



การสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต่อมัคคุเทศก์เรื่องการ
รับส่งลูกค้าที่สนามบิน

กรณีศึกษา : บริษัท เอช.ไอ.เอส. ทัวร์ จำกัด

**A survey of japanese Tourists' Satisfaction on the thai tour guide during
pick-up and taking at the Airport
Case Study Of H.I.S. Tours CO.,LTD.**

นางสาวอรรณณ มลิวัลย์

รายงานฝึกงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจญี่ปุ่น

คณะบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีไทย - ญี่ปุ่น

พ.ศ. 2558

การสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต่อมัคคุเทศก์เรื่องการรับส่งลูกค้าที่สนามบิน
กรณีศึกษา : บริษัท เอช.ไอ.เอส ทัวร์ จำกัด

A survey of Japanese Tourists' Satisfaction on the Thai tour guide during pick-up and taking at the
Airport
Case Study Of H.I.S. Tours Co.,LTD.

นางสาวอรรณ มลิวัลย์

รายงานฝึกงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจญี่ปุ่น
คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย - ญี่ปุ่น
พ.ศ. 2558

คณะกรรมการสอบ

.....ประธานกรรมการสอบ
(อาจารย์รังสรรค์ เลิศในสัตย์)

.....กรรมการสอบและอาจารย์ที่ปรึกษา
(อาจารย์โกสวัต รัตนยานนท์)

.....กรรมการ
(อาจารย์ประสิทธิ์ พงศ์ดำรง)

.....กรรมการ
(อาจารย์วิษ วังสวัสดิ์)

ลิขสิทธิ์ของสถาบันเทคโนโลยีไทย - ญี่ปุ่น



หัวข้อ	การสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต่อมัคคุเทศก์ชาวไทย เรื่องการรับส่งลูกค้าที่สนามบิน กรณีศึกษา บริษัท เอช.ไอ.เอส. ทัวร์ จำกัด
หน่วยกิต	1
ผู้เขียน	นางสาวอรรณณ มลิวัลย์
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์โกสวัต รัตโนทยานนท์
หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจญี่ปุ่น
คณะ	บริหารธุรกิจ
พ.ศ.	2558

บทคัดย่อ

รายงานฉบับนี้เป็นการศึกษาปฏิบัติงานในแผนก Tour coordinator เป็นการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่มีต่อมัคคุเทศก์ของบริษัท H.I.S TOUR โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อมัคคุเทศก์ในเรื่องการรับส่งลูกค้าที่สนามบินและสำรวจความสนใจของมัคคุเทศก์ในการเอาใจใส่ลูกค้าในการบริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยการดำเนินการศึกษานี้ได้นำหลักทฤษฎีความพึงพอใจมาใช้ร่วมกับการศึกษาครั้งนี้ ส่งผลให้เกิดความรู้ ความเข้าใจและสร้างแรงจูงใจในการทำงานได้เป็นอย่างดีและเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : ทฤษฎีความพึงพอใจ/แรงจูงใจ / ระดับความพึงพอใจ / ประสิทธิภาพการทำงาน

TITLE	A SURVEY OF JAPANESE TOURIST'S SATISFACTION ON THE THAITOU GUIDE DURING PICK-UP AND TAKEING AT THE AIRPORT
CREDITS	1
CANDIDATE	MS. ORAWAN MALIWAN
ADVISOR	MR.KOSAWAT RATANOTHAYANON
PROGRAM	BACHELOR OF BUSINESS ADMINISTRATION
FIELD OF STUDY	BUSINESS JAPANESE
FACULTY	BUSINESS ADMINISTRATION
B.E.	2015

ABTRACT

This report is a part of Tour coordinator that studies about Japanese tourists' satisfaction toward the company's guides. The objectives are to survey and to study the factors that influence the tourists' Satisfaction toward the staff which starts from the airport, pick up and drop off, and the attention of them during the program. Satisfaction theory is applied in this study which affects the understanding of the staff and persuading them to follow as a result of the development of more effective working processes.

TNI

Keyword: Level of satisfaction / Motivation / Satisfaction theory

บทสรุป

หัวข้อ

กรณีศึกษา : บริษัท เอช.ไอ.เอส ทัวร์ จำกัด

A SURVEY OF JAPANESE TOURIST'S SATISFACTION ON THE
THAITOU GUIDE DURING PICK-UP AND TAKEING AT THE AIRPORT
CASE STUDY OF H.I.S. TOURS CO., LTD.

ผู้จัดทำ

นางสาวอรรณณ มลิวัลย์

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์โกสวัต รัตโนทยานนท์

หลักสูตร

บริหารธุรกิจบัณฑิต

สาขาวิชา

บริหารธุรกิจญี่ปุ่น

คณะ

บริหารธุรกิจ

ชื่อบริษัท

บริษัท เอช.ไอ.เอส ทัวร์ จำกัด

งานที่ปฏิบัติ

จัดทำการแปลบทความ คำชม จากภาษาไทย เป็นภาษาญี่ปุ่น ได้มีการจัดทำ วันหยุดของ
มัตสึเทศก์ จัดทำแฟ้มเอกสารข้อมูลเกี่ยวกับประวัติของมัตสึเทศก์ รวมไปถึงทำการแยกเอกสาร
ต่างๆของแผนกด้วย

ผลที่ได้รับจากการดำเนินงานและประโยชน์ที่ได้รับ

ได้รับประสบการณ์จากการทำงานจริง ได้เรียนรู้การทำงานภายในองค์กร และภายใน
แผนก สามารถนำไปต่อยอดในการทำงานในอนาคต

TNI

กิตติกรรมประกาศ

ในการศึกษาการ ปฏิบัติงานฝึกงานที่บริษัท H.I.S TOUR ในครั้งนี้ข้าพเจ้าเรียนรู้การทำงาน และได้รับประสบการณ์จากการฝึกงานครั้งนี้อย่างมากมาย ในการจัดทำรายงานการฝึกงานฉบับนี้ ให้สามารถเสร็จลุล่วง และบรรลุวัตถุประสงค์ไปได้ด้วยดี อันเนื่องมาจากความอนุเคราะห์และการ สนับสนุนจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหลายฝ่าย ข้าพเจ้าขอขอบคุณ บริษัท H.I.S. TOUR ที่ให้โอกาสใน การรับนักศึกษาเข้าฝึกงาน ในองค์กรนี้ ขอขอบคุณคุณ ธนิน ทรา มัตสึยะ Senior Tour Coordinator ที่ เป็นพนักงานที่ปรึกษา และคอยดูแลให้คำปรึกษา คำแนะนำ รวมถึงสนับสนุนการดำเนินงานต่างๆ ตลอดระยะเวลาปฏิบัติงาน และขอขอบคุณบุคลากรทุกท่าน สำหรับมิตรภาพ คำแนะนำ และ กำลังใจในการทำงานแก่ข้าพเจ้า ตลอดระยะเวลา 2 เดือน ทำให้ข้าพเจ้าสามารถทำงานสำเร็จลุล่วง ไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณสถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น ที่ได้เปิดโอกาสให้ข้าพเจ้าได้มีโอกาส เข้ามาฝึกงานใน สถานประกอบการ เพื่อเรียนรู้การปฏิบัติงานจริงและเตรียมความพร้อมสำหรับ อนาคต และที่สำคัญที่สุดคือ อาจารย์ที่ปรึกษาที่คอยดูแลตลอดการฝึกงานครั้งนี้ ขอขอบคุณอาจารย์ โกสวัตร รัตนทยานนท์ ที่กรุณาให้คำแนะนำปรึกษาและคอยให้กำลังใจในการปฏิบัติงานการจัดทำ รายงานช่วยตรวจสอบแก้ไข พร้อมทั้งเสนอแนวทางแก้ปัญหาให้กับข้าพเจ้าเป็นอย่างดีเสมอมา ขอขอบคุณค่ะ

นางสาวอรรณ มลิวัลย์
คณะบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจญี่ปุ่น
สถาบันเทคโนโลยีไทย - ญี่ปุ่น
พ.ศ. 2558

สารบัญ

หน้า	
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ก
รายการตาราง	ซ
รายการรูปประกอบ	ฅ
 บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ	1
1.2 ลักษณะธุรกิจของสถานประกอบการ	2-4
1.3 รูปแบบการจัดองค์กร	5
1.4 ตำแหน่งและหน้าที่งานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย	6
1.5 พนักงานที่ปรึกษาและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา	6
1.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	6
1.7 วัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงาน	6
1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการปฏิบัติงาน	6
 บทที่ 2 ทฤษฎีและเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	
2.1 ทฤษฎีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	7
2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	8-12
2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	12-14
2.2 หลักการที่ดีของงานบริการ	15
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16-17
 บทที่ 3 แผนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการดำเนินงาน	
3.1 แผนการฝึกงาน	
3.1.1 แผนการปฏิบัติงาน	18
3.1.2 แผนการจัดทำรายงาน	19
3.2 รายละเอียดงานที่นักศึกษาปฏิบัติในการฝึกงาน	20
3.3 ขั้นตอนการดำเนินงานที่นักศึกษาปฏิบัติงาน	21-22

บทที่ 4 ผลการดำเนินงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ขั้นตอนการดำเนินงาน	22-25
4.2 ผลการดำเนินงาน	25-30
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	30-31

บทที่ 5 บทสรุปและ ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการดำเนินงาน	32
5.2 แนวทางการแก้ปัญหา	32
5.3 ข้อเสนอแนะ	33

บรรณานุกรม

เอกสารอ้างอิง 34

ภาคผนวก 35

TNI

รายการตาราง

ตาราง	หน้า
ตารางที่ 3.1 แผนการฝึกงานช่วงระยะเวลา 2 เดือน	20
ตารางที่ 3.2 แผนการจัดทำรายงาน	21
ตารางที่ 4.1 ตารางระดับคะแนนความสำคัญ	25
ตารางที่ 4.2 ระดับคะแนนเฉลี่ยความสำคัญ	27
ตารางที่ 4.2.1.2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุโรป	28
ต่อการให้บริการของมัลลเทศก์ด้านระดับภาษาญี่ปุ่น	
ตารางที่ 4.3 3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุโรป	28
ต่อการให้บริการของมัลลเทศก์ด้านระดับภาษาญี่ปุ่น	
ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุโรปต่อการ	29
ให้บริการของมัลลเทศก์ด้านความตรงต่อเวลา	
ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุโรปต่อการ	29
ให้บริการของมัลลเทศก์ด้านความตรงต่อเวลา	
ตารางที่ 4.6 คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่น	30
ที่มีต่อมัลลเทศก์ด้านทักษะในการอธิบาย (ส่งออก)	
ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุโรปต่อการ	30
ให้บริการของมัลลเทศก์ด้านทักษะการอธิบาย	
ตารางที่ 4.8 ความใส่ใจในการบอกให้คาดเข็มขัดนิรภัย(รับเข้า)	31
ตารางที่ 4.9 ความใส่ใจในการบอกให้คาดเข็มขัดนิรภัย(ส่งออก)	31

TNI

TAHITI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

รายการรูปประกอบ

รูป	หน้า
ภาพที่ 1.1 สัญลักษณ์ของบริษัท เอช.ไอ.เอส. ทัวร์ จำกัด	1
ภาพที่ 1.2 แผนที่ตั้งของบริษัทเอช.ไอ.เอส.ทัวร์ จำกัด	1
ภาพที่ 1.3 แผนผังแสดงโครงสร้างองค์กร	5



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ



ภาพที่ 1.1 สัญลักษณ์ของบริษัท เอช.ไอ.เอส. ทัวร์ จำกัด

ชื่อสถานประกอบการ

: บริษัท เอช.ไอ.เอส. ทัวร์ จำกัด

ที่ตั้ง

: 246 อาคาร Times Square ชั้น 12 แขวงคลองตัน เขตคลองเตย
กรุงเทพฯ 10110

โทรศัพท์

: 02 – 022– 0945



ภาพที่ 1.2 แผนที่ตั้งของบริษัทเอช.ไอ.เอส.ทัวร์ จำกัด

1.2 ลักษณะธุรกิจหรือการให้บริการของสถานประกอบการ

1.2.1 ประวัติความเป็นมา

บริษัท เอช.ไอ.เอส ทัวร์ จำกัด ก่อตั้งขึ้นที่กรุงเทพมหานครเมื่อเดือนมีนาคม ปี พ.ศ. 2540 เพื่อเป็นสาขาหนึ่งของ บริษัท เอช.ไอ.เอส ทัวร์ จำกัด ประเทศญี่ปุ่น โดยได้รับการอนุญาตจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) และความร่วมมือจากองค์กรต่างๆ อาทิ สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยว (ATTA) สมาคมไทยบริการท่องเที่ยว (TTAA) สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) และ หอการค้าญี่ปุ่น กรุงเทพฯ (JCC) เป็นต้น โดยมีหน้าที่และความรับผิดชอบคือการให้บริการลูกค้าด้วยคุณภาพสูงสุดและทำให้ลูกค้าพึงพอใจมากที่สุด

บริษัท เอช.ไอ.เอส ทัวร์ จำกัด ในประเทศไทยนั้น มีสาขาทั้งหมด 5 สาขาด้วยกัน คือ กรุงเทพฯ, พัทยา, ศรีราชา, ภูเก็ต และเชียงใหม่เรามุ่งมั่นบริการลูกค้าให้ได้รับแต่ความประทับใจ

1.2.2 ลักษณะธุรกิจ

เราเป็นตัวแทนจำหน่ายตั๋วเครื่องบิน ให้บริการในด้านการจองตั๋วเครื่องบินไปญี่ปุ่น ตัวเครื่องบินในประเทศ การจองที่พัก และ โรงแรมในประเทศญี่ปุ่น โปรแกรมทัวร์ญี่ปุ่น แพคเกจทัวร์ญี่ปุ่น และการจัดการการท่องเที่ยว แพคเกจทัวร์ต่างประเทศ และทัวร์ option ต่าง ๆ มากมาย รวมไปถึงจำหน่าย JR PASS, ตั๋วรถไฟภายในประเทศไทย, บริการเช่าโทรศัพท์มือถือ และอื่น ๆ อีกมากมาย เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด

1.2.3 บริการต่างๆ

1.2.3.1 ทัวร์ท่องเที่ยวญี่ปุ่น

H.I.S ขอแนะนำไปท่องเที่ยวญี่ปุ่น กับทัวร์ญี่ปุ่นดีๆหลากหลายเส้นทาง ในราคาประหยัด พร้อมโปรโมชั่นราคาถูกมากมาย อาทิ โตเกียว โอซาก้า ฮอกไกโด นาโกย่า ฮิโรชิม่า เซ็นได และอื่นๆ อีกมากมาย

1.2.3.2 JR Pass

กุญแจสำคัญสู่ความสะดวกสบายในการท่องเที่ยวประเทศญี่ปุ่น เพียง JR Pass ใบเดียว ใช้เดินทางท่องเที่ยว ทั้งรถไฟ รถเมล์ และเรือ คุ่มสุดคุ้ม จ่ายครั้งเดียวเดินทางเที่ยวได้ทั่วประเทศญี่ปุ่น ตัวนี้ซื้อได้เฉพาะนักท่องเที่ยวต่างชาติเท่านั้น มีตัวให้เลือกตามภูมิภาคหรือแบบทั้งประเทศ เราสามารถออก Exchange Voucher ได้เองทันที!) JR PASS หรือ Japan Rail Pass นั้นเป็นบัตรไว้ใช้ท่องเที่ยวทั่วประเทศญี่ปุ่น สามารถนั่งได้ทั้งรถไฟ รถเมล์ และเรือ ทั้งหมดในเครือข่ายของ JR รวมไปถึงรถไฟที่มีชื่อเสียงและขึ้นชื่อที่สุดชนิดหนึ่งในโลกคือ รถไฟชินกันเซน ได้แบบไม่จำกัดจำนวนครั้งอีกด้วย บัตรนี้ไว้ใช้สำหรับคนต่างชาติเท่านั้น คนญี่ปุ่นไม่สามารถซื้อได้

รถไฟในเครือของเจอาร์ (JR Group) ถูกแบ่งออกตามภูมิภาคและเมืองสำคัญ เพื่อใช้รองรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการเดินทางในภูมิภาคที่ต่าง ๆ กัน และแต่ละภูมิภาคก็จะมีบริษัทที่เป็นตัวแทนที่จะรับผิดชอบในส่วนต่างๆ คือ

Railway Company	Railway Line (color)	
Hokkaido Railway Company	----- JR-Hokkaido	
East Japan Railway Company	----- JR-East	
Central Japan Railway Company	----- JR-Central	
West Japan Railway Company	----- JR-West	
Kyushu Railway Company	----- JR-Kyushu	
Shikoku Railway Company	----- JR-Shikoku	

1.2.3.3 Airport Limousine Bus at japan

รถรับส่งสนามบิน Airport Limousine Bus

" THE BEST WAY TO GO The most FRIENDLY and RELIABLE services."

บริการรถบัส รถรับส่ง จากสนามบินนาริตะ ไปยังจุดสำคัญๆ ในกรุง โตเกียว สะดวกสบาย บริการรวดเร็วทันใจ และเดินทางไปยังสนามบินอื่นๆ ได้อย่างสะดวก ความสะดวกสบาย

Door to door servicing ทำให้นักเดินทางสะดวกสบายมากเนื่องจากสามารถใช้บริการ ณ จุด Lobby ของ Airport Limousine และนำท่านไปส่งยัง Lobby ของแต่ละจุดหมายปลายทางเลยทีเดียว โดย Lobby ที่สนามบินนาริตะ ตั้งอยู่ที่ Terminal 1 และ 2 บริเวณ ชั้น 1 อีกหนึ่งจุดเด่นที่สำคัญ คือ ท่านไม่ต้องกังวลเรื่องสัมภาระ ที่จะต้องแบกขึ้นลงเหมือนกับการใช้บริการรถไฟ ท่านเพียงแต่นั่งสบายๆ บนเบาะนุ่มๆ ของ Airport Limousine ท่านก็จะรู้สึกผ่อนคลายอันเนื่องมาจากการเดินทางบนเครื่องบิน เป็นเวลานาน

ไม่ต้องกังวลเมื่อต้องการเดินทางกลับไปยังสนามบิน เพราะ Airport Limousine สามารถให้บริการยังจุด Lobby ของโรงแรมได้ จึงไม่ต้องกลัวเรื่องการค้นหาจุดให้บริการ

1.2.3.4 ตัวเครื่องบิน

อีกหนึ่งบริการของเรา คือ ให้บริการในการจัดหาตัวเครื่องบินราคาถูก ทั้งตัวในประเทศ ตัวไปญี่ปุ่น ตัวไปอเมริกา ตัวไปยุโรป และตัวไปต่างประเทศทั่วโลก เราสามารถออกตัวเครื่องบินได้เองในทันที เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี เราจัดจำหน่ายตัวเครื่องบินราคาพิเศษ ประหยัดและถูกสุดๆ รวมทั้งตัวนักเรียนราคาถูก มีโปรโมชั่นทุกเดือน หากท่านต้องการจองตัวเครื่องบิน ทุกครั้งที่ต้องการเดินทาง

1.2.3.5 จองโรงแรม

ให้บริการจองที่พักและโรงแรมทั่วประเทศญี่ปุ่น ในราคาโปรโมชั่น บริษัทได้รับความร่วมมือกับโรงแรมที่ญี่ปุ่นมาก

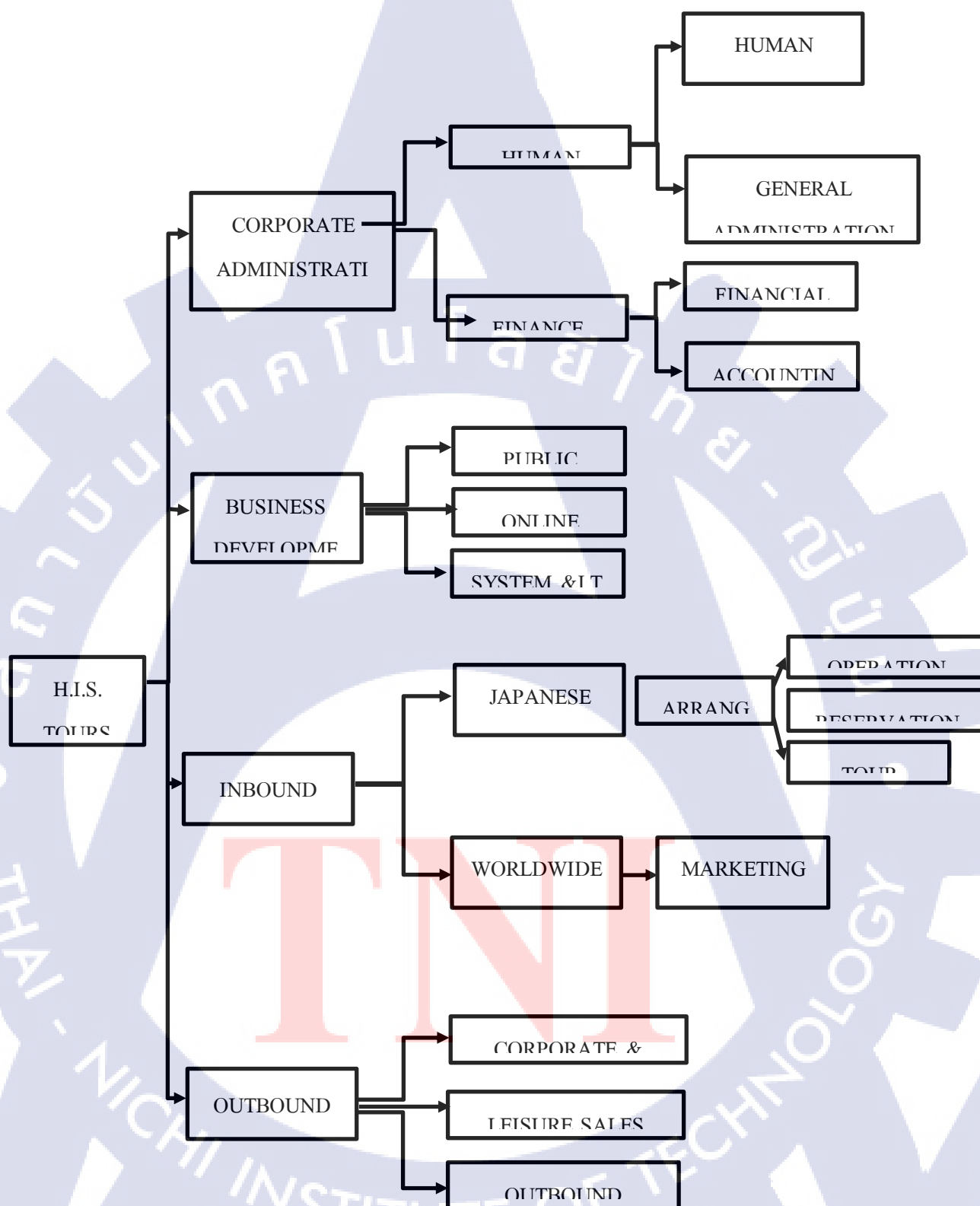
1.2.3.6 ตัวรถไฟไทย

ให้บริการจองตัวรถไฟในประเทศไทย รับจองตัวรถไฟในประเทศไทยราคาเดียวกันกับการรถไฟแห่งประเทศไทย ตลอดเส้นทางกว่า 4,000 กิโลเมตร ครอบคลุมทั่วประเทศ โดยมีศูนย์กลางอยู่ที่กรุงเทพมหานคร

TNI

TAHT - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

1.3 รูปแบบการจัดองค์กร



ภาพที่ 1.3 แผนผังแสดงโครงสร้างองค์กร

1.4 ตำแหน่งและหน้าที่งานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

1.4.1 ตำแหน่ง

นักศึกษาฝึกงานในแผนก Tour Inbound

1.4.2 งานที่ได้รับมอบหมาย

- แปลคำศัพท์ เอกสารหรือบทความต่างๆที่ได้รับมอบหมาย
- จัดทำงานเอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับมัลกุเทศก์ภายในบริษัท
- ทำตารางเปรียบเทียบรายละเอียดสนามกอล์ฟ ค้นหาข้อมูลของสนามกอล์ฟแต่ละที่
- จัดทำแฟ้มประวัติของมัลกุเทศก์แต่ละคน
- ติดตามมัลกุเทศก์ไปลงพื้นที่จริง พาลูกค้าไปเที่ยวตามสถานที่ต่างๆ

1.5 พนักงานที่ปรึกษาและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา

พนักงานที่ปรึกษา

คุณ ธนินทรา มัดสียะ

ตำแหน่ง

Assistant Chief

โทรศัพท์

0-2229-4721

E-mail

thanintra@histours.co.th

1.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

วันที่ .ศ.มีนาคม พ 212559 ถึงวันที่ ศ..พฤษภาคม พ 272559

1.7 วัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงาน

1.7.1 เรียนรู้การใช้อุปกรณ์ในสำนักงาน

1.7.2 เรียนรู้จากประสบการณ์การทำงานของพนักงานในองค์กรในสถานประกอบการจริง

1.7.3 เรียนรู้ระบบการทำงานภายในองค์กร

1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการปฏิบัติงาน

1.8.1 ได้เรียนรู้การทำงานร่วมกับบุคคลอื่นในบริษัท

1.8.2 มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายและการตรงต่อเวลา

1.8.3 ได้เรียนรู้งานที่ปฏิบัติจริงเพื่อนำไปใช้ในการทำงานในอนาคต

บทที่ 2

ทฤษฎีและเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

2.1 ทฤษฎีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดและ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ได้ค้นพบว่า มีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายและ ทฤษฎีเอาไว้ จึงขอหยิบยกมาไว้ในเอกสารฉบับนี้ดังนี้

ดิเรก (2528) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องาน ในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุขความมุ่งมั่น ที่จะทำงาน มีขวัญ และมีกำลังใจมีความผูกพัน กับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำและ สิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์การอีกด้วย

วิรุฬ (2542) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละ บุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไรถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อยสอดคล้องกับ

ฉัตรชัย (2535) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

กิตติมา (2529) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆเมื่อได้รับการตอบสนอง

กาญจนา (2546) กล่าวว่าความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคลจึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจดังนั้นการทำให้เร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

นภารัตน์ (2544) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

เทพพนมและสวิง (2540) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆหนึ่งสิ่งที่เขาหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจได้

สง่า (2540) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

Shelly อ้างโดยประกายดาว (2536) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุขความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆกล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ

วิชัย (2531) กล่าวว่าแนวคิดความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

พิทักษ์ (2538) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยาใดๆต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มีมากระตุ้น

สุเทพ (2541) ได้สรุปว่าสิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจมีด้วยกัน 4 ประการคือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่เงินสิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการต่างๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือสิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่างๆซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึงสิ่งต่างๆที่สนองความต้องการของบุคคล

4. ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) หมายถึงความสัมพันธ์อันดีที่มีกับผู้อื่นร่วมกิจกรรมอันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการร่วมกันอันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคมซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่าพฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะดังเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่างเป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้นความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจเมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียดโดยทฤษฎีที่ได้รับการนิยามมากที่สุดมี 2 ทฤษฎีคือทฤษฎีของอับราฮัมมาสโลว์และทฤษฎีของซิกมันด์ فروยด์

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

อับราฮัมมาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นพบว่าวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ.เวลาหนึ่งทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้นเพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่นคำตอบของมาสโลว์คือความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุดทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญคือ

- 1.1 ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานคืออาหารที่พักอาศัยยารักษาโรค
- 1.2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอดเป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย
- 1.3 ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นความต้องการการยอมรับจากเพื่อน
- 1.4 ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัวความนับถือและสถานะทางสังคม
- 1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคลความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จบุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึง

พอใจความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไปตัวอย่างเช่นคนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชั้นต่ำสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่นหรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของ فروยด์

ซิกมันด์ فروยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยา มีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม فروยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่างสิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิงบุคคลจึงมีความฝันพูดคำที่ไม่ตั้งใจพูดมีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก ขณะที่ชาร์นีย์ (2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่าบุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใดๆ ที่ให้มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบากโดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภทคือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นธรรมชาติของความพึงพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความสุขแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ
2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นธรรมชาติของความพอใจว่ามนุษย์จะ
3. พยายามแสวงหาความสุขส่วนตัวแต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไปความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ธรรมชาตินี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

จากความหมายของความพึงพอใจที่ได้รวบรวมมานี้พอสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ และความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการซึ่งในที่นี้ได้หมายถึง การบริการที่ดีความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการได้รับตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกันดังต่อไปนี้สุนันทา ทวีผล (2550 , หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำๆหยุดๆ 3ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัจฉกร (2542) ให้ความหมายว่าการบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถ ดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

เลื่อมใส ใจแจ้ง (2546, หน้า 31-34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้อำนาจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้นๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

นอกจากนี้เขาได้เสนอแนวคิดการปรับกระบวนการทัศนคติต่อการบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นที่จะต้องมีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีการของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าวด้วยโดยยึดหลักบริการ ดังนั้นการปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ

1. เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
2. มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service Mind)

3. เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
 4. เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่า ความพึงพอใจของประชาชน คือความสำเร็จของเรา
- การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ
1. มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
 2. ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
 3. คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
 4. ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
 5. ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
 6. มีความริเริ่มสร้างสรรค์
 7. ทำงานเป็นทีม
 8. ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
 10. ยึดการบริหารจัดการที่ดี
 11. มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศการให้บริการ
- หลักการบริการเป็นเลิศ
1. ยิ้มแย้มแจ่มใส
 2. เต็มใจบริการ
 3. ทำงานฉับไว
 4. ปราศรัยไพเราะ
 5. เหมาะสมโอกาส
 6. ไม่ขาดน้ำใจ
- ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ
1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
 2. พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
 3. ทำตนเป็นคนสุภาพสง่าผ่าเผย
 4. ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
 5. หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
 6. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
 7. หลีกเลี่ยงการโต้แย้งจนเฉียว ใสอารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
 8. ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
 9. มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน

10. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคลิก การพูดและความรู้
11. หลีกเลียงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
12. แสดงให้ปรากฏชัดเจนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
13. ยกย่องผู้มาติดต่อ

เทคนิคในการต้อนรับประชาชน

1. ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง
2. ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
3. ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
4. ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
5. ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
6. ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
7. ต้อนรับด้วยความอดทน
8. ต้อนรับด้วยความเพียร
9. ต้อนรับด้วยความจริงใจ
10. ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิดเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดีจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับการบริการจากพนักงานส่วนตำบลของรัฐทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

2.2 หลักการที่ดีของงานบริการ

การบริการที่ดีได้มีผู้แสดงความคิดเห็นไว้หลาย ๆ ด้านจรัส สุวรรณมาลา(2539) อ้างถึง สุนันทา ทวีผล (2550) กล่าวถึงลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกัน ได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้ -รับบริการเพียงจุดเดียว (One -Stop Service)

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวขอรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอนเป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชีบริการทางการแพทย์ เภสัชกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสมต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เดินทางมาเยี่ยมชมสวนสัตว์เชียงใหม่จำนวน 300 ตัวอย่างและทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา พบว่า โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาเยี่ยมชมสวนสัตว์เชียงใหม่มีระดับความพึงพอใจมากไม่ว่า จะเป็นในด้านสิ่งดึงดูดใจด้านการเข้าถึง หรือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สุนัขธรร สุรเดชพิภพ (2549) ทำการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวเมืองประวัติศาสตร์เชียงใหม่ อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย เพื่อทำการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวเมืองประวัติศาสตร์เชียงใหม่ อำเภอเชียง

แสนจังหวัดเชียงราย ทำการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามในการสำรวจความคิดเห็นจากการสุ่มแบบบังเอิญจำนวน 400 ตัวอย่างและทำการวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองโลจิต (logit model) พบว่า จากการศึกษาทั้งหมด 13 ตัวทางสถิติซึ่งความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวเมืองประวัติศาสตร์เชียงแสน อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงรายขึ้นอยู่กับปัจจัยในด้านความปลอดภัย ด้านการคมนาคม ด้านการบริการ ด้านของที่ระลึก ด้านราคาสินค้าและบริการ ด้านบทบาทของภาครัฐ และรายได้ของนักท่องเที่ยวธัญญาธิดา ตันศิรินาถกุล (2551) ได้ศึกษาถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในสวนสัตว์เชียงใหม่ใน ท้าฟารีโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่จำนวน 300 ราย โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ ในการวิเคราะห์ ข้อมูลได้ใช้สถิติที่เชิงพรรณนา และการทดสอบไคสแควร์จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการมาท่องเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่ในท้าฟารีเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ นิยมมาท่องเที่ยวกับครอบครัวและญาติการมาเที่ยวครั้งนี้เป็นการเดินทางมาท่องเที่ยวเป็นครั้งแรก ยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทางส่วนใหญ่ใช้รถยนต์ส่วนตัว นิยมมาท่องเที่ยวในช่วงวัน เสาร์-อาทิตย์และส่วนใหญ่รู้จักสวนสัตว์เชียงใหม่ในท้าฟารีผ่านคำแนะนำจากบุคคลต่างๆ ในด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ในท้า 17 ฟารีพบว่า โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านความเห็นเกี่ยวกับราคาค่าเข้าชมกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ราคาค่าเข้าชมไม่เหมาะสมส่วนมูลค่าความเต็มใจที่จะจ่ายสำหรับการเข้าชมสวนสัตว์เชียงใหม่ในท้าฟารีนั้นกลุ่มนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความเต็มใจที่จะจ่ายสำหรับการเข้าชมสวนสัตว์เชียงใหม่ในท้าฟารีน้อยกว่า 211 บาท และมีมูลค่าความเต็มใจที่จะจ่ายเฉลี่ยเท่ากับ 211.50 บาท

กฤษกร ปิ่นทะจักร (2552) ได้ทำการศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยทั่วไปพฤติกรรม และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเข้าชมส่วนจัดแสดงแพนด้าในอรชุนา ศรีนุ้ม (2546) ทำ การศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวชนในการเยี่ยมชมสวนสัตว์เชียงใหม่โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวชาวชนที่ประเทศไทย ณ สวนสัตว์เชียงใหม่จังหวัดเชียงใหม่โดยใช้แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจากการสุ่มและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 51.5 อายุระหว่าง 16-25 ปี มีสถานภาพ โสดระดับการศึกษาส่วนใหญ่ มีระดับ การศึกษาระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 24 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในจังหวัด เชียงใหม่คิดเป็นร้อยละ 57

นุชฤดีรุ้งใหม่ (2549) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่มาเที่ยวเกาะพะงันสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้ลักษณะทั่วไปของนักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่เป็น

เพศชาย มีภูมิลำเนาอยู่ในประเทศออสเตรเลีย สหราชอาณาจักร สวีเดน อิสราเอล และแคนาดา มีอายุเฉลี่ย 27.21 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพลูกจ้าง มีเงินเดือนเฉลี่ย 35,800 บาท และมีสถานภาพโสด ส่วนใหญ่ใช้เวลาท่องเที่ยวระยะกลางคือ 7-21 วัน มาเที่ยวเอง โดยมาเที่ยวในรูปแบบกลุ่มเล็กทั้งการมาเที่ยวเมืองไทยและมาเที่ยวเกาะพะงันด้านพฤติกรรมกรเปิดรับข่าวสารของนักท่องเที่ยวพบว่าสื่อที่ใช้มากที่สุดคืออินเทอร์เน็ต รองลงมาคือโทรทัศน์ วิทยุ และหนังสือพิมพ์ ส่วนใหญ่มาร่วมเมืองไทยเป็นครั้งแรก เหตุผลของการมาเที่ยวประเทศไทยคือวิถีชีวิตและผู้คน รองลงมาคือทรัพยากรธรรมชาติ แหล่งข่าวสำคัญในการตัดสินใจมาเที่ยวเมืองไทยคือสื่อมวลชน รองลงมาคือบริษัทท่องเที่ยว สื่อหลักที่ใช้ในการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติคืออินเทอร์เน็ต รองลงมาคือแผนพับ และแหล่งข้อมูลของเกาะพะงันที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญที่สุดคือสื่อมวลชน รองลงมาคือบริษัททัวร์ เหตุผลหลักที่นักท่องเที่ยวต่างชาตินิยมมาเที่ยวเกาะพะงันคือ ฟูมฟูมปาร์ตี้และแหล่งข้อมูลข่าวสารของเกาะพะงันที่สำคัญที่สุดคือบริษัททัวร์ แหล่งข้อมูลที่สำคัญก่อนมาท่องเที่ยวคือ อินเทอร์เน็ต แหล่งข้อมูลในประเทศที่สำคัญคืออินเทอร์เน็ต ความคาดหวังในการมาเที่ยวเกาะพะงันคือฟูมฟูมปาร์ตี้ ข่าวสารที่นักท่องเที่ยวต้องการเพิ่มเติมคือแหล่งท่องเที่ยว ลักษณะทั่วไปกับการเดินทางมาเที่ยว เกาะพะงันพบว่านักท่องเที่ยวชายและหญิงมีการใช้เวลารูปแบบการท่องเที่ยว มีลักษณะการท่องเที่ยว การเดินทางไปเกาะพะงัน พฤติกรรมการใช้สื่อ และค่าเฉลี่ยของการเดินทางของไม่แตกต่างกันสำคัญ ด้านสถานภาพการสมรสไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญของการใช้ระยะเวลาท่องเที่ยวระหว่างสถานภาพสมรส พบความแตกต่างในด้านรูปแบบการเดินทาง ลักษณะการเดินทาง การเดินทางไปเกาะพะงันมี ด้านการใช้สื่อพบว่าการเปิดรับสื่อโทรทัศน์และคู่มือการเดินทางมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ และค่าเฉลี่ยของการเดินทางมีความแตกต่างกันอย่างน้อยหนึ่งสถานภาพอย่างมีนัยสำคัญ ด้านการศึกษาพฤติกรรมท่องเที่ยวพบว่า ระยะเวลาในการท่องเที่ยวและค่าเฉลี่ยในการเดินทางมาเที่ยวไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญกับระดับการศึกษาแต่สำหรับการเดินทางไปเกาะพะงันไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในระหว่างระดับการศึกษา ส่วนรูปแบบการเดินทางมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในระหว่างระดับการศึกษา และพฤติกรรมการรับสื่อพบว่าการอ่านหนังสือพิมพ์ การชมโทรทัศน์ และการอ่านแมกกาซีน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญอย่างน้อยหนึ่งค่าระหว่างวุฒิการศึกษา ด้านอาชีพกับพฤติกรรมท่องเที่ยวพบว่า ระยะเวลาการท่องเที่ยวรูปแบบการเดินทางท่องเที่ยว และพฤติกรรมการรับสื่อของนักท่องเที่ยวต่างชาติไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในระหว่างอาชีพต่างๆ ลักษณะการท่องเที่ยวการเดินทางไปเกาะพะงันของนักท่องเที่ยวพบว่ามี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในระหว่างอาชีพต่างๆด้านภูมิลำเนาเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวพบว่า

ระยะเวลาในการท่องเที่ยว รูปแบบการท่องเที่ยวที่ว่ลักษณะการท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างกันตาม
ภูมิลาเนาอย่างมีนัยสำคัญ



บทที่ 3

แผนงานการปฏิบัติงานและขั้นตอนการดำเนินงาน

3.1 แผนการปฏิบัติงาน

หัวข้องาน	เดือนที่1				เดือนที่2			
	1	2	3	4	1	2	3	4
แปลความหมายของคำศัพท์								
Monthly sellguide Record								
แปลแบบสอบถามความพึงพอใจ ของลูกค้า								
Updateวันทำงานและวันหยุดไค้								
Report optionalguide								
ศึกษาข้อมูลสนามกอล์ฟ								
ศึกษาการทำงานของมัลติเทสท์ ณ. สถานที่จริง								

ตารางที่ 3.1 แผนการปฏิบัติงานในแผนก TOUR IN BOUND ช่วงระยะเวลา 2 เดือน

3.2.1 แผนการจัดทำรายงาน

หัวข้องาน	เดือนที่1				เดือนที่2			
	1	2	3	4	1	2	3	4
ศึกษาการทำงานในบริษัท								
กำหนดหัวข้อรายงาน								
ศึกษาการทำงานในแผนกและข้อมูลของรายงาน								
จัดทำรายงาน								
อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบรูปเล่มรายงาน								
ส่งรายงานให้แก่บริษัท								
จัดทำสไลด์เพื่อนำเสนอ								

ตาราง 3.2 แผนการจัดทำรายงาน

3.2 รายละเอียดงานที่นักศึกษาปฏิบัติในระหว่างฝึกงาน

ตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย คือเป็นนักศึกษาฝึกงานในแผนก Tour Coordinator ซึ่งหน้าที่ในการทำงานของแผนกนี้คือดูแลลูกค้าชาวญี่ปุ่น ให้คำแนะนำในการซื้อทัวร์ต่างๆ เป็นการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวภายในประเทศไทยให้แก่ลูกค้าชาวญี่ปุ่น ไม่ว่าจะเป็น อาทิเช่น จองโรงแรม ตั๋วเข้าชมสถานที่ต่างๆ รวมถึงการประสานงานกับลูกค้าญี่ปุ่นในเรื่องของปัญหาต่างที่ลูกค้าพบเจอ รับฟังปัญหาที่ลูกค้าพบเจอในการใช้บริการในที่ต่างๆ และดำเนินการช่วยเหลือในการแก้ปัญหาเหล่านั้น ซึ่งงานที่นักศึกษาฝึกงานได้รับมอบหมายนั้น โดยส่วนมากจะเกี่ยวข้องกับมัลคูเทศก์เป็นส่วนใหญ่ อาทิเช่น การจัดทำคำศัพท์สำหรับไกด์ จัดทำข้อมูลแสดง วันทำงานและวันหยุดของมัลคูเทศก์ ศึกษาหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มความเข้าใจให้มัลคูเทศก์ แปลคำชมและแบบสอบถามแสดงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อมัลคูเทศก์ รวมถึงการเปรียบเทียบอัตราค่าบริการให้บริการกับบริษัทอื่นๆ เป็นต้น

3.3 ขั้นตอนการดำเนินงานที่นักศึกษาปฏิบัติงาน

3.3.1 จัดทำเปรียบเทียบข้อมูลสนามกอล์ฟแต่ละที่ในกรุงเทพมหานคร

โดยขั้นตอนการจัดทำข้อมูลมีดังนี้

1. รวบรวมรายชื่อสนามกอล์ฟที่ทางบริษัทมีให้บริการ
2. ศึกษาข้อมูลจุดเด่นของแต่ละที่ เช่น บรรยากาศ ร้านอาหาร ที่พัก เวลาเปิดปิด เปรียบเทียบราคาของสนามกอล์ฟแต่ละที่
3. การหาข้อมูลทั้งหมดนี้ต้องจัดทำเป็นไฟล์ภาษาไทย และภาษาญี่ปุ่นด้วย
4. ข้อมูลสนามกอล์ฟนี้จะมีข้อมูลอยู่แล้วในหนังสือการขายทัวร์ต่างๆของทางบริษัท แต่เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง จึงต้องโทรสอบถามกับทางสนามกอล์ฟแต่ละแห่ง เพื่อยืนยันความถูกต้องของข้อมูล โดยราคาและ เวลาเปิดปิด เป็นข้อมูลที่โดยส่วนมากมีการเปลี่ยนแปลง
5. เมื่อหาข้อมูลของสนามกอล์ฟนี้ได้ครบถ้วนแล้ว จำเป็นต้องนำมาเรียบเรียงใหม่เนื่องจากข้อมูลที่หามา นั้นมาจากหลายแหล่งจึงต้องนำมาแปลงเป็นประโยชน์ที่ดูสวยงาม
6. เมื่อรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้วจึงนำมาแปลเป็นภาษาญี่ปุ่น และนำไปให้พนักงานชาวญี่ปุ่นตรวจสอบความถูกต้องของไวยากรณ์ต่างๆ
7. นำข้อมูลที่เสร็จเรียบร้อยแล้วทำการพิมพ์ใส่ในโปรแกรม ไมโครซอฟท์เอกเซลล์

3.3.2 แปลบทความและคำศัพท์ต่างๆเป็นภาษาไทย

จัดทำการแปลบทความต่างๆ เช่น อาหาร สถานที่ท่องเที่ยวในประเทศไทย ข้อมูลการเดินทาง อัตราการแลกเปลี่ยนเงิน ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นภาษาญี่ปุ่น และนำมาทำการแปลเป็นภาษาไทยเพื่อให้ลูกค้าได้ศึกษาคำศัพท์เหล่านี้ ำใช้ในการสื่อสารกับลูกค้าชาวญี่ปุ่น

3.3.3 จัดทำข้อมูลวันทำงานของมัลกุเทศก์และวันหยุด

การจัดทำตารางวันหยุดของไคคั้นจะมีรายชื่อของไคค้ทุกคนอยู่ในโปรแกรมไมโครซอฟท์เอ็กเซลล์อยู่แล้ว ซึ่งจะแสดงข้อมูลวันที่มาทำงาน วันลาหยุด รายละเอียดการไปทำงาน ในกรณีที่ไคค้ไม่มาทำงาน เนื่องจากสาเหตุอะไรและดูวันการทำงานของไคค้ว่าในหนึ่งเดือนมาทำงานหรือใช้วันหยุดในจำนวนเท่าใด เพื่อพิจารณาและประเมินคุณสมบัติของไคค้รายนั้นๆ

3.3.4 แยกเพิ่มประวัติของไค้แต่ละคน

การแยกเพิ่มประวัติของไค้แต่ละคน นั้นเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยและง่ายต่อการหยิบใช้โดยขั้นตอนแรกในการแยกเพิ่มประวัติคือ นำรูปภาพของไค้แต่ละคนสแกนเข้าคอมพิวเตอร์เพื่อนำไปเก็บไว้ในการใช้งาน และจัดทำรวบรวมประวัติของไค้แต่ละคน ไว้ด้วยกัน และนำประวัติทั้งหมดจัดเรียงเข้าเพิ่มตามลำดับตัวอักษร

3.3.5 จัดทำการแปลคำชมของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อมัคคุเทศก์

ในการแปลคำชมนั้นจะแปลจากภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาไทย ซึ่งจะเป็นแบบสอบถามทุดิขุมิให้ลูกค้าชาวญี่ปุ่นได้ทำแบบสอบถามนี้ และจะมีในส่วนของ การแสดงความคิดเห็นของมัคคุเทศก์ท่านนั้น ว่ามีความพึงพอใจหรือไม่มีความพึงพอใจอย่างไร หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้ มาแปลเป็นภาษาไทย ซึ่งการจัดทำแบบนี้ทำให้เราทราบว่าลูกค้ามีความรู้สึกอย่างไรกับมัคคุเทศก์คนนั้นๆเพื่อนำไปให้ไค้ดู และ ปรับปรุงการทำงานของตัวเองให้ดียิ่งๆขึ้นไป

3.3.6 การคำนวณคะแนนจากแบบสอบถามความพึงพอใจจากนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่มีต่อมัคคุเทศก์

เป็นการนำเกณฑ์การให้คะแนน ที่ลูกค้าทำการตอบแบบสอบถาม นำมาแปลงผลเป็นตัวเลขเพื่อรวมคะแนนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่มีต่อมัคคุเทศก์ในด้านต่างๆได้แก่

- การใช้ภาษาญี่ปุ่นอยู่ในระดับใด
- ความประพฤติอยู่ในระดับใด
- การอธิบายข้อมูลการท่องเที่ยวอยู่ในระดับใด
- ลูกค้ารับรู้การต้องคาดเข็มขัดนิรภัยหรือไม่

เมื่อจัดทำข้อมูลเสร็จ จะทราบว่า มีคะแนนและค่าเฉลี่ยที่เป็นเปอร์เซ็นต์ในแต่ละด้านเท่าใดบ้าง

3.3.7 การไป Inspection

ในบริษัท เอส.ไอ . เอส. ทัวร์ จำกัด มีมัคคุเทศก์อยู่ 2 กลุ่มด้วยกัน คือ มัคคุเทศก์ที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยว และมัคคุเทศก์ที่ให้บริการรับส่งที่สนามบินไปยัง โรงแรมที่พักในการไปตามมัคคุเทศก์นี้จะต้องนำข้อมูลที่ทำเป็นกลับมาทำรายงานให้พี่เลี้ยงเพื่อให้ทราบข้อมูลของมัคคุเทศก์ท่านนั้นๆและนำไปประเมินการแบ่งเกรดตามความสามารถของมัคคุเทศก์แต่ละคน ซึ่งในการตามมัคคุเทศก์จะมีการเก็บข้อมูลมาเช่น ความเอาใจใส่ลูกค้า การแนะนำสถานที่ต่างๆให้กับลูกค้า เวลาที่ใช้ในการอธิบายข้อมูลแต่ละสถานที่ หรือการแจ้งให้ทราบในเรื่องการคาดเข็มขัดนิรภัย เป็นต้น

บทที่ 4

ผลการดำเนินงาน

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

4.1 ขั้นตอนการดำเนินงาน

ในบทที่ 4 นี้จะนำเสนอกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา เครื่องมือและข้อมูล กลุ่มตัวอย่างและประชากร รวมถึงวิธีการวิเคราะห์ที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ในการรับส่งลูกค้าที่สนามบิน

4.1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจแบบสอบถามของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ในการรับส่งลูกค้าที่สนามบิน โดยแบบสอบถามที่นำมาวิเคราะห์ข้อมูลนี้ สุ่มตัวอย่างมาจากนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ที่ทำแบบสอบถามเป็นประจำหลังจากใช้บริการของทางบริษัท เอช.ไอ.เอช. ทัวร์ แต่เนื่องด้วยแบบสอบถามของทางบริษัทที่นำมาใช้ในการให้ลูกค้าชาวญี่ปุ่นประเมินนั้น ไม่มีข้อมูลในส่วน of ด้านประชากรศาสตร์ให้ลูกค้าได้กรอกรายละเอียด รายงานฉบับนี้จึงมีแต่ในส่วนของการให้ความพึงพอใจของลูกค้าการทำแบบสอบถามเท่านั้น

4.1.2 เครื่องมือและข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถามที่นำมาใช้ในการเก็บข้อมูลนั้นเป็นคำถามปลายเปิดและปลายปิดภายในแบบสอบถามนั้นมีข้อมูลดังนี้

ส่วนแรก ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการให้บริการของมัคคุเทศก์ในด้านต่างๆ ดังนี้

- ด้านทักษะในการอธิบายข้อมูลต่างๆ
- ด้านความรู้ภาษาญี่ปุ่น
- ด้านความตรงต่อเวลา
- ด้านความใส่ใจในเรื่องความปลอดภัยในการชี้แจงการรัดเข็มขัดนิรภัยให้ลูกค้าทราบ

ส่วนที่สอง ในส่วนนี้จะป็นช่องว่างให้ลูกค้าได้เขียนแสดงความคิดเห็นและความประทับใจของมัคคุเทศก์ของบริษัท เอช.ไอ.เอส.ทัวร์

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาในการศึกษาและการสุมแบบสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ที่มีต่อมัคคุเทศก์ในการรับส่งลูกค้าที่สนามบินนี้ใช้ข้อมูลที่ศึกษา เป็นข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ที่ได้จากการทำแบบสอบถามจากลูกค้าที่มาใช้บริการ

*** ความหมายของ ทุติยภูมิ ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ใช้ไม่ได้เก็บรวบรวมเองแต่มีผู้อื่นหรือหน่วยงานอื่นๆ ทำการเก็บรวบรวมไว้แล้วเช่นจากรายงานที่พิมพ์แล้วหรือยังไม่ได้พิมพ์ของหน่วยงานของรัฐบาลสมาคมบริษัทสำนักงานวิจัยนักวิจัยวารสารหนังสือพิมพ์เป็นต้นการนำเอาข้อมูลเหล่านี้มาใช้เป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายแต่ในบางครั้งข้อมูลอาจจะไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้หรือมีรายละเอียดไม่เพียงพอที่จะนำไปวิเคราะห์นอกจากนี้ในบางครั้งข้อมูลนั้นอาจมีความผิดพลาดและผู้ใช้มักจะไมทราบข้อผิดพลาดดังกล่าวซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการสรุปผลดังนั้นผู้ที่จะนำข้อมูลทุติยภูมิมาใช้ควรระมัดระวังและตรวจสอบคุณภาพข้อมูลก่อนที่จะนำไปวิเคราะห์

4.1.3 กลุ่มตัวอย่างและประชากร

ในการทำการศึกษาค้างนี้ได้กำหนดประชากรเป้าหมายคือจำนวนนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่มาใช้บริการของบริษัทเอช.ไอ.เอส.ทัวร์ ในช่วงเดือนมีนาคม พ.ศ.2559 จำนวน 30 คน

4.1.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษา แยกตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1

ในการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อมัลกุเทศก์ในการรับส่งลูกค้าที่สนามบิน ซึ่งประกอบด้วยคำถามทั้ง 4 ด้าน คือ

1. ด้านทักษะในการอธิบายข้อมูลต่างๆ
2. ด้านความรู้ภาษาญี่ปุ่น
3. ด้านความตรงต่อเวลา
4. ด้านความใส่ใจในเรื่องความปลอดภัยในการชี้แจงการรัดเข็มขัดนิรภัยให้ลูกค้าทราบ

ซึ่งมีเกณฑ์ในการวัดคะแนนตามความพึงพอใจของลูกค้าด้วยกัน 5 ระดับ ดังนี้ ถ้าเลือกตอบ A จะเท่ากับ 5 คะแนน ถ้าเลือกตอบ B จะเท่ากับ 4 คะแนน ถ้าเลือกตอบ C จะเท่ากับ 3 คะแนน ถ้าเลือกตอบ D จะเท่ากับ 2 คะแนน ถ้าเลือกตอบ E จะเท่ากับ 1 คะแนน ในหัวข้อด้านความใส่ใจเรื่องความปลอดภัยในการชี้แจงรัดเข็มขัดนิรภัยให้ลูกค้าทราบ จะเลือกตอบโดย 1 คำตอบ โดยมีตัวเลือกให้เลือก 1 คำตอบ จาก 2 คำตอบนี้คือ ชี้แจงให้ทราบ กับไม่ชี้แจงให้ทราบและนำข้อมูลที่ได้ มาวิเคราะห์ในรูปสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

วัตถุประสงค์ที่ 1

ทำการวัดระดับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่ใช้บริการตามวิธี Likert scale โดยแบ่งการวัดเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความสำคัญ	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ตาราง 4.1 ระดับคะแนนความสำคัญ

จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย (Rating) แล้วแปลความหมายของระดับคะแนน

ดังนี้คือ

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
4.51-5.00	สำคัญมากที่สุด
3.51-4.50	สำคัญมาก
2.51-3.50	สำคัญปานกลาง
1.51-2.50	สำคัญน้อย
1.00-1.50	สำคัญน้อยที่สุด

ตาราง 4.2 ระดับคะแนนเฉลี่ยความสำคัญ

4.2 ผลการดำเนินงาน

จากผลการศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อมัคคุเทศก์ในการรับส่งลูกค้าที่สนามบิน โดยทำการสำรวจจากนักท่องเที่ยวทั้งหมด 30 คน ในเดือนมีนาคม พ.ศ.2559 ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปดังนี้

4.2.1 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อมัคคุเทศก์ในการรับส่งลูกค้าที่สนามบิน เมื่อพิจารณาในด้าน ความตรงต่อเวลา การใช้ภาษาและการใส่ใจความปลอดภัย ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

4.2.1.1 คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าชาวจีนที่มีต่อมัคคุเทศก์ด้านการอธิบาย (รับเข้า)

จากการสำรวจ พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อมัคคุเทศก์ในการรับส่งลูกค้าที่สนามบิน กรณีศึกษา บริษัท เอช.ไอ.เอส ทัวร์ จำกัด มีความพึงพอใจในด้านการใช้ภาษาของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67) (ตารางที่ 4.2)

ความพึงพอใจของ	ระดับความพึงพอใจ (จำนวนคน) (รับ)					คะแนน	คะแนน	แปลผล
นักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยว	A	B	C	D	E	รวม	เฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ระดับภาษาญี่ปุ่นของมัคคุเทศก์	23	4	3			30	4.67	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม							4.67	

ตารางที่ 4.2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ด้านระดับภาษาญี่ปุ่น

4.2.1.2 คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อมัคคุเทศก์ด้านการอธิบาย (ส่งออก)

จากการสำรวจ พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่มีต่อมัคคุเทศก์ในการรับส่งลูกค้าที่สนามบิน กรณีศึกษา บริษัท เอช.ไอ.เอส ทัวร์ จำกัด มีความพึงพอใจในด้านการใช้ภาษาของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.8) (ตารางที่ 4.3)

ความพึงพอใจของ	ระดับความพึงพอใจ (จำนวนคน)(ส่ง)					คะแนน	คะแนน	แปลผล
นักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยว	A	B	C	D	E	รวม	เฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ระดับภาษาญี่ปุ่นของมัคคุเทศก์	25	4	1			30	4.8	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม							4.8	

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ด้านระดับภาษาญี่ปุ่น

4.2.1.3 คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อมัลกุเทศก์ด้านความตรงต่อเวลา (รับเข้า)

จากการสำรวจ พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่มีต่อมัลกุเทศก์ในการรับส่งลูกค้าที่สนามบิน วิทยาลัย บริษัท เอช.ไอ.เอส ทัวร์ จำกัด มีความพึงพอใจในด้านความตรงต่อเวลาของมัลกุเทศก์อยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4) (ตารางที่ 4.4)

ความพึงพอใจของ	ระดับความพึงพอใจ (จำนวนคน)(รับ)					คะแนน	คะแนน	แปลผลระดับ
นักท่องเที่ยว	A	B	C	D	E	รวม	เฉลี่ย	ความพึงพอใจ
ด้านความตรงต่อเวลา	22	4	3			30	4	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							4	

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต่อการให้บริการของมัลกุเทศก์ด้านความตรงต่อเวลา

4.2.1.4 คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อมัลกุเทศก์ด้านการอธิบาย (ส่งออก)

จากการสำรวจ พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่มีต่อมัลกุเทศก์ในการรับส่งลูกค้าที่สนามบิน วิทยาลัย บริษัท เอช.ไอ.เอส ทัวร์ จำกัด มีความพึงพอใจในด้านความตรงต่อเวลาของมัลกุเทศก์อยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87) (ตารางที่ 4.5)

ความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยว	ระดับความพึงพอใจ (จำนวนคน) (ส่ง)					คะแนน รวม	คะแนน เฉลี่ย	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
	A	B	C	D	E			
ด้านความตรงต่อ เวลา	26	4				30	4.87	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม							4.87	

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ด้านความตรงต่อเวลา

4.2.1.5 คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อมัคคุเทศก์ด้านทักษะในการอธิบาย (รับเข้า)

จากการสำรวจ พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่มีต่อมัคคุเทศก์ในการรับส่งลูกค้าที่สนามบิน กรณีสึกขา บริษัท เอช.ไอ.เอส ทัวร์ จำกัด มีความพึงพอใจในทักษะการอธิบายของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.7) (ตารางที่ 4.6)

ความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยว	ระดับความพึงพอใจ (จำนวนคน) (รับ)					คะแนน รวม	คะแนน เฉลี่ย	แปลผลระดับ ความพึงพอใจ
	A	B	C	D	E			
ด้านทักษะในการอธิบาย ข้อมูลต่างๆ ของมัคคุเทศก์	23	5	2			30	4.7	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม							4.7	

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ด้านทักษะการอธิบาย

4.2.1.6 คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อมัคคุเทศก์ด้านทักษะในการอธิบาย (ส่งออก)

จากการสำรวจ พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่มีต่อมัคคุเทศก์ในการรับส่งลูกค้าที่สนามบิน กรณีศึกษา บริษัท เอช.ไอ.เอส ทัวร์ จำกัด มีความพึงพอใจในทักษะการอธิบายของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5) (ตารางที่ 4.7)

ความพึงพอใจของ	ระดับความพึงพอใจ (จำนวนคน)(สั)					คะแนน	คะแนน	แปลผลระดับ
นักท่องเที่ยว	A	B	C	D	E	รวม	เฉลี่ย	ความพึงพอใจ
ด้านทักษะในการอธิบายข้อมูลต่างๆ มัคคุเทศก์	30					30	5	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม							5	

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ด้านทักษะการอธิบาย

4.2.2 พฤติกรรมของมัคคุเทศก์ต่อการใส่ใจความปลอดภัยในการเรื่องการรัดเข็มขัดนิรภัย

มัคคุเทศก์ต้องมีการแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบทุกครั้งว่าต้องคาดเข็มขัดนิรภัย ซึ่งมัคคุเทศก์ต้องแจ้งและบอกถึงความสำคัญก่อนทุกครั้งที่จะออกเดินทาง โดยการสุ่มทำแบบสำรวจจากลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มาใช้บริการ จำนวนทั้งหมด 30 ชุดนี้ มัคคุเทศก์ได้ทำการแจ้งกับลูกค้าให้ทราบคิดเป็นร้อยละ 96.67% ในส่วนของการรับเข้า และคิดเป็น 100% ในส่วนของการส่งออก ซึ่งถืออยู่ในเกณฑ์ที่ดีมาก

ใส่ใจความปลอดภัย(รับ)	นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น (N=30)	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
มักคุ้นเคยกับได้ชี้แจงให้รัดเข็มขัดนิรภัยก่อนออกเดินทางหรือไม่		
☐ ชี้แจง	29	96.67
☐ ไม่ได้ชี้แจง	1	3.33

ตารางที่ 4.8 ความใส่ใจในการบอกให้คาดเข็มขัดนิรภัย (รับเข้า)

ใส่ใจความปลอดภัย(ส่ง)	นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น (N=30)	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
มักคุ้นเคยกับได้ชี้แจงให้รัดเข็มขัดนิรภัยก่อนออกเดินทางหรือไม่		
☐ ชี้แจง	30	100
☐ ไม่ได้ชี้แจง	0	0

ตารางที่ 4.9 ความใส่ใจในการบอกให้คาดเข็มขัดนิรภัย(ส่งออก)

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อมัคคุเทศก์ในการรับส่งลูกค้า นั้น วิเคราะห์ข้อมูลออกมาได้ตามลำดับดังนี้

4.3.1 การให้คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อมัคคุเทศก์ด้านการอธิบาย (รับเข้า) แปลงระดับความพึงพอใจได้มากที่สุด โดยเฉลี่ยอยู่ที่ 4.67% ซึ่งคะแนนเฉลี่ยในส่วนของการรับเข้า นั้น น้อยกว่าส่ง

4.3.2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ด้านทักษะการอธิบาย (รับเข้า) แปลงระดับความพึงพอใจได้มากที่สุด โดยเฉลี่ย 4.7 ซึ่งจะแน่นอนเฉลี่ยรับเข้าน้อยกว่าส่ง

4.3.3 คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อมัคคุเทศก์ด้านความตรงต่อเวลา (รับเข้า) แปลงระดับความพึงพอใจได้อยู่ในระดับมาก โดยเฉลี่ยอยู่ที่ 4% ซึ่งจะแน่นอนเฉลี่ยในส่วนที่รับเข้านั้นน้อยกว่าส่ง

จากการวิเคราะห์ พบว่า การให้ความพึงพอใจในเข้ารับเข้าในด้านความพึงพอมากที่สุดในทุกๆด้าน และในส่วนของการพฤติกรรมของมัคคุเทศก์ต่อการใส่ใจความปลอดภัยในการเรื่องการรัดเข็มขัดนิรภัยความใส่ใจในการบอกให้คาดเข็มขัดนิรภัย (ส่งออก) มีคะแนนถึง 100% ซึ่งทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการเป็นอย่างมากที่สุด



TNI

บทที่ 5

บทสรุป และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการดำเนินงาน

จากการศึกษาข้อมูล การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่น ที่มีต่อการรับส่งที่ สนามบิน ของบริษัท เอช.ไอ.เอส.จำกัดที่ได้ศึกษาเป็นระยะเวลาสองเดือน ตั้งแต่วันที่ 21 มีนาคม พ.ศ.2559- 27 พฤษภาคม พ.ศ.2559ที่ผ่านมา ทำให้นักศึกษามีความเข้าใจในระบบการปฏิบัติงาน ตั้งแต่กระบวนการศึกษาเรียนรู้ จนกระทั่งไปถึงการลงมือปฏิบัติงานจริง ได้ศึกษาและเรียนรู้การทำงานอย่างเต็มความสามารถสามารถนำไปต่อยอดในการทำได้จริง จากการดำเนินงานที่ผ่านมา ได้มีการเรียนรู้และศึกษาวิธีการที่จะต้องทำงานในองค์กรมาบ้างจากบทเรียน และเมื่อได้เข้ามาฝึกงาน ในองค์กรจริง สามารถนำสิ่งที่ได้เรียนรู้มา มาปรับใช้ให้เข้ากับสายงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการได้ไปปฏิบัติงานในสถานการณ์จริงนั้น สร้างประสบการณ์ตรงให้กับข้าพเจ้าเป็นอย่างมาก ได้เรียนรู้การต้อนรับลูกค้าจริง การดูแลเอาใจใส่ และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ได้อย่างมีความสามารถ จึงเป็นการดำเนินงานที่มีได้รับความรู้และสามารถนำไปต่อยอดได้จริงในอนาคต

5.2 แนวทางการแก้ไข้ปัญหา

การทำงานในหน่วยงานหรือองค์กร มักจะเกิดปัญหาในการทำงานขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของคน เรื่องของระบบการบริหาร เรื่องของงบประมาณหรือเรื่องของการจัดสรรทรัพยากรที่มี จำกัด ฯลฯ การแก้ไข้ปัญหาจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการทำงาน สำหรับการแก้ไข้ปัญหาอย่างเป็นระบบ มีดังนี้

1. วิเคราะห์ปัญหา แยกแยะและทำความเข้าใจปัญหา หากว่าท่านมีปัญหามาในเรื่องเกี่ยวกับการทำงาน ท่านลองวิเคราะห์ปัญหาว่ปัญหาที่ท่านเจอมีทางออกอย่างไร ท่านมีวิธใดในการแก้ไข้ปัญหา ปัญหานั้นใหญ่แค่ไหน ปัญหาที่เจอมันจะส่งผลกระทบต่อหน่วยงานหรือตัวท่านเองมากน้อยแค่ไหน ขอให้ท่านลองคิดไตร่ตรองพิจารณา แล้วควรเขียนใส่ในกระดาษหรืออาจจะวิเคราะห์โดยใช้แผนที่ความคิด (Mind Map) เป็นต้น
2. รวบรวมข้อมูลมาให้มากที่สุด ก่อนที่ท่านจะตัดสินใจแก้้ปัญหาหรือตัดสินใจใดๆ ลงไป ท่านควรแสวงหาข้อมูลมาให้มากที่สุด เพราะการมีข้อมูลจะทำให้เราเกิดการตัดสินใจได้อย่างรอบด้าน และตัดสินใจได้ดียิ่งขึ้น
3. การหาทางเลือกในการแก้ไข้ปัญหาไว้หลายๆทาง จะทำให้ท่านตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ท่านอาจจะขอคำแนะนำ ขอคำปรึกษา จากผู้มีประสบการณ์หรือผู้เชี่ยวชาญ แล้วจึงวิเคราะห์ว่า

ทางเลือกใดเป็นทางเลือกที่ดีที่สุดหรือตรงกับความต้องการมากที่สุด ด้วยตนเอง โดยเรียงลำดับจากวิธีที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด

4. ตัดสินใจเลือกวิธีที่ดีที่สุด เหมาะสมที่สุดกับสถานการณ์นั้นๆ เพราะวิธีการที่ดีที่สุดสำหรับการแก้ไขปัญหาหนึ่งอาจไม่เหมาะสำหรับการแก้ไขปัญหาอีกปัญหาหนึ่ง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก สภาพของปัญหาที่ต่างแตกต่างกัน เช่น เรื่องของพื้นที่ , เรื่องของงบประมาณ , เรื่องของเงื่อนไขบางอย่าง ฯลฯ ดังนั้นคุณอาจจะตัดสินใจเลือกวิธีที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดลำดับที่ หนึ่ง ตามรายละเอียดในข้อที่ 3 แต่ถ้าวิธีการที่หนึ่งมีปัญหาไม่สามารถนำไปใช้ได้หรือใช้แก้ไขปัญหาไม่ได้ คุณอาจมีวิธีที่สองสำรองไว้ใช้

5. นำวิธีการที่เลือกไปใช้โดยมีการวางแผนเป็นขั้นเป็นตอน มีการกำหนดรายละเอียด ออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน แล้วจึงลงมือทำทันที

6. มีการประเมินผล ติดตามความคืบหน้าอย่างใกล้ชิด มีการปรับปรุงแผนที่วางไว้ให้เข้ากับเหตุการณ์ หากเกิดความขัดข้อง กล่าวคือ วิธีการที่หนึ่งไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ให้นำเอาแผนสำรองคือวิธีการที่สองมาประยุกต์ใช้ต่อไป แต่ถ้าหากวิธีการที่หนึ่งแก้ไขปัญหาได้ประสบความสำเร็จ ก็ขอแสดงความยินดีกับท่านด้วย

จากข้อความข้างต้นจะเห็นได้ว่าหลักการแก้ไขปัญหายังเป็นระบบ จะทำให้มีการตัดสินใจได้อย่างดีขึ้น มีการมองปัญหายังเป็นระบบขึ้น และมีหลักการในการแก้ไขปัญหาก็ดีกว่าเดิม ซึ่งแต่เดิมอาจจะแก้ไขปัญหาแบบไม่มีหลักการ ไม่มีการวิเคราะห์ปัญหา แยกแยะและทำความเข้าใจปัญหา ไม่มีการรวบรวมข้อมูลมาให้มากที่สุด ไม่มีการหาทางเลือกในการแก้ไขปัญหาวี้อย่างหลายทาง ไม่มีการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่มีวิธีการที่ดีที่สุด ไม่มีการวางแผนเป็นขั้นเป็นตอนในการนำวิธีการไปใช้ และไม่มีการประเมินผล ติดตามความคืบหน้าอย่างใกล้ชิด

5.3 ข้อเสนอแนะจากการฝึกงาน

สถานประกอบการควรมีระบบการจัดการวันหยุดที่แน่นอนให้กับพนักงาน เพื่อที่จะลดปัญหาของพนักงานที่อาจจะไม่มีความเหมาะสมในการทำงานในแต่ละวัน

บรรณานุกรม

- กาญจนา อรุณสุขรุจิ. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการจังหวัดเชียงใหม่ วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาส่งเสริมการเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิตติมา ปรีดีดิลก. (2529). ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ ฯ: ชนະการพิมพ์ .2532 . การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น กรุงเทพฯ ฯ: อักษรการพิมพ์
- ดิเรก ฤกษ์สำราญ. (2528). พันคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำ ของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก.กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ดีไซน์.
- ดิเรก ฤกษ์สำราญ. (2528). ทฤษฎีความพึงพอใจ สืบค้นเมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2559, จาก <http://www.research.doae.go.th/Textboo>.
- นภารัตน์. (2544). ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน. กรุงเทพฯ: เฮาส์ออฟเคอร์มิสท์.
- ปรีชากร. (2535). ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปทุมวดีวงศ์ดี. (2550). การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานในการใช้ระบบเครือข่ายภายใน (Krungsri.net) ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) เทพพนม และสวึง. (2540). ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงพอใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์การพิมพ์.
- พิทักษ์. (2538). ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น . กรุงเทพฯ: เพียร์สันเอด
- วิรุฬ พรรณเทว. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย เชียงใหม่.

ภาคผนวก

TNI

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล

นางสาว อรพรรณ มลิวัลย์

วัน เดือน ปีเกิด

วันศุกร์ที่ 16 กันยายน 2537

ประวัติการศึกษา

ระดับมัธยมศึกษา

โรงเรียนนวมิตราชินุทิศ เตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า

ระดับอุดมศึกษา

คณะบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจญี่ปุ่น

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

ทุนการศึกษา

-ไม่มี-

ประวัติการฝึกอบรม

-ไม่มี-

ผลงานที่ได้รับการตีพิมพ์

-ไม่มี-

TNI