

ยุทธศาสตร์การพัฒนารให้บริการของแผนกฝึกอากาศยานจำลอง โรงเรียนการบิน
ทหารบก ศูนย์การบินทหารบก จังหวัดลพบุรี

ยุทธนา จันทนราช

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตุลาคม 2553

ยุทธศาสตร์การพัฒนารให้บริการของแผนกฝึกอากาศยานจำลอง โรงเรียนการบิน
ทหารบก ศูนย์การบินทหารบก จังหวัดลพบุรี

ยุทธนา จันทนราช

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตุลาคม 2553

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

STRATEGIES OF SERVICE DEVELOPMENT OF FLIGHT SIMULATOR OF ARMY
AVIATION SCHOOL, AVIATION CENTER IN LOPBURI PROVINCE

YUTTANA JANTANARAT

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirement for the
Master of Arts Program in Development Strategy
Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University

October 2010

ชื่อเรื่อง การค้นคว้าอิสระ ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบให้บริการของแผนกฝึกอากาศยานจำลอง
โรงเรียนการบินทหารบก ศูนย์การบินทหารบก จังหวัดลพบุรี
โดย ยูทธนา จันทนราช
สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนา
อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.เกษม บำรุงเวช

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

.....ประธานกรรมการ
(ดร.ลัดดาวัลย์ แจ่มฤกษ์แจ้ง)

.....กรรมการ
(ดร.เกษม บำรุงเวช)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์บุปผา แสงผล)

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา อนุมัติให้นำการค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา

.....อธิการบดี
(ดร.นุรพาทีศ พลอยสุวรรณ)

ตุลาคม 2553

ยุทธนา จันทนราช. (2553). ยุทธศาสตร์การพัฒนากาไรให้บริการของแผนกฝึกอากาศยานจำลอง โรงเรียนการบินทหารบก ศูนย์การบินทหารบก จังหวัดลพบุรี. การค้นคว้าอิสระ ศศ.ม. (ยุทธศาสตร์การพัฒนา). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.เกษม บำรุงเวช

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการให้บริการในการฝึกบินของแผนกฝึกอากาศยานจำลอง โรงเรียนการบินทหารบก ศูนย์การบินทหารบก จังหวัดลพบุรี 2) เพื่อเสนอยุทธศาสตร์การพัฒนากาไรให้บริการของแผนกฝึกอากาศยานจำลอง โรงเรียนการบินทหารบก ศูนย์การบินทหารบก จังหวัดลพบุรี ประชากรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยนักบินทหารบกสังกัด ศูนย์การบินทหารบก จังหวัดลพบุรี จำนวน 340 นาย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยนักบินทหารบกสังกัด ศูนย์การบินทหารบก จำนวน 100 นาย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

ระดับการให้บริการ ของแผนกฝึกอากาศยานจำลอง โรงเรียนการบินทหารบก ศูนย์การบินทหารบก จังหวัดลพบุรี ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านเครื่องฝึกบิน ด้านสภาพทั่วไปของแผนก ด้านการสนับสนุนการให้บริการ และด้านบุคลากรในแผนก ภาพรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก การจัดทำและนำเสนอยุทธศาสตร์การพัฒนากาไรให้บริการของแผนกฝึกอากาศยานจำลอง โรงเรียนการบินทหารบก ศูนย์การบินทหารบก จังหวัดลพบุรี ซึ่งนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ในด้านที่ต้องทำการปรับปรุงมาเป็นแนวทางการพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนากาไรให้บริการของแผนกไว้ 5 ยุทธศาสตร์ คือ ยุทธศาสตร์ที่ 1) พัฒนาปรับปรุงห้องพักผ่อนให้กับผู้เข้ารับการฝึก มี 3 กลยุทธ์ ยุทธศาสตร์ ที่ 2) พัฒนาปรับปรุงเกี่ยวกับสุขอนามัยในแผนก มี 2 กลยุทธ์ ยุทธศาสตร์ที่ 3) พัฒนาปรับปรุงการให้บริการในเรื่องอาหารว่างระหว่างพัก มี 2 กลยุทธ์ ยุทธศาสตร์ที่ 4) ปรับเปลี่ยนห้วงระยะเวลาทำการฝึก มี 2 กลยุทธ์ และยุทธศาสตร์ที่ 5) เชื้อระบบก่อนทำการฝึกและหลังการฝึก มี 2 กลยุทธ์

Yuttana jantanarat. (2553). **Strategies of Service Development of Flight Simulator of Army Aviation School, Aviation Center in Lopburi Province.** An Independent Study, M.A. (Development Strategy). Phranakhon Si Ayutthaya: Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisor: Dr. Kasame Bumrungveth

ABSTRACT

The purposes of this research were to 1) study the services of Flight Simulator of Army Aviation School, Aviation Center in Lopburi Province, and 2) propose the development strategies for services of Flight Simulator of Army Aviation School, Aviation Center in Lopburi province. The population consisted of 340 pilots. The sample group was 100 pilots selected by random sampling. The research tool was a questionnaire with five rating scales. The statistic analysis was performed by frequency, mean, and standard deviation.

The findings revealed that, as a whole, four aspects : training aircraft, general condition of Flight Simulator, service promotion, and staff, of the service levels of Flight Simulator of Army Aviation School, Aviation Center in Lopburi province were at a high level. Strategy management guidelines for service improvement consisted of 5 strategies as follows : 1) 3 strategies of recreation room improvement for trainees, 2) 2 strategies for public health of division, 3) 2 strategies of snack service improvement, 4) 2 strategies of training duration, and 5) 2 strategies of systematic checking before and after training.

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเล่มนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากอาจารย์ที่ปรึกษา ดร.เกษม บำรุงเวช และ ประธานหลักสูตร ยุทธศาสตร์การพัฒนา รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริณา จิตต์จรัส ที่ได้สละเวลาให้คำปรึกษา แนะนำ ข้อคิดเห็น แก้ไขข้อบกพร่องของงานวิจัยให้สมบูรณ์และถูกต้อง ตลอดจนคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ในการศึกษาตลอดหลักสูตร

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริณา จิตต์จรัส. พันเอก เขิดเกียรติ ช.สรพงษ์ พันโท ไพบุลย์ แยมคอนไพร์ ที่ทุกท่านได้เมตตาและอนุเคราะห์สละเวลา ให้คำแนะนำและตรวจสอบเครื่องมือในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทำให้ผู้วิจัยได้เครื่องมือที่มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ ผู้บังคับบัญชาจากโรงเรียนการบินทหารบก ศูนย์การบินทหารบก จังหวัดลพบุรี ทุกท่านที่ให้คำปรึกษา และนักบินทหารบกกลุ่มตัวอย่าง ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม เพื่องานวิจัยในครั้งนี้สำเร็จสมบูรณ์ด้วยดี

ขอขอบคุณ คุณวรเดช กลุ่มจันทร์ ผู้จัดการสนามบินสวัสดิ์ ฟลายอิง มินนบุรี กรุงเทพมหานคร ที่ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการเกี่ยวกับการบิน

ขอกราบขอบพระคุณบุคคลสำคัญที่สุดสำหรับผู้ศึกษา คือ คุณพ่อ พันโท นิรันดร์ และคุณแม่ สุวรรณี จันทนราช ที่อบรมเลี้ยงดูเอาใจใส่ ช่วยเหลือและให้กำลังใจเป็นอย่างดี และขอขอบคุณ คุณจักรพันธ์ จันทนราช และ พันโท วรรณพ จันทนราช ซึ่งเป็นสมาชิกครอบครัวของผู้วิจัย ที่เป็นกำลังใจและช่วยเหลือในการดำเนินงานมาโดยตลอด

ผู้วิจัยระลึกในพระคุณของทุกท่าน ที่ช่วยให้การวิจัยครั้งนี้เสร็จสมบูรณ์ คุณความดีและประโยชน์อันพึงมีแก่ผู้สนใจศึกษาและอ่านการศึกษาวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา คณาจารย์ผู้ประสิทธิ์ประสาทความรู้และผู้มีพระคุณทุกท่าน

ยุทธนา จันทนราช

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ	ซ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพประกอบ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
กรอบความคิดในการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
สมมติฐานการวิจัย	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	19
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ	23
แนวคิดเกี่ยวกับการวางแผนกลยุทธ์	28
บริบทโรงเรียนการbinทหารบก	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	32
3 วิธีดำเนินการวิจัย	35
ขั้นตอนดำเนินการวิจัย.....	35

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
3	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย.....	36
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	37
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
	การวิเคราะห์ข้อมูลและแปรผลข้อมูล.....	38
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
	วิธีดำเนินการสร้างยุทธศาสตร์.....	39
	การนำเสนอผลการวิจัย.....	39
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
	ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ผลข้อมูลจากแบบสอบถาม.....	41
	ส่วนที่ 2 แนวทางการพัฒนาการให้บริการของแผนกฝึกอากาศยานจำลอง	
	โรงเรียนการบินทหารบก ศูนย์การบินทหารบก จังหวัดลพบุรี.....	42
	ส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนาจากการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	53
	สรุปผลการวิจัย.....	53
	อภิปรายผล.....	57
	ข้อเสนอแนะ.....	60
	บรรณานุกรม.....	61
	ภาคผนวก.....	66
	ภาคผนวก ก ราชานามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	67
	ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและ	
	ความเหมาะสม.....	69
	ภาคผนวก ค แบบสอบถามในการวิจัย.....	72
	ภาคผนวก ง ค่าวิเคราะห์ IOC ความตรงเชิงเนื้อหาและหลักวิชาการ.....	79

สารบัญ (ต่อ)

บทที่

หน้า

ประวัติย่อผู้วิจัย	84
--------------------------	----

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงกลุ่มประชากรตามอัตราของหน่วยและกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน	36
2	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	42
3	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการพัฒนาการให้บริการ ภาพรวม.....	44
4	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการพัฒนาการให้บริการ ด้านเครื่องฝึกบิน.....	45
5	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการพัฒนาการให้บริการ ด้านสภาพทั่วไปของแผนก.....	45
6	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการพัฒนาการให้บริการ ด้านการสนับสนุน	46
7	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการพัฒนาการให้บริการ ด้านบุคลากร	47
8	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการพัฒนาการให้บริการ ด้านที่ต้องทำ.....	48
9	แสดงแผนกลยุทธ์	51

สารบัญภาพประกอบ

ตาราง		หน้า
1	แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย	5
2	การจัดหน่วยโรงเรียนการbinทหารบก.....	32