

บทคัดย่อ

168882

ชื่อภาคานิพนธ์ : ประสิทธิภาพของการพัฒนาบุคลากร : กรณีศึกษาเฉพาะพนักงานการบินไทย
ฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น จังหวัดเชียงราย
ชื่อผู้เขียน : นางสาว ชัญญา สุคนธ์พานิช
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปีการศึกษา : 2548

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาการพัฒนาบุคลากรตามแผนพัฒนาของพนักงานการบินไทยฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น จังหวัดเชียงราย 2) เพื่อศึกษาประสิทธิผลการพัฒนาบุคลากร และ 3) เพื่อศึกษา ปัญหา อุปสรรคในการพัฒนาบุคลากร โดยทำการสัมภาษณ์เจาะลึกพนักงานการบินไทยฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น จังหวัดเชียงราย จำนวน 18 คน ข้อมูลที่ได้นำมาทำการวิเคราะห์ควบคู่กับบริบท และใช้สถิติเชิงพรรณนาประกอบ

ผลการศึกษาสามารถ สรุปได้ดังนี้

1. การพัฒนาตามแผนพัฒนาบุคลากรของพนักงานการบินไทย ฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น จังหวัดเชียงราย พบว่า มีขั้นตอนของแผนการพัฒนาบุคลากรอยู่ 5 ขั้นตอน คือ 1) การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม 2) การสร้างหลักสูตร 3) การเสริมหลักสูตร 4) การดำเนินการฝึกอบรมตามที่กำหนดไว้ 5) การประเมินผลและการติดตามผลการฝึกอบรม มีเพียง 1 ขั้นตอนที่ไม่สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนของแผนพัฒนา ขั้นที่ 3 ในการกำหนดตัวผู้เข้ารับการฝึกอบรม อย่างไรก็ตามผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดได้ผ่านการอบรมมาแล้ว

2. ประสิทธิภาพการพัฒนาบุคลากรของพนักงานการบินไทยฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น จังหวัดเชียงราย พบว่า บุคลากรที่ผ่านการอบรมสามารถนำความรู้มาใช้และพัฒนาเพื่อให้งานปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้นจริง สามารถให้บริการได้เพิ่มขึ้นและประหยัดทรัพยากร

3. ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาบุคลากรของพนักงานการบินไทย ฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้นที่สำคัญ คือ ในด้านการให้บริการซึ่งมีปริมาณงานในช่วงให้บริการตามตารางบินมาก พนักงานต้องรีบทำงาน เพื่อให้ทันกับเวลาเครื่องบินขึ้น ทำให้ไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง และปัญหาการพิจารณาอนุมัติของผู้บังคับบัญชา ซึ่งไม่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรหรือ

168882

เป็นช่วงเวลาที่ ไม่เหมาะสมในการเข้ารับการฝึกอบรม (เช่น พนักงานตั้งครรภ์และใกล้ครบกำหนดคลอด)

ข้อเสนอแนะในด้านพฤติกรรมการทำงาน เพื่อให้ผลผลิต คือจำนวนผู้รับบริการเพิ่มขึ้น และเกิดความประทับใจในการให้บริการ ควรจัดอบรม พัฒนา เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การให้บริการของพนักงาน และควรมีการสำรวจความต้องการการฝึกอบรมของพนักงานก่อนที่จะกำหนดให้พนักงานคนใดได้เข้ารับการฝึกอบรม

ABSTRACT

168882

Title of Research Paper : Personnel Development Effectiveness. : A Study of Thai Airways International's Ground Staff, at Chiang Rai Province

Author : Miss Chanya Sukondhapanich

Degree : Master of Arts (Social Development)

Year : 2005

The objectives of this research are 1) to study the personnel development according to the Thai Airways International's Ground Staff Development Plan Chiang Rai Province, 2) to study the effectiveness of this personnel development, and 3) to find out problems, obstacles in the personnel development work. Data collection is done by the in-depth interviews of 18 Chiang Rai ground staffs as key-informants; data analysis is done with logical context description and descriptive statistics.

Results of the study can be briefly presented below:

1. Personnel development of Thai Airways International's ground staff at Chiang Rai Province comprises 5 steps, i.e., 1) finding out the training needs, 2) creating curriculum, 3) additional curriculum, 4) training operation, 5) monitoring and evaluation of training. Only step 3 of the plan cannot be practiced. All key-informants passed the training.

2. In the effectiveness of the project, it was found that the trainees could apply their knowledge with better speed; they can render more services with less cost.

3. Among problems and obstacles discovered are the tight flying schedule's sometime cost inconvenient for customers because the staffs cannot take good care of them all, among others.

Recommendations emerged are more training and seminar are needed to improve staff's effectiveness.