

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานตรวจรับบัตรโดยสารระหว่างประเทศ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับสิ่งที่มีความจำเป็นจากการย้ายสนามบินดอนเมืองไปยัง สนามบินสุวรรณภูมิ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้ 1) เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของพนักงาน ตรวจรับบัตรโดยสารระหว่างประเทศ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับสิ่งที่มีความ จำเป็นจากการย้ายสนามบินดอนเมืองไปยังสนามบินสุวรรณภูมิ 2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยตัวแปร ด้านภูมิหลังต่าง ๆ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ พนักงานตรวจรับบัตรโดยสาร ระหว่างประเทศ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 143 คน เครื่องมือที่ใช้ใน การศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน จำนวน ค่า t-test และ F-test

ผลการศึกษา

1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง พนักงานเกินครึ่งมีอายุเฉลี่ยอยู่ในช่วง 31-35 ปี ระดับการศึกษาของพนักงานเกือบทั้งหมดจบการศึกษาระดับปริญญาตรี เกินกว่าครึ่งเป็นโสด ส่วนใหญ่มีรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไปไม่ถึงครึ่งมีระยะเวลาในการทำงานไม่เกิน 9 ปี และ ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นพนักงานตรวจรับบัตรโดยสารระดับ 2

2) ความคิดเห็นของพนักงาน โดยภาพรวมเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานตรวจรับ บัตรโดยสารระหว่างประเทศบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับสิ่งที่มีความจำเป็นจาก การย้ายสนามบินดอนเมืองไปยังสนามบินสุวรรณภูมิ พบว่า พนักงานมีความเห็นอยู่ในระดับ มาก โดยพบว่า ตัวแปรด้านอายุมีความแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นแตกต่างกัน ในขณะที่ตัว แปร เพศ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ระยะเวลาทำงาน ตำแหน่งหน้าที่การงาน ไม่แตกต่างกัน

T 158808

3) บัณฑิตวิทยาลัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของพนักงานตรวจรับบัตรโดยสารระหว่างประเทศ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ อายุโดยพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จะเห็นด้วยมากกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 30 ปี

ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากพนักงานมีความคาดหวังค่อนข้างสูง ดังนั้นจึงเห็นควรที่บริษัทฯ จะต้องเตรียมการปรับปรุงในการย้ายสนามบินจากดอนเมืองไปยังสนามบินสุวรรณภูมิ เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงาน ดังนี้

ด้านการเดินทาง

- 1) ทางบริษัทฯ ควรจัดหาสวัสดิการในการจัดเพิ่มรถรับส่งพนักงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่พนักงาน
- 2) ทางบริษัทฯ ควรจัดหาเครื่องบันทึกเวลาเข้า-ออก งานประจำในหลายจุด เพื่อความสะดวกเวลาเข้า-ออกงาน
- 3) ทางบริษัทฯ ควรจัดให้มีห้องอาหารสำหรับพนักงานในราคายุติธรรม
- 4) ทางบริษัทฯ ควรจัดให้มีเครื่องถ่ายเอกสารประจำในทุกแผนก รวมถึงเคาน์เตอร์ปฏิบัติงาน ผู้โดยสารผ่านลำ

ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำงานใหม่

- 1) ทางบริษัทฯ ควรจัดให้มีเครื่องบันทึกเวลาเข้า-ออกงานควรอยู่ใกล้ที่จอดรถพนักงาน
- 2) ทางบริษัทฯ ควรจัดให้มีห้องพักพนักงานเป็นสัดส่วนและเพียงพอต่อจำนวนพนักงานในแต่ละกะ
- 3) ทางบริษัทฯ ควรจัดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ห้องขายตั๋วโดยสาร ควรอยู่ในบริเวณเดียวกัน เพื่อความสะดวกของผู้โดยสารและพนักงานในการติดต่อประสานงาน

ด้านการปรับปรุงบริการ

- 1) ทางบริษัทฯ ควรเพิ่มเคาน์เตอร์เช็คอินในช่วงเช้า 07.00 – 09.00 น. และช่วงดึก 21.00 – 24.00 น.
- 2) ทางบริษัทฯ ควรรับพนักงานตรวจรับบัตรโดยสารเพิ่มเพื่อรองรับการย้ายสนามบิน
- 3) ทางบริษัทฯ ควรเพิ่มหมายเลขโทรศัพท์ในการสำรองที่นั่งเพื่อความสะดวกของผู้โดยสารในการติดต่อ

ด้านที่อยู่อาศัย

ทางบริษัทฯ ควรจัดหาสวัสดิการในด้านการจัดสร้างที่อยู่อาศัยให้กับพนักงาน ที่อยู่บริเวณใกล้กับสนามบินใหม่ เพื่อความสะดวกในการเดินทาง

TE 158808

The study was conducted for the following three objectives : 1) to find out the opinions of the international ticket check in employees of the Thai airways International Co.Ltd. (public) on the necessity to move from Don Muang Airport to Suvarnabhumi Airport; 2) to see the relationship between the respondents' background variables with their opinions on this matter; The sample group consisted of 143 employees whose duty was to check air tickets of international passengers of Thai airways International Co.Ltd. (public). A questionnaire was used as a research tool to collect the data. Percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test were employed to analyze the data.

The findings were summarized below.

1) Most of the samples were female. More than half were all had 31-35 years old. Nearly all had a Bachelor's degree. Also, more than half were single. The majority had a salary of 30,001 Baht or higher. Less than half worked for Thai airways International Co.Ltd. (public) not more than 9 years. Most were ticket check in employees Level 2.

2) As a whole, the employees' opinion was found to be at a high level. It was shown that different age will have different opinion while sex, educational level, status, work period and job position won't have different opinion.

3) The respondents' background variables with their opinions on this matter was age; the under 30 year old employees agreed with this matter more than the over 30 year old employees.

Recommendations

TE 158808

Because the employees had high expectation, Thai airways International Co.Ltd. (public) should make improvement to respond to the employees' needs as follows :

Travelling to work

1. The company should provide the employees transportation by increasing the number of buses to take them to work.
2. It should install time machines at different points to convenience the employees in registering in and out of work.
3. It should have canteens which sell food at reasonable prices.
4. A copying machine should be placed in each section, including the counter of the departure lounge.

Improvement of the new office

1. The company should install time machines for registering in and out of work near the employees' parking lot.
2. It should have enough rooms for all the employees in each shift.
3. It should have all related work units located in the same area for convenience of the passengers and the employees.

Service improvement

1. The company should increase the check in counters during 7:00- 9:00 A.M. and 9:00 – 12:00 P.M.
2. More ticket checking employees should be recruited to accommodate the relocation of the airport.
3. The company should have more telephone numbers for flight reservation.

Housing

The company should provide the employees with housing welfare because most of them think that living near the airport is more convenient than travelling a long way to work.