

หัวข้อ	ความคาดหวังของพนักงานต้อนรับภาคพื้นต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทย: กรณีศึกษา บริษัท แอ็กส์ บริการภาคพื้น จำกัด
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาสกร จันทน์พยอม
ชื่อผู้เขียน	นางศิริพร เอลวอสลี
ชื่อปริญญา	หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน
ปีการศึกษา	2559

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัท แอ็กส์ บริการภาคพื้น จำกัด ขณะปฏิบัติหน้าที่หลักต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานภายในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัท แอ็กส์ บริการภาคพื้น จำกัด จำนวน 225 คน ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ให้บริการภาคพื้นให้กับสายการบิน บางกอกแอร์เวย์ ณ ท่าอากาศยานภายในประเทศไทย 12 แห่ง โดยหน้าที่ภาระงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้ หน้าที่ภาระงานกลุ่มที่ 1 ได้แก่ (1) งานอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร (2) การบริการสำรองที่นั่ง (3) งานบริการจัดเตรียมเอกสารประกอบการบิน และ (4) งานด้านสัมภาระผู้โดยสาร หน้าที่ภาระงานกลุ่มที่ 2 ได้แก่ (1) บริการตรวจรับบัตรโดยสาร ณ ประตูทางออก-เข้าเครื่อง (2) งานบริการรับส่งผู้โดยสารขาเข้า-ขาออก (3) การรายงานจำนวนผู้โดยสาร (4) งานด้านการรักษาความปลอดภัย (5) งานบริการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองและศุลกากร

การเก็บข้อมูลใช้วิธีการสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 225 ชุด การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อวิเคราะห์ค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่าข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-25 ปี มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี ตำแหน่งงานส่วนใหญ่คือ ตำแหน่งพนักงานต้อนรับภาคพื้น ผลการทดสอบสมมติฐานด้านปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า (1) พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทยในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 (2) พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทยในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 (3) พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทยในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ยกเว้นด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจ พนักงานมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทยไม่แตกต่างกัน (4) พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทยในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ยกเว้นด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจ พนักงานมีความ

คาดหวังต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทยไม่แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน ความคาดหวังของพนักงานต้อนรับภาคพื้นขณะปฏิบัติหน้าที่ภาระงาน 2 กลุ่ม พบว่า (1) พนักงานต้อนรับภาคพื้นขณะปฏิบัติหน้าที่ภาระงานกลุ่มที่ 1 และขณะปฏิบัติหน้าที่ภาระงานกลุ่มที่ 2 มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 (2) พนักงานต้อนรับภาคพื้นขณะปฏิบัติหน้าที่ภาระงานกลุ่มที่ 1 และขณะปฏิบัติหน้าที่ภาระงานกลุ่มที่ 2 มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 (3) พนักงานต้อนรับภาคพื้นขณะปฏิบัติหน้าที่ภาระงานกลุ่มที่ 1 และ ขณะปฏิบัติหน้าที่ภาระงานกลุ่มที่ 2 มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 (4) พนักงานต้อนรับภาคพื้นขณะปฏิบัติหน้าที่ภาระงานกลุ่มที่ 1 และขณะปฏิบัติหน้าที่ภาระงานกลุ่มที่ 2 มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานด้านความมั่นใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 (5) พนักงานต้อนรับภาคพื้นขณะปฏิบัติหน้าที่ภาระงานกลุ่มที่ 1 และขณะปฏิบัติหน้าที่ภาระงานกลุ่มที่ 2 มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานด้านการเอาใจใส่ลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความคาดหวัง การปฏิบัติงานของท่าอากาศยาน ท่าอากาศยาน พนักงานต้อนรับภาคพื้น

Title	The Expectations of Ground Service Agent to the Airport Operations in Thailand: A Case Study of BAGS Ground Services Company Limited.
Advisor	Asst.Prof. Bhassakorn Chanpayom, Ph.D.
Name	Mrs. Siriporn Elwasly
Degree	Master of Arts (Aviation Management)
Academic Year	2016

Abstract

This research aims to study factors affecting the expectations of ground service agent while performing their duties on the airport operations in Thailand: a case study of BAGS Ground Services Company Limited. The Sample group for data collected in this study was the 225 ground service agents serving Bangkok Airways at 12 airports in Thailand. The duties of ground service staff are divided into 2 groups as follows; group one duties are (1) to provide services to all passengers (2) to perform seat reservation services (3) to prepare flight documentations and (4) to perform baggage services and group two duties are (1) to perform check-in and boarding supervision at boarding gate (2) to handle inbound and outbound passengers transport services (3) to report final passenger acceptance (4) to perform security work and (4) to coordinate with immigration, quarantine and customs for flight formalities.

The 225 sets of survey research questionnaires were distributed to the ground service staff of BAGS Ground Services Company Limited for data collection. The Descriptive Statistics was used for data analysis to find out frequency, percentage, mean, and standard deviation, and using Inferential Statistics to analyze t-test value for One Way ANOVA.

The result of the study was found as follows; the demographic data shown that most of the respondents were female aged between 21-25 years with bachelor degree, and most of their position is ground service agent. The result of hypothesis testing found that (1) Employees of different sexes have different expectations to the airport operations in Thailand. The level of statistical significance is 0.05. (2) Employees of different ages have different expectations to the airport operations in Thailand. The level of statistical significance is 0.05. (3) Employees of different education degrees have different expectations to the airport operations in Thailand. The level of statistical significance is 0.05 except the airport operations reliability;

there were no difference on the expectations. (4) Employees of different positions have different expectations to the airport operations in Thailand. The level of statistical significance is 0.05 except the airport operations reliability; there were no difference on the expectations. The result of hypothesis testing for the expectations of ground service agents while performing their 2 group of duties found that (1) Employees of different duties between group one duties and group two duties have different expectations to the airport operations in Thailand on the tangibles aspect with the level of statistical significance of 0.05. (2) Employees of different duties between group one duties and group two duties have different expectations to the airport operations in Thailand on the reliability aspect with the level of statistical significance of 0.05. (3) Employees of different duties between group one duties and group two duties have different expectations to the airport operations in Thailand on the responsiveness aspect with the level of statistical significance of 0.05. (4) Employees of different duties between group one duties and group two duties have different expectations to the airport operations in Thailand on the assurance aspect with the level of statistical significance of 0.05. (5) Employees of different duties between group one duties and group two duties have different expectations to the airport operations in Thailand on the empathy aspect with the level of statistical significance of 0.05.

Keywords: Expectations, Airport Operations, Airport, Ground Service Agent