

วารัตน์ นามรักษ์กิตติ 2554: ความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการ
หลังจากเข้ารับการฝึกอบรม หลักสูตร “เทคนิคการบริการอาหารและเครื่องดื่ม”
ของฝ่ายครัวการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
(ธุรกิจศึกษา) สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาควิชาอาชีวศึกษา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก:
อาจารย์เมธินี วงศ์วานิช รัชมกการณ, Ed.D. 112 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการ
หลังจากเข้ารับการฝึกอบรม หลักสูตร “เทคนิคการบริการอาหารและเครื่องดื่ม” ของฝ่ายครัว
การบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยมุ่งศึกษาในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน คือ 1) ด้าน
มนุษยสัมพันธ์ 2) ด้านการสื่อสาร 3) ด้านการบริการ และ 4) ด้านการปฏิบัติงาน ประชากรที่ใช้
ในการศึกษาค้างนี้ คือ พนักงานบริการที่ผ่านการฝึกอบรม หลักสูตร “ เทคนิคการบริการอาหาร
และเครื่องดื่ม ” จำนวน 107 คน ของฝ่ายครัวการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้
โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)
ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของประชากร และค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบน
มาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สำหรับวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความมั่นใจ
ในการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยหากพิจารณาในภาพรวมของระดับบุคคล (ประเมินตนเอง) พบว่า ค่าเฉลี่ย
อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งหากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความมั่นใจในการปฏิบัติงานด้านที่อยู่
ในระดับมากมีเพียงด้านเดียว คือ ด้านการบริการ ส่วนด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการสื่อสารและ
ด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในระดับภาพรวม (ประเมินเพื่อนร่วมงาน)
ความมั่นใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทั้งหมด คือ ด้านการบริการ ด้านการสื่อสาร
ด้านการปฏิบัติงาน และด้านมนุษยสัมพันธ์