



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการของพนักงานในงานกิจกรรม

THAI Young Pilots Camp for the winner of Thailand STEM Festival 2017

(Enhancing Service Efficiency of Staff in THAI Young Pilots Camp for the winner
of Thailand STEM Festival 2017)

โดย

นางสาว ณัฐวดี ตั้งจิตวิสุทธิ์ 5604400108

โครงการวิชานี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชา สหกิจศึกษา

ภาควิชา การโรงแรมและการท่องเที่ยว

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

ภาคการศึกษา 2560 ปีที่ศึกษา ชั้นปีที่ 4

หัวข้อโครงการ

การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการของพนักงานในงานกิจกรรม

THAI Young Pilots Camp for the winner of Thailand

STEM Festival 2017

รายชื่อผู้จัดทำ

นางสาวณัฐวดี ตั้งจิตวิสุทธิ รหัส 5604400108

ภาควิชา

การโรงแรมและการท่องเที่ยว

อาจารย์ที่ปรึกษา

ดร.นันทิรา ภูขาว สนใจ

อนุมัติให้โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาภาควิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยวประจำภาคการศึกษาที่ 4 ปีการศึกษา 2560

คณะกรรมการการสอบโครงการ

(.....^{พิณ}.....)อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร. นันทิรา ภูขาว สนใจ)

(.....^{ณัฐวดี}.....)พนักงานที่ปรึกษา

(นางสาว ณัฐชา จงกลรัตนกรณ์)

(.....^[Signature].....)กรรมการกลาง

(อาจารย์ ภัทรกร จิรมหาโกศา)

.....^[Signature].....ผู้ช่วยอธิการบดีและผู้อำนวยการสำนักสหกิจศึกษา

(ผศ.ดร. มารุจ ลิ้มปะวัตตะ)

ชื่อโครงการ :	การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการของพนักงานในงานกิจกรรม THAI Young Pilots Camp for the winner of Thailand STEM Festival 2017
หน่วยกิต :	5
ชื่อนักศึกษา :	นางสาว ณัฐวดี ตั้งจิตวิสุทธิ์
อาจารย์ที่ปรึกษา :	อาจารย์นันทิรา ภูขาว สนใจ
ระดับการศึกษา :	ปริญญาตรี
สาขาวิชา :	การท่องเที่ยว
คณะ :	ศิลปศาสตร์
ภาคการศึกษา/ปีการศึกษา :	1/2560

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริการและหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในงานกิจกรรม THAI Young Pilots camp for the winner of Thailand 2017 ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่าจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 48 คน ส่วนมากเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 81.25 มีอาชีพนักเรียน คิดเป็นร้อยละ 75 และกำลังศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 37.5 และจากการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นการให้บริการในงาน THAI Young Pilots Camp for the winner of Thailand STEM Festival 2017 พบว่าด้านพนักงานผู้ให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ในการตอบข้อซักถามและพนักงานแต่งกายเหมาะสม ด้านสถานที่ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือการจัดสถานที่ให้บริการที่ปลอดภัย/สะอาด/สวยงาม ด้านกิจกรรมที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ ผู้ให้ความรู้มีความรู้ในเรื่องที่บรรยาย ด้านอื่นๆที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ ความเพียงพอในด้านอาหารและเครื่องดื่ม/ความเพียงพอด้านอุปกรณ์ในการทำกิจกรรม ผลการศึกษานี้สามารถนำไปพัฒนาและปรับใช้ในกิจกรรม THAI Young Pilots camp ให้ดียิ่งขึ้นและสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในองค์กรในภายภาคหน้าได้เป็นอย่างดี

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ/การบริการ/THAI Young Pilots Camp

Project Title : Enhancing Service Efficiency of Staff in THAI Young Pilots Camp for the winner of Thailand STEM Festival 2017

Credits : 5

By : Ms. Nuttawadee Tangchitwisut

Advisor : Dr. Nantira Pookhao Sonjai

Degree : Bachelor of Arts

Major : Tourism

Faculty : Liberal Arts

Semester / Academic year : 1/2017

Abstract

The purposes of this research was to study about services provided by Thai Airways International Public Company Limited and to investigate service efficiency of THAI Young Pilots Camp for the winner of Thailand STEM Festival 2017. The result showed that 81.25 percent of the respondents were male, 75 percent were students and 37.5 percent were studying high school in grade 8. The efficient level of staff in relation to service provided at THAI Young Pilots Camp for the winner of Thailand STEM Festival 2017 revealed that knowledge and proper dress of staff was the most efficient factor. In relation to place, the most efficient factor was the place is safe, clean and beautiful. The factor in relation to activity, the most efficient factor was knowledge delivered by staff. Other factors that the respondents were perceived as efficiency were food and beverage and equipment for activities. Finally, the outcome of this study could be used for the development of THAI Young Pilots camp and for enhancing service efficiency of the organization in the future.

Keywords: Efficiency, Service, THAI Young Pilots Camp

Approved by

.....

กิตติกรรมประกาศ

(Acknowledgement)

การที่ผู้จัดทำได้ปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่วันที่ 2 สิงหาคม ถึงวันที่ 8 ธันวาคม 2560 ส่งผลให้ผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆ อันมีค่ามากมายมหาศาล สำหรับรายงานสหกิจศึกษาฉบับสำเร็จลงได้ด้วยดีจากความร่วมมือและสนับสนุนจากหลายฝ่ายดังนี้

1. กัปตัน ณัฐพงศ์ เลขวัต หัวหน้า
2. คุณ ณัฏฐา จงกลรัตนกรณ์ พนักงานที่ปรึกษา
3. คุณ พัทธณลิน ชินอุดมวงศ์ พนักงาน
4. ดร. นันทิรา ภูขาว สนใจ อาจารย์ที่ปรึกษา

ที่นี้นักบินและบุคคลท่านอื่นๆที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องและให้คำแนะนำช่วยเหลือในการจัดทำรายงานฉบับนี้

ผู้จัดทำขอขอบพระคุณทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและเป็นที่ปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแลและให้ความเข้าใจกับชีวิตของการทำงานจริงซึ่งผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ผู้จัดทำ

น.ส ณัฐวดี ตั้งจิตวิสุทธิ

สารบัญ

	หน้า
จดหมายนำส่งรายงาน	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
Abstract	ง
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบเขตของโครงการ	2
1.4 คำจำกัดความ	2
1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ	2
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีและงานวิจัย	3
2.1 โครงการ THAI Simulator Experience	3
2.2 กิจกรรม Young Pilots Camp	4
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน	5
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	6
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 รายละเอียดการปฏิบัติงาน	10
3.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ	10
3.2 ลักษณะผลิตภัณฑ์และการให้บริการหลักขององค์กร	10
3.3 โครงสร้างการบริหารและวิสัยทัศน์	16
3.4 THAI Simulator Experience	19
3.5 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย	21
3.6 ชื่อและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา	22
3.7 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	22

สารบัญ

	หน้า
3.8 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน	22
3.9 ระยะเวลาในการดำเนินงาน	22
3.10 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้	23
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	24
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	29
5.1 สรุปผลโครงการ	29
5.2 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	31
บรรณานุกรม	33
ภาคผนวก ก ประวัติผู้จัดทำ	35
ภาคผนวก ข รูปภาพการฝึกปฏิบัติงาน	37
ภาคผนวก ค บทความวิชาการ	42
ภาคผนวก ง ไปสเตอร์	47
ภาคผนวก จ แบบสอบถาม	49



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 เครื่องบินที่ประจำการของบริษัทการบินไทย	12
ตารางที่ 3.2 ระยะเวลาการดำเนินงาน	23
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	24
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกำลังศึกษาระดับ	24
ตารางที่ 4.3 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการทำวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ที่มีอาชีพ	25
ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นด้านพนักงานผู้ให้บริการ	25
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นด้านสถานที่	26
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นด้านกิจกรรม	27
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นด้านอื่นๆ	28



สารบัญรูปภาพ

	หน้า
รูปที่ 3.1.สัญลักษณ์ของสายการบินไทย	10
รูปที่ 3.2.สำนักงานใหญ่ ถนนวิภาวดีรังสิต	11
รูปที่ 3.3.สัญลักษณ์การบินไทย	11
รูปที่ 3.4.รูปโครงสร้างองค์กรบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)	15
รูปที่ 3.5.รูปการสอนของกัปตันบน Simulator บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)	19
รูปที่ 3.6 รูปการสอนของกัปตันและน้องเยาวชน	20



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการบินของสายการบินไทย มีแนวโน้มที่จะมีการเติบโตเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งการเดินทางโดยเครื่องบินเป็นการเดินทางที่สะดวกและรวดเร็วกว่าการเดินทางแบบอื่นๆ และเหมาะกับการเดินทางไกลไม่ว่าจะเป็นการเดินทางข้ามจังหวัดหรือข้ามทวีป โดยเฉพาะในช่วงวันหยุดเทศกาลที่มีปัญหาการจราจรที่ติดขัดและรถบนท้องถนนหนาแน่นจึงทำให้เกิดระยะเวลาในการเดินทางที่ใช้เวลานานจึงเป็นอุปสรรคต่อการเดินทางเป็นอย่างมาก ซึ่งทั้งนี้ในปัจจุบันมีราคาบัตรโดยสารเครื่องบินมีหลากหลายราคา ตั้งแต่สายการบินที่มีราคาสูง เช่น สายการบินระดับพรีเมียม (Premium airlines) หรือบางครั้งอาจเรียกว่าสายการบินฟูลเซอร์วิส (Full-service airlines) ไปจนถึงสายการบินที่ราคาประหยัด เช่น สายการบินต้นทุนต่ำ ส่งผลให้ผู้เดินทางได้เลือกที่จะตัดสินใจเดินทางโดยเครื่องบินเป็นจำนวนมาก นอกจากนั้นหลายๆสายการบินได้ขยายเส้นทางการบินใหม่และได้เพิ่มจำนวนเที่ยวบินมากขึ้น จึงทำให้หลายๆสายการบินอย่างสายการบินไทยยังขาดแคลนนักบินผู้ที่มีความรู้และเชี่ยวชาญด้านการบินเป็นจำนวนมาก เพื่อให้มีความเพียงพอต่อความต้องการของการให้บริการด้านการบิน (<https://www.thaiairways.com>)

ดังนั้นทางบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จึงได้จัดทำโครงการ THAI Simulator Experience เพื่อเปิดประสบการณ์เครื่องบินจำลองแก่เยาวชนทั้งเมืองไทยและต่างประเทศ ให้เยาวชนได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมที่หลากหลาย ดังนั้น สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) ได้ร่วมมือกับทางการบินไทยและโรดส์รอยซ์ (ประเทศไทย) จำกัด จัดการแข่งขัน THAI Young Pilots Camp for the winners of Thailand STEM Festival 2017 ขึ้นเพื่อเปิดโอกาสให้เยาวชนได้มีประสบการณ์การขึ้นเครื่องบินจำลอง เพื่อสร้างแรงจูงใจในการสร้างฝันให้เยาวชนเหล่านี้ในการเพิ่มนักบินในอนาคต ในงานนี้จะมีนักเรียนจากทั่วประเทศไทยที่ได้เข้าร่วมแข่งขันวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ โดยผู้ที่ชนะการแข่งขันจะได้รางวัลในการได้เข้าร่วมกิจกรรม THAI Young Pilots โดยได้รับการอบรมจากบุคลากรผู้ที่มีความรู้ด้านการบิน เช่น กัปตัน นักบิน ที่เป็นพนักงานบริษัทการบินไทยฯ และเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการต่างๆที่เกี่ยวกับการบิน เพื่อสร้างแรงบันดาลใจในการประกอบอาชีพในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

1.2.1 เพื่อศึกษาการบริการในงานกิจกรรมTHAI Yong Pilots camp for the winner of Thailand 2017 ของ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

1.2.2 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานในการบริการTHAI Yong Pilots camp for the winner of Thailand 2017 ให้ดียิ่งขึ้น

1.3 ขอบเขตของโครงการ

1.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้เข้าร่วมกิจกรรมอบรมโครงการ “THAI Young Pilots Camp for the winner of Thailand STEM Festival 2017” จำนวน 60 คน ซึ่งเป็นจำนวน ประชากร 100% ของกลุ่มตัวอย่างที่ได้

1.3.2 ขอบเขตด้านเวลาและสถานที่ สำนักงานใหญ่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่วันที่ 15 สิงหาคม ถึง 9 ธันวาคม 2559

1.4 คำจำกัดความ

1.4.1.ประสิทธิภาพ

หมายถึง การใช้คนให้น้อยกว่างาน แต่สามารถทำให้งานเสร็จไปได้อย่างคล่องไปด้วยดี ตามจุดมุ่งหมายที่คาดไว้และเป้าหมายของงานได้อย่างสำเร็จโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์มากที่สุด

1.4.2.การฝึกอบรม

หมายถึง เป็นที่ยอมรับว่าเป็นการฝึกอบรมกระบวนการที่สำคัญของมนุษย์ หน่วยงานต่างๆหรือองค์กรต่างๆ มักใช้รูปแบบการฝึกอบรม เป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนา ฝึกฝน เพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้กับบุคลากรในหน่วยงานทั้งด้านทักษะหรือด้านวิชาการ สำหรับความหมายของการฝึกอบรม นั้นมีนักวิชาการและนักการศึกษาได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้หลากหลาย

1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.5.1 ผลการวิจัยนี้บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) สามารถนำไปเสริมสร้างและวางแผนองค์กรในภายภาค

1.5.2 ผลที่ได้จากการศึกษา หน่วยงานสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการบริการเพื่อที่จะต่อยอดในองค์กรได้ดียิ่งขึ้น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับ “การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการของพนักงานในงานกิจกรรม “THAI Young Pilots Camp for the winner of Thailand STEM Festival 2017” ผู้วิจัยได้เสนอแนวคิดและทฤษฎีจาก เอกสาร หนังสือ และผลงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องมีเนื้อหา ดังนี้

2.1 โครงการ THAI Simulator Experience

2.2 กิจกรรม Young Pilots Summer Camp

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 โครงการ THAI Simulator Experience

เมื่อวันที่ 10 มีนาคม 2558 บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้จัดตั้งโครงการ “สัมผัสประสบการณ์การบินกับฝึกเครื่องบินจำลอง THAI SIMULATOR EXPERIENCE” เพื่อเปิดโอกาสให้กับทุกท่านที่สนใจได้เข้ามาสัมผัสประสบการณ์กับการฝึกบินเครื่องบินจำลอง (Flight Simulator) ในแบบต่างๆของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีกัปตันที่เป็นครูการบินได้ให้ความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับการบินและควบคุมการฝึกบินแบบตัวต่อตัว ทั้งนี้เพื่อเป็นความต้องการการตอบรับของลูกค้าที่ชื่นชอบและมีความสนใจในการบิน แม้จะไม่มีทักษะหรือประสบการณ์ในการบินมาก่อนแต่สามารถมาฝึกบินได้ อีกทั้งยังเป็นการหารายได้ให้บริษัทฯ จากที่ว่างของชั่วโมงการฝึกบินอีกด้วย เครื่องฝึกบินจำลองนั้นเป็นเทคโนโลยีที่มีความทันสมัย และสามารถจำลองเหตุการณ์ที่นักบินที่ต้องเจอระหว่างบินจริงได้สมจริงจึงทำให้สามารถฝึกในการแก้ไขปัญหาต่างๆในสถานการณ์ได้ ไม่ว่าจะเป็นพายุ ฟ้าผ่า โครงการดังกล่าว จะมีค่าบริการแพ็คเกจเริ่มต้นที่ 10,000 บาท ในช่วงระยะเวลา 60 นาที โดยรายละเอียดการฝึกบินเครื่องบินจำลอง คือ กัปตันที่เป็นครูฝึกบินจะมีการให้คำแนะนำเป็นความรู้เบื้องต้น 15 นาที และฝึกปฏิบัติ 45 นาที ในโครงการนี้ยังเป็นอีกหนึ่งโครงการที่สามารถสานฝันและสร้างแรงบันดาลใจเพื่อเป็นนักบินในอนาคตของเยาวชนและประชาชนทั่วไปให้เป็นจริงอีกด้วย

2.2 กิจกรรม Young Pilots Camp

เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2558 นาวาอากาศตรี สถาพร เจริญศิริ รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สายปฏิบัติการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้เผยว่า ฝ่ายฝึกอบรมนักบินจะจัดกิจกรรม “Young Pilots Summer Camp” ครั้งที่ 1 ภายใต้โครงการสัมผัสประสบการณ์การบินกับฝึกเครื่องบินจำลอง THAI SIMULATOR EXPERIENCE ได้เปิดโอกาสให้กับเยาวชนที่สนใจ โดยเปิดรับสมัครเยาวชนที่มีอายุระหว่าง 10-23 ปี จำนวน 70 คน เพื่อเข้าร่วมกิจกรรมค่ายอบรมและฝึกบินภายใน 1 วัน ณ ศูนย์ฝึกอบรมลูกเรือ อาคารหลักสี่ และอาคารสำนักงานใหญ่ บริษัทฯ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโลกทัศน์ด้านการบิน สร้างเสริมประสบการณ์เรียนรู้นอกห้องเรียน และยังเป็นการสร้างแรงบันดาลใจให้แก่เยาวชนในการเลือกอาชีพในอนาคตกิจกรรมดังกล่าวได้เปิดโอกาสให้แก่เยาวชนฝึกอบรมของการเป็นนักบินในเบื้องต้น ฝึกอบรมเหตุการณ์ฉุกเฉินพร้อมได้ร่วมฝึกบินกับกัปตันของบริษัทการบินไทยฯ ในเครื่องบินจำลอง (Flight Simulator) ที่มีหลายแบบ อาทิ โบอิง 747-400 โบอิง 737-400แอร์บัส A380-800 แอร์บัส A330-300 และแอร์บัส A300-600 อีกทั้งได้ร่วมกิจกรรมตามฐานเกมส์ต่าง ซึ่งจะมีการสะสมคะแนนเพื่อรับรางวัล สำหรับค่าใช้จ่ายเพื่อสมัครเข้าร่วมกิจกรรม “Young Pilots Summer Camp” แบ่งเป็น 2 ระดับ ได้แก่ เยาวชนที่มีอายุระหว่าง 10-17 ปี ราคา 2,900 บาท/ต่อคน และอายุระหว่าง 18-23 ปี ราคา 3,900 บาท/ต่อคน

ทั้งนี้ ตลอดการร่วมกิจกรรมมีกัปตัน นักบินเป็นผู้ดูแลและให้คำแนะนำแก่เยาวชนอย่างใกล้ชิด โดยจะแจกเสื้อยืด “ Young Pilots Summer Camp” เพื่อสวมใส่เข้าร่วมกิจกรรม และหลังจากที่ฝึกอบรมผู้เข้าร่วมกิจกรรมจะได้รับประกาศนียบัตรรับรองการเข้าฝึกอบรมและการติดปีกนักบินจากกัปตันผู้ฝึกสอนด้วย

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

2.3.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน

จากการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานมีผู้ศึกษาที่ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน สรุปดังนี้

ไพโรนรินทร์ ไพธรรมโชติวัฒน์ (2552: 1) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ลงทุนน้อยแต่ได้กำไรมาก (Lower cost but Maximized profit) คือการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้คุ้มค่าที่สุดเพื่อให้ได้ผลงานและผลกำไร ให้ได้ตามผลลัพธ์ที่ต้องการ

ณัฐชัย ถนักรบ (2545) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความพร้อมความสามารถและความทุ่มเทอย่างเต็มใจในการปฏิบัติงานของตนเองให้เสร็จทันเวลารวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพและมาตรฐานพร้อมทั้งมีความรับผิดชอบต่องานจะต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียร

ดิน ปรัชญาพฤทธิ (2542, หน้า 130) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การส่งเสริมให้มีวิธีการบริหารมีผลที่ดีมากที่สุด โดยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด คือการลดค่าใช้จ่ายของวัตถุดิบบุคลากรลง ในขณะที่เพิ่มความรวดเร็วและความราบรื่น

ปีเตอร์สัน และโพลแมน (Plowman & Peterson, 1989, p.35 อ้างถึงใน กชกร เอ็นดูราษฎร์, หน้า 11) ได้กล่าวว่า ได้ให้แนวคิดคล้ายกับ Harring Emerson โดยตัดบางข้อและสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพ 4 ข้อ ได้แก่

1. **คุณภาพของงาน (Quality)** ต้องมีคุณภาพที่สูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ความคุ้มค่า และมีความพึงพอใจต่องาน

2. **ปริมาณงาน (Quantity)** งานที่เกิดขึ้นนั้นต้องเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กรหรือหน่วยงาน

3. **เวลา (Time)** คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องมีความเหมาะสมกับงานเป็นลักษณะที่ถูกต้องตามหลัก

4. **ค่าใช้จ่าย (Costs)** การดำเนินงานทั้งหมดจะต้องลงทุนน้อยแต่ได้ผลกำไรมากเป็นความเหมาะสมของงานและวิธีการ

สรุปได้ว่าประสิทธิภาพ คือ พฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อคุณภาพของงานซึ่งบุคคลนั้นใช้ความพยายามในการทำงานและดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ได้อย่างรวดเร็วและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าที่สุด

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

จากการศึกษาเกี่ยวกับการบริการ มีผู้ศึกษาที่ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน ดังนี้

สราวุธ แจ้งใจดี (2552: 65) ปัจจุบันหลักการตลาด ผู้ผลิตและผู้ขายต่างก็เน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ (Customer-Oriented) เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าสูงสุด โดยการบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ ดังนี้

1. **ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility)** การบริการไม่สามารถมองเห็น สัมผัส และจับต้องได้ เพื่อให้ความเชื่อมั่นในการเข้ารับบริการ ได้แก่

1.1 **สถานที่** ผู้ให้บริการจะต้องจัดเตรียมสถานที่ให้บริการให้เหมาะสมมีความเอื้ออำนวยความสะดวกสบายต่อความเชื่อมั่นของผู้เข้ารับบริการ

1.2 **บุคคล** ผู้ให้บริการจะต้องมีภาพลักษณ์และบุคลิกที่ดี ไม่ว่าจะเป็นการแต่งกายที่สะอาด มีความอภัยขัยที่ดี มีความกระตือรือร้น ความเอาใจใส่ให้กับผู้เข้ารับบริการ ความน่าเชื่อถือ รวมถึงต้องมีความสุขที่ดี เพื่อให้ผู้เข้ามาใช้บริการได้เกิดความเชื่อมั่นในการรับบริการที่ดี

1.3 **เครื่องมือและอุปกรณ์** ผู้ให้บริการต้องมีความทันสมัย สะอาดและจำนวนที่เพียงพอ และรวมถึงอุปกรณ์ที่จำเป็นต่างๆ

1.4 **สัญลักษณ์** ผู้ให้บริการต้องทำสัญลักษณ์ต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการชัดเจน เช่น ห้องน้ำ ประตู่ ทางหนีไฟ ป้ายบอกทางต่างๆ

1.5 **ราคา** ผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคาของค่าบริการและสื่อสารกับผู้ให้บริการให้รับทราบอย่างชัดเจนตามความเหมาะสม

2. **ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability)** ผู้ให้บริการและผู้รับบริการต้องอยู่ในระหว่างที่ใช้บริการนั้นๆ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการบริการ

3. **ไม่แน่นอน (Variability)** การบริการจะมีความไม่แน่นอนสูง ขึ้นอยู่กับใครเป็นผู้ให้บริการให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน และให้บริการอย่างไร เพราะฉะนั้นคุณภาพของการบริการอาจเปลี่ยนแปลง

ซึ่งมีวิธีการควบคุมการบริการ 3 ขั้นตอน ได้แก่ ลงทุนในกระบวนการจัดจ้างและการฝึกอบรม กำหนดขั้นตอนการบริการทั้งองค์กรอย่างมีแบบแผนเป็นพิมพ์เขียวในการบริการ (Service Blueprint) และมีการติดตามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

4. **ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability)** การบริการจะต้องอาศัยคนในการให้บริการ เป็นสิ่งที่สำคัญ ดังนั้นหากไม่มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการจะเกิดการว่างงาน (idle) เพื่อเพิ่มความ ต้องการในการซื้อและการบริการให้สอดคล้องกัน จะทำให้เกิดความสูญเสียค่าใช้จ่ายในการ จ้างงานโดยเสียเปล่า จึงทำให้ไม่ก่อให้เกิดรายได้ เป็นต้น

คุณภาพของการบริการ

อลิษา ศรีสุกใส (2551: 27) ได้ทำการศึกษาถึงด้านการบริการ (Service) ที่มีคุณภาพประกอบด้วย

- 1) **S – SATISFACTION** คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีความรู้สึกดีต่อผู้ให้บริการ
- 2) **E – EXPECTATION** คือ ผู้ที่รับบริการมีความคาดหวังจากการบริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมี อรรถาศัยที่ดี
- 3) **R – READINESS** การมีความพร้อมให้บริการ
- 4) **V – VALUE** คุณค่าในการให้บริการ ไม่เอาเปรียบลูกค้า ทำให้ลูกค้าชื่นชอบและประทับใจในการบริการ
- 5) **I – INTEREST** ความใส่ใจของการบริการที่มีต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมและเท่าเทียมกัน อีกทั้งให้เกียรติลูกค้าเสมอ
- 6) **C – COURTESY** คือ การมีไมตรีจิตต่อการบริการ ด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม ท่าทางสุภาพ มีอรรถาศัย และการเป็นกันเอง
- 7) **E – EFFICIENCY** คือ การมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานบริการ อย่างเป็นขั้นตอน โดยมีการบริการอย่างมีคุณภาพ

ความสำคัญของการบริการ

การบริการที่ดีและมีคุณภาพ จะต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะต่างๆ เป็นการตอบสนองของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ถือว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

พรเทพ ปิยวัฒนาเมธา (2536, หน้า 58) ได้กล่าวว่า การให้บริการ คือการให้ในแบบที่ลูกค้าต้องการ

สุทธิตรา ขำนิวิทย์กรณ์ (2538 อ้างถึงใน ศรีณย์ ทิพย์บำรุง, 2544, หน้า 6) กล่าวว่าไว้ว่า การบริการหมายถึง การกระทำที่แสดงออกในรูปแบบความสะดวกสบาย มีความปลอดภัย เช่น การสื่อสาร ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้

ลดา บินชาเว็น (2543, หน้า 9) ได้กล่าวว่าการบริการมีความเป็นทั้งนามธรรมและรูปธรรม

สรุปได้ว่า การบริการ คือ การบริการที่ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุดเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ที่รับบริการ ได้อย่างดี โดยถือหลักว่า ต้องมีความสะดวก รวดเร็วทันใจ ปลอดภัย มีความยุติธรรม และมีความเป็นธรรม เพื่อความประทับใจของลูกค้าสูงสุด

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อักรินทร์ พาพเสวต (2546) ได้ทำการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานที่มี เพศ การศึกษาดำรงตำแหน่งงาน ที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานต่างกันอย่างมีความสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ 0.05 และผลการทดสอบความสัมพันธ์ต่ออายุและประสบการณ์ในการทำงานของพนักงาน ซึ่งพบว่าความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีความสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ 0.05

ปรภากร ภูฏอง (2544) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยบางสิ่งที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัททีพีไอคอนกรีต จำกัด พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน การประเมินตนเองของพนักงานซึ่งมีความแตกต่างตามปัจจัยเชาวน์อารมณ์ ทักษะ ทักษะ อายุ เพศ ส่วนของประสิทธิภาพในการทำงานนั้นโดยเป็นการประเมินจากเพื่อนร่วมงานและจากการประเมินโดยหัวหน้า ไม่พบถึงความแตกต่าง

ผลจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่างๆรวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้นำมาปรับใช้เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาหาข้อมูลการสร้างกรอบแนวคิดเพื่อจัดทำแบบสอบถามการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการของพนักงานในงานกิจกรรม THAI Young Pilots Camp for the winner of Thailand STEM Festival 2017 หลังจากที่ได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องนี้ผู้วิจัยจึงเลือกนำมาปรับใช้และวิเคราะห์ใหม่เพื่อให้เข้ากับการวิจัยครั้งนี้

บทที่ 3

รายละเอียดการปฏิบัติงาน



รูป 3.1 รูปสัญลักษณ์สายการบินไทย

3.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ

ชื่อสถานประกอบการ : บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

สำนักงานใหญ่ : 89 ถนน วิภาวดีรังสิต เขต จตุจักร จังหวัด กรุงเทพมหานคร 10900

โทรศัพท์ : 02-545-3322

โทรศัพท์ : Tel: 02-454-1000

เว็บไซต์ : <http://www.thaiairway.com/>

3.2 ลักษณะผลิตภัณฑ์และการให้บริการหลักขององค์กร

ประวัติบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในวันที่ 24 สิงหาคม 2502 พ.ศ.2502 รัฐบาลไทยได้ดำเนินการให้บริษัท เติมอากาศไทย จำกัด กับสายการบินสแกนดิเนเวียทำสัญญาร่วมทุนระหว่างกัน และในวันที่ 29 มีนาคม พ.ศ. 2503 บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้จดทะเบียนและได้จัดตั้งขึ้นด้วยทุนเดิม 2 ล้านบาท เพื่อดำเนินธุรกิจสายการบินระหว่างประเทศได้

และต่อมาในวันที่ 30 มีนาคม พ.ศ. 2502 เอสเอเอสได้ถือหุ้นให้เติมอากาศไทย หลังจากที่ครบเวลาตามสัญญาที่มีการร่วมทุนแล้ว จึงโอนให้แก่กระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัท การบินไทย และในที่สุดเมื่อ วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2531 เติมอากาศไทย ซึ่งได้ดำเนินธุรกิจสายการบินภายในประเทศนั้นก็ร่วมกิจการเข้ากับการบินไทย เพื่อที่จะให้สายการบินแห่งชาติเป็นหนึ่งเดียว ตามมติคณะรัฐมนตรีเศรษฐกิจ หลังจากนั้นในวันที่ 19 กรกฎาคม พ.ศ. 2534 การบินไทยได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และแปลงสภาพเป็นบริษัทมหาชน เมื่อปี พ.ศ. 2537



รูป 3.2 สำนักงานใหญ่งานใหญ่ ถนนวิภาวดีรังสิต

ที่มา: <http://www.thaiairways.com>



รูปที่ 3.3 สัญลักษณ์การบินไทยสมัยอดีตจนถึงปัจจุบัน

ที่มา: <http://www.thaiairways.com>

เมื่อ วันที่ 29 มีนาคม ปี พ.ศ. 2503 บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้เริ่มเปิดการใช้สัญลักษณ์ภาพตุ๊กตารำไทย ออกแบบโดย หม่อมเจ้าไกรสิงห์ วุฒิชัย ซึ่งเป็นนักออกแบบที่มีชื่อเสียงเป็นอีกทั้งยังเป็นผู้ที่ออกแบบเครื่องแบบของพนักงานต้อนรับชุดแรก และต่อมาจึงเปลี่ยนมาใช้เป็นตราสัญลักษณ์ใหม่ที่มีรูปลักษณะที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบัน โดยออกแบบและได้แรงบันดาลใจจาก “ใบเสมา” นำมาตะแคงเอียงลง ซึ่งสื่อถึงความเร็วที่พุ่งตรงขึ้นไปบนท้องฟ้าซึ่งใบเสมาที่เป็นศาสนวัตถุของชาติที่สำคัญมาก ตราสัญลักษณ์แบบนี้ได้รับการชื่นชมเป็นอย่างมาก สีที่สวยงามงดงามมาก และมีการผสมผสานของลายเส้นได้อย่างลงตัวรวมถึงการสลับสีทอง ชมพู และม่วงสด พร้อมทั้งชื่อไทย (THAI) ที่ติดกับสัญลักษณ์นั้น ใช้ตัวอักษรพิเศษ ที่จัดทำขึ้นใช้สำหรับบริษัทการบินไทย โดยเฉพาะมีทั้งความอ่อนช้อยที่แสดงถึงความเป็นไทย โดยตัวอักษรทั้งหมดถูกปรับให้ตัวอักษรที่เป็นตัวพิมพ์ใหญ่เท่ากัน

ทั้งหมด เพื่อแสดงถึงความแข็งแกร่ง และความมั่นคงของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และได้มีการปรับสีของตราสัญลักษณ์นี้อีกครั้ง ปี พ.ศ.2548 ให้ดูมีชีวิตชีวามากยิ่งขึ้นและใช้ตราสัญลักษณ์แบบที่ 3 จนถึงปัจจุบันนี้ และสีของตราสัญลักษณ์ทั้ง 3 สี มีความต่างและมีความหมายที่สะท้อนถึงความเป็นไทย สีทอง หมายถึง ความอร่ามของวัดวาในเมืองไทย สีม่วงสด หมายถึง สีกกล้วยไม้ และเป็นสีประจำการบินไทย และส่วนของสีชมพูนั้น หมายถึง สีของดอกบัว หรือสีของผ้าไหมของไทย (บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร 2559)

3.2.1 เครื่องบินที่ประจำการของบริษัทการบินไทย

ยี่ห้อ/รุ่น	แบบ	จำนวน	ชั้นที่นั่ง	หมายเหตุ
Airbus A330	A333	2ลำ	ชั้นธุรกิจ 46 ชั้นประหยัด 263	
	A330	8ลำ	ชั้นธุรกิจ 36 ชั้นประหยัด 263	
	A33H	7ลำ	ชั้นธุรกิจ 36 ชั้นประหยัด 263	
Airbus A380	A380-841	6ลำ	ชั้นหนึ่ง 12 ชั้นธุรกิจ 60 ชั้น ประหยัด 435	
Boeing B737	B737-400	2ลำ	ชั้นธุรกิจ 12 ชั้นประหยัด 137	
Boeing B747-400	B74R	4ลำ	ชั้นหนึ่ง 10 ชั้นธุรกิจ 40 ชั้น ประหยัด 325	
	B74N	6ลำ	ชั้นหนึ่ง 9 ชั้นธุรกิจ 40 ชั้น ประหยัด 325	
Boeing B777-300	B773	6ลำ	ชั้นธุรกิจ 34 ชั้นประหยัด 330	
Boeing B777-300ER	B77B	8ลำ	ชั้นธุรกิจ 42 ชั้นประหยัด 306	
	B77W	6ลำ	ชั้นธุรกิจ 42 ชั้นประหยัด 306	
Boeing B777-200	B772	8ลำ	ชั้นธุรกิจ 30 ชั้นประหยัด 279	
Boeing B777-200ER	B77E	6ลำ	ชั้นธุรกิจ 30 ชั้นประหยัด 262	
Boeing B787-8	B787-8	6ลำ	ชั้นธุรกิจ 24 ชั้นประหยัด 240	
Airbus A350-900 (XWB)	A350-941	2ลำ	ชั้นธุรกิจ 32 ชั้นประหยัด 289	
		รวม	82	

		ทั้งหมด		
Airbus A320	A320-200 A320-200(WL)	6ลำ 14ลำ	ชั้นสไมล์พลัส 12 ชั้นประหยัด 156	
		รวม ทั้งหมด	20	

ตารางที่ 3.1 เครื่องบินที่ประจำการของบริษัทการบินไทย

ที่มา: <https://th.wikipedia.org/wiki/> รายชื่อเครื่องบินของการบินไทย

3.2.2 ลักษณะธุรกิจ

เนื่องจาก บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดของกระทรวงคมนาคม และยังเป็นสายการบินแห่งชาติ บริษัทฯ ได้ดำเนินกิจการด้านการบินพาณิชย์ ทั้งเส้นทางด้านการบินระหว่างประเทศและขยายเส้นทางการบินในประเทศ ได้มีการเกี่ยวข้องกับการบริการการขนส่งแบบครบวงจร โดยจะแบ่งบริหารจัดการธุรกิจออกเป็น 3 กิจการ ซึ่งประกอบด้วย การขนส่งทางอากาศ (Core Business) หน่วยธุรกิจ (Business unit) การบริการด้านการขนส่ง

ซึ่งนอกจากจะมีธุรกิจสายการบินหลักแล้ว ทางบริษัทได้มีการสนับสนุนการขนส่ง ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการด้านการขนส่งผู้โดยสาร สินค้า พัสตุภัณฑ์ และไปรษณียภัณฑ์ ส่วนหน่วยธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรง กับการขนส่ง ประกอบด้วย บริการคลังสินค้า การบริการลูกค้าภาคพื้นบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น และกรัวการบิน สำหรับกิจการอื่นๆ จะเป็นการสนับสนุนด้านการขนส่งจะประกอบด้วย การบริการซ่อมบำรุงอากาศยาน การจำหน่ายสินค้าปลอดภาษี การจำหน่ายสินค้าที่ระลึก การบริการเครื่องบินจำลอง และการดำเนินงานบริษัทส่วนย่อยทั้งหมด มีรายละเอียดดังนี้

3.2.2.1 กิจการขนส่งทางอากาศ

การขนส่งทางอากาศถือว่าเป็นธุรกิจหลักของบริษัทฯ ประกอบด้วยบริการ การขนส่งผู้โดยสาร การบริการไปรษณียภัณฑ์ และการบริการขนส่งสินค้าพัสตุภัณฑ์ โดยจะให้การบริการขนส่งภายในเครื่องบินไปยังจุดที่บินต่างๆ มีทั้งแบบเที่ยวบินเหมาลำและเที่ยวบินแบบประจำ จะควบคุมทั้งเส้นทางระหว่างประเทศและในประเทศ

3.2.2.2 หน่วยธุรกิจ

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (รายงานปี 2558 : 18) ระบุว่าหน่วยธุรกิจของบริษัทฯ มีการเกี่ยวเนื่องโดยตรงจากธุรกิจการขนส่งยังมีส่วนร่วมที่สำคัญในการที่จะสนับสนุนให้ธุรกิจสายการบินดำเนินได้อย่างดี หน่วยธุรกิจแต่ละหน่วยจะมีความสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบ เพื่อที่จะให้เครื่องบินได้สามารถบินจากสถานีต้นทาง ไปถึงสถานีปลายทาง ตรงตามวันและเวลาที่ได้ระบุไว้ในตารางการบิน โดยมีความสะดวก และรวดเร็ว ปลอดภัย ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นก็ช่วยเพิ่มความมั่นใจและความเชื่อถือให้แก่บริษัทและผู้ที่ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

3.2.3 ธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการขนส่ง

3.2.3.1. ธุรกิจการบริการคลั่งสินค้า (Cargo Handling Services)

ให้บริการบริการจัดการคลั่งสินค้า ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานหาดใหญ่ และท่าอากาศยานภูเก็ต โดยดำเนินการ จัดการคลั่งสินค้าประกอบด้วยจัดการเก็บรักษาชั่วคราว และเคลื่อนย้ายสินค้าทั่วไป สินค้าที่ได้รับการดูแลเป็นพิเศษ ได้แก่ สินค้าสด สิ่งที่มีชีวิต วัตถุมีค่า และให้บริการขนส่งสินค้าที่ต้องการควบคุมอุณหภูมิเป็นพิเศษ เป็นต้น

3.2.3.2 ธุรกิจการบริการลูกค้าภาคพื้น (Ground Customer Services)

ให้บริการอำนวยความสะดวกโดยตรง ให้กับผู้โดยสารตั้งแต่เข้าท่าอากาศยาน ผ่านขั้นตอนต่างๆ จนเข้าสู่อากาศยานจากตัวอากาศยานลงสู่ภาคพื้นดิน ในเที่ยวบินทั้งทางขาเข้าและขาออก โดยให้บริการผู้โดยสารของบริษัท และผู้โดยสารของสายการบินลูกค้า

3.2.3.3 ธุรกิจการบินอุปกรณ์ภาคพื้น

ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับอากาศยาน อำนวยความสะดวกบริเวณลานจอดของอากาศยานให้กับบริษัท และสายการบิน ลูกค้าให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีความปลอดภัยที่สูง มีความพร้อมที่สามารถ การบินเข้า – ออก ที่ตรงเวลาที่สุด

3.2.3.4 ธุรกิจครัวการบิน (Catering Services)

บริษัทมีการดำเนินการในการผลิตอาหารสำหรับลูกค้าโดยสารที่มาใช้บริการของบริษัทฯ ทั้งเที่ยวบินระหว่างประเทศและภายในประเทศรวมถึงบริการผู้โดยสารสายการบินชั้นนำอื่นๆ ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับอาหาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ เช่น ภัตตาคาร ร้านเบเกอรี่ Puff & Pie มีการจัดบริการจัดเลี้ยงทั้งในสถานที่ นอกสถานที่ และร้านอาหารสวัสดิการของพนักงาน

3.2.4 กิจการอื่นๆ

การที่สนับสนุนการขนส่ง ได้แก่ ฝ่ายช่าง การบินอำนวยความสะดวกการบิน การจำหน่ายสินค้า ปลอดภัยทั้งบนเครื่องบินและการจำหน่ายสินค้าที่ระลึกและมีบริการเครื่องบิน

3.2.4.1 กิจกรรมขนส่งทางอากาศ

บริษัทฯ เป็นสายการบินแห่งชาติ ที่มีการให้บริการด้านการขนส่งทางอากาศซึ่งเป็นกิจการหลัก ที่ได้มีการพัฒนาการขนส่งไปสู่ภูมิภาคต่างๆ ของโลก จะประกอบด้วย

- กิจกรรมขนส่งผู้โดยสารทางอากาศ
- กิจกรรมขนส่งสินค้า ไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุภัณฑ์

3.3 โครงสร้างการบริหารและวิสัยทัศน์



รูปที่ 3.4 รูปโครงสร้างองค์กรบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ปรับปรุงข้อมูล ตุลาคม 2559

ที่มา: <http://www.thaiairways.com>

3.3.1 วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

ในบทบาทของสายการบินแห่งชาติ บริษัทฯ ทำการประกาศวิสัยทัศน์ เพื่อกำหนดเป้าหมายสูงสุดให้ทราบและถือเป็นแนวทางที่ทุกฝ่ายมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย ได้แก่ “การเป็นสายการบินที่ลูกค้าเลือกเป็นอันดับแรก ให้บริการดีเลิศด้วยเสน่ห์ไทย” The First Choice Carrier with Touches of Thai

โดยมุ่งเน้นการสร้างค่านิยมร่วมให้เกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้เกิดคุณค่าหลัก ได้แก่ การมุ่งมั่นสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า การดำเนินกิจการภายใต้สถานะต้นทุนและการใช้งบประมาณอย่างเหมาะสม โดยมีความคล่องตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจ และเพื่อให้เกิดการตอบสนองกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสมดุล บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้ประกาศพันธกิจแสดงถึงความมุ่งมั่นและให้ผู้เกี่ยวข้องยึดถือปฏิบัติ ดังนี้

3.3.1.1 บริการเกี่ยวกับการขนส่งทางอากาศอย่างครบวงจรทั้งในและระหว่างประเทศ โดยมุ่งมั่นในเรื่องมาตรฐานความปลอดภัย ความสะดวกสบาย การบริการที่มีคุณภาพด้วยเอกลักษณ์ความเป็นไทย เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่มีคุณค่าและความน่าเชื่อถือสูง รวมทั้งเสริมความประทับใจและความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

3.3.1.2 การดูแลกิจการที่ดีตามมาตรฐานสากล เพื่อสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนให้แก่องค์กรและสร้างผลตอบแทนจากการลงทุนที่สูงให้แก่ ผู้ถือหุ้น

3.3.1.3 สร้างความแข็งแกร่งและมีคุณภาพให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ คำนึงถึงการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเสริมสร้างขีดความสามารถ ทักษะ และความรับผิดชอบ ตลอดจนเพิ่มพูนความผูกพันต่อองค์กรเพื่อให้พนักงาน ทำงานอย่างเต็มศักยภาพ และมีประสิทธิภาพสูงสุด

3.3.1.4 ช่วยเหลือ ส่งเสริม และแสดงความรับผิดชอบต่อ สังคม และสิ่งแวดล้อม ในฐานะเป็นสายการบินแห่งชาติ

3.3.2.โครงสร้างกับการดูแล

เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในฐานะบริษัทมหาชน บริษัทฯ ได้แบ่งโครงสร้างออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย

- คณะกรรมการบริษัทฯ
- ฝ่ายบริหารบริษัทฯ

คณะกรรมการบริษัทฯ พิจารณาและให้ความเห็นชอบในเรื่องสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจ มีบทบาทในการกำกับดูแลฝ่ายบริหารให้ปฏิบัติตามนโยบายและแผนงานของบริษัทฯ โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการย่อยชุดต่างๆ เพื่อช่วยศึกษารายละเอียดและกลั่นกรองงานเฉพาะเรื่อง และเพื่อให้เป็นไป

ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ประกอบด้วย 1) คณะกรรมการตรวจสอบ 2) กรรมการอิสระ 3) คณะกรรมการธรรมาภิบาล 4) คณะกรรมการสรรหากำหนดค่าตอบแทน และพัฒนาบุคลากร 5) คณะกรรมการส่งเสริมกิจการเพื่อสังคม 6) คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ดำรงตำแหน่ง กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ 7) คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง 8) คณะกรรมการบริหาร 9) คณะกรรมการ

3.3.3. ฝ่ายบริหารบริษัทฯ

มีการแบ่งโครงสร้างการบริหารจัดการออกเป็น 2 ส่วน ตามลักษณะงานและบทบาทหน้าที่ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน โดยมีสายการรายงานตรงไปยังกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ได้แก่

- ธุรกิจการบิน เป็นธุรกิจหลักที่ให้บริการขนส่งผู้โดยสาร สินค้า ประกอบด้วย 5 สายงานหลัก ได้แก่ สายการพาณิชย์ สายกลยุทธ์และพัฒนาธุรกิจ สายการเงินและการบัญชี สายทรัพยากรบุคคล และกำกับกิจกรรมองค์กร สายผลิตภัณฑ์และบริการลูกค้า และ 2 ฝ่ายปฏิบัติการ ได้แก่ สายปฏิบัติการ และฝ่ายช่าง

- กลุ่มธุรกิจสนับสนุนการบิน บริหารงานในลักษณะหน่วยธุรกิจ ประกอบด้วย 4 หน่วยธุรกิจ ได้แก่ ฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณียภัณฑ์ ฝ่ายครัวการบิน หน่วยธุรกิจการบินไทยสมายล์ หน่วยธุรกิจการบริการภาคพื้น

3.3.4. ลักษณะของบุคลากร

การว่าจ้างทั้งในลักษณะพนักงานประจำและแรงงานภายนอก ขึ้นอยู่ภารกิจของแต่ละหน่วยงาน มีการจัดส่งพนักงานไปปฏิบัติหน้าที่และว่าจ้างพนักงานประจำตามจุดบินต่างๆตามระเบียบ และข้อกำหนดของแต่ละประเทศ ในบางภารกิจ จะใช้การว่าจ้างตัวแทนทำหน้าที่แทนพนักงานโยมีการตกลงให้การส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการเป็นไปตามมาตรฐานที่บริษัทฯ กำหนด

บทบาทหน้าที่ของพนักงานบางกลุ่ม จำเป็นต้องมีทักษะและความชำนาญเฉพาะ บริษัทฯ จะมีการพัฒนาศักยภาพทั้งเพื่อเพิ่มพูนระดับความรู้และการสรรหาบุคลากรทดแทน โดยมีศูนย์การฝึกอบรมรับหน้าที่ วางแผนและกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรม

3.3.5. กระบวนการส่งมอบผลิตภัณฑ์

ใช้เครื่องบินเป็นเครื่องมือหลักในการขนส่งผู้โดยสารและสินค้า โดยมีทั้งการลงทุนซื้อเครื่องบินเพื่อใช้เองและนำส่งผู้โดยสารสินค้าผ่านเครือข่ายพันธมิตร มีกระบวนการซ่อมบำรุงดูแลเครื่องมือหลักในการส่งมอบ เพื่อสร้างความมั่นใจในการให้บริการ

3.4. THAI Simulator Experience

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้จัดโครงการ “สัมผัสประสบการณ์การบินกับเครื่องบินจำลอง THAI Simulator Experience” โดยให้ทุกท่าน ได้มีโอกาสฝึกบินด้วยเครื่องบินจำลอง (Simulator) ในแบบต่างๆ โดยจะมีกัปตันและครูการบิน ของการบินไทย เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการสอนนักบินเป็นผู้ควบคุมการฝึกอย่างใกล้ชิดตัวต่อตัว อาทิ

เครื่องบินแอร์บัส A380-800

เครื่องบินแอร์บัส A340-500/600

เครื่องบินแอร์บัส A330-300

เครื่องบินแอร์บัส A300-600

เครื่องบินโบอิง B747-400

เครื่องบินโบอิง B777-200/300

เครื่องบินโบอิง B737-400

ทาง บริษัท การบินไทย ในโครงการสัมผัสประสบการณ์การบินกับฝึกเครื่องบินจำลอง THAI Simulator Experience เป็นการตอบรับความต้องการของลูกค้าที่มีความชื่นชอบประสบการณ์การบิน และยังเป็นการสร้างแรงบันดาลใจแก่ผู้ที่ มีความใฝ่ฝันอยากเป็นนักบินและรักการบิน โดยไม่จำเป็นต้องมีประสบการณ์ในด้านการบินมาก่อน อีกทั้ง เป็นการหารายได้เข้าบริษัทฯ จากชั่วโมงที่ว่างของเครื่องบินจำลองอีกด้วย



รูปที่ 3.5 รูปการสอนของกัปตันบน Simulator บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ที่มา: <https://highlight.kapook.com/view/117159>

สำหรับเครื่องฝึกบินจำลองนั้น เป็นการจำลองรูปแบบการบินในสภาพต่างๆ ด้วยเทคโนโลยีทันสมัยมีระบบภายในและระบบควบคุมการบินอย่างครบวงจร โดยการเคลื่อนไหวเป็นไปได้ทุกทิศทางเสมือนทำการบินอยู่บนเครื่องบินจริงๆ เพื่อให้ให้นักบินได้ฝึกฝนการแก้ปัญหาจากสถานการณ์ต่างๆ ที่ครูฝึกนั้นได้สร้างขึ้นมานอกจากจะใช้ในการฝึกอบรมให้กับนักบินของไทยแล้ว ยังมีสายการบินชั้นนำจากทั่วโลกเข้าใช้บริการเครื่องฝึกบินจำลองซึ่งเป็นการสร้างรายได้ให้แก่บริษัทฯ อีกด้วย โดยโครงการนั้นมีค่าบริการราคาแพ็คเกจจะเริ่มต้นอยู่ที่ 10,000 บาท ในช่วงระยะเวลา 60 นาที โดยมีรายละเอียดการฝึกบินกับเครื่องบินจำลอง ดังนี้

-กัปตันที่เป็นครูการบินให้คำแนะนำที่เป็นความรู้เบื้องต้น 15 นาที

-จากนั้นจะฝึกปฏิบัติจริง 45 นาที



รูปที่ 3.6 รูปการสอนของกัปตันและน้องเยาวชน

ที่มา: <https://highlight.kapook.com/view/117159>

โดยเริ่มฝึกตั้งแต่การนำเครื่องบินขึ้นจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และเดินทางไปยังท่าอากาศยานปลายทางในประเทศต่างๆที่เป็นจุดหมายปลายทางของการบินไทย อาทิ ชิดนิย์ ส่องกง โตเกียว เป็นต้น ซึ่งระหว่างทำการบิน ในหน้าจอเครื่องฝึกบินจำลองจะมีภาพคอมพิวเตอร์กราฟฟิก จำลองเสมือนจริงแสดงให้เห็นถึงสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญของประเทศต่างๆ อีกด้วย

สำหรับเยาวชนและประชาชนทั่วไปที่สนใจสามารถติดต่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ Facebook : Thai Simulator Experience หรือ สอบถามรายละเอียดได้ทางโทรศัพท์หมายเลข 02-545-2738 ทุกวัน จันทร์-ศุกร์ เวลา 08.00-17.00 น. (เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์) (Facebook : THAI Simulator Experience)

3.5.ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

ตำแหน่งงาน Staff โครงการ THAI Simulator Experience โดยเริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่ 08.00–17.00 น. หน้าที่หลักของนักศึกษาคือ

3.5.1 ทำใบลงทะเบียนกรอกข้อมูลให้กับเยาวชนที่ได้รับรางวัลจากการแข่งขันSTEM

- ใบลงทะเบียน ให้ผู้ร่วมงานกรอกรายละเอียดที่ส่งให้ทางเมล จะมี รายชื่อ โรงเรียน วันเกิด และการแพ้อาหารทางเมล เมื่อกรอกเสร็จคุณครูแต่ละโรงเรียนจะตอบกลับทางเมล
- เช็คข้อมูล หลังจากทราบข้อมูลและจำนวนของผู้เข้าร่วมแล้วทำการเช็คข้อมูลว่ากรอกครบหรือไม่ถ้าไม่ครบทำการโทรกลับขอข้อมูลอีกครั้ง
- จัดทำใบประกาศ เมื่อสอบถามครบทุกอย่างแล้วทางนักศึกษาต้องทำใบประกาศนียบัตรให้แก่ผู้เข้าร่วมโครงการพร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องของตัวสะกดชื่อให้ละเอียดก่อนเสมอ

3.5.2 เตรียมงานก่อนวันเข้าอบรม

- ติดต่อเรื่องสถานที่และอุปกรณ์ประกอบสถานที่: นักศึกษาฝึกงานเป็นผู้ช่วยพี่พนักงานในการจองสถานที่ และจองห้องต่างๆ สำหรับการจัดงานนั้นจะต้องเช็ก่อนว่าสถานที่นั้น หรือห้องนั้นๆ ได้มีการถูกจองในวันที่จะทำกิจกรรม ต้องทำการจองล่วงหน้าเสมอ
- เตรียมอุปกรณ์ที่ใช้ในการลงทะเบียน: เช็อุปกรณ์ในการลงทะเบียนทุกครั้ง
- เช็คของที่ต้องใช้ในวันงาน : เช็คว่ามีของขาดเหลืออะไรบ้างและแจ้งไปที่พี่ผู้ช่วยทำการสั่งของมาเพิ่มในการเช็คนั้นเพื่อตรวจสอบว่าของที่จะต้องในวันงานนั้นมีอะไรขาดเหลือบ้างหากขาดเหลืออะไรต้องรีบแจ้งพี่พนักงานเพื่อเบิกเงินซื้อของเตรียมไว้เสมอ
- สั่งอาหารเครื่องดื่มและยืมอุปกรณ์ในการรับประทานอาหารจากศูนย์อาหารและสั่งอาหารจากตลาดเพิ่ม : สั่งอาหารและยืมอุปกรณ์จากศูนย์อาหารเพื่อความสะดวกในการจัดบุุทอาหาร ในการสั่งทุกครั้งพี่พนักงานจะจัดการที่มีแจ้งว่าผู้เข้าร่วมมีความต้องการ สำหรับผู้ที่แพ้อาหารพิเศษ

-จัดเตรียมอุปกรณ์ของฐานกิจกรรม : จัดเตรียมอุปกรณ์ของฐานกิจกรรมโดยมีพี่ๆ พนักงานเป็นผู้นำเกมส์ให้เราทำการช่วยจัดการและเพิ่มปริมาณของเกมส์ตามจำนวนของผู้เข้าร่วม

3.5.3 วันเข้ารับการอบรม

-จัดโต๊ะลงทะเบียน : จัดให้เรียบร้อยสมบูรณ์พร้อมกับการลงทะเบียน

-แจกเสื้อผู้ที่ลงทะเบียนเสร็จแล้ว : ทำการลงทะเบียนและรับเสื้อทางพี่พนักงานจะคอยตรวจเช็คขนาดของเสื้อให้เหมาะกับผู้เข้าร่วม

-แจกอาหารและเครื่องดื่ม : หลังจากให้ผู้เข้าร่วมได้ทำการเปลี่ยนเสื้อที่แจกแล้วให้ผู้เข้าร่วมรับประทานอาหารและเครื่องดื่มเพื่อทานในตอนเช้า

-เดินทางไปดูงานที่โรงเรียน Bangkok Aviation Center ณ สนามบิน Bangkok

Aviation Center คลอง 15

นักศึกษาสหกิจศึกษาไม่ได้เดินทางไปพร้อมกับผู้เข้าร่วมโครงการ เพื่อศึกษาและเยี่ยมชมโรงเรียนการบิน และเยี่ยมชมเครื่องบิน ณ ลานจอดอากาศยาน

-ระหว่างผู้เข้าร่วมเดินทางไปดูงานทางนักศึกษาได้ทำการจัดเตรียมอาหาร: เตรียมโต๊ะอาหารสำหรับกลางวัน ให้กับผู้เข้าร่วมโครงการและเช็คอาหารครบหรือไม่ มีอะไรขาดเหลือและดูแลความสะดวกเรียบร้อย

-เดินดูตามฐานศึกษาข้อมูลนำมาเขียนเป็นข่าวของโครงการ : การเดินดูตามฐานเกมส์ทำให้นักศึกษาฝึกงานได้ความรู้เกี่ยวกับการบินและได้ประสบการณ์ด้วยนั่นคือประโยชน์ของนักศึกษาที่ได้รับ

3.6 ชื่อและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา

ณัชชา จงกตรัตนาภร (พนักงานต้อนรับเฟิร์สคลาส)

3.7 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ตั้งแต่ 2 สิงหาคม ถึง 8 ธันวาคม 2560

3.8 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

- 3.8.1 ศึกษาข้อมูลเพื่อเลือกหัวข้อโครงการที่สนใจ
- 3.8.2 เขียนรายละเอียดหัวข้อโครงการ และเสนอแบบข้อเสนอโครงการ
- 3.8.3 ศึกษาทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง
- 3.8.4 จัดทำแบบสอบถาม
- 3.8.5 เรียบเรียง วิเคราะห์ และอภิปรายผลของประชาสัมพันธุ์
- 3.8.6 ส่งแบบรายงานความก้าวหน้าของโครงการ
- 3.8.7 รวบรวมเป็นรูปเล่มโครงการเพื่อนำเสนอโครงการต่ออาจารย์และโครงการสหกิจ

3.9 ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
1.ศึกษาข้อมูล	←	→			
2.วิเคราะห์ปัญหา /ปฏิบัติงาน	←		→	→	
3.คิดผลการเพิ่มประสิทธิภาพ		←	→	→	→
4.ติดตามผล			←	→	→
5.จัดทำเอกสาร				←	→
6.เก็บรวบรวมข้อมูล				←	→

3.10 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้

ฮาร์ดแวร์

- 1) เครื่องคอมพิวเตอร์
- 2) กล้องถ่ายรูปดิจิทัล

ซอฟต์แวร์

- 1) โปรแกรม Microsoft Excel
- 2) โปรแกรม Microsoft PowerPoint
- 3) โปรแกรม Microsoft Word
- 4) โปรแกรม R

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางแสดงผลของแบบสอบถาม

การวิจัยครั้งนี้เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการของพนักงานในงานกิจกรรม “THAI Young Pilots Camp for the winner of Thailand STEM Festival 2017” โดยทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 48 ตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลวิเคราะห์ทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลวิเคราะห์ข้อมูลระดับการให้บริการในงานTHAI Young Pilots Camp for the winner of Thailand STEM Festival 2017

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	39	81.25
หญิง	9	18.75
รวม	48	100

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้มากที่สุดคือ เพศชาย จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 81.25 และเพศหญิง จำนวน 9 คนคิดเป็นร้อยละ 18.75

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกำลังศึกษาระดับ

กำลังศึกษาระดับ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษาปีที่ 1	9	18.75
มัธยมศึกษาปีที่ 2	18	37.5
มัธยมศึกษาปีที่ 3	10	20.83
อื่นๆ	11	22.92
รวม	48	100

จากตารางที่ 4.2 กลุ่มตัวอย่างแบบสอบถามในการทำวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ที่กำลังศึกษา มากที่สุดคือ ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 2 จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาอื่นๆ

จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 22.92 และระดับมัธยมศึกษาปีที่3 จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 20.83
ต่ำสุดคือระดับมัธยมศึกษาปีที่1 จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75

จากตารางที่4.3 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ที่มีอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน	36	75
อาจารย์	11	22.92
อื่นๆ	1	2.08
รวม	48	100

จากตารางที่4.3 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ที่มีอาชีพ มากที่สุดคือนักเรียน จำนวน 36คน คิดเป็นร้อยละ 75 รองลงมาคืออาจารย์ จำนวน 11คน คิดเป็นร้อยละ 22.92
ต่ำสุดคืออาชีพอื่นๆ จำนวน 1คน คิดเป็นร้อยละ 2.08

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นด้านพนักงานผู้ให้บริการ

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ความพึงพอใจของจำนวนพนักงานที่ให้บริการ	4.73	0.68	มีความพึงพอใจมากที่สุด
การดูแลของพนักงานมีความทั่วถึง	4.77	0.42	มีความพึงพอใจมากที่สุด
พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ในการตอบข้อซักถาม	4.83	0.38	มีความพึงพอใจมากที่สุด
การให้ความช่วยเหลือ แก้ไข หรือแนะนำของพนักงาน	4.81	0.39	มีความพึงพอใจมากที่สุด
พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	4.79	0.46	มีความพึงพอใจมากที่สุด
พนักงานดูแลเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ	4.81	0.39	มีความพึงพอใจมากที่สุด
พนักงานแต่งกายเหมาะสม	4.83	0.43	มีความพึงพอใจมากที่สุด
รวม	33.57	3.15	มีความพึงพอใจมากที่สุด

หมายเหตุ	คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด
	คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึงมีความพึงพอใจมาก
	คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึงมีความพึงพอใจปานกลาง
	คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึงมีความพึงพอใจน้อย
	คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึงมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้มีระดับความคิดเห็น โดยเรียงลำดับความสำคัญที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ มากที่สุดคือพนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตร ค่าเฉลี่ย 4.83 และพนักงานแต่งกายเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.83 การให้ความช่วยเหลือ แก้ไข หรือแนะนำของพนักงาน ค่าเฉลี่ย 4.81 และ พนักงานดูแลเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.81 พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตร ค่าเฉลี่ย 4.79 และ รองลงมาการดูแลของพนักงานมีความทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 4.77 ต่ำที่สุดคือ ความเพียงพอของจำนวนพนักงานที่ให้บริการค่าเฉลี่ย 4.73 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5. แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นด้านสถานที่

ด้านสถานที่	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สถานที่ที่จัดกิจกรรมมีความเหมาะสม	4.71	0.50	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ขนาดและพื้นที่ของสถานที่ที่มีความเหมาะสมต่อผู้เข้าร่วม	4.58	0.54	มีความพึงพอใจมากที่สุด
มีการจัดสถานที่ให้บริการที่ปลอดภัย/สะอาด/สวยงาม	4.88	0.33	มีความพึงพอใจมากที่สุด

หมายเหตุ	คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด
	คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึงมีความพึงพอใจมาก
	คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึงมีความพึงพอใจปานกลาง
	คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึงมีความพึงพอใจน้อย
	คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึงมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้มีระดับความคิดเห็นด้านสถานที่ โดยเรียงตามระดับความสำคัญที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ มากที่สุดคือ มีการจัดสถานที่ให้บริการที่ปลอดภัย/สะอาด/สวยงาม ค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมาสถานที่ที่จัดกิจกรรมมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.71 และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือขนาดและพื้นที่ของสถานที่ที่มีความเหมาะสมต่อผู้เข้าร่วม ค่าเฉลี่ย 4.58 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นด้านกิจกรรม

ด้านกิจกรรม	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ผู้ให้ความรู้มีความรู้ในเรื่องที่บรรยาย	4.85	0.36	มีความพึงพอใจมากที่สุด
กิจกรรมมีความน่าสนใจ	4.81	0.39	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ระยะเวลาในการทำกิจกรรมมีความเหมาะสม	4.50	0.62	มีความพึงพอใจมากที่สุด

หมายเหตุ คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึงมีความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึงมีความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึงมีความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึงมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้มีระดับความคิดเห็นด้านกิจกรรม โดยเรียงตามลำดับความคิดเห็นที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ มากที่สุดคือผู้ให้ความรู้มีความรู้ในเรื่องที่บรรยาย ค่าเฉลี่ย 4.85 รองลงมาคือกิจกรรมมีความน่าสนใจ ค่าเฉลี่ย 4.81 และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือระยะเวลาในการทำกิจกรรมมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7. แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นด้านอื่นๆ

ด้านอื่นๆ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ความพึงพอใจในด้านอาหารและ เครื่องดื่ม	4.81	0.39	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์ในการ ทำกิจกรรม	4.81	0.39	มีความพึงพอใจมากที่สุด

หมายเหตุ คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึงมีความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึงมีความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึงมีความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึงมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.6.พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้มีระดับความคิดเห็นด้านอื่นๆ โดยเรียงตามลำดับความคิดเห็นที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ มากที่สุดคือความพึงพอใจในด้านอาหารและเครื่องดื่ม ค่าเฉลี่ย 4.81และความพึงพอใจด้านอุปกรณ์ในการทำกิจกรรม ค่าเฉลี่ย 4.81 ตามลำดับ

บทที่ ๕

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลโครงการ

จากที่ได้ทำการวิจัยเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการของพนักงานในกิจกรรม THAI Young Pilots Camp for the winner of Thailand STEM Festival 2017 ณ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้เข้าร่วมกิจกรรม THAI Young Pilots Camp for the winner of Thailand STEM Festival 2017 จำนวน 48 คน เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 48 คน ทำการเก็บข้อมูล ในวันที่ 10 พฤศจิกายน – 8 ธันวาคม 2560 และได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล นำเสนอผลการวิจัย ซึ่งมี 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลวิเคราะห์ทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 48 คน ส่วนมากเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 81.25 กำลังศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 37.5 มีอาชีพนักเรียน คิดเป็นร้อยละ 75

ตอนที่ 2 ผลวิเคราะห์ข้อมูลระดับการให้บริการในงาน THAI Young Pilots Camp for the winner of Thailand STEM Festival 2017

- 1) ด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.83 ซึ่งมีประสิทธิภาพมากที่สุด พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ในการตอบข้อซักถามและพนักงานแต่งกายเหมาะสม
- 2) ด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 4.88 ซึ่งมีประสิทธิภาพมากที่สุด มีการจัดสถานที่ให้บริการที่ปลอดภัย/สะอาด/สวยงาม
- 3) ด้านกิจกรรม มีค่าเฉลี่ย 4.85 ซึ่งมีประสิทธิภาพมากที่สุด ผู้ให้ความรู้มีความรู้ในเรื่องที่บรรยาย
- 4) ด้านอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 4.81 ซึ่งมีประสิทธิภาพมากที่สุด ความเพียงพอในด้านอาหารและเครื่องดื่ม/ความเพียงพอด้านอุปกรณ์ในการทำกิจกรรม

ผลการวิจัยเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการของพนักงานในกิจกรรม THAI Young Pilots Camp for the winner of Thailand STEM Festival 2017 สอดคล้องกับ

ปีเตอร์สัน และ โพลแมน (Plowman & Peterson, 1989, P.35 อ้างถึงใน กชกร เอ็นดูราษฎร์, หน้า 11) ได้กล่าวว่า ได้ให้แนวคิดคล้ายกับ Harring Emerson โดยตัดบางข้อและสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพ 4 ข้อ ได้แก่

- 1) คุณภาพของงาน (Quality) ต้องมีคุณภาพที่สูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ความคุ้มค่าและมีความพึงพอใจต่องาน
- 2) ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นนั้นต้องเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กรหรือหน่วยงาน
- 3) เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องมีความเหมาะสมกับงานเป็นลักษณะที่ถูกต้องตามหลัก
- 4) ค่าใช้จ่าย (Costs) การดำเนินงานทั้งหมดจะต้องลงทุนน้อยแต่ได้ผลกำไรมากเป็นความเหมาะสมของงานและวิธีการ

สรุปได้ว่าประสิทธิภาพ คือ พฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อคุณภาพของงานซึ่งบุคคลนั้นใช้ความพยายามในการทำงานและดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ได้อย่างรวดเร็วและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าที่สุด

5.1.1 ข้อจำกัดหรือปัญหาของโครงการ

ปัญหาในการทำวิจัยครั้งนี้ คือ ข้อจำกัดของเวลา เนื่องจากตัวนักศึกษาเองนั้นมีหน้าที่ของตนเองในระยะเวลาของงานกิจกรรม จึงทำให้ไม่สามารถแจกแบบสอบถามและพูดคุยกับผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเองได้จึงอาจทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความไม่เข้าใจและข้อจำกัดของวิจัยคือมีเพศชายมากกว่าเพศหญิง

5.1.2 ข้อเสนอแนะ

แจกแบบสอบถามควรจะหาเวลาที่เหมาะสมในการแจกแบบสอบถาม อธิบายและพูดคุยกับผู้ทำแบบสอบถามได้อย่างเข้าใจ

5.2 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

5.2.1 ข้อดีของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

นักศึกษาได้เรียนรู้และการปฏิบัติงานในองค์กร นักศึกษามีความสนใจในด้านการ
จึงทำให้นักศึกษาได้รับประสบการณ์จากการได้ปฏิบัติงานจริง

5.2.1.1 นักศึกษาได้เรียนการทำงานอย่างแท้จริง

5.2.1.2 นักศึกษามีประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

5.2.1.3 นักศึกษามีความตื่นตัวและความพร้อมในการทำงานมากขึ้น

5.2.1.4 นักศึกษาได้พบปะกับผู้ร่วมงานในกลุ่มที่ประสบความสำเร็จ

5.2.1.5 นักศึกษามีการพัฒนาบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมากยิ่งขึ้น

5.2.1.6 นักศึกษาได้มีการฝึกทักษะด้านภาษามากขึ้น

5.2.2 ปัญหาที่พบของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

5.2.2.1 การปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ การบินไทย เนื่องจากนักศึกษามีค่าใช้จ่ายใน
การเดินทางค่อนข้างสูง

5.2.2.2 การร่วมงานกับผู้อื่น ซึ่งอาจจะมีการสื่อสารที่ผิดพลาดและไม่เข้าใจกันจึงทำ
ให้งานที่ได้ออกมาไม่ตรงตามที่คาดไว้

5.2.2.3 ปัญหาของจำนวนผู้เข้าร่วมงานไม่แน่นอน

บรรณานุกรม

ณัฐธัญ ถนักรบ. (2545). ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน. เข้าถึงได้จาก

http://digital_collect.lib.buu.ac.th

บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน). (2558). ข้อมูลของบริษัท. เข้าถึงได้จาก

<http://www.thaiairways.com>

วิกิพีเดีย. (ม.ป.ป.). เครื่องบินประจำการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วันที่สืบค้นข้อมูล

2 ธันวาคม 2560, จาก [https://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8](https://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%9A%E0%B8%B4%E0%B8%99%E0%B9%84%E0%B8%97%E0%B8%A2)

[A3%E0%B8%9A%E0%B8%B4%E0%B8%99%E0%B9%84%E0%B8%97%E0%B8%A2](https://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%9A%E0%B8%B4%E0%B8%99%E0%B9%84%E0%B8%97%E0%B8%A2)

ปรากการ ภูกิจ. (2544). ปัจจัยบางสิ่งทีส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่าย

ปฏิบัติการ บริษัทที่ฟิไอคอนกริต จำกัด. เข้าถึงได้จาก <http://www.research-system.siam.edu>

ไพณรินทร์ ไพธรรมโชติวัฒน์. (2552). ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน. เข้าถึงได้จาก

<http://webpac.library.mju.ac.th>

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). (ม.ป.ป.). ลักษณะประกอบธุรกิจ. เข้าถึงได้จาก

http://capital.sec.or.th/webapp/corp_fin/datafile/69/024500018908022003-08-29T05.pdf

ศราวุธ แจ่มใจดี. (2552). แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ. เข้าถึงได้จาก

<http://eprints.utcc.ac.th>

อักรินทร์ พาพเสวต. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัส

เตรียล (ประเทศไทย) จำกัด. เข้าถึงได้จาก <http://www.etheses.rbru.ac.th>

อลิษา ศรีสุกใส. (2551). คุณภาพของการบริการ. เข้าถึงได้จาก <http://eprints.utcc.ac.th>

Thai airways. (ม.ป.ป.). ความหมายตราสัญลักษณ์ของบริษัทฯ. เข้าถึงได้จาก

<http://www.thaiairways.com>





ภาคผนวก ก
ประวัติผู้จัดทำ



รหัสประจำตัวนักศึกษา	:	5604400108
ชื่อ-นามสกุล	:	นางสาว ณัฐวดี ตั้งจิตวิสุทธิ์
คณะ	:	ศิลปศาสตร์
สาขาวิชา	:	การท่องเที่ยว
ที่อยู่	:	30/3 หมู่ 10 ถนน สวนผัก แขวงตลิ่งชัน เขตตลิ่งชัน กทม. 10170
เบอร์โทรศัพท์	:	087-758-4579



ภาคผนวก ข

ภาพการฝึกปฏิบัติงาน

เรียนรู้ขั้นตอนและลักษณะของงาน

เมื่อนักศึกษาฝึกงานมาถึง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สิ่งแรกที่ต้องปฏิบัติคือ การเตรียมความพร้อมในการทำงานในแต่ละวันก่อนที่จะมีการจัดกิจกรรม THAI Young Pilots Camp ขึ้น นักศึกษาต้องทำความเข้าใจในรายละเอียดของงานว่าเป็นลักษณะอย่างไร และมีการจัดทำใบขั้นตอนการทำงานก่อนและหลัง ยังมีการพูดคุยกับผู้ร่วมงานและแบ่งหน้าที่กันปฏิบัติเพื่อความเร็วในการเตรียมงานกิจกรรม

จัดเตรียมเอกสารและกำหนดการของงานกิจกรรม

มีการทำจดหมายขอความอนุเคราะห์ในการจัดกิจกรรมและขืมขอใช้ห้องในการทำกิจกรรมต่างๆรวมถึงการขืมอุปกรณ์จากแคนทินไว้ใช้ในวันงาน เมื่อกำหนดการและจดหมายอนุมัติแล้วจึงเรียนเชิญให้ผู้อำนวยการใหญ่ร่วมเป็นเกียรติในพิธีเปิดและมอบประกาศนียบัตรกิจกรรม จากนั้นทำจดหมายขอพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและนักบินของบริษัทมาช่วยในงานด้วย

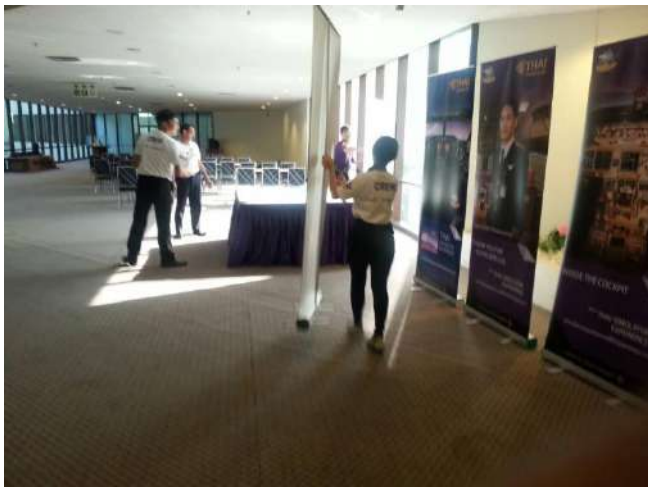
ทำการเช้ครายชื่อคนที่มาเข้าร่วมงานกิจกรรม

ทาง สสวท. ทำการประสานงานโดยการส่งรายชื่อโรงเรียนที่ยื่นยันเข้าร่วมงานทางอีเมล หลังจากทราบจำนวนคนที่มาแล้วและได้ทราบชื่อของผู้เข้าร่วมกิจกรรมจึงจัดทำตารางรายชื่อเพื่อส่งกลับไปให้ทางโรงเรียนนั้นๆได้กรอกข้อมูล เช่น ข้อมูลของ ชื่อ-นามสกุลภาษาอังกฤษ (พิมพ์ประกาศนียบัตร)/โซเชียล/แพ้อาหาร เพราะจะต้องทราบจำนวนที่แน่ชัดเพื่อจัดเตรียมพิมพ์ประกาศนียบัตรและอาหาร หลังจากนั้นพนักงานของบริษัททำการจัดแบ่งเป็นกลุ่ม

THAI Young Pilots Camp 2019									
ลำดับ	ชื่อ	ชื่อจริง	ชื่อสกุล	ชื่อภาษาอังกฤษ	ชื่อโรงเรียน	ชื่อจังหวัด	ชื่ออำเภอ	ชื่อตำบล	ชื่อหมู่บ้าน
1	นายสมชาย ใจดี	สมชาย	ใจดี	Samchai Jai	โรงเรียนสมชาย	จังหวัดสมชาย	อำเภอสมชาย	ตำบลสมชาย	หมู่บ้านสมชาย
2	นายสมชาย ใจดี	สมชาย	ใจดี	Samchai Jai	โรงเรียนสมชาย	จังหวัดสมชาย	อำเภอสมชาย	ตำบลสมชาย	หมู่บ้านสมชาย
3	นายสมชาย ใจดี	สมชาย	ใจดี	Samchai Jai	โรงเรียนสมชาย	จังหวัดสมชาย	อำเภอสมชาย	ตำบลสมชาย	หมู่บ้านสมชาย
4	นายสมชาย ใจดี	สมชาย	ใจดี	Samchai Jai	โรงเรียนสมชาย	จังหวัดสมชาย	อำเภอสมชาย	ตำบลสมชาย	หมู่บ้านสมชาย
5	นายสมชาย ใจดี	สมชาย	ใจดี	Samchai Jai	โรงเรียนสมชาย	จังหวัดสมชาย	อำเภอสมชาย	ตำบลสมชาย	หมู่บ้านสมชาย
6	นายสมชาย ใจดี	สมชาย	ใจดี	Samchai Jai	โรงเรียนสมชาย	จังหวัดสมชาย	อำเภอสมชาย	ตำบลสมชาย	หมู่บ้านสมชาย
7	นายสมชาย ใจดี	สมชาย	ใจดี	Samchai Jai	โรงเรียนสมชาย	จังหวัดสมชาย	อำเภอสมชาย	ตำบลสมชาย	หมู่บ้านสมชาย
8	นายสมชาย ใจดี	สมชาย	ใจดี	Samchai Jai	โรงเรียนสมชาย	จังหวัดสมชาย	อำเภอสมชาย	ตำบลสมชาย	หมู่บ้านสมชาย
9	นายสมชาย ใจดี	สมชาย	ใจดี	Samchai Jai	โรงเรียนสมชาย	จังหวัดสมชาย	อำเภอสมชาย	ตำบลสมชาย	หมู่บ้านสมชาย
10	นายสมชาย ใจดี	สมชาย	ใจดี	Samchai Jai	โรงเรียนสมชาย	จังหวัดสมชาย	อำเภอสมชาย	ตำบลสมชาย	หมู่บ้านสมชาย
11	นายสมชาย ใจดี	สมชาย	ใจดี	Samchai Jai	โรงเรียนสมชาย	จังหวัดสมชาย	อำเภอสมชาย	ตำบลสมชาย	หมู่บ้านสมชาย
12	นายสมชาย ใจดี	สมชาย	ใจดี	Samchai Jai	โรงเรียนสมชาย	จังหวัดสมชาย	อำเภอสมชาย	ตำบลสมชาย	หมู่บ้านสมชาย
13	นายสมชาย ใจดี	สมชาย	ใจดี	Samchai Jai	โรงเรียนสมชาย	จังหวัดสมชาย	อำเภอสมชาย	ตำบลสมชาย	หมู่บ้านสมชาย
14	นายสมชาย ใจดี	สมชาย	ใจดี	Samchai Jai	โรงเรียนสมชาย	จังหวัดสมชาย	อำเภอสมชาย	ตำบลสมชาย	หมู่บ้านสมชาย
15	นายสมชาย ใจดี	สมชาย	ใจดี	Samchai Jai	โรงเรียนสมชาย	จังหวัดสมชาย	อำเภอสมชาย	ตำบลสมชาย	หมู่บ้านสมชาย
16	นายสมชาย ใจดี	สมชาย	ใจดี	Samchai Jai	โรงเรียนสมชาย	จังหวัดสมชาย	อำเภอสมชาย	ตำบลสมชาย	หมู่บ้านสมชาย
17	นายสมชาย ใจดี	สมชาย	ใจดี	Samchai Jai	โรงเรียนสมชาย	จังหวัดสมชาย	อำเภอสมชาย	ตำบลสมชาย	หมู่บ้านสมชาย
18	นายสมชาย ใจดี	สมชาย	ใจดี	Samchai Jai	โรงเรียนสมชาย	จังหวัดสมชาย	อำเภอสมชาย	ตำบลสมชาย	หมู่บ้านสมชาย
19	นายสมชาย ใจดี	สมชาย	ใจดี	Samchai Jai	โรงเรียนสมชาย	จังหวัดสมชาย	อำเภอสมชาย	ตำบลสมชาย	หมู่บ้านสมชาย
20	นายสมชาย ใจดี	สมชาย	ใจดี	Samchai Jai	โรงเรียนสมชาย	จังหวัดสมชาย	อำเภอสมชาย	ตำบลสมชาย	หมู่บ้านสมชาย

จัดเตรียมและเบิกอุปกรณ์ที่ต้องใช้ในงานกิจกรรม

รับอุปกรณ์ที่ขึ้นเรื่องขอขืมจากทางแผนกต่างๆ และตรวจเช็คอุปกรณ์และจำนวนก่อนรับ
กลับมาหลังจากรับอุปกรณ์แล้วทำการจัดสถานที่ และนำอาหารส่งตามร้านที่สั่งไว้



ลงทะเบียน/แจกเสื้อ/อาหารและเครื่องดื่ม

เมื่อผู้เข้าร่วมมาถึงบริษัท การบินไทยฯทำการลงทะเบียนที่ได้ลงทะเบียนที่นักศึกษาได้ทำการ
จัดเตรียมไว้ เมื่อลงทะเบียนเสร็จ สตาฟทำการแจกเสื้ออาหารและเครื่องดื่มก่อนขึ้นรถในช่วงเช้า
ให้กับผู้เข้าร่วมกิจกรรม



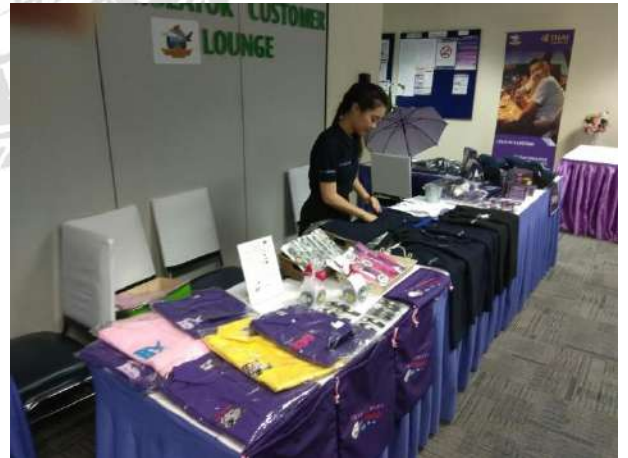
ดูแลโต๊ะอาหาร

นักศึกษาทำการจัดเตรียมอาหารลงโต๊ะจัดให้สวยงามและดูแลความสะอาดเรียบร้อยเพื่อให้ผู้เข้าร่วมงานได้รับประทาน



ขายของที่ระลึก

นักศึกษาจัดโต๊ะขายของที่ระลึกของบริษัทและของจาก โครงการ ขายให้ผู้ร่วมงานที่สนใจซื้อไว้เป็นของที่ระลึกกลับไปอย่างมีความประทับใจ



เก็บรวบรวมแบบสอบถาม

ทำการรวมผลหาค่าเฉลี่ยและทำการวิจัยโดยโปรแกรม R จึงสรุปผลที่ได้นำมาพัฒนาในองค์กรในครั้งต่อไป

```
## Step 2: Main program
library(STEML)
library(dplyr, pos=16)
library(tidyverse, pos=17)

summary(STEML[,c("A1", "A2", "A3", "Grade", "L1", "L2", "L3", "O1", "O2", "S1", "S2", "S3", "S4", "S5", "S6", "S7", "statsum")])
summary(STEML[,c("A1", "A2", "A3", "Grade", "L1", "L2", "L3", "O1", "O2", "S1", "S2", "S3", "S4", "S5", "S6", "S7", "statsum")])
summary(STEML[,c("mean", "sd", "quantiles"), quantiles=c(0.25, 0.5, 0.75, 1)])

## Output
## Summary of STEML (n = 100)
##
##   A1      A2      A3      Grade      L1      L2      L3      O1      O2      S1      S2      S3      S4      S5      S6      S7      statsum
##   <dbl> <dbl> <dbl> <dbl> <dbl> <dbl> <dbl> <dbl> <dbl> <dbl> <dbl> <dbl> <dbl> <dbl> <dbl> <dbl> <dbl>
## 1 4.854167 4.812500 4.500000 2.500000 4.708333 4.583333 4.875000 4.812500 4.812500 4.729167 4.770833 4.833333 4.812500 4.791667 4.812500 4.833333 1.270833
```

Output																
A1	4.854167	0.3566740	4	5	5	5.00	5	48								
A2	4.812500	0.3944428	4	5	5	5.00	5	48								
A3	4.500000	0.6188527	3	4	5	5.00	5	48								
Grade	2.500000	1.0915536	1	2	2	3.00	5	48								
L1	4.708333	0.5035336	3	4	5	5.00	5	48								
L2	4.583333	0.5392403	3	4	5	5.00	5	48								
L3	4.875000	0.3342187	4	5	5	5.00	5	48								
O1	4.812500	0.3944428	4	5	5	5.00	5	48								
O2	4.812500	0.3944428	4	5	5	5.00	5	48								
S1	4.729167	0.6760204	1	5	5	5.00	5	48								
S2	4.770833	0.4247444	4	5	5	5.00	5	48								
S3	4.833333	0.3766218	4	5	5	5.00	5	48								
S4	4.812500	0.3944428	4	5	5	5.00	5	48								
S5	4.791667	0.4593396	3	5	5	5.00	5	48								
S6	4.812500	0.3944428	4	5	5	5.00	5	48								
S7	4.833333	0.4294149	3	5	5	5.00	5	48								
statsum	1.270833	0.4942040	1	1	1	1.25	3	48								

จัดทำข่าวหลังจบงานกิจกรรม

หลังจากจบงานทำข่าวเกี่ยวกับกิจกรรมที่จัดเสนอรูปแบบที่นักศึกษาคิดให้พนักงานพี่เลี้ยงช่วยแนะนำและตรวจสอบเมื่อถูกต้องและสมบูรณ์จึงทำการจัดพิมพ์

ภาคผนวก ค

บทความวิชาการ



การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการของพนักงานในงานกิจกรรม

THAI Young Pilots Camp for the winner of Thailand STEM Festival 2017

(Enhancing Service Efficiency of Staff in THAI Young Pilots Camp for the winner of Thailand STEM Festival 2017)

ณัฐวดี ตั้งจิตวิสุทธิ์

ภาควิชาการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร มหาวิทยาลัยสยาม

235 ถนนเพชรเกษมเขตภาษีเจริญกทม. 10160

E-mail : Nuttawadee.tung@siam.edu

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริการและหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในงานกิจกรรม THAI Young Pilots camp for the winner of Thailand 2017 ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่าจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 48 คน ส่วนมากเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 81.25 มีอาชีพนักเรียน คิดเป็นร้อยละ 75 และกำลังศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 37.5 และจากการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นการให้บริการในงาน THAI Young Pilots Camp for the winner of Thailand STEM Festival 2017 พบว่าด้านพนักงานผู้ให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ในการตอบข้อซักถามและพนักงานแต่งกายเหมาะสม ด้านสถานที่ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือการจัดสถานที่ให้บริการที่ปลอดภัย/สะอาด/สวยงาม ด้านกิจกรรมที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ ผู้ให้ความรู้มีความรู้ในเรื่องที่บรรยาย ด้านอื่นๆที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ ความเพียงพอในด้านอาหารและเครื่องดื่ม/ความเพียงพอด้านอุปกรณ์ในการทำกิจกรรม ผลการศึกษารังนี้สามารถนำไปพัฒนาและปรับใช้ในงานกิจกรรม THAI Young Pilots camp ให้ดียิ่งขึ้นและสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในองค์กรในภายภาคหน้าได้เป็นอย่างดี

Abstract

The purposes of this research are to study about service provided by Thai Airways International Public

Company Limited and to investigate service efficiency of THAI Young Pilots Camp for the winner of Thailand STEM Festival 2017. The result showed that 81.25 percent of the respondents were male. 75 percent were students and 37.5 percent were studying high school in grade 8. The efficient level of staff in relation to service provided at THAI Young Pilots Camp for the winner of Thailand STEM Festival 2017 revealed that knowledge and proper dress of staff was the most efficient factor. In relation to place, the most efficient factor was the place is safe, clean and beautiful. The factor in relation to activity, the most efficient factor was knowledge delivered by staff. Other factors that the respondents were perceived as efficiency were food and beverage and equipments for activities. Finally, the outcome of this study could be used for the development of THAI Young Pilots camp and for enhancing service efficiency of the organization in the future.

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการบริการในงานกิจกรรม THAI Young Pilots camp for the winner of Thailand 2017 ของ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานในการบริการ THAI Young Pilots camp for the winner of Thailand 2017 ให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขต

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้เข้าร่วมกิจกรรมอบรมโครงการ “THAI Young Pilots Camp for the winner of Thailand STEM Festival 2017” จำนวน 60 คน ซึ่งเป็นจำนวน ประชากร 100% ของกลุ่มตัวอย่างที่ได้

2. ขอบเขตด้านเวลาและสถานที่ สำนักงานใหญ่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตั้งแต่วันที่ 15 สิงหาคม ถึง 9 ธันวาคม 2559

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ผลการวิจัยนี้บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

สามารถนำไปเสริมสร้างและวางแผนองค์กรในภายภาค
2. ผลที่ได้จากการศึกษา หน่วยงานสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการบริการเพื่อที่จะต่อยอดในองค์กรได้ดียิ่งขึ้น

วิธีการดำเนินงาน

1. ตั้งหัวข้อโครงการ

ผู้จัดทำต้องหาปัญหาที่พบเจอจากการปฏิบัติงานในงานกิจกรรม

2. รวบรวมข้อมูล

หลังจากทราบถึงปัญหาที่พนักงานหรือสภาพไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานจึงจัดทำโครงการนี้เพื่อลดปัญหาเพื่อให้พนักงานเพียงพอต่อการบริการ

3. เริ่มเขียนโครงการ

เมื่อรวบรวมข้อมูลของปัญหาเรียบร้อยแล้วจึงเริ่มเขียนโครงการและจึงจัดทำแบบสอบถามให้ผู้เข้าร่วมงานกิจกรรมได้ทำแบบสอบถาม

4. ตรวจสอบโครงการ

เมื่อจัดทำโครงการเรียบร้อยแล้วจึงตรวจสอบความถูกต้องโดยการปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการและพนักงานที่ปรึกษา

5. โครงการเสร็จเรียบร้อยแล้ว

หลังจากตรวจสอบความถูกต้องโดยอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการและพนักงานที่ปรึกษาแล้วนำโครงการมาฟรีเซ็น

สรุปผลโครงการ

จากที่ได้ทำการวิจัยเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการของพนักงานในกิจกรรม THAI Young Pilots Camp for the winner of Thailand STEM Festival 2017 ณ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้เข้าร่วมกิจกรรม THAI Young Pilots Camp for the winner of Thailand STEM Festival 2017 จำนวน 48 คน เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยเป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 48 คน ทำการเก็บข้อมูล ในวันที่ 10 พฤศจิกายน – 8 ธันวาคม 2560 และได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล นำเสนอผลการวิจัย ซึ่งมี 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลวิเคราะห์ทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 48 คน ส่วนมากเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 81.25 กำลังศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 37.5 มีอาชีพ นักเรียน คิดเป็นร้อยละ 75

ด้านพนักงาน ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.83 ซึ่งมีประสิทธิภาพมากที่สุด พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ในการตอบข้อซักถามและพนักงานแต่งกายเหมาะสม

ด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 4.88 ซึ่งมีประสิทธิภาพมากที่สุด มีการจัดสถานที่ให้บริการที่ปลอดภัย/สะอาด/สวยงาม ด้านกิจกรรม มีค่าเฉลี่ย 4.85 ซึ่งมีประสิทธิภาพมากที่สุด ผู้ให้ความรู้มีความรู้ในเรื่องที่บรรยาย

ด้านอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 4.81 ซึ่งมีประสิทธิภาพมากที่สุด ความเพียงพอในด้านอาหารและเครื่องดื่ม/ความเพียงพอด้านอุปกรณ์ในการทำกิจกรรม

กิตติกรรมประกาศ

การที่ผู้จัดทำได้ปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่วันที่ 2 สิงหาคม ถึงวันที่ 8 ธันวาคม 2560 ส่งผลให้ผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆ อันมีค่ามากมายมหาศาล สำหรับรายงานสหกิจศึกษาฉบับสำเร็จลงได้ด้วยดีจากความร่วมมือและสนับสนุนจากหลายฝ่ายดังนี้

1. กัปตัน รัชพงศ์ เลขวัด หัวหน้า
2. คุณ รัชชา จงกลรัตนภรณ์ พนักงานที่ปรึกษา
3. คุณ พัทธณสิน ชินอุดมวงศ์ พนักงาน
4. ดร. นันทิรา ภูขาว สนใจ อาจารย์ที่ปรึกษา

ที่นักบินและบุคคลท่านอื่นๆที่ไม่ได้กล่าวมา
ทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องและให้คำแนะนำช่วยเหลือใน
การจัดทำรายงานฉบับนี้

ผู้จัดทำขอขอบพระคุณทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้
ข้อมูลและเป็นที่ปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จ
สมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแลและให้ความเข้าใจกับชีวิต
ของการทำงานจริงซึ่งผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่าง
สูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

บรรณานุกรม

1. รัชชัญญ์ วัฒนธร (2545). ความหมายของประสิทธิภาพ
ในการทำงาน
[ออนไลน์] http://digital_collect.lib.buu.ac.th (วันที่
สืบค้นข้อมูล 2 ธันวาคม 2560)
2. ดิน ปรัชญาพฤทธิ (2542, หน้า 130). ความหมายของ
ประสิทธิภาพในการทำงาน
[ออนไลน์] http://digital_collect.lib.buu.ac.th (วันที่
สืบค้นข้อมูล 2 ธันวาคม 2560)
3. บัณฑิตมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (2558). การเพิ่มประสิทธิ
ภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ระดับ 4 ดาว
ย่านสยามสแควร์ (วันที่สืบค้นข้อมูล 8 พฤศจิกายน 2560)
4. บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (2558). ข้อมูลของ
บริษัท [ออนไลน์]. <http://www.thaiairways.com> (วันที่
สืบค้นข้อมูล 2 ธันวาคม 2560)
5. นายอภิชัย จตุพรวาท (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุม
ประพฤติ วีกิตติเตย (2560). เครื่องบินประจำการของ
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) [ออนไลน์].
<https://th.wikipedia.org/wiki/การบินไทย> (วันที่สืบค้น
ข้อมูล 2 ธันวาคม 2560)

6. ปีเตอร์สัน และ โพลแมน (Plowman & Peterson,
1989, p.35 อ้างถึงใน กชกร เอ็นดูราษฎร์, หน้า
องค์ประกอบของประสิทธิภาพ
[ออนไลน์] <http://www.etheses.rbru.ac.th> (วันที่สืบค้น
ข้อมูล 2 ธันวาคม 2560)
7. ปราการ ภูกิจ (2544). ปัจจัยบางสิ่งซึ่งทำให้เกิดผลต่อ
ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่าย
ปฏิบัติการ บริษัท ทีทีไอคอนกรีต จำกัด
[ออนไลน์] <http://www.research-system.siam.edu> (วันที่
สืบค้นข้อมูล 2 ธันวาคม 2560)
8. พรเทพ ปิยพัฒนามธธา (2536, หน้า 58). ความสำคัญ
ของการบริการ [ออนไลน์]
[http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/53930157/
bibliography.pdf](http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/53930157/bibliography.pdf)
9. โพนรินทร์ ไพธรรมโชติวัฒน์ (2552: 1). ความหมาย
ของประสิทธิภาพในการทำงาน
[ออนไลน์]. <http://webpac.library.mju.ac.th> (วันที่สืบค้น
ข้อมูล 2 ธันวาคม 2560)
10. ลดา บินชาเวิน (2543, หน้า 9). ความสำคัญของการ
บริการ
[ออนไลน์] http://digital_collect.lib.buu.ac.th (วันที่
สืบค้นข้อมูล 2 ธันวาคม 2560)
11. ลักษณะประกอบธุรกิจ. บริษัท การบินไทย จำกัด
(มหาชน) [ออนไลน์].
[http://capital.sec.or.th/webapp/corp_fin/datafile/69/024
500018908022003-08-29T05.pdf](http://capital.sec.or.th/webapp/corp_fin/datafile/69/024500018908022003-08-29T05.pdf) (วันที่สืบค้นข้อมูล 2
ธันวาคม 2560)
12. วรวรรณ ศิลมัฐ (2555). การเพิ่มประสิทธิภาพการ
ให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาเกล่ง จังหวัดระยอง
(วันที่สืบค้นข้อมูล 30 สิงหาคม 2560)
13. วีกิตติเตย. บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
[ออนไลน์]. <http://th.m.wikipedia.org/wiki> (วันที่สืบค้น
ข้อมูล 2 ธันวาคม 2560)
14. ศราวุธ แจ่มใจดี (2552: 65). แนวคิดและทฤษฎี
เกี่ยวกับการบริการ

[ออนไลน์] <http://eprints.utcc.ac.th> (วันที่สืบค้นข้อมูล 2 ธันวาคม 2560)

15.วิกิพีเดีย.บริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน)

[ออนไลน์]. <http://th.m.wikipedia.org/wiki> (วันที่สืบค้นข้อมูล 2 ธันวาคม 2560)

16.สุจิตรา ขำนิวิกย์กรณ์ (2538 อ้างถึงใน ศรีณย์ ทิพย์ บำรุง, 2544, หน้า 6). ความสำคัญของการบริการ

[ออนไลน์] http://digital_collect.lib.buu.ac.th (วันที่สืบค้นข้อมูล 2 ธันวาคม 2560)

17.อักรินทร์ พาพเสวต (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

[ออนไลน์] <http://www.theses.rbru.ac.th> (วันที่สืบค้นข้อมูล 2 ธันวาคม 2560)

18.อลิษา ศรีสุขใส (2551: 27). คุณภาพของการบริการ

[ออนไลน์] <http://eprints.utcc.ac.th> (วันที่สืบค้นข้อมูล 2 ธันวาคม 2560)

19.Facebook: THAI Simulator Experience. ข้อมูลโครงการ THAI Simulator Experience

[ออนไลน์]. Facebook: THAI Simulator Experience (วันที่สืบค้นข้อมูล 2 ธันวาคม 2560)

20.Thai airways ความหมายตราสัญลักษณ์ของบริษัทฯ

[ออนไลน์] <http://www.thaiairways.com> (วันที่สืบค้นข้อมูล 2 ธันวาคม 2560)





ภาคผนวก ง

โปสเตอร์



ภาคผนวก จ

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการของพนักงานในงานกิจกรรม

THAI Yong Pilots Camp for the winners of Thailand STEM Festival 2017

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการของพนักงานในงานกิจกรรม กิจกรรม THAI Yong Pilots Camp STEM โดยข้อมูลการตอบแบบสอบถามของท่านจะเก็บเป็นความลับ และนำไปใช้ประโยชน์ต่อการวิจัยเท่านั้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับการให้บริการในงาน THAI Yong Pilots Camp STEM

ส่วนที่ 3 ระบุปัญหาและข้อเสนอแนะภายในงาน

ผู้ศึกษาจึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง และความคิดเห็นของท่าน ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการศึกษา ข้อมูลที่ท่านได้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำไปใช้ในการวิจัยเท่านั้น

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้ด้วย คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยและการศึกษาโดยรวมอย่างแท้จริง

ผู้จัดทำ

นางสาว ญัฐวดี ตั้งจิตวิสุทธิ์

ภาควิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

แบบสอบถาม

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการของพนักงานในงานกิจกรรม

THAI Yong Pilots Camp for the winners of Thailand STEM Festival 2017

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. กำลังศึกษาระดับ

☐ 1. มัธยมศึกษาปีที่ 1

☐ 2. มัธยมศึกษาปีที่ 2

☐ 3. มัธยมศึกษาปีที่ 3

☐ 4. อื่นๆ (ระบุ)

3. สถานภาพของผู้มารับบริการ

☐ 1. นักเรียน

☐ 2. อาจารย์

☐ 3. อื่นๆ (ระบุ)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับการให้บริการในงาน THAI Yong Pilots Camp STEM

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความเหมาะสมของงานมากที่สุด

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ					
4. ความเพียงพอของจำนวนพนักงานที่ให้บริการ					
5. การดูแลของพนักงานมีความทั่วถึง					
6. พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ในการตอบข้อซักถาม					
7. การให้ความช่วยเหลือ แก้ไขหรือแนะนำของพนักงาน					
8. พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร					
9. พนักงานดูแลเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ					
10. พนักงานแต่งกายเหมาะสม					
ด้านสถานที่					
11. สถานที่ที่จัดกิจกรรมมีความเหมาะสม					
12. ขนาดและพื้นที่ของสถานที่มีความเหมาะสมต่อผู้เข้าร่วมกิจกรรม					
13. มีการจัดสถานที่ให้บริการที่ปลอดภัย/สะอาด/สวยงาม					
ด้านกิจกรรม					
14. ผู้ให้ความรู้มีความรู้ในเรื่องที่บรรยาย					
15. กิจกรรมมีความน่าสนใจ					
16. ระยะเวลาในการทำกิจกรรมมีความเหมาะสม					
ด้านอื่นๆ					
17. ความเพียงพอในด้านอาหารและเครื่องดื่ม					
18. ความเพียงพอด้านอุปกรณ์ในการทำกิจกรรม					

ส่วนที่ 3 ระบุปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการในการจัดกิจกรรมในครั้งต่อไป

ปัญหา	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงในครั้งต่อไป

