

การศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น  
ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ปริญญาานิพนธ์

ของ

ฐากร มีเพียร

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกอุตสาหกรรมศึกษา

พฤษภาคม 2545

ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

31 0.9. 2545

การศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น  
ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

บทคัดย่อ  
ของ  
ธำกูร มีเพียร

31 0.9. 2545

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกอุตสาหกรรมศึกษา

พฤษภาคม 2545

ธำกูร มีเพียร

ฐากร มีเพียร. (2545). การศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). ปรินทิฟอนซ์ กศ.ม. (อุตสาหกรรมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม: อาจารย์ ดร. ไพรัช วงศ์-ยุทธไกร, อาจารย์ สุดใจ เหง้าสีไพร.

การศึกษาครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยศึกษาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น 15 ประเภท ที่เกิดจากปัญหา 5 ด้าน คือ ด้านบุคลากร (Man) ด้านอุปกรณ์ (Machine) ด้านการจัดการ (Management) ด้านการบำรุงรักษา (Maintenance) และด้านวิธีการ (Method)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมี 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้จัดการเที่ยวบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 48 คน พนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 226 คน และตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศ จำนวน 48 คน รวมทั้งหมด 322 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่เกิดจากปัญหา 5 ด้าน เป็นแบบสอบถามตามมาตราส่วนประมาณค่า และแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขปัญหาในการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ผลการศึกษวิจัยพบว่า

1. ผู้จัดการเที่ยวบินมีความเห็นว่า อุปกรณ์ให้บริการอากาศยานภาคพื้นที่มีปัญหามากที่สุด คือ อุปกรณ์ให้บริการระวางบรรทุก (CPL)
2. พนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความเห็นว่า อุปกรณ์ให้บริการอากาศยานภาคพื้นที่มีปัญหามากที่สุด คือ อุปกรณ์ให้บริการระวางบรรทุก (CPL)
3. ตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศมีความเห็นว่า อุปกรณ์ให้บริการอากาศยานภาคพื้นที่มีปัญหามากที่สุด คือ อุปกรณ์ให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสาร (PXB)
4. ปัญหาการให้บริการอุปกรณ์ให้บริการอากาศยานภาคพื้นที่เกิดจากปัญหา 5 ด้านมีปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหา ดังนี้
  - 4.1 ด้านบุคลากร มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง และมีข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา คือ ควรมีการจัดฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงาน และปลูกจิตสำนึกให้มีใจรักการให้บริการ

4.2 ด้านอุปกรณ์ (Machine) มีปัญหาอยู่ในระดับมาก และมีข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาคือ ควรจัดหาอุปกรณ์ใหม่ที่ทันสมัยเพื่อทดแทนอุปกรณ์ที่มีอายุการใช้งานมาเป็นเวลานานแล้ว และอุปกรณ์ประเภทเดียวกันไม่ควรจะมีหลายชนิด หลายรุ่น เพื่อลดความสับสนในการควบคุมอุปกรณ์

4.3 ด้านการจัดการ (Management) มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง และมีข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาคือ ควรจัดการให้บริการอย่างเป็นระบบ และตรงเวลา

4.4 ด้านการบำรุงรักษา (Maintenance) มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง และมีข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาคือ ควรทำแผนการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ และควรจัดหาช่างที่มีความชำนาญเฉพาะด้านมาทำการซ่อมบำรุงรักษาอุปกรณ์

4.5 ด้านวิธีการ (Method) มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง และมีข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาคือ ควรให้มีวิธีการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย รวดเร็ว และตรงเวลา

A STUDY OF THE PROBLEMS AND PROBLEM SOLVING APPROACH  
AT THE AIRCRAFT GROUND EQUIPMENT SERVICES  
OF THE THAI AIRWAYS INTERNATIONAL PUBLIC COMPANY LIMITED

AN ABSTRACT  
BY  
THAKOON MEEPEAN

Presented in partial fulfillment of the requirements  
for the Master of Education degree in Industrial Education  
at Srinakharinwirot University  
May 2002

Thakoon Meepean. (2002). *A Study of the Problems and Problem Solving Approach at the Aircraft Ground Equipment Services of the Thai Airways International Public Company Limited*. Master thesis, M.Ed. (Industrial Education). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Dr. Pairust Vongyuttakrai, Mr. Soodchai Ngaosiprai.

The objective of this study was to find out the problems and problem solving approach at the Aircraft Ground Equipment Services of the Thai Airways International Public Company Limited focusing on the causes of the problems of the 15 equipments of the Aircraft Ground Equipment Services of the problems were classified as 5 M's : Man , Machine , Management , Maintenance and Method.

The sample of the study was composed of 3 groups : 48 flight managers of the Thai Airways International Public Company Limited, 226 staffs of the Aircraft Ground Equipment Services of the Thai Airways International Public Company Limited and 48 customer airlines supervisors. The tool used to gather data and information on the problem solving approach was a questionnaire.

The results of the study were the following :

1. The flight manager's group found that the primary equipment service problem is Container Pallet Loader (CPL).
2. The staff group found that the primary equipment service problem is Container Pallet Loader (CPL).
3. Supervisors of customers airlines found that the primary equipment service problem is Passenger Service (PXB).
4. The causes of the problems and the problem solving approach on the 15 equipments at the Aircraft Ground Equipment Services of the Thai Airways International Public Company Limited were :
  - 4.1 Man : The problem was perceived to be at the medium level. The staff of the Aircraft Ground Equipment Services of the Thai Airways International Public Company Limited should to be trained to improve their skills and increase their knowledge related to their jobs. The staff should develop higher commitment to their services.
  - 4.2 Machine : The problem was perceived to be at the high level. Old and inefficient equipments should be replaced with new and modern ones. To avoid confusing, the equipment should be uniquely designed.

4.3 Management : The problem was perceived to be at the medium level. To achieve customers' satisfaction, the management should have a systematic approach to deal with customers' needs and problems and must be punctual in following jobs schedule.

4.4 Maintenance : The problem was perceived to be at the medium level. Maintenance should be carried out by personel with appropriate expertise and the schedule followed.

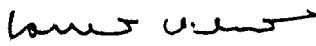
4.5 Method : The problem was perceived to be at the medium level. Method to render service to customers should be efficient, safe, punctual and swift.

ปริญญานิพนธ์  
เรื่อง

การศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น  
ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ของ  
นายฐากร มีเพียร

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกอุตสาหกรรมศึกษา  
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร. นภาพร หะวานนท์)

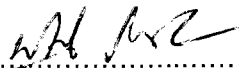
วันที่ 4 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2545

คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์



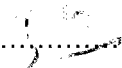
ประธาน

(อาจารย์ ดร. ไพรัช วงศ์ยุทธไกร)



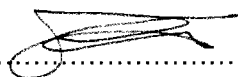
กรรมการ

(อาจารย์ สุดใจ เหง้าสีไพร)



กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(อาจารย์ ดร. อุปวิทย์ สุวคันธกุล)



กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(อาจารย์ โอบาส สุขหวาน)

## ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” เล่มนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์จาก อาจารย์ ดร. ไพรัช วงศ์ยุทธไกร ประธานกรรมการ และ อาจารย์ สุดใจ เหง้าสีไพร กรรมการ ที่กรุณาให้คำแนะนำ เพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุงปริญญานิพนธ์จนสำเร็จเรียบร้อยเป็นอย่างดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รศ. ดร. ศักดิ์ กองสุวรรณ อาจารย์ ดร. ละเอียด รัชแผ่ คุณชัชวาลย์ ธุระสาร คุณสุรัตน์ ศุภลักษณ์ และ คุณชูจิตต์ เมืองพระ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการรับเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนกรุณาให้คำชี้แนะในการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความถูกต้อง เหมาะสมยิ่งขึ้น

กราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. อุวิทย์ สุวคันทรกุล และ อาจารย์ โอภาส สุขหวาน กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม ในคณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำเพื่อแก้ไขปริญญานิพนธ์ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ในขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ผู้วิจัยก็ได้รับความอนุเคราะห์จาก คุณชุมพล บันดี ผู้อำนวยการฝ่ายบริการอากาศยาน คุณเต็มสิทธิ์ บินษีร์ ผู้อำนวยการฝ่ายบริการลานจอด คุณชัชวาลย์ ธุระสาร ผู้จัดการแผนกซ่อมบำรุงอุปกรณ์ขนถ่ายสัมภาระอากาศยาน คุณสุรัตน์ ศุภลักษณ์ ผู้จัดการกองฝึกอบรมบริการลานจอด และ คุณชูจิตต์ เมืองพระ ผู้จัดการแผนกบริการลูกค้า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์และอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ ตลอดจนขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ได้แก่ กลุ่มผู้จัดการเที่ยวบิน กลุ่มพนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และ กลุ่มตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศ ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

คุณค่าและประโยชน์ทั้งหมดของปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยมอบแต่บิดา มารดา และครอบครัว โดยเฉพาะอย่างยิ่งคณาจารย์ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาให้แก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด

นายธำกร มีเพียร

## สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ .....	1
	ภูมิหลัง .....	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย .....	3
	ความสำคัญของการวิจัย .....	3
	ขอบเขตของการวิจัย .....	3
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย .....	3
	ตัวแปรที่ศึกษา .....	4
	นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
	กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	8
	สมมติฐานในการวิจัย .....	9
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	10
	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) .....	10
	สายการบินลูกค้าต่างประเทศ .....	12
	การให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น .....	14
	หน่วยงานที่ดูแลการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น .....	14
	ประเภทของการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น .....	14
	คุณลักษณะที่ดีของการให้บริการ .....	16
	การให้บริการด้วยความปลอดภัย .....	19
	บุคลากรที่ให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น .....	22
	ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ .....	23
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	27
3	วิธีดำเนินการวิจัย .....	31
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง .....	31
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	32
	การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	33
	การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล .....	34

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	36
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	36
	การนำเสนอผลการศึกษาวิจัย .....	36
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	37
5	สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ .....	61
	ความมุ่งหมายในการวิจัย .....	61
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	62
	การวิเคราะห์ข้อมูล .....	62
	สรุปผลการวิจัย .....	62
	อภิปรายผลการวิจัย .....	66
	แนวทางแก้ไขปัญหา .....	69
	ข้อเสนอแนะ .....	71
	ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป .....	71
	บรรณานุกรม .....	73
	ภาคผนวก .....	77
	ประวัติย่อผู้วิจัย .....	95

## บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	37
2 ข้อมูลส่วนตัวของผู้จัดการเที่ยวบิน ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) .....	38
3 ข้อมูลส่วนตัวของพนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบิน - ไทย จำกัด (มหาชน) .....	39
4 ข้อมูลส่วนตัวของตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศ .....	41
5 ค่าความถี่ (f) และค่าร้อยละ (%) ของจำนวนผู้จัดการเที่ยวบินที่มีความคิดเห็นต่อประเภท อุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นที่มีปัญหา .....	43
6 ค่าความถี่ (f) และค่าร้อยละ (%) ของจำนวนพนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยาน ภาคพื้นที่มีความคิดเห็นต่อประเภทอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นที่มีปัญหา .....	44
7 ค่าความถี่ (f) และค่าร้อยละ (%) ของจำนวนตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศที่มีความ คิดเห็นต่อประเภทอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นที่มีปัญหา .....	45
8 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับของปัญหาในการให้บริการ อุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านบุคลากร (Man) .....	47
9 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับของปัญหาในการให้บริการ อุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านอุปกรณ์ (Machine) .....	49
10 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับของปัญหาในการให้บริการ อุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการ จัดการ (Management) .....	51
11 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับของปัญหาในการให้บริการ อุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการ บำรุงรักษา (Maintenance) .....	53
12 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับของปัญหาในการให้บริการ อุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านวิธีการ (Method) .....	55

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

การเดินทางทางอากาศโดยอากาศยาน นับเป็นการเดินทางที่สะดวก รวดเร็ว และค่อนข้างมีความปลอดภัยมากกว่าการเดินทางโดยทางบกและทางน้ำ ซึ่งมักพบเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจด้านการบินพาณิชย์ และการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานแก่อากาศยานของตนเอง และอากาศยานของสายการบินลูกค้าต่างประเทศที่เดินทางมาลงที่ท่าอากาศยานกรุงเทพ ฯ ตอนเมือง โดยมี “การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย (ทอท.)” เป็นองค์กรที่ดูแลรับผิดชอบ และบริหารจัดการงานด้านต่าง ๆ ในบริเวณท่าอากาศยาน นับตั้งแต่ตัวอาคาร สำนักงาน และบริเวณลานจอดอากาศยาน ทั้งนี้ค่าใช้จ่ายที่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัทสายการบินอื่น จะต้องชำระให้แก่การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย ได้แก่ ค่าเช่าสำนักงาน และค่าใช้จ่ายในการใช้ลานจอดอากาศยานสำหรับจอดหรือบริการสิ่งต่าง ๆ ภาคพื้นให้แก่การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย

การดำเนินกิจการของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) นั้น ต้องใช้เงินลงทุนสูงมาก แต่ก็สามารถดำเนินกิจการได้อย่างราบรื่น แม้ว่าในบางช่วงที่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต้องประสบผลกระทบจากปัจจัยภายนอกที่ไม่อาจสามารถควบคุมได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจและการเงินของโลกตกต่ำ แต่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ก็ยังสามารถดำเนินกิจการได้อย่างต่อเนื่อง และผ่านพ้นวิกฤตการณ์ที่กระทบกระเทือนธุรกิจการบินของโลกมาได้ด้วยดี (ความเป็นมาของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). 2544 : 12) ซึ่งสำนักประชาสัมพันธ์และกองโฆษณา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้รายงานไว้ว่า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้บุกเบิกเส้นทางการบินใหม่ ๆ ในภูมิภาคต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งยังได้พัฒนาศูนย์กลางการบินที่กรุงเทพมหานคร ให้เป็นศูนย์ซ่อมเครื่องบินที่ได้มาตรฐานของโลก จนได้รับการยอมรับจากสายการบินทั่วไป ณ สิ้นปี 2544 บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีบุคลากรจำนวน 25,913 คน ซึ่งล้วนแล้วแต่มีความสามารถ มีความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์ และได้ผ่านการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดี บุคลากรที่ได้ผ่านการฝึกอบรมเหล่านี้ ปฏิบัติงานอยู่ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งเป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญที่ร่วมกำลังความคิด ทำงานเพื่อผลักดันให้ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป (ความเป็นมาของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). 2544 : 12-13) เพราะพนักงานทุกคน ไม่ว่าจะทำงานในตำแหน่งหรือหน้าที่รับผิดชอบใดก็ตาม ล้วนแล้วแต่มีความสำคัญต่อองค์กรทั้งสิ้น เพราะต่างก็เป็นฟันเฟืองที่ช่วยขับเคลื่อนให้องค์กรก้าวไปข้างหน้า

การให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นนั้น มีอุปกรณ์บริการที่แตกต่างกันออกไป โดยอุปกรณ์แต่ละประเภทนั้นได้รับการออกแบบเป็นพิเศษ เพื่อใช้งานในธุรกิจการบินเท่านั้น พนักงานที่จะสามารถทำหน้าที่ควบคุมและใช้อุปกรณ์เหล่านั้นได้อย่างเชี่ยวชาญและปลอดภัยนั้น จะต้องผ่านการฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติจากกองฝึกอบรมบริการลานจอด (Ramp Service Training) สังกัดฝ่ายฝึกอบรม

บริการภาคพื้น (Ground Services Training Department) ก่อน เมื่อผ่านการฝึกอบรมแล้ว กองฝึกอบรม บริการลานจอดจะส่งพนักงานเหล่านั้นไปยังหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อทำหน้าที่ฝึกอบรมอีกครั้งควบคู่กับการ ปฏิบัติงานจริง (On the Job Training) ซึ่งการฝึกอบรมในลักษณะนี้ ได้รับความนิยมมาก เพราะไม่จำเป็นต้องพึ่งพาสถานที่อื่นใดในการฝึกหัด เนื่องจากสามารถใช้อุปกรณ์และสถานที่ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วยสนับสนุนให้การฝึกอบรมนั้นสัมฤทธิ์ผลยิ่งขึ้นได้ อีกประการหนึ่งคือส่งผลดีต่อตัวพนักงานเอง เนื่องจากการฝึกอบรมในการปฏิบัติงานจริง ซึ่งพนักงานจะทราบและเข้าใจ รวมทั้งสามารถจดจำถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานได้แม่นยำยิ่งขึ้น ได้มีโอกาสประสบการณ์กับอุปสรรคปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น และทราบแนวทางแก้ไขปัญหาเหล่านั้นได้ในระดับหนึ่ง การอบรมแบบปฏิบัติงานจริงแบบนี้จะช่วยให้พนักงานเหล่านั้นมีทักษะ สามารถควบคุมอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้ด้วยความชำนาญและปลอดภัย เมื่อพนักงานผ่านขั้นตอนการฝึกอบรมจนสามารถปฏิบัติงานได้ด้วยตัวเองแล้ว ก็จะได้รับมอบหมายจากหน่วยงานต้นสังกัดให้ปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบอย่างเป็นทางการต่อไป

นอกเหนือจากการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นแก่อากาศยานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เองแล้ว พนักงานดังกล่าวยังให้บริการแก่อากาศยานของสายการบินอื่นที่คิดว่าจ้างใช้ บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นจาก บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้วย ซึ่งในปัจจุบัน มีสายการบินต่าง ๆ จากทั่วทุกมุมโลกเดินทางมาลงยังท่าอากาศยานกรุงเทพ ดอนเมือง โดยเฉลี่ยวันละไม่ต่ำกว่า 82 สายการบิน (List of Foreign Commercial Airlines Operating into Thailand. 2001 : unpagged)

การให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นนั้น มิได้มีเพียง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เท่านั้นที่ให้บริการด้านนี้ แต่ยังมีให้บริการของ บริษัท ไทยแอร์พอร์ตกราวนด์เซอร์วิสเชส จำกัด (Thai Airport Ground Services Company Limited : TAGS) ซึ่งมีการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น เช่นเดียวกับ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ดังนั้น สายการบินลูกค้าต่างประเทศสามารถที่จะเลือกใช้บริการดังกล่าวจากบริษัทใดก็ได้ ทำให้สายการบินลูกค้าต่างประเทศบางสายการบินที่เคยว่าจ้างใช้ บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นจาก บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) หันไปใช้บริการจาก TAGS ส่งผลให้จำนวนสายการบินลูกค้าต่างประเทศที่มาใช้บริการจาก บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ลดลงจากเดิมที่มีอยู่ 60 สายการบิน เหลือเพียง 48 สายการบิน ตามที่กล่าวข้างต้น (Customer Service Bulletin. 2002 : 4)

ปัจจุบัน พบว่า มีสายการบินลูกค้าต่างประเทศหลายสายการบินได้ทำหนังสือแจ้งถึงผู้บริหารของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และผู้เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น ที่มีต่อสายการบินลูกค้าต่างประเทศ ส่งผลให้สายการบินลูกค้าต่างประเทศบางสายการบินยกเลิกการว่าจ้าง ใช้บริการจาก บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แล้วหันไปใช้บริการจากบริษัท TAGS แทน

ดังนั้น ผู้วิจัยซึ่งทำงานกับ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้สังเกตเห็นถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการ ให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น จึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาคำให้การ ให้บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น  
จำนวน 15 ประเภทของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาปัญหาในการให้บริการทั้ง 5 ด้าน คือ
  - 2.1 ด้านบุคลากร (Man)
  - 2.2 ด้านอุปกรณ์ (Machine)
  - 2.3 ด้านการจัดการ (Management)
  - 2.4 ด้านการบำรุงรักษา (Maintenance)
  - 2.5 ด้านวิธีการ (Method)
3. เพื่อศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการทั้ง 5 ด้าน

### ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ  
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. สามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอุปกรณ์อากาศยานภาคพื้นของ  
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

### ขอบเขตของการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. ผู้จัดการเที่ยวบิน (Flight Manager) ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน  
48 คน
2. พนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด  
(มหาชน) ทั้งหมด 7 แผนก จำนวน 540 คน
3. ตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศ ที่มีตำแหน่งเป็นผู้ควบคุมระดับสูง (Supervisor)  
ที่มาใช้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 48 คน

### กลุ่มตัวอย่าง

1. ผู้จัดการเที่ยวบิน (Flight Manager) ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 48 คน
2. พนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้ตารางขนาดประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่างที่สร้างโดย Krejcie แห่งมหาวิทยาลัย Minisota และ Morgan แห่งมหาวิทยาลัย Texas (Krejcie and Morgan. 1970 : 608) มาใช้ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 226 คน
3. ตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศ มีตำแหน่งเป็นผู้ควบคุมระดับสูง (Supervisor) ที่ให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 48 คน

### ตัวแปรที่ศึกษา

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็น
  - 1.1 เพศ
  - 1.2 วุฒิการศึกษา
  - 1.3 สายการบินที่ปฏิบัติงานอยู่
  - 1.4 ตำแหน่งงาน
  - 1.5 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน
  - 1.6 จำนวนเที่ยวบินโดยเฉลี่ยที่เกี่ยวข้อง
2. ประเภทอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีปัญหามาก จำแนกเป็น
  - 2.1 อุปกรณ์ให้บริการกระแสไฟฟ้า (GPU)
  - 2.2 อุปกรณ์ให้บริการความเย็นภายในอากาศยาน (ACU)
  - 2.3 อุปกรณ์ให้บริการติดเครื่องยนต์อากาศยาน (ASU)
  - 2.4 อุปกรณ์ให้บริการน้ำดื่ม (WSU)
  - 2.5 อุปกรณ์ให้บริการถ่ายสิ่งปฏิกูล (TSU)
  - 2.6 อุปกรณ์ให้บริการลาก-ดันอากาศยาน (ACT)
  - 2.7 อุปกรณ์ให้บริการผู้โดยสารขึ้น-ลงจากอากาศยาน (PSV)
  - 2.8 อุปกรณ์ให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสาร (PXB)
  - 2.9 อุปกรณ์ให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสารทุพพลภาพ (IHT)
  - 2.10 อุปกรณ์ให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสารชั้นพิเศษ (VIP)
  - 2.11 อุปกรณ์ให้บริการระวางบรรทุก (CPL)
  - 2.12 อุปกรณ์ให้บริการเคลื่อนย้ายตู้ใส่สัมภาระของผู้โดยสาร (TSP)

- 2.13 อุปกรณ์ให้บริการขนส่งสัมภาระของผู้โดยสาร (CVB)
- 2.14 อุปกรณ์ให้บริการลากจูงสัมภาระของผู้โดยสาร (CGT)
- 2.15 อุปกรณ์ให้บริการยกและเคลื่อนย้ายสัมภาระของผู้โดยสาร (FKL)

3. ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกเป็น

- 3.1 ด้านบุคลากร (Man)
- 3.2 ด้านอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น (Machine)
- 3.3 ด้านการจัดการ (Management)
- 3.4 ด้านการบำรุงรักษา (Maintenance)
- 3.5 ด้านวิธีการ (Method)

### นิยามศัพท์เฉพาะ

#### 1. ปัญหาในการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น

หมายถึง สิ่งที่เป็นอุปสรรคในการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แบ่งเป็นปัญหา 5 ด้าน

1.1 ด้านบุคลากร (Man) ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) หมายถึง บุคลากรที่ทำหน้าที่รับผิดชอบดูแลการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น

1.2 ด้านอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น (Machine) หมายถึง อุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นที่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จัดไว้ให้บริการ จำนวน 15 ประเภท ที่แตกต่างกันไปตามลักษณะการให้บริการในแต่ละลักษณะของงาน

1.3 ด้านการจัดการ (Management) หมายถึง การบริหารจัดการเพื่อให้การบริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น มีความเหมาะสมสอดคล้องกับลักษณะการให้บริการโดยรวม

1.4 ด้านการบำรุงรักษา (Maintenance) หมายถึง การซ่อมบำรุงรักษาอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น โดยช่างที่ชำนาญเฉพาะด้าน เพื่อให้พร้อมที่จะนำไปให้บริการได้ทุกขณะ

1.5 ด้านวิธีการ (Method) หมายถึง วิธีการในการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น ที่มีแบบแผน มีระบบ อย่างเป็นขั้นเป็นตอน

#### 2. แนวทางแก้ไขปัญหา

หมายถึง วิธีการจัดการเพื่อขจัดและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

### 3. การให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น

หมายถึง รายละเอียดและหน้าที่ของอุปกรณ์ให้บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 15 ประเภท

#### 3.1 อุปกรณ์ให้บริการกระแสไฟฟ้า (Ground Power Unit : GPU)

หมายถึง อุปกรณ์ที่ทำหน้าที่จ่ายกระแสไฟฟ้าให้แก่อากาศยานในขณะที่อากาศยานจอดอยู่บนภาคพื้น เพื่อส่งกระแสไฟฟ้าขึ้นไปใช้ภายในอากาศยาน

#### 3.2 อุปกรณ์ให้บริการความเย็นภายในอากาศยาน (Air Condition Unit : ACU)

หมายถึง อุปกรณ์ที่ทำหน้าที่ให้ความเย็นภายในอากาศยาน ในขณะที่อากาศยานจอดอยู่ที่บนภาคพื้น เพื่อที่จะเตรียมตัวออกเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางต่าง ๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่และผู้โดยสารบนอากาศยานนั้นได้รับความสบายจากความเย็นของอากาศ

#### 3.3 อุปกรณ์ช่วยติดเครื่องยนต์ของอากาศยาน (Air Starter Unit : ASU)

หมายถึง อุปกรณ์ที่ทำหน้าที่ช่วยติดเครื่องยนต์ของอากาศยาน ก่อนที่อากาศยานจะขึ้นบินไปในอากาศเพื่อเดินทางไปยังจุดหมายปลายทาง

#### 3.4. อุปกรณ์ให้บริการน้ำดื่ม (Water Service Truck Unit : WSU)

หมายถึง อุปกรณ์ที่ทำหน้าที่เติมน้ำสำหรับดื่มและใช้ภายในอากาศยาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่และผู้โดยสารได้ใช้ประโยชน์

#### 3.5 อุปกรณ์ให้บริการถ่ายสิ่งปฏิกูล (Toilet Service Truck Unit : TSU)

หมายถึง อุปกรณ์ให้บริการขนถ่ายสิ่งปฏิกูลออกจากอากาศยานเพื่อนำไปทิ้ง

#### 3.6 อุปกรณ์ให้บริการลาก-ดันอากาศยาน (Aircraft Towing Tractor : ACT)

หมายถึง อุปกรณ์ให้บริการเคลื่อนย้ายอากาศยานจากที่จอดเพื่อเตรียมออกเดินทางไปยังจุดหมายปลายทาง หรือเคลื่อนย้ายเพื่อนำอากาศยานเข้าทำการซ่อมบำรุง

#### 3.7 อุปกรณ์ให้บริการผู้โดยสารขึ้น-ลงจากอากาศยาน (Passenger Step Vehicle :

PSV)

หมายถึง อุปกรณ์ที่ให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสารขึ้นลงจากอากาศยาน ในกรณีที่อากาศยานไม่ได้จอดเทียบกับตัวอาคาร

#### 3.8 อุปกรณ์ให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสาร (Passenger Service Vehicles : PXB)

หมายถึง อุปกรณ์ที่ให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสาร ระหว่างตัวอาคารไปยังอากาศยานในกรณีที่อากาศยานไม่ได้จอดเทียบกับตัวอาคาร

#### 3.9 อุปกรณ์ให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสารทุพพลภาพ (Invalid Hi-lift Truck : IHT)

หมายถึง อุปกรณ์ที่ให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสารที่ไม่สามารถเดินได้เอง เช่น ผู้ทุพพลภาพที่เดินทางโดยรถเข็น (Wheelchair)

### 3.10 อุปกรณ์ให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสารชั้นพิเศษ (VIP Bus : VIP)

หมายถึง อุปกรณ์ที่ให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสารชั้นพิเศษ ที่ถือบัตรโดยสารชั้นหนึ่ง และชั้นธุรกิจ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางระหว่างตัวอาคารกับอากาศยาน

### 3.11 อุปกรณ์ให้บริการระวางบรรทุก (Container Pallet Loader : CPL)

หมายถึง อุปกรณ์ให้บริการขนถ่ายสัมภาระของผู้โดยสารเพื่อนำไปเก็บในห้องเก็บสัมภาระใต้ตัวอากาศยาน (Compartment)

### 3.12 อุปกรณ์ให้บริการเคลื่อนย้ายตู้ใส่สัมภาระของผู้โดยสาร (Transporter : TSP)

หมายถึง อุปกรณ์ให้บริการเคลื่อนย้ายสัมภาระของผู้โดยสารจาก Dolly Cart ไปยังอุปกรณ์ให้บริการระวางบรรทุก (Container Pallet Loader : CPL)

### 3.13 อุปกรณ์ให้บริการขนส่งสัมภาระของผู้โดยสาร (Conveyor Belt : CVB)

หมายถึง อุปกรณ์ที่ใช้เคลื่อนย้ายสัมภาระของผู้โดยสารขึ้นไปเก็บไว้ที่ห้องเก็บสัมภาระส่วนท้ายของอากาศยาน (Bulk Compartment)

### 3.14 อุปกรณ์ให้บริการลากจูงสัมภาระของผู้โดยสาร (Cargo Tractor : CGT)

หมายถึง อุปกรณ์ที่ใช้ลากจูง Dolly Cart เพื่อนำสัมภาระของผู้โดยสารไปทำการระวางบรรทุก

### 3.15 อุปกรณ์ให้บริการยกและเคลื่อนย้ายสัมภาระของผู้โดยสาร (Fork Lift : FKL)

หมายถึง อุปกรณ์ที่ใช้เคลื่อนย้ายโดยการยกตู้เก็บสัมภาระของผู้โดยสาร (Container) ที่บรรจุสัมภาระของผู้โดยสารขึ้นวางไว้บน Dolly Cart

## 4. ผู้จัดการเที่ยวบิน (Flight Manager)

หมายถึง ผู้ควบคุมดูแลการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อให้บริการเป็นไปตามที่กำหนด

## 5. พนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น

หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

## 6. ตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศ

หมายถึง ตัวแทนของสายการบินลูกค้าต่างประเทศที่ได้ว่าจ้าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น ตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศนี้มีตำแหน่งเป็นผู้ควบคุมระดับสูง (Supervisor) ทำหน้าที่ประสานงานกับ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านการรับบริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

ข้อมูลส่วนตัว
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เพศ</li> <li>2. วุฒิการศึกษา</li> <li>3. สายการบินที่ปฏิบัติงานอยู่</li> <li>4. ตำแหน่งงาน</li> <li>5. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน</li> <li>6. จำนวนเที่ยวบินโดยเฉลี่ยที่เกี่ยวข้อง</li> </ol>

ประเภทอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีปัญหามาก
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. อุปกรณ์ให้บริการกระแสไฟฟ้า (GPU)</li> <li>2. อุปกรณ์ให้บริการความเย็นภายในอากาศยาน (ACU)</li> <li>3. อุปกรณ์ให้บริการติดตั้งเครื่องยนต์อากาศยาน (ASU)</li> <li>4. อุปกรณ์ให้บริการน้ำดื่ม (WSU)</li> <li>5. อุปกรณ์ให้บริการถ่ายสิ่งปฏิกูล (TSU)</li> <li>6. อุปกรณ์ให้บริการลาก-ดันอากาศยาน (ACT)</li> <li>7. อุปกรณ์ให้บริการผู้โดยสารขึ้น-ลงจากอากาศยาน (PSV)</li> <li>8. อุปกรณ์ให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสาร (PXB)</li> <li>9. อุปกรณ์ให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสารทุพพลภาพ (IHT)</li> <li>10. อุปกรณ์ให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสารชั้นพิเศษ (VIP)</li> <li>11. อุปกรณ์ให้บริการระวางบรรทุก (CPL)</li> <li>12. อุปกรณ์ให้บริการเคลื่อนย้ายตู้ใส่สัมภาระของผู้โดยสาร (TSP)</li> <li>13. อุปกรณ์ให้บริการขนส่งสัมภาระของผู้โดยสาร (CVB)</li> <li>14. อุปกรณ์ให้บริการลากจูงสัมภาระของผู้โดยสาร (CGT)</li> <li>15. อุปกรณ์ให้บริการยกและเคลื่อนย้ายสัมภาระของผู้โดยสาร (FKL)</li> </ol>

### กรอบแนวคิดในการวิจัย (ต่อ)

<p>ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)</p>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. ด้านบุคลากร (Man)</li><li>2. ด้านอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น (Machine)</li><li>3. ด้านการจัดการ (Management)</li><li>4. ด้านการบำรุงรักษา (Maintenance)</li><li>5. ด้านวิธีการ (Method)</li></ol>

### สมมติฐานการวิจัย

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นในแต่ละด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์ ด้านการจัดการ ด้านการบำรุงรักษา และด้านวิธีการ อยู่ในระดับมาก

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. สายการบินลูกค้าต่างประเทศ
3. การให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

บริษัท การบินไทย จำกัด ถือกำเนิดจากการทำสัญญาร่วมมือกิจการระหว่าง บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด กับ Scandinavian Airline System (SAS) เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม 2502 เพื่อก่อตั้ง "บริษัท การบินไทย จำกัด" ดำเนินธุรกิจการบินพาณิชย์ระหว่างประเทศ โดย บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด ถือหุ้นร้อยละ 70 และ Scandinavian Airline System ถือหุ้นร้อยละ 30 ของเงินทุนจดทะเบียนในครั้งแรก 2 ล้านบาท ด้วยเห็นว่า SAS ซึ่งเป็นสายการบินพาณิชย์ระหว่างประเทศของรัฐบาลกลุ่มประเทศสแกนดิเนเวีย ได้แก่ เดนมาร์ก นอร์เวย์ และสวีเดน มีกิจการการบินที่มั่นคง ก้าวหน้าเป็นปีกแผ่น มีเงินทุนสูง มีความสามารถในการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ มีข่ายเส้นทางบินเชื่อมโยงไปยังประเทศต่าง ๆ เกือบทั่วโลก เป็นสายการบินที่ได้รับความนิยมสูง ทั้งในด้านความปลอดภัยและการบริการขนส่งผู้โดยสาร สินค้า และพัสดุภัณฑ์

ในโอกาสที่ทำสัญญาร่วมกันนี้ ได้มีสัญญาบริการ ซึ่ง Scandinavian Airline System จะให้ความช่วยเหลือทางด้านบริหารจัดการเครื่องบิน การฝึกเจ้าหน้าที่ และให้บริการที่จำเป็นแก่บริษัท การบินไทย จำกัด เพื่อให้ดำเนินงานได้อย่างราบรื่น สามารถดำเนินกิจการได้ด้วยตนเอง โดยจดทะเบียนบริภัณฑ์สนธิเมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2503

เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2520 บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด ได้ซื้อหุ้นทั้งหมดคืนจาก Scandinavian Airline System ตามมติคณะรัฐมนตรี และยกเลิกสัญญาร่วมทุนกับ Scandinavian Airline System แล้วโอนหุ้นที่ซื้อคืนกลับมาคืนให้กระทรวงการคลัง ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา บริษัท การบินไทย จำกัด จึงเป็นสายการบินแห่งชาติ ซึ่งเป็นของคนไทยอย่างแท้จริง โดยมีกระทรวงการคลังร่วมถือหุ้นกับ บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด (ความเป็นมาของ บริษัท การบินไทย จำกัด. 2544 : 1)

เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2531 คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้รวม บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด เข้ากับ บริษัท การบินไทย จำกัด และใช้ชื่อว่า "บริษัท การบินไทย จำกัด" รับผิดชอบการขนส่งทางอากาศทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ส่งผลให้เงินทุนจดทะเบียนเพิ่มขึ้นจาก 1,400 ล้านบาท ในปี 2525 เป็น 2,230 ล้านบาท ในปี 2531

การเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินธุรกิจที่สำคัญที่สุดของ บริษัท การบินไทย จำกัด เกิดขึ้นเมื่อ วันที่ 25 มิถุนายน 2534 โดยคณะรัฐมนตรีมีมติให้ดำเนินการดังนี้

1. ให้นำ บริษัท การบินไทย จำกัด เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2. ให้เพิ่มทุนจดทะเบียนอีก 3,000 ล้านบาท โดย

ให้นำหุ้นเพิ่มทุนส่วนแรกจำนวน 100 ล้านหุ้น ในราคาหุ้นละ 10 บาท ออกจัดสรรก่อน

ให้จัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวน 5 ล้านหุ้น ขายให้แก่พนักงานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในราคาหุ้นละ 10 บาท

ให้จัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนส่วนที่เหลือจำนวน 95 ล้านหุ้น เสนอขายประชาชนทั่วไป

3. แปลงกำไรสะสมเป็นทุน คิดเป็นเงินรวม 10,770 ล้านบาท

การระดมทุนจากภาคเอกชนด้วยวิธีดังกล่าวข้างต้น ช่วยให้ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีศักยภาพในการแข่งขันด้านการบินพาณิชย์ รวมทั้งเป็นการให้ประชาชนและพนักงานได้มีส่วนร่วมเป็นเจ้าของกิจการสายการบินแห่งชาติด้วย

พอสรุปได้ว่า นับแต่ที่ได้มีการก่อตั้ง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มานั้น ได้มีการเพิ่มทุนจดทะเบียนเป็นลำดับ ดังนี้

ปี	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)
2505	40
2512	100
2519	200
2520	500
2521	600
2523	950
2524	1,100
2525	1,400
2531	2,230

สำนักประชาสัมพันธ์และกองโฆษณา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) รายงานว่า ผลจากการดำเนินการดังกล่าว ส่งผลให้ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทมหาชนที่ใหญ่ที่สุดในประเทศ

ไทย และมีทุนจดทะเบียนในปี 2543 เพิ่มขึ้นเป็น 17,000 ล้านบาท โดยมีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นหลัก จำนวน 1,112,494,426 หุ้น

### สายการบินลูกค้าต่างประเทศ

ในปัจจุบัน มีสายการบินลูกค้าต่างประเทศที่มาว่าจ้างใช้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น จาก บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 48-สายการบิน ประกอบด้วย

	ตัวย่อ (Code)	สายการบิน (Airlines)
1	AF	Air France
2	BI	Royal Brunei Airlines
3	BR	Eva Airways Corporation
4	CA	Air China
5	CI	China Airlines
6	CJ	China Northern Airlines
7	CV	Cargolux Airlines international
8	CX	Cathay Pacific Airways
9	CZ	China Southern Airlines
10	EK	Emirates
11	ET	Ethiopian Airlines
12	GA	Garuda Indonesian Airways
13	HY	Uzbekistan Airways
14	JL	Japan Airlines
15	JS	Air Koryo
16	KB	Druk Air
17	KE	Korean Air
18	KU	Kuwait Airways
19	KZ	Nippon Cargo Airways
20	LT	LTU-Luft Transport
21	MF	Xiamen Airlines
22	MH	Malaysian Airlines System

	ตัวย่อ (Code)	สายการบิน (Airlines)
23	W5	Mahan Air
24	MS	Egypt Air
25	MU	China Eastern Airlines
26	NMB	Minebea
27	NH	All Nippon Airways
28	NX	Air Macau
29	OA	Olympic Airways
30	OZ	Asiana Airlines
31	PK	Pakistan International Airlines
32	PR	Phillippines Airlines
33	QF	Qantas Airways
34	QR	Qatar Airways
35	QV	Lao Aviation
36	RJ	Royal Jordanian Airlines
37	SA	South African Airways
38	SK	Scandinavian Airways System
39	SQ	Singapore Airlines
40	SR	Swiss Air Transport
41	SU	Aeroflot-Soviet Airlines
42	SV	Saudi Arabian Airlines
43	SZ	China Southwest Airlines
44	T5	Turkmenistan Airlines
45	UB	Myanmar Airways International
46	VN	Vietnam Airlines
47	3Q	China Yunnan Airlines
48	9Q	PB Air

## การให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น

### 1. หน่วยงานที่ดูแลการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น

การให้บริการแก่อากาศยานในลานจอดภาคพื้นนั้น มีความสำคัญเช่นเดียวกับการให้บริการแก่ผู้โดยสาร ในการให้บริการแก่อากาศยานนั้น มีอุปกรณ์ต่าง ๆ มากมายที่ต้องอยู่ภายใต้การดูแลของหน่วยงานเฉพาะด้าน ซึ่งมีการแบ่งหน่วยงานออกตามลักษณะของงานเป็น 2 ด้าน ดังนี้

#### 1.1 ด้านการให้บริการด้านการระวางบรรทุก (Loading Performance)

เป็นหน่วยงานที่ให้บริการขนถ่ายสัมภาระขึ้น-ลงจากอากาศยาน รวมทั้งการขนส่งสัมภาระไป-กลับระหว่าง Terminal กับ Cargo Village อุปกรณ์ที่ให้บริการด้านการระวางบรรทุกนี้ เรียกว่า Aircraft Loading Equipment

#### 1.2 ด้านการให้บริการแก่ตัวอากาศยาน (Aircraft Service)

เป็นหน่วยงานที่ให้บริการส่งกำลังบำรุงให้แก่อากาศยาน เมื่ออากาศยานจอดอยู่บนภาคพื้นดิน การให้บริการแก่อากาศยานนั้น ก็จะต้องส่งจากภาคพื้นขึ้นไป อุปกรณ์ที่ให้บริการแก่อากาศยานภาคพื้นนี้ เรียกว่า Aircraft Service Equipment

### 2. ประเภทของการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น

ฝ่ายฝึกอบรมบริการภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้รวบรวมรายละเอียดของอุปกรณ์และหน้าที่การทำงานของอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นจำนวน 15 ประเภท ดังนี้

#### 2.1 อุปกรณ์ให้บริการกระแสไฟฟ้า

##### (Ground Power Unit : GPU)

เป็นอุปกรณ์ที่เป็นต้นกำเนิดไฟฟ้าที่จ่ายกำลังไฟฟ้าให้แก่ตัวอากาศยานในขณะที่อากาศยานดับเครื่องยนต์ เพื่อให้ตัวอากาศยานมีกำลังไฟฟ้าไว้ใช้งานในขณะที่ตัวอากาศยานจอดอยู่บนภาคพื้นดิน

#### 2.2 อุปกรณ์ให้บริการความเย็นภายในอากาศยาน

##### (Air Condition Unit : ACU)

เป็นอุปกรณ์ที่เป็นต้นกำเนิดพลังงานความเย็นให้แก่อากาศยาน ในขณะที่ตัวอากาศยานดับเครื่องยนต์ อุปกรณ์ชนิดนี้จะช่วยปรับอากาศภายในอากาศยานในขณะที่ตัวอากาศยานจอดอยู่บนภาคพื้นดิน

#### 2.3 อุปกรณ์ให้บริการติดเครื่องยนต์อากาศยาน

##### (Air Starter Unit : ASU)

เป็นอุปกรณ์ที่สร้างแรงดันลม ใช้ในการสตาร์ทเพื่อติดเครื่องยนต์ของตัวอากาศยานในขณะที่ตัวอากาศยานจอดอยู่บนภาคพื้นดิน และต้องการที่จะติดเครื่องยนต์ที่ตัวอากาศยานเพื่อทำให้เกิดพลังงาน

#### 2.4 อุปกรณ์ให้บริการน้ำดื่ม

(Water Service Truck : WSU)

เป็นอุปกรณ์บรรทุกน้ำดื่ม ที่ให้บริการน้ำดื่มให้แก่ตัวอากาศยานในขณะที่อากาศยานจอดอยู่บนภาคพื้นดิน เพื่อเตรียมพร้อมในการเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางต่อไป

#### 2.5 อุปกรณ์ให้บริการถ่ายสิ่งปฏิกูล

(Lavatory Service Truck : TSU)

เป็นอุปกรณ์บริการขนถ่ายสิ่งปฏิกูล ใช้บริการขนถ่ายสิ่งปฏิกูลออกจากตัวอากาศยานในขณะที่อากาศยานจอดอยู่บนภาคพื้นดิน และบรรจุน้ำยาขึ้นไปเก็บไว้ในถังพัก เพื่อใช้ในการชำระล้างสำหรับเที่ยวบินต่อไป

#### 2.6 อุปกรณ์ให้บริการลาก-ดันอากาศยาน

(Aircraft Tractor : ACT)

เป็นอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการเคลื่อนย้ายอากาศยานจากสถานที่แห่งหนึ่งไปยังอีกสถานที่แห่งหนึ่งในขณะที่อากาศยานจอดอยู่บนภาคพื้นดิน โดยใช้ Tow bar เชื่อมต่อระหว่างอากาศยานกับอุปกรณ์ Aircraft Tractor

#### 2.7 อุปกรณ์ให้บริการผู้โดยสารขึ้น-ลงจากอากาศยาน

(Passenger Step : PSV)

เป็นอุปกรณ์ที่ติดตั้งบนใต้ให้สามารถปรับระดับความสูงต่ำของตัวบันไดได้ตามความสูงของตัวอากาศยาน รถ PSV นี้สามารถขับเคลื่อนที่ได้โดยใช้กำลังงานจากเครื่องยนต์เป็นตัวขับเคลื่อน ใช้สำหรับรับ-ส่งผู้โดยสารขึ้นลงจากประตูอากาศยาน ในกรณีที่อากาศยานมิได้เข้าจอดที่สะพานเทียบเครื่องบินที่ต่อกับตัวอาคาร

#### 2.8 อุปกรณ์ให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสาร

(Passenger Service : PXB)

เป็นอุปกรณ์โดยสารขนาดใหญ่ ใช้รับส่งผู้โดยสารทั่วไประหว่างอาคารกับตัวอากาศยาน มีพื้นที่กว้างขวางสำหรับอำนวยความสะดวกในการวางกระเป๋าเดินทางส่วนตัวของผู้โดยสาร ในกรณีที่อากาศยานมิได้เข้าจอดที่สะพานเทียบเครื่องบินที่ต่อกับตัวอาคาร เมื่อผู้โดยสารขึ้นลงจากอุปกรณ์ Passenger Step แล้ว หากตัวอากาศยานอยู่ไกลตัวอาคาร ก็สามารถให้บริการอุปกรณ์ PXB เดินทางระหว่างตัวอาคารกับตัวอากาศยานได้

#### 2.9 อุปกรณ์ให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสารทุพพลภาพ

(Invalid Hi-Lift Truck Service : IHT)

เป็นอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับบริการผู้โดยสารทุพพลภาพ พิการ หรือ ผู้โดยสารที่เดินทางโดยรถเข็น (Wheelchair) ใช้เคลื่อนย้ายรับ-ส่งผู้โดยสารดังกล่าวระหว่างอาคารผู้โดยสารกับตัวอากาศยาน อุปกรณ์

Invalid Hi-Lift Truck สามารถเคลื่อนขึ้น-ลงได้ด้วยระบบไฮดรอลิก และมีระบบทำความเย็นภายในห้องโดยสารด้วย

#### 2.10 อุปกรณ์ให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสารพิเศษ

(VIP Bus : VIP)

เป็นอุปกรณ์ที่ใช้รับ-ส่งผู้โดยสารที่ถือบัตรโดยสารชั้นหนึ่ง และชั้นธุรกิจ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางระหว่างตัวอาคารและอากาศยาน

#### 2.11 อุปกรณ์ให้บริการระวางบรรทุก

(Container Pallet Loader : CPL)

เป็นอุปกรณ์ขนถ่ายสัมภาระให้กับตัวอากาศยานในขณะที่อากาศยานจอดอยู่บนภาคพื้นดิน ซึ่งมีความสามารถขนถ่ายสัมภาระในชั้น Lower Deck เท่านั้น

#### 2.12 อุปกรณ์ให้บริการเคลื่อนย้ายตู้ใส่สัมภาระของผู้โดยสาร

(Transporter : TSP)

เป็นอุปกรณ์ที่ใช้ในการขนถ่ายสัมภาระจากอุปกรณ์ Container Pallet Loader ส่งต่อไปยังอุปกรณ์ที่มี Cargo Tractor เป็นตัวลาก

#### 2.13 อุปกรณ์ให้บริการขนส่งสัมภาระของผู้โดยสาร

(Conveyor Belt : CVB)

เป็นอุปกรณ์ที่ใช้ขนส่งสัมภาระของผู้โดยสารจากตัวอากาศยานไปยังสายพานรับสัมภาระที่ตัวอาคาร ใช้ขนถ่ายสัมภาระใน Compartment ที่ 5 หรือที่เรียกว่า Bulk Compartment

#### 2.14 อุปกรณ์ให้บริการลากจูงสัมภาระของผู้โดยสาร

(Cargo Tractor : CGT)

เป็นอุปกรณ์ที่ใช้กำลังเครื่องยนต์เป็นต้นกำเนิดพลังงาน ใช้ในการลากจูงเพื่อขนส่งสินค้าและสัมภาระของผู้โดยสาร ระหว่างอากาศยานกับอาคารผู้โดยสาร หรือระหว่างอากาศยานกับอาคารคลังสินค้า

#### 2.15 อุปกรณ์ให้บริการยกและเคลื่อนย้ายสัมภาระของผู้โดยสาร

(Fork Lift : FKL)

เป็นอุปกรณ์ที่ใช้เคลื่อนย้ายโดยการยกตู้สัมภาระของผู้โดยสารจากที่แห่งหนึ่งไปไว้ยังที่อีกแห่งหนึ่ง โดยการใช้อุปกรณ์ส่วนที่เป็นงา ยกสินค้าขึ้นในระดับตรงขึ้นสูงขึ้นเหนือพื้น แล้วขับรถเคลื่อนย้ายสัมภาระไปไว้ในจุดที่ต้องการวางไว้

### 3. คุณลักษณะที่ดีของการให้บริการ

การมีคุณลักษณะที่ดีของการให้บริการนั้น นับเป็นกลยุทธ์สร้างความเป็นเลิศทางธุรกิจ นักวิชาการด้านการตลาดหลายท่านได้ให้คำจำกัดความของคุณลักษณะที่ดีการให้บริการ ดังนี้

ศุภนิตย์ โสครัตนชัย (2536) ได้กล่าวว่า คุณลักษณะที่ดีของการให้บริการ จะต้องเป็นการกระทำของผู้ให้บริการที่มีจิตใจเปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรม และความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ กล่าวคือ ถ้าเป็นการบริการที่ดี ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจและประทับใจ ตลอดจนเกิดทัศนคติที่ดีต่อบริการนั้น ๆ

กุลชน ธนาพงศธร (2528) ได้นำเสนอเกี่ยวกับคุณสมบัติที่ดีของการให้บริการ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่  
ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ในการบริการนั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดเพื่อสนองตอบความต้องการของบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น
2. หลักความสม่ำเสมอ  
การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่จะกระทำเมื่อใดก็ได้ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค  
บริการที่จัดให้นั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากบุคคลหรือกลุ่มคนอื่น ๆ
4. หลักความปลอดภัย  
การให้บริการนั้น ๆ จะต้องคำนึงถึงความปลอดภัยที่เกิดขึ้นโดยรวม
5. หลักความสะดวก  
บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้โดยง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้รับบริการมากจนเกินไป

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2527 : 142) ได้ให้ความหมายของการให้บริการที่ดีว่าเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองตอบความต้องการของลูกค้าตัวอย่าง เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงแรม

เวเบอร์ (สุนิรันดร์ จันทรวินัย. 2539 : 10 ; อ้างอิงจาก Weber. n.d.) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การที่จะให้บริการมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสันใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

เวอร์มา (ปริมพร อำพันธ์. 2538 : 28 ; อ้างอิงจาก Verma. n.d.) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีนั้น ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการ

เอนชานสกี และ โทมัส (Enchansky and Thomas. 1961) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของการบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation)
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability)

พาราคุมแมน และ แบร์รี (สุนิรันดร์ จันทรวีเศษ. 2539 : 11 ; อ้างอิงจาก Paradurman และ Barry. n.d.) กล่าวถึงหลักการบริการที่ดี ต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือ ได้แก่ ความสม่ำเสมอ ความพึงพา
2. การตอบสนอง ได้แก่ ความเต็มใจที่จะให้บริการความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา ความต่อเนื่องในการติดต่อ ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในความวิจิตรภาพที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ ได้แก่ ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อยอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน ได้แก่ การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร ได้แก่ การอธิบายขั้นตอนการให้บริการให้เกิดความเข้าใจ
7. ความซื่อสัตย์ ได้แก่ ทำให้คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์
9. ความเข้าใจ ได้แก่ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งจำเป็นที่ต้องได้ ได้แก่ การเตรียมตัววัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงามและสะอาด

กล่าวโดยสรุป คุณลักษณะที่ดีของการให้บริการ เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ ทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

#### 4. การให้บริการด้วยความปลอดภัย

ปัจจุบัน อุตสาหกรรมและธุรกิจทั่วไป จำเป็นต้องคำนึงถึงเรื่องความปลอดภัยเป็นสำคัญ เนื่องจาก

##### 4.1 กฎหมายบังคับ (Laws and Regulations)

สถานประกอบการหรือโรงงานอุตสาหกรรมจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับการป้องกันอุบัติเหตุและเสริมสร้างความปลอดภัย ได้แก่ พระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ. 2535 ตามประกาศกระทรวงแรงงาน พระราชบัญญัติสาธารณสุข เป็นต้น โดยกฎหมายเหล่านี้ออกมาในรูปแบบของ

4.1.1 มาตรฐานความปลอดภัยในการทำงานหรือการประกอบกิจการอุตสาหกรรม (Safety Standard) เช่น การระบายอากาศ ความมั่นคงแข็งแรงของอาคาร แสงสว่าง ระดับความดังของเสียง ระดับอุณหภูมิ เป็นต้น

4.1.2 หลักเกณฑ์ ข้อกำหนด และระเบียบปฏิบัติ (Rules and Regulations) เช่น การรายงานอุบัติเหตุภายในกำหนดเวลา การจัดหาผู้ควบคุมอุปกรณ์การทำงานต่าง ๆ เป็นต้น

##### 4.2 สภาพการแข่งขันทางธุรกิจ (Business Competition)

ธุรกิจและอุตสาหกรรมทั่วไปต่างมุ่งหวังให้กิจการมีกำไรภายใต้ต้นทุนการผลิตที่ต่ำ การทำธุรกิจอย่างปลอดภัยจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับกระบวนการผลิตที่มีประสิทธิภาพ การเกิดอุบัติเหตุย่อมก่อให้เกิดความสูญเสียทั้งทางด้านทรัพย์สินและร่างกาย ซึ่งส่งผลต่อต้นทุนการผลิต อันกระทบกระเทือนต่อกำไรของธุรกิจและสภาพการแข่งขันทางธุรกิจอย่างแน่นอน ดังนั้น สิ่งที่ธุรกิจต้องคำนึงถึงในการทำธุรกิจ คือ สินค้าและบริการ คุณภาพ การส่งมอบ ต้นทุนการผลิต ความปลอดภัย ขวัญและกำลังใจ

##### 4.3 ความอยู่รอดและเติบโตในระยะยาว (Long Term Survival Growth)

การคำนึงถึงความปลอดภัยมีความสำคัญต่อความอยู่รอดและเติบโตในระยะยาว เนื่องจากความสูญเสียจากการเกิดอุบัติเหตุอาจส่งผลกระทบต่อห้องคักรนั้น ๆ เล็กถึงกิจการได้ หากอุบัติเหตุที่มีความร้ายแรงมาก องค์กรจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมอาคารและอุปกรณ์ที่เสียหาย ตลอดจนค่ารักษาพยาบาลพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุ หากเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง องค์กรจะต้องมีค่าใช้จ่ายและต้นทุนที่สูง ส่งผลต่อผลการดำเนินงานและผลกำไรของธุรกิจ รวมทั้งความอยู่รอดและการเติบโตในระยะยาวด้วย

ในด้านของจริยธรรมและธรรมรับผิดชอบต่อสังคมนั้น (Ethics and Social Responsibility) การป้องกันอุบัติเหตุและสร้างเสริมความปลอดภัยในการทำงาน ถือเป็นความรับผิดชอบต่อธุรกิจตามปรัชญาของการบริหารธุรกิจยุคใหม่ ซึ่งเป็นเรื่องของมนุษยธรรมและจริยธรรมที่องค์กรจะต้องปลูกฝังและดำเนินการอันแสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม

โทมัส เจ แอนตัน (Thomas J. Anton) ได้กล่าวว่า การป้องกันอุบัติเหตุ ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่อไปนี้

1. การริเริ่มด้านความปลอดภัยของและภาวะผู้นำของนายจ้าง
2. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยของสถานที่ทำงาน
3. การปฏิบัติงานของพนักงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย

หากขาดปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง ก็ย่อมส่งผลเสียให้เกิดความปลอดภัยในสถานที่ทำงานได้ เกิดการสูญเสียทั้งทางด้านทรัพย์สินและชีวิต ตลอดจนส่งผลกระทบต่อการค้าเนินกิจการ เพราะค่าใช้จ่ายและต้นทุนการผลิตสูงขึ้น อย่างไรก็ตาม เมื่อองค์กรต่าง ๆ เริ่มนำเอาระบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรโดยรวม (Total Quality Management : TQM) มาใช้ในองค์กร แนวความคิดนี้ก็นำไปประยุกต์ใช้กับความปลอดภัยได้ด้วยการป้องกันอุบัติเหตุและการสร้างเสริมความปลอดภัยในการทำงานจะประสบความสำเร็จได้ ถ้าหากทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมเช่นเดียวกับการควบคุมคุณภาพ พร้อมกับการพัฒนาปรับปรุงสภาพแวดล้อมและวิธีการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัย

การบริหารความปลอดภัยทั้งองค์กรโดยรวม เป็นการบริหารและจัดการด้านความปลอดภัยในองค์กรที่มีลักษณะดังนี้

1. เกิดจากความร่วมมือของทุกคนในองค์กร
2. เกิดจากความร่วมมือของทุกหน่วยงาน ทุกฝ่ายงาน
3. เกิดจากการยอมรับเกิดจากความรับผิดชอบของทุกคน
4. เกิดจากจิตสำนึกด้านความปลอดภัย
5. เกิดจากการรวมมาตรการความปลอดภัยเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในทุกภาระหน้าที่ กิจกรรม และงานต่าง ๆ ขององค์กร

การบริหารความปลอดภัยจะประสบความสำเร็จได้ด้วยดี หากผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้ริเริ่มและสนับสนุนอย่างจริงจัง โดยดำเนินการดังนี้

1. ประกาศนโยบายความปลอดภัยขององค์กรอย่างชัดเจน
2. กระตุ้นให้เกิดบรรยากาศแห่งความปลอดภัยในการทำงาน
3. แนะนำการป้องกันอุบัติเหตุ
4. ให้การสนับสนุนด้านงบประมาณที่เน้นด้านความปลอดภัย
5. เป็นตัวอย่างที่ดีในการคำนึงถึงความปลอดภัย

วิฑูรย์ สิมะโชคต์ (2526 : 75) ได้กล่าวว่า ความปลอดภัยในการทำงานเป็นเรื่องที่มีความสำคัญยิ่งในการดำเนินธุรกิจของสถานประกอบการ เพราะการเกิดอุบัติเหตุขึ้นแต่ละครั้ง หมายถึง ความสูญเสียทั้งทางตรงและทางอ้อม การลงทุนเพื่อป้องกันมิให้เกิดอุบัติเหตุ จึงเป็นการประหยัดค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นการลดต้นทุนในการผลิตวิธีหนึ่ง ฉะนั้นการดำเนินการให้สภาพการทำงานของผู้ใช้แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมมีความปลอดภัย จึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้บริหารในปัจจุบันที่ไม่ควรมองข้าม เพราะการทำงานที่ปลอดภัยนั้น นอกจากจะเป็นการป้องกันอุบัติเหตุในตัวแล้ว ยังก่อให้เกิดประโยชน์ ดังนี้

1. ผลผลิตเพิ่มมากขึ้น การทำงานอย่างปลอดภัยในโรงงานอุตสาหกรรม โดยสภาพแวดล้อมที่ถูกต้อง สุขลักษณะ เครื่องจักรมีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายเพียงพอ จะทำให้คนงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานสูงกว่าสภาพการทำงานที่มีอันตรายหรือเสี่ยงต่อการบาดเจ็บ เพราะผู้ใช้แรงงานมีความรู้สึกปลอดภัย ความหวาดกลัวหรือความวิตกกังวลจะลดลง ทำให้เกิดความมั่นใจในการทำงาน ผลผลิตรวมจึงเพิ่มขึ้นด้วย

2. ต้นทุนการผลิตลดลง เมื่อสถิติการเกิดอุบัติเหตุของผู้ใช้แรงงานลดลง ความสูญเสียหรือค่าใช้จ่ายอันเนื่องมาจากการขาดงานของผู้ใช้แรงงาน การจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาล การจ่ายเงินค่าทดแทน ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นส่วนหนึ่งของต้นทุนการผลิตทั้งหมด ซึ่งโรงงานอุตสาหกรรมไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายส่วนนี้ จึงทำให้ต้นทุนในการผลิตของโรงงานอุตสาหกรรมลดลงได้

3. กำไรมากขึ้น นอกจากการทำงานอย่างปลอดภัยจะทำให้ผลผลิตสูงขึ้นและต้นทุนการผลิตต่ำลงแล้ว โอกาสที่สินค้าของโรงงานอุตสาหกรรมจะแข่งขันด้านราคาในท้องตลาดก็สูงขึ้นด้วย ผลผลิตของโรงงานอุตสาหกรรมจึงทำกำไรได้มากขึ้น

4. สงวนทรัพยากรมนุษย์แก่ประเทศชาติ การเกิดอุบัติเหตุทุกครั้งมักทำให้ผู้ใช้แรงงานบาดเจ็บ บางครั้งร้ายแรงถึงขั้นพิการ ทูพพลภาพ หรือเสียชีวิต เป็นผลให้ประเทศชาติต้องสูญเสียทรัพยากรที่สำคัญไป โดยเฉพาะเมื่อผู้บาดเจ็บหรือเสียชีวิตนั้นเป็นแรงงานที่มีฝีมือ มีความชำนาญงานจากการฝึกฝนเรียนรู้มาเป็นเวลานาน การสูญเสียบุคคลดังกล่าวจึงเป็นเรื่องที่น่าเสียดาย นอกจากนั้นความพิการหรือทุพพลภาพยังเป็นภาระของญาติพี่น้องและสังคมด้วย การทำให้สภาพการทำงานมีความปลอดภัย จึงเป็นการสงวนไว้ซึ่งทรัพยากรที่สำคัญของชาติ

5. เป็นปัจจัยในการจูงใจ ความปลอดภัยในการดำรงชีวิตและการทำงานเป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ตามทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow Motivation Theory) ฉะนั้นการจัดการสภาพการทำงานให้มีความปลอดภัยจึงเป็นเครื่องมือในการบริหารงานอย่างหนึ่ง อีกทั้งยังเป็นการจูงใจให้ผู้ใช้แรงงานอยากทำงานมากขึ้น

ซูซีฟ ร่มไทร (2524 : 17-26) กล่าวถึง แนวทางการปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยไว้ว่า การป้องกันอุบัติเหตุเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในการควบคุมการกระทำของคน เครื่องจักร และสิ่งแวดล้อม ดังนี้

1. ค้นหาความจริงที่เป็นสาเหตุของความไม่ปลอดภัยที่เกิดขึ้น เช่น ผลจากอุบัติเหตุที่เคยเกิดขึ้นมาแล้ว และจากจุดอันตรายที่อาจเป็นสาเหตุของความไม่ปลอดภัย

2. ควบคุมสาเหตุทางด้านวัตถุ ได้แก่ เพิ่มเติมสิ่งที่ช่วยความปลอดภัย แก้ไขเครื่องมือ เครื่องจักร อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ชำรุด ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสม จัดหาอุปกรณ์ป้องกันอันตรายต่อร่างกายขณะปฏิบัติงานให้ถูกต้องและเพียงพอ

3. ควบคุมสาเหตุทางด้านความประพฤติและวิธีการทำงานของบุคคล ได้แก่ การจัดฝึกอบรมและปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับความปลอดภัย มีการลงโทษทางวินัย สำหรับบุคลากรที่มีเจตนาเสี่ยงอันตรายโดยไม่ใยดีต่อคำห้ามเตือน และการคัดเลือกบุคคลให้เหมาะสมกับงาน โดยพิจารณาความสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ

ดังนั้น การควบคุมการกระทำของคน เครื่องจักร และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เพื่อป้องกันอุบัติเหตุและให้เกิดความปลอดภัยในการทำงานนั้น ควรปฏิบัติอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอด้วยความร่วมมือและร่วมรับผิดชอบของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

## 5. บุคลากรที่ให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น

การให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) นั้น มีบุคลากรที่ทำหน้าที่ควบคุมการทำงานของอุปกรณ์แต่ละชนิดแตกต่างกันไป โดยบุคลากรเหล่านั้นสังกัดในแผนกต่าง ๆ 7 แผนก ดังนี้

แผนก	จำนวนพนักงาน (คน)
<b>1. แผนกบริการอุปกรณ์</b> (Ground Equipment Services Division)	<b>69</b>
อุปกรณ์ให้บริการกระแสไฟฟ้า (GPU)	
อุปกรณ์ให้บริการความเย็นภายในอากาศยาน (ACU)	
อุปกรณ์ให้บริการติดตั้งเครื่องยนต์อากาศยาน (ASU)	
อุปกรณ์ให้บริการน้ำดื่ม (WSU)	
อุปกรณ์ให้บริการถ่ายสิ่งปฏิกูล (TSU)	
<b>2. แผนกบริการอุปกรณ์บรรทุก</b> (Loading Equipment Services Division)	<b>103</b>
อุปกรณ์ให้บริการระวางบรรทุก (CPL)	
อุปกรณ์ให้บริการเคลื่อนย้ายตู้ใส่สัมภาระของผู้โดยสาร (TSP)	
อุปกรณ์ให้บริการขนส่งสัมภาระของผู้โดยสาร (CGT)	
<b>3. แผนกบริการสินค้า</b> (Apron Services Division)	<b>142</b>
อุปกรณ์ให้บริการลากจูงสัมภาระของผู้โดยสาร (CVB)	
<b>4. แผนกบริการอุปกรณ์สนับสนุนการระวางบรรทุก</b> (Supporting Equipment Division)	<b>15</b>
อุปกรณ์ให้บริการยกและเคลื่อนย้ายสินค้า (FKL)	
<b>5. แผนกบริการเคลื่อนย้ายอากาศยาน</b> (Aircraft Moving Division)	<b>65</b>
อุปกรณ์ให้บริการลาก-ดันอากาศยาน (ACT)	
<b>6. แผนกบริการบันได</b> (Pax Step Services Division)	<b>50</b>
อุปกรณ์ให้บริการผู้โดยสารขึ้น-ลงจากอากาศยาน (PSV)	

แผนก	จำนวนพนักงาน (คน)
7. แผนกบริการเดินรถและระวางบรรทุก (Transportation Division)	96

- อุปกรณ์ให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสาร (PXB)
- อุปกรณ์ให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสารทุพพลภาพ (IHT)
- อุปกรณ์ให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสารพิเศษ (VIP)

## 6. ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ

การให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ให้บริการแก่อากาศยานของบริษัทเอง และให้บริการแก่อากาศยานของสายการบินลูกค้าต่างประเทศ มักจะพบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ ซึ่งส่งผลให้อากาศยานไม่สามารถออกเดินทางได้ตามกำหนดเวลา ซึ่งเกิดจากปัญหา 5 ด้าน ดังนี้

### 1. ด้านบุคลากร (Man) ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

บุคลากรของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) นับเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในด้านการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบดูแลการให้บริการอุปกรณ์เหล่านั้น ซึ่งจำเป็นต้องใช้บุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมด้านการให้บริการอุปกรณ์เหล่านี้โดยเฉพาะ ทั้งด้านการเรียนรู้ด้านกลไกของอุปกรณ์ วิธีการควบคุมอุปกรณ์ ตลอดจนการคำนึงถึงความปลอดภัย ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรเหล่านั้นมีทักษะ มีความเชี่ยวชาญในการควบคุมอุปกรณ์นั้น ๆ โดยคำนึงถึงการให้บริการที่ตรงต่อเวลา รวดเร็ว มีความถูกต้อง และปลอดภัย

### 2. ด้านอุปกรณ์ให้บริการอากาศยานภาคพื้น (Machine) ที่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จัดไว้ให้บริการ

อุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น ที่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จัดไว้ในบริการด้านนี้ จำเป็นต้องเหมาะสมกับลักษณะการให้บริการในแต่ละประเภทแต่ละลักษณะของงาน โดยต้องจัดหาอุปกรณ์ให้มีความเพียงพอกับความปริมาณการใช้งานในแต่ละประเภท รวมทั้งจัดหาอุปกรณ์ที่มีคุณภาพ ทนสมัย มีราคาที่เหมาะสม ตลอดจนเป็นอุปกรณ์ที่ไม่มีความสลับซับซ้อนจนเกินไป ผู้ควบคุมอุปกรณ์สามารถเข้าใจวิธีการใช้งานและกลไกของอุปกรณ์นั้น ๆ ได้โดยง่าย

### 3. ด้านการจัดการ (Management) การให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น

การให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นจำเป็นต้องใช้หลักการจัดการเพื่อให้มีความเหมาะสมกับการบริการ โดยเฉพาะในบางช่วงเวลาที่ม้อากาศยานขึ้น-ลงมากกว่าเวลาปกติ ผู้รับบริการมีความต้องการใช้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นเป็นจำนวนมาก ผู้ให้บริการจะต้องมีการจัดการที่ดี

เพื่อให้มีพนักงานและอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นพร้อมที่จะให้บริการแก่อากาศยานในขณะที่อากาศยานลงจอดที่ท่าอากาศยานกรุงเทพ ฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเสร็จสิ้นตรงตามกำหนดเวลา

#### 4. ด้านการบำรุงรักษา (Maintenance) อุปกรณ์ให้บริการอากาศยานภาคพื้น

การบำรุงรักษาอุปกรณ์ให้บริการอากาศยานภาคพื้น มีความสำคัญต่อการให้บริการด้านนี้เป็นอย่างมาก เนื่องจากอุปกรณ์ต่าง ๆ จำเป็นต้องได้รับการตรวจสอบอยู่อย่างสม่ำเสมอ และจำเป็นต้องได้รับการตรวจสอบโดยช่างที่ชำนาญเฉพาะด้านด้วย หากพบว่าอุปกรณ์ใดมีความบกพร่อง ชำรุด เสียหาย ก็จำเป็นต้องมีการซ่อมบำรุงอุปกรณ์นั้น ๆ ให้อยู่ในสภาพเดิม เพื่อให้พร้อมที่จะนำไปให้บริการได้ทุกขณะ เพราะหากอุปกรณ์นั้น ๆ เกิดปัญหาขัดข้องขึ้นกะทันหันในขณะที่กำลังให้บริการอยู่ ก็จะส่งผลเสียจนทำให้อากาศยานไม่สามารถออกเดินทางได้ตามกำหนดเวลาได้

#### 5. วิธีการ (Method) ในการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น

วิธีการในการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น ต้องเป็นไปอย่างมีแบบแผน มีระบบอย่างเป็นขั้นเป็นตอน เพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบในการให้บริการ เพราะ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีอุปกรณ์ให้บริการอากาศยานภาคพื้นทั้งหมด 15 ประเภท ดังนั้นจึงต้องมีการจัดระบบระเบียบในการเข้าให้บริการอย่างเป็นขั้นเป็นตอนในแต่ละช่วงเวลา นับตั้งแต่ที่อากาศยานลงจอดบนภาคพื้นในลานจอดจนกระทั่งอากาศยานนั้นออกเดินทางต่อไป

ปัญหา 5 M ดังกล่าวข้างต้น สอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการหลายท่านที่ได้ศึกษา ค้นคว้า และรวบรวม เกี่ยวกับการบริหารจัดการไว้ ดังนี้

สมคิด บางโม (2544) ได้กล่าวถึงการจัดการหรือการบริหารกิจการต่าง ๆ ขององค์กรว่าจำเป็นต้องมีทรัพยากรอันเป็นปัจจัยพื้นฐานทางการจัดการ โดยทั่วไปถือว่าทรัพยากรที่เป็นปัจจัยสำคัญของการจัดการมีอยู่ 4 ประการ ซึ่งรู้จักกันในตัวของ 4 M ได้แก่

1. คน (Machine) เป็นผู้ปฏิบัติกิจกรรมขององค์กรนั้น ๆ
2. เงิน (Money) ใช้สำหรับเป็นค่าจ้างและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ
3. วัสดุสิ่งของ (Material) หมายถึงอุปกรณ์เครื่องใช้ เครื่องมือต่าง ๆ รวมทั้งอาคารสถานที่ด้วย
4. การจัดการ (Management) หมายถึงความรู้เกี่ยวกับการจัดการ

ปัจจัยบริหารทั้ง 4 ประเภทนี้ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการจัดการบริหาร เพราะประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการขึ้นอยู่กับความสมบูรณ์และคุณภาพของปัจจัยดังกล่าวข้างต้น

ในด้านธุรกิจเอกชนหรือการจัดการธุรกิจ ได้กล่าวถึงปัจจัยของการจัดการไว้ว่ามี 6 M โดยเพิ่มเรื่องตลาดจำหน่ายสินค้าและเครื่องจักรสำหรับผลิตสินค้า ดังนี้

1. คน (Man) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
2. เงิน (Money) สำหรับเป็นค่าจ้างและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ
3. วัสดุสิ่งของ (Material) ได้แก่ อุปกรณ์ เครื่องใช้ เครื่องมือต่าง ๆ รวมทั้งอาคารสถานที่ด้วย
4. วิธีการ (Method) หมายถึงความรู้เกี่ยวกับการจัดการ

5. ตลาด (Market) เป็นที่สำหรับจำหน่ายสินค้าและบริการ

6. เครื่องจักรกล (Machine) ใช้สำหรับผลิตสินค้าและบริการ

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2529) ได้กล่าวไว้ว่า การบริหารหมายถึงการใช้ศาสตร์และศิลป์เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้การบริหารเป็นการประสานงาน การอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง

วิจิตร ตันหุสฤทธิ์ และคณะ (2542) ได้กล่าวไว้ว่า การกำหนดชนิดของงานให้กับหน่วยงาน หมายถึง การกำหนดชนิดของงานให้กับหน่วยงานผลิตต่าง ๆ จากกำลังการผลิต ผู้ออกแบบการกำหนดงานก็จำเป็นที่จะต้องแยกแยะว่า ในการผลิตตามคำสั่งแต่ละครั้ง จำเป็นต้องใช้ในปริมาณเท่าใด จากปัจจัยต่อไปนี้

1. แรงงาน (Manpower)
2. เครื่องจักร (Machine)
3. วัสดุ (Material)

สำหรับปัญหาอุปสรรค ตลอดจนข้อร้องเรียนต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในช่วงเดือนตุลาคม 2543 – มีนาคม 2544 นั้น พอจะสรุปปัญหา ข้อเสนอแนะ ในการให้บริการแก่สายการบินลูกค้า (Customer Expectation. 2001 : 2-6) ได้ดังนี้

1. ขอให้ตรวจเช็คความพร้อมของอุปกรณ์ก่อนเข้าให้บริการ เพื่อหลีกเลี่ยงการล่าช้าของการออกเดินทางของอากาศยาน เพราะหากมีอุปกรณ์ขัดข้องระหว่างให้บริการอยู่ จะทำให้เสียเวลาในการจัดหาอุปกรณ์ใหม่มาทดแทน และอาจจะให้บริการไม่เสร็จทันตามกำหนด

2. การให้บริการอุปกรณ์ Container Pallet Loader (CPL) , Transporter (TSP) เพื่อขนถ่ายสัมภาระของผู้โดยสารนั้น ในบางครั้ง พบว่ามีการนำเครื่องอุปกรณ์มารอคอยเตรียมให้บริการแก่อากาศยานอยู่เรียบร้อยแล้ว แต่ไม่พบพนักงานประจำอุปกรณ์ ทำให้ไม่สามารถให้บริการได้ทันที

3. ในช่วงเวลาที่มีการใช้บริการจำนวนมากนั้น มักพบปัญหาความไม่เพียงพอของการจัดหาอุปกรณ์และพนักงาน และในเที่ยวบินกลางคืน มักจะเกิดปัญหาขาดแคลนอุปกรณ์ในการลากจูง

4. เที่ยวบิน EK 82/83 ของสายการบิน Emirates ซึ่งเป็นเที่ยวบินที่มีปริมาณบรรทุกค่อนข้างมาก ได้ร้องขอให้จัดหาอุปกรณ์พร้อมทั้งพนักงานให้ครบตามจำนวนที่ขอด้วย เช่น Container Pallet Loader (CPL) 2 ตัว Loader 7-8 คน บ่อยครั้งพบว่าจัดอุปกรณ์ไว้อย่างละ 1 ตัว และขอให้พิจารณาอุปกรณ์ที่ค่อนข้างมีความใหม่และสมบูรณ์ ทั้งนี้หลีกเลี่ยงอุปกรณ์ไม่สามารถให้บริการได้ (unservice) ขณะให้บริการ

5. ตัวแทนสายการบินลูกค้าได้ร้องเรียนว่า บ่อยครั้งพบปัญหาเรื่องอุปกรณ์ที่ให้บริการ เช่น Container Pallet Loader (CPL) ไม่สามารถให้บริการได้ (unservice) เป็นเหตุให้ต้องเสียเวลาหาอุปกรณ์ใหม่มาแทน อีกทั้งพบว่าอุปกรณ์ที่ร้องขอไว้ มาให้บริการไม่ครบตามจำนวนที่ขอ และไม่ตรงประเภท อุปกรณ์ขาดแคลน

6. มักเกิดปัญหาการจัดอุปกรณ์มาให้บริการล่าช้า เช่น อุปกรณ์ระวางบรรทุก โดยเฉพาะเที่ยวบินในเวลากลางคืนและในวันหยุดนักขัตฤกษ์
7. พบปัญหาการขาดแคลนรถที่ใช้ลากจูงกระเป๋าผู้โดยสารจากสายพานลำเลียงสัมภาระ มายังตัวอากาศยาน
8. เกิดปัญหา ไม่พบหัวหน้างาน (Foreman) ควบคุมการทำงานของพนักงานที่ยกกระเป๋าสัมภาระผู้โดยสารบริเวณสายพานลำเลียงของสายการบิน Kuwait Airlines ในเที่ยวบิน KU 412 จึงร้องขอให้มีหัวหน้างานช่วยควบคุมงานที่สายพานด้วย เพื่อหลีกเลี่ยงเที่ยวบินออกล่าช้า
9. ในบางครั้งที่เที่ยวบินมาถึงท่าอากาศยานล่าช้ากว่ากำหนด ขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นจัดเตรียมอุปกรณ์และพนักงานให้พร้อมเข้าบริการได้ทันที
10. สายการบินลูกค้าต่างประเทศ ขอความร่วมมือให้ช่วยพิจารณาจัดรถรับ-ส่งผู้โดยสารปรับอากาศ มาให้บริการผู้โดยสารชั้นพิเศษด้วย
11. ในเที่ยวบิน Cargo จำนวนมาก และจอด Bay ไกล ๆ เป็นผลให้ขาดกำลังแรงงาน ขอให้ช่วยพิจารณาจัดกำลังคนให้ด้วย
12. สายการบิน All Nippon Airways (NH) แจ้งว่า ในกรณีที่มีการจอดอากาศยานที่หลุมจอด (Remote Bay) ได้ร้องขอให้ช่วยจัดหมอนเวียนรถรับ-ส่งผู้โดยสารให้เพียงพอ
13. สายการบิน All Nippon Airways (NH) ร้องขอมิให้ถอนอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นออกก่อนที่จะทำการลาก-ดันอากาศยาน เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าอากาศยานจะสามารถออกเดินทางได้ตามกำหนดเวลา
14. สายการบิน Qantas Airways ขอให้มียุโรปกรรรถคอยให้บริการอยู่ก่อนที่อากาศยานจะได้รับการลาก-ดันเป็นที่เรียบร้อยแล้ว
15. ในบางครั้ง พบว่ารถบรรทุกสัมภาระสินค้า (Cargo Cart) มีจำนวนไม่เพียงพอต่อปริมาณสินค้า โดยเฉพาะในเที่ยวบินช่วงเย็น จึงขอให้จัดให้เพียงพอ
16. สายการบินลูกค้าต่างประเทศ แจ้งว่า พบปัญหาอุปกรณ์ให้บริการอากาศยานภาคพื้นมาให้บริการล่าช้า และจำนวนพนักงานไม่เพียงพอ ซึ่งมักเกิดปัญหาในช่วงวันหยุด
17. ในบางครั้ง พบปัญหา รถที่ลากจูงสินค้ามาให้บริการล่าช้า ต้องการให้ช่วยจัดรถมาให้บริการในเวลาที่กำหนด เพราะสินค้าบางชนิดเป็นสินค้าที่เน่าเสียและบอบได้ง่าย
18. พบปัญหาในเที่ยวบินกลางคืน อุปกรณ์ให้บริการตู้ใส่สัมภาระของผู้โดยสารมักจะถูกถอนออกไปก่อน 1 ตัว ก่อนที่จะมีการเคลื่อนย้ายตู้ใส่สัมภาระของผู้โดยสารเสร็จเรียบร้อย จึงขอให้แจ้งตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศให้ทราบก่อนที่จะถอนอุปกรณ์ออกทุกครั้ง
19. สายการบิน Cathay Pacific จะทำการบินด้วยอากาศยานชนิด Boeong 777-300 ได้ขอให้จัดอุปกรณ์ให้เพียงพอ โดยเฉพาะอุปกรณ์ให้บริการตู้ใส่สัมภาระของผู้โดยสาร เพื่อช่วยในการขนถ่ายสัมภาระของผู้โดยสารได้เร็วขึ้น

20. สายการบิน Qatar Airways พบปัญหาอุปกรณ์ให้บริการระวางบรรทุก มาให้บริการล่าช้า ส่งผลให้ผู้โดยสารต้องเสียเวลาในการรอรับกระเป๋าเป็นเวลานาน

21. สายการบิน Qatar Airways ขอให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเตรียมพร้อมให้บริการได้ทันที กรณีอากาศยานมาถึงล่าช้ากว่ากำหนด เพื่อให้บริการได้เสร็จทันตามกำหนดเวลาออกเดินทางในเที่ยวบินถัดไป

22. สายการบินของ Pakistan International Airlines เที่ยวบิน PK 871 แจ้งว่าพบปัญหาอุปกรณ์ให้บริการอากาศยานภาคพื้นมาให้บริการล่าช้า และในบางครั้งพบว่ามียุกรณ์มารอคอยอยู่แล้ว แต่ไม่มีเจ้าหน้าที่ควบคุมอุปกรณ์ประจำอยู่

23. สายการบิน Pakistan International Airlines ร้องขอให้ตรวจเช็คอุปกรณ์ก่อนเข้าให้บริการ เนื่องจากในบางครั้งเกิดปัญหาเครื่องอุปกรณ์ขัดข้อง ไม่สามารถให้บริการได้

24. สายการบิน Scandinavian Airways System พึงพอใจการให้บริการอุปกรณ์สนับสนุนภาคพื้นอย่างไรก็ดี ก็ได้ร้องขอให้อุปกรณ์ให้บริการอากาศยานภาคพื้นรอคอยอยู่จนกว่าอากาศยานจะออกเดินทางเรียบร้อยแล้ว บางครั้งอาจมีปัญหาผู้โดยสาร PAX NO show ที่ Boarding gate เพราะมีปัญหาที่ immigration (Document , Overstay) เป็นเหตุให้ต้องการ offload PAX

ที่กล่าวมาแล้วข้างต้นนั้น ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า การให้บริการที่ดี มีคุณภาพ ตรงตามเวลา และคำนึงถึงความปลอดภัย เป็นปัจจัยหลักที่สามารถสนองความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่นเดียวกับการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) หากผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการดังกล่าวข้างต้นด้วยดี จะช่วยดึงดูดให้สายการบินลูกค้าต่างประเทศมาใช้บริการมากขึ้น อันจะช่วยเพิ่มรายได้ให้แก่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อีกทางหนึ่ง

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาในการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) นั้น ผู้วิจัยขอเสนอผลงานวิจัยในลักษณะที่เกี่ยวข้องและคล้ายคลึงกันไว้ ดังนี้

แลช (ปลายฝัน สุขารมย์. 2534 : 115 ; อ้างอิงจาก Lash. The Complete Guide to Customer Service) ได้ศึกษาการฝึกอบรมในสายการบินสวิสแอร์ พบว่า หลักสูตรการฝึกอบรมอย่างเป็นทางการสำหรับพนักงานบริการผู้โดยสารบนอากาศยานนั้น สิ่งสำคัญมิได้อยู่เพียงการสอนทักษะในงานที่รับผิดชอบเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการพัฒนาบุคลิกการให้มีความรักและพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้วย ทั้งนี้เพื่อให้งานบริการของพนักงานบริการบนอากาศยานนั้นสร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสารในที่สุด

อรุณรัตน์ นิยม (2537) ได้ศึกษาเรื่อง "การศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้โดยสารต่อบริการการบินระหว่างสายการบินไทยและสายการบินต่างชาติ" โดยใช้เป็นแนวคิดเกี่ยวกับส่วนผสมทางการตลาด (Marketing Mix) ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรต่าง ๆ คือ การบริการ ราคา ช่องทางการขาย และการสำรองพื้นที่

ระวาง และการส่งเสริมการขาย ตลอดจนความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการของสายการบิน นอกจากนี้ ยังสามารถนำความคิดเห็นของผู้โดยสารมาเป็นข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการของสายการบินไทย ผลการศึกษาพบว่า สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารสายการบินไทยมีความคิดเห็นต่อการบริการของสายการบินไทยว่าอยู่ในระดับที่ดีมากกว่าสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารต่างประเทศ อย่างไรก็ตาม ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อตัวแปรอื่น ได้แก่ ราคา ความสะดวกในการซื้อและสำรองที่นั่ง รวมทั้งการได้รับสื่อโฆษณาจากการส่งเสริมการขายของสายการบิน พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารสายการบินไทยและสายการบินต่างประเทศ มีความเห็นที่ไม่แตกต่างกัน จากการศึกษา สรุปได้ว่าความคิดเห็นของผู้โดยสารต่างประเทศที่มีต่อส่วนผสมทางการตลาดของสายการบิน มีความแตกต่างกันน้อยมาก การบริหารการตลาดเพื่อดึงดูดให้ผู้โดยสารติดต่อกับบริษัท โดยเลือกใช้บริการจากสายการบินนั้น ทุกครั้งที่มีโอกาส จึงกระทำได้อย่าง ดังนั้นการปรับปรุงด้านการบริการจึงเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญที่สุดของการทำธุรกิจสายการบิน

สุนันต์ จันทวีเศษ (2539) ได้ศึกษาเรื่อง “การศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการเดินรถระหว่างบริษัท ขนส่ง จำกัด กับ บริษัท รถร่วมเอกชน จำกัด” ศึกษาเฉพาะกรณีรถโดยสารปรับอากาศสายภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นการศึกษาเปรียบเทียบภูมิหลังทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้โดยสาร ตลอดจนเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการการเดินรถของ บริษัท ขนส่ง จำกัด กับ บริษัท รถร่วมเอกชน จำกัด โดยมีแนวคิด ทฤษฎี ที่จะนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ หลักการให้บริการสาธารณะ หลักการจัดการ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และการประชาสัมพันธ์ ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรของ บริษัท ขนส่ง จำกัด ดีกว่า ของ บริษัท รถร่วมเอกชน จำกัด กล่าวคือ พนักงานของ บริษัท ขนส่ง จำกัด มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีวินัยและมีมารยาทมากกว่าพนักงานของ บริษัท รถร่วมเอกชน จำกัด ด้านการให้บริการก่อนขึ้นรถ มีประเด็นเดียวที่แตกต่างกันคือ ความเสมอภาคของการให้บริการขายตั๋ว เพราะ บริษัท ขนส่ง จำกัด ดีกว่า บริษัท รถร่วมเอกชน จำกัด ด้านการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกบนรถโดยสารทั้งสองบริษัทนั้นคล้ายคลึงกัน ด้านการประชาสัมพันธ์ขององค์กรนั้น ผู้โดยสารเห็นว่าควรได้รับการปรับปรุง ได้แก่ การเผยแพร่เอกสารการเดินรถ และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ โดยรวมผลการศึกษาจะต้องปรับปรุงทั้งสองบริษัท ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ การให้บริการก่อนขึ้นรถ การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกบนรถโดยสาร ตลอดจนการประชาสัมพันธ์

นิธมา เมลิองนนท์ (2534) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยการสื่อสารที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” ศึกษาเฉพาะผู้โดยสารชั้นธุรกิจในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ผลการวิจัย พบว่า สาเหตุที่กลุ่มลูกค้าประจำของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ใช้บริการจาก บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เนื่องจาก ให้บริการที่ดี ภาพพจน์ดี และการโฆษณาที่ดี สำหรับการสื่อสารและใช้ภาษาระหว่างบุคคล ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ขณะให้บริการแก่ผู้โดยสารชั้นธุรกิจ พบว่า การใช้ภาษาและมารยาทของพนักงานต้อนรับอยู่ในเกณฑ์ที่ดี มีการดูแลเอาใจใส่และให้เกียรติลูกค้า พนักงานภาคพื้นควรปรับปรุงเรื่องการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าและพนักงานต้อนรับควรปรับปรุงเรื่องการใช้ภาษาพูด ในด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์นั้น พบว่าสื่อโฆษณาที่มีผู้พบเห็นและได้รับการชื่น

ชอบมากที่สุด คือ สื่อทางนิตยสารและสื่อทางโทรทัศน์ ขณะที่สื่อที่มีผู้พบเห็นและได้รับการชื่นชมน้อยที่สุด คือ สื่อทางภาพยนตร์และสื่อทางวิทยุ ในส่วนภาพพจน์ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการบริการของพนักงานอยู่ในเกณฑ์ดีมาก รองลงมาคือ ภาพพจน์ด้านความสะดวกสบายและความปลอดภัยของเที่ยวบิน ส่วนภาพพจน์ที่ยังต้องปรับปรุงคือ ภาพพจน์ด้านการตรงต่อเวลาของเที่ยวบิน

นวรรตน์ ตฤติยศิริ (2530) ได้ศึกษาเรื่อง “การตลาดของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศ ซึ่งตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร” เพื่อศึกษาภาวะการแข่งขัน กลยุทธ์ทางการตลาด พฤติกรรมการบริโภค และมูลเหตุจูงใจทัศนคติของผู้บริโภค รวมทั้งศึกษาปัญหาทางการตลาด โดยการเก็บข้อมูลจากบุคคล 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ให้บริการธุรกิจนำเที่ยวในประเทศ กลุ่มผู้ใช้บริการนำเที่ยวในประเทศ และ กลุ่มผู้ที่ยังไม่เคยใช้บริการ พบว่า กลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อการแข่งขันที่สำคัญของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศ คือ ความสะดวกสบายในการท่องเที่ยว ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ส่วนสาเหตุในการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากนำเที่ยวในประเทศ คือ ชื่อเสียงและภาพพจน์ของกิจการนำเที่ยว สำหรับกลุ่มผู้ที่ยังไม่เคยใช้บริการของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศ ส่วนใหญ่มีความสนใจในบริการของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศ โดยที่ความสนใจนี้มีได้ความสัมพันธ์กับรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจนำเที่ยวในประเทศ ได้แก่ การขาดความช่วยเหลือและสนับสนุนจากรัฐบาล ความไม่มีมาตรฐานของธุรกิจ ปัญหาด้านบุคลากร

บุญธรรม สิริกุดตา (2527) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัญหาและแนวโน้มทางด้านการตลาดของสวนสนุกในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยทำการศึกษาเฉพาะสวนสนุกขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ แดนเนรมิต และสวนสยาม ซึ่งจากการศึกษาพบว่า กลยุทธ์ทางการตลาดที่สำคัญ คือ การส่งเสริมการขาย ได้แก่ การโฆษณา และกลวิธีจูงใจในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ลูกค้าเป้าหมายสนใจที่จะมาเที่ยว กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ คือ ประเภทเครื่องเล่นต่าง ๆ ที่ต้องจัดให้มีหลากหลายรูปแบบ มีจำนวนมาก เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้มากที่สุด และต้องมีการรักษาบำรุงให้มีคุณภาพดีอยู่เสมอ รวมทั้งการสรรหาสิ่งแปลกใหม่มาเสนอแก่ผู้ที่มาเที่ยว ส่วนกลยุทธ์ด้านราคานั้น สวนสนุกมักตั้งอัตราค่าบริการในรูปแบบการเสียค่าผ่านประตูเหมาจ่ายเพียงอย่างเดียว เมื่อเข้าไปแล้วก็สามารถใช้บริการเครื่องเล่นต่าง ๆ ของสวนสนุกได้โดยไม่ต้องเสียค่าบริการอีก ซึ่งช่วยให้ผู้ที่มาเที่ยวรู้สึกว่าการบริการไม่แพง

สุดจิต จันทรประทีน (2524) ได้ศึกษาเรื่อง “การศึกษาประสิทธิผลในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยตั้งสมมุติฐานว่า การให้บริการแก่ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำงานล่าช้า จากการสอบถามเจ้าหน้าที่จำนวน 400 คน และประชาชน 800 คน เพื่อทราบทัศนคติต่อการบริการประชาชนนั้น แม้ว่าส่วนใหญ่จะเห็นว่า เจ้าหน้าที่ประจำเขตให้บริการที่ดีขึ้น โดยเฉพาะการปรับปรุงด้านอัยาศัยและบริการของเจ้าหน้าที่ และปรับปรุงด้านการบริหารงานของเขต อย่างไรก็ตาม ประชาชนผู้มาติดต่องานที่เขตก็ควรให้ความร่วมมือกับทางราชการด้วยเช่นกัน

นิพนธ์ คำพา (2518) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัญหาในการบริหารราชการส่วนภูมิภาค” โดยศึกษาเฉพาะกรณีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนระดับอำเภอ พบว่า ปัญหาอุปสรรคที่ส่งผลให้บริการแก่ประชาชนในระดับอำเภอไม่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อ

การทำงาน ความไม่เพียงพอของเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ในการทำงาน การปฏิบัติงานของนายอำเภอ ไม่สนใจในเรื่องการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยเสนอแนะให้มีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ โดยเปลี่ยนแปลงทัศนคติในการทำงานของเจ้าหน้าที่ข้าราชการ จัดหาเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ให้เพียงพอ รวมทั้งให้นายอำเภอให้ความสนใจในด้านการบริการแก่ประชาชนให้มากขึ้น

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนั้น ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่าการให้บริการในด้านต่าง ๆ นั้น ผู้ให้บริการจะต้องให้บริการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการ หากการให้บริการนั้นไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้ ผู้ใช้บริการก็มีทางเลือกอื่นที่จะหันไปใช้บริการจากแห่งอื่นได้ เช่นเดียวกับปัญหาในการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แก่สายการบินลูกค้าต่างประเทศ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาด้านพนักงาน ด้านอุปกรณ์ ด้านการจัดการ ด้านการบำรุงรักษา และด้านวิธีการ ปัญหาดังกล่าวส่งผลให้สายการบินลูกค้าต่างประเทศหลายสายการบินยกเลิกการว่าจ้างใช้บริการจาก บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แล้วหันไปใช้บริการจากบริษัทอื่นแทน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษาสาเหตุของปัญหาและเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าสายการบินต่างประเทศ อันจะส่งผลให้รายได้ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพิ่มขึ้น

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไข ปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นต่อสายการบินลูกค้าต่างประเทศ ทั้งนี้ผู้วิจัยต้องการที่จะนำปัญหาที่เกิดขึ้นมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นแก่สายการบินลูกค้าต่างประเทศ เพื่อตอบสนองความต้องการของสายการบินลูกค้าต่างประเทศ และให้เกิดความพึงพอใจ โดยมีประเด็นที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

#### การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็น ผู้จัดการเที่ยวบิน (Flight Manager) ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และ ตัวแทนของสายการบินลูกค้าต่างประเทศ จำแนกเป็น

ผู้จัดการเที่ยวบิน (Flight Manager)	48	คน
พนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น	540	คน
ตัวแทนของสายการบินลูกค้าต่างประเทศ	48	คน

##### กลุ่มตัวอย่าง

1. ผู้จัดการเที่ยวบิน (Flight Manager) ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 48 คน
2. พนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้ตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970 : 608) ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น จำนวน 226 คน
3. ตัวแทนของสายการบินลูกค้าต่างประเทศ จำนวน 48 คน

## การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับประเภทอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีปัญหาจากอุปกรณ์ทั้งหมด 15 ประเภท ได้แก่

1. อุปกรณ์ให้บริการกระแสไฟฟ้า (GPU)
2. อุปกรณ์ให้บริการความเย็นภายในอากาศยาน (ACU)
3. อุปกรณ์ให้บริการติดตั้งเครื่องยนต์อากาศยาน (ASU)
4. อุปกรณ์ให้บริการน้ำดื่ม (WSU)
5. อุปกรณ์ให้บริการถ่ายสิ่งปฏิกูล (TSU)
6. อุปกรณ์ให้บริการลาก-ดันอากาศยาน (ACT)
7. อุปกรณ์ให้บริการผู้โดยสารขึ้น-ลงจากอากาศยาน (PSV)
8. อุปกรณ์ให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสาร (PXB)
9. อุปกรณ์ให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสารทุพพลภาพ (IHT)
10. อุปกรณ์ให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสารชั้นพิเศษ (VIP)
11. อุปกรณ์ให้บริการระวางบรรทุก (CPL)
12. อุปกรณ์ให้บริการเคลื่อนย้ายตู้ใส่สัมภาระของผู้โดยสาร (TSP)
13. อุปกรณ์ให้บริการขนส่งสัมภาระของผู้โดยสาร (CVB)
14. อุปกรณ์ให้บริการลากจูงสัมภาระของผู้โดยสาร (CGT)
15. อุปกรณ์ให้บริการยกและเคลื่อนย้ายสัมภาระของผู้โดยสาร (FKL)

นอกจากนี้ แบบสอบถามดังกล่าวยังได้สอบถามระดับปัญหาตลอดจนแนวทางแก้ไขและข้อเสนอแนะในการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 5 ด้าน คือ

1. ด้านบุคลากร (Man)
2. ด้านอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น (Machine)
3. ด้านการจัดการ (Management)
4. ด้านการบำรุงรักษา (Maintenance)
5. ด้านวิธีการ (Method)

แบบสอบถาม แบ่งออกได้เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวและความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปัญหาในการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 5 ด้าน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และแบบสอบถามแบบปลายเปิด โดยมีการกำหนดความหมายของแต่ละระดับ ดังนี้

1	หมายถึง	ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับน้อยที่สุด
2	หมายถึง	ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับน้อย
3	หมายถึง	ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับปานกลาง
4	หมายถึง	ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับมาก
5	หมายถึง	ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแนวทางแก้ไขและข้อเสนอแนะในการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

### ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือเป็นลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาจากเอกสาร ตำรา ทฤษฎี บทความ และเอกสารงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในการวิจัย แล้วนำมาประมวลเป็นแนวคิดในการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าตามวิธีของลิเคิร์ต (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538 : 107-108) เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

3. ดำเนินการร่างแบบสอบถาม แล้วนำร่างแบบสอบถามเสนอประธานและกรรมการควบคุมปริญญาโท เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงพินิจ (Face Validity)

4. นำเสนอร่างแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ชำนาญการ พิจารณา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม และให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

ผู้เชี่ยวชาญมี 3 ท่าน และผู้ชำนาญการ 2 ท่าน (ภาคผนวก ก) เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยกำหนดคุณสมบัติดังนี้

1. ผู้เชี่ยวชาญด้านวิจัยและวัดผล คุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาเอก ประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 5 ปี
2. ผู้เชี่ยวชาญด้านวิศวกรรมศาสตร์ คุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาเอก ประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 5 ปี
3. ผู้เชี่ยวชาญด้านการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยาน คุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาโท ประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 5 ปี
4. ผู้ชำนาญการในด้านการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยาน ประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 15 ปี
5. ผู้ชำนาญการในด้านการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยาน ประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 15 ปี

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวและความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้จัดการเที่ยวบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มพนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และ กลุ่มตัวแทนสายการ

บินลูกค้าต่างประเทศ เพื่อให้ทราบถึงอุปสรรคที่มีปัญหา ระดับปัญหาทั้ง 5 ด้าน ตลอดจนแนวทางแก้ไขและข้อเสนอแนะ เพื่อที่จะนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้า แก้ไขปัญหาในการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น ให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ขอบหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อนำไปใช้ในการขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามพร้อมด้วยจดหมายขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม ที่ออกโดยบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้จัดการเที่ยวบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 48 คน กลุ่มพนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 226 คน และกลุ่มตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศ จำนวน 48 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 322 คน

3. ดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนมาจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม ทั้งนี้ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนกลับมาจากกลุ่มผู้จัดการเที่ยวบิน จำนวน 44 คน จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 48 คน ได้รับคืนมาจากกลุ่มพนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 219 คน จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 226 คน และ ได้รับคืนมาจากกลุ่มตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศ จำนวน 40 คน จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 48 คน รวมมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 303 คน คิดเป็นร้อยละ 94.10 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 322 คน

### การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาจากผู้ตอบแบบสอบถาม มาตรวจสอบความครบถ้วน สมบูรณ์ของคำตอบ แล้วจำแนกแบบสอบถามตามกลุ่มสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้จัดการเที่ยวบิน กลุ่มพนักงานให้บริการอุปกรณ์ภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และกลุ่มตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศ

2. นำแบบสอบถามที่จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามนั้น มาลงบันทึกข้อมูลทั้ง 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวและความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านปัญหาในการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 5 ด้าน ซึ่งลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และแบบสอบถามแบบปลายเปิด โดยมีการกำหนดความหมายของคะแนนในแต่ละระดับของปัญหาที่พบ ดังนี้

- |   |         |                                  |
|---|---------|----------------------------------|
| 1 | หมายถึง | ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับน้อยที่สุด |
| 2 | หมายถึง | ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับน้อย       |
| 3 | หมายถึง | ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับปานกลาง    |

- 4 หมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับมาก  
 5 หมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อมูลแนวทางแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

3. นำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยฟังก์ชันทางสถิติ (Statistic Function) ในโปรแกรม MS Excel แล้วนำผลลัพธ์ที่ได้มาเทียบกับค่าคะแนนเฉลี่ย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) ค่าความถี่ (Frequency : f) และค่าร้อยละ (Percentage : %)

5. การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยกับระดับของปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยผู้วิจัยได้กำหนดค่าคะแนนเฉลี่ยของแต่ละช่วงของระดับปัญหาที่พบไว้ 5 ระดับ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538 : 9) ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.49	หมายถึง	ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับน้อยที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.50 – 2.49	หมายถึง	ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับน้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ย	2.50 – 3.49	หมายถึง	ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ย	3.50 – 4.49	หมายถึง	ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับมาก
ค่าคะแนนเฉลี่ย	4.50 – 5.00	หมายถึง	ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับมากที่สุด

สำหรับจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อประเภทอุปกรณ์การให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีปัญหานั้น ผู้วิจัยแปลความหมายโดยใช้ค่าความถี่ของกลุ่มตัวอย่าง (Frequency : f) และค่าร้อยละ (Percentage : %)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นสถิติพื้นฐาน

1. ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )
2. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)
3. ค่าความถี่ (Frequency : f)
4. ค่าร้อยละ (Percentage : %)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์	ความหมาย
$\bar{x}$	ค่าเฉลี่ย (Average)
S.D.	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
f	ค่าความถี่ (Frequency)
%	ค่าร้อยละ (Percentage)

#### การนำเสนอผลการศึกษาวิจัย

การนำเสนอผลการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) นั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้จัดการเที่ยวบิน กลุ่มพนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และ กลุ่มหัวหน้า/ตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัว สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม 3 กลุ่มข้างต้น

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลประเภทอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของผู้ตอบแบบสอบถามมีความเกี่ยวข้อง และความคิดเห็นเกี่ยวกับอุปกรณ์ที่มีปัญหาจากอุปกรณ์ทั้งหมด 15 ประเภท

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านบุคลากร (Man)
2. ด้านอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น (Machine)
3. ด้านการจัดการ (Management)

4. ด้านการบำรุงรักษา (Maintenance)

5. ด้านวิธีการ (Method)

ตอนที่ 5 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาในการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านบุคลากร (Man)

2. ด้านอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น (Machine)

3. ด้านการจัดการ (Management)

4. ด้านการบำรุงรักษา (Maintenance)

5. ด้านวิธีการ (Method)

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างของตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้จัดการเที่ยวบิน กลุ่มพนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และกลุ่มตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศ

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)	ผู้ตอบแบบ สอบถาม (คน)	ร้อยละ
1. ผู้จัดการเที่ยวบิน	48	48	44	91.66
2. พนักงานให้บริการอุปกรณ์ บริการอากาศยานภาคพื้น	540	226	219	96.90
3. ตัวแทนสายการบินลูกค้า ต่างประเทศ	48	48	40	83.33
รวม	636	322	303	94.10

จากตาราง 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในอัตราที่สูงที่สุด คือ กลุ่มพนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตอบแบบสอบถามจำนวน 219

คน จาก 226 คน คิดเป็นร้อยละ 96.90 รองลงมา คือ กลุ่มผู้จัดการเที่ยวบิน ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตอบแบบสอบถามจำนวน 44 คน จาก 48 คน คิดเป็นร้อยละ 91.66 และกลุ่มที่ตอบแบบสอบถามในอัตราที่น้อยที่สุด คือ กลุ่มตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศ มีจำนวน 40 คน จาก 48 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้จัดการเที่ยวบิน จำนวน 44 คน กลุ่มพนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 219 คน และ กลุ่มตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศ จำนวน 40 คน

ตาราง 2 ข้อมูลส่วนตัวของผู้จัดการเที่ยวบิน ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	43	97.73
หญิง	1	2.27
2. วุฒิการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	8	18.18
ปริญญาตรี	35	79.55
สูงกว่าปริญญาตรี	1	2.27
3. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน		
น้อยกว่า 3 ปี	-	-
3 – 5 ปี	2	4.55
6 – 10 ปี	14	31.82
11 – 15 ปี	18	40.91
15 ปีขึ้นไป	10	22.73
4. จำนวนเที่ยวบินโดยเฉลี่ยที่เกี่ยวข้อง		
น้อยกว่า 5 เที่ยวบิน/วัน	28	63.64
5 – 10 เที่ยวบิน/วัน	14	13.82
มากกว่า 10 เที่ยวบิน/วัน ขึ้นไป	2	4.55

จากตาราง 2 พบว่า ผู้จัดการเที่ยวบิน ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 44 คน ส่วนใหญ่เป็นชาย จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 97.73 เป็นหญิงเพียง 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.27

ด้านวุฒิการศึกษานั้น พบว่าผู้จัดการเที่ยวบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 44 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 79.55 รองลงมา มีการศึกษิต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 และมีผู้จัดการเที่ยวบินเพียง 1 คนที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.27

สำหรับประสบการณ์ในการปฏิบัติงานกับสายการบินนั้น พบว่าผู้จัดการเที่ยวบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 44 คน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานอยู่ในช่วง 11 – 15 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 40.91 มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 31.82 มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 15 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 22.73 ในขณะที่ผู้จัดการเที่ยวบินที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 3 – 5 ปี มีเพียง 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.55 เท่านั้น

จำนวนเที่ยวบินที่ผู้จัดการเที่ยวบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 44 คน มีความเกี่ยวข้องโดยเฉลี่ยน้อยกว่า 5 เที่ยวบิน/วัน มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 63.64 จำนวนเที่ยวบินโดยเฉลี่ยที่เกี่ยวข้อง 5 – 10 เที่ยวบิน/วัน มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 13.82 และจำนวนเที่ยวบินโดยเฉลี่ยที่เกี่ยวข้องมากกว่า 10 เที่ยวบิน/วัน ขึ้นไป มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.55

ตาราง 3 ข้อมูลส่วนตัวของพนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	219	100.00
หญิง	-	-
2. วุฒิการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	193	88.13
ปริญญาตรี	21	11.87
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน		
น้อยกว่า 3 ปี	7	3.20
3 – 5 ปี	10	4.57
6 – 10 ปี	70	31.96
11 – 15 ปี	44	20.09
15 ปีขึ้นไป	88	40.18
4. จำนวนเที่ยวบินโดยเฉลี่ยที่เกี่ยวข้อง		
น้อยกว่า 5 เที่ยวบิน/วัน	8	3.65
5 – 10 เที่ยวบิน/วัน	70	31.96
มากกว่า 10 เที่ยวบิน/วัน ขึ้นไป	141	64.38

จากตาราง 3 พบว่า พนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 219 คน เป็นชายทั้งสิ้น คิดเป็นร้อยละ 100.00

ด้านวุฒิการศึกษานั้น พบว่า พนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 219 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาดำรงกว่าปริญญาตรี จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 88.13 รองลงมา มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 11.87 ในขณะที่ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามคนใดเลยที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

สำหรับประสบการณ์ในการปฏิบัติงานกับสายการบินนั้น พบว่า พนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 219 คน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 15 ปีขึ้นไป มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 40.18 รองลงมา มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 6 – 10 ปีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 31.96 มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 11 – 15 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 20.09 มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 3 – 5 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.57 และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน น้อยกว่า 3 ปี มีจำนวนเพียง 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20

พนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 219 คน ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับเที่ยวบินโดยเฉลี่ยมากกว่า 10 เที่ยวบิน/วันขึ้นไป มีจำนวนสูงถึง 141 คน คิดเป็นร้อยละ 64.38 เกี่ยวข้องกับจำนวนเที่ยวบินโดยเฉลี่ย 5 – 10 เที่ยวบิน/วัน

วัน มีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 31.96 และเกี่ยวข้องกับจำนวนเที่ยวบินโดยเฉลี่ยน้อยกว่า 5 เที่ยวบิน/วัน มีเพียง 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.65

ตาราง 4 ข้อมูลส่วนตัวของตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศ

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	32	80.00
หญิง	8	20.00
2. วุฒิการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	25	62.50
ปริญญาตรี	15	37.50
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
3. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน		
น้อยกว่า 3 ปี	7	17.50
3 – 5 ปี	15	37.50
6 – 10 ปี	15	37.50
11 – 15 ปี	3	7.50
15 ปีขึ้นไป	-	-
4. จำนวนเที่ยวบินโดยเฉลี่ยที่เกี่ยวข้อง		
น้อยกว่า 5 เที่ยวบิน/วัน	35	87.50
5 – 10 เที่ยวบิน/วัน	5	12.50
มากกว่า 10 เที่ยวบิน/วัน ขึ้นไป	-	-

จากตาราง 4 พบว่า ตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นชาย จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 เป็นหญิงเพียง 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

ด้านวุฒิการศึกษานั้น พบว่า ตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 40 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 มีการศึกษา ระดับปริญญาตรี 15 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 และไม่มีหัวหน้า/ตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศคนใดเลยที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

สำหรับประสบการณ์ในการปฏิบัติงานกับสายการบินต่างประเทศนั้น พบว่า ตัวแทนสายการบินลูก  
 ค้าต่างประเทศในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 40 คน เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 3 – 5 ปี มี  
 จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 เช่นเดียวกับ มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี มีจำนวน 15  
 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 เท่ากัน มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 3 ปี มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อย  
 ละ 17.50 มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 11 – 15 ปี มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และไม่มีตัวแทน  
 สายการบินลูกค้าต่างประเทศคนใดเลยที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปี

ตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 40 คน เป็นผู้ที่มีจำนวน  
 เที่ยวบินโดยเฉลี่ยที่เกี่ยวข้อง น้อยกว่า 5 เที่ยวบิน/วัน มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 87.50 มีจำนวน  
 เที่ยวบินโดยเฉลี่ยที่เกี่ยวข้อง 5 – 10 เที่ยวบิน/วัน มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 และไม่มีหัวหน้า/ตัว  
 แทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศคนใดเลย ที่เกี่ยวข้องกับจำนวนเที่ยวบินโดยเฉลี่ยมากกว่า 10 เที่ยวบิน/วัน  
 ขึ้นไป

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลประเภทอุปกรณบริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย  
 จำกัด (มหาชน) ที่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้จัดการเที่ยวบินจำนวน 44 คน กลุ่มพนักงานให้  
 บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 219 คน และกลุ่มตัวแทนสายการ  
 บินลูกค้าต่างประเทศ จำนวน 40 คน เพื่อให้ทราบถึงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ  
 อุปกรณ์ที่มีปัญหา จากจำนวนอุปกรณบริการอากาศยานภาคพื้นทั้งหมด 15 ประเภท โดยหาค่าความถี่  
 (Frequency – f) และค่าร้อยละ (Percentage - %) ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็นรายประเภท  
 อุปกรณ์ 15 ประเภท ซึ่งแสดงผลการวิเคราะห์ไว้ ดังนี้

ตาราง 5 ค่าความถี่ (f) และค่าร้อยละ (%) ของจำนวนผู้จัดการเที่ยวบิน ที่มีความคิดเห็นต่อประเภทอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นที่มีปัญหา

ประเภทอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	ความถี่ (f)	ร้อยละ (%)
1. อุปกรณ์ให้บริการกระแสไฟฟ้า (GPU)	1	2.27
2. อุปกรณ์ให้บริการความเย็นภายในอากาศยาน (ACU)	2	4.55
3. อุปกรณ์ให้บริการติดตั้งเครื่องยนต์อากาศยาน (ASU)	-	-
4. อุปกรณ์ให้บริการน้ำดื่ม (WSU)	4	9.09
5. อุปกรณ์ให้บริการถ่ายสิ่งปฏิกูล (TSU)	3	6.82
6. อุปกรณ์ให้บริการลาก-ดันอากาศยาน (ACT)	6	13.64
7. อุปกรณ์ให้บริการผู้โดยสารขึ้น-ลงจากอากาศยาน (PSV)	6	13.64
8. อุปกรณ์ให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสาร (PXB)	16	36.36
9. อุปกรณ์ให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสารทุพพลภาพ (IHT)	1	2.27
10. อุปกรณ์ให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสารชั้นพิเศษ (VIP)	-	-
11. อุปกรณ์ให้บริการระวางบรรทุก (CPL)	24	54.55
12. อุปกรณ์ให้บริการเคลื่อนย้ายตู้ใส่สัมภาระของผู้โดยสาร (TSP)	12	27.27
13. อุปกรณ์ให้บริการขนส่งสัมภาระของผู้โดยสาร (CVB)	10	22.73
14. อุปกรณ์ให้บริการลากจูงสัมภาระของผู้โดยสาร (CGT)	13	29.55
15. อุปกรณ์ให้บริการยกและเคลื่อนย้ายสัมภาระของผู้โดยสาร (FKL)	-	-

จากตาราง 5 พบว่า ในกลุ่มผู้จัดการเที่ยวบินที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 44 คน มีผู้จัดการเที่ยวบินจำนวน 24 คนที่เห็นว่าอุปกรณ์ให้บริการระวางบรรทุก (CPL) มีปัญหา คิดเป็นร้อยละ 54.55 ในขณะที่อุปกรณ์ที่ผู้จัดการเที่ยวบินเห็นว่าไม่มีปัญหาเลย มี 3 ประเภท คือ อุปกรณ์ให้บริการติดตั้งเครื่องยนต์อากาศยาน (ASU) อุปกรณ์ให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสารชั้นพิเศษ (VIP) และอุปกรณ์ให้บริการยกและเคลื่อนย้ายสัมภาระของผู้โดยสาร (FKL)

ตาราง 6 ค่าความถี่ (f) และค่าร้อยละ (%) ของจำนวนพนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นที่มีความคิดเห็นต่อประเภทอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นที่มีปัญหา

ประเภทอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	ความถี่ (f)	ร้อยละ (%)
1. อุปกรณ์ให้บริการกระแสไฟฟ้า (GPU)	25	11.42
2. อุปกรณ์ให้บริการความเย็นภายในอากาศยาน (ACU)	16	7.31
3. อุปกรณ์ให้บริการติดเครื่องยนต์อากาศยาน (ASU)	12	5.48
4. อุปกรณ์ให้บริการน้ำดื่ม (WSU)	10	4.57
5. อุปกรณ์ให้บริการถ่ายสิ่งปฏิกูล (TSU)	9	4.11
6. อุปกรณ์ให้บริการลาก-ดันอากาศยาน (ACT)	33	15.07
7. อุปกรณ์ให้บริการผู้โดยสารขึ้น-ลงจากอากาศยาน (PSV)	23	10.50
8. อุปกรณ์ให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสาร (PXB)	38	17.35
9. อุปกรณ์ให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสารทุพพลภาพ (IHT)	13	5.94
10. อุปกรณ์ให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสารชั้นพิเศษ (VIP)	10	4.57
11. อุปกรณ์ให้บริการระวางบรรทุก (CPL)	87	39.73
12. อุปกรณ์ให้บริการเคลื่อนย้ายตู้ใส่สัมภาระของผู้โดยสาร (TSP)	56	25.11
13. อุปกรณ์ให้บริการขนส่งสัมภาระของผู้โดยสาร (CVB)	48	21.92
14. อุปกรณ์ให้บริการลากจูงสัมภาระของผู้โดยสาร (CGT)	34	15.53
15. อุปกรณ์ให้บริการยกและเคลื่อนย้ายสัมภาระของผู้โดยสาร (FKL)	12	5.43

จากตาราง 6 พบว่า ในกลุ่มพนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 219 คน มีพนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นจำนวน 87 คน ที่มีความคิดเห็นว่าอุปกรณ์ให้บริการระวางบรรทุก (CPL) มีปัญหา คิดเป็นร้อยละ 39.73 ในขณะที่มีพนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นจำนวน 10 คน เห็นว่าอุปกรณ์ให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสารชั้นพิเศษ (VIP) มีปัญหาน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.57

ตาราง 7 ค่าความถี่ (f) และค่าร้อยละ (%) ของจำนวนตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศที่มีความคิดเห็นต่อประเภทอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นที่มีปัญหา

ประเภทอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	ความถี่ (f)	ร้อยละ (%)
1. อุปกรณ์ให้บริการกระแสไฟฟ้า (GPU)	-	-
2. อุปกรณ์ให้บริการความเย็นภายในอากาศยาน (ACU)	1	2.50
3. อุปกรณ์ให้บริการติดตั้งเครื่องยนต์อากาศยาน (ASU)	2	5.00
4. อุปกรณ์ให้บริการน้ำดื่ม (WSU)	6	15.00
5. อุปกรณ์ให้บริการถ่ายสิ่งปฏิกูล (TSU)	6	15.00
6. อุปกรณ์ให้บริการลาก-ดันอากาศยาน (ACT)	9	22.50
7. อุปกรณ์ให้บริการผู้โดยสารขึ้น-ลงจากอากาศยาน (PSV)	4	10.00
8. อุปกรณ์ให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสาร (PXB)	22	55.00
9. อุปกรณ์ให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสารทุพพลภาพ (IHT)	-	-
10. อุปกรณ์ให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสารชั้นพิเศษ (VIP)	1	2.50
11. อุปกรณ์ให้บริการระวางบรรทุก (CPL)	8	20.00
12. อุปกรณ์ให้บริการเคลื่อนย้ายตู้ใส่สัมภาระของผู้โดยสาร (TSP)	2	5.00
13. อุปกรณ์ให้บริการขนส่งสัมภาระของผู้โดยสาร (CVB)	3	7.50
14. อุปกรณ์ให้บริการลากจูงสัมภาระของผู้โดยสาร (CGT)	2	5.00
15. อุปกรณ์ให้บริการยกและเคลื่อนย้ายสัมภาระของผู้โดยสาร (FKL)	-	-

จากตาราง 7 พบว่า ในกลุ่มตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 40 คน มีหัวหน้า/ตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศจำนวน 22 คนที่เห็นว่าอุปกรณ์ให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสาร (PXB) มีปัญหามาก คิดเป็นร้อยละ 55.00 ในขณะที่อุปกรณ์ที่ตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศเห็นว่าไม่มีปัญหาเลย มี 3 ประเภท คือ อุปกรณ์ให้บริการติดตั้งเครื่องยนต์อากาศยาน (ASU) อุปกรณ์

ให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสารชั้นพิเศษ (VIP) และอุปกรณ์ให้บริการยกและเคลื่อนย้ายสัมภาระของผู้โดยสาร (FKL)

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้จัดการเที่ยวบิน จำนวน 44 คน กลุ่มพนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 219 คน และ กลุ่มตัวแทนลูกค้าสายการบินต่างประเทศ จำนวน 40 คน โดยภาพรวมแล้ว เห็นว่าอุปกรณ์ที่มีปัญหามาก คือ อุปกรณ์ให้บริการระวางบรรทุก (CPL) คิดเป็นร้อยละ 38.09 ในขณะที่อุปกรณ์ให้บริการยกและเคลื่อนย้ายสัมภาระของผู้โดยสาร (FKL) มีปัญหาน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.83

ตอนที่ 5 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านบุคลากร (Man) ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. ด้านอุปกรณ์ (Machine) ที่ให้บริการอากาศยานภาคพื้น
3. ด้านการจัดการ (Management) การให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น
4. ด้านการบำรุงรักษา (Maintenance) อุปกรณ์ให้บริการอากาศยานภาคพื้น
5. ด้านวิธีการ (Method) ในการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น

โดยผู้วิจัยได้กำหนดค่าคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ของแต่ละช่วงระดับของปัญหา ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.49	หมายถึง	ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย	1.50 – 2.49	หมายถึง	ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับของน้อย
ค่าเฉลี่ย	2.50 – 3.49	หมายถึง	ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.50 – 4.49	หมายถึง	ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	4.50 – 5.00	หมายถึง	ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับมากที่สุด

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับปัญหาในการให้บริการอุปกรณอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านบุคลากร (Man)

ปัญหาในการให้บริการ อุปกรณบริการอากาศยานภาคพื้น	ผู้จัดการเที่ยวบิน		พนักงานให้บริการ อุปกรณบริการอากาศยานภาคพื้น		ตัวแทน สายการบินลูกค้าต่างประเทศ		เฉลี่ย					
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$		S.D.	แปลผล			
ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านบุคลากร (Man)												
1. พนักงานขาดความรู้ในการปฏิบัติงาน	3.09	0.71	ปานกลาง	2.29	0.99	น้อย	3.21	0.66	ปานกลาง	2.86	0.78	ปานกลาง
2. พนักงานขาดทักษะและความชำนาญในการปฏิบัติงาน	3.02	0.76	ปานกลาง	2.28	0.95	น้อย	2.79	0.77	ปานกลาง	2.70	0.83	ปานกลาง
3. พนักงานขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	3.45	1.21	ปานกลาง	2.78	1.10	ปานกลาง	3.33	0.81	ปานกลาง	3.19	1.04	ปานกลาง
4. พนักงานขาดการควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิดขณะให้บริการ	3.27	1.04	ปานกลาง	2.64	1.04	ปานกลาง	3.00	0.76	ปานกลาง	2.97	0.95	ปานกลาง
5. พนักงานขาดการประสานงานที่ตระหน่วงเพื่อร่วมงาน	3.09	0.98	ปานกลาง	2.62	1.04	ปานกลาง	2.90	0.88	ปานกลาง	2.87	0.97	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.19	0.94	ปานกลาง	2.52	1.02	ปานกลาง	3.05	0.77	ปานกลาง	2.92	0.91	ปานกลาง

จากตาราง 8 พบว่า ผู้จัดการเที่ยวบินที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 44 คน มีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านบุคลากร (Man) ว่า การที่พนักงานขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน เป็นปัญหามากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.45 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ การที่พนักงานขาดทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงาน เป็นปัญหาน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.02 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 219 คน มีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านบุคลากร (Man) ว่า การที่พนักงานขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน เป็นปัญหามากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.78 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ การที่พนักงานขาดทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงาน เป็นปัญหาน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.28 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับน้อย

ส่วนตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 40 คน มีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านบุคลากร (Man) ว่า การที่พนักงานขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน เป็นปัญหามากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.33 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ การที่พนักงานขาดทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงาน เป็นปัญหาน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.79 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้จัดการเที่ยวบิน กลุ่มพนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยาน และ กลุ่มตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศ โดยภาพรวมพบว่า การที่พนักงานขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน เป็นปัญหามากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.19 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ การที่พนักงานขาดทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงาน เป็นปัญหาน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.70 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับปัญหาในการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านอุปกรณ์ (Machine)

ปัญหาในการให้บริการ	ผู้จัดการเที่ยวบิน		พนักงานให้บริการ		ตัวแทน		เฉลี่ย					
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล		
อุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น												
ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)												
ด้านอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น (Machine)												
1. อุปกรณ์มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.27	0.92	มาก	4.08	1.00	มาก	4.03	0.80	มาก	4.13	0.91	มาก
2. อุปกรณ์ขัดข้องในขณะให้บริการ	3.66	0.96	มาก	3.64	0.96	มาก	3.48	0.64	มาก	3.59	0.85	มาก
3. อุปกรณ์เก่า ล้าสมัย	4.39	0.72	มาก	4.15	0.87	มาก	4.05	0.71	มาก	4.20	0.77	มาก
4. อุปกรณ์ที่ใช้งานเดียวกัน มีหลายรุ่นหลายแบบ	3.66	0.96	มาก	3.66	1.17	มาก	3.33	0.73	ปานกลาง	3.55	0.95	มาก
ยากต่อการควบคุมในการให้บริการ												
5. อุปกรณ์มีประสิทธิภาพการทำงานต่ำ	3.43	0.95	มาก	3.63	1.03	มาก	3.13	0.69	ปานกลาง	3.40	0.89	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.88	0.90	มาก	3.83	1.01	มาก	3.60	0.71	มาก	3.77	0.88	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ผู้จัดการเที่ยวบินที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 44 คน มีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น (Machine) ว่า การที่อุปกรณ์เก่า ล้าสมัย เป็นปัญหามากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.39 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับมาก ในขณะที่การที่อุปกรณ์มีประสิทธิภาพการทำงานต่ำ เป็นปัญหาน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.43 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 219 คน มีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น (Machine) ว่า การที่อุปกรณ์เก่า ล้าสมัย เป็นปัญหามากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.15 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับมาก ในขณะที่การที่อุปกรณ์มีประสิทธิภาพการทำงานต่ำ เป็นปัญหาน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.63 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับมาก

ตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 40 คน มีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น (Machine) ว่า การที่อุปกรณ์เก่า ล้าสมัย เป็นปัญหามากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.05 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับมาก ในขณะที่การที่อุปกรณ์มีประสิทธิภาพการทำงานต่ำ เป็นปัญหาน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.13 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของ ผู้จัดการเที่ยวบิน พนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยาน และ ตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศ โดยภาพรวม พบว่า การที่อุปกรณ์เก่า ล้าสมัย เป็นปัญหามากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.20 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับมาก ในขณะที่การที่อุปกรณ์มีประสิทธิภาพการทำงานต่ำ เป็นปัญหาน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.40 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับปัญหาในการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการจัดการ (Management)

ปัญหาในการให้บริการ อุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น	ผู้จัดการเที่ยวบิน		พนักงานให้บริการ อุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น		ตัวแทน สายการบินลูกค้าต่างประเทศ		เฉลี่ย	
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการจัดการ (Management)								
1. ขาดการจัดการในการให้บริการอย่างปลอดภัย	3.11	0.89	3.05	1.11	2.72	0.65	2.96	0.88
2. ขาดการจัดการในด้านการจัดเก็บอุปกรณ์อย่างมี ประสิทธิภาพ	3.05	0.91	3.03	1.13	2.54	0.64	2.87	0.90
3. ขาดการจัดการในด้านการบริหารงานบุคคลที่ดี	3.39	1.08	3.14	1.13	2.59	0.68	3.04	0.96
4. ขาดการจัดการในด้านการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.45	1.07	3.15	1.18	2.82	0.72	3.14	0.99
5. ขาดการประสานงานที่ดีระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ	3.32	1.03	3.04	1.07	2.67	0.70	3.01	0.93
เฉลี่ย	3.26	1.00	3.08	1.12	2.67	0.68	3.00	0.93

จากตาราง 10 พบว่า ผู้จัดการเที่ยวบินที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 44 คน มีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการจัดการ (Management) ว่า การขาดการจัดการในด้านการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เป็นปัญหามากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.45 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่การขาดการจัดการในด้านการจัดเก็บอุปกรณ์อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นปัญหาน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.05 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 219 คน มีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการจัดการ (Management) ว่า การขาดการจัดการในด้านการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เป็นปัญหามากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.15 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ขาดการจัดการในด้านการจัดเก็บอุปกรณ์อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นปัญหาน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.03 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับปานกลาง

ในขณะที่ตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 40 คน มีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการจัดการ (Management) ว่า การขาดการจัดการในด้านการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เป็นปัญหามากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.82 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ขาดการจัดการในด้านการจัดเก็บอุปกรณ์อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นปัญหาน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.54 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้จัดการเที่ยวบิน กลุ่มพนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยาน และ ตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศ โดยภาพรวม พบว่าการขาดการจัดการในด้านการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เป็นปัญหามากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.14 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ขาดการจัดการในด้านการจัดเก็บอุปกรณ์อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นปัญหาน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.87 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับปัญหาในการให้บริการอุปกรณ์อากาศยานภาคพื้นของ บริษัท ไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการบำรุงรักษา (Maintenance)

ปัญหาในการให้บริการ อุปกรณ์อากาศยานภาคพื้น	ผู้จัดการเที่ยวบิน		พนักงานให้บริการ อุปกรณ์อากาศยานภาคพื้น		ตัวแทน สายการบินลูกค้าต่างประเทศ		เฉลี่ย					
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล		
ของ บริษัท ไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการบำรุงรักษา (Maintenance)												
1. การบำรุงรักษาไม่ครบถ้วนตามข้อกำหนดของผู้ผลิต	3.41	1.05	ปานกลาง	3.48	1.03	ปานกลาง	2.32	0.89	ปานกลาง	3.07	0.99	ปานกลาง
2. การบำรุงรักษาไม่เป็นไปตามกำหนดการส่งเข้าซ่อมบำรุง	3.35	1.15	ปานกลาง	3.42	1.03	ปานกลาง	2.41	0.96	ปานกลาง	3.06	1.05	ปานกลาง
3. ขาดการตรวจสอบตามลำดับขั้นตอนการซ่อมบำรุงรักษา	3.29	1.03	ปานกลาง	3.30	1.02	ปานกลาง	2.36	0.66	น้อย	2.98	0.90	ปานกลาง
4. การจัดซื้ออะไหล่จากต่างประเทศล่าช้าไม่ตรงตามที่ตั้งชื่อ	3.68	1.09	มาก	3.99	0.99	มาก	2.27	น้อย	0.77	3.31	0.95	ปานกลาง
5. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการซ่อมบำรุงรักษา ไม่สอดคล้องกับเทคโนโลยี	3.47	0.93	ปานกลาง	3.51	0.99	มาก	2.27	น้อย	0.77	3.08	0.89	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.44	1.05	ปานกลาง	3.54	1.01	มาก	2.33	0.81	น้อย	3.10	0.96	ปานกลาง

จากตาราง 11 พบว่า ผู้จัดการเที่ยวบินที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 40 คน มีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการบำรุงรักษา (Maintenance) ว่า การจัดซื้ออะไหล่จากต่างประเทศล่าช้า/ไม่ตรงตามที่สั่งซื้อ เป็นปัญหามากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.68 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับมาก ในขณะที่การขาดการตรวจสอบตามลำดับขั้นตอนการซ่อมบำรุงรักษาเป็นปัญหาน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.29 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 219 คน มีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการบำรุงรักษา (Maintenance) ว่า การจัดซื้ออะไหล่จากต่างประเทศล่าช้า/ไม่ตรงตามที่สั่งซื้อ เป็นปัญหามากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.99 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับมาก ในขณะที่การขาดการตรวจสอบตามลำดับขั้นตอนการซ่อมบำรุงรักษาเป็นปัญหาน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.30 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับปานกลาง

ในขณะที่ตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 40 คน มีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการบำรุงรักษา (Maintenance) ว่า การบำรุงรักษาไม่เป็นไปตามกำหนดการส่งเข้าซ่อมบำรุง เป็นปัญหามากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.41 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับน้อย ในขณะที่การจัดซื้ออะไหล่จากต่างประเทศล่าช้า/ไม่ตรงตามที่สั่งซื้อ และ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการซ่อมบำรุงรักษาไม่สอดคล้องกับเทคโนโลยีเป็นปัญหาน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.27 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับน้อย

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้จัดการเที่ยวบิน กลุ่มพนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยาน และ กลุ่มตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศ โดยภาพรวมพบว่า การจัดซื้ออะไหล่จากต่างประเทศล่าช้า/ไม่ตรงตามที่สั่งซื้อ เป็นปัญหามากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.31 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่การขาดการตรวจสอบตามลำดับขั้นตอนการซ่อมบำรุงรักษาเป็นปัญหาน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.98 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับปัญหาในการให้บริการอุปกรณบริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านวิธีการ (Method)

ปัญหาในการให้บริการ อุปกรณบริการอากาศยานภาคพื้น	ผู้จัดการเที่ยวบิน		พนักงานให้บริการ อุปกรณบริการอากาศยานภาคพื้น		ตัวแทน สายการบินลูกค้าต่างประเทศ		เฉลี่ย					
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล		
ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านวิธีการ (Method)												
1. วิธีการให้บริการไม่ถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด	2.73	0.97	ปานกลาง	2.61	1.11	ปานกลาง	2.44	0.60	น้อย	2.61	0.89	ปานกลาง
2. วิธีการให้บริการไม่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	2.75	1.01	ปานกลาง	2.73	1.13	ปานกลาง	2.44	0.82	น้อย	2.64	0.99	ปานกลาง
3. ขาดการกำหนดขั้นตอนและวิธีการให้บริการที่ชัดเจน	2.68	0.98	ปานกลาง	2.64	1.09	ปานกลาง	2.36	0.58	น้อย	2.56	0.89	ปานกลาง
4. วิธีการให้บริการไม่ตรงตามข้อตกลงในสัญญา	3.09	1.10	ปานกลาง	2.87	1.20	ปานกลาง	2.59	0.91	ปานกลาง	2.85	1.07	ปานกลาง
5. การให้บริการไม่ปฏิบัติตามวิธีการที่ถูกต้องของอุปกรณ์แต่ ละชนิด	2.86	0.98	ปานกลาง	2.65	1.17	ปานกลาง	2.41	0.75	น้อย	2.64	0.97	ปานกลาง
เฉลี่ย	2.82	1.01	ปานกลาง	2.71	1.14	ปานกลาง	2.45	0.73	น้อย	2.66	0.96	ปานกลาง

จากตาราง 12 พบว่า ผู้จัดการเที่ยวบินที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 44 คน มีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านวิธีการ (Method) ว่า วิธีการให้บริการไม่ตรงตามข้อตกลงในสัญญา เป็นปัญหามากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.09 ซึ่งหมายถึงปัญหาที่พบ อยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่การขาดการกำหนดขั้นตอนและวิธีการให้บริการที่ชัดเจน เป็นปัญหาน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.68 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 219 คน มีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านวิธีการ (Method) ว่า วิธีการให้บริการไม่ตรงตามข้อตกลงในสัญญา เป็นปัญหามากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.87 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่การขาดการกำหนดขั้นตอนและวิธีการให้บริการที่ชัดเจน เป็นปัญหาน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.64 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับปานกลาง

ในขณะที่ตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 40 คน มีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านวิธีการ (Method) ว่า วิธีการให้บริการไม่ตรงตามข้อตกลงในสัญญา เป็นปัญหามากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.59 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่การขาดการกำหนดขั้นตอนและวิธีการให้บริการที่ชัดเจน เป็นปัญหาน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.36 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับน้อย

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้จัดการเที่ยวบิน กลุ่มพนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และ กลุ่มตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศ โดยภาพรวมแล้ว พบว่า วิธีการให้บริการไม่ตรงตามข้อตกลงในสัญญา เป็นปัญหามากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.85 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่การขาดการกำหนดขั้นตอนและวิธีการให้บริการที่ชัดเจน เป็นปัญหาน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.56 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 5 วิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาในการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านบุคลากร (Man) ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. ด้านอุปกรณ์ (Machine) ที่ให้บริการอากาศยานภาคพื้น จำนวน 15 ประเภท
3. ด้านการจัดการ (Management) การให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น
4. ด้านการบำรุงรักษา (Maintenance) อุปกรณ์ให้บริการอากาศยานภาคพื้น
5. ด้านวิธีการ (Method) ในการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น

ผู้จัดการเที่ยวบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาในการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ดังนี้

#### 1. ด้านบุคลากร (Man) ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ผู้จัดการเที่ยวบิน ได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นว่า ควรสร้างจิตสำนึกให้พนักงานบริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นมีความรับผิดชอบ และตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติงานในการให้บริการมากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจถึงความสำคัญในการให้บริการ พนักงานควรมีการควบคุมดูแลอุปกรณ์อย่างใกล้ชิด ให้บริการได้ตรงตามเวลา และเสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนด ซึ่งจะช่วยสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ ให้มีความสำคัญในการสร้างขวัญและกำลังใจ เพื่อเป็นแรงกระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

#### 2. ด้านอุปกรณ์ (Machine) ที่ให้บริการอากาศยานภาคพื้น จำนวน 15 ประเภท

ผู้จัดการเที่ยวบิน ได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นว่า ควรมีการตรวจสอบจำนวนอุปกรณ์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันว่าเพียงพอหรือไม่ และอุปกรณ์แต่ละชนิดมีประสิทธิภาพในการทำงานมากน้อยเพียงใด ควรมีการจัดซื้ออุปกรณ์ใหม่เพื่อทดแทนอุปกรณ์เก่าที่ล้าสมัย หรืออุปกรณ์ที่เสื่อมประสิทธิภาพในการใช้งาน และควรจัดซื้อในปริมาณที่เพียงพอต่อความต้องการในการใช้บริการ เพื่อมิให้เกิดปัญหาอุปกรณ์เสีย อุปกรณ์ขัดข้องในขณะที่ให้บริการ หรือเกิดปัญหาอุปกรณ์ไม่เพียงพอให้บริการ ทำให้อากาศยานไม่สามารถออกเดินทางได้ตามกำหนดเวลา

#### 3. ด้านการจัดการ (Management) การให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น

ผู้จัดการเที่ยวบิน ได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นว่า ควรมีการจัดการในด้านการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เพื่อให้อากาศยานของสายการบินแต่ละแห่งได้รับการบริการตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจะสามารถช่วยให้อากาศยานสามารถออกเดินทางได้ตามกำหนดเวลารวมทั้งควรให้มีการจัดการด้านพนักงานให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ มีความใส่ใจในการให้บริการ และคำนึงถึงความปลอดภัย การเน้นการให้ความสำคัญในการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจสูงสุด เป็นการรักษาลูกค้าให้ยังคงใช้บริการจากบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อย่างต่อเนื่อง ให้มีการจัดการที่ดีในการให้บริการเพื่อให้มีความเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ ให้มีการจัดทำรายงานการทำงานและปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหานั้นต่อไป จัดให้มีการจัดเก็บอุปกรณ์อย่างเป็นระเบียบและสามารถนำออกมาใช้งานได้โดยสะดวก จัดการด้านรักษาอุปกรณ์ให้มีอายุการใช้งานที่ยาวนานขึ้น

#### 4. ด้านการบำรุงรักษา (Maintenance) อุปกรณ์ให้บริการอากาศยานภาคพื้น

ผู้จัดการเที่ยวบิน ได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นว่า ควรให้ความสำคัญในด้านอะไหล่ที่ใช้ในการซ่อมอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น โดยเลือกซื้อจากผู้จำหน่ายอะไหล่ที่ขายสินค้าที่มีคุณภาพ และสามารถจัดส่งอะไหล่ได้ถูกต้องตรงตามคำสั่งซื้อทั้งประเภทและจำนวน และจัดส่งถึงบริษัทผู้สั่งซื้อได้ตามกำหนดเวลา ไม่เกิดปัญหาล่าช้าในการจัดส่ง ในขณะที่เดียวกันก็ควรจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการซ่อมบำรุงรักษาที่ทันสมัย สอดคล้องกับอุปกรณ์แต่ละประเภท และทำ

การซ่อมตามคู่มือการใช้งานของอุปกรณ์ โดยซ่อมและเปลี่ยนอะไหล่ให้ได้ตรงตามที่บริษัทผู้ผลิตอุปกรณ์ระบุ มา กำหนดแผนการบำรุงรักษาอุปกรณ์โดยช่างผู้ชำนาญเฉพาะด้านอย่างต่อเนื่องและเป็นระยะ ๆ ฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้และทักษะในการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ในระดับพื้นฐาน

#### 5. ด้านวิธีการ (Method) ในการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น

ผู้จัดการเที่ยวบิน ได้เสนอแนวทางแก้ไขการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นว่า ควรมีการปรับปรุงวิธีการให้บริการให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ ตรงตามข้อตกลงกับผู้รับบริการ เพื่อให้มีมาตรฐานการบริการที่ดี และควรใช้งานอุปกรณ์ในแต่ละประเภทให้ถูกวิธี เพื่อลดปัญหาจากอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นได้ ให้มีวิธีการปรับกลยุทธ์การให้บริการตามมาตรฐานสากล โดยคำนึงถึงความปลอดภัยเป็นสำคัญ

พนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถาม ได้เสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาในการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ดังนี้

#### 1. ด้านบุคลากร (Man) ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

พนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น ได้เสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นว่า ควรจัดฝึกอบรมให้พนักงานบริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นมีความตั้งใจและมีความรับผิดชอบมากขึ้นในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง ปฏิบัติงานอย่างจริงจังทำให้พนักงานมีใจรักในการให้บริการ พนักงานควรปฏิบัติหน้าที่ควบคุมดูแลอุปกรณ์อย่างใกล้ชิด โดยไม่ละเลยต่อความรับผิดชอบ ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรในบางหน่วยงานให้เพียงพอกับปริมาณงานที่มีอยู่ค่อนข้างมาก โดยคำนึงถึงการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพ เนื่องจากบางหน่วยงานมีอัตรากำลังคนมากกว่าปริมาณงาน ฝึกอบรมเพื่อถ่ายทอดความรู้ด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน เพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์และปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ถูกต้อง สร้างความสัมพันธ์และประสานงานที่ดีต่อกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันระหว่างหน่วยงานและงานจะบรรลุตามวัตถุประสงค์ รวมทั้งจัดพนักงานให้เหมาะสมกับงานเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาการทำงานซ้ำซ้อน

#### 2. ด้านอุปกรณ์ (Machine) ที่ให้บริการอากาศยานภาคพื้น จำนวน 15 ประเภท

พนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น ได้เสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นว่า ควรจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอเพื่อใช้ในการสั่งซื้ออุปกรณ์ใหม่เพิ่มขึ้น เนื่องจากอุปกรณ์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน มีการใช้งานมานานมากแล้ว ค่อนข้างเก่า ล้าสมัย ประสิทธิภาพในการใช้งานต่ำลง โดยจัดซื้อให้เพียงพอต่อปริมาณใช้งานในปัจจุบัน การที่อุปกรณ์มีความใหม่ มีคุณภาพดี ก็จะช่วยลดการเกิดปัญหาอุปกรณ์ขัดข้องในขณะที่ให้บริการ ซึ่งจะช่วยลดปัญหาสายการบินผู้รับบริการขาดความเชื่อมั่นในการใช้บริการ อุปกรณ์ประเภทเดียวกัน ไม่ควรมีหลายรุ่นหลายแบบ เพื่อมิให้พนักงานผู้ให้บริการเกิดความสับสน ควรติดตั้งระบบทำความเย็นในห้องโดยสารของอุปกรณ์ยานพาหนะรับ-ส่งผู้โดยสาร เนื่องจากเป็นอุปกรณ์ที่ผู้โดยสารร้องเรียนเข้ามา

### 3. ด้านการจัดการ (Management) การให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น

พนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น ได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นว่า ควรให้ความสำคัญในการให้บริการอากาศยานแต่ละสายการบินตามลำดับก่อน-หลัง โดยให้บริการแก่อากาศยานของสายการบินที่ลงสู่ท่าอากาศยานเป็นลำแรก และให้บริการแก่อากาศยานของสายการบินที่ต้องเดินทางออกจากท่าอากาศยานเป็นลำแรก ซึ่งจะช่วยให้อากาศยานสามารถออกเดินทางได้ตามกำหนดเวลา ในขณะที่เดียวกันก็ควรให้มีการจัดการด้านบุคลากรให้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ที่ตนเองมีทักษะ มีความรู้ ความสามารถ รวมทั้งการบริหารงานบุคคลด้านการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติ ด้วยการแต่งตั้งพนักงานที่มีความสามารถให้ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ให้มีการจัดการด้านประเภทและจำนวนอุปกรณ์ให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ ให้มีการจัดพื้นที่ในการให้บริการโดยกำหนดจุดบริการที่เหมาะสม เพื่อประหยัดเวลาเดินทางของอุปกรณ์ไปยังจุดที่อากาศยานจอดอยู่ ให้มีการจัดการด้านความพร้อมของอุปกรณ์ทุกขณะเพื่อมิให้เกิดขัดข้องขณะให้บริการ

### 4. ด้านการบำรุงรักษา (Maintenance) อุปกรณ์ให้บริการอากาศยานภาคพื้น

พนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น ได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นว่า ควรมีความร่วมมือและประสานงานที่ดีกันระหว่าง แผนกซ่อมบำรุงรักษา กับแผนกบริการอุปกรณ์ ควรมีการจัดส่งอุปกรณ์เข้ารับการบำรุงรักษาตามกำหนดเวลาที่บริษัทผู้ผลิตอุปกรณ์กำหนดไว้ในคู่มือการใช้งาน ให้มีการเลือกซื้ออะไหล่จากบริษัทผู้ผลิต ผู้จำหน่ายที่ขายสินค้าที่มีคุณภาพ และสามารถส่งสินค้าได้ตรงตามคำสั่งซื้อและตรงตามกำหนดเวลา ไม่ล่าช้า ให้มีการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ให้มีประสิทธิภาพและเสร็จตรงตามกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ในแผนการซ่อมบำรุง

### 5. ด้านวิธีการ (Method) ในการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น

พนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น มีได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นว่า ควรให้พนักงานให้บริการได้มีโอกาสศึกษาวิธีการใช้อุปกรณ์อย่างถูกต้องและปลอดภัย เมื่อการเปลี่ยนแปลงอุปกรณ์ใหม่ๆ ควรให้มีการจัดลำดับก่อน-หลังในการให้บริการอุปกรณ์ ควรให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการและขั้นตอนในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศ ที่ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหในการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ดังนี้

#### 1. ด้านบุคลากร (Man) ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศ ได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นว่า ควรให้พนักงานให้บริการอุปกรณ์มีความพร้อมในการปฏิบัติงานได้ทันทีที่ก่อนที่อากาศยานจะลงจอดที่ท่าอากาศยาน ควรมีการจัดฝึกอบรมให้พนักงานให้บริการอุปกรณ์ มีความรู้ความสามารถ และทักษะในการให้บริการอย่างถูกต้องปลอดภัย ควรให้มีการควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิดขณะให้บริการอุปกรณ์

เพื่อจะได้สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันเวลาที่ หากเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน ควรสร้างความพร้อมของบุคลากรให้เพียงพอกับปริมาณงาน

## 2. ด้านอุปกรณ์ (Machine) ที่ให้บริการอากาศยานภาคพื้น จำนวน 15 ประเภท

ตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศ ได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นว่า บริษัทผู้ให้บริการควรจัดให้มีอุปกรณ์ในจำนวนที่เพียงพอต่อการให้บริการ จัดหาอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่เกิดปัญหาการขาดแคลนหรือขัดข้องในขณะให้บริการ จัดซื้ออุปกรณ์ใหม่เพื่อทดแทนอุปกรณ์บางชนิดที่มีอายุการใช้งานมาเป็นเวลานานแล้ว ควรจัดอุปกรณ์ไปรอเตรียมพร้อมให้บริการอากาศยานก่อนที่อากาศยานจะลงจอดภาคพื้นอย่างน้อย 10 นาที รวมทั้งให้มีการตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ก่อนที่จะให้บริการ จัดอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อความต้องการในแต่ละเที่ยวบิน ควรมีการติดตั้งระบบทำความเย็นในอุปกรณ์ยานพาหนะรับ-ส่งผู้โดยสาร

## 3. ด้านการจัดการ (Management) การให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น

ตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศ ได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นว่า ควรจัดอุปกรณ์เข้าให้บริการอากาศยานโดยเร่งด่วนเมื่ออากาศยานลงจอดที่ท่าอากาศยาน เพื่อช่วยให้อากาศยานสามารถออกเดินทางได้ตามกำหนดเวลา และจัดการให้มีอุปกรณ์ในจำนวนที่เพียงพอในการให้บริการ ให้มีการจัดการด้านการให้บริการด้วยความปลอดภัย และให้มีการวางแผนล่วงหน้าเพื่อให้บริการได้ตรงตามกำหนด

## 4. ด้านการบำรุงรักษา (Maintenance) อุปกรณ์ให้บริการอากาศยานภาคพื้น

ตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศ ได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นว่า ควรมีการซ่อมบำรุงรักษาอุปกรณ์และตรวจเช็คประสิทธิภาพของอุปกรณ์อย่างต่อเนื่องเพื่อลดปัญหาอุปกรณ์เกิดขัดข้องในขณะให้บริการ ควรมีการจัดส่งอุปกรณ์เข้ารับการบำรุงรักษาตามกำหนดเวลา

## 5. ด้านวิธีการ (Method) ในการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น

ตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศ ได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นว่า ควรมีการกำหนดวิธีการให้บริการให้ตรงตามข้อกำหนดในสัญญาการว่าจ้างให้บริการ

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### ความมุ่งหมายในการวิจัย

##### ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. สามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอุปกรณ์อากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

##### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

###### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. ผู้จัดการเที่ยวบิน (Flight Manager) ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 48 คน
2. พนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งหมด 7 แผนก จำนวน 540 คน
3. ตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศที่มีตำแหน่งเป็นผู้ควบคุมระดับสูง (Supervisor) ที่ใช้ บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 48 คน

###### กลุ่มตัวอย่าง

1. ผู้จัดการเที่ยวบิน (Flight Manager) ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 48 คน
2. พนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้ตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970 : 608) ได้กลุ่มตัวอย่างเป็น พนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 226 คน
3. ตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศ ที่มีตำแหน่งเป็นผู้ควบคุมระดับสูง (Supervisor) ที่ ใช้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 48 คน

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม 3 กลุ่ม ได้แก่

1. ผู้จัดการเที่ยวบิน (Flight Manager) ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 48 คน ตอบแบบสอบถามจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 91.66

2. พนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 226 คน ตอบแบบสอบถามจำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 96.90

3. ตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศ ที่มีตำแหน่งเป็นผู้ควบคุมระดับสูง (Supervisor) ที่ให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 48 คน ตอบแบบสอบถามจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัญหาในการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามแนวทางแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีการทางสถิติที่คำนวณค่าต่าง ๆ ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้คำสั่งฟังก์ชันทางสถิติ (Statistic Function) คำนวณในโปรแกรม MS Excel ดังนี้

1. หาค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในแต่ละด้านทั้ง 5 ด้าน และโดยภาพรวม แล้วนำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในแต่ละช่วงที่ได้กำหนดไว้

2. หาค่าความถี่ (f) และ ค่าร้อยละ (%) ของประเภทอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความมากที่สุด จากอุปกรณ์ทั้งหมด 15 ประเภท

### สรุปผลการวิจัย

ในการศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) นั้น ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัว สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่ม สรุปได้ดังนี้

#### 1. ผู้จัดการเที่ยวบิน

1.1 เพศ ผู้จัดการเที่ยวบินส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 97.73

1.2 วุฒิการศึกษา ผู้จัดการเที่ยวบินส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ

ละ 79.55

1.3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้จัดการเที่ยวบิน ส่วนใหญ่จะมีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระหว่าง 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.91

1.4 จำนวนเที่ยวบินโดยเฉลี่ยที่ผู้จัดการเที่ยวบินเกี่ยวข้องกับส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับเที่ยวบินน้อยกว่า 5 เที่ยวบิน/วัน คิดเป็นร้อยละ 63.64

1.5 ประเภทของอุปกรณ์ให้บริการอากาศยานที่ผู้จัดการเที่ยวบินเห็นว่ามีปัญหามากที่สุด คือ อุปกรณ์ให้บริการระวางบรรทุก (CPL) คิดเป็นร้อยละ 54.55

## 2. พนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น

2.1 เพศ พนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น เป็นเพศชายทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100

2.2 วุฒิการศึกษา พนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 88.13

2.3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระหว่าง 15 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 40.18

2.4 จำนวนเที่ยวบินโดยเฉลี่ยที่พนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นเกี่ยวข้องกับส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับเที่ยวบินมากกว่า 10 เที่ยวบิน/วัน คิดเป็นร้อยละ 64.38

2.5 ประเภทของอุปกรณ์ให้บริการอากาศยานที่พนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นเห็นว่าปัญหามากที่สุด คือ อุปกรณ์ให้บริการระวางบรรทุก (CPL) คิดเป็นร้อยละ 39.73

## 3. ตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศ

3.1 เพศ ตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 80.00

3.2 วุฒิการศึกษา ตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศ ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.50

3.3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศ ส่วนใหญ่จะมีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระหว่าง 3-5 ปี และ 6-10 ปี รวมกันคิดเป็นร้อยละ 75.00

3.4 จำนวนเที่ยวบินโดยเฉลี่ยที่ตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศเกี่ยวข้องกับส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับเที่ยวบินน้อยกว่า 5 เที่ยวบิน/วัน คิดเป็นร้อยละ 87.50

3.5 ประเภทของอุปกรณ์ให้บริการอากาศยานที่กลุ่มตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศเห็นว่าปัญหามากที่สุด คือ อุปกรณ์ให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสาร (PXB) คิดเป็นร้อยละ 55.00

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านบุคลากร (Man) ด้านอุปกรณ์ (Machine) ด้านการจัดการ (Management) ด้านการบำรุงรักษา (Maintenance) และด้านวิธีการ (Method) ตามความคิดเห็นของ ผู้จัด

การเที่ยวบิน พนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และ ตัวแทนของสายการบินลูกค้าต่างประเทศ สรุปได้ดังนี้

### 1. ด้านบุคลากร (Man) ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ผู้จัดการเที่ยวบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านบุคลากรว่า การที่พนักงานขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานเป็นปัญหามากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.45 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านบุคลากรว่า การที่พนักงานขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานเป็นปัญหามากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.78 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับปานกลาง

ตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศ มีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านบุคลากรว่า การที่พนักงานขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานเป็นปัญหามากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.33 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่ม พบว่า การที่พนักงานขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานเป็นปัญหามากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.19 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับปานกลาง

### 2. ด้านอุปกรณ์ (Machine) ที่ให้บริการอากาศยานภาคพื้น จำนวน 15 ประเภท

ผู้จัดการเที่ยวบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านอุปกรณ์ว่า การที่อุปกรณ์เก่า ล้าสมัย เป็นปัญหามากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.39 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบอยู่ในระดับมาก

พนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านอุปกรณ์ว่า การที่อุปกรณ์เก่า ล้าสมัย เป็นปัญหามากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.05 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบอยู่ในระดับมาก

ตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศ มีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านอุปกรณ์ว่า การที่อุปกรณ์เก่า ล้าสมัย เป็นปัญหามากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.20 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่ม พบว่า การที่อุปกรณ์เก่า ล้าสมัย เป็นปัญหามากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.20 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับมาก

### 3. ด้านการจัดการ (Management) การให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น

ผู้จัดการเที่ยวบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความเห็นเกี่ยวกับด้านการจัดการ (Management) ว่า การขาดการจัดการในด้านการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เป็นปัญหามากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.45 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความเห็นเกี่ยวกับด้านการจัดการ (Management) ว่า การขาดการจัดการในด้านการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เป็นปัญหามากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.15 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับปานกลาง

ตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศ มีความเห็นเกี่ยวกับด้านการจัดการ (Management) ว่า การขาดการจัดการในด้านการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เป็นปัญหามากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.82 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่ม พบว่า การขาดการจัดการในด้านการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เป็นปัญหามากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.14 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับปานกลาง

#### 4. ด้านการบำรุงรักษา (Maintenance) อุปกรณ์ให้บริการอากาศยานภาคพื้น

ผู้จัดการเที่ยวบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความเห็นเกี่ยวกับด้านการบำรุงรักษา (Maintenance) ว่า การจัดซื้ออะไหล่จากต่างประเทศล่าช้า/ไม่ตรงตามที่ตั้งซื้อเป็นปัญหามากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.68 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับมาก

พนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความเห็นเกี่ยวกับด้านการบำรุงรักษา (Maintenance) ว่า การจัดซื้ออะไหล่จากต่างประเทศล่าช้า/ไม่ตรงตามที่ตั้งซื้อเป็นปัญหามากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.99 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับมาก

ตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศ มีความเห็นเกี่ยวกับด้านการบำรุงรักษา (Maintenance) ว่า การบำรุงรักษาไม่เป็นไปตามกำหนดการส่งเข้าซ่อมบำรุงเป็นปัญหามากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.41 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับน้อย

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่ม พบว่า จัดซื้ออะไหล่จากต่างประเทศล่าช้า/ไม่ตรงตามที่ตั้งซื้อเป็นปัญหามากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.31 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับปานกลาง

#### 5. ด้านวิธีการ (Method) ในการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น

ผู้จัดการเที่ยวบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความเห็นเกี่ยวกับด้านวิธีการ (Method) ว่า การให้บริการไม่ตรงตามข้อตกลงในสัญญาเป็นปัญหามากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.09 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความเห็นเกี่ยวกับด้านวิธีการ (Method) ว่า การให้บริการไม่ตรงตามข้อตกลงในสัญญาเป็นปัญหามากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.87 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับปานกลาง

ตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศ มีความเห็นเกี่ยวกับด้านวิธีการ (Method) ว่า การให้บริการไม่ตรงตามข้อตกลงในสัญญาเป็นปัญหามากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.59 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่ม พบว่า การให้บริการไม่ตรงตามข้อตกลงในสัญญาเป็นปัญหามากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.85 ซึ่งหมายถึง ปัญหาที่พบ อยู่ในระดับปานกลาง

## อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัว สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่ม ดังนี้

### 1. ผู้จัดการเที่ยวบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

1.1 เพศ ผู้จัดการเที่ยวบินส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง เพราะงานที่รับผิดชอบต้องอาศัยความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน รวมทั้งต้องใช้ทักษะในการกำกับดูแลและควบคุมอุปกรณ์

1.2 วุฒิมัธยมศึกษา ผู้จัดการเที่ยวบินส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี เพราะงานที่ได้รับมอบหมาย มีความรับผิดชอบสูง ต้องติดต่อประสานงานกับตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศ รวมทั้งต้องใช้ความคิดด้านการวางแผนในการระวางบรรทุกสัมภาระของผู้โดยสาร เพื่อให้มีความสมดุลในห้องระวางบรรทุกใต้ท้องอากาศยาน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการบิน ซึ่งสอดคล้องกับ สุจิตา ก้องสมุทร (2537 : 172) ที่ได้ศึกษาลักษณะของผู้สำเร็จอาชีวศึกษาฝ่ายช่างของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าผู้บริหารสถานภาพประกอบการมีความต้องการบุคลากรที่มีคุณลักษณะด้านการแก้ไข้ปัญหา และการตัดสินใจในระดับมาก

1.3 ประสบการณ์การปฏิบัติงานของผู้จัดการเที่ยวบิน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในระหว่าง 11-15 ปี พนักงานเหล่านี้ส่วนใหญ่ปฏิบัติในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มาเป็นเวลานาน โดยได้รับการเลื่อนตำแหน่งในสายงานที่รับผิดชอบ มีความจงรักภักดีต่อองค์กร จึงมิได้มีการโยกย้ายหรือเปลี่ยนไปทำงานในองค์กรอื่น ซึ่งสอดคล้องกับ สเตียร์และพอร์เตอร์ (Steers and Porter : 442) ที่ได้สรุปความผูกพันต่อองค์กร ไว้เป็น 2 ลักษณะ คือ ความผูกพันทางทัศนคติ (Attitude Commitment) เป็นความผูกพันต่อองค์กร โดยที่บุคคลมีความภูมิใจในองค์กร นำตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กร และยอมรับในเป้าหมายขององค์กร และความผูกพันทางพฤติกรรม (Behavioral Commitment) เป็นความผูกพันต่อองค์กรที่เป็นพฤติกรรม ซึ่งได้รับจากองค์กร เช่น การได้รับการยอมรับจากสมาชิกในองค์กร ได้รับค่าตอบแทน เป็นต้น

1.4 จำนวนเที่ยวบินโดยเฉลี่ยที่ผู้จัดการเที่ยวบินเกี่ยวข้อง ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับเที่ยวบินน้อยกว่า 5 เที่ยวบิน/วัน เพราะผู้จัดการเที่ยวบินต้องรับผิดชอบงานหลายด้าน ทั้งงานควบคุมการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น และงานอื่น ๆ ในสำนักงานด้วย

1.5 ประเภทของอุปกรณ์ให้บริการอากาศยานที่ผู้จัดการเที่ยวบินเห็นว่ามีปัญหามากที่สุด คือ อุปกรณ์ให้บริการระวางบรรทุก (CPL) เพราะเป็นอุปกรณ์ที่มีอายุการใช้งานมายาวนาน

### 2. พนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2.1 เพศ พนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น เป็นเพศชายทั้งหมด เพราะงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น เป็นงานที่ต้องใช้ความคล่องตัวและกำลัง รวมทั้งต้องใช้ทักษะในการควบคุมอุปกรณ์

2.2 วุฒิการศึกษา พนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี เพราะพนักงานเหล่านี้เข้าปฏิบัติในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง

2.3 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในระหว่าง 15 ปีขึ้นไป เพราะพนักงานเหล่านี้ปฏิบัติงานในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มาตั้งแต่จบการศึกษาเมื่ออายุไม่มากนัก

2.4 จำนวนเที่ยวบินโดยเฉลี่ยที่พนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นเกี่ยวข้อง ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับเที่ยวบินมากกว่า 10 เที่ยวบินวัน เพราะงานที่รับผิดชอบหลักของพนักงานเหล่านี้คือ การให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานต่ออากาศยานของสายการบินหลายแห่ง

2.5 ประเภทของอุปกรณ์ให้บริการอากาศยานที่พนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นเห็นว่ามีความยากที่สุด คือ อุปกรณ์ให้บริการระวางบรรทุก (CPL) เพราะมีอายุการใช้งานมานาน

### 3. ตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศ .

3.1 เพศ ตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย งานที่รับผิดชอบต้องอาศัยความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ซึ่งบางครั้งต้องขึ้นไปตรวจเช็คความเรียบร้อยภายในบริเวณห้องเก็บสัมภาระใต้ท้องอากาศยาน

3.2 วุฒิการศึกษา ตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศ ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี เพราะพนักงานเหล่านี้เข้าปฏิบัติในสายการบินต่างประเทศ ตั้งแต่สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง

3.3 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศ ส่วนใหญ่จะมีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในระหว่าง 3-5 ปี และ 6-10 ปี เพราะพนักงานเหล่านี้ปฏิบัติงานในสายการบินต่างประเทศมาตั้งแต่จบการศึกษาในช่วงอายุไม่มากนัก และยังคงปฏิบัติงานอยู่ในสายการบินเดิม มิได้เปลี่ยนงานใหม่

3.4 จำนวนเที่ยวบินโดยเฉลี่ยที่ตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศเกี่ยวข้อง ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับเที่ยวบินน้อยกว่า 5 เที่ยวบิน/วัน เพราะว่า สายการบินต่างประเทศแต่ละแห่งเดินทางมาลงจอดที่ทำอากาศยานกรุงเทพฯ โดยเฉลี่ยไม่เกิน 2 เที่ยวบิน/วัน

3.5 ประเภทของอุปกรณ์ให้บริการอากาศยานที่กลุ่มตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศเห็นว่ามีความยาก คือ อุปกรณ์ให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสาร (PXB) เพราะเป็นอุปกรณ์ที่เก่า มีอายุการใช้งานมากกว่า 20 ปี

ผลการศึกษาปัญหาในการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านบุคลากร (Man) ด้านอุปกรณ์ (Machine) ด้านการจัดการ (Management) ด้านการบำรุงรักษา (Maintenance) และด้านวิธีการ (Method) ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้จัดการเที่ยวบิน กลุ่มพนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การ

บินไทย จำกัด (มหาชน) และกลุ่มตัวแทนของสายการบินลูกค้าต่างประเทศ พบว่า ปัญหาการให้บริการ อุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น อยู่ในระดับมาก ปานกลาง ถึง น้อย ซึ่งแสดงว่าการให้บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ยังคงมีปัญหาอยู่ โดยมีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

#### 1. ด้านบุคลากร (Man) ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

พบว่า ยังมีปัญหาด้านบุคลากรในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจากการที่พนักงานที่รับผิดชอบในการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ยังขาดจิตสำนึกในการรักการให้บริการ (Service Mind) พนักงานบางคนมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านงานบริการในระดับน้อย พนักงานขาดประสบการณ์ขาดทักษะในการให้บริการ ขาดการประสานงานที่ดีระหว่างบุคลากรในแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน รวมทั้งขาดการประสานงานและทำความเข้าใจร่วมกันระหว่างหัวหน้างานและพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ปรีชา คัมภีร์ปกรณ์ (2528 : 277) ซึ่งกล่าวว่า เมื่อบุคลากรได้ปฏิบัติหน้าที่นานพอควรแล้ว งานที่รับผิดชอบอยู่นั้นได้เปลี่ยนแปลงวิธีการใหม่ ๆ มีแนวคิดใหม่ ๆ เกิดขึ้นหลายอย่าง และสอดคล้องกับ สุปราณี ศรีจันทร์ภุมข (2524 : 9) ที่กล่าวว่า ถ้าพนักงานมีทัศนคติไม่ดีต่อฝ่ายบริหาร ย่อมทำให้พฤติกรรมของผู้นั้นแสดงออกไปในทางไม่ยอมให้ความร่วมมือ พร้อมทั้งหาทางขัดแย้งและต่อต้าน ส่วนปัญหาการทำงานร่วมกันย่อมเกิดจากการขาดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างผู้ร่วมงาน ถ้าผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญเป็นธรรม มีความลำเอียง ให้ความสำคัญกับบุคคลบางคนมากเกินไป ทำให้เกิดการต่อต้านกันเอง เกิดการเอาเปรียบ ชิงดีชิงเด่นกัน

#### 2. ด้านอุปกรณ์ (Machine) ที่ให้บริการอากาศยานภาคพื้น จำนวน 15 ประเภท

พบว่า ยังมีปัญหาด้านอุปกรณ์อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจากอุปกรณ์แต่ละประเภทที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบันมีอายุการใช้งานที่ยาวนาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการใช้งานลดลง อุปกรณ์เกิดการขาดแคลนในบางขณะ ไม่เพียงพอต่อการให้บริการอากาศยาน และอุปกรณ์แต่ละประเภทมีหลายรุ่นหลายแบบ ทำให้ผู้ควบคุมอุปกรณ์เกิดความสับสนในการใช้งาน

#### 3. ด้านการจัดการ (Management) การให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น

พบว่า ยังมีปัญหาด้านการจัดการอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจาก ขาดการจัดการที่ดีในด้านการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และความสามารถเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ เมื่อมีการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ประเภทใหม่ ๆ ซึ่งสอดคล้องกับ เสนาะ ดีเยาว์ และคนอื่น ๆ (2527 : 23) ได้กล่าวว่า บุคลากรไม่ค่อยได้เรียนรู้งานใหม่ ๆ วิธีการใหม่ ๆ ความรู้ความชำนาญมักจะได้มาจากการประสบการณ์ หรือความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในอดีตเป็นบทเรียน และสอดคล้องกับเฉลิมศักดิ์ นามเชียงใหม่ (2532 : 50-55) ได้วิจัยพบว่า ผู้ใช้แรงงานต้องมีความรู้ ความสามารถ ความรับผิดชอบ ความตรงต่อเวลา ความคิดสร้างสรรค์ ประสบการณ์ทางอาชีพ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

#### 4. ด้านการบำรุงรักษา (Maintenance) อุปกรณ์ให้บริการอากาศยานภาคพื้น

พบว่า ยังมีปัญหาด้านการบำรุงรักษาอยู่ในระดับปานกลาง เป็นที่น่าสังเกตว่าพนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น เห็นว่าปัญหาด้านการบำรุงรักษาอยู่ในระดับมาก เพราะเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ควบคุมอุปกรณ์โดยตรง จึงมองเห็นปัญหาค่อนข้างมาก ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจาก ไม่ได้จัดส่งอุปกรณ์

เข้ารับการซ่อมบำรุงตามกำหนดเวลาที่เหมาะสม อะไหล่ที่จัดซื้อไม่ได้คุณภาพตามมาตรฐาน การซ่อมบำรุงรักษาใช้ระยะเวลานานเกินไป ไม่เสด็จตรงตามเวลา ขาดแคลนช่างซ่อมบำรุงที่เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เนื่องจากมีการหมุนเวียนพนักงานจากหน่วยงานอื่นมาทำงานด้านการซ่อมบำรุง ทำให้ยังขาดประสบการณ์ และทักษะเท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับ โสภิต ภาโนมัย (2539 : 50) ได้วิจัย พบว่า การสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบของบุคลากร ผู้ที่ได้รับการบรรจุใหม่ โอน หรือย้าย สลับสับเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่ใหม่ ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ การสร้างทัศนคติและค่านิยมของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ บุคลากรจึงไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ เมื่อได้บุคลากรมาแล้วควรมีการพัฒนา เอาใจใส่ปรับปรุงงาน

#### 5. ด้านวิธีการ (Method) ในการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น

พบว่า ยังคงมีปัญหาด้านวิธีการอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจาก ขาดการกำหนดวิธีการให้บริการด้วยความปลอดภัย ผู้ให้บริการไม่ปฏิบัติตามวิธีการที่กำหนดไว้อย่างถูกต้องทุกขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงานไม่สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลง และผู้ปฏิบัติงานไม่มีโอกาสได้รับการอบรมเกี่ยวกับวิธีการใช้งานของอุปกรณ์ใหม่ ๆ อย่างถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับ รัฐะ ประवालพฤกษ์ (2538 : 174-175) ได้กล่าวไว้ว่า การสนับสนุนบุคลากรกรณีที่มีการฝึกอบรมภายนอกหน่วยงาน ผู้บริหารจะให้ความร่วมมือน้อยและไม่มองเห็นถึงความสำคัญ จะไม่ส่งพนักงานเข้ารับการอบรม เพราะเกรงว่าจะไม่มีคนทำงาน และสอดคล้องกับ สมถวิล เมืองพระ (2537 : บทคัดย่อ) ได้วิจัย พบว่า การให้ความสำคัญแก่ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับอุบัติเหตุจากการทำงานและการป้องกันอุบัติเหตุ เพราะเห็นว่าอุบัติเหตุส่งผลให้เกิดการสูญเสีย บาดเจ็บ พิการ หรือเสียชีวิตได้ การป้องกันเป็นหน้าที่ของทั้งผู้ใช้แรงงานและเจ้าของโรงงาน ดังนั้น จึงควรให้ความรู้กับผู้ใช้แรงงานถึงวิธีการทำงานที่ปลอดภัย

สรุปแล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่ม มีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 5 ด้าน เป็นไปในทางเดียวกัน เพราะ ผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่บ่อยครั้ง และมักเป็นปัญหาเดิม

### แนวทางแก้ไขปัญหา

ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ผู้จัดการเที่ยวบิน พนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และ ตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศ ได้เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีประเด็นแนวทางแก้ไขในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน ดังนี้

#### 1. ด้านบุคลากร (Man) ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ผู้จัดการเที่ยวบิน พนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และ ตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศ มีความเห็นว่า ควรมีการจัดฝึกอบรม เพื่อพัฒนาให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ปลูกจิตสำนึกให้พนักงานมีใจรักการให้บริการ เพิ่มบุคลากรให้เพียงพอและเหมาะสมกับปริมาณงาน สร้างขวัญและกำลังใจให้เกิดขึ้นกับพนักงานผู้

ปฏิบัติงาน ให้การดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่ของพนักงาน และจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมกับงานและความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับ สมาน รังสิโยภุชณ์ (2530 : 80) ได้กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรเป็นการเสริมสร้างความเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานด้านความรู้ความสามารถ ทักษะ อุปนิสัย ทัศนคติ และวิธีการทำงาน อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน

#### 2. ด้านอุปกรณ์ (Machine) ที่ให้บริการอากาศยานภาคพื้น จำนวน 15 ประเภท

ผู้จัดการเที่ยวบิน พนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และ ตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศ มีความเห็นว่า ควรจัดหาอุปกรณ์ใหม่ที่ทันสมัยเพื่อทดแทนอุปกรณ์บางประเภทที่มีอายุการใช้งานมาเป็นเวลานานแล้ว อุปกรณ์ประเภทเดียวกันไม่ควรมีหลายชนิด หลายรุ่น เพื่อลดความสับสนในการควบคุมอุปกรณ์

#### 3. ด้านการจัดการ (Management) การให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น

ผู้จัดการเที่ยวบิน พนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และ ตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศ มีความเห็นว่า ควรมีการบริหารจัดการการให้บริการอย่างเป็นขั้นเป็นตอน และตรงตามเวลา อันจะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ควรมีการจัดการในการให้บริการตามจุดต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจัดเตรียมอุปกรณ์ให้บริการในจุดที่เหมาะสม เพื่อประหยัดเวลาการจัดส่งอุปกรณ์ไปให้บริการยังตัวอากาศยาน

#### 4. ด้านการบำรุงรักษา (Maintenance) อุปกรณ์ให้บริการอากาศยานภาคพื้น

ผู้จัดการเที่ยวบิน พนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และ ตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศ มีความเห็นว่า ควรทำแผนการจัดลำดับการส่งอุปกรณ์เข้ารับการซ่อมบำรุงรักษาตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้อุปกรณ์มีอายุการใช้งานยาวนานขึ้น ควรจัดหาช่างที่มีความชำนาญเฉพาะด้านทำการซ่อมบำรุงรักษาอุปกรณ์ จัดทำแผนในการจัดซื้ออะไหล่ให้ได้คุณภาพและตรงตามมาตรฐาน

#### 5. ด้านวิธีการ (Method) ในการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น

ผู้จัดการเที่ยวบิน พนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และ ตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศ มีความเห็นว่า ควรมีวิธีการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพโดยคำนึงถึงความปลอดภัย ความรวดเร็ว ความตรงต่อเวลา และให้บริการได้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับ ญัฐวัตร มนต์เทเวัญ (2533 : 63-65) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยจะต้องปฏิบัติในฐานะผู้ประสานงานและเสนอแนะผู้บริหารระดับสูง ส่งเสริมให้เกิดกิจกรรมต่าง ๆ เกี่ยวกับความปลอดภัย เพื่อให้มีการแก้ไขสภาพการทำงานที่ไม่ปลอดภัย และให้ผู้ปฏิบัติงานใช้วิธีการทำงานที่ถูกต้องและปลอดภัย มีการเผยแพร่ข่าวสาร หรือเอกสารความปลอดภัย ตรวจตราสภาพการทำงานและการกระทำที่ไม่ปลอดภัยเป็นประจำสม่ำเสมอ จัดฝึกอบรมการป้องกันอุบัติเหตุแก่พนักงานทุกระดับทุกระดับ เน้นการสร้างจิตสำนึก เจตคติ ทดสอบเครื่องมือและอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพที่พร้อมทำงานได้อย่างปลอดภัย

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้มีวิจัยมีข้อเสนอแนะทั่วไป ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อนำมาใช้ในการวางนโยบาย กลยุทธ์ในการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ เช่น วางแผนจัดเตรียมอุปกรณ์ให้มีความเพียงพอและสอดคล้องกับความต้องการ บริการด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และมีความปลอดภัย
2. ควรจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงาน เพื่อให้มีความรู้และทักษะในการควบคุมอุปกรณ์ รวมทั้งปลูกจิตสำนึกให้พนักงานมีใจรักการให้บริการ ขณะเดียวกัน ผู้บริหารควรสร้างความใกล้ชิดกับพนักงานระดับล่าง เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาที่แท้จริง รวมทั้งผู้บังคับบัญชาก็มีส่วนช่วยในการเร่งสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานด้วยการสนับสนุนให้พนักงานผู้ได้บังคับบัญชาที่มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีโอกาสได้ปฏิบัติงานและรับผิดชอบในหน้าที่ที่สูงขึ้น
3. ควรจัดให้มีการวางแผนในการให้บริการอุปกรณ์แต่ละประเภทอย่างเป็นระบบ เพื่อให้มีความเพียงพอต่อการให้บริการ รวมทั้งดูแลอุปกรณ์ให้ได้รับการบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถใช้งานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ
4. ผู้รับผิดชอบระดับหัวหน้างานควรปรับเปลี่ยนวิธีการและขั้นตอนในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องศึกษาวิธีการในการให้บริการอย่างถูกต้องตรงตามคู่มือการใช้งานที่กำหนดไว้ ตลอดจนศึกษาและนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ
5. ควรให้มีการประสานงานที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อจะได้ทราบถึงความพึงพอใจ และทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ และนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการให้ตรงกับความต้องการ
6. ควรมีการปรับปรุงด้านอุปกรณ์ที่มีอายุการใช้งานมายาวนาน เนื่องจากประสิทธิภาพการทำงานเริ่มลดลง ในขณะที่มีสายการบินลูกค้าต่างประเทศที่ใช้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นจาก บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีปริมาณมาก ดังนั้น ควรมีการจัดซื้ออุปกรณ์ที่จำเป็นทดแทนอุปกรณ์ที่เก่า รวมทั้งมีการซ่อมบำรุงรักษาอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้

## ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาและสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของสายการบินลูกค้าต่างประเทศในการรับการบริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อนำมาปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น
2. ควรมีการศึกษาวิจัยแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในแต่ละหน่วยงานที่รับผิดชอบอุปกรณ์แต่ละประเภท

3. ควรมีการศึกษารูปแบบในการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นแต่ละประเภท อุปกรณ์ โดยการศึกษาเฉพาะด้าน เพื่อให้ทราบถึงวิธีการควบคุมอุปกรณ์ และปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในขณะให้บริการ
4. ควรมีการศึกษาวิจัย เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กับ ความพึงพอใจของสายการบินลูกค้าต่างประเทศ เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริง
5. ควรมีการศึกษาวิจัย เพื่อเปรียบเทียบมาตรฐานการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการ คือ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กับ บริษัท ไทยแอร์พอร์ตกราวนด์เซอร์วิส จำกัด (Thai Airport Ground Services) เพื่อให้ทราบถึงข้อแตกต่างในการให้บริการ

**บรรณานุกรม**

## บรรณานุกรม

- กุลธน ธนาพงศธร. (2518). "การบริหารงานบุคคล," เอกสารการสอนชุดวิชา 32304 หน่วยที่ 6-16 สาขา  
วิทยาการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช.
- จักรกฤษณ์ ดวงพิสดรา. (2542 กรกฎาคม-กันยายน). "ธุรกิจการบินพาณิชย์," *Chulalongkorn Review*.  
4 (44). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เฉลิมศักดิ์ นามเชียงใต้. (2532). ความต้องการแรงงานช่างก่อสร้างของสถานประกอบการในภาคตะวันออก  
เฉียงเหนือ. กทม. : วิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์.
- ชัยวัฒน์ บุญคิวนนท์. (2531). ความต้องการของสถานประกอบการที่มีต่อลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จ  
การศึกษาจากวิทยาลัยอาชีวศึกษาอุดรธานี. รายงานผลการวิจัย. ฝ่ายวางแผนและพัฒนาการ  
ศึกษา.
- จู่ระ ประवालพฤกษ์. (2538). การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม. เอกสารวิชาการ. ฉบับที่ 83. หน่วยศึกษา-  
นิเทศก์ สถาบันราชภัฏ.
- นิธนา เมลิองนนท์. (2524). ปัจจัยการสื่อสารที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของ บริษัท การบินไทย จำกัด  
(มหาชน). วิทยานิพนธ์. สส.ม. (สื่อสารมวลชน). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย-  
ธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นิพนธ์ คำพา. (2520). ปัญหาในการบริการราชการส่วนภูมิภาค. วิทยานิพนธ์ รศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิต  
วิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- นวรรตน์ ตฤติยศิริ. (2530). การตลาดของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศซึ่งตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยา-  
นิพนธ์ ค.ม. (บริหารศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่าย  
เอกสาร.
- บุญธรรม สิริกุดตา. (2527). การศึกษาปัญหาและแนวโน้มทางด้านการตลาดของสวนสนุกในเขตกรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบัญชีทั่วไป). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). (2544). การให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น. กรุงเทพฯ :  
ฝ่ายฝึกอบรมบริการภาคพื้น บริษัท การบินไทยฯ.
- บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). (2544). ความเป็นมาของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).  
กรุงเทพฯ : ฝ่ายฝึกอบรมบริการภาคพื้น บริษัท การบินไทยฯ.
- บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). (2543). สำนักประชาสัมพันธ์และกองโฆษณา. ม.ป.พ.
- ปริมพร อ่ำพันธ์. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางขุนเทียน. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ประยงค์ มีใจเชื้อ. (2543). การบริหารเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ปลายฝัน สุขารมย์. (2534). *สร้างบริการให้เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด.
- ปรีชา คัมภีร์ปกรณ์ และคนอื่น ๆ. (2528). "ฝึกอบรมผู้บริหารสถานศึกษาระดับประถมศึกษา," *เอกสารการสอนชุดวิชา หน่วยที่ 1-4*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ณัฐวัตร มนต์เทเวทย์. (2523). *การบริหารงานความปลอดภัย*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). *วิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- วิจิตร ตัดทูลสุทธิ, วันชัย วิจิรวนิช และ ศิริจันทร์ ทองประเสริฐ (2542). *การวิจัยดำเนินงาน*. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด.
- วิฑูรย์ สิมะโชติดี. (2544). *ปลอดภัยไว้ก่อน*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ส.ท.ท.
- ศุภณิตย์ ไชครัตนวิชัย. (2536). *การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ*. หนังสือที่ระลึกประจำปี เล่มที่ 10. เรื่อง การบริหารการบริการ : พัฒนาการอย่างไรเพื่อให้บริการที่ดี. กรุงเทพฯ : สถาบันข้าราชการพลเรือน คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2537). *กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ พัฒนาการศึกษ.
- ศิริยุภา พูลสุวรรณ. (2540). *คู่มือการเรียบเรียงปฏิญญานิพนธ์*. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ : วิจัยพาณิชย์และการพิมพ์.
- สมคิด บางโม. (2544). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : บริษัท วิทย์พัฒน์ จำกัด.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2543). *การพัฒนาทีมงานบริการ*. กรุงเทพฯ : ธีระป้อมวรรณกรรม.
- สมบูรณ์ บัวบาน. (2535). *ความต้องการแรงงานอาชีพช่างอุตสาหกรรมของสถานประกอบการในจังหวัดนครสวรรค์*. วิทยานิพนธ์ คอ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. ถ่ายเอกสาร.
- สมถวิล เมืองพระ. (2537). *การศึกษาพฤติกรรมอนามัยของคณงานในระดับปฏิบัติการ : การป้องกันอุบัติเหตุเนื่องจากการทำงาน ศึกษาเฉพาะกรณี อุตสาหกรรมการผลิตผลิตภัณฑ์จากโลหะเครื่องจักรและอุปกรณ์ เขตอำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา*. วิทยานิพนธ์ สส.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุนันต์ร์ จันทร์วิเศษ. (2539). *การศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการการเดินทาง บริษัท ขนส่ง จำกัด กับ บริษัท รถร่วมเอกชน จำกัด*. ม.ป.พ.
- สุปราณี ศรีฉัตรภิมุข. (2524). *การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคคล*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุดจิต จันทรประทีน. (2524). *การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ รศ.ม. (การปกครอง). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- เสนาะ ดิยาวี. (2527). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- โลภิต ภาโนมัย. (2539). *ปัญหาการพัฒนาบุคลากรทางพลศึกษาของสถาบันการศึกษาอุดมศึกษาเอกชนในกรุงเทพมหานคร*. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- อัสยุทธ์ สุทธิถวิล. (2538). *ประสิทธิผลของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นในกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงาน ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม)*. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อรุณรัตน์ นิยม. (2537). *ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้โดยสารต่อบริการระหว่างสายการบินไทยและสายการบินต่างชาติ*. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- Cronbach, Lee J. (1984). *Essential of Psychological Testing*. New York : Harper.
- Customer Expectation*. (2001). Bangkok : Thai Airways International Public Company Limited.
- Customer Service Bulletin*. (2001, August–September). Bangkok : Thai Airways International Public Company Limited.
- Customer Service Bulletin*. (2001, June – July). Bangkok : Thai Airways International Public Company Limited.
- Krejcie, Robert V. and Morgan, Daryle W. (1970). *Journal of Education and Psychological Measurement*. 30 : 607-610.
- Likert, R.A. (1932). "Tedhnique for the Measurement of Attitudes," *Arch Psychologic*. 140 : 1-55.
- List of Foreign Commercial Airlines Operating into Thailand*. (2001, September). Bangkok : Thai Airways International Public Company Limited.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

จดหมายขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5726, 5644

ที่ ทม 1012/ 4400

วันที่ ๑๕ ธันวาคม 2544

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์

เนื่องด้วย นายจตุกร มีเพียร นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกอุตสาหกรรมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” โดยมี อาจารย์ ดร.ไพรัช วงศ์ยุทธไกร และ อาจารย์สุดใจ เหง้าสีไพร เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบสอบถามศึกษาปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายจตุกร มีเพียร ซึ่งเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์)

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์พงศ์ ก่องสุรพงษ์)  
คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์

3 6 ๑๓.๑. 2545



## บันทึกข้อความ

คณะศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
เลขรับ..... ๑/๔๐  
วันที่ ๗.๓๑.๒๕๔๕  
เวลา ๑๖.๒๒๙.

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5726, 5644

ที่ ทม 1012/ 44๖3

วันที่ ๑๘ ธันวาคม 2544

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นายฐาตุร มีเพียร นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกอุตสาหกรรมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” โดยมี อาจารย์ ดร.ไพรัช วงศ์ยุทธไกร และ อาจารย์สุดใจ เหง้าสีไพร เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ ดร.ละเอียด รักษ์เผ่า เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบสอบถามปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายฐาตุร มีเพียร ซึ่งเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

เรื่อง อาจารย์ละเอียด รักษ์เผ่า

เพื่อไปทบทวน

๑๗.๑๓.๔๕

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ยงใจ

๓๒ ๑๒-๑๑-๔๕

ที่ ทม 1012/ 4๙๐1



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๖ ธันวาคม 2544

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้จัดการแผนกซ่อมบำรุงอุปกรณ์ขนถ่ายสัมภาระอากาศยาน (JF-R)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายสุภากร มีเพียร นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกอุตสาหกรรมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” โดยมี อาจารย์ ดร.ไพรัช วงศ์ยุทธไกร และ อาจารย์สุดใจ เหง้าสีไพร เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในครั้งนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายสุภากร มีเพียร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 664-1000 ต่อ 5726, 5644

โทรสาร. 258-4119

อินทร์เป็นผู้นำชีวิตคุณตาหลวงแบบสอน  
ร.ร. ๒๕๓๕  
B.M.D. 45

ที่ ทม 1012/ 4๗๐๐



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๑๕ ธันวาคม 2544

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้จัดการกองฝึกอบรมบริการลานจอด (GU) คอนเมือง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายฐาตุร มีเพียร นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกอุตสาหกรรมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” โดยมี อาจารย์ ดร.ไพรัช วงศ์ยุทธไกร และ อาจารย์สุดใจ เหง้าสีไพร เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายฐาตุร มีเพียร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์)

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 664-1000 ต่อ 5726, 5644

โทรสาร. 258-4119

① ยินดีรับแทนผู้ให้ข้อมูลในพรรค  
แมนซ์อ้อมลาม ดรัม

ที่ ทม 1012/ 47 ( )



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๕ ธันวาคม 2544

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้จัดการแผนกบริการลูกค้า (JQ-R)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายฐากร มีเพียร นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกอุตสาหกรรมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” โดยมี อาจารย์ ดร.ไพรัช วงศ์ยุทธไกร และ อาจารย์สุดใจ เหง่าสีไพร เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายฐากร มีเพียร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
โทร. 664-1000 ต่อ 5726, 5644  
โทรสาร. 258-4119

ยืนยันว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญ

9 มกราคม 2545 แบบสอบถาม



ที่ ทม 1012/ 1๕5๑

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๘ กุมภาพันธ์ 2545

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายบริการอากาศยาน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายฐากร มีเพียร นิตยระดับปริญญาโท วิชาเอกอุตสาหกรรมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” โดยมี อาจารย์ไพรัช วงศ์ยุทธไกร และ อาจารย์สุดใจ เหง้าสีไพร เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ นิตยมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้ผู้จัดการเที่ยวบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 48 คน และพนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 126 คน ตอบแบบสอบถามศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไข ปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายฐากร มีเพียร ได้เก็บข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

JH-B, JD, JC, JP

- JH-M

ขอแสดงความนับถือ

ดร.ไพรัช วงศ์ยุทธไกร คัดลอก ๒๕/๕๕  
ที่อธิการบดี  
ส.ศ. ๒๕/๕๕

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 664-1000 ต่อ 5726, 5644

โทรสาร. 258-4119

ที่ ทม 1012/1653



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๗ กุมภาพันธ์ 2545

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายบริการลานจอด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายฐากร มีเพียร นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกอุตสาหกรรมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” โดยมี อาจารย์ไพรัช วงศ์ยุทธไกร และ อาจารย์สุดใจ เหง่าสีไพโร เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้พนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 100 คน ตอบแบบสอบถามศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายฐากร มีเพียร ได้เก็บข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 664-1000 ต่อ 5726, 5644

โทรสาร. 258-4119

ที่ ทม 1012/ 1054



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๘ กุมภาพันธ์ 2545

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการแผนกบริการลูกค้า

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายฐากร มีเพียร นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกอุตสาหกรรมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” โดยมี อาจารย์ไพรัช วงศ์ยุทธไกร และ อาจารย์สุคดี เห่งสีไพโร เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้ตัวแทนสายการบินลูกค้าต่างประเทศ ที่ให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 48 คน ตอบแบบสอบถามศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายฐากร มีเพียร ได้เก็บข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภภรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 664-1000 ต่อ 5726, 5644

โทรสาร. 258-4119

## บัญชีรายชื่อผู้เชี่ยวชาญและผู้ชำนาญการตรวจสอบเครื่องมือ

### ผู้เชี่ยวชาญ

- |  |   |
|--|---|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร. ศักดิ์ กองสุวรรณ | คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์                         |
| 2. ดร. ละเอียด รัชเฝ้า                 | อาจารย์ด้านวิจัยและวัดผล ประจำคณะศึกษาศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร |
| 3. นายชัชวาลย์ ชูระสาร                 | ผู้จัดการแผนกซ่อมบำรุงอุปกรณ์ขนถ่ายสัมภาระอากาศยาน<br>บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)  |

### ผู้ชำนาญการ

- |                         |   |
|-------------------------|---|
| 1. นายสุรัตน์ ศุภลักษณ์ | ผู้จัดการกองฝึกอบรมบริการลานจอด<br>บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) |
| 2. นางชูจิตต์ เมืองพระ  | ผู้จัดการแผนกบริการลูกค้า<br>บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)       |

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามการศึกษาคำปรึกษาและแนวทางแก้ไขปัญหา  
การให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น  
ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย  
เรื่อง

การศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหา  
การให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น  
ของ บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน)

คำอธิบายแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นการปรับปรุงการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

กรุณาตอบแบบสอบถามฉบับนี้ให้ตรงกับความคิดเห็นของท่าน คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการแก้ไขปัญหามาและปรับปรุงการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวและความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัญหาในการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
- ตอนที่ 3 แบบสอบถามแนวทางแก้ไขปัญหามาและข้อเสนอแนะในการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวและความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน  หน้าข้อที่ตรงกับรายละเอียดส่วนตัวและการทำงานของท่าน

1. เพศ

- ชาย  
 หญิง

2. วุฒิการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี  
 ปริญญาตรี  
 สูงกว่าปริญญาตรี

3. สายการบินที่ปฏิบัติงานอยู่

- บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)  
 สายการบินต่างประเทศ

4. ตำแหน่งงาน

- ผู้จัดการเที่ยวบิน (Flight Manager) ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)  
 พนักงานให้บริการอุปกรณ์บริการภาคพื้น ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)  
 ตัวแทนสายการบินต่างประเทศ

5. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ..... ปี

6. จำนวนเที่ยวบินโดยเฉลี่ยที่เกี่ยวข้อง

- น้อยกว่า 5 เที่ยวบิน/วัน  
 5 - 10 เที่ยวบิน/วัน  
 มากกว่า 10 เที่ยวบิน/วัน

7. ท่านคิดว่าอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นประเภทใดที่มีปัญหา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- อุปกรณ์ให้บริการกระแสไฟฟ้า (GPU)  
เหตุผล .....
- อุปกรณ์ให้บริการความเย็นภายในอากาศยาน (ACU)  
เหตุผล .....
- อุปกรณ์ให้บริการติดตั้งเครื่องยนต์อากาศยาน (ASU)  
เหตุผล .....
- อุปกรณ์ให้บริการน้ำดื่ม (WSU)  
เหตุผล .....
- อุปกรณ์ให้บริการถ่ายสิ่งปฏิกูล (TSU)  
เหตุผล .....
- อุปกรณ์ให้บริการลาก-ดันอากาศยาน (ACT)  
เหตุผล .....
- อุปกรณ์ให้บริการผู้โดยสารขึ้น-ลงจากอากาศยาน (PSV)  
เหตุผล .....
- อุปกรณ์ให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสาร (PXB)  
เหตุผล .....
- อุปกรณ์ให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสารทุพพลภาพ (IHT)  
เหตุผล .....
- อุปกรณ์ให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสารชั้นพิเศษ (VIP)  
เหตุผล .....
- อุปกรณ์ให้บริการระวางบรรทุก (CPL)  
เหตุผล .....
- อุปกรณ์ให้บริการเคลื่อนย้ายตู้ใส่สัมภาระของผู้โดยสาร (TSP)  
เหตุผล .....
- อุปกรณ์ให้บริการขนส่งสัมภาระของผู้โดยสาร (CVB)  
เหตุผล .....
- อุปกรณ์ให้บริการลากจูงสัมภาระของผู้โดยสาร (CGT)  
เหตุผล .....
- อุปกรณ์ให้บริการยกและเคลื่อนย้ายสัมภาระของผู้โดยสาร (FKL)  
เหตุผล .....

ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัญหาในการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องระดับของปัญหาในการให้บริการอุปกรณ์บริการภาคพื้น ตั้งแต่ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด เพียงระดับเดียว

ท่านพบปัญหาต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

ปัญหาในการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น	ระดับของปัญหาที่พบ					สำหรับผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>1 บุคลากร (Man)</b>						
1.1 พนักงานขาดความรู้ในการปฏิบัติงาน .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2 พนักงานขาดทักษะขาดความชำนาญในการปฏิบัติงาน .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3 พนักงานขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4 พนักงานขาดการควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิดขณะให้บริการ .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5 พนักงานขาดการประสานงานที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
แนวทางแก้ไข .....						
<b>2 อุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น (Machine)</b>						
2.1 อุปกรณ์มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2 อุปกรณ์ขัดข้องในขณะที่ให้บริการ .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3 อุปกรณ์เก่า ล้าสมัย .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4 อุปกรณ์มีหลายรุ่นหลายแบบ ยากต่อการควบคุม .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5 อุปกรณ์มีประสิทธิภาพการทำงานต่ำ .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
แนวทางแก้ไข .....						

ปัญหาในการให้บริการอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น	ระดับของปัญหาที่พบ					สำหรับผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>3 การจัดการ (Management)</b>						
3.1 ขาดการจัดการในการให้บริการอย่างปลอดภัย .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2 ขาดการจัดการในด้านการจัดเก็บอุปกรณ์อย่างมีประสิทธิภาพ ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3 ขาดการจัดการในด้านการบริหารงานบุคคลที่ดี .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4 ขาดการจัดการในด้านการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5 ขาดการประสานงานที่ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
แนวทางแก้ไข .....						
<b>4 การบำรุงรักษา (Maintenance)</b>						
4.1 การบำรุงรักษาไม่ครบถ้วนตามข้อกำหนดของผู้ผลิต .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2 การบำรุงรักษาไม่เป็นไปตามกำหนดการส่งเข้าซ่อมบำรุง .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3 ขาดการตรวจสอบตามลำดับขั้นตอนการซ่อมบำรุงรักษา .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4 การจัดซื้ออะไหล่จากต่างประเทศล่าช้าไม่ตรงตามที่สั่งซื้อ .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5 อุปกรณ์ที่ใช้ในการซ่อมบำรุงรักษาไม่สอดคล้องกับเทคโนโลยี ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
แนวทางแก้ไข .....						
<b>5 วิธีการ (Method)</b>						
5.1 วิธีการให้บริการไม่ถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2 วิธีการให้บริการไม่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3 ขาดการกำหนดขั้นตอนและวิธีการให้บริการที่ชัดเจน .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.4 วิธีการให้บริการไม่ตรงตามข้อตกลงในสัญญา .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.5 การให้บริการไม่ปฏิบัติตามวิธีการที่ถูกต้อง .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
แนวทางแก้ไข .....						

ตอนที่ 3      แบบสอบถามแนวทางแก้ไข้ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการอุปกรณ์บริการ  
อากาศยานภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

แนวทาง  
แก้ไข้ปัญหา/  
ข้อเสนอแนะ

1. ด้านบุคลากร (Man)

.....

.....

2. ด้านอุปกรณ์บริการอากาศยานภาคพื้น (Machine)

.....

.....

3. ด้านการจัดการ (Management)

.....

.....

4. ด้านการบำรุงรักษา (Maintenance)

.....

.....

5. ด้านวิธีการ (Method)

.....

.....

ประวัติย่อผู้วิจัย

## ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	นาย สุภากร มีเพียร
วันเดือนปีเกิด	24 มีนาคม 2502
สถานที่เกิด	อ.ไชยา สุราษฎร์ธานี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	99/379 หมู่บ้านเกษมทรัพย์ ต.คูคต อ.ลำลูกกา ปทุมธานี 12130
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	วิทยากร 5
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	กองฝึกอบรมบริการลานจอด ฝ่ายฝึกอบรมบริการภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2519	มัธยมศึกษาปีที่ 3 จากโรงเรียนพุทธนิคม
พ.ศ. 2521	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จาก วิทยาลัยช่างกลพระนครเหนือ
พ.ศ. 2523	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) จาก วิทยาลัยเทคนิคกรุงเทพ
พ.ศ. 2540	วิทยาศาสตรบัณฑิต (เทคโนโลยีการผลิต) จาก สถาบันราชภัฏพระนคร
พ.ศ. 2545	การศึกษามหาบัณฑิต (อุตสาหกรรมศึกษา) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร