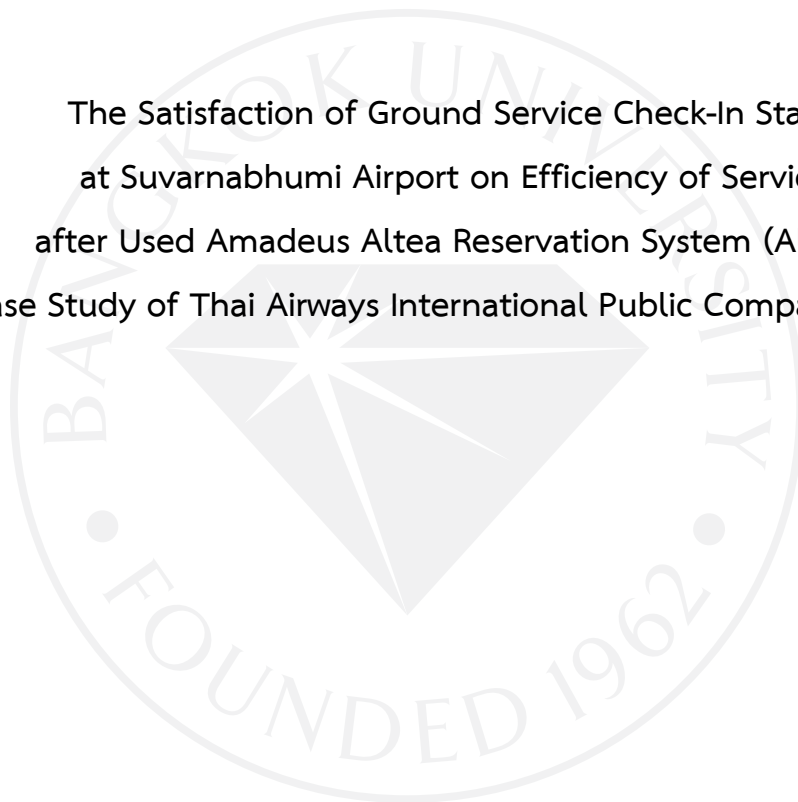


ความพึงพอใจของพนักงานภาคพื้นในการตรวจรับบัตรโดยสารก่อนขึ้นเครื่อง
ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ
ภายหลังการใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea):
กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

The Satisfaction of Ground Service Check-In Staffs
at Suvarnabhumi Airport on Efficiency of Service
after Used Amadeus Altea Reservation System (Altea):
A Case Study of Thai Airways International Public Company Limited



ความพึงพอใจของพนักงานภาคพื้นในการตรวจรับบัตรโดยสารก่อนขึ้นเครื่อง
ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ
ภายหลังการใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea):
กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

The Satisfaction of Ground Service Check-In Staffs
at Suvarnabhumi Airport on Efficiency of Service
after Used Amadeus Altea Reservation System (Altea):
A Case Study of Thai Airways International Public Company Limited

จรรุพัฒน์ พวงไม้

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2557



© 2558
จารุพัฒน์ พวงไม้
สงวนลิขสิทธิ์


บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานภาคพื้นในการตรวจรับบัตรโดยสารก่อนขึ้นเครื่องบิน
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการภายหลังการใช้ระบบ
Amadeus Altea Reservation System (Altea): กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด
(มหาชน)


ผู้วิจัย จารุพัฒน์ พวงไม้


ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)

ผู้เชี่ยวชาญ


(ดร.สุคนธ์ทิพย์ รัตนภูพันธ์)


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรยา สิงห์สงบ)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

27 มีนาคม 2558

จารุพัฒน์ พวงไม้. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มีนาคม 2558, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ความพึงพอใจของพนักงานภาคพื้นในการตรวจรับบัตรโดยสารก่อนขึ้นเครื่องบิน ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ภายหลังจากใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea): กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (51 หน้า)
อาจารย์ที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) เพื่อสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการโดยระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) และเพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ

ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานบริการภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 400 คน ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อถือได้เท่ากับร้อยละ 95 และมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอ้างอิงที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.5 คือ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression)

ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านคุณสมบัติของการใช้งานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภายหลังจากใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea), ความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายหลังจากใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) และความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านคุณสมบัติของการใช้งานและความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายหลังจากใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ประสิทธิภาพในการให้บริการ

Poungmai, J. M.B.A., March 2015, Graduate School, Bangkok University.

The Satisfaction of Ground Service Check-In Staffs at Suvarnabhumi Airport on Efficiency of Service after Used Amadeus Altea Reservation System (Altea): A Case Study of Thai Airways International Public Company Limited (51 pp.)

Advisor: Asst.Prof.Kasemson Pipatsirisak, Ph.D.

ABSTRACT

The objectives of this study the Satisfaction of Ground Service Check-In Staff of Thai Airways International Public Company Limited on Amadeus Altea Reservation System (Altea), Poll of Ground Service Check-In Staff of Thai Airways International Public Company Limited on Efficiency of Service by Amadeus Altea Reservation System (Altea) and Analyze Influence Satisfaction of Ground Service Check-In Staff of Thai Airways International Public Company Limited with Amadeus Altea Reservation System (Altea) on Efficiency of service.

The members of the sample are Ground Service Check-In Staff of Thai Airways International Public Company Limited on duty at Suvarnabhumi Airport by Purposive sampling amount 400 people

Techniques of descriptive statistics used in the analysis of the data collected were percentage, mean, standard deviation and Inferential Statistics. In respect to inferential statistics, the researcher applied the Multiple Regression technique.

In hypothesis testing, The satisfaction on the features of Amadeus Altea Reservation System (Altea) were correlated with the Efficiency of Service after used Amadeus Altea Reservation System (Altea), The satisfaction on the encouragement by board of Amadeus Altea Reservation System (Altea) were correlated with the Efficiency of Service after used Amadeus Altea Reservation System (Altea) and The Satisfaction on the features of Amadeus Altea Reservation System (Altea) and The Satisfaction on the encouragement by board of Amadeus Altea Reservation System (Altea) were correlated with the Efficiency of Service after used Amadeus Altea Reservation System (Altea) are varied.

Keywords: Satisfaction, Efficiency of Service

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิชาการค้นคว้าอิสระ ซึ่งได้ให้ความรู้ การชี้แนะ แนวทางการศึกษา ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องในงาน ตลอดจนให้คำปรึกษาซึ่งเป็นประโยชน์ในการวิจัย งานวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนสำเร็จไปได้ด้วยดี รวมถึงอาจารย์ท่านอื่น ๆ ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้ และสามารถนำวิชาการต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มาไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ และครอบครัว พร้อมทั้งญาติ ๆ ซึ่งเป็นที่รักและเคารพ ยิ่ง ที่คอยห่วงใย เป็นกำลังใจ และสนับสนุนด้านการศึกษาเป็นอย่างดีมาโดยตลอด

ขอขอบคุณพนักงานบริการภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และพนักงานบริการภาคพื้นบริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเชส จำกัด แผนก KP-A, KP-L, KX และ LP ทุกคนที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลพร้อมทั้งตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคนที่ให้กำลังใจ ให้คำปรึกษา ตลอดจนให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี มาโดยตลอด สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณอาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพทุกท่านที่ให้คำปรึกษา และถ่ายทอดความรู้ให้แก่ข้าพเจ้าขณะที่ได้ศึกษาในสถาบันแห่งนี้

จารุพัฒน์ พวงไม้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฌ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 ขอบเขตในการวิจัย	4
1.4 ประโยชน์ที่ใช้ในการศึกษา	4
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีของความพึงพอใจ	7
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณสมบัติของการใช้งานสารสนเทศ	8
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสนับสนุนจากผู้บริหาร	13
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริการ	16
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
2.6 สมมติฐานและกรอบแนวคิด	19
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	23
3.2 ประเภทของข้อมูล	24
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	24
3.4 การตรวจสอบเครื่องมือ	25
3.5 องค์กรประกอบแบบสอบถาม	26
3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล	26
3.7 การแปรผลข้อมูล	27
3.8 การวิเคราะห์มาตรวัดข้อมูล	28
3.9 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	29

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคล	31
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea)	34
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายหลังการใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea)	36
4.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	37
บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล	
5.1 สรุปผลการศึกษา	40
5.2 อภิปรายผล	41
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้	43
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	44
บรรณานุกรม	45
ภาคผนวก	47
ประวัติผู้เขียน	51
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1: คุณสมบัติส่วนบุคคล	28
ตารางที่ 3.2: ความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea)	29
ตารางที่ 3.3: ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายหลังการใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea)	29
ตารางที่ 4.1: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	31
ตารางที่ 4.2: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน้าที่ของการให้บริการภาคพื้น	32
ตารางที่ 4.3: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถาม คิดว่าควรปรับปรุงในส่วนของการให้บริการภาคพื้น	32
ตารางที่ 4.4: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ความคาดหวังในการทำงานส่วนการบริการภาคพื้น	33
ตารางที่ 4.5: ระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านคุณสมบัติของการใช้งาน	34
ตารางที่ 4.6: ระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร	35
ตารางที่ 4.7: ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายหลังการใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea)	36
ตารางที่ 4.8: ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านคุณสมบัติของการใช้งาน กับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายหลังการใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea)	37
ตารางที่ 4.9: สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	38

สารบัญภาพ

ภาพที่ 2.1: กรอบแนวความคิด

หน้า

21



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

การขนส่งทางอากาศ มีบทบาทสำคัญมากที่สุดต่อการท่องเที่ยวเพราะการขนส่งทางอากาศมีความรวดเร็ว สะดวกสบาย เข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้ง่ายและสามารถเดินทางได้ในระยะไกลแต่ประหยัดเวลาในการเดินทาง (Davidson, 1994) โดยหลังจากที่ได้มีการพัฒนาการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์ในทศวรรษที่ 1920 และในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 นั้นได้มีการพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพอย่างรวดเร็ว อีกทั้งมีการพัฒนาเทคโนโลยีทางอากาศเพื่อใช้ในการสงคราม ได้ถูกนำมาใช้ในทางพาณิชย์กรรมและการขนส่งผู้โดยสาร

ในปี ค.ศ.1959 ได้นำเครื่องบินไอพ่น (Jet Aircraft) มาใช้ในธุรกิจการบิน จึงทำให้การบินเข้าสู่ยุคเครื่องบินไอพ่น (Jet Age) ส่งผลให้ธุรกิจการบินขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (Lundberg, 1985)

ความต้องการในการเดินทางโดยเครื่องบินได้เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ในปลายทศวรรษที่ 1960 และทศวรรษที่ 1970 ทั้งด้านการท่องเที่ยวและการค้าระหว่างประเทศ (Senior, 1982) การขนส่งทางอากาศยังคงมีบทบาทสำคัญในปัจจุบันนี้ทั้งด้านขนส่งผู้โดยสารและขนส่งสินค้า ผู้โดยสารประเภทนักท่องเที่ยวมีอัตราเพิ่มขึ้นโดยเฉพาะในช่วงเทศกาลวันหยุด เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้โดยสาร ระบบการขนส่งทางอากาศ จึงจัดเครื่องบินประเภทเช่าเหมาลำ (Charter Flights) และบินตามตารางเวลา (Scheduled Flights) เครื่องบินเช่าเหมาลำให้บริการมากในช่วงเทศกาลวันหยุด อัตราค่าเช่าเหมาลำต่ำกว่าอัตราโดยสารตามปกติ เมื่อเปรียบเทียบกับบุคคล แต่การเช่าเหมาลำก็ต้องมีผู้โดยสารจำนวนมากเพียงพอ จึงจะคุ้มกับการลงทุน นอกจากการรับส่งผู้โดยสารแล้ว เป้าหมายสำคัญอีกอย่างหนึ่งของธุรกิจการบินคือ การขนส่งสินค้า (Air Cargo) ซึ่งสามารถเก็บอัตราค่าระวางในการบรรทุกสินค้า ซึ่งขึ้นอยู่กับน้ำหนักและระยะทาง อัตราค่าระวางในการบรรทุกสินค้าได้กำไรน้อยกว่าการขนส่งผู้โดยสาร (Wells, 1984)

ในปัจจุบันสายการบินพาณิชย์มีสมาคมการบินระหว่างประเทศ (International Air Transport Association: IATA) เป็นผู้ประสานงาน สมาคมดังกล่าวมีหน้าที่ในการกำหนดควบคุมค่าโดยสารระหว่างประเทศในเขตต่าง ๆ ให้อยู่ในมาตรฐานเดียวกัน นอกจากนี้ยังร่วมกันพิจารณา กำหนดกฎเกณฑ์ในการจราจรทางอากาศและมาตรฐานของการใช้เครื่องมือการขนส่งทางอากาศ (Wells, 1984) อีกทั้งยังเป็นการรวมตัวกัน และจัดตั้งขึ้นเป็นสมาคม เพื่อทำหน้าที่จัดระบบการบิน

ประเทศไทยมีสายการบินประจำชาติ คือ สายการบินไทย ดำเนินธุรกิจโดย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งถือเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม และเป็นบริษัทมหาชน

ทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 โดยมีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่เกินกว่าร้อยละ 50

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจสายการบินที่ให้บริการขนส่งผู้โดยสาร สินค้า พัสดุภัณฑ์ และไปรษณีย์ภัณฑ์ โดยทำการขนส่งเชื่อมโยงเมืองหลักของประเทศไทยไปยังเมืองต่าง ๆ ทั่วโลก ทั้งแบบเที่ยวบินประจำ เที่ยวบินเช่าเหมาลำ และส่งผ่านเครือข่ายพันธมิตรการบิน โดยมีท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นศูนย์กลางเครือข่ายเส้นทางการบิน นอกจากนี้ธุรกิจสายการบินซึ่งเป็นธุรกิจหลักแล้ว บริษัทฯ ยังมีการดำเนินกิจการที่เกี่ยวข้องและสนับสนุนการขนส่งทางอากาศ ทั้งลักษณะเป็นหน่วยธุรกิจและกิจการร่วมทุน ประกอบด้วย

- การให้บริการผู้โดยสาร สินค้า และเตรียมพร้อมอากาศยานทั้งก่อนและหลังการเดินทาง
- การให้บริการอาหารเครื่องดื่มระหว่างการเดินทาง
- การให้บริการซ่อมบำรุงอากาศยาน
- การให้บริการด้านการอำนวยความสะดวกการบิน
- การจำหน่ายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน และการจำหน่ายสินค้าที่ระลึก
- การให้บริการด้านการท่องเที่ยว และสนับสนุนการท่องเที่ยว
- การให้บริการด้านการฝึกอบรมบุคลากรด้านการให้บริการการบิน (ร่วมทุน)
- การให้บริการด้านการจัดหาแรงงาน (ร่วมทุน)
- การให้บริการเชื้อเพลิงอากาศยาน (ร่วมทุน)
- การให้บริการระบบจำหน่ายและสำรองที่นั่ง (ร่วมทุน)

รายได้หลักของกิจการ ได้จากการขนส่งผู้โดยสาร และสินค้า ในสัดส่วนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 ส่วนรายได้อีกร้อยละ 5 จะได้จากกิจการสนับสนุนต่าง ๆ

การบริการเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งของธุรกิจการบิน สายการบินประจำชาติอย่างการบินไทยก็เช่นกัน มีการดูแลเอาใจใส่ผู้โดยสารอย่างเต็มรูปแบบตั้งแต่ก่อนขึ้นเครื่อง ตรวจสอบบัตรโดยสาร เรียกผู้โดยสารขึ้นเครื่อง บริการอาหารและเครื่องดื่มเมื่ออยู่บนเครื่อง ตลอดจนผู้โดยสารรับกระเป๋าสัมภาระออกจากสนามบินปลายทาง ซึ่งหากผู้โดยสารมีความพึงพอใจในการบริการทั้งหมด ก็อาจเป็นไปได้ที่จะกลับมาใช้บริการกับทางสายการบินนั้น ๆ อีก การบินไทยเป็นอีกหนึ่งสายการบินที่เล็งเห็นถึงความสำคัญของการบริการและความสะดวกสบายของผู้โดยสาร ดังนั้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จึงนำเทคโนโลยีต่างๆเข้ามาช่วยในเรื่องของการบริการให้มีเสถียรภาพที่ดียิ่งขึ้น หนึ่งในนั้นเป็นระบบตรวจรับบัตรโดยสารคือ ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) มาช่วยในการตรวจรับบัตรโดยสารของพนักงานภาคพื้น

สายการบินไทยได้เปลี่ยนจากระบบเดิม คือ ระบบ Amadeus DCS Reservation System (DCS) มาเป็น Amadeus Altea Reservation System (Altea) เนื่องจากเป็นระบบที่สามารถพัฒนา และรองรับการขยายตัวด้านการขายได้อย่างรวดเร็ว ไร้ข้อจำกัด รวมถึงมีการพัฒนาด้าน IT ร่วมกับสายการบินพันธมิตรอย่าง Star Alliance ถือเป็นการเพิ่มโอกาสในการทำธุรกรรมร่วมกัน ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) นี้เป็นระบบที่สายการบินในเครือ Star Alliance ส่วนใหญ่เลือกใช้ ดังนั้นระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) สามารถรองรับความต้องการเฉพาะของแต่ละสายการบิน ในสภาพการณ์ที่มีกลุ่มเครื่องบินขนส่งหลายลำ และจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งยวดต่อสายการบินที่เป็นสมาชิกพันธมิตรกลุ่มสายการบิน ซึ่งจำเป็นต้องมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่นั่งโดยสารที่ยังว่างอยู่ ราคาบัตรโดยสาร ข้อมูลลูกค้า และการจองกับสายการบินพันธมิตร ซึ่งการบินไทยจะยังได้ประโยชน์จากการปรับปรุงกระบวนการเช็คอิน และลดความซับซ้อนของระบบงานที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการบริการที่สนามบิน แต่ในขณะเดียวกันช่วงรอยต่อระหว่างการเปลี่ยนแปลงระบบเก่าไปสู่ระบบใหม่อาจทำให้พนักงานหลาย ๆ คน ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ การบริการในหลาย ๆ ด้านอาจลดลงไป ความรวดเร็วที่ควรเกิดขึ้นกลับไม่บรรลุความพึงพอใจของผู้โดยสารและเป้าหมายการพัฒนาขององค์กร อีกทั้งระบบที่อาจใช้งานยากกว่าเดิมเนื่องจากพนักงานขาดความรู้ ความคล่องแคล่วในการใช้งาน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานภาคพื้นในการตรวจรับบัตรโดยสารก่อนขึ้นเครื่อง ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ภายหลังการใช้งานระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea): กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) นำผลไปใช้ในการพัฒนา ปรับปรุง และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงานของพนักงานให้มีเสถียรภาพที่ดียิ่งขึ้นในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้คือ

1.2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea)

1.2.2 เพื่อสำรวจความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการโดยระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea)

1.2.3 เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของความพึงพอใจของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ

1.3 ขอบเขตการศึกษา

ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ โดยเลือกใช้วิธีการสำรวจด้วยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้คือ

1.3.1 ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ พนักงานบริการภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เนื่องจากเป็นท่าอากาศยานหลักที่ใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ในการให้บริการของพนักงานภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

1.3.2 ตัวอย่างที่ใช้ศึกษาเลือกจากประชากร ซึ่งเป็นพนักงานบริการภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง และใช้จำนวน 400 คนซึ่งจำนวนนี้ได้จากการใช้ตารางสำเร็จรูปของ Yamane (1967)

1.3.3 ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ประกอบด้วย

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายหลังการใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea)

ตัวแปรอิสระ คือ ความพึงพอใจของพนักงานภาคพื้นบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านคุณสมบัติของการใช้งาน และด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร

1.3.4 สถานที่ศึกษาที่ผู้วิจัยใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ บริเวณผู้โดยสารขาออก ชั้น 4 แถว A, B, C, D, E, H และ J ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

1.3.5 ระยะเวลาในการศึกษา เริ่มตั้งแต่ 1 กันยายน 2557 ถึง 28 กุมภาพันธ์ 2558

1.4 ประโยชน์ที่ใช้ในการศึกษา

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สามารถนำผลเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานบริการภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุง และการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการต่อผู้โดยสารของพนักงานบริการภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

Amadeus Altea Reservation System (Altea) หมายถึง ระบบปฏิบัติการระบบหนึ่งที่ถูกคิดค้น พัฒนาและปรับปรุงโดยบริษัท Amadeus ถือเป็นระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยจากค่ายบริษัท Amadeus เหมาะสำหรับติดตั้งและใช้กับอุตสาหกรรมธุรกิจทางการบิน โดยสายการบินยักษ์ใหญ่เกือบทั่วโลกนิยมใช้ระบบ Amadeus เนื่องจาก Amadeus เป็นระบบที่สามารถใช้งานได้ง่าย คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สามารถเชื่อมต่อข้อมูลของผู้โดยสารที่มีอยู่ในฐานข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และทั่วถึงในทุก ๆ ด้าน ตั้งแต่ด้านการขายตลอดจนตรวจรับบัตรโดยสาร

ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์กรอีกด้วย (ดิเรก ฤกษ์หรรษา, 2528)

พนักงานภาคพื้น หมายถึง พนักงานภาคพื้นทุกคนของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และพนักงานภาคพื้นทุกคนของบริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเชส จำกัด ที่ปฏิบัติงานให้กับสายการบินไทยในสนามบินสุวรรณภูมิ

การตรวจรับบัตรโดยสาร หมายถึง การตรวจสอบหนังสือเดินทางของผู้โดยสารทุกคน เช่น ชื่อ-นามสกุล วันเดือนปีเกิด เพศ สัญชาติ วันหมดอายุของหนังสือเดินทาง เลขที่หนังสือเดินทาง รวมไปถึงตรวจสอบเอกสารเข้าประเทศปลายทาง และตรวจสอบเอกสารประกอบการเดินทางอื่น ๆ เพื่อเป็นการแสดงตนและยืนยันก่อนขึ้นเครื่อง อีกทั้งยังเป็นจุดรับกระเป๋าและสัมภาระต่าง ๆ ของผู้โดยสารเพื่อลำเลียงไปยังเครื่องบิน

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ หมายถึง ท่าอากาศยานแห่งหนึ่ง มีพื้นที่ประมาณ 20,000 ไร่ (8,000 เอเคอร์) ตั้งอยู่ที่ถนนบางนา-บางปะกง ในเขตตำบลหนองปรือและตำบลราชาเทวะ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ห่างจากใจกลางเมืองกรุงเทพมหานครประมาณ 25 กิโลเมตร เปิดให้บริการเชิงพาณิชย์เต็มรูปแบบอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2549 รัฐบาลได้กำหนดให้ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิเป็นท่าอากาศยานหลักของประเทศไทยแทนท่าอากาศยานดอนเมือง และตั้งเป้าให้เป็นศูนย์กลางการบินในทวีปเอเชีย อีกทั้งการเน้นพัฒนาคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานให้ได้รับการจัดอันดับ 1 ใน 10 ท่าอากาศยานที่มีคุณภาพการบริการดีที่สุดในโลกในปี พ.ศ. 2553

ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใด ๆ ก็ตามโดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะเป็ระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้น ๆ ให้เป็นผลสำเร็จ และถูกต้อง

การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบาย หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ใฝ่ดี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค (ไพโรพนา ศรีเสน, 2544)

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) หมายถึง บริษัทที่ประกอบกิจการธุรกิจการบินแห่งหนึ่งซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม และเป็นบริษัทมหาชนจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 โดยมีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่เกินกว่าร้อยละ 50 ดำเนินธุรกิจสายการบินที่ให้บริการขนส่งผู้โดยสาร สินค้า พัสดุภัณฑ์ และไปรษณีย์ภัณฑ์ โดยทำการขนส่งเชื่อมโยงเมืองหลักของประเทศไทยไปยังเมืองต่าง ๆ ทั่วโลก ทั้งแบบเที่ยวบินประจำเที่ยวบินเช่าเหมาลำ และส่งผ่านเครือข่ายพันธมิตรการบิน โดยมีท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นศูนย์กลางเครือข่ายเส้นทางการบิน

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินไทยทุกคนทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติรวมไปถึงเจ้าหน้าที่ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่เข้ามาใช้บริการโดยตรงกับทางสายการบินไทย

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทนี้เป็นการนำเสนอ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรของการศึกษาซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสืบค้น จากเอกสารทางวิชาการและงานวิจัยจากแหล่งต่างๆ เพื่อนำมากำหนดสมมติฐาน โดยแบ่งเนื้อหาของบทนี้เป็น 4 ส่วน คือ

- 1) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับตัวแปรเรื่อง ความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านคุณสมบัติของการใช้งาน
- 2) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับตัวแปรเรื่อง ความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร
- 3) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งประกอบด้วยงานวิจัยที่เกี่ยวกับเรื่อง ความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านคุณสมบัติของการใช้งาน และความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร
- 4) สมมติฐานและกรอบแนวความคิด
รายละเอียดในแต่ละส่วนที่กล่าวมาข้างต้น มีสาระสำคัญดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีของความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ พึงใจ พอใจ ชอบใจต่อบุคคล องค์กร หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

กาญจนา เรื่องมนตรี (2543) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก เช่น ความรู้สึกรัก ความรู้สึกชอบ ภูมิใจ สุขใจ เต็มที่ ยินดี ประทับใจ เห็นด้วย อันจะมีผลให้เกิดความพึงพอใจในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ มีการเสียสละ อุทิศแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานอย่างแท้จริง

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

ฉัตรชัย คงสุข (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับ

การตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

กาญจนา อรุณสุขรุจิ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าคุณมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของคุณ จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

นภารัตน์ เสือจงพรุ (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบ และความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

จากนิยามดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบในสิ่งที่สอดคล้องกับความต้องการของตนเอง ความพึงพอใจก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ ความเข้าใจอันดีต่อกัน และปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งช่วยให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จ ความรู้สึกนี้จะช่วยชักจูงใจให้เกิดความรักในงานโดยเฉพาะเมื่อบุคคลนั้นได้มีส่วนร่วมในนโยบาย วัตถุประสงค์ของการทำงานในองค์การ ซึ่งทำให้มีความรู้สึกภาคภูมิใจ มีความกระตือรือร้น มีความรู้สึกมั่นคง และมีความมุ่งมั่นที่จะอุทิศตนและทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มที่ แล้วงานทุกอย่างจะดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณสมบัติของการใช้งานสารสนเทศ

การพิจารณาว่าคุณสมบัติของการใช้งานสารสนเทศที่ดีควรมีลักษณะอย่างไร หรือมีคุณสมบัติประการใดนั้น มีผู้กำหนดคุณสมบัติของการใช้งานสารสนเทศที่ดีไว้หลายท่าน ดังนี้

อ่ำรุ่ง จันทวานิช, ภาณุรัตน์ รัตนภาส และเจษฎ์ อนุธรรมมงคล (2530) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของการใช้งานสารสนเทศที่ดีไว้ 3 ประการ คือ

1) การทันต่อเวลา สารสนเทศที่ดีต้องทันต่อการใช้ประโยชน์กล่าวคือ ต้องไม่ช้าจนไม่สามารถจะบอกถึงสถานการณ์ หรือแนวโน้มของการเกิดเหตุการณ์ได้ แต่ไม่ได้หมายถึงว่าจะต้องจัดทำรายงานทุกครั้งที่เกิดขึ้นมาได้ ควรจะรวบรวมเป็นงวด ๆ และทำรายงานประจำงวด ช่วงเวลาที่เหมาะสมของการจัดทำสารสนเทศและรายงานสารสนเทศจึงเป็นสิ่งที่แต่ละองค์การควรพิจารณาให้ดี

2) การตรงต่อความต้องการ สารสนเทศที่ดีต้องมีคุณสมบัติในการสื่อความหมาย ความรู้ ความเข้าใจ ให้เกิดการปฏิบัติได้ถูกต้อง เช่น รายงานต่าง ๆ ซึ่งครั้งหนึ่งเคยมีค่าต่อการบริหาร แต่ในปัจจุบันไม่เป็นสารสนเทศที่ตรงต่อความต้องการของผู้บริหารแล้วก็ไม่ควรนำมาใช้งานอีกต่อไป

3) ความถูกต้อง คุณสมบัติข้อนี้แสดงคุณค่าและคุณประโยชน์ของสารสนเทศ ซึ่งนับว่ามีความสำคัญมาก เพราะแม้ว่าสารสนเทศนั้นจะตรงเวลาความต้องการและสามารถผลิตได้ทันต่อเวลา แต่ถ้าขาดความถูกต้องแล้วจะใช้ประโยชน์ไม่ได้ เพราะจะนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาด และเกิดผลเสียต่อองค์การได้ ความไม่ถูกต้องของสารสนเทศอาจมีสาเหตุจากการออกแบบระบบผิดพลาด การเตรียมข้อมูลผิดพลาดหรือการควบคุมเครื่องจักรไม่ถูกวิธีซึ่งมีสาเหตุมาจากคนและเครื่องจักร

กุลยา นิมสกุล (2534) ได้จำแนกคุณสมบัติของการใช้งานสารสนเทศที่ดีไว้ 7 ประการ คือ

1) ความเป็นปัจจุบัน (Current) ข้อมูลมีการปรับเปลี่ยนได้เรื่อย ๆ ตามกาลเวลา เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับผลการเรียนในแฟ้มประวัติของนักเรียนจะต้องเปลี่ยนไปเรื่อย ๆ ในแต่ละภาค ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงในปัจจุบันจะมีค่ามากกว่าข้อมูลที่เป็นอดีต ระบบข้อมูลสารสนเทศที่ดีจะต้องสามารถยืดหยุ่นให้มีการปรับเปลี่ยนค่าให้เป็นปัจจุบันหรือคงค่าเก่าเพื่อประโยชน์การใช้งานที่ต่าง ๆ กัน

2) การทันเวลา (Timely) สารสนเทศที่มีคุณค่าทางเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง ถ้าไม่ได้รับสารสนเทศในเวลาที่ต้องการ อาจเกิดการสูญเสียโอกาสที่ไม่สามารถจะกลับมาใหม่ได้อีก ระบบข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพคือระบบจะต้องจัดสรรให้ได้สารสนเทศเมื่อผู้ใช้ประสงค์จะใช้เวลาในเวลาที่ต้องการ

3) การตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ (Relevant) เป็นข้อมูลที่จำเป็นต่อการใช้และมีประโยชน์ต่อการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ

4) ความสมบูรณ์ครบถ้วน (Completeness) คือ ให้ข้อเท็จจริงมีความครบถ้วนของข้อมูลไม่ขาดส่วนใดส่วนหนึ่งไป

5) ความถูกต้องแม่นยำ (Accuracy) คุณสมบัติที่แสดงถึงคุณค่าและประโยชน์ของสารสนเทศที่นับว่าสำคัญมาก เพราะแม้สารสนเทศนั้นตรงต่อความต้องการและผลิตได้ทันเวลาแต่ขาดความถูกต้องแล้วก็หาประโยชน์ไม่ได้เลย

6) ความสม่ำเสมออย่างต่อเนื่อง (Consistent) มีหลายกรณีที่สารสนเทศก่อให้เกิดความขัดแย้ง ข้อมูลที่จัดเก็บหลาย ๆ ที่อาจไม่ตรงกัน วิธีการประเมินผลที่ต่างกัน อาจทำให้ผลลัพธ์เกิดการคลาดเคลื่อนได้ จุดมุ่งหมายของระบบข้อมูลสารสนเทศข้อหนึ่งคือ พยายามทำให้เกิดข้อขัดแย้งน้อยที่สุด มีความคงที่มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

7) การนำเสนอรูปแบบที่มีประโยชน์ (Presented In Usable Form) ถ้ารูปแบบ การนำเสนอสารสนเทศผู้เข้าไปใช้ประโยชน์ได้ไม่เต็มที่ ระบบดังกล่าวก็จะมีค่าน้อย ระบบข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพคือระบบที่มีความยืดหยุ่นในการนำเสนอสารสนเทศให้ผู้ที่ต้องการใช้สารสนเทศนั้น ๆ

จิราภรณ์ รักษาแก้ว (2538) ได้กล่าวถึง คุณสมบัติของการใช้งานสารสนเทศที่ดีมี 5 ประการ คือ

1) ความถูกต้อง ความถูกต้องในที่นี้ หมายถึง สารสนเทศที่ผลิตขึ้นมาจะต้องมีระดับความถูกต้องเป็นที่ยอมรับได้และยังมีความถูกต้องมากเท่าใดก็ยิ่งเป็นสารสนเทศที่มีคุณค่ายิ่งสำหรับผู้บริหารมากขึ้น

2) ความทันต่อการใช้งาน สารสนเทศที่ดีนั้นมีความถูกต้องอย่างเดียวยังจะไม่เพียงพอ แต่ต้องให้ทันต่อการใช้ประโยชน์ด้วย การที่จะบอกว่าสารสนเทศที่ได้มาอย่างรวดเร็วแต่ไม่สามารถบอกได้ว่าควรจะเร็วเท่าใด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความพอใจของผู้ใช้ในแต่ละสถานการณ์

3) ความสมบูรณ์ ได้มาจากการรวบรวมข้อเท็จจริง หรือข้อมูลที่มีอยู่อย่างกระจัดกระจายในองค์กรให้ได้ปริมาณเพียงพอต่อการผลิตสารสนเทศนั้น

4) ความกะทัดรัดและได้ใจความสมบูรณ์ในตัวเอง แสดงสาระสำคัญต่าง ๆ ตามที่ผู้บริหารต้องการได้ครบถ้วน

5) ตรงกับความต้องการที่สามารถสื่อความหมายให้เกิดการกระทำ ความรู้ และความเข้าใจต่อผู้บริหาร ดังนั้นถ้าหากรายงานต่าง ๆ ซึ่งครั้งหนึ่งเคยมีค่าต่อผู้บริหาร แต่ในปัจจุบันไม่เป็นสารสนเทศที่ตรงต่อความต้องการของผู้บริหารแล้ว สารสนเทศนั้นก็ไม่น่าจำเป็นต้องนำมาใช้อีกต่อไป นอกจากนี้ ยังกล่าวอีกว่า คุณสมบัติของสารสนเทศที่แตกต่างกันไปตามลักษณะของงาน ทำให้มีคุณสมบัติแอบแฝง ซึ่งได้แก่

1) ความละเอียดแม่นยำ คือ สารสนเทศจะต้องมีความละเอียดแม่นยำในการวัดข้อมูล ให้ความเชื่อถือได้สูง มีรายละเอียดของข้อมูล และแหล่งที่มาของข้อมูลที่ต้องการ

2) คุณสมบัตินเชิงปริมาณ คือ ความสามารถที่จะแสดงออกมาในรูปของตัวเลขได้ และสามารถเปรียบเทียบในเชิงปริมาณได้

3) ความยอมรับได้ คือ ระดับความยอมรับได้ของกลุ่มผู้ใช้สารสนเทศอย่างเดียวกัน สารสนเทศควรมีลักษณะเดียวกันในกลุ่มผู้ใช้งาน หรือใกล้เคียงกันโดยสามารถใช้ร่วมกันได้ เช่น การใช้เครื่องมือเพื่อวัดคุณภาพการผลิตสินค้า เครื่องมือดังกล่าวจะต้องเป็นที่ยอมรับได้ว่าสามารถวัดค่าของคุณภาพได้อย่างถูกต้อง

4) การใช้ได้ง่าย คือ ความสามารถนำไปใช้งานได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว ทั้งในส่วนของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน

5) ความไม่ลำเอียง ซึ่งหมายถึง ไม่เป็นสารสนเทศที่มีจุดประสงค์ที่จะปกปิดข้อเท็จจริงบางอย่าง ซึ่งทำให้ผู้ใช้เข้าใจผิดไปจากความเป็นจริง หรือแสดงข้อมูลที่ผิดจากความเป็นจริง

6) ความชัดเจน ซึ่งหมายถึง สารสนเทศจะต้องมีความคลุมเครือน้อยที่สุด สามารถทำความเข้าใจได้ง่าย

เกรียงศักดิ์ พราวศรี (2544) ได้กล่าวถึงการใช้งานสารสนเทศที่มีคุณภาพ จะต้องมีความสมบูรณ์

3 ประการ คือ

1) ความถูกต้อง มีความถูกต้องสมบูรณ์มากที่สุด เพื่อเป็นสารสนเทศที่มีคุณค่า สำหรับการบริหารงานของผู้บริหาร

2) การตรงกับความต้องการ สารสนเทศจะต้องตรงเรื่องที่ต้องการใช้ โดยมีรายละเอียดเหมาะสมชัดเจนและเพียงพอ

3) การทันต่อการใช้งาน สารสนเทศจะต้องรวดเร็วทันเวลาและการใช้งาน การจัดเตรียมสารสนเทศให้ทันต่อการใช้งานอาจเตรียมได้ 2 ลักษณะ คือ จัดทำล่วงหน้ากับการจัดทำตามกำหนดเวลาที่เหตุการณ์นั้น ๆ กำลังเกิดขึ้น การจัดทำสารสนเทศจะต้องมีความยืดหยุ่น สามารถรองรับความจำเป็นเร่งด่วนในการใช้ได้

ประพันธ์ เจียรกุล (2524) ชุมพล ศฤงคารศิริ (2538) และเกรียงไกร จันทโรทัย (2542) ได้กำหนดคุณสมบัติที่ดีของการใช้งานสารสนเทศไว้เหมือนกัน 3 ประการ คือ

1) ความเที่ยงตรง (Accuracy) สารสนเทศขององค์การที่ดีจะต้องมีความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ โดยไม่ให้ความคลาดเคลื่อนหรือมีความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุด ดังนั้นประสิทธิผลของการตัดสินใจจึงขึ้นอยู่กับความถูกต้องหรือความเที่ยงตรง ย่อมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและความผิดพลาดตามไปด้วย

2) การทันต่อความต้องการใช้ (Timeliness) นอกเหนือจากสารสนเทศขององค์การจะต้องมีความเที่ยงตรงหรือความถูกต้องแล้ว ยังจะต้องมีคุณสมบัติของการที่สามารถนำสารสนเทศมาใช้ได้ทันทีเมื่อต้องการใช้ข้อมูล หรือเพื่อการตัดสินใจ ทั้งนี้เนื่องจากเหตุการณ์ต่าง ๆ ทางการบริหารทั้งภายในและภายนอกองค์การมีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะสารสนเทศด้านการขาย การผลิต ตลอดจนด้านการเงิน ถ้าผู้บริหารได้รับมาล่าช้า ก็จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการตัดสินใจ หรือการดำเนินงานของผู้บริหารที่จะลดลงตามไปด้วย

3) การสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ (Relevancy) สารสนเทศขององค์การที่ดีจะต้องมีคุณลักษณะที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ที่จะนำไปใช้ในการตัดสินใจได้ ดังนั้นในการที่องค์การจะออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์การนั้น การสอบถามความต้องการของสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างมาก เช่น สารสนเทศในการบริหารการผลิต การตลาด และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น

อ้อมทิพย์ ขานฤทธิ (2539) ได้กล่าวว่า สารสนเทศที่ดีควรมีคุณสมบัติ 4 ประการ คือ

1) ความถูกต้อง (Accuracy) สารสนเทศที่ดีต้องถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจ เช่น บัญชีถือจ่ายต้องการความถูกต้องสูง

- 2) ความทันเวลา (Timeliness) หมายถึง ข้อมูลที่ทันสมัยทันเหตุการณ์ ซึ่งแตกต่างตามการใช้งาน
- 3) ความสัมพันธ์ต่อปัญหา (Relevancy) หมายถึง ความสัมพันธ์ของสารสนเทศที่สัมพันธ์กับปัญหา หรือเรื่องที่ต้องการตัดสินใจ
- 4) ความสมบูรณ์ของสารสนเทศ (Completeness) หมายถึง ความครบถ้วนของข้อมูลสารสนเทศในเรื่องที่จะแก้ไขปัญหาหรือการตัดสินใจ ซึ่งความสมบูรณ์ของสารสนเทศมิใช่การเก็บข้อมูลไว้จำนวนมาก หากแต่อยู่ที่การเก็บสารสนเทศว่าครอบคลุมเรื่องที่ตัดสินใจหรือไม่
- Burch และ Strater (1979) กล่าวว่าสารสนเทศที่ดีมีคุณสมบัติ 10 ประการดังนี้
- 1) ใช้ได้ง่าย รวดเร็ว (Accessibility) หมายถึง ความสะดวก รวดเร็ว ในการเลือกใช้
 - 2) มีความครอบคลุม (Comprehensiveness) หมายถึง มีปริมาณที่เพียงพอ
 - 3) มีความแม่นยำ (Accuracy) หมายถึง มีความคลาดเคลื่อนจากข้อเท็จจริงในระดับต่ำ
 - 4) มีความเหมาะสม (Appropriateness) หมายถึง มีความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้อง (Relevance) กับเรื่องที่กำลังพิจารณาในการตัดสินใจ
 - 5) มีความทันต่อเวลา (Timeliness) หมายถึง ใช้ช่วงเวลาสั้นในการจัดเตรียมข้อมูลตั้งแต่สิ่งที่น่าสนใจ (Input) การประมวลผล (Processing) และผลลัพธ์หรือการรายงาน (Output)
 - 6) มีความชัดเจน (Clarity) หมายถึง ไม่มีความหมายกำกวม (Ambiguity) ไม่จำเป็นต้องตีความหรือทบทวนความผิดพลาดใหม่อีก
 - 7) มีความยืดหยุ่น (Flexibility) หมายถึง สามารถปรับปรุงให้ใช้ได้กับผู้ใช้หลายคน และหลายสถานการณ์
 - 8) สามารถตรวจสอบได้ (Verification) สามารถตรวจสอบความถูกต้องในเรื่องเดียวกันจากผู้ใช้สารสนเทศหลาย ๆ คน
 - 9) ไม่ลำเอียง (Free From Bias) ไม่มีความตั้งใจเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุง สารสนเทศให้มีอิทธิพลต่อการสรุปของผู้รับเหตุการณ์ ที่เกิดขึ้นการจัดเตรียมสารสนเทศให้ทันต่อเวลาที่ต้องการใช้อาจมีได้ 2 ลักษณะ คือ การจัดทำสารสนเทศล่วงหน้า ตามกำหนดเวลาที่เหตุการณ์จะเกิดในอนาคต และจัดทำสารสนเทศอย่างรวดเร็วเพื่อนำไปใช้ในเหตุการณ์ที่กำลังเกิดขึ้น
 - 10) ได้จากสภาพปกติ (Quantifiable) เป็นสารสนเทศ ที่ผลิตจากกระบวนการสารสนเทศที่เป็นทางการ (From Information System) ไม่ใช่ได้จากข่าวลือซุบซิบนินทา
- สรุปได้ว่า คุณสมบัติที่ดีของการใช้งานสารสนเทศจะต้องมีคุณภาพ ทั้งด้านความถูกต้อง สมบูรณ์ครบถ้วน มีความชัดเจน ครอบคลุม เชื่อถือได้ ไม่ลำเอียง มีความเป็นปัจจุบัน ทันต่อการใช้งาน ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ สามารถนำเสนอรูปแบบที่มีประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ มีความยืดหยุ่นและสม่ำเสมออย่างต่อเนื่อง ซึ่งคุณสมบัติของการใช้งานสารสนเทศนี้จะมีส่วนช่วยให้ข้อมูลที่

ได้รับออกมาสามารถนำไปตัดสินใจและ/ หรือพัฒนาในการกำหนดนโยบาย เพื่อการบริหารธุรกิจ อย่างมีประสิทธิภาพ และพัฒนาให้เกิดคุณภาพอย่างต่อเนื่องต่อไป

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสนับสนุนจากผู้บริหาร

ความหมายของการสนับสนุนจากผู้บริหาร

Eisenberger, Huntington, Hutchison และ Sowa (1986) ให้ความหมายว่า การสนับสนุนจากผู้บริหารเป็นความเชื่อของพนักงานว่า ผู้บริหารได้มองเห็นคุณค่าในการทุ่มเททำงานของพนักงาน ผู้บริหารแสดงความห่วงใย ต้องการให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งพนักงานจะรับรู้สิ่งเหล่านี้ได้จากผลการตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานให้กับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการได้รับเงินเดือนหรือผลตอบแทนเพิ่มขึ้น การได้เลื่อนตำแหน่ง รวมถึงการได้รับในสิ่งที่เป็นรูปธรรม เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน สวัสดิการต่าง ๆ หรือสิ่งที่เป็นนามธรรม เช่น วัฒนธรรมองค์กรหรือการสร้างค่านิยมที่ส่งเสริมให้คนในองค์กรเกิดความร่วมมือกัน เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย และได้รับการยอมรับ

Rhodes, Eisenberger และ Armeli (2001) ได้เพิ่มเติมความหมายของการสนับสนุนจากผู้บริหารว่า เป็นความเชื่อ ความรู้สึกของพนักงานจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงาน ว่าผู้บริหารเป็นเสมือนบุคคลที่มีความเมตตากรุณาหรือเป็นบุคคลที่มีความโหดร้าย โดยพิจารณาจากนโยบาย บรรทัดฐานกระบวนการ และการกระทำขององค์กรซึ่งส่งผลกระทบต่อพนักงาน การสนับสนุนจากผู้บริหารสามารถตอบสนองความต้องการทางจิตสังคมของพนักงาน ทำให้รู้สึกว่าผู้บริหารเป็นที่พึ่งได้ และพร้อมที่จะดำเนินการในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ความช่วยเหลือเมื่อพนักงานต้องการ

Lamstro (2002) ให้ความหมายว่า การสนับสนุนจากผู้บริหาร หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารที่ได้ให้การสนับสนุน การจัดบรรยากาศองค์กรที่เอื้อและสะดวกต่อการทำงานของพนักงาน โดยที่พนักงานประเมินการสนับสนุนจากผู้บริหารได้จากการปฏิบัติต่อพนักงานขององค์กรผ่านตัวแทนหรือนโยบายของผู้บริหาร

Wayne, Shore, Bommer และ Tetrick (2003) ให้ความหมาย การสนับสนุนจากผู้บริหารว่า เป็นความเชื่อของพนักงานว่าองค์กรให้ผลตอบแทนหรือรางวัลที่เหมาะสมแก่พนักงาน ทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมตอบแทนคืนแก่องค์กรด้วยการทุ่มเททำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่

จันทรพา ทัดภูธร (2543) ให้ความหมาย การสนับสนุนจากผู้บริหารว่า เป็นการสนับสนุนจากองค์กรในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตวิทยาสังคม และด้านสภาพการทำงาน

เปรมจิตร์ คล้ายเพ็ชร (2548) ให้ความหมาย การสนับสนุนจากผู้บริหารว่า หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานภายในองค์กรว่า องค์กรให้คุณค่า ให้การยอมรับและเห็นความสำคัญในการทุ่มเททำงาน มีความห่วงใย และมีความผูกพันต่อพนักงาน โดยการให้การสนับสนุนการทำงานในด้านต่าง ๆ ผ่านนโยบายและตัวแทนองค์กร เพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ในการทำงานที่ดี

Eisenberger และคณะ (1986) เสนอว่า การสนับสนุนจากผู้บริหาร เกิดจากการพิจารณาของพนักงานว่าองค์กรเป็นเสมือนบุคคล การกระทำต่าง ๆ ที่ถูกกระทำโดยตัวแทนขององค์กร จะถูกมองว่าเป็นความตั้งใจขององค์กรมากกว่าเป็นการกระทำของตัวแทนเอง การพิจารณาว่าองค์กรเป็นเสมือนบุคคลนั้น พนักงานจะพิจารณาจากการกระทำของตัวแทนองค์กรว่าเป็นสิ่งที่แสดงถึงองค์กรว่าเป็นเหมือนบุคคลที่มีลักษณะจิตใจมีเมตตากรุณาหรือมีเจตนาร้าย

Eisenberger และคณะ (1986) ยังได้พัฒนาแบบสำรวจการสนับสนุนจากผู้บริหาร เพื่อศึกษาความเชื่อโดยรวมของพนักงานต่อการปฏิบัติต่าง ๆ ที่พนักงานได้รับว่า ผู้บริหารได้มองเห็นคุณค่า ให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร และห่วงใยสวัสดิภาพของพนักงาน การศึกษาพบว่า การสนับสนุนจากผู้บริหารได้รับอิทธิพลจากความถี่ ระดับ และความจริงจังของการได้รับการยอมรับและยกย่องจากผู้บริหารหรือตัวแทนองค์กร นอกจากนี้รางวัล เช่น ค่าตอบแทน ระดับตำแหน่งงาน การเพิ่มค่าจ้าง และอิทธิพลภาวะเปียขององค์กรจะมีผลต่อการสนับสนุนจากผู้บริหาร ซึ่งการสนับสนุนจากผู้บริหารจะสะท้อนถึงคุณภาพความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บริหาร หากพนักงานรับรู้ว่าการสนับสนุนจากผู้บริหารก็จะประเมินองค์กรในทางบวก มีความผูกพันในการทำงานให้กับองค์กรเป็นการแลกเปลี่ยน พนักงานจะมีความพอใจที่จะมีส่วนร่วมในการจ้างงานกับองค์กรต่อไป

Rhodes และ Eisenberger (2002) ได้กล่าวถึง กระบวนการทางจิตใจซึ่งเป็นผลจากการสนับสนุนจากผู้บริหาร ดังนี้

1) จากบรรทัดฐานของการแลกเปลี่ยนค่าตอบแทน (Reciprocity Norm) การสนับสนุนจากผู้บริหาร จะสร้างความรู้สึกตอบแทนที่จะห่วงใยเกี่ยวกับสวัสดิภาพขององค์กร และมีพฤติกรรมช่วยเหลือเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2) ความห่วงใย การให้การยอมรับ การเคารพ โดยการสนับสนุนจากผู้บริหารจะสนองความต้องการทางสังคมของพนักงาน ทำให้พนักงานเข้าร่วมเป็นสมาชิกองค์กร และมีบทบาททางสังคมในองค์กร

3) การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บริหารจะส่งเสริมความคิดของพนักงานที่ว่าผู้บริหารตระหนักรู้และให้รางวัลเพื่อเพิ่มผลการปฏิบัติงาน

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า การสนับสนุนจากผู้บริหาร หมายถึง ความคิด ความเชื่อ หรือความรู้สึกของพนักงานซึ่งเกิดจากประสบการณ์ในการทำงานว่า ผู้บริหารได้ให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าในการทำงานของพนักงาน มีนโยบายที่สนับสนุนการทำงานและพร้อมที่จะช่วยเหลือด้วยวิธีต่าง ๆ เมื่อพนักงานต้องการ

กระบวนการทางจิตที่เกิดขึ้นกับพนักงานดังกล่าวข้างต้นจะส่งผลดีต่อทั้งสองฝ่าย คือ พนักงานมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นและมีอารมณ์ทางบวกมากขึ้น และฝ่ายผู้บริหาร คือ พนักงานมีความผูกพันต่อฝ่ายบริหารสูงขึ้น การปฏิบัติงานดีขึ้น และลดอัตราการลาออกของพนักงาน

องค์ประกอบของการสนับสนุนจากผู้บริหาร

เปรมจิตร์ คล้ายเพชร (2548) ได้เสนอองค์ประกอบของการการสนับสนุนจากผู้บริหาร โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

- 1) การสนับสนุนจากผู้บริหารด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง ค่าตอบแทน เงินเดือน นโยบายและสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับจากองค์กร เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงานในองค์กร และครอบครัว
- 2) การสนับสนุนจากผู้บริหารด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า หมายถึงว่า ผู้บริหารให้โอกาสแก่พนักงานในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าตามสายงาน การจัดให้มีการศึกษาอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะ ความสามารถต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์แก่การทำงาน และความก้าวหน้าในสายอาชีพ
- 3) การสนับสนุนจากผู้บริหารด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึงว่า ผู้บริหารให้โอกาสและจะยังคงจ้างพนักงานให้ทำงานต่อไป ไม่ปลดออกหรือเลิกจ้าง
- 4) การสนับสนุนจากผู้บริหารด้านจิตอาารมณ์ หมายถึง ผู้บริหารได้ให้การยอมรับ ให้ความสำคัญและเห็นคุณค่า ยกย่องให้เกียรติพนักงาน เมื่อเขาทำงานประสบความสำเร็จ และให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการทำงานในองค์กร ตลอดจนเข้าใจ เห็นใจเมื่อพนักงานตัดสินใจหรือทำงานผิดพลาด
- 5) การสนับสนุนจากผู้บริหารด้านการปฏิบัติงาน หมายถึงว่า ฝ่ายบริหารและผู้บังคับบัญชาให้การส่งเสริมสนับสนุน สอนงาน ให้ความไว้วางใจ และให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานเมื่อมีปัญหา เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์กร เช่น เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างสะดวกสบาย และสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี น่าพึงพอใจและปลอดภัย

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริการ

ความหมายของประสิทธิภาพ

โดยทั่วไปแล้ว ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในการปฏิบัติงานมักจะแยกไม่ออกกับ ประสิทธิภาพ (Effectiveness) ในการปฏิบัติงานเพราะการปฏิบัติงานนั้นจะมีประสิทธิภาพไม่ได้ ถ้าหากว่าการปฏิบัติงานนั้นไม่มีประสิทธิผล ซึ่งหมายความว่า การปฏิบัติงานจะไม่บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ แต่ในขณะเดียวกัน การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลก็ไม่จำเป็นว่าการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีประสิทธิภาพเสมอไป เพราะว่า ความหมายโดยตรงของประสิทธิภาพนั้นมีผู้กล่าวไว้หลายท่านด้วยกัน ดังนี้

สลิต คำลาเลียง (2544) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น (Human Satisfaction And Benefit Produced) ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก

1) การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ที่มีฐานคิดที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในทุกแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right at the Geographical)

4) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ถ้าจะพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสูดนั้น ให้ดูความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับ เพราะฉะนั้นตามทรรศนะนี้จึงหมายถึง ผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า และถ้าเป็นการบริหารราชการ องค์กร ของรัฐก็บวกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วยซึ่งอาจเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O-I) + S$$

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตหรืองานที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คทาธุร พรหมายน (2545) ได้กล่าวถึง แนวคิดของ Haring Emerson ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มี ประสิทธิภาพในหนังสือ “The Twelve Principles of Efficiency” ซึ่งได้รับการยกย่อง และกล่าวขานกันมาก หลัก 12 ประการมีดังนี้

- 1) ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่าง
 - 2) ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
 - 3) ค่าปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
 - 4) รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
 - 5) ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
 - 6) การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียนไว้
- เป็นหลักฐาน
- 7) งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
 - 8) งานเสร็จทันเวลา
 - 9) ผลงานได้มาตรฐาน
 - 10) การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
 - 11) กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการแก่งานได้
 - 12) ให้บำเหน็จแก่งานที่ดี

คทาธุร พรหมายน (2545) ยังได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of Organization Efficiency) โดยกล่าวว่าประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้ว องค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (Open System) ยังมีปัจจัย ประกอบอีกตัวแบบจำลองในรูปสมมติฐานซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

- 1) หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรนั้น มีความซับซ้อนต่ำ (Low Task Environment Complexity) หรือมีความแน่นอน (Certain) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว แน่ชัดว่าจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยาก และซับซ้อนสูง (High Task Environment Complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertain)

- 2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย
- 3) ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ
- 4) หากพิจารณาควบคู่กันไปจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลการทำงานที่สามารถมองเห็นได้จะมีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเกิดจากสภาพภูมิหลังของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน สภาพร่างกาย จิตใจ การศึกษา ความรู้ความสามารถ ความถนัดต่าง ๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่างจากการประเมินของผู้บังคับบัญชาแล้วให้คะแนนออกมาในระดับต่ำปานกลาง และระดับสูง ซึ่งมีผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ข้าราชการผู้นั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มากขึ้นเรื่อย ๆ

ปัจจัยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพนั้น สมยศ นาวิกาน (2544) กล่าวว่า มีปัจจัย 7 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์การ คือ

- 1) กลยุทธ์ (Strategy) คือ กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดแข็งกับจุดอ่อนภายในองค์การ และโอกาสกับอุปสรรคภายนอกองค์การ
- 2) โครงสร้าง (Structures) คือ โครงสร้างขององค์การที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงานระบบการติดต่อสื่อสาร และอำนาจบังคับบัญชาที่เชื่อมต่อกันและกลุ่มคนเข้าด้วยกัน เพื่อทำงานร่วมกันจนบรรลุเป้าหมายขององค์การ
- 3) ระบบ (Systems) คือ ระบบขององค์การที่จะบรรลุเป้าหมาย โดยการนำปัจจัยต่าง ๆ อันได้แก่ คน (People) ทรัพยากร (Resource) แนวคิด (Concept) และกระบวนการ (Process) มาผสมผสานการทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างใดอย่างหนึ่งตามที่ได้วางแผนไว้ โดยภายในระบบอาจประกอบไปด้วยระบบย่อย (Subsystem) ต่าง ๆ ที่ต้องทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เดียวกัน
- 4) แบบ (Styles) คือ ลักษณะเฉพาะตัวของการบริหาร หรือสิ่งที่ปฏิบัติหรือกระทำอยู่เป็นประจำหรือค่อนข้างประจำ เพื่อให้บรรลุไปในทิศทางเดียวกันจนบรรลุเป้าหมายขององค์การ
- 5) บุคลากร (Staff) คือ ผู้ร่วมองค์การ หรือผู้ขับเคลื่อนองค์การให้ไปในทิศทางเดียวกันจนบรรลุผลสำเร็จ
- 6) ความสามารถ (Skill) หมายถึง ความชัดเจน และความชำนาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งบุคคลสามารถสร้างขึ้นได้จากการเรียนรู้

7) ค่านิยม (Shared Values) คือ ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร หรือสิ่งที่สังคมถือว่ามีค่าพึงปรารถนา ต้องการให้เป็นเป้าหมายของสังคมและปลูกฝังให้สมาชิกของสังคมยึดถือเป็นเป้าหมายในการดำเนินชีวิตควรหลีกเลี่ยง เช่น ความยากจน สิ่งมีคุณค่า นำปรารถนา หรือนำความสุขมาให้มีทั้งเป็นวัตถุและไม่เป็นวัตถุ

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วสันต์ เรือนทอง (2551) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบ SAP โดยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีทักษะและความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบอยู่ในระดับกลาง มีระดับของทัศนคติและความพึงพอใจค่อนข้างสูง โดยมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้งานระบบ เช่น อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง แผนก รวมถึงระบบงาน อย่างไรก็ตาม เมื่อเทียบกับความสัมพันธ์ใน 3 ด้าน คือ ทักษะ ความรู้ และทัศนคติแล้วพบว่าด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจสูงสุดคือ ทัศนคติ

อารดา จันทสมบุรณ์ (2553) ได้ทำการศึกษาและพบว่าความพึงพอใจของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความสัมพันธ์กับปัจจัยในด้านต่าง ๆ ที่ส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจ ได้แก่ ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบ ความเข้ากันได้กับคณนะทำงานของระบบ ความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ ความเข้ากันได้กับองค์กร การมีส่วนร่วม การฝึกอบรม ความรู้ความเข้าใจ และผลงานของระบบ ตามลำดับ เนื่องจากพนักงานโดยส่วนใหญ่มองเห็นถึงประโยชน์ของระบบที่ทำให้เกิดความรวดเร็วในการทำงาน มีการเชื่อมโยงกันของข้อมูล เป็นข้อมูลที่ทันสมัยอยู่เสมอ อย่างไรก็ตาม ปัญหาเกี่ยวกับการฝึกอบรมที่ไม่เพียงพอทำให้ขาดความรู้ความเข้าใจต่อระบบ และปัญหาอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในสภาพเก่า นั้น มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานอย่างมาก

2.6 สมมติฐานและกรอบแนวความคิด

2.6.1 สมมติฐาน

ผลที่ได้จากการศึกษาตามแนวคิดและทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจต่อระบบต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านคุณสมบัติการใช้งาน กับความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายหลังจากใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ซึ่งการสรุปดังกล่าวนำไปสู่สมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านคุณสมบัติการใช้งาน และความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้าน

การสนับสนุนจากผู้บริหารต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายหลังจากใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ได้ว่า

สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านคุณสมบัติของการใช้งานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายหลังจากใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea)

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายหลังจากใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea)

ตัวแปรอิสระ คือ ความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านคุณสมบัติของการใช้งาน

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายหลังจากใช้ระบบ Amadeus Amadeus Altea Reservation System (Altea)

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายหลังจากใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea)

ตัวแปรอิสระ คือ ความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านคุณสมบัติของการใช้งาน และ ความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายหลังจากใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) แตกต่างกัน

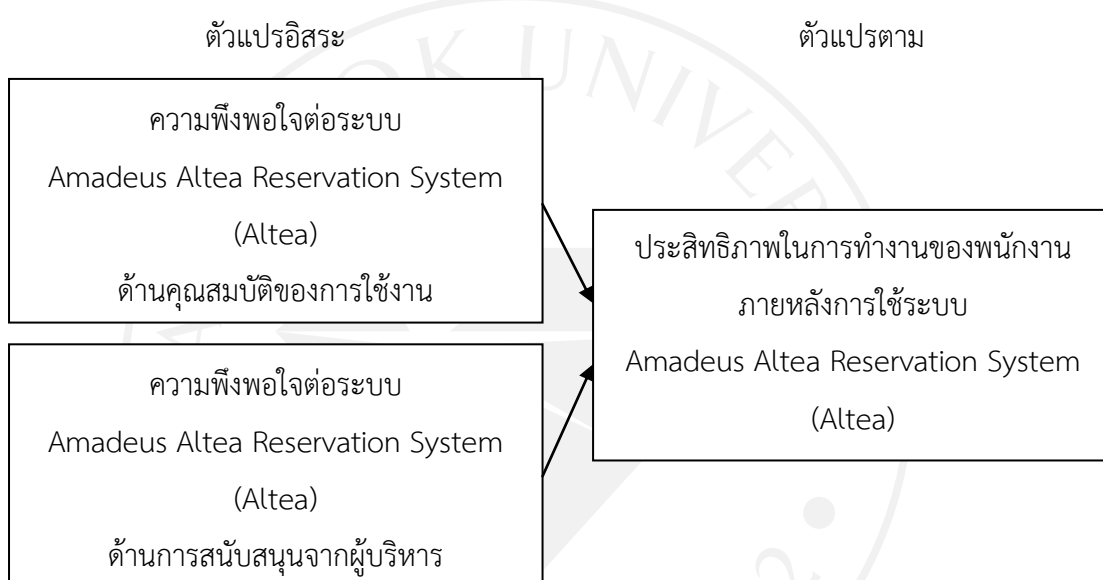
ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายหลังจากใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea)

ตัวแปรอิสระ คือ ความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านคุณสมบัติของการใช้งาน และ ความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร

2.6.2 กรอบแนวความคิด

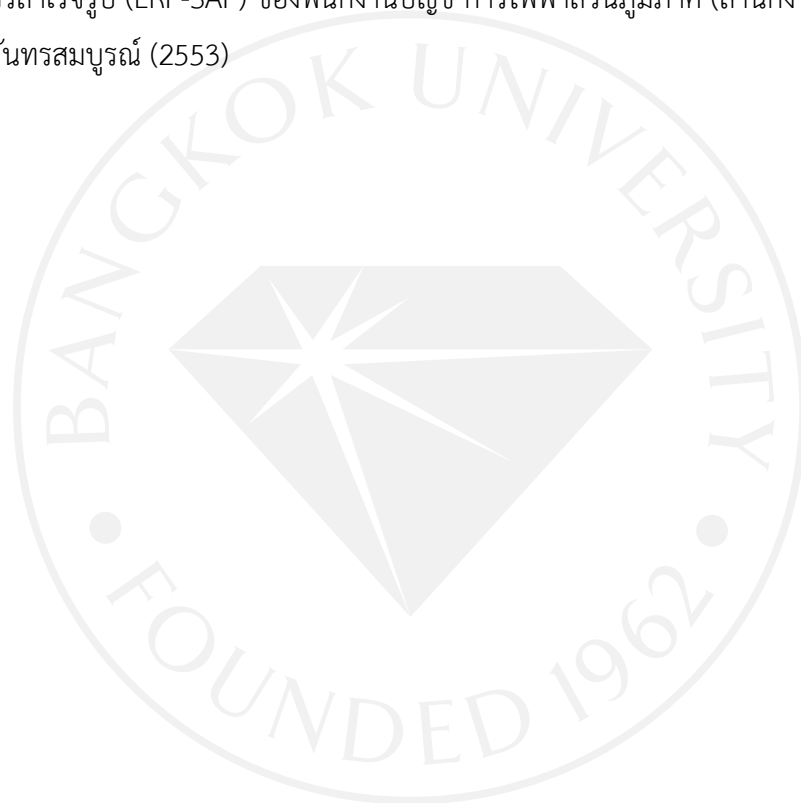
ความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านคุณสมบัติของการใช้งาน และความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายหลังจากการใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea)

ภาพที่ 2.1: กรอบแนวความคิด



กรอบแนวคิดข้างต้นแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านคุณสมบัติของการใช้งาน และความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายหลังจากการใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ภายใต้นโยบายเรื่องความพึงพอใจ ของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542); กาญจน์ เรืองมนตรี (2543); วิรุฬ พรรณเทวี (2542); ฉัตรชัย คงสุข (2535); กาญจนา อรุณสุขขุจี (2546) และนภารัตน์ เสือจงพुरु (2544) แนวคิดเรื่องคุณสมบัติของการใช้งาน ของอำรุง จันทวานิช, ภาณุรัตน์ รัตนภาส และเจษฎ์ อรรถมงคล (2530); กุลยา นิ่มสกุล (2534); จีราภรณ์ รักษาแก้ว (2538); เกียรติศักดิ์ พราวศรี (2544); ประพันธ์ เจริญกุล (2524); ชุมพล ศฤงคารศิริ (2538); เกียรติไกร จันทโรทัย (2542); อ้อมทิพย์ ขานฤทธิ (2539) รวมถึง Burch และ Strater (1979);

แนวคิดเรื่องการสนับสนุนจากผู้บริหาร ของ Eisenberger และคณะ (1986); Rhodes และคณะ (2001); Lamstro (2002); Wayne และคณะ (2003); จันทร์พา ทัดภูธร (2543); เปรมจิตร คัล้ายเพ็ชร (2548) รวมถึง Rhoddes และ Eisenberger (2002) แนวคิดเรื่อง ประสิทธิภาพในการบริการ ของสถิต คำลาเกลี้ยง (2544); คชาวุธ พรหมายน (2545) และสมยศ นาวิการ (2544) และงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบ System Application and Product in Data Processing (SAP) กรณีศึกษา: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) ของ วสันต์ เรือนทอง (2551) และงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป (ERP-SAP) ของพนักงานบัญชี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่) ของ อารดา จันทรมบูรณ์ (2553)



บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

เนื้อหาของบทนี้เป็น การอธิบายถึงวิธีการวิจัยสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งใช้รูปแบบของการวิจัยเชิงปริมาณที่ ประกอบด้วย ประชากรและตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล การแปรผลข้อมูล และวิธีการทางสถิติสำหรับใช้ในการวิเคราะห์และการทดสอบสมมติฐาน เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่กำหนดขึ้น

3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ พนักงานบริการภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งการเลือกประชากรกลุ่มดังกล่าว เนื่องจากเป็นพนักงานที่ปฏิบัติการที่ท่าอากาศยานหลักโดยใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ในการให้บริการของพนักงานบริการภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยตรง

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาคือ พนักงานบริการภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 400 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวนดังกล่าวโดยใช้ตารางของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับร้อยละ ± 5 ซึ่งตัวอย่างที่ได้นั้น ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

ผู้ทำวิจัยได้ดำเนินการเกี่ยวกับการเลือกตัวอย่าง ดังนี้

1. กำหนดคุณสมบัติและจำนวนของกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งได้แก่พนักงานบริการภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งไม่สามารถกำหนดจำนวนที่แน่นอนได้
2. กำหนดขนาดตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปและได้จำนวน 400 คน
3. เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง

3.2 ประเภทของข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในกระบวนการศึกษาได้แก่ การจัดทำข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การแปลความและการสรุปผล ประกอบด้วย

1) ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองโดยอาศัยเครื่องมือที่มีความเหมาะสมสำหรับการเก็บรวบรวม ซึ่งในที่นี้ได้แก่ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้คือ

ส่วนที่ 1: คำถามทั่วไปเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2: คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อระบบ Amadeus Altea

Reservation System (Altea)

ส่วนที่ 3: คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายหลังจากใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea)

2) ข้อมูลทุติยภูมิ เน้นข้อมูลที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมมาจากแหล่งที่สามารถอ้างอิงได้และมีความน่าเชื่อถือ ได้แก่

2.1) ตำรา หนังสือ

2.2) เอกสารเกี่ยวกับงานวิจัยที่ผ่านมาแต่มีความเกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้

2.3) วารสารและสิ่งพิมพ์ทางวิชาการทั้งที่ใช้ระบบเอกสารและระบบออนไลน์

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับการสร้างแบบสอบถามเป็นขั้นตอนดังนี้

1) ทบทวนวัตถุประสงค์ของการศึกษา และตัวแปรที่ศึกษา

2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

3) สร้างแบบสอบถามเพื่อถามความคิดเห็นในประเด็นต่อไปนี้ คือ

3.1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคล

3.2) ความพึงพอใจที่มีต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System

(Altea)

3.3) ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายหลังจากใช้ระบบ

Amadeus Altea Reservation System (Altea)

4) นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นมาเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบเนื้อหาและเสนอแนะข้อปรับปรุงแก้ไข

5) ทำการปรับปรุงแก้ไขและนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเนื้อหาอีกครั้งหนึ่ง

6) ทำการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะให้ถูกต้อง

7) นำแบบสอบถามไปทดลองกับตัวอย่างจำนวน 30 รายเพื่อหาค่าความเชื่อมั่นและนำผลที่ได้เข้าปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา

8) ทำการปรับปรุงแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์และนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาอนุมัติก่อนแจกแบบสอบถาม

9) แจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง

3.4 การตรวจสอบเครื่องมือ

3.4.1 การตรวจสอบเนื้อหา ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความครบถ้วนและความสอดคล้องของเนื้อหาของแบบสอบถามที่ตรงกับเรื่องที่จะศึกษา

3.4.2 การตรวจสอบความเชื่อมั่น ผู้วิจัยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของครอนแบ็ช อัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนของคำถาม	ค่าอัลฟาแสดงความเชื่อมั่น	
	กลุ่มทดลอง	กลุ่มตัวอย่าง
ความพึงพอใจที่มีต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea)	0.913	0.918
ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายหลังการใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea)	0.961	0.956
รวม	<u>0.930</u>	<u>0.921</u>

ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นได้ค่าความเชื่อมั่นของคำถามแต่ละประเด็นและค่าความเชื่อมั่นรวมอยู่ระหว่างค่า 0.70 - 1.00 นอกจากนี้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นยังได้ผ่านการตรวจสอบเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิเรียบร้อยแล้ว จึงได้สรุปว่าแบบสอบถามที่ได้สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ (Hair, Black, Babin & Anderson, 2010)

3.5 องค์ประกอบของแบบสอบถาม

ผู้ทำวิจัยได้ออกแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วนพร้อมกับวิธีการตอบคำถามดังต่อไปนี้
คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามทั่วไปเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน้าที่ของการให้บริการภาคพื้น สิ่งທີ່คิดว่าควรปรับปรุงในส่วนของการให้บริการภาคพื้น และความคาดหวังในการทำงานบนภาคพื้น โดยมีลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดแบบให้เลือกคำตอบ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด ซึ่งประกอบด้วยคำตอบย่อยที่แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้มาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) และให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ค่าคะแนนน้อยที่สุด คือ 1 ถึงค่าคะแนนมากที่สุดคือ 5

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายหลังการใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด ซึ่งประกอบด้วยคำตอบย่อยที่แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้มาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) และให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ค่าคะแนนน้อยที่สุด คือ 1 ถึงค่าคะแนนมากที่สุดคือ 5

3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้ คือ

- 1) ผู้วิจัยอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับเนื้อหาภายในแบบสอบถามและวิธีการตอบแก่ตัวแทนและทีมงาน
- 2) ผู้วิจัยหรือตัวแทนและทีมงาน เข้าไปในสถานที่ต่าง ๆ ที่ต้องการศึกษาตามที่ระบุไว้ข้างต้น
- 3) ผู้วิจัยหรือตัวแทนและทีมงาน ได้แจกแบบสอบถามให้กลุ่มเป้าหมายและรอจนกระทั่งตอบคำถามครบถ้วน ซึ่งในระหว่างนั้นถ้าผู้ตอบมีข้อสงสัยเกี่ยวกับคำถาม ผู้วิจัยหรือทีมงานจะตอบข้อสงสัยนั้น

3.7 การแปลผลข้อมูล

ผู้ทำวิจัยได้กำหนดค่าอันตรภาคชั้น สำหรับการแปลผลข้อมูลโดยคำนวณค่าอันตรภาคชั้น เพื่อกำหนดช่วงชั้น ด้วยการใช้สูตรคำนวณและคำอธิบายสำหรับแต่ละช่วงชั้นดังนี้ (Best, 1983)

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

<u>ช่วงชั้นของค่าคะแนน</u>	<u>คำอธิบายสำหรับการแปลผล</u>
1.00 – 1.80	ระดับน้อยมาก
1.81 – 2.61	ระดับค่อนข้างน้อย
2.62 – 3.42	ระดับปานกลาง
3.43 – 4.23	ระดับค่อนข้างมาก
4.24 – 5.00	ระดับมาก

3.8 การวิเคราะห์มาตรวัดข้อมูล

ในขั้นตอนนี้เป็นการวิเคราะห์มาตรวัดของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรทั้งหมดเพื่อกำหนดค่าสถิติที่เหมาะสมสำหรับการประมวลผล การตีความ และการสรุปผลการทดสอบสมมติฐานและผลการศึกษาของงานวิจัย การวิเคราะห์มาตรวัดของข้อมูลซึ่งแบ่งเป็นข้อมูล มีดังนี้ (Best, 1983)

ตารางที่ 3.1: คุณสมบัติส่วนบุคคล

ข้อมูลของแต่ละตัวแปร	ประเภทของมาตรวัด	ลักษณะของการวัด
เพศ	นามบัญญัติ	1 = เพศชาย 2 = เพศหญิง
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน้าที่ของการให้บริการภาคพื้น	จัดอันดับ	1 = น้อยกว่า 1 ปี 2 = 1-3 ปี 3 = 4-5 ปี 4 = 5 ปีขึ้นไป
สิ่งที่คิดว่าควรปรับปรุงในส่วนของการให้บริการภาคพื้น (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	นามบัญญัติ	1 = อุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร 2 = เพิ่มจำนวนบุคลากร 3 = เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆในการปฏิบัติงาน 4 = การประสานงานในหน่วยงาน 5 = การฝึกอบรมด้านการให้บริการ การใช้อุปกรณ์และเครื่องมือ 6 = อื่นๆ (โปรดระบุ).....
ความคาดหวังในการทำงานส่วนการบริการภาคพื้น (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	นามบัญญัติ	1 = ผู้โดยสารมีความพึงพอใจไม่มีเรื่องร้องเรียน 2 = มีการปรับเปลี่ยนตารางการทำงานให้ดีขึ้น 3 = ความสามารถในการแก้ปัญหาของผู้โดยสาร 4 = ความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ของงาน 5 = ผลตอบแทนและสวัสดิการ 6 = อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตารางที่ 3.2: ความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea)

ข้อมูลของแต่ละตัวแปร	ประเภทของมาตรวัด	ลักษณะของการวัด
ความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea)	อันตรภาค	1 = สำคัญน้อยที่สุด 2 = สำคัญน้อย 3 = สำคัญปานกลาง 4 = สำคัญมาก 5 = สำคัญมากที่สุด

ตารางที่ 3.3: ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายหลังจากการใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea)

ข้อมูลของแต่ละตัวแปร	ประเภทของมาตรวัด	ลักษณะของการวัด
ประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงาน ภายหลังจากใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea)	อันตรภาค	1 = สำคัญน้อยที่สุด 2 = สำคัญน้อย 3 = สำคัญปานกลาง 4 = สำคัญมาก 5 = สำคัญมากที่สุด

3.9 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้ทำวิจัยได้กำหนดค่าสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลอธิบายตัวแปรของการศึกษารังนี้ไว้
ดังนี้ คือ

1) สถิติเชิงพรรณนา ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนาสำหรับการอธิบายผลการศึกษาในเรื่อง
ต่อไปนี้ คือ

1.1) ตัวแปรด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน้าที่
ของการให้บริการภาคพื้น สิ่งที่จะต้องปรับปรุงในส่วนของการให้บริการภาคพื้น และความ
คาดหวังในการทำงานบนภาคพื้น ซึ่งเป็นข้อมูลที่ใช้มาตรวัดแบบนามบัญญัติและมาตรวัดจัดอันดับ
เนื่องจากไม่สามารถวัดเป็นมูลค่าได้และผู้วิจัยต้องการบรรยายเพื่อให้ทราบถึงจำนวนตัวอย่างจำแนก
ตามคุณสมบัติเท่านั้น ดังนั้น สถิติที่เหมาะสม คือ ค่าความถี่ (จำนวน) และค่าร้อยละ (Hair, et al.,
2010)

1.2) ตัวแปรด้านความพึงพอใจ ได้แก่ คุณสมบัตินៃการใช้งาน และการสนับสนุนจากผู้บริหาร เป็นข้อมูลที่ใช้มาตรวัดอันตรายภาคเนื่องจากผู้วิจัยได้กำหนดค่าคะแนนให้แต่ละระดับ และผู้วิจัยต้องการทราบจำนวนตัวอย่าง และค่าเฉลี่ยคะแนนของแต่ละระดับความคิดเห็นของตัวอย่าง สถิติที่ใช้จึงได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Hair, et al., 2010)

1.3) ตัวแปรด้านประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นข้อมูลที่ใช้มาตรวัดอันตรายภาคเนื่องจากผู้วิจัยได้กำหนดค่าคะแนนให้แต่ละระดับ และผู้วิจัยต้องการทราบจำนวนตัวอย่าง และค่าเฉลี่ยคะแนนของแต่ละระดับความคิดเห็นของตัวอย่าง สถิติที่ใช้จึงได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Hair, et al., 2010)

2) สถิติเชิงอ้างอิง ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงอ้างอิง สำหรับการอธิบายผลการศึกษาไว้ดังนี้

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ในลักษณะของการส่งผลต่อกัน ระหว่างตัวแปรอิสระหลายตัว ได้แก่ ความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านคุณสมบัตินៃการใช้งาน และความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร ซึ่งใช้มาตรวัดอันตรายภาคกับตัวแปรตามหนึ่งตัว คือ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายหลังการใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ซึ่งใช้มาตรวัดอันตรายภาค และเพื่อทดสอบถึงความแตกต่างที่ตัวแปรอิสระดังกล่าวแต่ละตัวมีต่อตัวแปรตาม ดังนั้นสถิติที่ใช้คือการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) (Pearson, 1908)

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

บทนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการอธิบายและการทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรแต่ละตัว ซึ่งข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมจากแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 400 ชุด ผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

4.1 ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคล

4.2 ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea)

4.3 ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายหลังจากใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea)

4.4 ส่วนที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคล

การนำเสนอในส่วนนี้เป็นผลการศึกษาเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน้าที่ของการให้บริการภาคพื้น สิ่ง que คิดว่าควรปรับปรุงในส่วนของการให้บริการภาคพื้น และความคาดหวังในการทำงานส่วนการบริการภาคพื้น โดยสรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	104	26.0
หญิง	296	74.0
รวม	400	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีจำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 74.0

ตารางที่ 4.2: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน้าที่ของการให้บริการภาคพื้น

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน้าที่ของการให้บริการภาคพื้น	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	60	15.0
1-3 ปี	140	35.0
4-5 ปี	16	4.0
5 ปี ขึ้นไป	184	46.0
รวม	400	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน้าที่ของการให้บริการภาคพื้น 5 ปีขึ้นไป โดยมีจำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0

ตารางที่ 4.3: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าควรปรับปรุงในส่วนของการให้บริการภาคพื้น

สิ่งที่คิดว่าควรปรับปรุงในส่วนของการให้บริการภาคพื้น	จำนวน	ร้อยละ
อุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ	244	23.02
เพิ่มจำนวนบุคลากร	216	20.38
เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการทำงาน	228	21.51
การประสานงานต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน	224	21.13
การฝึกอบรมด้านการให้บริการ และการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือ	148	13.96
รวม	1060	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสิ่งที่คิดว่าควรปรับปรุงในส่วนของการให้บริการภาคพื้น คือ อุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีจำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 23.02

ตารางที่ 4.4: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคาดหวังในการทำงานส่วน การบริการภาคพื้น

ความคาดหวังในการทำงานส่วนการบริการภาคพื้น	จำนวน	ร้อยละ
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ไม่มีผู้ร้องเรียน	164	18.06
มีการปรับเปลี่ยนตารางการทำงานให้ดีขึ้น	144	15.86
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการ	132	14.54
ความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ของงาน	220	24.23
ผลตอบแทนและสวัสดิการ	248	27.31
รวม	908	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคาดหวังในการทำงานส่วนการบริการภาคพื้นเป็นผลตอบแทนและสวัสดิการ โดยมีจำนวน 248 คน คิดเป็น ร้อยละ 27.31

4.2 ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea)

การนำเสนอในส่วนนี้เป็นผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านคุณสมบัติการใช้งาน และความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร โดยสรุปได้ตามตารางและ คำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.5: ระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea)
ด้านคุณสมบัติของการทำงาน

ด้านคุณสมบัติของการทำงาน	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
1. ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลที่ได้รับ	3.30	0.782	ปานกลาง
2. ความสะดวกในการค้นหาข้อมูลของผู้โดยสาร	3.17	0.961	ปานกลาง
3. ความง่ายในการใช้งานระบบ	3.29	0.942	ปานกลาง
4. ความบกพร่องของระบบที่เกิดขึ้นแต่สามารถแก้ไขได้	3.04	0.707	ปานกลาง
5. การลดจำนวนการรอคิวของผู้รับบริการตรวจรับบัตรโดยสาร	2.75	0.806	ปานกลาง
6. บรรลุถึงความสำเร็จของงานได้เร็วขึ้น	3.04	0.872	ปานกลาง
7. ลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการ	2.79	0.910	ปานกลาง
8. เชื่อมต่อระบบของสายการบินในกลุ่มพันธมิตรได้อย่างถูกต้อง	2.97	0.923	ปานกลาง
รวม	3.04	0.863	ปานกลาง

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านคุณสมบัติการใช้งานในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.04$) แต่เมื่อพิจารณาด้านคุณสมบัติของการทำงานแต่ละประเภทแล้ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลที่ได้รับ ($\bar{x} = 3.30$) รองลงมา ได้แก่ ความง่ายในการใช้งานระบบ ($\bar{x} = 3.29$) และ ความสะดวกในการค้นหาข้อมูลของผู้โดยสาร ($\bar{x} = 3.17$) นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องของการลดจำนวนการรอคิวของผู้รับบริการตรวจรับบัตรโดยสาร ($\bar{x} = 2.75$)

ตารางที่ 4.6: ระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร

ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
1. การจัดอบรมให้ความรู้ในการใช้งานระบบ Altea	2.74	0.784	ปานกลาง
2. การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับการใช้ระบบ Altea	2.89	0.848	ปานกลาง
3. การเปิดรับฟังปัญหาของระบบ Altea	2.80	0.907	ปานกลาง
4. การแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับข้อดี/ข้อเสียในการใช้งานระบบใหม่	2.58	0.828	ค่อนข้างน้อย
5. การแจ้งให้ทราบถึงงบประมาณที่ใช้สำหรับระบบใหม่	2.24	0.886	ค่อนข้างน้อย
6. การจัดสรรจำนวนพนักงานให้เหมาะสมกับการใช้งานระบบใหม่	2.56	0.792	ค่อนข้างน้อย
7. การประเมินผลจากการใช้งานระบบใหม่อย่างต่อเนื่อง	2.55	0.713	ค่อนข้างน้อย
8. การปรับปรุงระบบใหม่เพื่อให้เกิดความเสถียรในการใช้งาน	2.67	0.789	ปานกลาง
9. การวางระบบการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบใหม่ให้ทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น	2.64	0.820	ปานกลาง
รวม	2.63	0.819	ปานกลาง

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.63$) แต่เมื่อพิจารณาด้านคุณสมบัติของการใช้งานแต่ละประเภทแล้ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับการใช้งานระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ($\bar{x} = 2.89$) รองลงมา ได้แก่ การเปิดรับฟังปัญหาของระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ($\bar{x} = 2.80$) และ การจัดอบรมให้ความรู้ในการใช้งานระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ($\bar{x} = 2.74$) นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องของการแจ้งให้ทราบถึงงบประมาณที่ใช้สำหรับระบบใหม่ ($\bar{x} = 2.24$)

4.3 ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายหลังจากใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea)

การนำเสนอในส่วนนี้เป็นผลการศึกษาศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายหลังจากใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) โดยสรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.7: ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายหลังจากใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea)

ประสิทธิภาพในการทำงาน	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
1. การตัดสินใจในการปฏิบัติงานตามภาระที่ได้รับมอบหมาย สามารถทำได้โดยเร็ว	3.05	0.699	ปานกลาง
2. ความสามารถในการให้บริการผู้โดยสารได้อย่างรวดเร็ว	3.03	.0794	ปานกลาง
3. ความสามารถในการให้ข้อมูลการทำงานแต่ละฝ่ายได้อย่างรวดเร็ว	2.93	0.753	ปานกลาง
4. ความสามารถในการให้ข้อมูลการทำงานของแต่ละฝ่ายได้อย่างถูกต้อง	2.96	0.721	ปานกลาง
5. ความสามารถในการให้ข้อมูลผู้โดยสารได้อย่างถูกต้อง	3.13	0.745	ปานกลาง
6. ความสามารถในการลดปัญหาที่เกิดจากการให้บริการได้เป็นอย่างดี	2.95	0.767	ปานกลาง
7. ความสามารถในการดำเนินการแล้วเสร็จทุกขั้นตอนภายในระยะเวลาอันสั้น	2.93	0.963	ปานกลาง
8. การแก้ปัญหาในการทำงานได้เร็วขึ้นและทันสถานการณ์	2.88	0.876	ปานกลาง
9. ความสามารถในการลดปัญหาเกี่ยวกับการรอคอยของผู้โดยสารได้เป็นอย่างดี	2.79	0.766	ปานกลาง
10. การลดเวลาการประสานงานของการทำงานในแต่ละฝ่าย	2.80	0.788	ปานกลาง
11. การลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างพนักงานกับผู้โดยสาร	2.77	0.747	ปานกลาง
12. การติดตามความคืบหน้าของงานที่รับผิดชอบทำได้อย่างรวดเร็ว	2.85	0.889	ปานกลาง
รวม	2.92	0.792	ปานกลาง

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายหลังจากการใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.92$) แต่เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพในการทำงานแต่ละประเภทแล้ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุดในเรื่องความสามารถในการให้ข้อมูลผู้โดยสารได้อย่างถูกต้อง ($\bar{x} = 3.13$) รองลงมา ได้แก่ การตัดสินใจในการปฏิบัติงานตามภาระที่ได้รับมอบหมายสามารถทำได้ โดยเร็ว ($\bar{x} = 3.05$) และความสามารถในการให้บริการผู้โดยสารได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{x} = 3.03$) นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพในการทำงานน้อยที่สุดในเรื่องของการลดปัญหาความ ชัดแย้งระหว่างพนักงานกับผู้โดยสาร ($\bar{x} = 2.77$)

4.4 ส่วนที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.8: ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านคุณสมบัติของการใช้งานกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ ต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านการสนับสนุนจาก ผู้บริหาร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายหลังจากใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea)

ประเภทของความพึงพอใจ	B	Beta	t	Sig
ด้านคุณสมบัติของการใช้งาน	0.623	0.590	15.127	0.000*
ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร	0.271	0.262	6.720	0.000*

Adjusted $R^2 = 0.589$, $F = 287.359$, $p < 0.05$

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านคุณสมบัติของการใช้งาน กับ ความสัมพันธ์ ระหว่างความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านการ สนับสนุนจากผู้บริหาร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายหลังจากใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) คิดเป็นร้อยละ 58.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.000 นอกจากนี้เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายประเภทพบว่า ด้านคุณสมบัติของการใช้ งาน และด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภายหลัง การใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

0.000 โดยที่ด้านคุณสมบัติของการใช้งานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายหลังจากใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) มากที่สุด

ตารางที่ 4.9: สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
<p>สมมติฐานที่ 1: ความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านคุณสมบัติของการใช้งานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายหลังจากใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea)</p>	<p>สอดคล้อง</p>
<p>สมมติฐานที่ 2: ความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายหลังจากใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea)</p>	<p>สอดคล้อง</p>
<p>สมมติฐานที่ 3: ความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านคุณสมบัติของการใช้งาน และความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายหลังจากใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) แตกต่างกัน</p>	<p>สอดคล้อง</p>

ผลการทดสอบสมมติฐานตามตารางที่ 4.9 สรุปได้ว่า ผลการศึกษาที่สอดคล้องกับสมมติฐานคือ

สมมติฐานที่ 1: ความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านคุณสมบัติของการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายหลังจากใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea)

สมมติฐานที่ 2: ความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายหลังจากใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea)

สมมติฐานที่ 3: ความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านคุณสมบัติของการทำงาน และความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายหลังจากใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) แตกต่างกัน



บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล

บทนี้เป็นการสรุปผลการศึกษา ผลการทดสอบสมมติฐาน การอภิปรายผลของการศึกษา เปรียบเทียบกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผู้วิจัยได้ทำการสืบค้นและนำเสนอไว้ในบทที่ 2 การนำผลการศึกษาไปใช้ในทางปฏิบัติและข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาด้านคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม และผลสรุปตามวัตถุประสงค์มีดังนี้
ผลการศึกษาด้านคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 74.0 มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน้าที่ของการให้บริการภาคพื้น 5 ปีขึ้นไป โดยมีจำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 มีสิ่งที่คิดว่าควรปรับปรุงใน ส่วนของการให้บริการภาคพื้น คือ อุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีจำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 23.02 และมีความคาดหวังในการทำงานส่วนการบริการภาคพื้นเป็นผลตอบแทน และสวัสดิการ โดยมีจำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 27.31

ผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) จะแบ่งออกเป็น 2 ด้านดังนี้

- 1) ด้านคุณสมบัติการใช้งาน
- 2) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร

ด้านคุณสมบัติการใช้งาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านคุณสมบัติการใช้งานในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาด้าน คุณสมบัติของการใช้งานแต่ละประเภทแล้ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดใน เรื่องความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลที่ได้รับ รองลงมา ได้แก่ ความง่ายในการใช้งานระบบ และความ สะดวกในการค้นหาข้อมูลของผู้โดยสาร นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุดใน เรื่องของการลดจำนวนการรอคิวของผู้รับบริการตรวจรับบัตรโดยสาร

ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารในระดับปานกลาง แต่เมื่อ พิจารณาด้านคุณสมบัติของการใช้งานแต่ละประเภทแล้ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ มากที่สุดในเรื่องการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับการใช้งานระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) รองลงมา ได้แก่ การเปิดรับฟังปัญหาของระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) และ การจัดอบรมให้ความรู้ในการใช้งานระบบ Amadeus Altea Reservation

System (Altea) นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องของการแจ้งให้ทราบถึงงบประมาณที่ใช้งานสำหรับระบบใหม่

ผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านคุณสมบัติของการใช้งาน และความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายหลังจากใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) คิดเป็นร้อยละ 58.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 นอกจากนี้เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายประเภทพบว่า ด้านคุณสมบัติของการใช้งาน และด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายหลังจากใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 โดยที่ด้านคุณสมบัติของการใช้งานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายหลังจากใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) มากที่สุด

5.2 การอภิปรายผล

1) ผลการศึกษาที่สรุปว่า ความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านคุณสมบัติของการใช้งานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายหลังจากใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ผลดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องความพึงพอใจ ของฉัตรชัย คงสุข (2535) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

2) ผลการศึกษาที่สรุปว่า ความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายหลังจากใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ผลดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแนวคิดเรื่อง การสนับสนุนจากผู้บริหาร ของ Eisenberger และคณะ (1986) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า การสนับสนุนจากผู้บริหารเป็นความเชื่อของพนักงานว่า ผู้บริหารได้มองเห็นคุณค่าในการทุ่มเททำงานของพนักงาน ผู้บริหารแสดงความห่วงใย ต้องการให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งพนักงานจะรับรู้สิ่งเหล่านี้ได้จากผลการตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานให้กับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการได้รับเงินเดือนหรือผลตอบแทนเพิ่มขึ้น การได้เลื่อนตำแหน่ง รวมถึงการได้รับในสิ่งที่เป็นรูปธรรม เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน สวัสดิการต่าง ๆ หรือสิ่งที่เป็นนามธรรม เช่น วัฒนธรรมองค์กรหรือ

การสร้างค่านิยมที่ส่งเสริมให้คนในองค์กรเกิดความร่วมมือกัน เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย และได้รับการยอมรับ

3) ผลการศึกษาที่สรุปว่า ความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านคุณสมบัติของการใช้งาน และความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายหลังจากใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) แตกต่างกัน ผลดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องประสิทธิภาพ ของสถิติ คำลาเลี้ยง (2544) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลชน และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น (Human Satisfaction And Benefit Produced) ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก

3.1) การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ที่มีฐานคิดที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในทุกแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน

3.2) การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3.3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right at the Geographical)

3.4) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลไปใช้

ธุรกิจ/ หน่วยงาน/ องค์กรที่ดำเนินการเกี่ยวกับระบบปฏิบัติการด้านธุรกิจการบิน สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ได้ ดังนี้

- 1) เพื่อให้การบริการของพนักงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านคุณสมบัติการใช้งาน ควรพัฒนาในเรื่องของความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลที่ได้รับ ความง่ายในการใช้งานระบบ และความสะดวกในการค้นหาข้อมูลของผู้โดยสาร
- 2) เพื่อให้การบริการของพนักงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร ควรพัฒนาในเรื่องของการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับการใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) การเปิดรับฟังปัญหาของระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) การจัดอบรมให้ความรู้ในการใช้งานระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) การปรับปรุงระบบใหม่เพื่อให้เกิดความเสถียรในการใช้งาน และการวางระบบแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานระบบใหม่ให้ทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น
- 3) เพื่อให้การบริการของพนักงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผลการวิจัยพบว่าควรจะเน้นการพัฒนาประสิทธิภาพในเรื่องของความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านคุณสมบัติการใช้งาน มากกว่าความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร
- 4) พัฒนาประสิทธิภาพของระบบให้มีความถูกต้องแม่นยำและความง่ายในการใช้งานของระบบ เพื่อลดขั้นตอนและกระบวนการการทำงานจนนำไปสู่การลดจำนวนการรอคิวของผู้รับบริการตรวจรับบัตรโดยสาร
- 5) ประสิทธิภาพในการทำงานของระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) นั้น ถือว่ามีความสามารถในการให้ข้อมูลของผู้โดยสารได้ถูกต้องแม่นยำ แต่ในขณะเดียวกันยังไม่สามารถลดเวลาการประสานงานของการทำงานในแต่ละฝ่าย และลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างพนักงานกับผู้โดยสารได้ จนส่งผลให้ความสามารถในการลดปัญหาการรอคอยของผู้โดยสารไม่เกิดขึ้น ดังนั้นนอกจากจะต้องพัฒนาและปรับปรุงระบบให้มีความเสถียรมากยิ่งขึ้น การประสานงานของแต่ละฝ่ายในหน่วยงาน และความใส่ใจของพนักงานต่อผู้โดยสารจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการ

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถขยายต่อไปในทัศนคติที่กว้างมากขึ้นอันจะเป็นประโยชน์ในการอธิบายปรากฏการณ์และปัญหาทางด้าน ความพึงพอใจของพนักงาน และประสิทธิภาพในการให้บริการ หรือปัญหาอื่นที่มีความเกี่ยวข้องกัน ผู้ทำวิจัยจึงขอเสนอแนะประเด็นสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1) แนะนำให้ทำการศึกษากับกลุ่มประชากร/ กลุ่มตัวอย่างกลุ่มอื่น ๆ ในสถานที่ที่แตกต่างกัน เนื่องจากกลุ่มอื่น ๆ อาจจะมี ความมุ่งมั่น ความต้องการ และความรู้สึกอื่น ๆ ที่แตกต่างกัน ซึ่งจะทำให้การวิจัยได้รับผลที่ชัดเจนมากขึ้นและสามารถนำมาปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการบริการให้ดียิ่งขึ้น

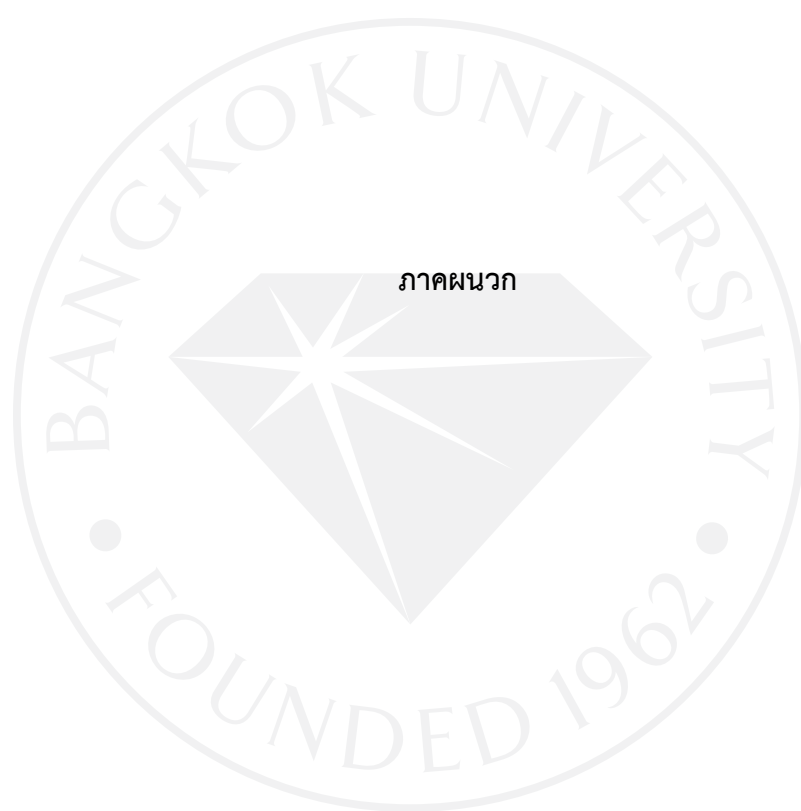
2) แนะนำให้ศึกษากับตัวแปรอื่นที่อาจมีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ทำการศึกษาอยู่นี้ เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุง และพัฒนาด้านการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น



บรรณานุกรม

- การขนส่งทางอากาศ. (ม.ป.ป.). สืบค้นจาก http://www.baanjomyut.com/library_2/extension-2/the_origin_and_development_of_transportation/05.html.
- เกี่ยวกับสนามบิน. (ม.ป.ป.). สืบค้นจาก <http://www.suvarnabhumiairport.com/th/1092-about-airport>.
- ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ. (ม.ป.ป.). สืบค้นจาก http://www.elearning.msu.ac.th/opencourse/1010311/unit09_1_1.html.
- จิตใส เกตุแก้ว. (2556). ความพึงพอใจของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 39 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ต่อการพัฒนาครูด้วยชุดฝึกอบรม e – Training. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสยาม.
- จิรายุทธ ตั้งจิตเรเจริญ. (2555). เทคโนโลยีสารสนเทศ. สืบค้นจาก <https://sites.google.com/site/jirayuthtangjitjaroen/send-works-office-technology/bth-thi-3-reuxng-thekhnoloyi-sarsnthes>.
- เฉลิมเกียรติ แก้วหอม. (2555). แนวความคิด ทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน. สืบค้นจาก http://sukanrat.blogspot.com/2012/09/blog-post_804.html.
- ทฤษฎีความพึงพอใจ. (2555). สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/492000%20%28123>.
- ทฤษฎีความพึงพอใจ. (2556). สืบค้นจาก http://thongkred99.blogspot.com/2013/07/blog-post_1289.html.
- ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. (2557). สืบค้นจาก <http://th.wikipedia.org/wiki/ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ>.
- บริบทองค์กร (Company Profile). (ม.ป.ป.). สืบค้นจาก http://www.thaiairways.com/th_TH/about_thai/company_profile/index.page.
- บุญเลิศ จันทร์โท. (2555). ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยามโตโยต้า อุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุศรา สุกพิพัฒน์. (2553). ปัจจัยส่วนบุคคลและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน: กรณีศึกษา บริษัทผู้ผลิตเคมีภัณฑ์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประสิทธิภาพ. (2557). สืบค้นจาก <http://th.wikipedia.org/wiki/ประสิทธิภาพ>.

- ประเวศ ชุ่มเกษรกุลกิจ. (2554). *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันในงาน การเพิ่มคุณค่าระหว่างงานกับครอบครัวและความสุขเชิงอัตวิสัยของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- सानิต ศิริวิศิษฐ์กุล และนาริรัตน์ ณ นวงศ์. (2551). *ความพึงพอใจของนายจ้างต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ปีการศึกษา 2550* (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- สารสนเทศ. (ม.ป.ป.). สืบค้นจาก http://www.elearning.msu.ac.th/opencourse/0503706/04_.htm.
- สิวารุส สุทธิ. (2553). *ทัศนะที่ดีของคุณสมบัติที่ดีของสารสนเทศ*. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/340214>.
- สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2550). *สารสนเทศ*. สืบค้นจาก http://www.elearning.msu.ac.th/opencourse/0503706/04_.htm.
- พิมานมาศ ลีเลิศวงศ์ภักดี. (2552). *ความพึงพอใจ และพฤติกรรมการบริโภคของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการร้าน Sorbet & Sherbet โกลเด้น เฟลซ*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วสันต์ เรือนทอง. (2551). *ความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบ System Application and Product in Data Processing (SAP) กรณีศึกษา: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อารดา จันทรสมบุญ. (2553). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูป (ERP-SAP) ของพนักงานบัญชี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อุไร ด้วงระหว้า. (2554). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี* (รายงานการวิจัย). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- About Us. (ม.ป.ป.). สืบค้นจาก <http://www.wingspantg.com/aboutus>.
- MThai. (2556). *การบินไทยเดินทาง ยกระดับฐานข้อมูลเข้าระบบ อะมาดิอุส อัลเทีย*. สืบค้นจาก <http://travel.mthai.com/news/96763.html>.



แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานภาคพื้นในการตรวจรับบัตรโดยสารก่อนขึ้นเครื่อง

ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ:

กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 : คำถามทั่วไปเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 : คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea)

ส่วนที่ 3 : คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายหลังการใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea)

ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามทุกข้ออย่างครบครัน ซึ่งคำตอบที่ได้รับจะนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาต่อไป

ส่วนที่ 1 : คำถามทั่วไปเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคล

คำถาม : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1. เพศ ชาย หญิง
2. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน้าที่ของการให้บริการภาคพื้น
 - น้อยกว่า 1 ปี 1-3 ปี 4-5 ปี 5 ปีขึ้นไป
3. สิ่งที่คุณคิดว่าควรปรับปรุงในส่วนของการให้บริการภาคพื้น (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - อุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
 - เพิ่มจำนวนบุคลากร
 - เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆในการปฏิบัติงาน
 - การประสานงานต่างๆ ภายในหน่วยงาน
 - การฝึกอบรมด้านการให้บริการ และการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือ
 - อื่นๆ (โปรดระบุ).....
4. ความคาดหวังในการทำงานส่วนการบริการภาคพื้น (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ไม่มีเรื่องร้องเรียน
 - มีการปรับเปลี่ยนตารางการทำงานให้ดีขึ้น
 - ความสามารถในการแก้ปัญหาของผู้รับบริการ
 - ความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ของงาน
 - ผลตอบแทน และสวัสดิการ
 - อื่นๆ (โปรดระบุ).....

(หน้าถัดไป >)

ส่วนที่ 2 : คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea)

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อระบบ Altea	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อย	ค่อนข้างน้อย	ปานกลาง	ค่อนข้างมาก	มาก
ด้านคุณสมบัติของการทำงาน					
1. ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลที่ได้รับ					
2. ความสะดวกในการค้นหาข้อมูลของผู้โดยสาร					
3. ความง่ายในการใช้งานระบบ					
4. ความบกพร่องของระบบที่เกิดขึ้นแต่สามารถแก้ไขได้					
5. การลดจำนวนการรอคิวของผู้รับบริการตรวจรับบัตรโดยสาร					
6. บรรลุถึงความสำเร็จของงานได้เร็วขึ้น					
7. ลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการ					
8. เชื่อมต่อระบบของสายการบินในกลุ่มพันธมิตรได้อย่างถูกต้อง					
ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร					
1. การจัดอบรมให้ความรู้ในการใช้งานระบบ Altea					
2. การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับการใช้ระบบ Altea					
3. การเปิดรับฟังปัญหาของระบบ Altea					
4. การแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับข้อดี/ข้อเสียในการใช้งานระบบใหม่					
5. การแจ้งให้ทราบถึงงบประมาณที่ใช้งานสำหรับระบบใหม่					
6. การจัดสรรจำนวนพนักงานให้เหมาะสมกับการใช้งานระบบใหม่					
7. การประเมินผลจากการใช้งานระบบใหม่อย่างต่อเนื่อง					
8. การปรับปรุงระบบใหม่เพื่อให้เกิดความเสถียรในการใช้งาน					
9. การวางระบบการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบใหม่ให้ทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น					

ส่วนที่ 3 : คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายหลังการใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea)

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย ค่อนข้าง น้อย	ปาน กลาง	เห็นด้วย ค่อนข้าง มาก	เห็นด้วย มาก
1. การตัดสินใจในการปฏิบัติงานตามภาระที่ได้รับมอบหมาย สามารถทำได้โดยเร็ว					
2. ความสามารถในการให้บริการผู้โดยสารได้อย่างรวดเร็ว					
3. ความสามารถในการให้ข้อมูลการทำงานของแต่ละฝ่ายได้อย่างรวดเร็ว					
4. ความสามารถในการให้ข้อมูลการทำงานของแต่ละฝ่ายได้อย่างถูกต้อง					
5. ความสามารถในการให้ข้อมูลผู้โดยสารได้ถูกต้อง					
6. ความสามารถในการลดปัญหาที่เกิดจากการให้บริการได้เป็นอย่างดี					
7. ความสามารถในการดำเนินการแล้วเสร็จทุกขั้นตอนภายในระยะเวลาอันสั้น					
8. การแก้ปัญหาในการทำงานทำได้เร็วขึ้นและทันสมัย					
9. ความสามารถในการลดปัญหาเกี่ยวกับการรอคอยของผู้โดยสารได้เป็นอย่างดี					
10. การลดเวลาการประสานงานของการทำงานในแต่ละฝ่าย					
11. การลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างพนักงานกับผู้โดยสาร					
12. การติดตามความคืบหน้าของงานที่รับผิดชอบทำได้อย่างรวดเร็ว					

จบคำถาม

ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์เป็นอย่างสูง
ผู้วิจัย

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	จารุพัฒน์ พวงไม้
อีเมล	kiovela@hotmail.com
ประวัติการศึกษา	สำเร็จปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต จากมหาวิทยาลัยกรุงเทพ ปีการศึกษา 2555 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย รังสิต ปีการศึกษา 2551
ประสบการณ์การทำงาน	บริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเฮส จำกัด ตั้งแต่วันที่ 25 กรกฎาคม 2556 ถึงวันที่ 1 พฤษภาคม 2557 ปฏิบัติงานให้ บริษัท การบิน- ไทย จำกัด (มหาชน) ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าภาคพื้น ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 21 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2557

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ศุภพดม์ พงษ์ ทวงไม่ อยู่บ้านเลขที่ 94/147
ซอย 4 ถนน สีวิมล ตำบล/แขวง คำมั่ง
อำเภอ/เขต บึงกุ่ม จังหวัด กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10530
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 4560200573
ระดับปริญญา ตรี โท เอก
หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา - คณะ บริหารธุรกิจ
ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย
กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/
วิทยานิพนธ์หัวข้อ คตพนี้วนอใจชอวพนี้ถานภาคพื้นในกรตรจรับป้ตรโดยสารกอนขึ้นเคเรือร
นทาอกถ่ยานสอรรณภูมิที่ผลต่อประสิทธิภพในกรให้บริการยกนคว์กรใ้ระบบ
Amadeus Altea Reservation System (Altea): กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
(ต่อไปนี้เรียกว่า “สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีการกำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนาอื่น ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่น ๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(ดร.ชนันนา รอดสุทธิ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ.....พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลีมล่าวลัย)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ.....พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร