

ชื่อเรื่อง : การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง  
หัวข้อเรื่อง : ศึกษาผลการดำเนินงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)  
(ฝ่ายท่าอากาศยานเชียงใหม่)  
ผู้จัดทำ : นางสาว สุจิต ฅ วันจันทร์ รหัส 9047 99 38  
อาจารย์ที่ปรึกษาวิชา : ดร. วิไลพร ลิ้มสวัสดิ์  
ปีการศึกษา : 2541

### บทคัดย่อ

การศึกษามูลการดำเนินงานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สถานีเชียงใหม่ ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการบริหารงาน ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ และแนวทางในการแก้ไขปัญหาการดำเนินงานของบริษัท โดยมุ่งเน้นศึกษาเกี่ยวกับวิธีการดำเนินงานด้านการตลาดและบริการ ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล วิเคราะห์สถานการณ์โดยทั่วไปในการดำเนินการ (SWOT Analysis) ศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละด้าน แนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว ที่พบในแต่ละด้าน ทำการรวบรวมข้อมูลจากข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิและทุติยภูมิ ในระยะเวลาทั้งสิ้น 10 เดือน คือ เริ่มตั้งแต่เดือน พฤษภาคม 2541 ถึง เดือน กุมภาพันธ์ 2542

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สถานีเชียงใหม่ มีการจัดโครงสร้างองค์กรแบบแบ่งตามหน้าที่ (Functional departmentation) การดำเนินงานเป็นงานบริการด้านสนามบินแก่ผู้โดยสาร ตามขั้นตอนตั้งแต่การตรวจเช็คบัตรโดยสารและเอกสาร รับฝากสัมภาระ จนถึงขั้นตอนสุดท้ายคือการเชิญผู้โดยสารขึ้นเครื่องบินเพื่อการเดินทางสู่จุดหมาย จุดแข็งของบริษัท คือ มีการวางระบบขั้นตอนงานบริการต่าง ๆ ไว้อย่างครบถ้วน ชัดเจน ส่วนจุดอ่อนของบริษัท คือ ปัญหาด้านการจัดทรัพยากรบุคคล เนื่องจากบุคลากรขาดความสามารถ และขาดจิตสำนึกในการบริการ ซึ่งต้องแก้ไขโดยการเพิ่มการฝึกอบรมและแก้ไขระบบการจูงใจพนักงาน เพื่อพัฒนาและกระตุ้นการทำงานของพนักงานต่อไป