จำกัด (มหาชน) สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ตัวพนักงานและผู้ที่มีความช่วยเหลือ

1.4.4 บริษัทการบิไทย จำกัด (มหาชน) สามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อบริษัทและตัวพนักงานเอง

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัย เรื่องกิจกรรมสาธารณประโยชน์ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีผลต่อพนักงานผู้เข้าร่วมกิจกรรม คณะผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ความหมายของจิตสาธารณะ
2. ความหมายความพึงพอใจ
3. ความสำคัญของกิจกรรมสาธารณประโยชน์ (Corporate Social Responsibility)
4. คุณค่าของกิจกรรม
5. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
6. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความหมายของจิตสาธารณะ

ชัยวัฒน์ สุทธิรัตน์ (2552: 17) กล่าวว่าไว้ว่า จิตสาธารณะเป็นการกระทำด้วยจิตวิญญาณที่มีความรักความห่วงใย ความเอื้ออาทรต่อคนอื่นและสังคมโดยรวม การมีคุณธรรมจริยธรรม และการไม่กระทำที่เสื่อมเสียหรือเป็นปัญหาต่อสังคม ประเทศชาติ การมีจิตที่คิดสร้างสรรค์ เป็นกุศล และมุ่งทำกรรมดีที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม คิดในทางที่ดี ไม่ทำลายเบียดเบียนบุคคล สังคม วัฒนธรรมประเทศชาติและสิ่งแวดล้อม การกระทำและคำพูดที่มาจากความคิดที่ดี การลดความขัดแย้งและการให้ขวัญและกำลังใจต่อกันเพื่อให้สังคมโดยรวมมีความสุข คำว่า จิตสาธารณะ (Public Mind) หรือจิตสำนึกสาธารณะ (Public Consciousness) เป็น คำใหม่ที่มีใช้เมื่อไม่นานมานี้ และเป็นเรื่องใหม่สำหรับคนไทย ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของจิตสำนึกสาธารณะหรือจิตสาธารณะ ไว้หลากหลายและมีการเรียกจิตสำนึกสาธารณะไว้แตกต่างกัน ได้แก่ การเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม จิตสำนึกต่อสังคม จิตสำนึกต่อส่วนรวม จิตสำนึกต่อสาธารณะสมบัติ เป็นต้นซึ่งคำเหล่านี้ มีผู้ให้ความหมายไว้ใกล้เคียงกันเมื่อแยกศึกษาความหมายของจิตสำนึกและจิตสาธารณะมีผู้ให้คำจำกัดความไว้หลากหลาย ดังนี้

Raj (1996: 605) กล่าวว่าไว้ว่า จิตสำนึกเป็นคำที่ไม่สามารถให้คำจำกัดความได้ชัดเจนแต่สามารถอธิบายที่ใกล้เคียงได้ 2 แนวทาง ซึ่งแนวทางแรกเป็นความคิดที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาไม่หยุดนิ่ง และแนวทางที่สอง หมายถึง จิตสำนึกของบุคคล เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีอยู่ตลอดเวลาแม้ช่วงว่างของเวลา เช่น การนอนหลับ จากความหมายของจิตสำนึกที่กล่าวมา จึงสรุปได้ว่า จิตสำนึกเป็นพฤติกรรมภายใน อย่างหนึ่งของมนุษย์ ที่แสดงออกถึงภาวะทางจิตใจที่เกี่ยวกับ

ความรู้สึก ความคิด ความปรารถนาต่างๆ เป็นภาวะทางจิต ตื่นตัว และรู้ตัวสามารถตอบสนองต่อสิ่งเร้าจากประสาทสัมผัสทั้งห้า เป็นสิ่งที่เกิดจากประสบการณ์ต่างๆ ของมนุษย์ที่รวมตัวกันขึ้น และมีความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ต่างๆ เหล่านี้ และประเมินค่าสิ่งเหล่านั้นออกมาเป็นจิตสำนึก คำว่าสาธารณะ (Public) เป็นคำที่มีความหมายกว้าง สามารถใช้ได้กับสิ่งของ บุคคล สถานที่และการกระทำ ซึ่งมีการให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2538: 826) ให้ความหมายคำว่า สาธารณะ หมายถึง ทัวไปเกี่ยวกับประชาชน และสาธารณะสมบัติว่า ทรัพย์สินส่วนรวมของประชาชน

บุญสม ธรรมาสิริพจน์ (2542: 71 – 73) ใช้คำว่า จิตสำนึกที่ดีในสังคม สังคมในที่นี้หมายถึง สังคมในชุมชนของตน การปฏิบัติตนให้มีจิตสำนึกที่ดีต่อชุมชนของตน คือ การปฏิบัติตนและการมีส่วนร่วมที่ดีในกิจกรรมของชุมชน การช่วยกันดูแลชุมชนของตน การให้ความร่วมมือ การเสียสละกำลังกาย กำลังทรัพย์ เพื่อการรักษาความปลอดภัยในชุมชน เพื่อสาธารณูปโภคในชุมชน การให้ความเป็นมิตรและมีน้ำใจต่อกัน

ชาย โปธิสิตา และคณะ (2540: 14 – 15) ใช้คำว่า จิตสำนึกต่อสาธารณะสมบัติและให้ความหมายในเชิงพฤติกรรมไว้ว่า คือ การใช้สาธารณสมบัติอย่างรับผิดชอบ หรือการรับผิดชอบต่อสาธารณสมบัติ ซึ่งมีนัยสองประการ ได้แก่ 1) การรับผิดชอบต่อสาธารณสมบัติ ด้วยการหลีกเลี่ยงการใช้และการกระทำที่จะก่อให้เกิดความชำรุดเสียหายต่อสาธารณสมบัตินั้นๆ รวมไปถึง การถือ เป็นหน้าที่ที่จะมีส่วนร่วมในการดูแลสาธารณสมบัติในวิสัยที่ตนสามารถทำได้ 2) การเคารพสิทธิ การใช้สาธารณสมบัติของผู้อื่น โดยการคำนึงว่า คนอื่นก็มีสิทธิ์ในการใช้เช่นเดียวกันจะต้องไม่ยึด สาธารณะ สมบัตินั้นไว้เป็นของส่วนตัว และไม่ปิดกั้นโอกาสการใช้ประโยชน์สาธารณะสมบัติของผู้อื่น วิจารณ์ คำศรีจันทร์ (2544: 6) ให้ความหมายว่า จิตสำนึกสาธารณะ หมายถึง กระบวนการคิด และลักษณะของบุคคล ที่มีการปฏิบัติโดยมีกระบวนการในระดับบุคคลไปสู่สาธารณะมีความรัก และรู้สึกเป็นเจ้าของสาธารณะ ต้องการที่จะทำประโยชน์มากกว่าที่จะรับจากสาธารณะ

ชัยวัฒน์ สุทธิรัตน์ (2552: 17) กล่าวไว้ว่า จิตสาธารณะเป็นการกระทำด้วยจิตวิญญาณที่มีความรักความห่วงใย ความเอื้ออาทรต่อคนอื่นและสังคมโดยรวม การมีคุณธรรมจริยธรรม และการไม่กระทำที่เสื่อมเสียหรือเป็นปัญหาต่อสังคม ประเทศชาติ การมีจิตที่คิดสร้างสรรค์ เป็นกุศล และมุ่งทำกรรมดีที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม คิดในทางที่ดี ไม่ทำลายเบียดเบียนบุคคล สังคม วัฒนธรรมประเทศชาติและสิ่งแวดล้อม การกระทำและคำพูดที่มาจากความคิดที่ดี การลดความขัดแย้งและการให้ขวัญและกำลังใจต่อกันเพื่อให้สังคมโดยส่วนรวมมีความสุข

2.2 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ดิเรก กฤษณ์ (2528) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์กรอีกด้วย

วิรุฬ พรรณเทวี (2542 : 11) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อยสอดคล้องกับ ฉัตรชัย (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

2.3 ความสำคัญของกิจกรรมสาธาณประโยชน์ (Corporate Social Responsibility)

แนวคิดและทฤษฎีทางธุรกิจที่ได้รับการปลูกฝังและถ่ายทอดสู่องค์กรโดยส่วนใหญ่ ล้วนมุ่งไปที่การพัฒนาให้เป็นองค์กรที่ “เก่ง” สำหรับแนวคิดในเรื่องซีเอสอาร์ จะมุ่งไปที่การสร้างให้องค์กรมีความ “ดี” ที่ก่อให้เกิดความยั่งยืนของกิจการ เป็นแนวคิดที่มีรากฐานมาจากหลักคุณธรรมทางศาสนา ซีเอสอาร์จึงมิใช่เรื่องใหม่ เพียงแต่เพิ่งได้มีการบัญญัติคำนี้ขึ้นใช้ในวงการธุรกิจเมื่อไม่กี่สิบปีที่ผ่านมานี้เอง

สำหรับในประเทศไทย แนวคิดเรื่องซีเอสอาร์ได้ถือกำเนิดขึ้นพร้อมกับการสถาปนาธุรกิจ ในสังคมไทยมาเป็นเวลายาวนาน ในรูปของการทำบุญ การบริจาคเพื่อการกุศล หรือการอาสาช่วยเหลืองานส่วนรวมที่เรียกว่า “การลงแขก” เป็นต้น เพียงแต่คนไทยยังมิได้เรียกกิจกรรมเหล่านี้ด้วยคำว่าซีเอสอาร์ อย่างไรก็ตาม กระแสซีเอสอาร์ในเมืองไทย ก็ได้ถูกจุดประกายขึ้นอย่างเป็นทางการ

รูปธรรมในปี 2549 และได้ถูกบรรจุเป็นแนวปฏิบัติที่ผนวกเข้ากับการดำเนินธุรกิจ นอกเหนือไปจากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมในรูปแบบที่อยู่นอกกระบวนการทางธุรกิจ เช่น การบริจาค หรือการอาสาช่วยเหลือสังคมเช่นที่ผ่านมา

ซีเอสอาร์

ซีเอสอาร์ เป็นคำย่อจากภาษาอังกฤษว่า Corporate Social Responsibility (CSR) หรือ บรรษัทภิบาล หมายถึง การดำเนินกิจกรรมภายในและภายนอกองค์กร ที่คำนึงถึงผลกระทบต่อ สังคมทั้งในองค์กรและในระดับใกล้และไกล ด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรหรือทรัพยากร จากภายนอกองค์กร ในอันที่จะทำให้อยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างเป็นปกติสุขหากพิจารณาแยกเป็น รายคำศัพท์ คำว่า (Corporate) มุ่งหมายถึงกิจการที่ดำเนินไปเพื่อแสวงหาผลกำไร (หมายรวมถึง องค์กรประเภทอื่นได้ด้วย ส่วนคำว่า (Social) ในที่นี้ มุ่งหมายถึงกลุ่มคนที่มีความสัมพันธ์กันหรือมี วิธีร่วมกันทั้ง โดยธรรมชาติหรือ โดยเจตนา รวมถึงสิ่งมีชีวิตอื่นและสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบรอบ ประกอบ และคำว่า (Responsibility) มุ่งหมายถึงการยอมรับทั้งผลที่ไม่ดีและผลที่ดีในกิจการที่ได้ทำ ลงไปหรือที่อยู่ในความดูแลของกิจการนั้นๆ ตลอดจนการรับภาระหรือเป็นธุระดำเนินการป้องกัน และปรับปรุงแก้ไขผลที่ไม่ดี รวมถึงการสร้างสรรค์และบำรุงรักษาผลที่ดีซึ่งส่งกระทบ ไปยังผู้มีส่วน ได้เสียกลุ่มต่างๆ



รูปภาพที่ 2.3 รูปลำดับชั้นของผู้มีส่วนได้เสียในระดับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับซีเอสอาร์

ที่มา : www.thaicrs.com

คำว่า กิจกรรม (activities) ในความหมายข้างต้น หมายรวมถึง การคิด การพูด และการกระทำ ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ การวางแผน การตัดสินใจ การสื่อสารประชาสัมพันธ์ การบริหารจัดการ และการดำเนินงานขององค์กรสังคมในความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ จะพิจารณาตั้งแต่ผู้มีส่วนได้เสียในองค์กร ได้แก่ ผู้ถือหุ้น ผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียนอกองค์กร ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับ ได้แก่ สังคมใกล้ และสังคมไกล

สังคมใกล้ คือ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับใกล้ชิดกับองค์กรโดยตรง ได้แก่ ลูกค้า คู่ค้า ครอบครัวยของพนักงาน ชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่ ซึ่งรวมถึงสิ่งแวดล้อมรอบข้าง

สังคมไกล คือ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรโดยอ้อม ได้แก่ คู่แข่งขันทางธุรกิจ ประชาชนทั่วไป ระบบนิเวศโดยรวม เป็นต้น

ในระดับของผู้ถือหุ้นหรือผู้ลงทุน ตัวอย่างความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ ได้แก่ การเคารพสิทธิของผู้ถือหุ้น การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน การให้ข้อมูลแก่ผู้ถือหุ้นหรือผู้ลงทุนอย่างเพียงพอต่อการตัดสินใจลงทุน หรือที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของกิจการ การไม่นำข้อมูลภายในไปเปิดเผยกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารหรือกรรมการซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้ถือหุ้นโดยรวม เป็นต้น แหล่งที่มา www.thaicrs.com

ในระดับของผู้บริหารหรือกรรมการบริษัท ตัวอย่างความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ ได้แก่ การส่งเสริมให้มีกิจการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีระบบการบริหารจัดการและการกำหนดค่าตอบแทนที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีการจัดทำและเปิดเผยข้อมูลรายงานทางการเงินและข้อมูลที่มีใช้ข้อมูลทางการเงินอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา รวมถึงการอุทิศเวลาและความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นต้น แหล่งที่มา www.thaicrs.com

ในระดับของพนักงาน ตัวอย่างความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ ได้แก่ การจ่ายค่าจ้างและผลตอบแทนที่เป็นธรรมและตรงต่อเวลา การจัดสวัสดิการแก่ลูกจ้างตามที่กฎหมายกำหนด การดูแลสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน การพัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรมในสถานที่ปฏิบัติงาน เป็นต้น

ในระดับของลูกค้าและผู้บริโภค ตัวอย่างความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์ต่อผู้บริโภค การให้บริการลูกค้าอย่างตรงไปตรงมา การให้ข้อมูลขององค์กรและตัวผลิตภัณฑ์อย่างเพียงพอและอย่างถูกต้องเที่ยงตรง การปกป้องสุขภาพและความปลอดภัยของผู้บริโภค การยุติข้อโต้แย้งและข้อร้องเรียนของผู้บริโภค เป็นต้น

ในระดับของคู่ค้า ตัวอย่างความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ ได้แก่ การยึดถือข้อปฏิบัติทางสัญญาที่เป็นธรรม การดำเนินงานในทางต่อต้านการทุจริต รวมทั้งการกรรโชก และการรับหรือให้สินบนในทุกรูปแบบ การเคารพต่อสิทธิในทรัพย์สินหรือกรรมสิทธิ์ของคู่ค้า การไม่เอา

รัดเอาเปรียบต่อลูกค้า การส่งเสริมให้ลูกค้าดำเนินความรับผิดชอบด้านสังคมร่วมกับองค์กร เป็นต้น

ในระดับของชุมชนและสภาพแวดล้อม ตัวอย่างความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ ได้แก่ การส่งเสริมให้เกื้อกูลชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่ การส่งเสริมแรงงานท้องถิ่นให้มีโอกาสในตำแหน่งงานต่างๆ ในองค์กร การสนับสนุนแนวทางการระแวงระวังในการดำเนินงานที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานที่อาจส่งผลกระทบต่อชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่ และการเรียนรู้วัฒนธรรมท้องถิ่นเพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างปกติสุข เป็นต้น

ในระดับของประชาสังคม ตัวอย่างความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ ได้แก่ การสร้างความร่วมมือระหว่างกลุ่มหรือเครือข่ายอื่นๆ ในการพัฒนาสังคม การตรวจตราดูแลมิให้กิจการเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการฉ้อโกงและผิดกฎหมาย การรับฟังข้อมูลหรือทำประชาพิจารณ์ต่อการดำเนินกิจการที่ส่งผลกระทบต่อสังคมโดยรวม และการทำหน้าที่ในการเสียภาษีอากรให้รัฐอย่างตรงไปตรงมา เป็นต้น

ในระดับของกลุ่มแข่งขันทางธุรกิจ ตัวอย่างความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ ได้แก่ การแข่งขันอย่างเป็นธรรม การดูแลกิจการมิให้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการแข่งขันด้วยวิธีการทุ่มตลาด การกีดกันคู่แข่งหรือใช้สิทธิพลในการกีดกันเพื่อมิให้เกิดการแข่งขัน เป็นต้น

2.4 คุณค่าของกิจกรรม

กิจกรรมเป็นคำสั้นๆ ที่ทุกท่านต้องเคยได้ยินมาแล้วแน่นอนว่ากิจกรรมทุกกิจกรรมย่อมให้ประโยชน์โดยตรงกับผู้เข้าร่วมในกิจกรรม “นิสิตกิจกรรม” จึงเป็นชื่อที่เรียกของนิสิตที่มีใจรักในการทำกิจกรรมซึ่งรวมไปถึงการเข้าร่วมกิจกรรมและการเป็นผู้จัดทำหรือคิดกิจกรรมขึ้นเพื่อให้ นิสิตภายในมหาวิทยาลัยเข้าร่วมการทำกิจกรรมบางคนอาจคิดว่าเป็นเรื่องที่น่าเบื่อเป็นสิ่งที่ไม่จำเป็นเมื่อเข้าร่วมกิจกรรมแล้วจะเสียการเรียนแต่ถ้ามองเห็นในคุณค่าของกิจกรรมแล้วกิจกรรมให้ประโยชน์ต่างๆ มากมายตัวข้าพเจ้าเองก็เป็นหนึ่งในนิสิตที่มีใจรักในการทำกิจกรรมเห็นว่ากิจกรรมเป็นตัวที่ช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการเรียน

บางคนอาจบอกว่ากิจกรรมทำให้การเรียนแยกลงแต่สำหรับตัวข้าพเจ้าแล้วกิจกรรมทำให้ผลการเรียนของข้าพเจ้าดีขึ้นเพราะกิจกรรมทำให้ข้าพเจ้าแบ่งเวลาจัดสรรเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดทั้งด้านการเรียนและการทำกิจกรรมในเรื่องของกิจกรรมข้าพเจ้าจึงแบ่งมุมมองออกเป็นสองรูปแบบรูปแบบแรกเป็นมุมมองในฐานะผู้เข้าร่วมกิจกรรมในบางครั้งผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมตัวอย่างเช่นน้องปีหนึ่งเมื่อเข้ามาในรั้วของมหาวิทยาลัยจะมีกิจกรรมที่บังคับให้เข้าร่วมมากมายจนบางที่อาจคิดว่าถ้าหากเข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าวแล้วจะไม่มีเวลาอ่านหนังสือทำให้ผลการเรียนตกต่ำในและบางกลุ่มเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อต้องการรับหน่วยกิจกรรมเพียงอย่างเดียวจึงทำให้คุณค่าและประโยชน์ของกิจกรรมรับลดลงขณะเดียวกันผู้เข้าร่วมกิจกรรมบาง

ท่านคิดว่ากิจกรรมนี้เกิดประโยชน์กับผู้เข้าร่วมอยากเข้าร่วมในกิจกรรมนั้น โดยไม่หวังที่จะได้รับหน่วยกิจกรรมก็จะทำให้กิจกรรมนั้นมีคุณค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดเนื่องจากเห็นในคุณค่าและประโยชน์ที่จะได้รับของกิจกรรมสรุปในมุมมองของผู้เข้าร่วมกิจกรรมคือคุณค่าของกิจกรรมอยู่ที่ความคิดของผู้เข้าร่วมถ้าคิดถึงประโยชน์ที่จะได้รับก็จะทำให้กิจกรรมนั้นมีคุณค่าแต่ถ้ามองในเรื่องของหน่วยกิจกรรมเป็นอันดับแรกก็จะทำให้กิจกรรมนั้นมีคุณค่าลดลงรูปแบบที่สองเป็นมุมมองในฐานะผู้ที่จัดทำกิจกรรมสำหรับผู้จัดทำกิจกรรมนั้นแน่นอนว่าต้องเห็นประโยชน์ของกิจกรรมนั้นอยู่แล้วจึงอยากที่จะจัดทำกิจกรรมขึ้นเพื่อให้ผู้อื่นหรือผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมได้รับประโยชน์จากกิจกรรมนั้น

คุณค่าของกิจกรรมนั้นขึ้นอยู่กับประโยชน์ที่ได้รับสำหรับตัวข้าพเจ้านั้นกิจกรรมมีประโยชน์มากมายประสบการณ์ในระหว่างการเรียนมหาวิทยาลัยกิจกรรมเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยในการเสริมทักษะความสามารถเป็นการเปิดโอกาสให้กับตนเองมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในระหว่างสถาบันเป็นการเปิดโลกทัศน์ของตนเองให้กว้างขึ้นได้เรียนรู้หลักการวิธีการหรือกระบวนการในการดำเนินกิจกรรมให้ประสบความสำเร็จและเกิดประโยชน์สูงสุดฝึกการทำงานในระบบทีมการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเนื่องจากการดำเนินกิจกรรมแต่ละกิจกรรมจำเป็นต้องมีทีมงานในการร่วมดำเนินกิจกรรมซึ่งเป็นการฝึกการทำงานร่วมกับผู้อื่นการแบ่งหน้าที่การทำงานอย่างเป็นระบบฝึกกระบวนการคิดวิเคราะห์และการใช้เหตุผลในการตัดสินใจฝึกความกล้าแสดงออกความคิดริเริ่มในการทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ทั้งต่อตนเองและส่วนรวมนอกจากนี้กิจกรรมยังเป็นสิ่งที่พิสูจน์ความอดทนความขยันและความมีระเบียบวินัยในตนเองอีกด้วยกิจกรรมสามารถสร้างบัณฑิตที่มีความพร้อมในการบริหารงานและการทำงานในระดับที่สูงขึ้นกิจกรรมจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Shelly อ้างโดย ปรกาศดาว ดำรงพันธ์ (2536) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ ขณะที่วิชัย (2531) กล่าวว่าแนวคิดความพึงพอใจ มีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

พิทักษ์ คำแสง (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยาคือเฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

2.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา(biological) เกิดขึ้นจากสภาวะดั้งเดิม เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความดั้งเดิม โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

2.6.1 ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ ปี 1943 ค้นหารีวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลานั้น ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1.1 ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

1.3 ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน

1.4 ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม

1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self-actualization needs) เป็นความต้องการ

สูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จบุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชั้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

2.6.2 ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์

ซิกมันด์ ฟรอยด์ ปี 1856-1939 ตั้งสมมติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

ขณะที่ ชาริณี หล่อเสถียร (2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใดๆที่ทำให้มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่จะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นทรศณะของความพึงพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ
2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นทรศณะของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป
3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ทรศณะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

2.7 การวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัญชลี ยิ่งรักพันธุ์ (2550) ศึกษาผลการใช้สถานการณ์จำลองผสานกับเทคนิคการประเมินผลจากสภาพจริงเพื่อพัฒนาจิตสาธารณะ 3 องค์ประกอบ คือ ด้านการเคารพสิทธิในการใช้ของส่วนรวมที่ใช้ประโยชน์ร่วมกันของกลุ่ม ด้านการหลีกเลี่ยงการใช้หรือการกระทำที่จะทำให้เกิดความชำรุดเสียหายต่อสมบัติของส่วนรวม และ ด้านการถือเป็นหน้าที่ที่จะมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาของส่วนรวม โดยการศึกษาณักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนราชบพิธ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2549 จำนวน 40 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยใช้ระยะเวลาในการทดลองจำนวน 6 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 2 วัน วันละ 50 นาที เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บ

รวบรวมใช้โปรแกรมการใช้สถานการณ์จำลองผสานกับเทคนิคการประเมินผลจากสภาพจริง แบบสังเกตพฤติกรรมจิตสาธารณะแบบบันทึกพฤติกรรมจิตสาธารณะ เพิ่มสะพาน และแบบทดสอบจิตสาธารณะ ผลการศึกษาพบว่านักเรียนชั้น ที่ได้รับการใช้สถานการณ์จำลองผสานกับเทคนิคการประเมินผลจากสภาพจริงมีการเปลี่ยนแปลงของคะแนนจิตสาธารณะเฉลี่ยโดยรวมก่อนทดลอง หลังทดลอง และหลังทดลอง 1 สัปดาห์สูงขึ้น

พิทักษ์ ชุมงคล (2549) ศึกษาเรื่องกลยุทธ์และผลสัมฤทธิ์การสร้างชุมชนสัมพันธ์ของโรงไฟฟ้าราชบุรี โดยรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก

บุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานชุมชนสัมพันธ์ของโรงไฟฟ้าราชบุรีและจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิที่ได้จากเอกสารบทความและงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องและการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนโดยรอบโรงไฟฟ้าจำนวน 400 คน ผลการวิจัยในส่วนของกลยุทธ์เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนของโรงไฟฟ้านั้นพบว่ามีกรณีงานชุมชนสัมพันธ์อย่างเป็นขั้นตอนและมีการนำกลยุทธ์ต่างๆมาใช้เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน ผลการวิจัยในส่วนของกลยุทธ์เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนของโรงไฟฟ้านั้นพบว่ามีกรณีงานชุมชนสัมพันธ์อย่างเป็นขั้นตอนและมีการนำกลยุทธ์ต่างๆมาใช้เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนสามารถแบ่งกลยุทธ์ที่ใช้ได้เป็น 2 ประเภทคือ

(1) กลยุทธ์เกี่ยวกับการใช้สื่อประกอบไปด้วยกลยุทธ์การใช้สื่อผสมผสาน กลยุทธ์การสร้างเครือข่ายบุคคลและกลยุทธ์ขยายกลุ่มเป้าหมาย (2) กลยุทธ์เกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมสาธารณะประกอบไปด้วยกลยุทธ์ค้นหาความต้องการกลยุทธ์การจัดหน่วยงานลงพื้นที่กลยุทธ์การสื่อสารหลายระดับกลยุทธ์เข้าเป็นส่วนหนึ่งในชุมชนกลยุทธ์การพัฒนาแบบมีส่วนร่วมกลยุทธ์การสื่อสารแนวราบกลยุทธ์การสร้างความรู้และขยายประสบการณ์กลยุทธ์สร้างองค์กรพันธมิตรในพื้นที่กลยุทธ์การเปิดเป็นพื้นที่สาธารณะกลยุทธ์พัฒนาและจ้างแรงงานและกลยุทธ์การจัดกิจกรรมตามโอกาสผลการศึกษาในส่วนของกรรับรู้ข่าวสารความรู้ทัศนคติและการยอมรับโรงไฟฟ้าราชบุรีของชุมชนพบว่า

- (1) ชุมชนมีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับโรงไฟฟ้าจากสื่อต่างๆในระดับน้อยโดยรับรู้จากสื่อสิ่งพิมพ์ของโรงไฟฟ้ามากที่สุด
- (2) ชุมชนมีความรู้เกี่ยวกับโรงไฟฟ้าในระดับปานกลางโดยมีความรู้เกี่ยวกับกิจกรรมในโครงการโรงไฟฟ้าราชบุรีพัฒนามากที่สุด
- (3) ชุมชนมีทัศนคติที่ดีต่อโรงไฟฟ้าโดยมีทัศนคติที่ดีต่อกิจกรรมในโครงการโรงไฟฟ้าราชบุรีพัฒนาเป็นส่วนใหญ่
- (4) ชุมชนมีการยอมรับโรงไฟฟ้าราชบุรีอยู่ในระดับปานกลางโดยเข้าร่วมกิจกรรมธนาคารหมู่บ้านมากที่สุด

- (5) การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับงานชุมชนสัมพันธ์ของโรงไฟฟ้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับความรู้อันเกี่ยวกับโรงไฟฟ้า
- (6) การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับงานชุมชนสัมพันธ์ของโรงไฟฟ้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับทัศนคติที่มีต่อโรงไฟฟ้าซึ่งจะมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากถึงระดับปานกลางแตกต่างกันไปในแต่ละสื่อ
- (7) การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับงานชุมชนสัมพันธ์ของโรงไฟฟ้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับโรงไฟฟ้าซึ่งจะมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากถึงระดับปานกลางแตกต่างกันไปในแต่ละสื่อ
- (8) ความรู้เกี่ยวกับโรงไฟฟ้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับทัศนคติที่มีต่อโรงไฟฟ้า
- (9) ความรู้เกี่ยวกับโรงไฟฟ้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับการยอมรับโรงไฟฟ้า
- (10) ทัศนคติที่มีต่อโรงไฟฟ้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับการยอมรับโรงไฟฟ้า

นิสากร โลกสุทธิ (2551) ศึกษาเรื่องการใช้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) เพื่อการสร้างภาพลักษณ์ของบริษัท สิงห์ คอเปอร์เรชั่น จำกัด และศึกษาต่อไปว่าผลจากการทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมนั้นได้ส่งผลอย่างไรต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ของบริษัท และตัวสินค้า ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่หนึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะจง และการศึกษาวิเคราะห์เนื้อหาจากเอกสาร บทความ และการวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ส่วนที่สองเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ ด้วยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ผลวิจัยเชิงคุณภาพพบว่า ใช้การปรับภาพลักษณ์ขององค์กรด้วยการเชื่อมโยงคุณสมบัติขององค์กรในระบบความจาของผู้บริโภคใน 4 มิติ ได้แก่ คุณสมบัติคุณประโยชน์ หรือทัศนคติที่มีต่อสินค้าและบริการ พนักงานและการสร้างความสัมพันธ์คุณค่าและโปรแกรมขององค์กร และความน่าเชื่อถือขององค์กร ผลวิจัยเชิงปริมาณพบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัท สิงห์คอเปอร์เรชั่น จำกัด มีความสัมพันธ์กับการทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม โดยมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Governance) และจริยธรรม (Ethic) เพื่อความเจริญเติบโตที่มั่นคงยั่งยืน โดยไม่สร้างผลกระทบทางลบกับทั้ง ยังต้องดำเนินกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือสังคม และสิ่งแวดล้อมเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิต ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมทั้ง ภายในและนอกองค์กร

บทที่ 3
รายละเอียดการปฏิบัติงาน

ขอสงวนสิทธิ์ในการเผยแพร่ข้อมูลของบริษัท



บทที่ 4

ผลการดำเนินโครงการ

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดทำโครงการครั้งนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานการบินไทยที่เข้าร่วมกิจกรรมที่มีผลต่อกิจกรรมสาธารณประโยชน์ของบริษัทการบินไทย คณะผู้จัดทำขอเสนอข้อมูลที่ได้จากการสำรวจพนักงานต้อนรับบนสายการบินที่ให้ความสนใจร่วมกิจกรรมสาธารณประโยชน์ในครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มพนักงานต้อนรับบนสายการบินที่ร่วมเข้าทำคุณประโยชน์ต่อกิจกรรมลงสำรวจ ณ วันที่ 8 สิงหาคม 2561 โดยทำการศึกษาจำนวน 50 คน นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในของพนักงานต้อนรับบนสายการบินที่เข้าร่วมกิจกรรมสาธารณประโยชน์ของบริษัทการบินไทย

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	19	38
หญิง	31	62
รวม	50	100

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการจัดทำโครงการครั้งนี้เป็น เพศหญิง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62 และกลุ่มตัวอย่าง เพศชายมีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	17	34
สมรส	31	62
หย่าร้าง	2	4
รวม	50	100

จากตารางที่ 4.2. กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการจัดทำโครงการครั้งนี้เป็นพนักงานที่สมรสมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีสถานะโสด คิดเป็นร้อยละ 34 โดยกลุ่มตัวอย่างพนักงานที่หย่าร้างมีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
21 -30 ปี	6	12
31 -40 ปี	16	32
41 -50 ปี	21	42
50 ปีขึ้นไป	7	14
รวม	50	100

จากตารางที่ 4.3 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการจัดทำโครงการครั้งนี้เป็นพนักงานที่ช่วงอายุ 41-50 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีช่วงอายุ 31-40 คิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 14 และกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุ 23-30 ปีมีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาทำงาน

ระยะเวลาการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	-	-
1 – 2 ปี	-	-
3 – 5 ปี	11	22
6 – 10 ปี	13	26
11 – 15 ปี	12	24
16 ปีขึ้นไป	14	28
รวม	50	100

จากตารางที่ 4.4 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการจัดทำโครงการครั้งนี้เป็นพนักงานที่มีระยะเวลาทำงาน 16 ปีขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีระยะเวลาทำงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 26รองลงมาเป็นพนักงานที่มีระยะเวลาทำงาน 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 24 และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานที่มีระยะเวลาทำงาน 3-5 ปี มีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในของพนักงานต้อนรับบนสายการบินที่เข้าร่วมกิจกรรม
 สาธารณประโยชน์ของบริษัทการบินไทย

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อกิจกรรม
 สาธารณประโยชน์

ประเด็นที่วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
การอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมกิจกรรม	4.44	0.73	มากที่สุด
ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมมีความเหมาะสม	4.50	0.71	มากที่สุด
พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	4.30	1.11	มากที่สุด
สถานที่จัดกิจกรรมมีความเหมาะสม	4.38	0.92	มากที่สุด
ได้รับประสบการณ์ที่มีคุณค่าในการเข้าร่วมกิจกรรม	4.46	0.71	มากที่สุด
การร่วมมือกันในการทำกิจกรรมต่างๆ	4.48	0.97	มากที่สุด
กิจกรรมที่เข้าร่วมส่งผลที่ดีต่อบริษัท	4.76	0.66	มากที่สุด
กิจกรรมที่เข้าร่วมส่งผลที่ดีต่อตนเอง	4.86	0.35	มากที่สุด
ได้ตระหนักถึงการทำสาธารณประโยชน์ให้แก่ส่วนรวม	4.86	0.35	มากที่สุด
รู้สึกภูมิใจในตนเองเมื่อทราบถึงผลที่ได้รับจากการทำกิจกรรมสาธารณประโยชน์	4.82	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการจัดทำโครงการครั้งนี้มีความพึงพอใจซึ่งเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดต่อได้ดังนี้ กิจกรรมที่เข้าร่วมส่งผลที่ดีต่อตนเอง ได้ตระหนักถึงการทำสาธารณประโยชน์ให้แก่ส่วนรวม รู้สึกภูมิใจในตนเองเมื่อทราบถึงผลที่ได้รับจากการทำกิจกรรมสาธารณประโยชน์ กิจกรรมที่เข้าร่วมส่งผลที่ดีต่อบริษัท ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมมีความเหมาะสม การร่วมมือกันในการทำกิจกรรมต่างๆ ได้รับประสบการณ์ที่มีคุณค่าในการเข้าร่วมกิจกรรม การอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมกิจกรรม สถานที่จัดกิจกรรมมีความเหมาะสม พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมในระดับมากที่สุด

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลโครงการหรืองานวิจัย

5.1.1 สรุปผลโครงการ

จากการทำโครงการกิจกรรมสาธารณประโยชน์ของบริษัทการบินไทยที่มีผลต่อพนักงานผู้เข้าร่วมกิจกรรม (Corporate Social Responsibility of Thai Airways impacting on participated staff) นั้นเป็นการศึกษาและวิจัยการเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมสาธารณประโยชน์ของบริษัทการบินไทย เนื่องด้วยบริษัทการบินไทยนั้นเป็นสายการบินแห่งชาติจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการที่จะต้องดูแลทั้งผู้ให้บริการซึ่งเป็นพนักงานของบริษัท โครงการนี้ถือเป็นการศึกษาผลของการจัดกิจกรรมที่ส่งผลต่อพนักงานของบริษัท คณะผู้จัดทำโครงการได้ศึกษาและจัดกิจกรรมสาธารณประโยชน์ขึ้นคือการเยี่ยมบ้านพักคนชราโดยตัวกิจกรรมเป็นการทำกิจกรรมสันตนาการเลี้ยงอาหารและมอบสิ่งของเครื่องใช้ที่จำเป็นแก่ผู้ที่อาศัยในบ้านพักคนชรา และได้ทำการประเมินผลของการทำกิจกรรมสาธารณประโยชน์ในครั้งนี้

พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการจัดทำโครงการครั้งนี้มีความพึงพอใจซึ่งเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดต่อได้ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการจัดทำโครงการครั้งนี้มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดทั้งหมด โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยได้ดังนี้ กิจกรรมที่เข้าร่วมส่งผลที่ดีต่อตนเอง ได้ตระหนักถึงการทำสาธารณประโยชน์ให้แก่ส่วนรวม รู้สึกภูมิใจในตนเองเมื่อทราบถึงผลที่ได้รับจากการทำกิจกรรมสาธารณประโยชน์ กิจกรรมที่เข้าร่วมส่งผลที่ดีต่อบริษัท ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมมีความเหมาะสม การร่วมมือกันในการทำกิจกรรมต่างๆ ได้รับประสบการณ์ที่มีคุณค่าในการเข้าร่วมกิจกรรม การอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมกิจกรรม สถานที่จัดกิจกรรมมีความเหมาะสม พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ในระดับมากที่สุด

หลังจากที่ได้ดำเนินการทำโครงการเสร็จสิ้นแล้วทำให้คณะผู้จัดทำโครงการได้เรียนรู้และเข้าใจการจัดทำกิจกรรมสาธารณประโยชน์ของบริษัทการบินไทยมากขึ้น จากการศึกษาพบว่าการจัดกิจกรรมสาธารณประโยชน์ของบริษัทนั้นส่งผลที่ดีต่อพนักงานอย่างมาก โดยผลของการวิจัยในครั้งนี้ยังสามารถนำไปศึกษาเพื่อปรับปรุงแก้ไขและใช้ในการจัดกิจกรรมครั้งต่อไป

5.1.2 ข้อจำกัดหรือปัญหาในการจัดทำโครงการ

- เนื่องด้วยข้อมูลทางบริษัทมีความเป็นความลับจึงหาข้อมูลได้ค่อนข้างยาก
- นักศึกษาทั้ง 3 คนประจำอยู่คนละแผนก จึงมีเวลาว่างไม่ตรงกัน

5.1.3 ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้อื่น

- ควรศึกษาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลให้แน่ชัดและเตรียมตัวสำหรับการจัดกิจกรรมให้พร้อมก่อนออกปฏิบัติงานจริง

5.2 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

5.2.1 ข้อดีของการปฏิบัติสหกิจศึกษา

- ได้นำความรู้ที่ได้ศึกษามาใช้งานจริง
- ได้เรียนรู้การทำงานและการเข้าสังคมแบบผู้ใหญ่
- ได้รับประสบการณ์ในการทำงาน

5.2.1 ปัญหาที่พบจากการปฏิบัติสหกิจศึกษา

- เนื่องจากบริษัททำเป็นที่ต้องให้นักศึกษาออกปฏิบัติงานก่อนกำหนดจึงเตรียมความพร้อมได้น้อย
- ยังขาดประสบการณ์จึงทำให้ทำงานพลาดเมื่อเริ่มปฏิบัติงานเช่น การติดต่อพูดคุยกับพนักงานในแผนกอื่นๆ

5.2.3 ข้อเสนอแนะจากการปฏิบัติสหกิจ

- ควรมีมารยาท รู้จักสัมมาคารวะ รู้จักกาลเทศะ ขยันทำงาน ตั้งใจที่จะเรียนรู้และหาประสบการณ์ใหม่ๆ



บรรณานุกรม

- การบินไทย. (ม.ป.ป). *ข้อมูลของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)*. เข้าถึงได้จาก https://www.thaiairways.com/th_TH/about_thai/company_profile/index.page?
- นัตรชัย คงสุข. (2535). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกคลังพัสดุ ฝ่ายรักษาการและ โภชนาการภายในประเทศบริษัทการบินไทย จำกัด*. (สารนิพนธ์ปริญญา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ดิเรก ฤกษ์ห. (2528). *ความพึงพอใจ “ทัศนคติทางบวก”*. เข้าถึงได้จาก http://www.researchsystem.siam.edu/images/coop/Marketing/2_2557/A.Varaporn/Ground_Operating_System_Training_Jordan_Airline/11_ref.pdf
- ธนิชชากร ปิตาระโพธิ์. (2559, 23 พฤษภาคม). *จิตสาธารณะ*. [เว็บไซต์]. เข้าถึงได้จาก https://my.dek-d.com/plam-my/blog/?blog_id=10224521
- นิสากร โลกสุทธิ. (2551, 22 พฤษภาคม). *กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม*. [เว็บไซต์]. เข้าถึงได้จาก <https://www.cuir.car.chula.ac.th>
- ประกายดาว ดำรงพันธ์. (2536). *แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ*. เข้าถึงได้จาก [https://www.gotoknow.org/posts/492000%20\(12](https://www.gotoknow.org/posts/492000%20(12)
- พิทักษ์ คำแสง. (2538). *แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ*. เข้าถึงได้จาก [https://www.gotoknow.org/posts/492000%20\(12](https://www.gotoknow.org/posts/492000%20(12)
- พิทักษ์ ชุมงคล. (2549). *กลยุทธ์การสร้างชุมชนสัมพันธ์ของ โรงไฟฟ้าราชบุรี*. (ปริญญาานิพนธ์). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิทักษ์ ตรุษทิม. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร:ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตยานนาวา*. (วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *ความพึงพอใจ*. ใน *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542* (หน้า 775). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์.
- โรงเรียนกระทุ่มแบน วิเศษสมุทคุณ. (2558, 28 มิถุนายน). *ความหมายของจิตสาธารณะ*. [เว็บไซต์]. เข้าถึงได้จาก <http://ktbwsk.blogspot.com>

วนิดา เลิศพิพัฒนานนท์. (2560). *ระเบียบวิจัยพื้นฐานการโรงแรมและการท่องเที่ยว*.

กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยสยาม.

วิกิพีเดีย. (ม.ป.ป). *การบินไทย*. สืบค้นเมื่อ 14 กันยายน 2561, จาก [https://th.wikipedia.org/wiki/](https://th.wikipedia.org/wiki/การบินไทย)

การบินไทย

วิชัย เหลืองธรรมชาติ. (2531). *แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ*. เข้าถึงได้จาก

[https://www.gotoknow.org/posts/492000%20\(12](https://www.gotoknow.org/posts/492000%20(12)

วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). *ทฤษฎีความพึงพอใจ*. เข้าถึงได้จาก [http://www.research.doae.go.th/](http://www.research.doae.go.th/textbook)

textbook

สถาบันไทยพัฒนา. (2544). *ความสำคัญของกิจกรรมสาธารณประโยชน์ (Corporate Social*

Responsibility). เข้าถึงได้จาก www.thaicrs.com

สถาบันไทยพัฒนา. (2544). *ซีเอสอาร์ (Corporate Social Responsibility)*. เข้าถึงได้จาก

www.thaicrs.com

อัญชลี ยิ่งรักพันธุ์. (2550). *ผลการใช้สถานการณ์จำลองผสานกับเทคนิคการประเมินผลจากสภาพ*

จริงเพื่อพัฒนาจิตสาธารณะของนักเรียน ชั้นประถมศึกษาปีที่ 5. (ปริญญาานิพนธ์

มหาบัณฑิตวิทยาลัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อับราฮัม มาสโลว์. (1943). *ทฤษฎีแรงจูงใจ*. เข้าถึงได้จาก [https://psychodiary.com/behavioral/](https://psychodiary.com/behavioral/maslows-hierarchy-of-needs)

maslows-hierarchy-of-needs

Kotler, P. ,& Armstrong , G. (2002). *Principles of marketing*. (9th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง

ความพึงพอใจของพนักงานผู้เข้าร่วมกิจกรรมสาธารณประโยชน์ของบริษัทการบินไทย

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการจัดทำโครงการสหกิจศึกษา ในหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสยาม ข้อมูลที่ได้รับจากการรวบรวมแบบสอบถามจะใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น และเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงแก้ไขการจัดกิจกรรมสาธารณประโยชน์ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการจัดกิจกรรมสาธารณประโยชน์ต่างๆของบริษัทการบินไทยจำกัด(มหาชน)
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมสาธารณประโยชน์

คำจำกัดความ

ความพึงพอใจ คือ ทัศนคติซึ่งเป็นไปในทางที่บวก ของบุคคลที่มีสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกรหรือทัศนคติที่ต่องาน คือความรู้สึกรภายในจิตใจของบุคคลที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งเช่นไรความรู้สึกรพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของบุคคลเหล่านั้นได้รับการตอบสนอง หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายเหล่านั้นไม่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกรดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น

กิจกรรมสาธารณประโยชน์นั้นก็คือการดำเนินกิจกรรมภายในและภายนอกขององค์กร ที่ได้คำนึงต่อผลกระทบต่อสังคมและส่วนรวมทั้งใกล้และไกลตัวองค์กร

แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1: ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2: ความพึงพอใจของพนักงานผู้เข้าร่วมกิจกรรมสาธารณประโยชน์ของบริษัทการบินไทย

บินไทย

ตอนที่ 3: ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1: ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ท่านต้องการเลือก

1. เพศ

ชาย หญิง

2. สถานะภาพ

โสด สมรส หย่าร้าง

3. ช่วงอายุ

21 - 30 ปี 31 - 40 ปี 41 - 50 ปี 51 ปีขึ้นไป

4. ระยะเวลาทำงานในหน่วยงาน

น้อยกว่า 1 ปี 1 - 2 ปี 3 - 5 ปี 6 - 10 ปี 11 - 15 ปี 16 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2: ความพึงพอใจของพนักงานผู้เข้าร่วมกิจกรรมสาธารณประโยชน์ของบริษัทการบินไทย

จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ท่านต้องการเลือกตามระดับความพึงพอใจที่ท่านต้องการเลือกโดยมีเกณฑ์ดังนี้

ระดับ 5 = มากที่สุด ระดับ 4 = มาก ระดับ 3 = ปานกลาง ระดับ 2 = น้อย ระดับ 1 = น้อยที่สุด

ประเด็นที่วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณประโยชน์	5	4	3	2	1
2. ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมมีความเหมาะสม	5	4	3	2	1
3. พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	5	4	3	2	1
4. ศูนย์จัดสวัสดิการผู้สูงอายุ	5	4	3	2	1

ประเด็นที่วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จังหวัดปทุมธานีซึ่งเป็นสถานที่ที่จัดกิจกรรมมีความเหมาะสม					
5. ได้รับประสบการณ์ที่มีคุณค่าในการเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณะประโยชน์	5	4	3	2	1
6. การร่วมมือกันในการทำกิจกรรมต่างๆ	5	4	3	2	1
7. กิจกรรมที่เข้าร่วมส่งผลที่ดีต่อบริษัท	5	4	3	2	1
8. กิจกรรมที่เข้าร่วมส่งผลที่ดีต่อตนเอง	5	4	3	2	1
9. ได้ตระหนักถึงการทำสาธารณประโยชน์ให้แก่ส่วนรวม	5	4	3	2	1
10. รู้สึกภูมิใจในตนเองเมื่อทราบถึงผลที่ได้รับจากการทำกิจกรรมสาธารณประโยชน์	5	4	3	2	1

ตอนที่ 3: ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ข.

ภาพการปฏิบัติงาน

1) สถานที่ปฏิบัติสหกิจศึกษา



1.1 ตัวอย่างรูป บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ สถานที่ปฏิบัติงานประจำวัน

2)กิจกรรมสาธารณะประโยชน์ที่น่าสนใจ

บริษัทออกนโยบายคืนแก่สังคม โดยการจัดตั้งโครงการแบ่งปันน้ำใจ แบ่งปันรอยยิ้ม แก่ผู้สูงอายุ มีการสมทบทุนค่าข้าวของ เครื่องใช้ มีการขายเสื้อผ้าที่ระลึก และรับบริจาคอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ แก่ผู้สูงอายุ รวมไปถึงของใช้ในชีวิตประจำวัน



2.1 ตัวอย่างรูป การทำงานออกEVENT เปิดร้านขายเสื้อผ้าที่ระลึกเพื่อนำไปสมทบทุนค่าอาหาร และ
บริจาคสู่ ศูนย์จัดสวัสดิการบ้านพักคนชราจังหวัดปทุมธานี

3)สถานที่จัดการดำเนินกิจกรรม

ร่วมเดินทางไปยัง ศูนย์จัดสวัสดิการบ้านพักคนชราจังหวัดปทุมธานี รังสิตคลอง 5
ในวันที่ 8 สิงหาคม พ.ศ. 2561



3.1 ตัวอย่างรูป การดำเนินกิจกรรม แบ่งปันน้ำใจ แบ่งปันรอยยิ้ม ณ ศูนย์จัดสวัสดิการบ้านพักคนชรา
ปทุมธานี

4)ร่วมจัดการแสดง สร้างความเพลิดเพลินให้แก่คุณตา คุณยายที่ถูกทอดทิ้ง ให้มีความสุขไปกับพวกเรา
ชาวพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคน ที่มีคอยให้ความสนับสนุน และร่วมสร้างเสียงหัวเราะ
และรับมอบสิ่งของที่ร่วมกันบริจาคภายใต้บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)



4.1 ตัวอย่างรูป การร่วมกิจกรรมแบ่งปันน้ำใจ แบ่งปันรอยยิ้มในครั้งนี้

5) แจกแจกแบบสอบถาม

ขอความกรุณาจากพี่ๆพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มาทำกิจกรรมแบ่งปันน้ำใจ แบ่งปันรอยยิ้ม ในการร่วมทำแบบสอบถามในวิจัยของกลุ่มกระผม ที่มีความสำเร็จต่อไปในภายภาคหน้า



5.1 ตัวอย่างรูป การขอความร่วมมือและความอนุเคราะห์ ในการให้ช่วยทำแบบสอบถาม



ภาคผนวก ค

บทสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา

ความคิดเห็นพนักงานที่ปรึกษา



โครงการของนักศึกษาสหกิจในเรื่อง กิจกรรมสาธารณประโยชน์ของบริษัทการบินไทยที่มีผลต่อพนักงานผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีประโยชน์อย่างมาก ทางบริษัทมีกิจกรรมสาธารณะประโยชน์มากมายหลายกิจกรรม แต่ในครั้งนี้เป็นกรณีที่นักศึกษาเข้ามาช่วยเป็นส่วนหนึ่งในการทำกิจกรรม ช่วยในการวิเคราะห์ผลของการจัดกิจกรรม ทำให้บริษัทมีแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการจัดกิจกรรมในครั้งถัดไป และทำให้บริษัทมีช่องทางการจัดกิจกรรมเพิ่มขึ้นและมีกลุ่มผู้บริโภครู้จักและเข้าถึงมากขึ้นอีกด้วยนับว่าเป็นประโยชน์กับทางบริษัทอย่างมากค่ะ

วารุช ศิริวรสสุหะ

27 กันยายน 2561



ภาคผนวก ง.

บทความวิชาการ

กิจกรรมสาธารณประโยชน์ของบริษัทการบินไทยที่มีผลต่อพนักงานผู้เข้าร่วมกิจกรรม

Corporate Social Responsibility of Thai Airways impacting on participated staff

นายโนวัจน์ คนมาก 5704400052

นายจิรณัทธ์ สอนเจตน์ 5704400349

นางสาวกานติมา ไชยศิริ 5704400174

ภาควิชา การโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสยาม

235 ถนนเพชรเกษม เขตภาษีเจริญ กรุงเทพฯ 10160

E-mail :cha_kon@siam.edu

บทคัดย่อ

โครงการ เรื่องกิจกรรมสาธารณประโยชน์ของบริษัทการบินไทยที่มีผลต่อพนักงานผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีวัตถุประสงค์ 1.เพื่อศึกษาการทำกิจกรรมต่างๆของบริษัทการบินไทยจำกัด(มหาชน) 2. เพื่อจัดกิจกรรมสาธารณประโยชน์ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสาธารณประโยชน์ของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ณ บ้านพักคนชรา ศูนย์จัดสวัสดิการบ้านปทุมธานี คลอง 5 จังหวัดปทุมธานี จำนวน 50 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการจัดทำโครงการครั้งนี้มีความคิดเห็นโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ กิจกรรมที่เข้าร่วมส่งผลที่ดีต่อตนเอง ได้ตระหนักถึงการทำสาธารณประโยชน์ให้แก่ส่วนรวม รู้สึกภูมิใจในตนเองเมื่อทราบถึงผลที่ได้รับจากการทำกิจกรรมสาธารณประโยชน์ กิจกรรมที่เข้าร่วมส่งผลที่ดีต่อบริษัท ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมมีความเหมาะสม การร่วมมือกันในการทำกิจกรรมต่างๆ

ได้รับประสบการณ์ที่มีคุณค่าในการเข้าร่วมกิจกรรม การอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมกิจกรรม สถานที่จัดกิจกรรมมีความเหมาะสม พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

Abstract

The purpose of project named “Corporate Social Responsibility of Thai Airways impacting on participated staff” aims to 1. study the activities of Thai Airways International Public Company Limited. 2. organize public activities. The population used in this research is the people who participated the corporate social responsibility of Thai Airways at Pathum Thani Home Welfare Center Klong 5, Pathum Thani. 50 people had been studied by using questionnaire. Data were analyzed by mean and standard deviation.

The result showed the level of highest to lowest satisfaction respectively. The activity was beneficial to themselves. fulfilling public interest. felling proud when knowing about the results of

activity. the activity had good impact for the company. time and period were appropriate the activity. cooperation receiving valuable experience. convenience for joining the activity. appropriate venue. staff involve in launching the CSR activity.

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

บริษัทการบินไทย จำกัด(มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจ ดำเนินธุรกิจสายการบินเพื่อบริการส่งผู้โดยสาร สินค้า วัสดุภัณฑ์ และไปรษณีย์ภัณฑ์ ทำการขนส่งในประเทศไปยังเมืองต่างๆทั่วโลกหลายแบบ ทั้งแบบเที่ยวบินประจำ เที่ยวบินเช่าเหมาลำ และส่งผ่านเครือข่ายพันธมิตรการบิน โดยมีท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นศูนย์กลางเส้นทางบิน นอกจากนี้ธุรกิจการบินเป็นธุรกิจหลักแล้ว ยังมีกิจกรรมสนับสนุนการขนส่งทางอากาศมีลักษณะเป็นธุรกิจร่วมทุน

บริษัทการบินไทย จำกัด(มหาชน) เป็นสายการบินชั้นนำและได้ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม โดยมีการจัดกิจกรรมสาธารณประโยชน์ของบริษัทในฐานะที่เป็นสายการบินแห่งชาติและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องอีกทั้งยังมีนโยบายใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างคุ้มค่าและเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และมีความมุ่งมั่นในการสร้างจิตสำนึกโดยการมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบต่อสังคมและส่วนรวมให้แก่ พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า ชุมชน และประชาชนทั่วไป

ดังนั้นคณะผู้จัดทำจึงได้มีความสนใจในกิจกรรมสาธารณประโยชน์ของบริษัทการบินไทย

จำกัด(มหาชน) ที่ส่งผลต่อผู้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อใช้ในการศึกษาหรือเป็นแนวทางในการแก้ไขและปรับปรุงการจัดกิจกรรมสาธารณประโยชน์ในครั้งถัดไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการจัดกิจกรรมสาธารณประโยชน์ต่างๆของบริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน)
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมสาธารณประโยชน์

ขอบเขต

1. ขอบเขตของพื้นที่จัดทำโครงการ
 - สถานที่ในการจัดทำโครงการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. ขอบเขตของประชากร
 - ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสาธารณประโยชน์ของบริษัท การบินไทยจำกัด(มหาชน)
3. ขอบเขตของระยะเวลา
 - ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม – เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2561
4. ขอบเขตด้านเนื้อหาและการศึกษาค้นคว้าข้อมูล
 - ศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมสาธารณประโยชน์ รวมไปถึงสถานที่ในการจัดกิจกรรม ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำโครงการ โดยการค้นหาจากฐานข้อมูลของทางบริษัท
 - สํารวจการเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณประโยชน์ของพนักงานของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

ประโยชน์ที่ได้รับ

1.4.1 บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) สามารถใช้ผลการวิจัยนี้ในการพัฒนากิจกรรมสาธารณประโยชน์ของบริษัท

1.4.2 บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) สามารถสร้างจิตสำนึกในการช่วยเหลือสังคมของพนักงานและลูกค้า

1.4.3 บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ตัวพนักงานและผู้ที่ได้รับความช่วยเหลือ

1.4.4 บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) สามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อบริษัทและตัวพนักงานเอง

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. ศึกษาข้อมูลและเอกสารภายในบริษัท เพื่อที่จะได้นำมาจัดทำโครงการ
2. คิดหัวข้อและวัตถุประสงค์ที่ต้องการทำโครงการ เสนอกับอาจารย์ที่ปรึกษาและพี่เลี้ยงเพื่อขอคำปรึกษา และส่งเพื่อรอการพิจารณา
3. ค้นหารายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อมูลที่ต้องใช้ในการทำโครงการ เช่น การจัดกิจกรรมสาธารณประโยชน์ของบริษัทฯ
4. นำเสนอโครงการที่จัดทำ
5. จัดทำเอกสารรายงาน และจัดทำแบบการนำเสนอ งาน Power point

สรุปผล

หลังจากที่ได้ดำเนินการทำโครงการเสร็จสิ้นแล้วทำให้คณะผู้จัดทำโครงการได้เรียนรู้และ

เข้าใจการจัดทำกิจกรรมสาธารณประโยชน์ของบริษัทการบินไทยมากขึ้น จากการศึกษาพบว่าการจัดกิจกรรมสาธารณประโยชน์ของบริษัทนั้นส่งผลที่ดีต่อพนักงานอย่างมาก โดยผลของการวิจัยในครั้งนี้ยังสามารถนำไปศึกษาเพื่อปรับปรุงแก้ไขและใช้ในการจัดกิจกรรมครั้งต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ดร.นันทิรา ภูขาว สนใจ อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและเป็นที่ปรึกษาในการทำโครงการฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแลและให้ความเข้าใจกับชีวิตของการทำงานจริงซึ่งผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

เอกสารอ้างอิง

- การบินไทย. (14 กันยายน 2561). [เว็บไซต์]. สืบค้นจากวิกิพีเดีย <https://th.wikipedia.org/wiki/การบินไทย>
- ข้อมูลของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). [เว็บไซต์]. (28 มิถุนายน 2561). สืบค้นจาก <https://www.thaiairways.com>
- ความสำคัญของกิจกรรมสาธารณประโยชน์ (Corporate Social Responsibility) [เว็บไซต์]. (18 กรกฎาคม 2544). สืบค้นจาก www.thaicrs.com
- ความหมายของจิตสาธารณะ[เว็บไซต์]. (28 มิถุนายน 2558). สืบค้นจาก <http://ktbwsk.blogspot.com>
- ฉัตรชัย คงสุข. (2535). ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- ต่อการให้บริการของแผนกคลังพัสดุฝ่าย
กวดการและโภชนาการภายในประเทศ
บริษัทการบินไทย จำกัด. สารนิพนธ์
ปริญญา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ.
ชาย โพธิ์สิตา และคณะ. (2540:14 – 15) จิตสาธารณะ.
(12 เมษายน 2560) [เว็บไซต์]. สืบค้นจาก
[https://my.dek-d.com/plam-
my/blog/?blog_id=10224521](https://my.dek-d.com/plam-my/blog/?blog_id=10224521)
- ชัยวัฒน์ สุทธิรัตน์. (2552: 17) ความหมายของจิต
สาธารณะ.(12 เมษายน 2560) [เว็บไซต์].
สืบค้นจาก [https://my.dek-d.com
/plam-my/blog/?blog_id=10224521](https://my.dek-d.com/plam-my/blog/?blog_id=10224521)
- ซีเอสอาร์ (Corporate Social Responsibility)
[เว็บไซต์]. (18 กรกฎาคม 2544).
สืบค้นจาก www.thaicr.com
- ซีเอสอาร์. (2561). (12 สิงหาคม 2561). [เว็บไซต์].
(12 สิงหาคม 2559). สืบค้นจาก
www.thaipat.org
- ซิกมันด์ ฟรอยด์. (1856). ทฤษฎีแรงจูงใจของ.
(22 มิถุนายน 2561) [เว็บไซต์]. สืบค้นจาก
<https://sites.google.com>
- ดิเรก ฤกษ์. (2528).ความพึงพอใจ “ทัศนคติ
ทางบวก”, (22 มิถุนายน 2555). สืบค้นจาก
[http://www.researchsystem.siam.edu/image
s/coop/Marketing/2_2557/A.Varaporn/Gro
und_Operating_System_Training_Jordan_
Airline/11_ref.pdf](http://www.researchsystem.siam.edu/images/coop/Marketing/2_2557/A.Varaporn/Ground_Operating_System_Training_Jordan_Airline/11_ref.pdf)
- นิสากร โลกสุทธิ. (2551). กิจกรรมความรับผิดชอบ
ต่อสังคม.[เว็บไซต์]. (22 พฤษภาคม 2551).
สืบค้นจาก [https://www.cuir.car.chula.
ac.th](https://www.cuir.car.chula.ac.th)
- บุญสม หารษาศิริพนธ์. (2542: 71 – 73). จิตรสำนึกที่
ดีในสังคม .(12 เมษายน 2560) [เว็บไซต์]. สืบค้นจาก [https://my.dek-
d.com/plam-my/blog/?blog_id=10224521](https://my.dek-d.com/plam-my/blog/?blog_id=10224521)
- ประกายดาว ดำรงพันธ์. (2536).แนวคิดทฤษฎีความ
พึงพอใจ.[เว็บไซต์]. (22 มิถุนายน 2555).
สืบค้นจาก[https://www.gotoknow.Org
/posts/492000%20\(12](https://www.gotoknow.org/posts/492000%20(12)
- แผนที่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). [เว็บไซต์]. (29 มิถุนายน 2561). สืบค้นจาก
<http://u52112802085.blogspot.com>
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน.
(2542) .ความพึงพอใจ. ในพจนานุกรม
ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (หน้า
775). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นาน
มีบุ๊คส์.
- พิทักษ์ คำแสง.(2538).แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ.
[เว็บไซต์]. (22 มิถุนายน 2555). สืบค้น
จาก [https://www.gotoknow.org
/posts/492000%20\(12](https://www.gotoknow.org/posts/492000%20(12)
- พิทักษ์ ชุมงคล. (2549). กลยุทธ์การสร้างชุมชน
สัมพันธ์ของโรงไฟฟ้าราชบุรี. ปริญญา
นิพนธ์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
กรุงเทพฯ.
- พิทักษ์ ตรีษติม (2538, หน้า 38). ความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อระบบและกระบวนการ
ให้บริการ
ของกรุงเทพมหานคร:ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขต
ยานนาวา. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. , สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
รูปแบบการจัดการองค์กร บริษัท การบินไทย จำกัด
(มหาชน). [เว็บไซต์]. (29 มิถุนายน
2561). สืบค้นจาก <http://capital.sec.or.th>
- วิชัย เหลืองธรรมชาติ. (2531). แนวคิดทฤษฎีความพึง
พอใจ.[เว็บไซต์]. (22 มิถุนายน 2555).
สืบค้นจาก [https://www.gotoknow.](https://www.gotoknow.org)

- org/posts/492000%20(12
- วนิดา เลิศพิพัฒนานนท์. (2560). ระเบียบวิจัยพื้นฐาน
การโรงแรมและการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยสยาม. กรุงเทพฯ.
- วิรัตน์ คำศรีจันทร์. (2544: 6) จิตสำนึกสาธารณะ.(12
เมษายน 2560) [เว็บไซต์]. สืบค้นจาก
[https://my.dek-d.com/plam-
my/blog/?blog_id=10224521](https://my.dek-d.com/plam-my/blog/?blog_id=10224521)
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542 : 11). ทฤษฎีความพึงพอใจ,
(10 ธันวาคม 2556). สืบค้นจาก
<http://www.research.doae.go.th/textbook>
- อัญชลี ยิ่งรักพันธุ์. (2550). ผลการใช้สถานการณ์
จำลองผสมกับเทคนิคการประเมินผลจาก
สภาพจริงเพื่อพัฒนาจิตสาธารณะของ
นักเรียน ชั้นประถมศึกษาปีที่ 5. ปรินญา
นิพนธ์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ.
- อับราฮัม มาสโลว์. (1943).ทฤษฎีแรงจูงใจ [เว็บ
บ์ล็อก]. (9 กุมภาพันธ์ 2560). สืบค้นจาก
[https://psychodiary.com/behavioral/maslo-
ws-hierarchy-of-needs](https://psychodiary.com/behavioral/maslo-
ws-hierarchy-of-needs)
- Kotler, P. ,& Armstrong , G. (2002). Principles of
marketing. (9th ed.). New Jersey
:Prentice-Hall.Website:
[https://sites.google.com
/site/httpbitly42331316/bth-thi-2-
wrrnkrrm-thi-keiywkxng/2-8-naewkhid-
thvsdi-keiyw-kab-khwam-phung-phxci](https://sites.google.com/site/httpbitly42331316/bth-thi-2-
wrrnkrrm-thi-keiywkxng/2-8-naewkhid-
thvsdi-keiyw-kab-khwam-phung-phxci)



ภาคผนวก จ.

โปสเตอร์

กิจกรรมสาธารณประโยชน์ของบริษัทการบินไทยที่มีผลต่อ
พนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรม
Corporate Social Responsibility of Thai Airways
impacting on participated staff



THAI

สถานประกอบการ : บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.นันทิรา ภูขาว สนใจ
พนักงานที่ปรึกษา : คุณวรรณุชศรี วรรณนะ
คณะผู้จัดทำ : นายชโนวัจน์ คนมาก 5704400052
นายจิรภัทย์ สอนเจตน์ 5704400349
นางสาวกานติมา ไชยศิริ 5704400174

บทคัดย่อ

โครงการเรื่องกิจกรรมสาธารณประโยชน์ของบริษัทการบินไทยที่มีผลต่อพนักงานผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการทำกิจกรรมต่างๆของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อจัดกิจกรรมสาธารณประโยชน์ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสาธารณประโยชน์ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ บ้านพักคนชรา ศูนย์จิตส่วสติการบ้านปทุมธานี คลอง 5 จังหวัดปทุมธานี มาวิเคราะห์จำนวน 50 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการจัดกิจกรรมสาธารณประโยชน์ต่างๆของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมสาธารณประโยชน์

ลักษณะงานที่ปฏิบัติงาน

1. นายชโนวัจน์ คนมาก แผนก สถานีต่างจังหวัดและสถานีต่างประเทศ (KS)
2. นายจิรภัทย์ สอนเจตน์ แผนก งานบริการพิเศษและประสานงานกิจกรรมลูกเรือ (QQ)
3. นางสาวกานติมา ไชยศิริ แผนก กองมาตรฐานความปลอดภัยอาชีวอนามัยและเวชศาสตร์บิน (OX-M)

ประโยชน์ที่ได้รับ

- 1.4.1 บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สามารถใช้ผลการวิจัยนี้ในการพัฒนากิจกรรมสาธารณประโยชน์ของบริษัท
- 1.4.2 บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สามารถสร้างจิตสำนึกในการช่วยเหลือสังคมของพนักงานและลูกค้า
- 1.4.3 บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ตัวพนักงาน และผู้ที่ได้รับความช่วยเหลือ
- 1.4.4 บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อบริษัท และตัวพนักงานเอง

สรุปผล

หลังจากที่ได้ดำเนินการทำโครงการเสร็จสิ้นแล้วทำให้คณะผู้จัดทำโครงการได้เรียนรู้และเข้าใจการจัดทำกิจกรรมสาธารณประโยชน์ของบริษัทการบินไทยมากขึ้น จากการศึกษาพบว่าการจัดกิจกรรมสาธารณประโยชน์ของบริษัทนั้นส่งผลที่ดีต่อพนักงานอย่างมาก โดยผลของการวิจัยในครั้งนี้ยังสามารถนำไปศึกษาเพื่อปรับปรุงแก้ไขและใช้ในการจัดกิจกรรมครั้งต่อไป



ภาคผนวก ฉ.

ประวัติผู้จัดทำ



รหัสนักศึกษา : 5704400052
ชื่อ-นามสกุล : นายชโนวัจน์ คนมาก
คณะ : ศิลปศาสตร์
สาขา : การโรงแรมและการท่องเที่ยว
ที่อยู่ : บ้านเลขที่ 112/87 ซ.จรัญสนิทวงศ์ 12 ถ.จรัญสนิทวงศ์ แขวงท่าพระ
 เขตบางกอกใหญ่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร 42000
เบอร์โทรศัพท์ : 088-5527375



รหัสนักศึกษา : 5704400174
ชื่อ-นามสกุล : นางสาวกานติมาไชยศิริ
คณะ : ศิลปศาสตร์
สาขา : การโรงแรมและการท่องเที่ยว
ที่อยู่ : 1881/4 ซอยลาดกระบัง 13/8 ถนนลาดกระบัง แขวงลาดกระบัง เขต
ลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพฯ 10520
เบอร์โทรศัพท์ : 099-151-0936



รหัสนักศึกษา : 5704400349
ชื่อ-นามสกุล : นาย จิรณัฏย์ สอนเจตน์
คณะ : ศิลปศาสตร์
สาขา : การโรงแรมและการท่องเที่ยว
ที่อยู่ : บ้านเลขที่ 99/29 ม.1 ตำบล นครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม
เบอร์โทรศัพท์ : 087-6669393





ประวัติผู้จัดทำ



รหัสนักศึกษา : 5704400052
ชื่อ-นามสกุล : นายชโนวินน์ คนมาก
คณะ : ศิลปศาสตร์
สาขา : การโรงแรมและการท่องเที่ยว
ที่อยู่ : บ้านเลขที่ 112/87 ซ.จรัญสนิทวงศ์ 12 ถ.จรัญสนิทวงศ์ แขวงท่าพระ
เขตบางกอกใหญ่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร 42000
เบอร์โทรศัพท์ : 088-5527375



รหัสนักศึกษา : 5704400174

ชื่อ-นามสกุล : นางสาวกานติมาไชยศิริ

คณะ : ศิลปศาสตร์

สาขา : การโรงแรมและการท่องเที่ยว

ที่อยู่ : 1881/4 ซอยลาดกระบัง 13/8 ถนนลาดกระบัง แขวงลาดกระบัง เขต
ลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพฯ 10520

เบอร์โทรศัพท์ : 099-151-0936



รหัสนักศึกษา : 5704400349
ชื่อ-นามสกุล : นาย จิรณัฏ์ สอนเจดน์
คณะ : ศิลปศาสตร์
สาขา : การโรงแรมและการท่องเที่ยว
ที่อยู่ : บ้านเลขที่ 99/29 ม.1 ตำบล นครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม
เบอร์โทรศัพท์ : 087-6669393

