

ความพึงพอใจในการให้บริการวางแผนการบินและระบบวางแผนการบิน

บริษัทการบินไทย จำกัด มหาชน

Satisfaction toward flight planning services and flight planning system

in Thaiairways co. limited.

จุลลดา จุลพันธ์

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Jullada Chullapant

Email: jullada.chu@gmail.com

Faculty of business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

---

### บทคัดย่อ

ค้นคว้าอิสระเรื่องความพึงพอใจต่อบริการวางแผนการบินและระบบวางแผนการบิน บริษัทการบินไทย จำกัด มหาชนเป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษา ความพึงพอใจในการให้บริการวางแผนการบินและระบบวางแผนการบิน ของนักบิน บริษัทการบินไทยจำกัด มหาชน 2) เพื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการให้บริการวางแผนการบินและระบบวางแผนการบินจำแนกตาม คุณลักษณะส่วนบุคคลของของ นักบิน บริษัทการบินไทย จำกัดมหาชน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ คือ นักบินสังกัดบริษัทการบินไทยจำกัดมหาชนจำนวน 277 คน สถิติในการวิจัยได้แก่ ค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ซึ่งจากการสำรวจพบว่า 1) คุณลักษณะส่วนบุคคลของนักบินบริษัทการบินไทยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นนักบินผู้ช่วย คิดเป็นอายุระหว่าง 35-45 ปี มีประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งนักบิน น้อยกว่า 10ปี ปฏิบัติงานในฝูงบินของอากาศยานแบบโบอิง และมีความถี่ในการใช้บริการกล่าวคือปฏิบัติงานระหว่าง 40-59 เที่ยวบิน ในช่วงหนึ่งปีที่ผ่านมา

- 2) ความพึงพอใจพึงพอใจต่อบริการวางแผนการบิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจโดยพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านพนักงานอำนวยความสะดวกการบินผู้ให้บริการ ส่วนด้านที่พึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านสถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก
- 3) ความพึงพอใจพึงพอใจต่อระบบวางแผนการบิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านความเข้าใจง่าย ตรงต่อความต้องการและด้านที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ ด้านความสะดวกในการเข้าถึง และทันต่อการใช้งาน
- 4) เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของนักบินบริษัทการบินไทยที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกันต่อบริการวางแผนการบิน พบว่าเมื่อ อายุ ประสบการณ์ และความถี่ในการใช้บริการ ต่างกัน ส่งผลให้ความพึงพอใจต่อบริการวางแผนการบินต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในขณะที่เมื่อ ตำแหน่งและฝูงบินแตกต่างกันไม่ส่งผลให้ความพึงพอใจต่อบริการวางแผนการบินต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
- 5) เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของนักบินบริษัทการบินไทยที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกันต่อระบบวางแผนการบิน พบว่า เมื่อ ตำแหน่ง ประสบการณ์ และความถี่ในการใช้บริการ ต่างกัน ส่งผลให้ค่าความพึงพอใจต่อระบบวางแผนการบินต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในขณะที่ ฝูงบินและ อายุที่แตกต่างกันไม่ส่งผลให้ความพึงพอใจต่อระบบวางแผนการบินแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
- 6) จากข้อเสนอแนะต่อการให้บริการวางแผนการบินพบว่า ผู้ให้ข้อเสนอแนะได้ เสนอให้ปรับปรุงการดำเนินงานในเรื่องการให้บริการส่วนใหญ่ในด้านกระบวนการให้บริการ และ ในส่วนของการปรับปรุงระบบวางแผนการบิน พบว่ามีการเสนอแนะให้ปรับปรุงในด้าน ความสมบูรณ์ของเอกสาร เป็นส่วนมาก

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจ; แผนการบิน; นักบิน

## ABSTRACT

The objectives on the independent study of satisfaction toward flight planning services and flight planning system in Thaiairways co. limited. are 1) To study on pilot's satisfaction toward flight planning services and flight planning system in Thaiairways co. limited. 2) To compare satisfaction toward flight planning services and flight planning system in Thaiairways co. limited. with pilot's individual factors. The sample group of this study is 277 Thaiairways's pilots and the statistical methods used in this study are

percentage, frequency, mean, standard deviation, t test and One way ANOVA. The findings of this study are as follows.

- 1) The most sample group are Co-pilots aged between 35-45 years on Boeing fleet who have less than 10 years of flying experience and flown for 40-59 sectors on the previous year.
- 2) Overall satisfaction with flight planning services is satisfied and the most satisfying area is dispatcher, and the least is location and facilities.
- 3) Overall satisfaction over flight planning system is satisfied and the most satisfied area is simplicity and relevance, and the least is accessibility and timeliness.
- 4) Comparing individuals' factors with satisfaction towards flight planning services showed when ages experiences and frequency of used are difference the satisfaction toward flight planning services also difference with the significant level at 0.05.
- 5) Comparing individuals' factors with satisfaction towards flight planning system showed when position experiences and frequency of used are difference the satisfaction toward flight planning system also difference with the significant level at 0.05.
- 6) The suggestions on flight planning services and system improvement are mainly on the area of service procedure for flight planning service area, and the complement of document area is the main suggestion for flight planning system improvement.

**Keywords:** Satisfaction; Flight Planning; Pilot

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ส่วนประกอบสำคัญในการประกอบธุรกิจการบิน คือการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าไปยังจุดหมายปลายทางซึ่งจะดำเนินกิจกรรมดังกล่าวโดยนักบินผู้มีความรู้และความเชี่ยวชาญ อย่างไรก็ตามนักบินจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนการทำงานจากหลายหน่วยงานด้วยกันเพื่อให้สามารถทำภารกิจได้อย่างลุล่วง ปลอดภัย และ แข่งขันได้ในตลาดปัจจุบัน

การให้บริการวางแผนการบินและระบบวางแผนการบินที่ดีและมีคุณภาพจึงถือเป็นบริการที่สำคัญแก่นักบินเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้ข้อจำกัดด้านทรัพยากรในการประกอบธุรกิจ เพื่อ

รับมือกับภาวะการแข่งขันที่รุนแรงในภาวะเศรษฐกิจที่มีความผันผวนสูง ซึ่งผลการศึกษาความพึงพอใจต่อบริการและระบบวางแผนการบินของนักบินบริษัทการบินไทยนอกจากจะทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกี่ยวข้องแล้ว ยังเป็นแนวทางในการพัฒนาบริการและระบบวางแผนการบินของฝ่ายอำนวยการบิน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของนักบินผู้ใช้บริการต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษา ความพึงพอใจในการให้บริการวางแผนการบินและระบบวางแผนการบิน ของนักบิน บริษัทการบินไทยจำกัด มหาชน
- 2) เพื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการให้บริการวางแผนการบินและระบบวางแผนการบินจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของของนักบิน บริษัทการบินไทย จำกัดมหาชน

### สมมติฐานการวิจัย

- 1) คุณลักษณะส่วนบุคคลของของนักบิน บริษัทการบินไทย จำกัดมหาชนที่ต่างกัน ส่งผลให้ ความพึงพอใจในการให้บริการวางแผนการบิน ต่างกัน
- 2) คุณลักษณะส่วนบุคคลของของนักบิน บริษัทการบินไทย จำกัดมหาชน ที่ต่างกัน ส่งผลให้ ความพึงพอใจในระบบวางแผนการบิน ต่างกัน

### ขอบเขตการวิจัย

#### 1) ขอบเขตด้านเนื้อหา

มุ่งศึกษาความพึงพอใจนักบินบริษัทการบินไทยฯที่ใช้บริการวางแผนการบินและระบบวางแผนการบิน โดยมีตัวแปรที่ทำการศึกษาดังนี้

**ตัวแปรต้น** ได้แก่ *คุณลักษณะส่วนบุคคล* มีดังนี้ อายุ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน ฝูงบิน ความถี่ในการใช้บริการ

**ตัวแปรอิสระ** ประกอบด้วย

*ความพึงพอใจในการให้บริการวางแผนการบินในด้านต่างๆ* ได้แก่ ด้านสถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ด้านพนักงานอำนวยการบินผู้ใช้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

*ความพึงพอใจในระบบวางแผนการบิน* ในมิติต่างๆดังนี้ ด้านความถูกต้องแม่นยำและความน่าเชื่อถือของข้อมูล ด้านความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล ด้านความเข้าใจง่าย ตรงต่อความต้องการ และ ด้านความสะดวกในการเข้าถึงและทันต่อการใช้งาน

## 2) ขอบเขตของประชากร

นักบินสังกัดฝ่ายปฏิบัติการบิน บริษัทการบินไทยฯ จำนวน 900 ราย(ข้อมูล ณ พฤศจิกายน 2565) สํารวจโดยใช้แบบสอบถาม ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ครั้งนี้ คือ 277 ตัวอย่าง ตามวิธีการของยามานะ

## 3) ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยตั้งแต่ มกราคม 2566 ถึง มีนาคม 2566

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) เพื่อทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการวางแผนการบินและระบบวางแผนการบินบริษัทการบินไทยจำกัด มหาชน
- 2) เพื่อนำผลการประเมิน ไปปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของฝ่ายอํานวยการบิน บริษัทการบินไทย จำกัด มหาชน เพื่อยกระดับคุณภาพของการให้บริการของ ฝ่ายอํานวยการบิน
- 3) เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการอํานวยการบิน และระบบวางแผนการบินเพื่อนำเสนอเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการต่อไป

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ฟิลิป โคเลอร์ (Philip Kotler, 2003) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า คือระดับความรู้สึกยินดีหรือผิดหวังของลูกค้าอันเนื่องมาจากการเปรียบเทียบประสิทธิภาพของสินค้าหรือผลประโยชน์ของสินค้าที่เกิดจากการรับรู้ด้วยตนเองกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง ซึ่งความพอใจของลูกค้าขึ้นอยู่กับสิ่งที่ได้รับรู้ด้วยตัวเองและสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง นั้นสามารถแบ่ง อย่างกว้างๆเป็น 3 ระดับ คือ หากประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ตรงกับความคาดหวังของลูกค้า ลูกค้าย่อมมีความพึงพอใจ และหากประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังจะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจมากขึ้น และถ้าลูกค้าจะผูกพันทางใจกับตราสินค้านั้นจนเป็นความภักดีต่อตราสินค้า

พัฒนา พรหมณี, ยุพิน พิทยาวัฒนชัย และ จิระศักดิ์ ทัทพา(2563) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เกิดจากแรงจูงใจซึ่งเป็นพฤติกรรมภายในที่ผลักดันให้เกิดความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ยินดี ไม่นินดี เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ และความคาดหวัง ที่เกิดจากการประมาณค่า อันเป็นการเรียนรู้ประสบการณ์จากการกระทำกิจกรรมเพื่อให้เกิดการตอบสนองความต้องการตามเป้าหมายของแต่ละบุคคล

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้จะใช้เฉพาะวิธีการใช้แบบสอบถามโดย มุ่งเน้นเฉพาะความคิดเห็นจากนักบิน ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการวางแผนการบินโดยตรง

### **แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ**

คอตเลอร์ (Kotler, 2003) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การแสดงหรือการกระทำใดๆที่หน่วยงานหนึ่งสามารถเสนอ ให้กับอีกหน่วยงานหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่มีผลต่อการเป็นเจ้าของในสิ่งใดๆ โดยอาจจะมีหรืออาจจะไม่มีความเกี่ยวข้องทางการยภาพก็ได้

อิทธิรา โจหมั่น (2564) ความหมายการบริการว่า เป็นกิจกรรมหรือพฤติกรรมที่บุคคลหนึ่งส่งมอบต่อบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการ ซึ่งต้องอาศัยความสำคัญซึ่งกันและกัน และการส่งมอบบริการผู้รับบริการ ไม่ได้ครอบครองบริการนั้นๆ อย่างเป็นรูปธรรม

สรุปได้ว่า บริการคือพฤติกรรมที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่งโดยมากจะเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ซึ่งตอบสนองต่อกฝ่ายหนึ่งเพื่อช่วยบรรเทาหรือแก้ไขปัญหามางประการของลูกค้า

### **มิติคุณภาพของการให้บริการ**

เคอร์ซและ โคลว (Krutz and Clow, 1998) ซึ่งได้เสนอ หลักพิจารณา 3 ประการ ประกอบด้วย คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่ลูกค้าประเมินได้ยากกว่าคุณภาพของสินค้า คุณภาพการให้บริการนั้น ขึ้นอยู่กับการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับผลผลิตของการให้บริการ และจะประเมินจากกระบวนการที่บริการนั้นเกิดขึ้น และ คุณภาพการให้บริการเกิดจากการเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ กับระดับของการบริการที่ได้รับจริง

จากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพของการให้บริการขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ได้แก่ การเป็นมืออาชีพ และการมีทักษะของผู้ให้บริการ ทักษะคิดและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ และ การแก้ไขสถานการณ์ให้กับผู้ภาวะปกติ

### **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับระบบสารสนเทศที่ดี**

#### **ความหมายของสารสนเทศ**

เดวิด (Davis Gordon B, 1985.) ให้ความหมายของสารสนเทศไว้ว่า สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่นำมาเปลี่ยนแปลงสภาพในรูปที่มีความหมายต่อผู้รับและมีคุณค่าที่แท้จริงหรือคุณค่าที่ มองเห็นต่อการตัดสินใจในปัจจุบันหรือการตัดสินใจในอนาคต

สุภาพร พิศาลบุตร และนารีรัตน์ หวังสุนทรภาพร (2544 : 27) สารสนเทศ เป็นข้อมูลที่ รวบรวมไว้แล้ว ได้รับการเรียบเรียง ทำการวิเคราะห์ ประมวลผล หรือผสมผสานข้อเท็จจริงต่าง ๆ เข้า ด้วยกัน อันเป็นกระบวนการในการเพิ่มคุณค่าให้กับข้อมูลนั้น ๆ เพื่อให้ข้อมูลนั้นมีความหมาย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

สรุปได้ว่า สารสนเทศ สารสนเทศ (Information) หมายถึง คือผลลัพธ์ที่เกิดจากการประมวลผลข้อมูลดิบ (Rau data) ด้วยการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ และนำผลที่ได้มาผ่านการกระบวนการประเมินผล ไม่

ว่าจะเป็นการจัดกลุ่มข้อมูล การเรียงลำดับข้อมูล การคำนวณและสรุปผล จากนั้นก็นำมาเสนอในรูปแบบของรายงานที่เหมาะสมต่อการใช้งานที่ก่อให้เกิดประโยชน์การดำเนินชีวิตของมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นด้านของชีวิตประจำวัน ข่าวสาร ความรู้ด้านวิชาการ ธุรกิจ

### ลักษณะของสารสนเทศที่ดี

ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล (2547) กล่าวถึง คุณลักษณะของสารสนเทศที่มีคุณภาพ ว่าสารสนเทศจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถใช้สารสนเทศนั้น ๆ ในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ คุณลักษณะของสารสนเทศที่ดีมีคุณภาพ ควรมีลักษณะ ดังนี้

- 1) ถูกต้องแม่นยำ (Accurate) สารสนเทศที่มีความถูกต้องปราศจากข้อผิดพลาด
- 2) สมบูรณ์ครบถ้วน (Complete) สารสนเทศที่มีความสมบูรณ์ต้องประกอบด้วยข้อเท็จจริง ที่สำคัญอย่างครบถ้วน
- 3) เข้าใจง่าย (Simple) สารสนเทศที่มีคุณภาพจะต้องเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อนต่อการทำความเข้าใจ
- 4) ทันต่อเวลา (Timely) สารสนเทศที่คืนนอกจากจะมีความถูกต้องแล้ว ข้อมูลต้อง ทันสมัย รวดเร็วทันต่อเวลา และความต้องการของผู้ใช้ในการตัดสินใจ
- 5) เชื่อถือได้ (Reliable) ขึ้นอยู่กับความน่าเชื่อถือของวิธีการรวบรวมข้อมูลที่นำเข้าสู่ระบบ
- 6) คุ่มค่า (Economical) สารสนเทศที่ผลิตควรจะต้องมีความประหยัด เหมาะสมคุ่มค่ากับ ราคา
- 7) ตรวจสอบได้ (Verifiable) สารสนเทศจะต้องตรวจสอบความถูกต้องได้
- 8) ยืดหยุ่น (Flexible) สารสนเทศที่มีคุณภาพนั้น ควรจะสามารถนำไปใช้ได้ในวันวัตถุประสงค์ที่ แตกต่างกันหลาย ๆ ด้าน
- 9) สอดคล้องกับความต้องการ (Relevant) สารสนเทศที่มีคุณภาพจะต้องมีความสอดคล้อง ตามวัตถุประสงค์และสนองต่อความต้องการของผู้ใช้เพื่อการตัดสินใจ
- 10) สะดวกในการเข้าถึง (Accessible) สารสนเทศจะต้องง่ายและสะดวกต่อการเข้าถึงข้อมูล ตามระดับสิทธิของผู้ใช้ เพื่อจะได้ข้อมูลหรือสารสนเทศที่ถูกต้องตามรูปแบบและทันต่อความต้องการ
- 11) ปลอดภัย (Secure) สารสนเทศจะต้องถูกออกแบบและจัดการให้มีความปลอดภัยจากผู้ ที่ไม่มีสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลหรือสารสนเทศนั้น

สรุปได้ว่า สารสนเทศที่มีคุณภาพประกอบไปด้วย มีความน่าเชื่อถือ ถูกต้องและแม่นยำ มีความครบถ้วน สมบูรณ์ ตรงตามความต้องการ ใช้งานง่าย ความสะดวกสบายในการเข้าถึง ทันต่อการใช้งาน

### แนวคิดเกี่ยวกับบริการวางแผนการบินและโปรแกรมวางแผนการบิน

องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (2005) ได้ให้ความหมายของแผนการบินไว้ 2 ส่วน คือ แผนการบิน (Flight Plan) คือข้อมูลที่กำหนดไว้เพื่อจัดเตรียมไว้สำหรับหน่วยงานบริการการจราจรทางอากาศ

ซึ่งเกี่ยวข้องกับเที่ยวบินที่ทำการบิน และ แผนการบินสำหรับปฏิบัติการ (Operational Flight plan) อันหมายถึง แผนการบินที่สายการบินใช้ในการปฏิบัติการบินเพื่อความปลอดภัยในการปฏิบัติการบิน โดยพิจารณาถึง ข้อจำกัดในเรื่อง สมรรถนะของอากาศยาน และข้อจำกัดในการปฏิบัติการอื่นๆที่เกี่ยวข้องตลอดเส้นทางที่ทำการบิน รวมไปถึง ข้อจำกัดของสนามบินที่เกี่ยวข้อง

บริษัทการบินไทย จำกัด(2022) ได้ให้ความหมายของแผนการบินไว้เป็นสองส่วนเช่นกัน คือ แผนการบินสำหรับพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ (ATS Flight Plan) คือข้อมูลที่กำหนดไว้เพื่อจัดเตรียมไว้สำหรับหน่วยงานบริการการจราจรทางอากาศ ซึ่งเกี่ยวข้องกับเที่ยวบินที่ทำการบิน และ แผนการบินสำหรับปฏิบัติการ และ แผนการบินสำหรับปฏิบัติการ(Operational Flight Plan) ซึ่งหมายถึงแผนการบินของบริษัทการบินไทย รวมไปถึงข้อมูลของรายชื่อนักบินและตำแหน่งที่ได้รับมอบหมายในแต่ละเที่ยวบิน ตลอดจนข้อมูลด้านสภาพอากาศที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินเที่ยวบินนั้นๆ

จึงสรุปได้ว่า แผนการบินที่ใช้ในปัจจุบันถูกแบ่งออกเป็นสองประเภทตามผู้ใช้งาน นั่นคือ แผนการบินสำหรับพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ (ATS Flight Plan) ซึ่งจะถูกใช้โดยเจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศ และ แผนการบินสำหรับปฏิบัติการ(Operational Flight Plan) ซึ่งจะถูกใช้โดยนักบินในแต่ละเที่ยวบิน โดยใช้บันทึกข้อมูลการบินต่างๆในกระบวนการทำงานเพื่อตรวจสอบสถานะของเที่ยวบิน เพื่อสร้างความมั่นใจว่าเที่ยวบินดังกล่าวสามารถปฏิบัติการบินไปยังจุดหมายปลายทางได้อย่างปลอดภัยโดยที่มีน้ำมันเพียงพอ

### ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกศพร เฉยขุนทด (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารธนชาติ สาขา มหาชัยเมืองใหม่ จังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารธนชาติ สาขา มหาชัยเมืองใหม่ จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่อยู่ระดับมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ความน่าเชื่อถือ/ความไว้วางใจ สถานที่ให้บริการ และด้านที่อยู่ระดับมากที่สุดคือ คุณภาพของการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก กระบวนการให้บริการ

นายณัฐพล คลศิศิลป์(2564) เรื่องความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบ ภายในกรณีศึกษากลุ่มบริษัท สุรพลฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัย พบว่าด้านเพศ ด้านอายุ และหน่วยงานที่สังกัด แตกต่างกันไป ระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในแตกต่างกัน และ ด้านระดับการศึกษา ด้านระดับตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ไม่แตกต่างกัน พบว่า ปัจจัยค่าจุน ทั้ง 3 ด้าน มีคะแนนระดับความสำคัญโดยเฉลี่ยเท่ากับ 9.03 อยู่ในระดับสูงที่สุด (S.D. = 0.86) และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่าจุนทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้าน



นโยบายของบริษัท ด้านการยอมรับของผู้รับบริการ ตรวจสอบ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานตรวจสอบกับหน่วยงานอื่น มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน (เชิง บวก) ในระดับสูงถึงสูงมาก ( $r = .781$  ถึง  $.871$ ) กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงาน ตรวจสอบภายในของพนักงานกลุ่มบริษัท สุรพล ฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับแอลฟาเท่ากับ 0.05

วันวิสาข์ กุลธารารมณ (2564) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระต่อการใช้โปรแกรมบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ คณะวิชาที่สำเร็จการศึกษา และระบบปฏิบัติการที่ใช้ร่วมกับ โปรแกรมบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน โปรแกรมบริการจัดการวิทยานิพนธ์ โดยยมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปทุมมา พุดตาล (2564) ได้ศึกษาเพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมท่าเครื่องแก้วไทย จำกัด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า สมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมท่าเครื่องแก้วไทย จำกัด มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมท่าเครื่องแก้วไทย จำกัด แตกต่างกัน และพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมท่าเครื่องแก้วไทย จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมท่าเครื่องแก้วไทย จำกัด ไม่ต่างกัน

ณัฐชยา เทศผ่อง (2565) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการทางการเงินด้วยแอปพลิเคชัน K PLUS ของประชาชนในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการทางการเงินด้วยแอปพลิเคชัน K PLUS ของประชาชนในจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านมรอายุอยู่ในระดับมากที่สุด คือด้านความปลอดภัย ด้านราคา และด้านความสะดวกรวดเร็ว ตามลำดับ และด้านที่ในระดับมากที่สุดคือ ด้าน ผลិតภักณ์ท์ และด้านการส่งเสริมการตลาดตามลำดับ

ภรภัทร จิตรอาจ (2565) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรต่อบริการสารสนเทศ ของบริษัท ทานตะวันอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) พบว่าความพึงพอใจของบุคลากรต่อบริการสารสนเทศ ของบริษัท ทานตะวันอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านการจัดเก็บข้อมูล ด้านการสื่อสาร ด้านการใช้งานระบบ ด้านอุปกรณ์ ตามลำดับ

รัชชนา นิธิสุนทรพงษ์ (2565) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด พบว่าความพึงพอใจในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงาน ธนาคารออมสิน จำกัด

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านบุคลากร ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านกระบวนการ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านสถานที่ให้บริการ

ปัทิตตา ชัยแก้วมณี (2565) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเบ็กเบ็ยหัวัด บำเหน็จ บำนาญ และเงินช่วยพิเศษ ของข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเบ็กเบ็ยหัวัด บำเหน็จ บำนาญ และเงินช่วยพิเศษของข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม โดยรวม อยู่ในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คือ ด้านการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของกระบวนการตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับพอใจมาก คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

### วิธีการดำเนินวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลองแสวงหาคำตอบ และเก็บข้อมูลจากสิ่งที่เกิดขึ้นอยู่แล้วตามธรรมชาติ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงหรือสร้างขึ้นใหม่ ผู้วิจัย ใช้เครื่องมือการวิจัย เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลด้วยวิธีการ ทางสถิติ

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะข้อมูลและ ตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้
  - 1.1) ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคล
  - 1.2) ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อบริการและความพึงพอใจต่อโปรแกรมวางแผนการบิน
2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้
  - 2.1) เพื่อศึกษา ความพึงพอใจต่อบริการวางแผนการบินและระบบวางแผนการบินต่างจำแนกตาม ตำแหน่งและแบบอากาศยานที่ทำการบิน ของนักบินบริษัทการบิน ไทย จะใช้การทดสอบที (t test)

- 2.2). เพื่อศึกษา ความพึงพอใจต่อบริการวางแผนการบินและระบบวางแผนการบินต่างจำแนกตาม อายุ ประสบการณ์ และความถี่ในการใช้บริการวางแผนการบิน ของนักบินบริษัทการบินไทย จะให้สถิติ One way ANOVA และหาพบความแตกต่างจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วย สถิติ LSD

### ผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นนักบินผู้ช่วย คิดเป็นร้อยละ 60.65 มีอายุ ระหว่าง 35-45 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 25.49 ผู้มีประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งนักบิน น้อยกว่า 10ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 46.21 ซึ่งปฏิบัติงานในฝูงบินของอากาศยานแบบ โบอิง โดยคิดเป็น ร้อยละ 64.26 และมีความถี่ในการใช้บริการกล่าวคือปฏิบัติงานระหว่าง 40-59 เที่ยวบิน ในช่วงหนึ่งปีที่ผ่านมาโดยคิดเป็นร้อยละ 32.13

เมื่อศึกษาความพึงพอใจพึงพอใจต่อบริการวางแผนการบิน โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.04 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านพนักงานอำนวยความสะดวกให้ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.13 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านสถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.96 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

เมื่อศึกษาความพึงพอใจพึงพอใจต่อระบบวางแผนการบิน เพื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความเข้าใจง่าย ตรงต่อความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.18 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมา คือ ด้านความสมบูรณ์ครบถ้วน ของข้อมูลซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.16 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านความสะดวกในการเข้าถึง และทันต่อการใช้งาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.97 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

เมื่อเปรียบเทียบด้วยสถิติอนุมานพบว่าที่ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อบริการวางแผนการบินของกัปตัน มีค่าเท่ากับ 4.02 และในส่วนของนักบินผู้ช่วย มีค่าเท่ากับ 4.07 ส่งผลให้ปัจจัยส่วนบุคคลของนักบิน บริษัทการบินไทยฯ ด้าน ตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อบริการวางแผนการบิน มีค่า p value เท่ากับ 0.185 และ p value (Two-tail) เท่ากับ 0.337 ซึ่งมากกว่า 0.050 รวมทั้ง ค่า t เท่ากับ 0.88 ซึ่งน้อยกว่า t critical (two-tail) ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.97 สามารถวิเคราะห์ผลได้ว่าเป็นการยอมรับ สมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง หมายความว่า นักบินบริษัทการบินไทยที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการวางแผนการบินโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อเปรียบเทียบด้วยสถิติอนุมานพบว่าที่ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อระบบวางแผนการบินของกัปตัน มีค่าเท่ากับ 4.01 และในส่วนของนักบินผู้ช่วย มีค่าเท่ากับ 4.16 ส่งผลให้ปัจจัยส่วนบุคคลของนักบินบริษัทการบินไทยฯ ด้าน ตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อระบบวางแผนการบิน มีค่า p value เท่ากับ 0.014

และ p value (Two-tail) เท่ากับ 0.027 ซึ่งน้อยกว่า 0.050 รวมทั้ง ค่า t เท่ากับ 2.22 ซึ่งมากกว่า t critical (two-tail) เท่ากับ 1.97 สามารถวิเคราะห์ผลได้ว่าเป็นการปฏิเสธสมมติฐานหลัก และ ยอมรับสมมติฐานรอง หมายความว่า นักบินบริษัทการบินไทยที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบวางแผนการบินโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อเปรียบเทียบด้วยสถิติอนุमानพบว่าค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อบริการวางแผนการบินของนักบินสังกัดฝูงบิน โบอิง มีค่าเท่ากับ 4.06 และในส่วนของนักบินสังกัดฝูงบิน แอร์บัส มีค่าเท่ากับ 4.03 ส่งผลให้ปัจจัยส่วนบุคคลของ นักบินบริษัทการบินไทยฯ ด้าน ฝูงบินที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อบริการวางแผนการบิน มีค่า p value เท่ากับ 0.185 และ p value (Two-tail) เท่ากับ 0.337 ซึ่งมากกว่า 0.050 รวมทั้ง ค่า t เท่ากับ 0.88 ซึ่งน้อยกว่า t critical (two-tail) เท่ากับ 1.97 สามารถวิเคราะห์ผลได้ว่าเป็นการยอมรับ สมมติฐานหลัก และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง หมายความว่า นักบินบริษัทการบินไทยที่มีฝูงบิน แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการวางแผนการบินโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อเปรียบเทียบด้วยสถิติอนุमानพบว่าค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อระบบวางแผนการบินของนักบินสังกัดฝูงบิน โบอิง มีค่าเท่ากับ 4.09 และในส่วนของนักบินสังกัดฝูงบิน แอร์บัส มีค่าเท่ากับ 4.11 ส่งผลให้ปัจจัยส่วนบุคคลของนักบินบริษัทการบินไทยฯ ด้าน ฝูงบินที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อระบบวางแผนการบิน มีค่า p value เท่ากับ 0.432 และ p value (Two-tail) เท่ากับ 0.8.64 ซึ่งมากกว่า 0.050 รวมทั้ง ค่า t เท่ากับ -0.17 ซึ่งน้อยกว่า t critical (two-tail) เท่ากับ 1.97 สามารถวิเคราะห์ผลได้ว่าเป็นการยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง หมายความว่า นักบินบริษัทการบินไทยที่ฝูงบินต่างกันต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบวางแผนการบินโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อเปรียบเทียบด้วยสถิติอนุमानเพื่อทดสอบสมมุติฐานว่าปัจจัยส่วนบุคคลของนักบิน บริษัทการบินไทยฯ ด้านอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อบริการวางแผนการบิน มีค่า P-value เท่ากับ 0.020 ซึ่งน้อยกว่า 0.050 สามารถวิเคราะห์ผลได้ว่าเป็นการปฏิเสธสมมุติฐานหลัก และ ยอมรับสมมุติฐานรอง ซึ่งหมายความว่า นักบินบริษัทการบิน ไทยฯ ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการวางแผนการบิน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อเปรียบเทียบด้วยสถิติอนุमानเพื่อทดสอบสมมุติฐานว่าปัจจัยส่วนบุคคลของนักบิน บริษัทการบินไทยฯ ด้านอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อระบบวางแผนการบินมีค่า P-value เท่ากับ 0.112 ซึ่งมากกว่า 0.050 สามารถวิเคราะห์ผลได้ว่าเป็นการยอมรับสมมุติฐานหลัก และ ปฏิเสธสมมุติฐานรอง ซึ่งหมายความว่า นักบินบริษัทการบิน ไทยฯ ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบวางแผนการบิน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อเปรียบเทียบกับสถิติอนุमानเพื่อทดสอบสมมุติฐานว่าปัจจัยส่วนบุคคลของนักบิน บริษัทการบินไทยฯ ด้านประสบการณ์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อบริการวางแผนการบิน มีค่า P-value เท่ากับ 0.021 ซึ่งน้อยกว่า 0.050 สามารถวิเคราะห์ผลได้ว่าเป็นการปฏิเสธสมมุติฐานหลัก และ ยอมรับสมมุติฐานรอง ซึ่งหมายความว่า นักบินบริษัทการบินไทยฯ ที่มีประสบการณ์ต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการวางแผนการบินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อเปรียบเทียบกับสถิติอนุमानเพื่อทดสอบสมมุติฐานว่าปัจจัยส่วนบุคคลของนักบิน บริษัทการบินไทยฯ ด้านประสบการณ์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อระบบวางแผนการบิน มีค่า P-value เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.050 สามารถวิเคราะห์ผลได้ว่าเป็นการปฏิเสธสมมุติฐานหลัก และ ยอมรับสมมุติฐานรอง ซึ่งหมายความว่า นักบินบริษัทการบินไทยฯ ที่มีประสบการณ์ต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบวางแผนการบินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อเปรียบเทียบกับสถิติอนุमानเพื่อทดสอบสมมุติฐานว่าปัจจัยส่วนบุคคลของนักบิน บริษัทการบินไทยฯ ด้านความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อบริการวางแผนการบิน มีค่า P-value เท่ากับ 0.077 ซึ่งมากกว่า 0.050 สามารถวิเคราะห์ผลได้ว่าเป็นการยอมรับสมมุติฐานหลัก และ ปฏิเสธสมมุติฐานรอง ซึ่งหมายความว่า นักบินบริษัทการบินไทยฯ ที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการวางแผนการบินไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อเปรียบเทียบกับสถิติอนุमानเพื่อทดสอบสมมุติฐานว่าปัจจัยส่วนบุคคลของนักบิน บริษัทการบินไทยฯ ด้านความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อระบบวางแผนการบิน มีค่า P-value เท่ากับ 0.019 ซึ่งน้อยกว่า 0.050 สามารถวิเคราะห์ผลได้ว่าเป็นการปฏิเสธสมมุติฐานหลัก และ ยอมรับสมมุติฐานรอง ซึ่งหมายความว่า นักบินบริษัทการบินไทยฯ ที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบวางแผนการบินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นอกจากนี้ผู้ให้ข้อเสนอแนะได้ เสนอให้เร่งปรับปรุงการดำเนินงานในเรื่องการให้บริการ โดยเฉพาะด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 46.15 ของผู้ตอบข้อเสนอแนะ โดยประเด็นที่ต้องการให้มีการปรับปรุงแก้ไขมากที่สุดคือ เวลาในการส่งแผนการบิน ซึ่งอยากให้ส่งเร็วกว่าที่เป็นอยู่ ณ ปัจจุบัน โดยคิดเป็นร้อยละ 34.62 ของผู้ตอบข้อเสนอแนะ รองลงมาคือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ โดย ประเด็นที่อยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขมากที่สุด คือจำนวนพนักงานที่ให้บริการมีน้อยเกินไป คิดเป็น ร้อยละ 23.08 ของผู้ตอบข้อเสนอแนะ

อีกทั้งผู้ให้ข้อเสนอแนะได้เสนอให้มีการปรับปรุงระบบวางแผนการบินในด้านความสมบูรณ์ของเอกสารมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.92 ของผู้ตอบข้อเสนอแนะ โดยประเด็นที่ต้องการให้มีการปรับปรุงมากที่สุดคือปริมาณ NOTAM ที่มากเกินไปซึ่งคิดเป็น ร้อยละ 50.00 ของผู้ตอบข้อเสนอแนะ รองลงมาคือ ด้าน

ความถูกต้องของข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 61.54ของผู้ตอบข้อเสนอแนะ โดยเสนอแนะในเรื่องการวางแผน  
 SIDs/STARs และ รั้วเวย์ ให้ตรงตามที่ใช้งานจริง คิดเป็นร้อยละ 19.23 ของผู้ตอบข้อเสนอแนะ และ ด้านความ  
 เข้าใจง่าย ตรงตามความต้องการ ที่คิดเป็นร้อยละ 61.54 ของผู้ตอบข้อเสนอแนะ โดยเฉพาะด้านเอกสาร  
 NOTAM อ่านยาก คิดเป็น ร้อยละ 50.00ของ ผู้ตอบข้อเสนอแนะ ในส่วนของ ด้านความสะดวกในการเข้าถึง ได้  
 มีข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุง การเข้าใช้งาน ระบบกระจายแผนการบิน (Web PB ) เนื่องจากความเสถียรใน  
 การใช้งาน คิดเป็น ร้อยละ 11.54 ของผู้ตอบข้อเสนอแนะ

### อภิปรายผลการวิจัย

จากปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งของนักบิน บริษัทการบินไทยที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อบริการวางแผนการบินที่แตกต่างกันพบว่า นักบินบริษัทการบินไทยที่มีตำแหน่ง ต่างกันต่างก็มีความพึงพอใจต่อบริการวางแผนการบินโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของนายณัฐพล กลศิลป์(2564) เรื่องความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในกรณีศึกษากลุ่มบริษัท สุรพลฟู๊ดส์ จำกัด (มหาชน) ด้านระดับตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ไม่แตกต่างกัน

จากปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของนักบินบริษัทการบินไทยที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อบริการวางแผนการบินที่แตกต่างกันพบว่าค่า นักบินบริษัทการบินไทยที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการวางแผนการบินแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปทุมมา พุฒตาล (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัท อุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัดพบว่า สมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัท อุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ ทำให้ความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด แตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะ

จากการค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจในต่อบริการวางแผนการบินและระบบวางแผนการบิน บริษัทการบินไทย จำกัด มหาชน ในครั้งนี้ ผู้ศึกษา มีข้อเสนอการนำไปใช้ และข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

### ข้อเสนอแนะการนำไปใช้

- 1) สามารถนำของมูลการสำรวจความพึงพอใจเพื่อระบุ จุดที่ควรเร่งปรับปรุงและพัฒนาและจุดที่ควรรักษามาตรฐานในการบริการวางแผนการบินและระบบวางแผนการบิน
- 2) เพื่อทราบถึงความต้องการที่แตกต่างกันของนักบินในแต่ละกลุ่มเพื่อประเมินและบริหารจัดการการบริการวางแผนการบินและระบบวางแผนการบินให้ตรงตามความต้องการของทุกฝ่ายให้มากที่สุด
- 3) สามารถบริหารจัดการงานบริการวางแผนการบินและระบบวางแผนการบินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) นอกเหนือไปจากความพึงพอใจต่อการบริการและระบบ ควรศึกษาเรื่องความคาดหวังต่อการบริการและระบบควบคู่ไปด้วยเพื่อทำให้เกิดประโยชน์ในการทำ GAP analysis เพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานต่อความคาดหวังต่อไป
- 2) ควรศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการวางแผนการบินกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ

### เอกสารอ้างอิง

- เกศพร เฉยขุนทศ. (2564). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารธนชาติ สาขามหาชัยเมืองใหม่ จังหวัดสมุทรสาคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ณัฐชยา เทศผ่อง. (2565). ความพึงพอใจในการใช้บริการทางการเงินด้วย แอปพลิเคชัน K PLUS ของประชาชนในจังหวัดสมุทรสาคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ณัฐพล คงศิลป์. (2565). ความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน กรณีศึกษา กลุ่มบริษัท สุรพลฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน). บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย รามคำแหง
- บริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน. (2565). Operations Manual Part A (OM-A) Revision No 23
- ปัทมดา ชัยแก้วมณี. (2565). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเบิกเบียด บำเหน็จ บำนาญ และเงินช่วยเหลือ ของข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ปทุมมา พุฒตาล. (2564). ความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัท อุตสาหกรรมท่าเรือกรุงเทพ จำกัด. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ภรภัทร จิตรอาจ. (2565). ความพึงพอใจของบุคลากรต่อบริการสารสนเทศ ของ บริษัท ทานตะวันอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน). บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง