บทคัดย่อ

T135553

ชื่อภาคนิพนธ์	:	ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อการปฏิบัติงานด้านการบริการบนเครื่องบิน ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)
ชื่อผู้ศึกษา	:	นางสาวสิริลักขณ์ สุขสินชัย
ชื่อปริญญา	:	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
วิชาเอก	:	การจัดการพัฒนาสังคม
ปี	:	2545

ภาคนิพนธ์เรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อการปฏิบัติงานด้านการบริการบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านการบริการ 2) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านภูมิหลังต่าง ๆ กับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานด้านการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 322 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานด้านการบริการบนเครื่องบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยเห็นด้วยในด้านแนววิธีปฏิบัติงาน เฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.60 รองลงมาคือด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ด้านบทบาทในการปฏิบัติงานและความก้าวหน้าในการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 และด้านการบริหารการบังคับบัญชามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 ตามลำดับ สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นดังกล่าว พบว่า 'เพศ' เป็นตัวแปรเดียวที่มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยอื่นคือ อายุ สถานภาพการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการทำงาน และตำแหน่งหน้าที่การงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานด้านการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ข้อแนะนำจากศึกษาครั้งนี้คือ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ควรจัดให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีวันลาและตารางการบินที่เหมาะสม มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม นอกจากนี้บริษัทฯ ควรจัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ที่เป็นประโยชน์ในสายงาน และจัดให้มีการสัมมนาร่วมกันระหว่างพนักงานแผนกต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และส่งเสริมสัมพันธภาพ ทั้งหมดนี้เพื่อให้การบริหารงานของบริษัทฯ มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

TE135553

ABSTRACT

RESEARCH PAPER	:	**Cabin Attendant's Opinion on the In-flight Service Operation of Thai Airways International Public Company Limited**
AUTHOR	:	**Miss Siriluk Sooksinchai**
DEGREE	:	**Master of Arts (Social Development)**
MAJOR	:	**Social Development Management**
YEAR:	:	**2002**

The objective of this study is to examine the opinion of the cabin attendants on the in-flight service operation of Thai Airways International Public Company Limited and to investigate the relationship between background characteristics and the satisfaction of cabin attendants with Inflight service operation.

This study used primary data from a sample survey of 322 cabin attendants, conducted as accidental sampling during May and June, 2001 at the Crew Center of the Thai Airways International Public Company Limited, Vibhavadi Rangsit Road, Bangkok. Questionnaires with opened and closed end were used as tools in this research. To achieve the objectives of this study, two types of statistical tools, Descriptive Statistics of Percentage, Mean and Standard Deviation and Inferential Statistics of F-test and t-test are utilized.

The results of this study demonstrated that the cabin attendants opinion is at a high level. The average level of opinion on the working guideline; salary and welfare; position and progress in working; relationship among staffs; and the organization management are 3.60, 3.36, 3.28, 3.08, and 3.05 respectively.

Among seven independent variables included in this study, only the variable 'sex' had a significant effect on the level of satisfaction with the Inflight service operation of cabin attendants. The six independent variables, age, marital status, level of education, income, length of work and position of work did not have a significant relationship with the level of opinion on the Inflight service operation.

This study suggests a number of recommendations to achieve the efficiency of organization management. Thai Airways International Public Company Limited should provides cabin attendants an appropriate absent days and flight schedules. The improvement of knowledge related their field is necessary for cabin attendants as well as fairy evaluation. Moreover, the in-house seminars should be conducted occasionally to improve the staff's knowledge and unity.