

บทคัดย่อ

172899

ชื่อภาคนิพนธ์ : คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น แผนกผู้โดยสาร
ขาเข้า-ออก (KP-Airside) บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)
ชื่อผู้เขียน : ภัฏฐินี คงมนต์
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม)
ปีการศึกษา : 2548

การศึกษาเรื่อง "คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแผนกผู้โดยสารขาเข้า-ออก (KP-Airside) บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 1) เพื่อศึกษาถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น แผนกผู้โดยสารขาเข้า-ออก (KP-Airside) ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น แผนกผู้โดยสารขาเข้า-ออก (KP-Airside) บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้น แผนกผู้โดยสารขาเข้า-ออก (KP-Airside) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 154 คน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t - test และ ค่า F - test

ผลการศึกษา พบว่า

1. ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 35-43 ปี อายุงานระหว่าง 5-15 ปี มีสถานภาพโสด สำเร็จการศึกษา ปริญญาตรี มีตำแหน่งหน้าที่ เป็น Customer Service Agent และมีรายได้ระหว่าง 16,000 – 32,000 บาท
2. ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น แผนกผู้โดยสารขาเข้า-ออก (KP-Airside) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น แผนกผู้โดยสารขาเข้า-ออก (KP-Airside) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90) และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับสูง 1 ด้าน คือ ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07) และอยู่ในระดับกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ค่าตอบ

แทนที่เพียงพอและยุติธรรม (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03) ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94) โอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73) สิทธิพนักงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70) และ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44) ตามลำดับ

3. การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น แคนกผู้โดยสารขาเข้า-ออก (KP-Airside) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 9 ปัจจัย ได้แก่ อายุ อายุงาน ตำแหน่งหน้าที่ รายได้ สภาพแวดล้อมที่ดีมีความปลอดภัย ลักษณะงาน ลักษณะการบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ABSTRACT

172899

Title of Research Paper : Quality of Working Life of the Employees in the
KP-Airside of the Thai Airways International
(Public) Company Limited.

Author : Mrs. Pattinee Kongmon

Degree : Master of Art (Social Development)

Year : 2005

The objectives of the study on the quality of working life in KP-Airside of the Thai Airway International (Public) Company Limited are as follows : 1) To study the quality of working life of the receptionists working in KP-Airside of the Thai Airway International (Public) Company Limited. 2) To study factors influencing on the quality of working life of the receptionists working in KP-Airside of the Thai Airway International (Public) Company Limited.

The Sample groups were 154 receptionists working in KP-Airside of Thai Airway International (Public) Company Limited. The data was analyzed by using statistics including percentage, mean, standard deviation, t – test and F - test.

Result.

1. The sample groups were mainly female (70.0 %), 35 to 43 years of age (51.9%), having the period of working from 5 to 15 years (75.3%), and having single status (50.0%) All of them received their bachelor degrees, positioning as a Customer Service Agent, and earning a salary from 16,000 to 32,000 bahts per month.

2. The level of the quality of the working life of the receptionists working in KP-Airside of the Thai Airway International (Public) Company Limited. The level of overall feature of the quality of working life was moderate, ($\bar{X} = 2.90$). But for the relations of and benefit to social side, the average value was high ($\bar{X} = 4.07$). The average value of the sufficient and justified income was high ($\bar{X} = 3.03$), that of the balance between working and private life was moderate ($\bar{X} = 2.94$), that of the opportunity in developing the efficiency of workers moderate ($\bar{X} = 2.73$), that of the right of workers was moderate ($\bar{X} = 2.70$), and that of the progress and stability in working conditions was also moderate ($\bar{X} = 2.44$) respectively.

4. The testing of hypothesis. We found that nine factors that influenced on the quality of working life of the receptionists in KP-Airside of the Thai Airway International (Public) Company Limited were age, working periods, working positions, incomes, good working environments with safety, working conditions, a character of authority, working circumstances, and the relationships among colleagues, respectively.