

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันงานบริการถือเป็นเรื่องที่ต้องคัดสรรต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐและเอกชนต่างสร้างยุทธศาสตร์ในการให้บริการให้กับผู้ที่เข้ารับบริการในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความประทับใจในการใช้บริการ การบริการ ถือเป็นบทบาทที่สำคัญและเป็นส่วนที่ทำให้องค์กรดำรงอยู่ และได้รับความนิยมนั้น เป็นที่น่าเชื่อถือกับผู้ที่ได้รับการบริการขององค์กรนั้น

ในเรื่องที่เกี่ยวกับการบินนั้น มีองค์กรที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการบินภายในประเทศไทยซึ่งมีมากมายหลายองค์กร อาทิเช่น การบินไทย สายการบินนกแอร์ สายการบินแอร์เอเชีย โดยบทบาทของแต่ละองค์กรจำเป็นต้องมีการดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรของตนเองให้มีประสิทธิภาพในการบิน ทั้งนี้เนื่องจากองค์กรการบินส่วนใหญ่เป็นองค์กรที่มีบทบาทในด้านการบริการเกี่ยวกับการบิน การปรับปรุงพัฒนาแนวทางการบินให้เป็นองค์กรที่พร้อมในทุก ๆ ด้าน เพื่อเป็นที่ยอมรับกับผู้ที่มาใช้บริการ ทั้งนี้บุคลากรส่วนใหญ่ขององค์กรก็คือนักบิน โดยเฉพาะตัวของนักบินเองแล้ว ยังต้องพัฒนาความรู้ความสามารถ เพื่อให้มีทักษะฝีมือในด้านการบินอย่างดีที่สุด กองทัพบก มีโครงสร้างหลัก คือ กองทัพอากาศที่ 1 กองทัพอากาศที่ 2 กองทัพอากาศที่ 3 และกองทัพอากาศที่ 4 โดยมีรายละเอียดพอสังเขปดังนี้

กองทัพอากาศที่ 1 รับผิดชอบภาคกลางทั้งหมด

กองทัพอากาศที่ 2 รับผิดชอบภาคอีสานทั้งหมด

กองทัพอากาศที่ 3 รับผิดชอบภาคเหนือทั้งหมด

กองทัพอากาศที่ 4 รับผิดชอบภาคใต้ทั้งหมด

กองทัพบก เป็นองค์กรที่มีภารกิจรับผิดชอบในการป้องกันประเทศเป็นหลัก ซึ่งยังมีภารกิจรักษาความสงบภายในประเทศเป็นภารกิจรอง และยังมีภารกิจย่อย ๆ นั้น ต่างก็มีความสำคัญในการพัฒนาประเทศด้วยกันทุก ๆ ภารกิจ ตลอดจนภารกิจเกี่ยวกับการใช้อากาศยานที่มีอยู่ในกองทัพบกเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมายของทางราชการ หรือการปฏิบัติภารกิจให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยความเรียบร้อยและมีความปลอดภัยสูงสุด ไม่ว่าจะเป็นยุทธโศภนกรรม และที่สำคัญที่สุดคือบุคลากร ซึ่งบุคลากรในที่นี้หมายถึงนักบิน และผู้ทำงานในอากาศที่เกี่ยวข้องทั้งสิ้น

ศูนย์การบินทหารบก จังหวัดลพบุรี เป็นหน่วยขึ้นตรงของกองทัพบก ในความรับผิดชอบของกองทัพภาคที่ 1 มีภารกิจรับผิดชอบเกี่ยวกับกิจการด้านการบินของกองทัพบกทั้งหมด และยังเป็นหน่วยที่ได้รับมอบหมายภารกิจบิน ของบุคคลสำคัญระดับประเทศ เช่น ผู้บัญชาการทหารบก แม่ทัพภาค 1 2 3 และแม่ทัพภาค 4 นายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีว่าการกระทรวงต่าง ๆ ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

ศูนย์การบินทหารบก จังหวัดลพบุรี มีหน่วยขึ้นตรงด้วยกัน 5 หน่วย ประกอบด้วย กองพันบิน โรงเรียนการบินทหารบก กองพันบริการ กองบินสนับสนุนทั่วไป และกองพันป้องกันฐานบิน

โรงเรียนการบินทหารบก เป็นหน่วยขึ้นตรงของ ศูนย์การบินทหารบก จังหวัดลพบุรี โดยมีหน่วยขึ้นตรงภายในโรงเรียนการบินทหารบกด้วยกัน 5 หน่วย ประกอบด้วย 1) กองบัญชาการโรงเรียนการบินทหารบก 2) กองการศึกษาโรงเรียนการบินทหารบก 3) กองการฝึกโรงเรียนการบินทหารบก 4) กองพันนักเรียนโรงเรียนการบินทหารบก 5) กองบริการและซ่อมบำรุงอากาศยานโรงเรียนการบินทหารบก

โรงเรียนการบินทหารบก เป็นหน่วยสายวิทยาการการบินของกองทัพบกที่ได้รับอนุมัติให้เปิดหลักสูตร เช่น หลักสูตรผลิตกำลังพลเพื่อให้เป็นเจ้าหน้าที่การบิน ได้แก่ นักบิน ช่างอากาศยาน ทหารบก หลักสูตรเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการบิน ได้แก่ การฝึกบินเปลี่ยนแบบอากาศยาน ครูการบิน นักบินลองเครื่อง การฝึกบินด้วยเครื่องวัดประกอบการบิน นายทหารซ่อมบำรุงอากาศยานทหารบก และหลักสูตรที่มีผลต่อความพร้อมรบของหน่วยบิน ได้แก่ การบินโดยอาศัยลักษณะภูมิประเทศ การใช้อาวุธทางอากาศกับอากาศยานปีกหมุน โจมตี และการบินกลางคืนและการบินกลางคืนด้วยกล้องช่วยในการมองเห็น เป็นต้น

ในส่วนของแผนกฝึกอากาศยานจำลองโรงเรียนการบินทหารบกนั้น เป็นหน่วยขึ้นตรงกับกองการฝึกโรงเรียนการบินทหารบก โดยที่มีภารกิจตามอัตราเฉพาะกิจ 4700 ศบบ.(ศูนย์การบินทหารบก) คือ 1) อำนาจการและดำเนินการฝึกบินกับอากาศยานจำลองให้แก่ผู้เข้ารับการศึกษในหลักสูตรต่าง ๆ ที่โรงเรียนการบินทหารบก ตรวจสอบและจัดมาตรฐานการบินให้กับนักบินของหน่วยบินต่าง ๆ ตามที่ได้ร้องขอ และหลักสูตรการฝึกบินตามที่กองทัพบกกำหนด 2) วางแผนการฝึก จัดหาหลักฐาน คู่มือวงจรการบินแบบต่าง ๆ ที่ทันสมัย เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความชำนาญสามารถทำการบินกับอากาศยานจำลองได้เป็นอย่างดี และทำรายงานผลการฝึกของผู้รับการฝึก 3) ดำเนินการซ่อมบำรุงอากาศยานจำลองขึ้นหน่วยบำรุงรักษา เพื่อให้เครื่องสามารถใช้งานได้เป็นเวลานาน 4) บันทึก และรายงานสถิติผลงานตามหน้าที่ ในการเข้ารับการฝึกกับอากาศยานจำลอง นักบินทหารบก จะต้องเข้ารับการฝึกบินกับอากาศยานจำลองทุกนาย ทั้งนี้เพื่อเป็นการฝึกฝนฝีมือ

บินให้มีความคุ้นเคยกับการบินเป็นประจำ เครื่องฝึกบินจำลองดังกล่าวเป็นยุทธโศปกรณ์ที่สนับสนุน การฝึกในด้านการประหยัดงบประมาณที่มีซึ่งมีจำนวนจำกัด และห้วงระยะเวลาในการฝึกบินใน ยามปกติ ตลอดจนเพื่อเป็นการฝึกแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าทางการบินที่อาจเกิดขึ้นได้ ทั้งนี้ยัง เป็นการป้องกันการสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นได้โดยไม่คาดคิด สอดคล้องกับนโยบายของกองทัพบก เกี่ยวกับนิตยการบิน เพื่อลดและป้องกันอุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้นกับบุคลากรการบินและอากาศยานได้

แผนกฝึกอากาศยานจำลองโรงเรียนการบินทหารบก ได้รับมอบหมายภารกิจเกี่ยวกับการ ให้การสนับสนุนการฝึกบินกับอากาศยานจำลอง โดยแผนกฝึกอากาศยานจำลองนั้น มีขีด ความสามารถในการให้การสนับสนุนส่วนยุทธโศปกรณ์หลัก ๆ คือส่วนหัวบินหรือห้องบังคับการบินที่ ได้จำลองมาจากเครื่องจริงทั้งสิ้น และยังมีบุคลากรภายในแผนกปฏิบัติการควบคุมระบบในการฝึก บินตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับนักบินทหารบกที่เข้ารับการฝึกบินกับ อากาศยานจำลองดังกล่าว

ปัจจุบันแผนกฝึกอากาศยานจำลองโรงเรียนการบินทหารบก ได้ทำการปรับปรุงตัวอาคาร สถานที่ ระบบการควบคุมการบิน ตลอดจนถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ หลังจากเพื่อที่จะทำให้ ผู้เข้ารับการฝึกบินกับแผนกฝึกอากาศยานจำลองดังกล่าวได้ เกิดความสะดวกสบาย และประทับใจ ในการฝึกในแต่ละครั้ง ทำให้เกิดแรงจูงใจในการที่จะเข้ารับการฝึกในครั้งต่อๆ ไปมาได้ระยะ หนึ่งแล้ว

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรในแผนกฝึกอากาศยานจำลอง โรงเรียนการบินทหารบก ศูนย์ การบินทหารบก จังหวัดลพบุรี ได้ปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมอุปกรณ์การบินของ เครื่องฝึกบินจำลอง และการให้บริการในด้านการฝึกบินของนักบินทหารบก จึงเกิดแรงบันดาลใจที่ ต้องการทำการศึกษาวิจัยในเรื่องการบริการของแผนกในด้านที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจำนวน 4 ด้านคือ ด้านเครื่องฝึกบิน ด้านสภาพทั่วไปของแผนก ด้านการสนับสนุนการให้บริการ และด้าน บุคลากร เพื่อที่จะได้ทราบข้อมูลของความคิดเห็นต่อการให้บริการของแผนกจากผู้เข้ารับการฝึก และนำมาข้อมูลที่ได้มาทำการเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาด้านการให้บริการ สำหรับผู้ใช้บริการฝึกบินกับเครื่องฝึกบินอากาศยานจำลองของแผนก ซึ่งนั่นก็คือ นักบินทหารบก สังกัด ศูนย์การบินทหารบก จังหวัดลพบุรี ทั้งนี้เพื่อศึกษาระดับการให้บริการให้กำลังพลนักบิน ทหารบก ที่เข้ารับการฝึกกับ แผนกฝึกอากาศยานจำลอง โรงเรียนการบินทหารบก ศูนย์การบินทหารบก จังหวัดลพบุรี ซึ่งจะส่งผลให้การฝึกบินกับแผนกฝึกอากาศยานจำลองดังกล่าวเป็นไปด้วยทัศนคติที่ดี ทั้งนี้การฝึกบินยังสามารถส่งผลไปยังการปฏิบัติการการบินในอนาคตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพ ที่ได้รับจากการให้บริการของแผนกฝึกอากาศยานจำลอง โรงเรียนการบินทหารบก ศูนย์ การบินทหารบก จังหวัดลพบุรี (โรงเรียนการบินทหารบก. 2551 : ออนไลน์)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการให้บริการในการฝึกบินของแผนกฝึกอากาศยานจำลอง โรงเรียนการบินทหารบก ศูนย์การบินทหารบก จังหวัดลพบุรี
2. เพื่อเสนอยุทธศาสตร์การพัฒนาในด้านการให้บริการของแผนกฝึกอากาศยานจำลอง โรงเรียนการบินทหารบก ศูนย์การบินทหารบก จังหวัดลพบุรี

ความสำคัญของการวิจัย

แผนกฝึกอากาศยานจำลองมีบทบาทและหน้าที่โดยตรงในการให้บริการฝึกบินกับนักบินทหารบก เพื่อให้เกิดทักษะ ความรู้ความสามารถในการบิน สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ในระหว่างทำการฝึกบิน เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงตามที่ได้รับมอบหมายภารกิจ การศึกษาการให้บริการของแผนกนั้น มีความสำคัญเกี่ยวกับการที่จะให้ผู้เข้ารับการฝึกเกิดความประทับใจในระหว่างและหลังการฝึก ทั้งนี้เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการขอเข้ารับการฝึกในครั้งต่อไป โดยจะส่งผลให้การปฏิบัติภารกิจบิน เกิดความปลอดภัยมากที่สุด ซึ่งเป็นผลมาจากการเข้ารับการฝึกกับแผนกฝึกอากาศยานจำลองเป็นประจำ และยังสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปทำการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของแผนก มีประสิทธิภาพสูงสุด

ขอบเขตของการวิจัย

1. หน่วยในการวิเคราะห์

หน่วยในการวิเคราะห์ ได้แก่ นักบินทหารบก สังกัดศูนย์การบินทหารบก จังหวัดลพบุรี ที่เข้ารับการฝึกจากแผนกฝึกอากาศยานจำลอง โรงเรียนการบินทหารบก ศูนย์การบินทหารบก จังหวัดลพบุรี มีขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ นักบินทหารบก จาก กองบินปีกหมุนที่ 1 จำนวน 75 นาย กองบินปีกหมุนที่ 2 จำนวน 75 นาย กองบินปีกหมุนที่ 3 จำนวน 75 นาย กองบินปีกหมุนที่ 9 (ผสม) จำนวน 75 นาย และกองบินสนับสนุนทั่วไป จำนวน 40 นาย รวมจำนวน 340 นาย

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ นักบินทหารบก ประกอบด้วย นักบิน กองบินปีกหมุนที่ 1 จำนวน 22 นาย นักบินกองบินปีกหมุนที่ 2 จำนวน 22 นาย นักบินกองบินปีกหมุนที่ 3 จำนวน 22 นาย นักบินกองบินปีกหมุนที่ 9 (ผสม) จำนวน 22 นาย นักบินกองบินสนับสนุนทั่วไป จำนวน 12 นาย รวมทั้งสิ้น จำนวน 100 นาย โดยคิดตามสัดส่วน ซึ่งเข้า

รับการฝึกในระหว่าง เดือน กุมภาพันธ์ - เมษายน 2553 รวมระยะเวลา 3 เดือน การกำหนดกลุ่มตัวอย่างงานวิจัยในครั้งนี้ คือการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เพราะต้องการได้ข้อมูลจริงจากผู้ที่ได้รับ การฝึกกับแผนกฝึกอากาศยานจำลองในช่วงเวลาดังกล่าว

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย อายุ สถานภาพ ศาสนา รายได้ต่อเดือน ชั้นยศปัจจุบัน ตำแหน่งปัจจุบัน ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการเป็นนักบิน

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของนักบินที่มีต่อการให้บริการของแผนก ฝึกอากาศยานจำลอง ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านเครื่องฝึกบินในปัจจุบัน 2) ด้านสภาพทั่วไป ของแผนก 3) ด้านการสนับสนุนการให้บริการ และ 4) ด้านบุคลากรของแผนกฝึกอากาศยานจำลอง โรงเรียนการบินทหารบก ศูนย์การบินทหารบก โดยวัดจากแบบสอบถามที่ได้จัดทำขึ้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการจัดทำกรอบแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้อาศัยทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ ตลอดจนได้กำหนดตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ไว้ดังนี้



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

แผนกอากาศยานจำลอง โรงเรียนการบินทหารบก ศูนย์การบินทหารบก จังหวัดลพบุรี หมายถึง หน่วยที่ให้การสนับสนุนเกี่ยวกับการฝึกบิน โดยมีอุปกรณ์สำหรับการฝึกบินให้กับนักบินทหารบก โดยเครื่องฝึกบินจำลอง

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการให้บริการ หมายถึง การนำผลการวิเคราะห์ที่ได้จากแบบสอบถาม และนำมาจัดทำเป็นแนวทางการพัฒนา ซึ่งประกอบไปด้วย พันธกิจ ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด กลยุทธ์/โครงการ ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบ ทำการวัดระดับความคิดเห็นหลังทำการฝึกในแต่ละครั้ง

การให้บริการ หมายถึง ผลของการดำเนินงานของแผนกฝึกอากาศยานจำลอง ใน 4 ด้าน คือ ด้านเครื่องฝึกบิน ด้านสภาพทั่วไปของแผนก ด้านสนับสนุนการให้บริการ ด้านบุคลากร

ระดับความคิดเห็นของนักบินทหารบกต่อการให้บริการ หมายถึง ระดับความคิดเห็นของนักบินทหารบกที่เข้ารับการบริการในแผนกฝึกอากาศยานจำลอง โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

การให้บริการ หมายถึง การกระทำใด ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ คือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย การปฏิบัติ กิริยาท่าทาง และวิธีการพูดจาในการต้อนรับ หรือการตอบข้อสงสัยต่างๆต่อผู้รับบริการ

แผนกอากาศยานจำลอง โรงเรียนการบินทหารบก ศูนย์การบินทหารบก จังหวัดลพบุรี หมายถึง หน่วยที่ให้การสนับสนุนเกี่ยวกับการฝึกบิน โดยมีอุปกรณ์สำหรับการฝึกบินให้กับนักบินทหารบก คือ เครื่องฝึกบินจำลอง

เครื่องฝึกบินจำลอง หมายถึง อุปกรณ์ในการฝึก ซึ่งมีลักษณะเหมือนอากาศยานจริงโดยมีเฉพาะส่วนหัวบินและอุปกรณ์ประกอบภายในห้องนักบิน ที่สามารถใช้งานได้จริง

สภาพทั่วไปของแผนก หมายถึง ความเหมาะสมของอาคารฝึกบินจำลอง บริเวณที่จอดรถ แสงสว่างในเวลากลางวัน ห้องนักบิน ห้องเรียน ห้องพักผ่อน และห้องน้ำ

การสนับสนุนการให้บริการ หมายถึง อาหารว่าง เครื่องดื่ม การติดต่อสื่อสารของแผนก เช่น โทรศัพท์ภายใน ภายนอก เครื่องส่งโทรสาร วิทยุสื่อสาร และหมายเลขโทรศัพท์มือถือ ในแผนกฝึกบินอากาศยานจำลอง โรงเรียนการบินทหารบก ศูนย์การบินทหารบก จังหวัดลพบุรี

บุคลากรในแผนก หมายถึง ผู้ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในแผนกฝึกอากาศยานอากาศยานจำลอง โรงเรียนการบินทหารบก ศูนย์การบินทหารบก จังหวัดลพบุรี ที่มีหน้าที่ให้การบริการต่อผู้เข้ารับการฝึก

สมมติฐานการวิจัย

1. นักบินทหารบกที่เข้ารับการฝึก มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน
 - 1.1 นักบินทหารบก มีอายุต่างกัน
 - 1.2 นักบินทหารบก มีสถานภาพต่างกัน
 - 1.3 นักบินทหารบก นับถือศาสนาต่างกัน
 - 1.4 นักบินทหารบก มีรายได้ต่อเดือน ต่างกัน
 - 1.5 นักบินทหารบก มีชั้นยศปัจจุบันต่างกัน
 - 1.6 นักบินทหารบก มีตำแหน่งต่างกัน
 - 1.7 นักบินทหารบก มีระดับการศึกษาต่างกัน
 - 1.8 นักบินทหารบก มีระยะเวลาการเป็นนักบินต่างกัน
2. นักบินทหารบก มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ 4 ด้าน
 - 2.1 นักบินทหารบก มีความคิดเห็น ด้านเครื่องฝึกบิน
 - 2.2 นักบินทหารบก มีความคิดเห็น ด้านสภาพทั่วไปของแผนก
 - 2.3 นักบินทหารบก มีความคิดเห็น ด้านการสนับสนุนการให้บริการ
 - 2.4 นักบินทหารบก มีความคิดเห็น ด้านบุคลากรในแผนก

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับการให้บริการของแผนกฝึกอากาศยานจำลอง โรงเรียนการบินทหารบก ศูนย์การบินทหารบก จังหวัดลพบุรี กับผู้ใช้บริการ
2. เป็นข้อมูลให้ ผู้บังคับบัญชาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของแผนกฝึกอากาศยานจำลอง โรงเรียนการบินทหารบก ศูนย์การบินทหารบก จังหวัดลพบุรี เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. ใช้เป็นแนวทางสร้างขวัญและกำลังใจความประทับใจและความพึงพอใจ ในการเข้ารับการฝึกครั้งต่อไป ให้กับนักบินทหารบก สังกัดศูนย์การบินทหารบก จังหวัดลพบุรี