

## Title

# คุณภาพการให้บริการแผนกบริการสายการบิน ลูกค้าฝ่ายครัวการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

SERVICE QUALITY OF AIRLINE SERVICES DIVISION CATERING DEPARTMENT THAI AIRWAYS  
INTERNATIONAL PUBLIC LIMITED



ภาพจากเว็บไซต์ <https://www.google.co.th/search?q=ครัวการบินไทย>

Name of the author **ธัญญธร รักรวงศ์**

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการการบิน มหาวิทยาลัยนครพนม  
การประชุมวิชาการปัญญาภิวัฒน์ระดับชาติ ครั้งที่ 9 และนานาชาติ ครั้งที่ 2  
5 กรกฎาคม 2562 สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

## บทคัดย่อ Abstract

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความรู้ในการปฏิบัติงานและความคิดเห็นในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานแผนกบริการสายการบินลูกค้า ฝ่ายครัวการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง 149 คน จากการสุ่มอย่างง่าย ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและเชิงอนุมาน ผลการวิเคราะห์พบว่าความรู้มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความรู้มีความสัมพันธ์ผกผันกับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001

## บทนำ Introduction

ฝ่ายครัวการบิน มีส่วนแบ่งการตลาดประมาณ ร้อยละ 71 ของจำนวนผู้ให้บริการด้านครัวการบินทั้งหมด โดยคิดจากปริมาณการผลิตอาหารต่อวัน ฝ่ายครัวการบินมีปริมาณสายการบินลูกค้ารวมทั้งสิ้น 58 สายการบิน จากภารกิจดังกล่าวสะท้อนให้เห็นอย่างชัดเจน ถึงการยืนหยัดอย่างมั่นคงในฐานะผู้นำด้านธุรกิจผลิตอาหารและบริการแก่สายการบินของฝ่ายครัวการบิน (แผนธุรกิจ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน), 2557) ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของแผนกบริการสายการบินลูกค้า ฝ่ายครัวการบิน โดยมุ่งเน้นศึกษาความรู้และความคิดเห็นของพนักงานในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 เพื่อให้การนำระบบจัดการคุณภาพมาใช้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตรวจประเมินผ่านเกณฑ์มาตรฐาน เสริมสร้างความเป็นเลิศทั้งในด้านคุณภาพและการบริการอันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าบรรลุถึงวิสัยทัศน์ของฝ่ายครัวการบิน "เป็นครัวการบินที่สายการบินเลือกเป็นอันดับแรกและโดดเด่นในธุรกิจบริการอาหาร (ครัวการบิน, 2556)

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย Objective

1. เพื่อศึกษาระดับความรู้และความคิดเห็นในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานในแผนกบริการสายการบินลูกค้า ฝ่ายครัวการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. เปรียบเทียบระดับความรู้และความคิดเห็นในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานในแผนกบริการสายการบินลูกค้า ฝ่ายครัวการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และความคิดเห็นในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001

## ระเบียบวิธีวิจัย Methodology

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานในแผนกบริการสายการบินลูกค้า ฝ่ายครัวการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีจำนวนพนักงานทั้งหมด 240 คน ใช้ตารางการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 148 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling : SRS) โดยการจับฉลากตามจำนวนที่ต้องการ จากรายชื่อประชากรทั้งหมด การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำหนังสือจากศูนย์บริการการศึกษา กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยนครพนม เพื่อขอความอนุเคราะห์มายังผู้จัดการกองขนส่ง ในการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 148 ฉบับ ได้รับกลับคืนครบ คิดเป็น 100% วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson production moment correlation)

## ผลการวิจัย Result

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของแผนกบริการสายการบินลูกค้า ครัวการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สรุปผลได้ ดังนี้

- ด้านความรู้ในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO9001 พนักงานมีความรู้ในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 อยู่ในระดับสูง
- ด้านความคิดเห็นในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

## บทสรุป Conclusion

จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานแผนกบริการสายการบินลูกค้า ส่วนใหญ่มีความรู้ในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 อยู่ในระดับสูง และมีความคิดเห็นในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 อยู่ในระดับเห็นด้วย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานต่างเพศ และต่างระดับการศึกษามีความรู้ในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 และมีความคิดเห็นในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิเคราะห์พบว่า ความรู้มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความรู้มีความสัมพันธ์ผกผันกับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001



## เอกสารอ้างอิง References

การยืมชื่อ. (2557). แผนธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). (2557).มาตรฐานกองบริการจัดส่ง.สมุทรปราการ: ครัวการบิน. ชมพุดี นพนาพันธ์. (2554). ความรู้และความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานในบริษัทเอกชนเชิง ครัวการบินไทยเป็นปัจจัยความสำเร็จของระดับขีด สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม ปีระดับปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยีการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม. (2556). การประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2008 ในกระบวนการผลิตอาหารในบริการนำประเภทยกเว้นตาม ส่วนกลางท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.วิทยานิพนธ์ปริญญาโทการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาวิศวกรรมอาหาร คณะวิศวกรรมศาสตร์. สหจก. โกลบอลเทคโนโลยีอาหาร. (2556). แผนกบริการสายการบินลูกค้า. (2556). มีหน้าที่การประมุขแผนกบริการสายการบินลูกค้า.สมุทรปราการ: ครัวการบิน. ออสนัน สิริวรรณ. (2556). ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทเอกชน ไร่ราช สหพัฒนคัลยา (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนครพนม. (2556). วิจัยเชิงคุณภาพ. (2541). สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช. Best, W. John. (1970). Research in Education. 3rd ed. New Jersey : Prentice-Hall. Cronbach, L.J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297-334. Krejcie, R.V. and D.W. Morgan. (1970). "Determining Sample Size for Research Activities" *Journal of Educational and Psychological Measurement* 30: 607-610