

รุ่งทิวา สุดา : ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง (FACTORS AFFECTING WORK PERFORMANCE OF GROUND OFFICERS AT DONMUEANG INTERNATIONAL AIRPORT)

อาจารย์ที่ปรึกษา : อ. ดร. คงศักดิ์ ชมชุม, 172 หน้า

วิทยานิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสภาพปัจจุบันทางการปฏิบัติงาน (2) ศึกษาปัจจัยภายในและภายนอกที่มีผลกระทบต่อการทำงาน และ (3) เสนอแนวทางการปฏิบัติงาน ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นระดับบริหารหรือเทียบเท่า และระดับปฏิบัติการที่ประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองจำนวน 6 สายการบิน ได้แก่ สายการบิน ไทยแอร์เอเชีย สายการบิน ไทยแอร์เอเชียเอ็กซ์ สายการบิน ไทยไลอ้อนแอร์ สายการบินนกแอร์ สายการบินนกสกู๊ต และสายการบินไทยสมายล์ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกและแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลของการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยการวิเคราะห์ตาม โครงสร้างของเนื้อหา และวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ด้านบุคลิกมีความรู้เกี่ยวกับการบินและการบริการยังไม่เพียงพอ ด้านเครื่องมือมีชำรุดและทรุดโทรมไปตามเวลา ด้านการจัดการมีการปฏิบัติงานเป็นทีม ด้านสภาพแวดล้อมมีที่จอดรถจำกัด และด้านวิธีปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับองค์กร (2) มีผลกระทบต่อด้านความรู้ทางการบิน การบริการ กฎหมายการบิน และความปลอดภัย ด้านทักษะทางการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านคุณลักษณะของบุคคลทางความซื่อสัตย์สุจริต ด้านธรรมาภิบาลทางเพื่อนร่วมงาน ด้านระเบียบปฏิบัติงานทางกฎระเบียบและข้อบังคับ ด้านสถานที่ปฏิบัติงานทางสภาพแวดล้อม ด้านผู้โดยสารทางความเข้าใจ และด้านอุปกรณ์และระบบทางเครื่องชั่งน้ำหนักสัมภาระ (3) ความรู้ควรเพิ่มเติมกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ระบบความปลอดภัยและผลิตภัณฑ์ขององค์กร ด้านทักษะควรเพิ่มเติมการใช้ภาษาที่ 3 ด้านคุณลักษณะของบุคคลควรเพิ่มเติมทางบุคลิกภาพและมารยาทของการบริการ ด้านธรรมาภิบาลควรลดลำดับขั้นระหว่างฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการ ด้านระเบียบควรปรับปรุงกฎระเบียบให้ทันต่อเหตุการณ์ ด้านสถานที่ ทอท. ควรมีที่จอดรถให้เพียงพอ ด้านผู้โดยสารควรมีแหล่งข้อมูลที่จำเป็นให้เข้าถึงได้ง่าย และด้านอุปกรณ์และระบบควรปรับปรุงระบบสายพานลำเลียงสัมภาระ

สาขาวิชาการจัดการการบิน

ปีการศึกษา 2559

ลายมือชื่อนักศึกษา _____

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา _____

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม _____

RUNGTIWA SUDA : FACTORS AFFECTING WORK PERFORMANCE OF GROUND OFFICERS AT DONMUEANG INTERNATIONAL AIRPORT
 THESIS ADVISOR : KONGSAK CHOMCHUM, Ph.D., 172 PP

This Thesis aims to (1) study current condition on operation, (2) study internal and external factors affecting the work performance, and (3) recommend guidelines to ground officers at Donmueang International Airport. The populations used in this Research were the ground officers of 6 airlines in managerial level, or equivalent, and operating level standby at Donmueang International Airport, namely, Thai Air Asia Airline, Thai AirAsia X Airline, Thai Lion Air Airline, Nok Air Airline, Nok Scoot Airline, and Thai Smile Airways. The tools used in data collection were in-depth interview and questionnaires. Data analysis was conducted by in-depth interview and questionnaires through analysis in accordance with structure of content, and data analysis of questionnaires was conducted by descriptive statistics, namely, mean and standard deviation.

According to the result of the Research, (1) on man-the man had insufficient knowledge on aviation and services, on machines-the machines were damaged and had normal wear and tear, on management-there was teamwork, on environment-there were inadequate parking lots, and on methods-they depend upon organization; (2) there were impacts on knowledge on aviation, services, laws on aviation, and safety, on skills of English language, on attributes' honest qualifications, on good governance of colleagues, on procedures of work rules and regulations, on workplace environments, on passengers' understanding, and on equipment and systems of weighing scales machines, and (3) on knowledge-related laws, safety system, and organizations' products should be added, on skills-the third language should be taught, on attributes-personality and service etiquettes ought to be trained, on good governance-managerial-operating hierarchical level should be reduced, on procedure-rules and regulations ought to be updated, on workplace-AOT should provide sufficient parking lots, on passengers-the necessary sources of data should be provided to be more easy to have access to them, and on equipment and systems-baggage conveyor system ought to be improved

School of Aviation Management

Academic Year 2016

Student's Signature _____

Advisor's Signature _____

Co-Advisor's Signature _____