

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน แผนกตรวจบัตรโดยสารระหว่างประเทศฯ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภูมิหลัง ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง อายุงาน รายได้ การได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน การเข้าอบรมหลักสูตรต่างๆ และการทำงานล่วงเวลา กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน แผนกตรวจบัตรโดยสารระหว่างประเทศฯ 3) เพื่อนำผลของการศึกษาไปใช้กำหนดเป็นแนวทางในการปรับปรุงสภาพการทำงาน ด้านการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน แผนกตรวจบัตรโดยสารระหว่างประเทศฯ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน แผนกตรวจบัตรโดยสารระหว่างประเทศ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 138 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ 1) แบบสอบถามปัจจัยภูมิหลัง 2) แบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งครอบคลุมลักษณะทั้ง 8 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการได้รับการยกย่องนับถือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านความเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านนโยบายและการบริหาร โดยแบบวัดนี้มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.88 3) คำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) และ t-test

1. พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินที่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านการได้รับการยกย่องนับถือ และมีความพึงพอใจต่ำสุดในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านนโยบายและการบริหาร

2. ปัจจัยภูมิหลังที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง อายุงาน รายได้ การได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน การเข้าอบรมหลักสูตรต่างๆ และการทำงานล่วงเวลา กล่าวคือ พนักงานตรวจบัตรโดยสารระหว่างประเทศฯ ที่มีอายุมากกว่า มีการสมรสแล้ว มีตำแหน่งที่สูงกว่า มีอายุงานที่มากกว่า มีรายได้สูงกว่า ได้รับเงินเดือนที่สูงกว่า มีจำนวนครั้งของการเข้าอบรมที่มากกว่า และไม่ได้ทำงานล่วงเวลา มีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานตรวจบัตรโดยสารระหว่างประเทศฯ ที่มีลักษณะดังกล่าวในทางตรงกันข้าม

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานจากคำถามปลายเปิด พนักงานจำนวนมากเห็นว่าสิ่งที่ทำให้พอใจมากที่สุดในแผนกตรวจบัตรโดยสารระหว่างประเทศฯ คือ การได้พบปะผู้คน ได้เรียนรู้วัฒนธรรม และศึกษาภาษาจากคนต่างชาติ ส่วนสิ่งที่ทำให้พนักงานไม่พอใจมากที่สุดในแผนกตรวจบัตรโดยสารระหว่างประเทศฯ คือ การต้องบริการผู้โดยสารที่ใช้อารมณ์มากกว่าเหตุผล และการมีตารางการทำงานที่หนักเกินไป

ผลการศึกษาครั้งนี้ ทำให้มีข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเสริมความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานตรวจบัตรโดยสารระหว่างประเทศฯ ให้สูงขึ้น ดังนี้ คือ 1) ควรปรับปรุงการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมกับการทำงานยิ่งขึ้น 2) ควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่พนักงานในระดับปฏิบัติการอย่างทั่วถึงกัน และ 3) ควรกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการทำงานในแนวทางที่ชัดเจนและสอดคล้องกัน สิ่งต่างๆ เหล่านี้ช่วยทำให้พนักงานตรวจบัตรโดยสารระหว่างประเทศฯ มีแรงจูงใจในการทำงานด้านบริการให้มีคุณภาพสูงขึ้น อันจะทำให้เป้าหมายของหน่วยงานประสบความสำเร็จ

The three purposes of the study were 1) to find out the level of job satisfaction of the ground hostesses in the International Check-in Section ; 2) to reveal the relationship between the background variables and the ground hostesses' job satisfaction ; and 3) to use the result to set some guidelines to improve the ground hostesses' performance.

The sample consisted of 138 ground hostesses in the Thai Airways (Public) Co, Ltd. The questionnaire constructed to collect the data was divided into three parts : 1) the background variables ( i.e., age, marital status, work position, number of working years, salary, salary rise, attending training courses, and working overtime) ; 2) measurement of job satisfaction, which covered 8 aspects, namely, nature of work, success in work and career advancement, recognition from others, relationship with the superior and colleagues, sense of belonging to the organization, work environment, salary and welfare, and policy and administration. The reliability of this part was 0.88 : 3) open-ended questions to elicit the respondents' opinions about this work. One-way Analysis of Variance and t-test were employed to test the hypothesis.

The findings were summarized as follows :

1. The ground hostesses were found to be satisfied with their job at a moderate level. When individual components of the job satisfaction were considered, they were found to be satisfied the most with recognition from others and satisfied the least with working environment and policy and administration.

2. The background variables found to have a significant relationship with their job satisfaction were age, marital status, work position, number of working years, salary, salary rise, attending training courses and working overtime. In other words, the older ground hostesses in the International Check-in Section, the married ground hostesses, those with a higher position, those with a large number of working years, those with a higher salary, those with a higher salary rise, those attending training courses more often and those not working overtime were found to be more satisfied with their job than their counterparts.

3. The answers to the open-ended questions revealed that a number of ground hostesses were the most satisfied with meeting people, learning foreign cultures and practice the foreign language skills with foreigners on their work. However, they were the least satisfied with the passengers who used emotion rather than reasoning and overworkload.

To increase the job satisfaction of the ground hostesses in the International Check-in Section, the company executives should make the following improvements : 1) The work environment should be improved, 2) Training should be given to all the employees at the operational level, and 3) A clear policy on work should be set. All these will motivate the ground hostesses to work more efficiently, thus contributing to the company's success.