

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของฝ่ายวางแผนและควบคุมเครื่องอุปโภคบริโภค
บนเครื่องบิน ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

**The Operational Effectiveness of the Inflight Catering Planning and Control Department of
Thai Airways International Public Company Limited**

มนทกานต์ สุขเจริญไกรศรี^{1*} และ พัทชนี จันทร์น้อย²

Montakan Sukcharoenkaisri^{1*} and Patchanee Channoi²

^{1*} นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการบิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนครพนม
ถนนอภิบาลบัญชา ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม 48000

² อาจารย์ที่ปรึกษาประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการบิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนครพนม
ถนนอภิบาลบัญชา ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม 48000

^{1*} Graduate student in Master of Business Administration (Aviation Management), Nakhon Phanom University,
Aphibanbancha Rd., Nai Mueang, Nakhon Phanom, Thailand 48000

² Lecturer in Master of Business Administration (Aviation Management), Nakhon Phanom University,
Aphibanbancha Rd., Nai Mueang, Nakhon Phanom, Thailand 48000

* Corresponding author, E-mail: montakanpoo@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของฝ่ายวางแผนและควบคุมเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องบิน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 362 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา 1) ด้านการวางแผน พบว่า มีเกณฑ์การประเมินคุณภาพเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องบิน อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก และมีแผนการตรวจสอบมาตรฐานของเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องบิน อยู่ในระดับปานกลาง เป็นอันดับสุดท้าย 2) ด้านการควบคุมการทำงาน พบว่า มีการตรวจสอบคุณภาพการจัดอาหาร และเครื่องดื่มในเที่ยวบินพิเศษ อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก และมีการตรวจสอบด้านความปลอดภัยในการใช้งานกับอุปกรณ์สำหรับบริการบนเครื่องบิน อยู่ในระดับปานกลาง เป็นอันดับสุดท้าย 3) ด้านการประสานงานภายในองค์กร พบว่า ฝ่ายวางแผนทำให้มีความพร้อมของอาหารประจำเที่ยวบิน อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก และทำให้มีแผนการจัดหาอาหารและเครื่องดื่มในสถานีต่างประเทศ อยู่ในระดับปานกลาง อันดับสุดท้าย 4) ด้านคุณภาพเครื่องอุปโภคบริโภค พบว่า คุณภาพในหน้าที่หลักของเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องบิน อยู่ในระดับ

ปานกลาง เป็นอันดับแรกและความสามารถในการซ่อมแซมของเครื่องอุปโภคบนเครื่องบิน อยู่ในระดับปานกลาง เป็นอันดับสุดท้าย 5) ด้านความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน พบว่า มีการปฏิบัติตามคำแนะนำความปลอดภัยระหว่าง เดินทางบนเครื่องบิน อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก และมีความพอใจในปริมาณของอาหารที่ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง เป็นอันดับสุดท้าย ส่วนแนวทาง การปรับปรุงประสิทธิภาพคือ 1) หน่วยงานควรกำหนดช่วงเวลาในการตรวจสอบระดับมาตรฐานของเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องบิน 2) กำหนดเกณฑ์มาตรฐานความปลอดภัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ สำหรับบริการบนเครื่องบิน 3) กำหนดเกณฑ์การจัดหาอาหารและเครื่องดื่มในสถานีต่างประเทศ 4) จัดหาเครื่องอุปโภคบนเครื่องบินที่สามารถทำการซ่อมบำรุงได้ และ 5) กำหนดมาตรฐานปริมาณการให้บริการตามหลักโภชนาการเพื่อการเดินทางโดยเครื่องบิน

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน เครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องบิน

Abstract

The objective of this study was to analyze the improvement of the operation procedure of the inflight Catering Planning and Control Department. The statistical data will provide a better understanding of the practices and behaviors of the operation undertaken that may impact performances. A total of 362 flight attendants have participated in this survey. The statistical data analysis is based on the frequency, the percentage, the average and the standard deviation. The study of In-flight catering operation shows the strengths and potential weaknesses in the five key factors as follows: 1) the operation procedure preparation, 2) the planning of quality evaluation criteria for the inflight consumable goods ranks first. And the operational standard checking procedure ranks last. The operation procedure control, the quality checking on foods and beverages in the special VIP flights ranks first. And the checking on the safety conditions of inflight apparatus ranks last 3) the operation procedure coordination, the completeness of foods and beverages preparation for the departing flights ranks first. And the planning of food preparation for the international port ranks last 4) the quality of inflight consumable goods, the primary function quality of consumable goods ranks first. And the ability to improve or repair the goods on the plane rank last and 5) the satisfaction of serving cabin attendants, the inflight safety regulations and procedures ranks first. And the quantity of foods and beverages ranks last. To improve the in-flight catering operation, the operation unit should prepare the followings 1) the check schedule activity verifies the quality standards for in-flight consumable goods 2) the safety standards certificate of the in-flight consumable goods 3) for the international airport, the instruction and

guideline on the preparation of in-flight goods agrees with the quality standards routine 4) the goods, parts, tools and training for the basic repairs and services and 5) to specify and provide the inflight nutritional standards.

Keywords: effectiveness, operational, catering tool and equipment

1. บทนำ

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม และเป็นบริษัทมหาชนจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 โดยมีกระทรวง การคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจสายการบินที่ให้บริการขนส่งผู้โดยสาร สินค้าพัสดุภัณฑ์ และไปรษณีย์ภัณฑ์ โดยทำการขนส่งเชื่อมโยงเมืองหลักของประเทศไทยไปยังเมืองต่าง ๆ ทั่วโลก ทั้งแบบเที่ยวบินประจำ เที่ยวบินเช่าเหมาลำ และส่งผ่านเครือข่ายพันธมิตรการบิน โดยมีท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นศูนย์กลางเครือข่ายเส้นทางการบิน (บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน), 2015) ด้านการจัดการคุณภาพเพื่อเป็นการบริการเป็นกิจกรรมสำคัญที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยคุณลักษณะคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย 1) เป็นส่วนที่สัมผัสได้ของการบริการ 2) มีความเชื่อถือได้ตามมาตรฐาน 3) ความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า 4) สามารถให้บริการอย่างถูกต้องตามคุณลักษณะ 5) มีความปลอดภัยขณะให้บริการและ 6) สามารถให้บริการได้อย่างสะดวก (นฤมล สุนด์สวัสดิ์, 2549) การที่ธุรกิจการบินจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของคุณภาพการบริการได้ปัจจัยสำคัญคือ ความมีประสิทธิภาพ เป็นคุณภาพของงาน ความน่าเชื่อถือ ความพึงพอใจของลูกค้า ความรับผิดชอบ ลักษณะรูปทรงที่งดงาม ความสะอาด ความสะดวก ความสบาย การสื่อสาร ความสุภาพอ่อนโยน ความมีสมรรถนะ มีความพร้อม ความ

ยืดหยุ่น ทั้งด้านปริมาณ และความเร็วในการส่งมอบ ดังนั้นการบริหารที่มีประสิทธิภาพคือการแสวงหาความมีประสิทธิภาพคือความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมาย กับความมีประสิทธิภาพคือความสำเร็จในการประหยัดทรัพยากร (นฤมล สุนด์สวัสดิ์, 2549)

จากรายงาน Cabin report feedback period (2013) พบว่า ได้รับการดำเนินการให้บริการผู้โดยสาร ทั้งสิ้น จำนวน 1,607 กรณี ซึ่งเป็นคำตำหนิที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายวางแผนและควบคุมเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องบิน จำนวน 515 กรณี และสามารถแก้ไขตอบคำตำหนิได้ จำนวน 213 กรณี ซึ่งคำตำหนิดังกล่าวเป็นเรื่องเกี่ยวกับ คุณภาพ และปริมาณของอาหาร ร้อยละ 12.8 เรื่องการขนส่งลำเลียงอาหาร ร้อยละ 8.2 เรื่องคุณภาพอาหารพิเศษ ร้อยละ 7.2 และเรื่องความต้องการของผู้โดยสารต่างชาติ ร้อยละ 5.9 (บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน), 2554) จากรายงาน Cabin report feedback period (01May - 30 June 2014) พบว่ามีรายงานความบกพร่อง จำนวน 131 รายการ โดยสิ่งที่พบว่าเป็นข้อบกพร่อง คือ 1) ลืมลำเลียงขึ้นเที่ยวบิน 2) การลำเลียงขึ้นผิดรายการ 3) ไม่สด 4) มีอาหารดิบเจือปน 5) มีอาหารหมดอายุ 6) คุณภาพต่ำ 7) สูญหายจากรายการ 8) พบวัตถุเจือปน และ 9) ไม่ได้ตามมาตรฐานกำหนด (บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน), 2555)

จากการศึกษาข้อมูลผลการปฏิบัติงานฝ่ายวางแผนและควบคุมเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องบินดังกล่าว จึงได้ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิผลการปฏิบัติงานของฝ่ายวางแผนและควบคุมเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องบิน ใน 5 ด้าน ประกอบด้วยด้านการวางแผน ด้านการควบคุมการทำงาน ด้านการประสานงานภายในองค์กร ด้านคุณภาพเครื่องอุปโภคบริโภค และด้านความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อค้นหาวิธีการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของฝ่ายวางแผนและควบคุมเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องบิน

3. ระเบียบวิธีการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานประจำในฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 6,350 คน กลุ่มตัวอย่างกำหนดขนาดโดยตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970) ได้ จำนวน 362 คน ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญเนื่องจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องปฏิบัติงานที่ต่างเที่ยวบินและต่างช่วงเวลาจึงไม่สามารถทำการกำหนดชี้เฉพาะได้ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงทำการแจกแบบสอบถามแก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยนำใส่ในกล่องเอกสารส่วนบุคคลและเก็บคืนจนครบจำนวนที่กำหนด

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นประกอบด้วยข้อคำถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และจำนวนปีที่ปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของฝ่ายวางแผนและควบคุมเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องบิน แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ 1) การวางแผน 2) การควบคุมการทำงาน 3) การประสานงานภายในองค์กร 4) คุณภาพเครื่องอุปโภคบริโภค และ 5) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดเตรียมเครื่องอุปโภคบริโภคบน

เกณฑ์การคำนวณค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบโดยวิธีของคูเดอร์ ริชาร์ดสัน (Kuder Richardson Formula) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัก (Cronbach's alpha coefficient)

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของฝ่ายวางแผนและควบคุมเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องบิน	จำนวนคำถาม	Cronbach's Alpha (n = 30)
ส่วนที่ 1 การวางแผน	8	0.932
ส่วนที่ 2 การควบคุมการทำงาน	8	0.910
ส่วนที่ 3 การประสานงานภายในองค์กร	8	0.898
ส่วนที่ 4 คุณภาพเครื่องอุปโภคบริโภค	8	0.959
ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน	8	0.836
ภาพรวม	40	0.967

จากตารางที่ 1 ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเรื่องประสิทธิผลการปฏิบัติงานของฝ่ายวางแผนและควบคุมเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องบินจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน พบว่าแบบสอบถามในภาพรวม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.823 ถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์ที่มีความเชื่อมั่นสูง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยการแจกแบบสอบถามในช่องรับข้อมูลของกลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงานประจำในฝ่ายบริการพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 362 ฉบับ ด้านวิธีการใช้วิธีการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามรวบรวมข้อมูล ช่วงเวลาที่ใช้ในการวิจัยระหว่างเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2557 – กันยายน พ.ศ. 2557

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาได้ดำเนินการดังนี้

ส่วนที่ 1 บัญชีส่วนบุคคลเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของฝ่ายวางแผนและควบคุมเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องบิน ใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดเตรียมเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องบิน

4. ผลการวิจัย

ตารางที่ 2 บัญชีส่วนบุคคล

ข้อมูลพื้นฐาน	N = 362	
	ความถี่	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	109	30.11
หญิง	253	69.89
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	17	4.70
30 - 35 ปี	153	42.27
36 - 40 ปี	61	16.85
41 - 45 ปี	33	9.12
46 - 50 ปี	58	16.01
50 ปีขึ้นไป	40	11.05
3. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 20,000 บาท	3	0.83
20,000 – 25,000 บาท	21	5.80
25,001 – 30,000 บาท	21	5.80
30,001 - 40,000 บาท	45	12.43
40,001 – 50,000 บาท	68	18.78
มากกว่า 50,000 บาท	204	56.36
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0.00
ปริญญาตรี	307	84.81
สูงกว่าปริญญาตรี	55	15.19
5. จำนวนปีที่ปฏิบัติงาน ในสายอาชีพ		
ต่ำกว่า 11 ปี	89	24.59
11 - 15 ปี	123	33.98
16 - 20 ปี	42	11.60
21 - 25 ปี	51	14.09
25 ปีขึ้นไป	57	15.74

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 69.89 มีอายุ ระหว่าง 30 – 35 ปี ร้อยละ 42.27 มีรายได้ มากกว่า 50,000 บาท ร้อยละ 56.36 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 84.81 มีจำนวนปีที่ปฏิบัติงานในสายอาชีพ ระหว่าง 11 – 15 ปี ร้อยละ 33.98 มากที่สุด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของฝ่ายวางแผน

และควบคุมเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องบิน จำแนกเป็นรายด้านดังนี้

1. ด้านการวางแผนในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.09$, $SD = 0.85$) พบว่า มีเกณฑ์การประเมินคุณภาพเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องบิน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, $SD = 0.96$) เป็นอันดับที่ 1 และมีแผนการตรวจสอบมาตรฐานของเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องบิน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.77$, $SD = 0.87$) เป็นอันดับสุดท้าย

2. ด้านการควบคุมการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$, $SD = 0.78$) พบว่า มีการตรวจสอบคุณภาพการจัดอาหาร และเครื่องดื่มในเที่ยวบินพิเศษ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, $SD = 0.78$) เป็นอันดับที่ 1 และมีการตรวจสอบด้านความปลอดภัยในการใช้งานกับอุปกรณ์สำหรับบริการบนเครื่องบิน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$, $SD = 0.83$) เป็นอันดับสุดท้าย

3. ด้านการประสานงานภายในองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$, $SD = 0.79$) พบว่า ทำให้มีความพร้อมของอาหารประจำเที่ยวบิน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$, $SD = 0.66$) เป็นอันดับที่ 1 และทำให้มีแผนการจัดหาอาหารและเครื่องดื่มในสถานต่างประเทศ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.98$, $SD = 0.88$) เป็นอันดับสุดท้าย

4. ด้านคุณภาพเครื่องอุปโภคบริโภค ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.06$, $SD = 0.88$) พบว่า คุณภาพในหน้าที่หลักของเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องบิน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$, $SD = 0.75$) เป็นอันดับที่ 1 และความสามารถในการซ่อมแซมของเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องบิน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.70$, $SD = 0.98$) เป็นอันดับสุดท้าย

5. ด้านความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.09$, $SD = 0.71$)

พบว่า มีการปฏิบัติตามคำแนะนำความปลอดภัยระหว่างเดินทางบนเครื่องบิน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.46$, $SD = 0.64$) เป็นอันดับที่ 1 และมีความพอใจในปริมาณของอาหารที่ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.86$, $SD = 0.89$) เป็นอันดับสุดท้าย

5. การอภิปรายผล

การอภิปรายผลเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของฝ่ายวางแผนและควบคุมเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องบินครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการอภิปรายจำแนกเป็นรายด้านดังนี้

1. ด้านการวางแผนในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีเกณฑ์การประเมินคุณภาพเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องบิน อยู่ในระดับมาก และมีแผนการตรวจสอบมาตรฐานของเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องบิน อยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษามีความสอดคล้องกับแนวคิด ของ ฉัฐชรัตน์ ชนะพิศ (2550) ทำการศึกษาเรื่อง การจัดการสินค้าคงเหลือของบริษัท เชียงใหม่ดิจิตอล โฟโต้ จำกัด พบว่า ผู้บริหารเห็นด้วยกับสภาพการจัดการคลังสินค้าคงเหลือมีปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับการบริหาร คือ การวางแผน การควบคุมค่าใช้จ่าย และการตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กล่าวคือ การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของฝ่ายวางแผนและควบคุมเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องบิน ด้านการวางแผนครั้งนี้ พบว่า มีการวางแผนการใช้เครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องบิน อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากเป็นหน่วยงานระดับฝ่ายโดยภาพรวมจะมีการปฏิบัติงานร่วมกันในหลายฝ่ายจึงทำให้การวางแผนมีข้อจำกัดจากระบบการบริหารองค์กร จึงทำให้การดำเนินการตามแผนการใช้เครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องบิน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนคุณภาพของเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องบินเป็นไปตามแผน อยู่ในระดับปานกลางเนื่องจากนโยบายการประหยัดค่าใช้จ่าย ซึ่งทำ

ให้ขั้นตอนการประเมินคุณภาพเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องบินครบถ้วน อยู่ในระดับปานกลาง เป็นเหตุให้เครื่องอุปโภคบริโภคมีความสะดวกในการใช้งานเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องบิน อยู่ในระดับปานกลาง และสามารถนำมาเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องบินมาประยุกต์ใช้ในกิจกรรมอื่น อยู่ในระดับปานกลาง และหน่วยงานมีแผนการตรวจสอบมาตรฐานของเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องบิน อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากการควบคุมต้นทุนการบริหารขององค์กร

2. ด้านการควบคุมการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการตรวจสอบคุณภาพการจัดอาหาร และเครื่องดื่มในเที่ยวบินพิเศษ อยู่ในระดับมาก และมีการตรวจสอบด้านความปลอดภัยในการใช้งานกับอุปกรณ์สำหรับบริการบนเครื่องบิน อยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษามีความสอดคล้องกับแนวคิด ของกนิษฐา ขวัญช่วย (2555) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลในการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์เขต 6 และ 7 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความมีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์คือ ภาวะผู้นำ ทักษะการกำหนดทิศทางกลยุทธ์ วัฒนธรรมองค์กร การมุ่งเน้นโมติริจิต และการมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรองค์กร กล่าวคือ การศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของฝ่ายวางแผนและควบคุมเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องบิน ด้านการควบคุมการทำงาน พบว่า หน่วยงานมีการตรวจสอบคุณภาพการจัดอาหาร และเครื่องดื่มในเที่ยวบินพิเศษ อยู่ในระดับมาก มีการตรวจสอบคุณภาพการจัดอาหาร และเครื่องดื่มในเส้นทางภาคพื้นยุโรป มีการควบคุมมาตรฐานของถ้วยชาม แก้ว เพื่อบริการบนเครื่องบิน และมีการตรวจสอบด้านความปลอดภัยในการใช้งานกับอุปกรณ์สำหรับบริการบนเครื่องบิน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นข้อกำหนดของหน่วยงานเพื่อเป็นการค้นหาข้อมูลประสิทธิผลของหน่วยงาน ที่จะนำมาทำการปรับปรุง

ทักษะการกำหนดทิศทางกลยุทธ์ ภายใต้วัฒนธรรมองค์กร โดยมีการมุ่งเน้นโมติริจิต และการมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุดในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกันภารกิจหน้าที่ของหน่วยงาน

3. ด้านการประสานงานภายในองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยสามารถทำให้มีความพร้อมของอาหารประจำเที่ยวบิน อยู่ในระดับมาก และทำให้มีแผนการจัดหาอาหารและเครื่องดื่มในสถานี่ต่างประเทศ อยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษามีความสอดคล้องกับแนวคิด ของภัทธา อภิษฐ์รักษ์ (2550) ทำการศึกษาเรื่องการจัดการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การจัดการในธุรกิจขนาดเล็กหรือหน่วยงานขนาดย่อมปัจจัยการบริหารที่สำคัญคือ การประสานงาน โดยใช้วิธีการประชุม พูดคุยระหว่างหัวหน้ากับผู้ปฏิบัติงาน และทำการจดบันทึกในสมุดบันทึก และด้านการสั่งการใช้การประชุม ประกาศ และการสั่งด้วยวาจา กล่าวคือ การศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของฝ่ายวางแผนและควบคุมเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องบิน ด้านการประสานงานภายในองค์กรพบว่า ผลสำเร็จของการประสานงานของหน่วยงานที่สำคัญคือ 1) ทำให้มีความพร้อมของอาหารประจำเที่ยวบิน อยู่ในระดับมาก 2) ทำให้แผนการบริการอาหารกรณีเที่ยวบิน มีจัดรวมเที่ยวบินมีความสำเร็จ 3) มีการกำหนด ปริมาณอาหารและเครื่องดื่มสำรองประจำเที่ยวบิน และ 4) ทำให้มีแผนการจัดหาอาหารและเครื่องดื่มในสถานี่ต่างประเทศ สำเร็จได้และมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

4. ด้านคุณภาพเครื่องอุปโภคบริโภค ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า คุณภาพในหน้าที่หลักของเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องบิน อยู่ในระดับปานกลาง และความสามารถในการซ่อมแซมของเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องบิน อยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษามีความสอดคล้องกับแนวคิด ของ เขมชาติ อินทร์แก้ว

(2552) ทำการศึกษาเรื่องแนวทางการจัดการด้านคุณภาพงานก่อสร้างของบริษัทที่ปรึกษาควบคุมงาน พบว่า บทบาทที่สำคัญของ การจัดการคุณภาพคือ ขั้นตอนการดำเนินงาน บทบาทของหน้าที่แต่ละฝ่าย การมีข้อมูลที่เป็นต้อง ใช้สำหรับบริษัทที่ปรึกษาควบคุมงาน และการกำหนดลำดับความสำคัญงานที่ต้องทำ กล่าวคือ การศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของฝ่ายวางแผนและควบคุมเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องปั้น ด้านคุณภาพเครื่องอุปโภคบริโภค พบว่า 1) คุณภาพในหน้าที่หลักของเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องปั้น อยู่ในระดับปานกลาง 2) ความทนทานของเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องปั้น 3) เครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องปั้นมีความง่ายต่อการใช้งาน และ 4) ความสามารถในการซ่อมแซมของเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องปั้น อยู่ในระดับปานกลาง

5. ด้านความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่าพนักงานมีการปฏิบัติตามคำแนะนำความปลอดภัยระหว่าง เดินทางบนเครื่องปั้น อยู่ในระดับมาก และมีความพอใจในปริมาณของอาหารที่ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษามีความสอดคล้องกับแนวคิด ของ วิกิตต์ หินแก้ว (2553) ทำการศึกษาเรื่องการจัดทำตัวชี้วัดประสิทธิผลการปฏิบัติงานของทีมผู้ตรวจสอบอาคาร พบว่า 1) มุมมองด้านกระบวนการทำงานในองค์กร ตัวชี้วัดคือ ร้อยละของความสำเร็จของงาน 2) มุมมองด้านประสิทธิภาพ ตัวชี้วัดคือจำนวนโครงการที่ทีมงานตรวจผ่านมา และ 3) มุมมองด้านลูกค้าตัวชี้วัดคือ ความพึงพอใจ กล่าวคือการศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของฝ่ายวางแผนและควบคุมเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องปั้น ด้านความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน พบว่า 1) พนักงานต้อนรับบนเครื่องปั้น ได้รับและปฏิบัติตามคำแนะนำความปลอดภัยในการใช้งานเครื่องอุปโภคบริโภคระหว่าง เดินทางบนเครื่องปั้น อยู่ในระดับมาก 2) พนักงานต้อนรับบนเครื่องปั้นความพอใจต่ออุปกรณ์เพื่อ

การบริการอาหาร 3) ต่ออุปกรณ์เพื่อการบริการเครื่องดื่ม และ 4) ปริมาณของอาหารที่ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งนับได้ว่าระดับความพึงพอใจคือตัวชี้วัดความสำเร็จในประสิทธิผลของหน่วยงาน เนื่องจากเป็นตัวบ่งบอกจากตัวชี้วัดด้านลูกค้าที่ใช้บริการจากหน่วยงานโดยตรง

6. บทสรุป

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของฝ่ายวางแผนและควบคุมเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องปั้น เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 362 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา 1) ด้านการวางแผน พบว่า มีเกณฑ์การประเมินคุณภาพเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องปั้น อยู่ในระดับมาก และมีแผนการตรวจสอบมาตรฐานของเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องปั้น อยู่ในระดับปานกลาง 2) ด้านการควบคุมการทำงาน พบว่า มีการตรวจสอบคุณภาพการจัดอาหาร และเครื่องดื่มในเที่ยวบินพิเศษ อยู่ในระดับมาก และมีการตรวจสอบด้านความปลอดภัยในการใช้งานกับอุปกรณ์สำหรับบริการบนเครื่องปั้น เป็นอันดับสุดท้าย 3) ด้านการประสานงานภายในองค์กร พบว่า ฝ่ายวางแผนทำให้มีความพร้อมของอาหารประจำเที่ยวบิน อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก และทำให้มีแผนการจัดหาอาหารและเครื่องดื่มในสถานีต่างประเทศ อยู่ในระดับปานกลาง อันดับสุดท้าย 4) ด้านคุณภาพเครื่องอุปโภคบริโภค พบว่า คุณภาพในหน้าที่หลักของเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องปั้น อยู่ในระดับปานกลาง และความสามารถในการซ่อมแซมของเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องปั้น อยู่ในระดับปานกลาง 5) ด้านความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน พบว่า มีการปฏิบัติตามคำแนะนำความปลอดภัยระหว่าง เดินทางบน

เครื่องบิน อยู่ในระดับมาก และมีความพอใจในปริมาณของอาหารที่ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

7. ข้อเสนอแนะ

1. ฝ่ายวางแผนและควบคุมเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องบิน ควรรักษาเกณฑ์การประเมินคุณภาพเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องบิน

2. ฝ่ายวางแผนและควบคุมเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องบิน ควรรักษาแผนการการตรวจสอบคุณภาพการจัดอาหาร และเครื่องดื่มในเที่ยวบินพิเศษ

3. ฝ่ายวางแผนและควบคุมเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องบิน ควรให้ความสำคัญ กับข้อมูลการจัดการเพื่อรักษาความพร้อมของอาหารประจำเที่ยวบิน

4. ฝ่ายวางแผนและควบคุมเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องบิน ควรยึดเกณฑ์คุณภาพเครื่องอุปโภคบริโภค เกี่ยวกับหน้าที่หลักของเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องบิน ก่อนตัดสินใจจัดซื้อ จัดหา

5. ฝ่ายวางแผนและควบคุมเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องบิน ควรให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของผู้ใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ ระหว่างปฏิบัติงานบนเครื่องบิน

ข้อค้นพบที่ควรทำการปรับปรุงเร่งด่วน

1. ฝ่ายวางแผนและควบคุมเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องบิน ควรกำหนดช่วงเวลาในการตรวจสอบมาตรฐานของเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องบิน

2. ฝ่ายวางแผนและควบคุมเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องบิน ควรยึดหลักมาตรฐานความปลอดภัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ สำหรับบริการบนเครื่องบิน

3. ฝ่ายวางแผนและควบคุมเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องบิน ควรปรับปรุงนโยบายการจัดหาอาหารและเครื่องดื่มในสถานีต่างประเทศ

4. ฝ่ายวางแผนและควบคุมเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องบิน ควรทำการจัดหาเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องบินแบบชนิดที่สามารถทำการซ่อมบำรุงได้

5. ฝ่ายวางแผนและควบคุมเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องบิน ควรกำหนดมาตรฐานปริมาณการให้บริการอาหาร เครื่องดื่ม ตามหลักโภชนาการเพื่อการเดินทางโดยเครื่องบิน

8. กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก อาจารย์ ดร. พงษ์ จันทน์น้อย ที่ปรึกษาการวิจัย ซึ่งได้ให้คำแนะนำ และแก้ไขข้อบกพร่อง ตลอดจนถึงแนะนำประเด็นที่เป็นประโยชน์ต่าง ๆ จนกระทั่งสำเร็จไปด้วยดี ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณ ดร. พิณนทา โรจน์รัตนศิริกุล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ระพีพร ศรีจำปา ดร. เกียรติศักดิ์ ศิริพงษ์ศาโรจน์ คณะกรรมการสอบการวิจัย ที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าในการให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำแนะนำอันเป็นประโยชน์ยิ่งต่อวิจัย ฉบับนี้เพิ่มคุณค่ามากยิ่งขึ้น

การวิจัยครั้งนี้ มีอาจสำเร็จลุล่วงได้ หากไม่ได้รับคำแนะนำและช่วยเหลือจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และตอบแบบสอบถามตลอดจนการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และมหาวิทยาลัยรังสิต ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการนำบทความวิจัยตีพิมพ์ในเอกสารรายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการ (proceedings) ของมหาวิทยาลัยรังสิต ทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์

9. เอกสารอ้างอิง

กนิษฐา ขวัญช่วย. (2555). ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการ
บริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ของหัวหน้าหอ
ผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์ เขต 6 และ 7.

วิทยานิพนธ์. พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต.

นนทบุรี. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

เขมชาติ อินทร์แก้ว. (2552). แนวทางการจัดการ
ด้านคุณภาพงานก่อสร้างของบริษัท
ที่ปรึกษาควบคุมงาน. โครงการเฉพาะเรื่อง
(วศ.ม.). กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

ณัฐรัตน์ ชนะพิศ. (2550). การจัดการสินค้า
คงเหลือของบริษัทเชียงใหม่ดิคิตอล โฟโต้
จำกัด. รายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
(ศษ.ม.). เชียงใหม่. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นฤมล สุนสวัสดิ์. (2549). การพัฒนาประสิทธิภาพ
ในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร. วันทิพย์.

บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน). (Online).

Available : //www.thaiairways.co.th/
th_TH/about_thai/company_profile/index.
page?. (Feb16, 2015).

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). (2554). Cabin
report feedback period 26 Jun2011
– 25 Jul2011. กรุงเทพมหานคร. บริษัท
การบินไทย จำกัด (มหาชน).

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). (2555). Cabin
report feedback period 01May - 30
June 2014). กรุงเทพมหานคร. บริษัท
การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ภัทรา อภิษฐ์รักษ์. (2550). การจัดการธุรกิจโรงแรม
ขนาดเล็ก ในอำเภอเมือง จังหวัด
เชียงใหม่. รายงานการศึกษาค้นคว้าด้วย
ตนเอง (บช.ม.). เชียงใหม่.
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วิจิตต์ หินแก้ว. (2553). การจัดทำตัวชี้วัด
ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของทีมผู้
ตรวจสอบอาคารวิจิตต์หินแก้ว.
การค้นคว้าอิสระ. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

Robert V. Krejcie, and Daryle W. Morgan. (1970).
(Online). Available : [http://home.kku.ac.th/
sompong/guest_speaker/KrejcieandMorgan_
article.pdf](http://home.kku.ac.th/sompong/guest_speaker/KrejcieandMorgan_article.pdf) (Feb16, 2015).