

ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

สารนิพนธ์
ของ
นางสาวศิริธร วิวัจนสินทร์.

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา
มีนาคม 2549

ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

บทคัดย่อ
ของ
นางสาวศิริธร วิวัจนสินทร์.

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา
มีนาคม 2549

ศิริธร วิวัจนสินทร์. (2549). ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รศ. ชูศรี วงศ์รัตน์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 5 ด้าน คือ ด้านชื่อเสียงขององค์กร ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามตัวแปรเพศอายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ช่วงเวลาในการทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t – test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance)

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความพึงพอใจด้านชื่อเสียงขององค์กรอยู่ในระดับสูง มีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ มีความพึงพอใจด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลาง

2. พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานต้อนรับชายมีความพึงพอใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการมากกว่าพนักงานหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความพึงพอใจด้านชื่อเสียงขององค์กร ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานอายุน้อยกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมากกว่าพนักงานอายุมากกว่า 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พนักงานอายุมากกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจด้านชื่อเสียงขององค์กรมากกว่าพนักงานอายุน้อยกว่า 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความพึงพอใจด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจด้านชื่อเสียงขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความพึงพอใจด้านลักษณะของงานที่

ทำ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5.พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 15 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจ ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า15 ปี ยกเว้นด้านชื่อเสียงขององค์กร และด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

6.พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีช่วงเวลาในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า มีความพึงพอใจด้านชื่อเสียงขององค์กรและด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความพึงพอใจในด้านลักษณะงานที่ทำแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีช่วงเวลาในการทำงานอยู่ในสำนักงานมีความพึงพอใจทั้ง3ด้านนี้ มากกว่าพนักงานที่มีช่วงเวลาในการทำงานเป็นผลัด มีความพึงพอใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

7.พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้าน ในด้านชื่อเสียงขององค์กร ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ยกเว้นด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

8.พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้าน ในด้านชื่อเสียงขององค์กร ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ยกเว้นด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

JOB SATISFACTION OF GROUND HOSTESS OF
THAI AIRWAYS INTERNATIONAL
Public Company Limited

AN ABSTRACT
BY
MISS SIRETORN WIWAJANASIRIN

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in Business Education
at Srinakharinwirot University
March 2006

Siretorn Wiwajanasirin. (2006). Job satisfaction of ground hosstess of Thai Airways International (Public Company Limited). Master's Project,M.Ed.(Business Education).Bangkok: Graduate School, Srinakharin University. Project Advisor: Assoc.Prof. Chusri Wongrattana

The objectives of this research were to investigate the job satisfaction of Ground hosstess of Thai Airways International Public Company Limited in five aspects : Organization fame, work characteristic, salary and advantage, relationship between managers and colleques, working environment and safety and compare those aspects by gender, age, job position, educational level, work experience, working period and job function. The sample were 400 ground hosstess of Thai Airways International Public Company Limited .Questionnair was designed and used as a tool to collect data. Percentage, mean, standard deviation, t-test and One-Way Analysis of Variance were statistical method for analysis data

The result of research revealed as follows:

1. The job satisfaction of ground hosstess in overall aspects were at moderate level while the aspect of the organizational fame was at high level, The aspect of working environment and safety were at low level and the other aspects were at moderate level.

2. The ground hosstess with different gender had differenty job satisfaction in overall aspects with non satistically significant difference. For The aspect of salary and advantage, there was statistically significant difference at level 0.01.

3. The ground hosstess with different age had different job satisfaction in overall aspects with non satistically significant difference. For the aspect of the relationship between managers and colleques and The organizational fame, There were statistically significant difference at level 0.01 and 0.05 respectively

4. The ground hosstess with different educational level had differencnt job satisfaction in overall aspects with non statistically significant difference. For the aspect of the organizational fame, there was statistically significant difference at level 0.01.

5. The ground hosstess with different work experience had different job satisfaction in overall and each aspect with statistically significant difference at level 0.01 except the aspect of the organizational fame, work enviroument and safety.

6. The ground hosstess with different working period had different job satisfaction in overall and the aspect of the organizational fame with statistically significant difference at level 0.01 and the aspect of work characteristic was at level 0.05.

7. The ground hosstess with different job position had different job satisfaction in overall and the aspect of the organizational fame, job characteristic, salary and advantage and the relationship between managers and colleques with statistically significant difference at level 0.01.

8. The ground hosstess with different job function had different job satisfaction in overall and the aspect of the organizational fame, job characteristic, the relationship between managers and colleques, working environment and safety with statistically significant difference at level 0.01.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากอาจารย์ รศ.ชูศรี วงศ์รัตนะ ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำตรวจแก้ไขการเรียบเรียงและข้อบกพร่องต่างๆในการทำวิจัยทุกขั้นตอนด้วยความเอาใจใส่อย่างยิ่ง ผู้วิจัยรู้สึกรักและซาบซึ้งท่านอาจารย์เป็นอย่างยิ่งนัก จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทยและอาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ ที่กรุณารับเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือแบบสอบถามและเป็นคณะกรรมการสอบปากเปล่าในการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ทั้งหลายทางคณะบัณฑิตวิทยาลัยและทางคณะสังคมศาสตร์ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกให้ทุกอย่างราบรื่นไปได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ คุณนิจ จตุรภุชพิทักษ์ ที่ให้ความช่วยเหลือชี้แนะข้อบกพร่องต่างๆจนสารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณคุณคุณวัฒน์พร ชยमानนท์ หัวหน้าที่เคาแฟรัก ได้ให้ความอนุเคราะห์อย่างสูงในการช่วยรับเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือและเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ ที่น่ารักที่แผนกต้อนรับพิเศษและแผนกต่างๆทุกท่านที่กรุณาให้ความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

สุดท้ายขอขอบพระคุณคุณพ่อสุรินทร์-คุณแม่แวศิริ วิวัจนสิรินทร์ ที่เป็นแรงกระตุ้นช่วยเหลือ ผลักดันให้เกิดสารนิพนธ์ฉบับนี้ และขอขอบคุณคุณแม่สุชาดา-คุณนิวัฒน์ อนันต์มี ที่เป็นกำลังใจให้แก่ผู้วิจัยตลอดเวลา

ประโยชน์คุณค่าและคุณความดีแห่งสารนิพนธ์ฉบับนี้ขอมอบแด่ คุณปู่เล็ก-คุณย่ากาหลง วิวัจนสิรินทร์ ผู้ล่วงลับไปแล้ว

ศิริธร วิวัจนสิรินทร์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวความคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	6
สมมุติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริษัทการบินไทยจำกัด(มหาชน).....	7
ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ.....	18
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน.....	
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	30
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	30
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	31
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	32
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	56
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	56
ความสำคัญของการวิจัย.....	56
ขอบเขตของการวิจัย.....	56
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	57

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5(ต่อ) สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
อภิปรายผล.....	60
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	63
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	63
 บรรณานุกรม.....	 64
 ภาคผนวก	
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	66
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	68

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง.....	39
2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสปา เพื่อสุขภาพโดยรวมและราย ด้าน.....	41
3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ แยกเป็นราย ข้อ.....	42
4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ด้านราคา แยกเป็นราย ข้อ.....	43
5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ด้านสถานที่ แยกเป็นรายข้อ.....	44
6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ด้านการส่งเสริมการตลาด แยกเป็นรายข้อ.....	45
7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ด้านบุคลากร แยกเป็นรายข้อ.....	46
8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ด้านลักษณะทางกายภาพ แยกเป็นรายข้อ.....	47
9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ด้านกระบวนการ แยกเป็นรายข้อ.....	48
10 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ โดยรวมและ เป็นรายด้าน จำแนกตามเพศ.....	49
11 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ โดยรวมและ เป็นรายด้าน จำแนกตามอายุ.....	50
12 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามอายุ..	51
13 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านราคา จำแนกตามอายุ.....	51
14 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านสถานที่จำแนกตามอายุ.....	52
15 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านการส่งเสริมการตลาด	

จำแนกตาม	52
อายุ.....	
16 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านบุคลากรจำแนกตามอายุ....	53
17 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้านลักษณะทางกายภาพ	
จำแนกตาม	53
อายุ.....	
18 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้านกระบวนการจำแนกตามอายุ	54

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
19 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ โดยรวม และเป็นรายด้าน	55
สถานภาพ.....	
20 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านราคาจำแนกตามสถานภาพ	56
21 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านสถานที่	
จำแนกตาม	56
สถานภาพ.....	
22 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านบุคลากร	
จำแนกตาม	57
สถานภาพ.....	
23 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านลักษณะทางกายภาพ	
จำแนกตาม	57
สถานภาพ.....	
24 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านกระบวนการ	
จำแนกตาม	58
สถานภาพ.....	
25 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ โดยรวมและ เป็นรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	59
26 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านผลิตภัณฑ์	
จำแนกตามระดับ	60
การศึกษา.....	
27 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านราคา	

จำแนกตามระดับการศึกษา.....	60
28 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านสถานที่	
จำแนกตามระดับการศึกษา.....	61
29 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านการส่งเสริมการตลาด	
จำแนกตามระดับการศึกษา.....	61
30 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านบุคลากร	
จำแนกตามระดับการศึกษา.....	62
31 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านลักษณะทางกายภาพ	
จำแนกตามระดับการศึกษา.....	62
32 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านกระบวนการ	
จำแนกตามระดับการศึกษา.....	63
33 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ โดยรวมและ	
เป็นรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	64
34 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ	65

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
35 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านราคา จำแนกตามอาชีพ...	65
36 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านสถานที่จำแนกตามอาชีพ.	66
37 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านส่งเสริมการตลาด	
จำแนกตาม	66
อาชีพ.....	
38 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านบุคลากร	
จำแนกตาม	67
อาชีพ.....	
39 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านกระบวนการ	
จำแนกตาม	67
อาชีพ.....	
40 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ โดยรวมและ	
เป็นรายด้าน จำแนกตามรายได้.....	68
41 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านผลิตภัณฑ์	

จำแนกตามรายได้.....	69
42 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านราคา	
จำแนกตาม	69
รายได้.....	
43 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านบุคลากร	
จำแนกตามรายได้.....	70
44 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านลักษณะทางกายภาพ	
จำแนกตามรายได้.....	70
45 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านกระบวนการ	
จำแนกตาม	71
รายได้.....	

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในสังคมปัจจุบันการคมนาคมติดต่อสื่อสารเข้าไปมีส่วนร่วมอยู่ในชีวิตมนุษย์แทบทุกวินาที ความก้าวหน้าทางวิทยาการและเทคโนโลยีได้พัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว การคมนาคมทางอากาศเป็นการเดินทางที่สะดวกรวดเร็วและสำคัญอีกทางหนึ่งนอกจากการสัญจรทางน้ำและทางบก ธุรกิจการบินเป็นส่วนสำคัญเกี่ยวข้องกับคนทั่วทุกมุมโลก บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการเป็นสายการบินแห่งชาติระดับชั้นนำของโลก เป็นองค์กรที่ให้ความสำคัญกับลูกค้า โดยนำการบริการที่ดีที่สุดที่เป็นสากลมาประยุกต์ใช้โดยนำเสนอบริการในมาตรฐานระดับโลก ในขณะที่ยังคงคุณค่าด้วยวิถีของความเป็นไทยไว้ เน้นความสำคัญของลูกค้าโดยมุ่งถึงความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก

โดยที่พนักงานผู้ให้บริการ จึงจำเป็นต้องเตรียมตัวให้พร้อมเพื่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ให้ทันในการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอยู่เสมอ (Meeting customer needs) ซึ่งเป็นกฎเกณฑ์ข้อบังคับของการจัดการอันดับแรกเพื่อผลการปฏิบัติงานขององค์กร เกี่ยวข้องกับการตอบสนองความต้องการของลูกค้าแม้ว่าผู้บริหารจะคำนึงถึงความต้องการและดอกเบี้ยของผู้ถือหุ้นรายอื่น แต่สิ่งที่ได้รับการสนใจสูงเป็นพิเศษที่ถูกลำดับไว้ก็คือ “อะไรคือความต้องการของลูกค้าและจากนั้นจะตอบสนองความต้องการเหล่านั้นได้อย่างไร” อย่างไรก็ตามความต้องการของลูกค้าสามารถเรียนรู้ และสร้าง หรือเปลี่ยนแปลงได้ ดังนั้นองค์กรจึงมีความจำเป็นต้องยืดหยุ่น ดำเนินการตอบสนอง และรักษาความสัมพันธ์อันดีอย่างต่อเนื่องกับลูกค้าประจำ และกระตุ้นความสนใจของลูกค้าใหม่ ซึ่งการติดตามความเคลื่อนไหวตามความต้องการของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอทำให้ผู้บริหารสามารถสร้างความพึงพอใจและความซื่อสัตย์ของลูกค้า (Customer loyalty) ซึ่งกลายมาเป็นผลการปฏิบัติงานในระยะยาวขององค์กรได้ องค์กรทั้งหลายพยายามหาเหตุผลถึงวิธีการที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า ดังนั้นจึงเพิ่มจำนวนของสินค้าและบริการที่เหมือนกันอย่างน่าตกใจ แนวทางอีกแนวทางหนึ่งในการสร้างความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์ (Differentiation products) ก็คือ เน้นการบริการลูกค้าที่เหนือกว่าผลิตภัณฑ์ธรรมดาทั้งหลาย ผลิตภัณฑ์หนึ่งอย่าง ถ้าสามารถค้นหาบริการที่เหมาะสมกับลูกค้าได้แล้วก็สามารถดึงดูดความสนใจของลูกค้าได้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2542 : 604) และในภาวะท่ามกลางการแข่งขันทางธุรกิจ จึงจำเป็นต้องเร่งพัฒนาขีดความสามารถในการสร้างผลกำไรและต้องปรับกลยุทธ์ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก

การพัฒนาศักยภาพของพนักงานจึงถือเป็นยุทธศาสตร์หลัก ที่จะนำองค์กรสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้ การที่จะทำให้พนักงานในองค์กรมีประสิทธิภาพในการทำงานให้ประสบความสำเร็จนั้นต้องสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นในองค์กร จะเห็นได้ว่าพนักงานต่างก็มีความต้องการแตกต่างกันไปแล้วแต่บุคคลทั้งทางด้านต่าง ๆ เช่นด้านสวัสดิการ เงินเดือน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน รวมไปถึงความมั่นคงต่าง ๆ ในชีวิต ฯลฯ และถ้าพนักงานได้รับการตอบสนองตามความต้องการแล้วจะรู้สึกมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานก่อให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพื่อการพัฒนาศักยภาพที่มั่นคงมีเสถียรภาพขององค์กรต่อไป การพัฒนาศักยภาพขององค์กรเป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์ ด้านการบริหารจัดการที่จะต้องเร่งดำเนินการให้เป็นรูปธรรมอย่างรวดเร็วที่สุด เพื่อช่วยให้องค์กรมีทิศทางที่ชัดเจนในการพัฒนาพัฒนาพนักงานและสร้างโอกาสให้คนดีมีความสามารถปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม เป็นไปอย่างมีระบบ มีมาตรฐานและความโปร่งใสให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และวัตถุประสงค์หลักขององค์กร

ดังนั้นการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีต่อการปฏิบัติงาน จึงเป็นข้อมูลที่มีความสำคัญมากที่จะทำให้มีการพัฒนาศักยภาพขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบหลายประการด้วยกัน ได้แก่ ด้านบุคลากร กระบวนการทำงาน และเทคโนโลยี โดยองค์ประกอบด้านบุคลากร ถือเป็นเรื่องสำคัญที่สุดต่อการพัฒนาศักยภาพขององค์กรเพื่อสนองความพึงพอใจของลูกค้า เนื่องจากบุคลากรเป็นผู้กำหนดกระบวนการทำงานและเป็นผู้คิดค้นเทคโนโลยีและบริการใหม่ๆ ดังนั้นถึงแม้จะมีกระบวนการทำงานที่ดี มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยแล้ว ยังจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีศักยภาพที่มีศักยภาพพร้อมด้วยความรู้ ความชำนาญและพฤติกรรมที่เหมาะสมมาปฏิบัติโดยรับรู้ถึงแนวคิด ขวัญกำลังใจและสภาพความเป็นอยู่ของพนักงานเพื่อที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานสามารถปรับตัวให้ทันต่อการแข่งขันในโลกธุรกิจ ทันท่วงทีความต้องการของลูกค้าเพราะพนักงานทุกคนเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสำคัญอย่างมากต่ออนาคตขององค์กร โดยการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น โดยตระหนักว่า แรงผลักดันอันยิ่งใหญ่ให้บริษัท การบินไทย เป็นสายการบินชั้นนำของโลกที่มีบริการดีเลิศด้วยวิถีไทยนั้น เกิดจากพลังของพนักงานทุกคนและทุกอย่างก้าวจะเปี่ยมไปด้วยศักยภาพควบคู่กับคุณธรรมและจริยธรรม เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน ,สินค้าและบริการใหม่ๆ รวมทั้งเทคโนโลยีให้ดียิ่งขึ้นต่อไป โดยต้องไม่ลืมนึกถึงหน้าที่และความตั้งใจปฏิบัติงาน เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศทางด้านงานบริการธุรกิจการบิน พัฒนาสู่การเป็นสายการบินอันดับหนึ่งของโลกและมุ่งสู่ความเป็นหนึ่งในใจของผู้โดยสารตลอดไป

ความมุ่งหมายในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีต่อการปฏิบัติงาน ในด้านชื่อเสียงขององค์กร ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีต่อการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ทำงาน ช่วงเวลาที่ทำงานและหน่วยปฏิบัติงาน

ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการศึกษาค้นคว้านี้จะเป็นสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อเพิ่มศักยภาพความสามารถในการทำงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้นไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 1,679 คน (Thaisphere. 15ก.พ.2548)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

1.1 เพศ

1.1.1 เพศชาย

1.1.2 เพศหญิง

1.2 อายุ

1.2.1 น้อยกว่า40 ปี

1.2.2 40 ปีขึ้นไป

1.3 ตำแหน่งงาน

1.3.1 ระดับควบคุมงาน

1.3.2 ระดับสั่งงาน

1.3.3 ระดับปฏิบัติงาน

1.4 ระดับการศึกษา

1.4.1 ปริญญาตรี

1.4.2 สูงกว่าปริญญาตรี

1.5 ระยะเวลาที่ทำงาน

1.5.1 น้อยกว่า 15 ปี

1.5.2 15 ปีขึ้นไป

1.6 ช่วงเวลาการทำงาน

1.6.1 ชั่วโมงการทำงานในสำนักงาน

1.6.2 ชั่วโมงการทำงานเป็นผลัด

1.7 หน่วยงานที่สังกัด

1.7.1 กองปฏิบัติการการบรรทุก

1.7.2 กองบริการลูกค้า

1.7.3 กองการบริการพิเศษ

1.7.4 กองบริการสัมภาระ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานใน 5 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านชื่อเสียงขององค์กร

2.2 ด้านลักษณะงานที่ทำ

2.3 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

2.4 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

2.5 ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงานต้อนรับภาคพื้น หมายถึง พนักงานผู้ให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารในการใช้บริการเดินทางกับสายการบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2. ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งแบ่งเป็นด้านทั้ง 5 ด้าน คือ

2.1 ด้านชื่อเสียงขององค์กร หมายถึง ความรู้สึกรัก ภูมิใจ มั่นคง ปลอดภัยในความมั่นคงของบริษัท ในชื่อเสียงขององค์กรและไว้วางใจในการดำเนินงานบริหารงานของฝ่ายบริหารของบริษัท

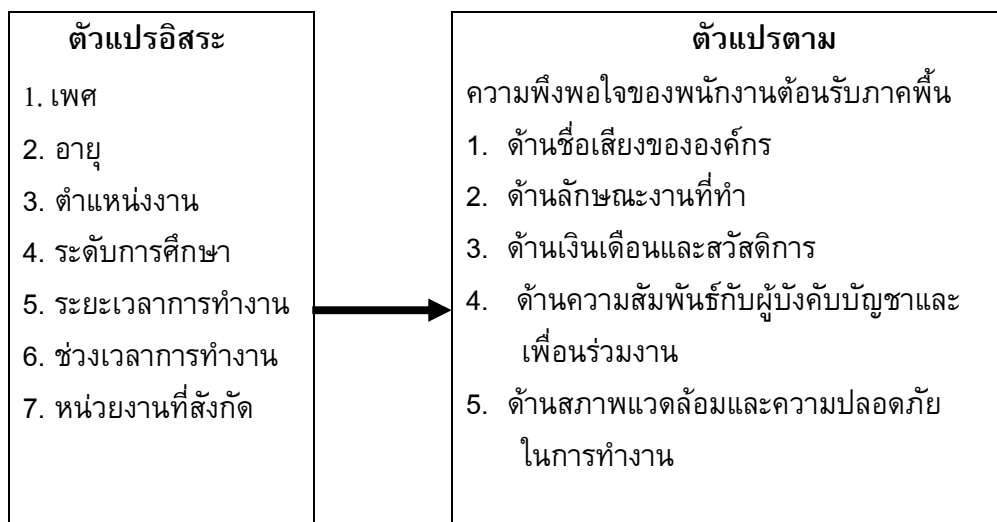
2.2 ด้านลักษณะงานที่ทำ หมายถึง ความรู้สึกพอใจกับงานที่ทำ ตรงกับความรู้ความสามารถและความถนัดก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจที่จะทำงานนั้น ๆ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย เครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์ที่ช่วยในการทำงานให้ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน , รวมถึงความน่าสนใจในลักษณะงานที่ทำ ความมั่นคง ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน การฝึกอบรม การพัฒนาบุคลากร และการประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างาน

2.3 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง ความรู้สึกพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับจากบริษัท ได้แก่ เงินเดือน ค่าครองชีพ สวัสดิการต่าง ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าศึกษาบุตร บำเหน็จ บำนาญ และสิทธิพิเศษต่าง ๆ เช่น บัตรโดยสาร ส่วนลดในการพัสดุภัณฑ์ทางอากาศ

2.4 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความร่วมมือในการทำงานระหว่างในหน่วยงาน เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างานและระหว่างแต่ละหน่วยงาน รวมถึงระบบการการนิเทศงาน สื่อสารภายในและภายนอกองค์กร การแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่องานที่ทำ การได้รับทราบข้อมูล ข่าวสารขององค์กรที่ถูกต้อง รวดเร็วอย่างทั่วถึง

2.5 ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในสถานที่ทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ร้านค้า ร้านอาหาร ห้องน้ำ สถานที่พักผ่อนสำหรับพนักงาน ความมั่นคงของอาคารสถานที่ทำงาน และสิ่งแวดล้อม ชั่วโมงการทำงาน อุณหภูมิอากาศ เสียงรบกวน แสงสว่าง บรรยากาศรอบตัว

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านต่างกัน
2. พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านต่างกัน
3. พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านต่างกัน
4. พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านต่างกัน
5. พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านต่างกัน
6. พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีช่วงเวลาการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านต่างกัน
7. พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าได้นำเสนอเรียงตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับประวัติ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

1.1 ประวัติ ความเป็นมาของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

-วิสัยทัศน์ ภารกิจ นโยบาย จรรยาบรรณ ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

-โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ และวิธีดำเนินงานของบริษัท การบินไทย จำกัด

(มหาชน)

1.2 จุดมุ่งหมาย ฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น

-วิสัยทัศน์ ภารกิจ คุณค่า นโยบายคุณภาพของฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น

-โครงสร้างของฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น

2. ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ประวัติ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม ดำเนินกิจการด้านการบินพาณิชย์ในประเทศและระหว่างประเทศในฐานะสายการบินแห่งชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นรัฐวิสาหกิจของประเทศที่ดำเนินการแข่งขันกับต่างประเทศในธุรกิจสายการบินโลกและเป็นรัฐวิสาหกิจที่สามารถทำกำไรต่อเนื่องกันเรื่อยมาทั้งยังได้รับยกย่องในด้านต่างๆ ให้อยู่ในระดับสายการบินชั้นนำของโลกเสมอมา

การบินไทยก่อตั้งขึ้นในปีพุทธศักราช 2503 โดยบริษัทเดินอากาศไทย จำกัด กับสายการบินสแกนดิเนเวียนแอร์ไลน์ ซิสเต็ม (เอส เอ เอส) ได้ร่วมลงทุนกิจการด้วยทุนเพียง 2 ล้านบาท โดยเดินอากาศไทย ถือหุ้นร้อยละ 70 และ เอส เอ เอส ถือหุ้นร้อยละ 30 ซึ่งในเวลาต่อมาได้มีการเพิ่มทุนอย่างเป็นขั้นตอนตลอดมา จนถึงปีพุทธศักราช 2520 เดินอากาศไทยได้ซื้อหุ้นทั้งหมดคืนจาก เอส เอ เอส ตามมติคณะรัฐมนตรีและโอนหุ้นที่ซื้อมานี้ให้กระทรวงการคลัง ดังนั้น การบินไทยจึงเป็นสายการบินของคนไทยอย่างแท้จริง และมีเดินอากาศไทยกับกระทรวงการคลังเป็นผู้ร่วมถือหุ้น ต่อมาในวันที่ 1 เมษายน 2531 เดินอากาศไทยและการบินไทยได้รวมกิจการเข้าด้วยกัน โดยมติคณะรัฐมนตรี เป็นผลให้เงินทุนของการบินไทยเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว จาก 1,400 ล้านบาท เป็น 2,230 ล้านบาท และเมื่อ 25 มิถุนายน 2534

มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินธุรกิจที่สำคัญเกิดขึ้น โดยคณะรัฐมนตรีมีมติให้ดำเนินการดังนี้

1. นำบริษัท เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
2. เพิ่มทุนจดทะเบียนอีกจำนวน 3,000 ล้านบาท โดยนำหุ้นเพิ่มทุนส่วนแรกจำนวน 100 ล้านหุ้น ในราคาตามมูลค่าหุ้นที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท ออกจัดสรรก่อน
3. ให้จัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุน จำนวน 5 ล้านหุ้น ขายให้พนักงานของบริษัทในราคาตามมูลค่าหุ้นที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท
4. จัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนส่วนที่เหลืออีกจำนวน 95 ล้านหุ้น เสนอขายประชาชนทั่วไป
5. แปลงกำไรสะสมเป็นทุน คิดเป็นเงินรวม 10,770 ล้านบาท ทั้งนี้มีจุดประสงค์หลักเพื่อเป็นการระดมทุนจากภาคเอกชนอันจะทำให้การบินไทยมีศักยภาพในการแข่งขันด้านการบินพาณิชย์ รวมทั้งเป็นการให้ประชาชน และพนักงานได้มีส่วนร่วมเป็นเจ้าของสายการบินแห่งชาติด้วย

เมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม 2534 ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้รับหุ้นสามัญของบริษัท การบินไทย เป็นหลักทรัพย์จดทะเบียน ทั้งนี้จากการแปลงกำไรสะสมเป็นทุน และเพิ่มทุนจดทะเบียนตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว จะทำให้ทุนจดทะเบียนของบริษัทฯ เพิ่มจาก 2,230 ล้านบาท เป็น 16,000 ล้านบาท จึงนับเป็นบริษัท ที่มีทุนจดทะเบียนสูงที่สุดในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ในปี พ.ศ. 2534 บริษัทฯได้นำหุ้นเพิ่มทุนออกจำหน่ายแก่ประชาชนทั่วไป และพนักงานจำนวน 100 ล้านหุ้น มูลค่า 1,000 ล้านบาท ส่วนอีก 200 ล้านหุ้น มูลค่า 2,000 ล้านบาท นั้น จะนำออกจำหน่ายเมื่อคณะกรรมการบริษัทฯ พิจารณาเห็นสมควรต่อไป ดังนั้นปัจจุบันบริษัทฯ จึงมีทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้วเป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 14,000 ล้านบาท

วิสัยทัศน์ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

เป็นสายการบินชั้นนำของโลก มีบริการที่ดีเลิศด้วยวิถีไทย

ภารกิจของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

1. ให้บริการขนส่งทางอากาศอย่างครบวงจร ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ โดยใส่ใจในเรื่องความปลอดภัย ความสะอาดสบาย และการบริการที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อลูกค้า

2. มีการบริหารธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใสด้วยความซื่อสัตย์สุจริตตามแนวทางปฏิบัติที่เป็นสากล และมีผลประกอบการที่น่าพอใจ เพื่อสร้างประโยชน์สูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้น

3.สร้างสิ่งแวดล้อมในการทำงานและให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม เพื่อจูงใจให้พนักงานเรียนรู้และทำงานอย่างเต็มศักยภาพ และภูมิใจที่เป็นส่วนร่วมในความสำเร็จของบริษัท

4.มีความรับผิดชอบต่อประเทศชาติ ในฐานะเป็นสายการบินแห่งชาติ

นโยบายของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ดำเนินงานในฐานะที่เป็นสายการบินแห่งชาติเป็นตัวแทนของประเทศไทย ในการดำรงรักษาและเพิ่มพูนสิทธิด้านการบิน ร่วมส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว แสวงหาและเพิ่มพูนรายได้ทั้งในรูปเงินบาทและเงินตราต่างประเทศ นอกจากนั้นยังดำเนินการส่งเสริมพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบริษัท ให้มีทักษะและวิชาชีพที่เป็นมาตรฐานสากล รวมถึงส่งเสริมพัฒนาเทคโนโลยีทุกสาขาที่เกี่ยวข้องในการบินพาณิชย์ของโลก ทั้งนี้บริษัทฯ ยังมุ่งเผยแพร่วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีและเอกลักษณ์ของประเทศไทยสู่สายตาชาวโลกอย่างต่อเนื่อง

จรรยาบรรณของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ดำเนินงานหรือประกอบธุรกิจบนพื้นฐานของความเป็นธรรมและจริยธรรมตลอดจนปกป้องรักษาผลประโยชน์อันชอบธรรมของบริษัทฯ และตระหนักในคุณค่าของพนักงาน โดยยึดหลักว่าพนักงานทุกคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญและเป็นตัวแทนของบริษัทฯ พนักงานทุกคนจึงมีส่วนร่วมและสนับสนุนความสำเร็จของบริษัทฯ เพื่อบรรลุจุดประสงค์ดังกล่าว บริษัทฯได้กำหนดข้อพึงปฏิบัติต่างๆเพื่อเป็นหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกระดับ รวมทั้งกำหนดจริยธรรมในการดำเนินการดำเนินธุรกิจโดยทั่วไป ดังนี้

1.ปฏิบัติต่อลูกค้าและผู้เกี่ยวข้องทางธุรกิจด้วยความเป็นธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต และรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าทุกคน

2.ไม่ฝ่าฝืนกฎหมายโดยวางตัวเป็นกลางเพื่อสร้างผลประโยชน์ให้สังคมและประเทศชาติ

3.ดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของการแข่งขันที่เป็นธรรม

4.สนับสนุนการใช้ทรัพยากรภายในประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

โครงสร้าง อำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินงาน

1.สำนักงานกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (Office of the President) มีกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ เป็นผู้บังคับบัญชา มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบการบริหารงานทั้งปวง ของบริษัทฯ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของบริษัทฯหรือตามนโยบายมติที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ ตลอดจน

บังคับบัญชาฝ่ายบริหารและพนักงานทั้งปวงของบริษัทฯ ทั้งนี้ภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่กำหนดในข้อบังคับของบริษัทฯ หรือตามที่คณะกรรมการบริษัทฯ กำหนด

2.ฝ่ายการพาณิชย์ (Commercial Department) มีรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายการพาณิชย์เป็นผู้บังคับบัญชา มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย ควบคุม ดูแล อำนาจการรับผิดชอบในการบริหารงานและปฏิบัติการทั้งปวง เกี่ยวกับการวิเคราะห์ วิจัยการตลาด การกำหนดและพัฒนากลยุทธ์ด้านการตลาด พัฒนาระบบสำรองที่นิ่ง ระบบการควบคุม ระวังที่นิ่ง กำหนดมาตรฐาน และคุณภาพของการให้บริการทางด้านขนส่งผู้โดยสาร สินค้าและไปรษณียภัณฑ์ ให้เหมาะสมกับกลุ่มการค้าและเป้าหมายการขายหรือเปิดเส้นทางบินใหม่ วิธีการขายแนวใหม่ การกำหนด เส้นทาง วัน เวลา และจำนวนเที่ยวบิน ควบคุมดูแลและบริหารให้เกิดผลผลิตที่เหมาะสมกับธุรกิจการบิน กำหนดเป้าหมายและบริหารรายได้รวมทั้งบริหารระดับราคาให้เป็นไปตามเป้าหมายทั้งทางด้านผู้โดยสาร สินค้าและไปรษณียภัณฑ์ กำหนดพื้นที่ความรับผิดชอบในการขาย รวมทั้งศึกษาสภาพความเคลื่อนไหวแนวโน้มของตลาดโลก กำหนดยุทธวิธีด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ที่เหมาะสมเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายและนโยบายของบริษัท ควบคุมดูแล การปฏิบัติงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่น ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย โดยรายงานตรงต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายการพาณิชย์มีหน่วยงานในความรับผิดชอบประกอบด้วย

2.1 ฝ่ายการวางแผนการตลาด (Marketing Planning Department) มีผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายวางแผนการตลาดเป็นผู้บังคับบัญชา มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารและปฏิบัติการทั้งปวงเกี่ยวกับการวิเคราะห์ วางแผนกลยุทธ์และแผนการตลาดทั้งในระยะสั้นและในระยะยาว รวมทั้งติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนโดยรายงานตรงต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายการพาณิชย์

2.2 ฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนการตลาด (Marketing Development and Support Department)มีผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนการตลาดเป็นผู้บังคับบัญชามีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารงานและปฏิบัติการทั้งปวงเกี่ยวกับการพัฒนาส่งเสริมและสนับสนุนการตลาด เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ในธุรกิจการบิน โดยรายงานตรงต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายการพาณิชย์

2.3ฝ่ายขาย (Sales and Distribution Department) มีผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายขายเป็นผู้บังคับบัญชามีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารและปฏิบัติการทั้งปวงในการควบคุมดูแล การดำเนินการขายด้านการขนส่งผู้โดยสารทั้งในประเทศและต่างประเทศให้เป็นไปตามนโยบายและบรรลุเป้าหมายตามที่บริษัทฯ กำหนด โดยรายงานตรงต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายพาณิชย์

2.4 ฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณียภัณฑ์ (Cargo and Mail Commercial Department) มีผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณียภัณฑ์เป็นผู้บังคับบัญชา มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารงานและปฏิบัติการทั้งปวงในการควบคุมดูแล ดำเนินการทั้งหมดของกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ ทั้งภายในและต่างประเทศ ทั้งในด้านการขาย และการตลาดและให้บริการกิจการคลังสินค้า ให้เป็นไปตามนโยบายและบรรลุปเป้าหมายตามที่ บริษัทกำหนด โดยรายงานตรงต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายการพาณิชย์

3.ฝ่ายบริการลูกค้า (Customer Services Department) มีรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายบริการลูกค้าเป็นผู้บังคับบัญชา มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย ควบคุมดูแล อำนาจการรับผิดชอบในการบริหารและปฏิบัติการทั้งปวงที่เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้าของ บริษัททั้งด้านการบริการภาคพื้นและการให้บริการบนเครื่องบิน การให้บริการด้าน Load controllers การบริการลานจอดและการบริการอุปกรณ์สนับสนุนภาคพื้นตลอดจนการบริหารงานการซ่อมบำรุงอุปกรณ์และยานพาหนะที่ใช้บริการในลานจอดทั้งหมด รวมทั้งรับผิดชอบในการดำเนิน กิจการทั้งปวงอันเกี่ยวกับรถลากเครื่องบิน (Tractor) ที่เป็นของบริษัทให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายและนโยบายของบริษัท ประสานกับฝ่ายการพาณิชย์ ฝ่ายปฏิบัติการและฝ่ายช่างในการ กำหนดมาตรฐาน การให้บริการแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบิน และการให้บริการภาคพื้นต่อสายการบิน ของบริษัทและสายการบินลูกค้า ดำเนินการในด้านการซื้อหรือขายบริการด้านภาคพื้น ทั้งใน ประเทศและต่างประเทศภาระหน้าที่ดังกล่าวให้รวมถึง การบริหารให้มีการบริการที่มาตรฐานส่งแก่ ผู้โดยสาร การสร้างความสัมพันธ์และความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานทุกแห่ง ที่ บริษัทดำเนินกิจการและบนอากาศยานของบริษัท ดำเนินงานเป็นศูนย์กลาง ในการติดต่อของ ลูกค้าทางโทรศัพท์ รวมทั้งรับฟังปัญหาการใช้บริการของบริษัทหรือการบริการด้านระบบอื่นๆ ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย โดยรายงานตรงต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายบริการลูกค้ามีหน่วยงานในความรับผิดชอบประกอบด้วย

3.1 ฝ่ายบริการภาคพื้น (Ground Customer Services Department) มีผู้อำนวยการใหญ่เป็นผู้บังคับบัญชา มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารงานและปฏิบัติการทั้งปวง เกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าทางด้านภาคพื้น โดยรายงานตรงต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ฝ่าย การบริการ ลูกค้า

3.2 ฝ่ายบริการบนเครื่องบิน (In-flight Customer services Department) มี ผู้อำนวยการใหญ่เป็นผู้บังคับบัญชา มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารงานและ ปฏิบัติการทั้งปวงเกี่ยวกับ การบริการผู้โดยสารบนเครื่องบินทั้งเส้นทางภายในประเทศและ ต่างประเทศ โดยรายงานตรงต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายบริการลูกค้า

4.ฝ่ายปฏิบัติการ (Operations Department) มีรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายปฏิบัติการเป็นผู้บังคับบัญชา มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดนโยบายควบคุม ดูแล อำนาจการรับผิดชอบในการบริหารงานและปฏิบัติการทั้งปวงเกี่ยวกับการปฏิบัติการบินภายในประเทศและการบินระหว่างประเทศ การจัดเตรียม จัดหาและการฝึกอบรมนักบินให้มีจำนวนเพียงพอได้มาตรฐานตรงตามวัตถุประสงค์เป้าหมายและนโยบายของบริษัทฯ ภาระหน้าที่ดังกล่าวให้รวมถึงการจัดทำแผนการปรับเปลี่ยนเครื่องบิน การกำหนดมาตรฐานการบินและความปลอดภัย ในการปฏิบัติการการบิน ดำเนินการสรรหาคัดเลือกและการฝึกอบรมบุคลากรการบิน (Flight crew) ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของบุคลากรการบิน (Flight crews) ให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดำเนินการจัดตารางการบินของลูกเรือ (Schedule cockpit crew and Cabin Crew) ประสานงานกับฝ่ายการบินพาณิชย์และฝ่ายบริการลูกค้า เพื่อให้การฝึกอบรมลูกเรือเป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน กำหนดมาตรฐานการฝึกอบรมนักบิน รวมทั้งการฝึก (Flight Simulators) พนักงานประจำบนเครื่องบินทั้งภายในและภายนอกประเทศ ให้มีประสิทธิภาพ และได้มาตรฐานสูง บริหารการจัดซื้อจัดหาเชื้อเพลิงสำหรับเครื่องบิน ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย โดยรายงานตรงต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายปฏิบัติการมีหน่วยงานในความรับผิดชอบประกอบด้วย

4.1 ฝ่ายปฏิบัติการบิน (Flight Operations Department) ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศของบริษัทฯ โดยรายงานตรงต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายปฏิบัติการ

4.2 ฝ่ายพัฒนาบุคลากรการบิน (Aviation Personnel development Department) มีผู้อำนวยการใหญ่เป็นผู้บังคับบัญชา มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารงานและปฏิบัติการทั้งปวงเกี่ยวกับการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรการบิน (Flight crews) ทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยรายงานตรงต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายปฏิบัติการ

5.ฝ่ายช่าง (Technical Department) มีรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายช่างเป็นผู้บังคับบัญชา มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย ควบคุม ดูแล อำนาจการ รับผิดชอบในการบริหารงานและปฏิบัติการทั้งปวง เกี่ยวกับฝ่ายช่างทั้งหมดของบริษัทฯ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์เป้าหมายและนโยบายของบริษัทฯ ภาระหน้าที่ดังกล่าวให้รวมถึงการวางแผนและควบคุมการดำเนินการขยายขีดความสามารถของฝ่ายช่างและสำนักงานโครงการศูนย์ซ่อมอากาศยานแห่งที่2 (Office of Second Aircraft Maintenance Center) ควบคุมดูแลให้เครื่องบินเป็นไปตามข้อกำหนด (Specification) ของบริษัทฯ และให้เป็นไปตาม Requirement ของ Authorities ต่างๆที่เกี่ยวข้อง ตรวจรับและส่งมอบเครื่องบิน เครื่องยนต์และอุปกรณ์เครื่องบินในนามของบริษัทฯ ดำเนินการให้มีการตรวจสอบ ควบคุมคุณภาพงานการซ่อมบำรุงทุกประเภท ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ดำเนินการให้มีการทำและเก็บเอกสารการช่างทุกชนิด ศึกษาและบริการด้านการซ่อมบำรุงเครื่องบิน การซ่อม

ใหญ่เครื่องบิน การพัฒนาอากาศยาน รวมทั้งการซื้อบริการ และการบริการตนเอง และ/หรือขายบริการ บริหารงานช่างและงานคลังพัสดุการบิน ดำเนินการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรการซ่อมบำรุงอากาศยาน การประสานงานกับหน่วยงาน องค์การ สมาคมฯลฯ ที่เกี่ยวข้องตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย โดยรายงานตรงต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายช่าง มีหน่วยงานในความรับผิดชอบประกอบด้วย

5.1 ฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน (Line & Light Maintenance Department) มีผู้อำนวยการใหญ่เป็นผู้บังคับบัญชา มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารงานและปฏิบัติการทั้งปวงเกี่ยวกับกิจการซ่อมบำรุงระดับลานจอดของเครื่องบิน เครื่องยนต์และอุปกรณ์ประจำเครื่องบิน เพื่อให้สามารถนำเครื่องบินออกไปทำการบินประกอบการของบริษัทและลูกค้าได้ในเวลาที่กำหนดและได้ตามมาตรฐานที่วางไว้ โดยรายงานตรงต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายช่าง

5.2 ฝ่ายซ่อมบำรุงขนาดใหญ่ (Heavy Maintenance Department) มีผู้อำนวยการใหญ่เป็นผู้บังคับบัญชา มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารงานและปฏิบัติการทั้งปวง เกี่ยวกับกิจการซ่อมสร้างบำรุงขนาดใหญ่เครื่องบิน เครื่องยนต์ เครื่องวัด และอุปกรณ์ประจำเครื่องบินให้สามารถนำเครื่องบินออกไปทำการบินประกอบการในกิจการของบริษัทและลูกค้าได้ในเวลาและมาตรฐานที่กำหนดโดยให้บริษัทได้รับประโยชน์สูงสุด โดยรายงานตรงต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายช่าง

6.ฝ่ายการเงินและสารสนเทศ (Finance and Information Department) มีรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายการเงินและสารสนเทศเป็นผู้บังคับบัญชา มีอำนาจหน้าที่ในการนโยบายควบคุม ดูแล อำนวยการ รับผิดชอบในการบริหารงานและปฏิบัติการทั้งปวงเกี่ยวกับ การเงินการบัญชี ครุภัณฑ์ ภัตตาการและกิจการเดินรถรับ-ส่ง ศึกษาพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ วิธีการจัดตั้งการรวมทุนกับนิติบุคคลอื่นๆ ซึ่งรวมถึงการร่วมทุนในองค์การที่แยกกิจการไปจากบริษัท ตลอดจนการบริหารกิจการด้านการรวบรวมข้อมูลและให้บริการด้วยระบบข้อมูลสารสนเทศ (Information and Technology System) การนำระบบคอมพิวเตอร์และสื่อสารข้อมูลเข้ามาใช้ในบริษัท รวมถึงการสร้างสถาปัตยกรรมระบบงานคอมพิวเตอร์และพัฒนาระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายและนโยบายของบริษัท ภาระหน้าที่ดังกล่าวให้รวมถึง ระบบการเงิน การบัญชี เงินทุน การจัดหาแหล่งเงินทุน การบริหารการลงทุนทางเศรษฐกิจ การบริหารความเสี่ยง (Manage Risk) การประกันภัย การประกันวัสดุอุปกรณ์จากการจัดซื้อของบริษัท บริหารงานด้านกฎหมาย การทำนิติกรรม สัญญาและระบบข้อมูลข่าวสารการเงินการบัญชี ตลอดจนควบคุมการบริหารงานคลังเอกสารกลาง โดยรายงานตรงต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายการเงินและสารสนเทศมีหน่วยงานในความรับผิดชอบประกอบด้วย

6.3 ฝ่ายบริหารกิจการร่วมทุน (Subsidiaries and investments Department) มีผู้อำนวยการใหญ่เป็นผู้บังคับบัญชา มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารงานกิจการครุภัณฑ์ การบิน ภัตตาคารการบิน กิจการการเดินรถรับส่งผู้โดยสาร ดูแลรักษาผลประโยชน์ของบริษัทฯ ในกิจการโรงแรมและครุภัณฑ์และปฏิบัติงานทั้งปวงเกี่ยวกับการศึกษา การพิจารณาให้ข้อเสนอแนะวิธีการจัดตั้งการร่วมทุน แนวทางการบริหารงานตลอดจนติดตามผลการร่วมลงทุนกับองค์กรอื่น ๆ ในการดำเนินธุรกิจที่ต่อเนื่องกับธุรกิจการบินหรือในกิจการที่แยกตัวออกไปจากบริษัทฯ เพื่อดำเนินธุรกิจเป็นเอกเทศ โดยประสานประโยชน์กับบริษัทฯ และรวมถึงการพิจารณาแนวทางการแปรรูปการบริหารงานของบริษัทฯ ไปสู่บริษัทมหาชนให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์เป้าหมาย และนโยบายของบริษัทฯ โดยรายงานตรงต่อรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายการเงินและสารสนเทศ

7. ฝ่ายการบริหารทรัพยากรบุคคลและบริหารทั่วไป (Human Resources and General Administration Department) มีรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลและบริหารทั่วไป เป็นผู้บังคับบัญชา มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย ควบคุม ดูแล อำนาจการรับผิดชอบในการบริหารงานและปฏิบัติการทั้งปวงเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล การวางแผนกำลังคน (Manpower Planning) การพัฒนาองค์การและระบบงาน การบริหารผลประโยชน์ตอบแทน การบริหารทั่วไป ตลอดจนการบริหารงานระเบียบ ข้อบังคับ เพื่อให้การบริหารงานต่างๆบรรลุเป้าหมาย ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของบริษัทฯ ควบคุม ดูแล การปฏิบัติงานของหน่วยงานบังคับบัญชา ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายโดยรายงานตรงต่อรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลและบริหารทั่วไป มีหน่วยงานประกอบด้วย

7.1 ฝ่ายบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resources Department) มีผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นผู้บังคับบัญชา มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารงานและปฏิบัติการทั้งปวงเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล และการพัฒนาบุคคล ให้สอดคล้องกับนโยบายหลักและแผนวิสาหกิจ (Corporate Plan) ของบริษัทฯ สร้างความสัมพันธ์ความเข้าใจอันดีต่อกันระหว่างฝ่ายบริหารกับพนักงานโดยรายงานตรงต่อรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลและบริหารทั่วไป

7.2 ฝ่ายบริหารทั่วไป (General Administration Department) มีผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายบริหารทั่วไปเป็นผู้บังคับบัญชา มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารงานและปฏิบัติการทั้งปวงเกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไป ให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และนโยบายของบริษัทฯ โดยรายงานตรงต่อรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลและบริหารทั่วไป

8. ฝ่ายวางแผนและรัฐกิจสัมพันธ์ (Corporate Planning and Government Relations Department) มีผู้ช่วยกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายวางแผนและรัฐกิจสัมพันธ์เป็นผู้บังคับบัญชา มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย ควบคุม ดูแล อำนาจการ รับผิดชอบในการบริหารงานและปฏิบัติการทั้งปวงเกี่ยวกับการวางแผนธุรกิจและแผนกลยุทธ์ของบริษัทฯ รวมทั้งควบคุมดูแลการดำเนินงาน ด้านการติดต่อประสานงานกับรัฐบาลในการเจรจา ทำสัญญาข้อตกลงการบริการขนส่งทางอากาศ (Air Service Agreements) เพื่อให้ได้มาซึ่งสิทธิการบิน (Traffic Right) เพื่อให้บริษัทฯ สามารถดำเนินงานให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย นโยบายของบริษัทฯ ควบคุม ดูแล การปฏิบัติงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย โดยรายงานตรงต่อรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายวางแผนและรัฐกิจสัมพันธ์ มีหน่วยงานในความรับผิดชอบประกอบด้วย

8.1 ฝ่ายวางแผน (Corporate Planning Department) มีผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายวางแผนเป็นผู้บังคับบัญชา มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารงานและปฏิบัติการทั้งปวงเกี่ยวกับการจัดทำแผนธุรกิจและแผนกลยุทธ์ของบริษัทฯ ติดตามประสานงานกับทุกหน่วยงานในการนำแผนต่างๆ ไปสู่การปฏิบัติ รวมทั้งการประเมินผลเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และนโยบายของบริษัทฯ โดยรายงานตรงต่อผู้ช่วยกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายวางแผนและรัฐกิจสัมพันธ์

8.2 ฝ่ายรัฐกิจสัมพันธ์ (Government Relations Department) มีผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายรัฐกิจสัมพันธ์เป็นผู้บังคับบัญชา มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารงานและปฏิบัติการทั้งปวงในการติดต่อประสานงานเกี่ยวกับกิจการด้านการบิน ทำการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และหาข้อมูลสำหรับรัฐบาลไทยในการเจรจาดำเนินการเพื่อสิทธิการบินกับรัฐบาลต่างประเทศ ตลอดจนการติดต่อประสานงานองค์การระหว่างประเทศ สมาคมและกลุ่มความร่วมมือระหว่างประเทศที่

เกี่ยวข้องกับกิจการบิน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดสามารถดำเนินธุรกิจการบินได้ตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายและนโยบายของบริษัทที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลไทย โดยรายงานตรงต่อผู้ช่วย กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายวางแผนและรัฐกิจสัมพันธ์

9. ฝ่ายรักษามาตรฐานและความปลอดภัย (Standards and Safety Assurance Department) มีผู้ช่วยผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายรักษามาตรฐานและความปลอดภัยเป็นผู้บังคับบัญชา มีอำนาจหน้าที่การกำหนดนโยบาย ควบคุม ดูแล อำนาจการรับผิดชอบในการบริหารงานและปฏิบัติการทั้งปวง เกี่ยวกับการกำหนดและให้ข้อเสนอแนะมาตรฐานความปลอดภัยในการทำงาน ความปลอดภัยในธุรกิจการบริการของบริษัทฯ ดูแล ติดตาม คุณภาพ การบริการและการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานของบริษัทฯ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และให้รวมถึงการดำเนินการตรวจสอบ กำหนดมาตรฐานการบิน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน ของผู้โดยสารและของบริษัทฯ ติดตามวิวัฒนาการด้านการบิน การปฏิบัติงาน เพื่อให้มีมาตรฐานการบินและการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์สูงดำเนินการเพื่อให้เกิดสภาพการทำงาน และสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ทั้งต่อพนักงาน บุคลากรการบินและผู้โดยสารทั้ง ณ บริเวณอาคาร สำนักงานขาย จุดปฏิบัติงานบริการต่างๆ ตลอดจนสภาพของอากาศยานของบริษัทฯ ให้มีสภาพได้มาตรฐานเพื่อ ความมีประสิทธิภาพ และความปลอดภัย ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย ทั้งนี้ โดยรายงานตรงต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่

10. ฝ่ายกิจการพิเศษ (Special Project Department) มีผู้อำนวยการใหญ่ เป็นผู้บังคับบัญชา มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารงานและปฏิบัติการทั้งปวงตามที่ กรรมการผู้อำนวยการใหญ่มอบหมายโดยรายงานตรงต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่

จุดมุ่งหมายฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น

วิสัยทัศน์

การเป็นผู้ให้บริการลูกค้าด้วยบริการชั้นนำที่ลูกค้าเลือกใช้ ด้วยความเป็นมาตรฐานระดับสากล โดยยังคงคุณค่าของความเป็นไทย

ภารกิจ

ความมุ่งมั่นที่จะสร้างหน่วยธุรกิจบริการลูกค้า โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะให้บริการในมาตรฐานระดับโลกด้วยคุณภาพที่เป็นเลิศ ด้วยการปรับองค์กรให้เน้นความสำคัญของลูกค้า ซึ่งมีทีมงานที่สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลายหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว ทั้งนี้สามารถวัดผลได้จากคุณภาพ ผลกำไรและการเติบโต โดยยังทรงคุณค่าของความเป็นไทยไว้

คุณค่า

1. เราจะ “ ปฏิบัติงานทุกอย่างให้ถูกต้องตั้งแต่แรก ”
2. เราจะ “ เน้นความพึงพอใจของลูกค้า ” ในทุกสิ่งที่เราทำ
3. การมีส่วนร่วม และ การทำงานเป็นทีม คือ กระบวนการบริหารของเรา
4. การสื่อสารครบวงจรเป็นปัจจัยสำคัญของเราในกระบวนการพัฒนาคุณภาพ และ เป็นส่วนหนึ่งของภารกิจเรา
5. การตอบสนองความต้องการของลูกค้าต้องมาก่อนการตอบสนองความต้องการภายใน
6. พนักงานเป็นแหล่งของความสามารถในการแข่งขัน
7. ประสิทธิภาพของบริการของเราสามารถวัดได้ด้วยผลกำไร
8. การพัฒนาที่ต่อเนื่องเป็นปัจจัยหลักของความสำเร็จ
9. เราจะรักษาคุณค่าของความเป็นไทย

นโยบายคุณภาพ

“ ฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น มุ่งมั่นในการพัฒนาระบบคุณภาพด้านบริการ เพื่อความพอใจสูงสุดของลูกค้า ” โดย

1. ให้ความสำคัญต่อความพอใจของลูกค้าเป็นอันดับแรก
2. พัฒนาพนักงานสร้างจิตสำนึกเรื่องคุณภาพในการบริการ
3. นำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ในการให้บริการและจัดการ
4. ปรับปรุงยกระดับคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง
5. ดำเนินการให้เป็นไปตามระบบคุณภาพของบริษัทฯ

โครงสร้างการดำเนินงาน ฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น

มีกรรมการผู้จัดการเป็นผู้อำนวยการใหญ่ โดยแบ่งเป็น

1. สำนักงานบริหารโครงการบริการลูกค้าภาคพื้น ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. ฝ่ายมาตรฐานการบริการและความปลอดภัยบริการลูกค้าภาคพื้น โดยแบ่งเป็น
 - กองมาตรฐานการบริการ
 - กองมาตรฐานความปลอดภัย
3. ฝ่ายสนับสนุนผลิตภัณฑ์และบริการ โดยแบ่งเป็น
 - กองพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการลูกค้าภาคพื้น
 - กองสนับสนุนระบบข้อมูลบริการท่าอากาศยานบริการลูกค้าภาคพื้น

- กองวิธีการปฏิบัติการ
- กองบริการเดินรถ
- 4. ฝ่ายการขายและการตลาด บริการลูกค้าภาคพื้น โดยแบ่งเป็น
 - กองลูกค้าสัมพันธ์และบริการลูกค้าภาคพื้น
 - กองการขายสัญญาบริการภาคพื้น
 - กองวิเคราะห์การตลาดและส่งเสริมการพาณิชย์
- 5. ฝ่ายสถานีต่างประเทศและภูมิภาค โดยแบ่งเป็น
 - กองสถานีภูมิภาค
 - กองสถานีต่างประเทศ
 - กองจัดซื้อและสัญญาบริการภาคพื้น
- 6. ฝ่ายการบริการสนามบิน โดยแบ่งเป็น
 - กองควบคุมการบริการสถานีกรุงเทพฯ
 - กองปฏิบัติการการบรรทุก
 - กองบริการลูกค้า
 - กองการบริการพิเศษ
 - กองบริการสัมภาระ
- 7. ฝ่ายการบริหารงานทั่วไป โดยแบ่งเป็น
 - กองควบคุมเศรษฐกิจบริการลูกค้าภาคพื้น
 - กองพัฒนาบุคลากรบริการลูกค้าภาคพื้น
 - กองธุรการบริการลูกค้าภาคพื้น

ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน

ความแตกต่างระหว่างการจูงใจและความพึงพอใจ (Difference between motivation and satisfaction) การจูงใจ (Motivation) เป็นสิ่งเร้า และความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการหรือเป้าหมาย ส่วนความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความพอใจเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง ดังนั้น การจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าเพื่อให้ได้ผลลัพธ์คือความพึงพอใจซึ่งเป็นผลลัพธ์ซึ่งเมื่อเกิดแรงจูงใจขึ้น แล้ว สามารถตอบสนองแรงจูงใจนั้น ผลลัพธ์ก็คือความพึงพอใจ

ในทัศนะของฝ่ายจัดการจะต้องศึกษาถึงความพอใจของบุคคล พยายามสร้างความพึงพอใจให้สูง แต่มีระดับการจูงใจที่ต่ำ ซึ่งทั้งสองอย่างตรงข้ามกัน การจูงใจบุคคลระดับสูง บุคคลมักจะพบรางวัลที่ได้รับจากตำแหน่งหน้าที่น้อยกว่าความต้องการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์.2534: 236)

ความหมายของความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน

แอปเปิลไวท์ (Applewhite 1965:6) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความหมายกว้างและรวมไปถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานด้วย เช่น มีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ มีทัศนคติที่ดีต่องานและมีความพอใจกับรายได้ที่ได้รับ

บลูมและเนลเลอร์ (Blum ;& Naylor 1968:364) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นทัศนคติต่างๆ ซึ่งได้ผลมาจากงานและปัจจัยแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง สถานภาพ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาและความเหมาะสมของปริมาณงาน

เดวิส (Davis 1981:83) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึงความพอใจหรือไม่พอใจของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานกับผลประโยชน์ที่จะได้รับ

เฟรนช์ (French 1964:28-29) กล่าวว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ ถ้าสภาพของงานดี ซึ่งหมายถึง การมีตำแหน่งที่ดี มีรายได้เพียงพอกับการดำรงชีพ มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูงและจะทำให้บุคคลสามารถปรับบุคลิกของตนให้เข้ากับสภาพสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้

กู๊ด (Good 1973:27) ให้ความหมาย ความพึงพอใจในการทำงานว่า เป็นสภาพหรือระดับความพอใจ ซึ่งเป็นผลอันเนื่องมาจากความสนใจต่างๆและทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่

มอร์ส (Morse :1955:27) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ทำงานได้น้อยลง ซึ่งผลของความเครียดนั้นมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์มีความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้องและเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง ความเครียดนั้นจะลดลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

ปาร์คเกอร์และโอเกลสบี (Parker ;& Oglesby 1972:173) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกในเรื่องต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการทำงานที่ทำ

สมิธ (Smith 1965:114-135) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า เป็นการบ่งบอกถึงระดับความพอใจมากน้อยของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานนั้นว่า ตอบสนองต่อความต้องการของเขาได้

สเตรสส์และเซเลส (Strauss ;& Sayless 1960:119-121) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้น ให้สำเร็จตาม

วัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นได้ประโยชน์ตอบแทนทั้งในด้านวัตถุและจิตใจและสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้

จากความหมายดังกล่าวของความพึงพอใจในการทำงานสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นสภาพความรู้สึกพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เกิดจากการได้รับการสนองตอบความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจ ก่อให้เกิดความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานใดๆก็ตาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดที่สุดกับการปฏิบัติงาน เพราะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติและค่านิยมของบุคคล ดังนั้น การทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ จึงเป็นที่ปรารถนาของผู้บริหารทุกระดับ อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้มีแนวคิดพื้นฐานที่แตกต่างกัน 2 ลักษณะ คือ

1. ความพึงพอใจนำไปสู่ผลการปฏิบัติงาน เป็นแนวคิดที่ได้จากการศึกษาทางด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยเฉพาะการศึกษาทดลองที่โรงงานฮาวธอร์น (Hawthorne) ในปี ค.ศ.1920 ในเรื่องของแสงสว่างและสภาพแวดล้อมที่ใช้ในการทำงาน ซึ่งให้เห็นว่า การเพิ่มของผลผลิตเป็นผลสืบเนื่องมาจากความพอใจในการปฏิบัติงานของคนงาน ซึ่ง เดวิด (Davis 1981:82) ได้กล่าวถึงแนวคิดนี้ว่า “ การสนองตอบความต้องการของผู้ปฏิบัติงานจนเกิดความพอใจ จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่สูงกว่าผู้ไม่ได้รับการสนองตอบ ”

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้บริหารที่มุ่งจะเพิ่มผลผลิตด้วยการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น ก็จะพยายามจัดหาสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยต่างๆ เช่น เงินเดือน สวัสดิการ หรือความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ที่สามารถจะตอบสนองความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ดีจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

2. ผลการปฏิบัติงานนำไปสู่ความพึงพอใจ พอร์เตอร์และโลว์เลอร์ (Porter ;& Lowler 1967:23) ได้พัฒนารูปแบบจำลองเพื่อศึกษาเกี่ยวกับสภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยตั้งสมมุติฐานว่า “ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงานจะถูกเชื่อมโยงด้วยปัจจัยอื่นๆ ผลการปฏิบัติงานที่ดี จะนำไปสู่ผลตอบแทนเหมาะสม ซึ่งในที่สุดจะนำไปสู่การตอบสนองความพึงพอใจ ” ผลการปฏิบัติย่อมได้รับการตอบสนองในรูปของรางวัลหรือผลตอบแทน ซึ่งแบ่งออกเป็นผลตอบแทนภายใน (Intrinsic Rewards) และผลตอบแทนภายนอก (Extrinsic Rewards) โดยผ่านการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทน ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ปริมาณของผลตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับนั้น คือความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานจะถูกกำหนดโดยความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทน

หากผลตอบแทนจริงมากกว่าผลตอบแทนที่รับรู้แล้ว ความพึงพอใจย่อมจะเกิดขึ้น (สมยศ นาวิการ 2521: 119)

หนึ่งผลตอบแทนภายในหรือรางวัลภายใน เป็นผลในด้านความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่เกิดแก่ตัวผู้ปฏิบัติงานเอง เช่น ความรู้สึกต่อความสำเร็จที่เกิดขึ้น เมื่อสามารถเอาชนะความยุ่งยากต่าง ๆ และสามารถดำเนินงานภายใต้ความยุ่งยากทั้งหลายได้สำเร็จ ทำให้เกิดความภูมิใจ ความมั่นใจ ตลอดจนการได้รับยกย่องจากบุคคลอื่น ส่วนผลตอบแทนภายนอกเป็นรางวัลที่ผู้อื่นจัดทำให้มากกว่าที่ตนเองจะให้แก่ตัวเอง เช่น การให้เลื่อนตำแหน่ง และรางวัลโบนัสพิเศษ (เทพนม เมืองแมน ;& สวิง สุวรรณ. 2529: 43)

จากแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งสองรูปแบบดังกล่าวข้างต้น สามารถที่จะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานจะมีความสัมพันธ์กันในทางบวก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่างานที่ปฏิบัตินั้น ทำให้บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้เกิดความสมบูรณ์ของชีวิตมากน้อยเพียงใด นั่นคือสิ่งที่ผู้บริหารจะต้องคำนึงและจัดให้มีขึ้น ก็คือ องค์ประกอบต่างๆในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามที่ กิลเมอร์และคณะ (Gilmer ; et al. 1966: 280-283) ได้สรุปไว้มี 10 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานอย่างเต็มหน้าที่กำลังความสามารถ ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา โดยเฉพาะบุคคลที่มีอายุมากขึ้น จะมีความต้องการความมั่นคงปลอดภัยมากขึ้น

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for advancement) ได้แก่ การมีโอกาสดำเนินการก้าวหน้าสูงขึ้น การมีโอกาสดำเนินการก้าวหน้าขึ้นจากความสามารถในการทำงาน การไม่มีโอกาสดำเนินการก้าวหน้าขึ้นในการทำงานย่อมก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน เช่น ผู้ชายต้องการโอกาสดำเนินการก้าวหน้าในการทำงานมากกว่าผู้หญิง และเมื่อมีอายุเพิ่มมากขึ้นความต้องการในเรื่องนี้จะน้อยลง เป็นต้น

3. สถานที่ทำงานและการดำเนินงาน (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงและการดำเนินงานของสถาบัน ซึ่งพบว่าคนที่มีอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าคนอายุน้อย

4. ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ รายได้ประจำ และค่าตอบแทนพิเศษที่องค์กรให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในโรงงานจะเห็นความสำคัญของค่าจ้างมากกว่าผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐ

5.ลักษณะของงานที่ทำ ความน่าสนใจของงาน (Intrinsic aspects of the job) ถ้าบุคคลได้ทำงานตรงกับความรู้ความสามารถและความถนัด ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจที่จะทำงานนั้นๆ โดยเฉพาะในกลุ่มผู้บริหารมักจะพึงพอใจในการทำงานที่ท้าทายความสามารถ

6.การบังคับบัญชา (Supervision) ผู้บังคับบัญชามีส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ การนิเทศงานที่ไม่ดี อาจเป็นสาเหตุให้ผู้ปฏิบัติงานขาดงานหรือลาออกจากงานได้

7. ลักษณะความสำคัญทางสังคมของงาน (Social aspect of the job) องค์ประกอบนี้รวมถึงความต้องการเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ถ้าบุคคลมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของงานสามารถร่วมงานกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้นๆ

8.การติดต่อสื่อสาร (Communication) การขาดการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กรหรือหน่วยงาน อาจเป็นสาเหตุทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานได้ โดยเฉพาะบุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงจะให้ความสำคัญกับองค์ประกอบนี้มาก

9.สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working condition) ได้แก่ อุณหภูมิ แสงสว่าง เสียง ฝุ่นน้ำ ห้องอาหาร ชั่วโมงการทำงาน ฯลฯ จากการศึกษาพบว่า สภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย และผู้ชายจะให้ความสำคัญกับชั่วโมงการทำงานมากกว่าอย่างอื่น แต่ในผู้หญิงที่แต่งงานแล้วจะให้ความสำคัญกับชั่วโมงการทำงานมากขึ้น

10.ผลประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) ได้แก่ เงินบำนาญ บำนาญ บริการรักษาพยาบาล สวัสดิการ อาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุด การได้รับการพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรมจากหน่วยงาน ย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การสร้าง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานในองค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่นและเกิดประสิทธิผลนั้น ขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในหน่วยงานนั้นๆ หมายความว่าความต้องการของบุคคลเพียงใด ฉะนั้น จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารควรจะได้ทราบว่า วิธีการจูงใจบุคลากรมีรูปแบบอย่างไรเพื่อเป็นแนวทางโน้มน้าวจิตใจให้บุคคลมีความรู้สึกผูกพันอยู่กับงานอยากจะทำงาน พร้อมทั้งจะทุ่มเทและเสียสละเพื่องานและหน่วยงานอย่างจริงจัง

ทฤษฎีที่จะกล่าวต่อไปนี้เป็นทฤษฎีทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวกับลักษณะและความต้องการของบุคคล ซึ่งสามารถนำมาประกอบในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์กร ประกอบด้วยทฤษฎีที่สำคัญ 4 ทฤษฎี (อาร์ มณีพันธ์. 2546: 56-78) คือ

1. ทฤษฎีความต้องการ: ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์

เป็นทฤษฎีการจูงใจที่การกล่าวขวัญกันอย่างแพร่หลาย คือทฤษฎีการจูงใจของนักจิตวิทยาชื่อ Abraham Maslow มาสโลว์มองความต้องการของมนุษย์เป็นลักษณะลำดับขั้น จากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด และสรุปว่าเมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนอง จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

ลำดับขั้นความต้องการ (The needs hierarchy) ความต้องการของมนุษย์พื้นฐานซึ่งกำหนดโดยมาสโลว์มีดังนี้

1. ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ ความอบอุ่น ที่อยู่อาศัย และการนอน การพักผ่อน มาสโลว์ได้กำหนดตำแหน่งซึ่งความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองไปยังระดับที่มีความจำเป็นเพื่อให้ชีวิตอยู่รอด และความต้องการอื่นจะกระตุ้นบุคคลต่อไป
2. ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or safety needs) ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตรายทางกายและความกลัวต่อการสูญเสียงาน ทรัพย์สิน อาหารหรือที่อยู่อาศัย
3. ความต้องการการยอมรับหรือความผูกพัน (Affiliation or acceptance needs) เนื่องจากบุคคลอยู่ในสังคมจะต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น
4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) ตามทฤษฎีมาสโลว์เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการการยอมรับแล้ว จะต้องการการยกย่องจากตัวเองและจากบุคคลอื่น ความต้องการนี้เป็นการพึงพอใจในอำนาจ (Power) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานะ (Status) และความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence)
5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for self-actualization) มาสโลว์ค่านึงว่าความต้องการในระดับสูงสุดเป็นความปรารถนาที่จะสามารถประสบความสำเร็จ เพื่อที่จะมีศักยภาพและบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับสูงสุด

2. ทฤษฎีความต้องการ : ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer

ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer (Alderfer ERG) เป็นทฤษฎีความต้องการซึ่งกำหนดลำดับขั้นตอนความต้องการ Alderfer ได้ชี้ความแตกต่างระหว่างความต้องการในระดับต่ำและความต้องการในระดับสูงซึ่งเกี่ยวข้องกับความต้องการของมาสโลว์ 5 ประเภท คงเหลือ 3 ประเภท ดังนี้

1. ความต้องการในการอยู่รอด (Existence needs (E)) เป็นความต้องการในระดับต่ำสุด และลักษณะเป็นรูปธรรม (Concret) ประกอบด้วยความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์คือความต้องการของร่างกายและความต้องการความปลอดภัยซึ่งสามารถพิสูจน์ได้

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Related need (R)) มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการด้านสังคม ตามทฤษฎีของมาสโลว์บวกด้วยความต้องการความปลอดภัยและความต้องการการยกย่อง

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth(G)) เป็นความต้องการในระดับสูงสุด ในระดับขั้นตอนของ Alderfer และมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยส่วนที่เป็นความต้องการยกย่องและบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จตามทฤษฎีของมาสโลว์

Alderfer ไม่เชื่อว่าบุคคลต้องตอบสนองความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ในระดับความต้องการก่อนที่จะก้าวหน้าไปสู่ระดับอื่น เขาพบว่าบุคคลได้รับการกระตุ้นโดยความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับ ตัวอย่างความต้องการที่จะได้รับเงินเดือนที่เพียงพอ (ความต้องการความอยู่รอด) ในขณะเดียวกันจะเกิดความต้องการการยอมรับ ความพอใจ (ความต้องการด้านความผูกพัน) และเกิดความต้องการสร้างสรรค์ ต้องการความก้าวหน้า (ความต้องการเจริญเติบโต) ยิ่งกว่านั้น Alderfer ค้นพบว่าลำดับของชนิดจะแตกต่างกันแต่ละบุคคลผู้ประกอบการจะแสวงหาการยกย่องนับถือ (ความต้องการความสัมพันธ์) และความรู้สึกสร้างสรรค์ เป็นความต้องการความเจริญเติบโตก่อนที่จะคำนึงถึงความต้องการด้านรูปธรรม เช่น ความหิว และความกระหาย (เป็นความต้องการการอยู่รอด)

Alderfer ยังขยายทฤษฎีมาสโลว์โดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิกิริยาเมื่อเขาสามารถและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตนโดยพัฒนาหลักความก้าวหน้าในความพึงพอใจ (Satisfaction-progression principle) เพื่ออธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้ากับลำดับขั้นความต้องการเมื่อตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่าได้และในทางตรงข้ามหลักของการถดถอย-ความตึงเครียด (Frustration-regression principle) ซึ่งอธิบายว่า เมื่อบุคคลที่ยังมีความตึงเครียดในความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการในระดับสูงขึ้น เขาจะเลิกพยายามตอบสนองความต้องการและเปลี่ยนไปใช้ความพยายามที่จะตอบสนองในระดับต่ำกว่า ทฤษฎี ERG ระบุว่าบุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับสูงขึ้น และต่ำลงของระดับความต้องการขึ้นกับว่าเขาตอบสนองความต้องการในระดับต่ำลงหรือความต้องการในระดับสูงขึ้นหรือไม่

3. ทฤษฎีความต้องการ : ทฤษฎี 2 ปัจจัย หรือปัจจัยนามัยในการจูงใจ

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's two-factor theory) หมายถึง ทฤษฎีการจูงใจโดย Herzberg ซึ่งได้เสนอว่าปัจจัยในการทำงานเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน และไม่

พึงพอใจในการทำงานหรือหมายถึง การทำงานโดยหลักการของเจ้าของกิจการจะพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน การสร้างการจูงใจให้มากเป็นสิ่งที่ลำบาก รายละเอียดของทฤษฎี 2 ปัจจัยมีดังนี้

1.ปัจจัยรักษา (Maintenance factor) หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factor) ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความไม่พึงพอใจในการทำงานหรือหมายถึงผู้จัดการจะจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาจากความไม่พอใจตามนโยบายบริษัท สถานภาพการทำงานมั่นคง แสดงให้เห็นถึงปัจจัยอนามัยต่างๆ เช่น นโยบายการบริหารของบริษัท การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคง เงิน ปัจจัย ไม่ได้จูงใจให้พนักงานผลิตมากขึ้น แต่ป้องกันไม่ให้เกิดลดลง ปัจจัยอนามัยจะรักษาแรงจูงใจให้อยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกันแรงจูงใจไม่ให้เกิดขึ้นในทางลบ ส่วนปัจจัยที่มีผลในทางบวกต่อแรงจูงใจในการทำงานคือ โอกาสเจริญเติบโตของลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่องชมเชย ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า

2.ปัจจัยการจูงใจ (Motivation factors หรือ motivators) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยภายใน เหตุที่เรียกว่าปัจจัยป้องกันความไม่พอใจว่าเป็นปัจจัยอนามัยเพราะผลกระทบของปัจจัยเหล่านี้มีต่อแรงงานคล้ายกับการรักษาอนามัยของคน เช่น เมื่อคนเราเกิดมีบาดแผลขึ้นจะต้องใส่ยารักษาให้หายการใช้ยาไม่ได้ทำให้แผลหายแต่เพื่อป้องกันไม่ให้แผลเน่าเป็นการใช้เพื่อให้กลับสู่สภาพปกติเท่านั้นในทางตรงข้ามกัน ถ้าหากปัจจัยอนามัยไม่ได้รับความสนใจ สิ่งต่างๆจะเลวร้ายไปกว่าเดิม เช่น ผู้ที่มีสุขภาพดี ก็ต้องรับประทานอาหารดีๆ จะไม่ช่วยทำให้บริษัทดีขึ้นถ้า หากสุขภาพดีแล้วแต่ถ้าไม่รับประทานอาหารดีเขาจะเริ่มป่วยการศึกษาของ Herzberg ได้แบ่งปัจจัยต่างๆ ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg เสนอแนะว่า ความสำคัญของปัจจัยจูงใจที่แตกต่างกันสองกลุ่มคือ (1) ปัจจัยอนามัย (Hygiene factor) มีอิทธิพลต่อความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) (2) ปัจจัยการจูงใจ(Motivation factors หรือ Motivators) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างการจูงใจ

สำหรับทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg ว่ามีความคล้ายคลึงกับทฤษฎี Maslow ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg มีปัจจัยจูงใจ 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 ปัจจัยไม่พึงพอใจ (Dissatisfiers) จะไม่กระตุ้นบุคคลในองค์กรการ แม้ว่ายังมีอยู่ความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

กลุ่มที่ 2 ปัจจัยเกี่ยวกับงาน (Job context factors) เป็นตัวจูงใจที่แท้จริงเพราะศักยภาพการยอมรับความพึงพอใจเป็นที่ชัดเจนว่า ทฤษฎีการจูงใจสมเหตุสมผล ผู้บริหารต้องพิจารณาให้มีความสำคัญการยกระดับลักษณะงาน

4. ทฤษฎีความต้องการ : ทฤษฎีความต้องการที่แสวงหาของ McClelland

ความต้องการที่แสวงหาของ McClelland (McClelland's acquired-needs theory) เป็นทฤษฎีซึ่งเสนอแนะว่าความต้องการที่แสวงหาการเรียนรู้โดยอาศัยชีวิตและการที่บุคคลมุ่งที่ความต้องการเฉพาะอย่างมากกว่าความต้องการอื่นๆ ความต้องการเพื่อความสำเร็จ (Need for achievement) เป็นความปรารถนาที่จะบรรลุเป้าหมายซึ่งมีลักษณะท้าทายและยอดเยี่ยม

ความต้องการเพื่อความผูกพัน (Need for affiliation) ความปรารถนาที่จะกำหนดความผูกพันส่วนตัวกับบุคคลอื่น ความต้องการอำนาจ (Need for power) เป็นความปรารถนาที่จะมีอิทธิพลหรือควบคุมบุคคลอื่น

ทฤษฎีนี้ได้ทำความเข้าใจถึงการจูงใจ ซึ่งมีรูปแบบการจูงใจพื้นฐาน 3 ประการ คือ 1. ต้องการอำนาจ 2. ความต้องการความผูกพัน 3 ความต้องการความสำเร็จ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความต้องการอำนาจ (Need for power) McClelland และทีมงานผู้วิจัย ได้พบว่าบุคคลมีความต้องการอำนาจสูง จะมีความเกี่ยวข้องกับอิทธิพลและการควบคุม บุคคลเช่นนี้ต้องการความเป็นผู้นำ เป็นผู้ที่ต้องการทำงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น เป็นกลุ่มที่แสวงหา หรือค้นหาวิธีการแก้ปัญหาให้ดีที่สุด และชอบพูดในที่ชุมชนชอบแข่งขันเพื่อให้สถานภาพสูงขึ้นจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าทำงานให้ได้ประสิทธิภาพ

2. ความต้องการของความผูกพัน (Need for affiliation) บุคคลที่มีความต้องการข้อนี้สูงจะพอใจจากการเป็นที่รัก และมีแนวโน้มจะเลี่ยงการเจ็บปวดจากการต่อต้านโดยสมาชิกกลุ่มสังคม เขาจะรักษาความสัมพันธ์อันดีในสังคม พยายามในการให้ความร่วมมือมากกว่าการแย่งชิง พยายามสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับผู้อื่น ต้องการสร้างความเข้าใจดีจากสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

3. ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement) บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูงจะมีความปรารถนาอย่างรุนแรงที่จะประสบความสำเร็จและกลัวต่อความล้มเหลว ต้องการการแข่งขันและกำหนดเป้าหมายที่ยากลำบากสำหรับตนเอง มีทัศนคติชอบเสี่ยงแต่ไม่ใช่ชอบการพนัน พยายามที่จะวิเคราะห์และประเมินปัญหาที่มีความรับผิดชอบเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง และมีการป้อนกลับในการทำงานตลอดจนมีความปรารถนาจะทำงานให้ดีกว่าบุคคลอื่น แสวงหาหรือพยายามรับผิดชอบในการค้นหาวิธีแก้ไขปัญหาให้ดีที่สุด

การประยุกต์ใช้ทฤษฎีความต้องการของ McClelland สำหรับผู้บริหาร (How McClelland's approach applies to managers) ในการวิจัยของ McClelland ผู้ประกอบการควรเริ่มต้นและพัฒนาธุรกิจที่แสดงความสำเร็จในความต้องการระดับสูงและมีสิ่งกระตุ้นด้านอำนาจ ผู้บริหารที่แสดงความสำเร็จที่ต้องการความสำเร็จสูงและอำนาจหน้าที่และความรักความผูกพันต่ำแต่ไม่ใช่ผู้ประกอบการในระดับสูงหรือระดับต่ำ

McClelland พบรูปแบบการจูงใจความสำเร็จที่ชัดเจนที่สุดในบริษัทขนาดเล็ก ซึ่งประธานบริษัทมีการจูงใจด้านความสำเร็จสูงมาก ในบริษัทใหญ่จะพบว่าผู้บริหารระดับสูงมีการจูงใจด้านความสำเร็จในระดับปานกลางและมีความต้องการในด้านความมีอำนาจและความผูกพันสูง ส่วนผู้บริหารในการจัดการระดับกลางและระดับสูงกว่าประธาน

การประยุกต์ใช้ทฤษฎีความต้องการในการจัดการ

การประยุกต์ใช้ทฤษฎีความต้องการในการจัดการ (Managerial implications of need theory) ผู้บริหารสามารถประยุกต์ใช้ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ทฤษฎี ERG ของ Alderfer ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg และทฤษฎีแสวงหาความต้องการของ (McClelland's acquired-needs theory) โดยมุ่งที่ขอบเขตและชนิดของความต้องการที่สามารถกระตุ้นบุคคล ดังรูปที่ 16.10 หลักการเก็บขีดความตึงเครียด (Frustration-regression principle) ซึ่ง Alderfer ใช้ในทฤษฎี ERG Herzberg ความต้องการระหว่างปัจจัยอนามัย (Hygiene factors) และปัจจัยการจูงใจ (Motivation) จะระบุว่าถ้าบุคคลไม่สามารถสนองความต้องการในระดับสูงขึ้น เขาจะพึงพอใจในระดับต่ำลงมาที่เป็นรูปธรรม ผลลัพธ์ก็คือ องค์การจะสูญเสียผลประโยชน์ด้านความคิดสร้างสรรค์และไหวพริบปฏิภาณของบุคคลซึ่งทำให้เป็นอันตรายต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ทฤษฎี ERG และทฤษฎีความต้องการและปรารถนา กล่าวถึงความสลับซับซ้อนของการจูงใจมนุษย์ว่า ความสำเร็จจะแตกต่างกันระหว่างบุคคล นอกจากนั้นงานของ McClelland และทัศนะที่ว่าความต้องการมีการแสวงหาที่มีความเป็นไปได้อันไม่จำกัด ความต้องการอาจจะเปลี่ยนแปลงโดยอาศัยการฝึกอบรมซึ่งสามารถมีอิทธิพลต่อการทำงานและการแข่งขันระหว่างประเทศ อย่างไรก็ตามทฤษฎีความต้องการไม่เพียงพอที่จะสำรวจว่าบุคคลมีการตัดสินใจอย่างไร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทรงศักดิ์ เดชชาชาญ (2542) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการเครื่องปั๊มลมของบริษัทแอตลาสคอปโก๊ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านพนักงานบริการสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ห้วหน้างาน และด้านราคา ตามลำดับ ส่วนการปรับปรุงคุณภาพงานบริการ ลูกค้าต้องการให้ทางบริษัทฯ มีชุดอัดลมสำรองเพื่อทำการแลกเปลี่ยนในกรณีที่มีการนำชุดอัดลมมาโอเวอร์ฮอลสูงที่สุด ส่วนปัญหาที่ลูกค้าเคยประสบในงานบริการที่ผ่านมาโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ การรออะไหล่เวลานาน งานซ่อมช้าใช้เวลานาน ติดต่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบยาก และพนักงานบริการเข้าไม่ตรงเวลาที่นัดหมาย คือความรวดเร็วในการให้บริการ คุณภาพของงานซ่อม ความรู้ความชำนาญในงานซ่อม ราคา บริษัทฯเป็นตัวแทนผลิตภัณฑ์ และความสัมพันธ์ส่วนตัว สามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพงานบริการได้

นพพร พลางวงษ์ (2544) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนบริการลูกค้า ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในบริการอยู่ในระดับพอใจมาก และจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุ อาชีพ รายได้ และระยะเวลาในการเป็นลูกค้า ไม่ใช่ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในบริการ ส่วนเพศ และระดับการศึกษา เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในบริการที่มีต่อส่วนบริการลูกค้า

ปิยะ นิยมวงศ์ (2542) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท การบิน ไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษาถึงกรณีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ พบว่า

1. สภาพภูมิหลังของพนักงาน อันได้แก่ อายุงาน และตำแหน่งปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนสภาพภูมิหลังอื่น ๆ อันได้แก่ เพศ สถานภาพ สมรส อายุ การมีบุตร และเงินเดือนที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

สถาพร ศรประสิทธิ์ (2540) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจต่อการบริการหลังการขาย บ้านจัดสรร กรณีศึกษาบริษัท แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การบริการหลังการขาย ก่อนการโอนกรรมสิทธิ์มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับการบริการหลังการขายหลังโอนกรรมสิทธิ์มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ข้อเสนอแนะของลูกค้าต่อการปรับปรุงการบริการหลังการขาย จะเป็นเรื่องการดูแลไฟฟ้าถนน โครงการ การปรับปรุงความแรงของระบบน้ำประปา การบริการรักษาความสะอาด การบริการดูแลระบบสาธารณูปโภค และการบริการระบบรักษาความปลอดภัยในด้านของความคิดเห็นของลูกค้าต่อการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน พบว่าส่วนใหญ่ทราบเรื่องแล้วเข้าใจดี สนับสนุนให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน โดยเห็นว่า หน้าที่ของคณะกรรมการหมู่บ้านคือ เป็นตัวแทนหมู่บ้านในการทำงาน รับความคิดเห็นต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงและช่วยกันดูแลสภาพของโครงการร่วมกับบริษัท

อวกาศ จันทโรจวงศ์ (2544) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานระดับจัดการกลุ่มทิสโก้ ต่อบริษัทไทยอินฟอร์เมชั่นเทคโนโลยี จำกัด ที่มีต่อการบริการ พบว่า ความคิดเห็น

ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายและเพศหญิงในด้านกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการติดตามผลงานที่แตกต่างกัน ความคิดเห็นในด้านค่าบริการที่ทางบริษัทคิดกับบริษัทต่าง ๆ แยกตามตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามมี ความแตกต่างกัน นอกจากนี้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการเกี่ยวกับระบบงาน และการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น แบ่งตามบริษัทที่ตอบแบบสอบถามทำงานอยู่มีความแตกต่างกันเช่นกัน นอกจากนี้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่เป็นเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการติดตั้งเคลื่อนย้ายอุปกรณ์มากที่สุด อีกทั้งยังพบว่า ตำแหน่งต่าง ๆ ของพนักงานบริษัทที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำงาน และจำนวนพนักงานที่ดูแลต่างมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการติดตั้งเคลื่อนย้ายอุปกรณ์มากที่สุดเช่นกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 1,679 คน (Thaisphere ,15 ก.พ.2548) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

กองปฏิบัติการบรรทุก	319 คน
กองบริการลูกค้า	962 คน
กองการบริการพิเศษ	242 คน
กองบริการสัมภาระ	158 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 400คน ซึ่งได้จากการเปิดตารางของ ดร.ศิริชัย กาญจนวาสี และคณะ (2537) แล้วทำการสุ่มโดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น ได้กลุ่มตัวอย่างดังนี้

ที่	หน่วยปฏิบัติงาน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	กองปฏิบัติการบรรทุก	319	100
2	กองบริการลูกค้า	962	100
3	กองการบริการพิเศษ	242	100
4	กองบริการสัมภาระ	156	100
รวม		1,679	400

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

วิธีการสร้างเครื่องมือวัดความพึงพอใจของพนักงาน ดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายในการสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นบริษัท การบินไทย (มหาชน) จำกัด
2. ในการดำเนินการสร้างแบบสอบถามผู้วิจัยต้องศึกษาทฤษฎี เอกสาร ตำรา บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาใช้ สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย
3. ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 2 ตอนคือ
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานมีลักษณะแบบประเมินค่า (Rating Scale) ตามลักษณะการสร้างแบบวัด 5 ระดับของ ลิเคิร์ท โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงระดับใดระดับหนึ่ง โดยครอบคลุมถึงความพึงพอใจของพนักงานแต่ละด้าน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถามใช้มาตราส่วนประมาณค่าดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด	ให้	5 คะแนน
ความพึงพอใจมาก	ให้	4 คะแนน
ความพึงพอใจปานกลาง	ให้	3 คะแนน
ความพึงพอใจน้อย	ให้	2 คะแนน
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้	1 คะแนน
4. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาผู้ควบคุมสารนิพนธ์เพื่อตรวจสอบความครอบคลุม เทียบตรง ถูกต้องของเนื้อหาและปรับปรุงแก้ไข
5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วตามข้อเสนอแนะเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบเพื่อขอข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อให้ได้คำถามตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย
6. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญนำเสนอประธานและกรรมการผู้ควบคุมพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งหนึ่งและนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำมาทดลองใช้
7. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้วไปทดลองใช้ (try out) กับพนักงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน เพื่อนำผลไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha-Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น .925

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการสอบถามโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ซึ่งมีการดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ขอหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. นำแบบสอบถามซึ่งหาคุณภาพได้แล้วไปให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา โดยผู้วิจัยอธิบายแจกแจงเกี่ยวกับแบบสอบถามแก่ผู้กรอกแบบสอบถามและรับแบบสอบถามคืนแล้วรวบรวมแบบสอบถามที่ตอบเสร็จแล้วทั้งหมด มาคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์เพื่อตรวจให้คะแนน

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ 400 ชุด มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์เพื่อเตรียมนำมาวิเคราะห์
2. วิเคราะห์สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าร้อยละ
3. วิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงาน โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เป็นรายด้านและรายข้อ
4. เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test)
5. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิดนำมาแจกแจงความถี่

ในการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้แปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านโดยใช้เกณฑ์การประเมินแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	1.00- 1.50	หมายถึง พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความพึงพอใจน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย	1.51- 2.50	หมายถึง พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	2.51- 3.50	หมายถึง พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.51- 4.50	หมายถึง พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	4.51- 5.50	หมายถึง พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความพึงพอใจมากที่สุด

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยกระทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistic Package for the Social Science/Personal Computer Plus)

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ

1.2 การหาค่าตัวกลางเลขคณิตของกลุ่มตัวอย่าง (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541: 40)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ	$\bar{x}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

1.3 การหาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541: 65)

$$S = \sqrt{\frac{N \sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	S	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือ

2.1 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

การทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมาตรฐานครั้งนี้ โดยใช้โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alfa-Coefficient) โดยใช้สูตรของครอนบัค (Conbach) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2523 : 98-99)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
-------	----------	-----	------------------------------

n	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
$\sum s_i^2$	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
S_t^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวมทุกข้อ

3. สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน

1.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สูตร t-test (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 :166)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t - distribution
	$\bar{x}_1, \bar{x}_2$	แทน	แทนค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และ 2 ตามลำดับ
	s_1^2, s_2^2	แทน	ค่าแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และ กลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	n_1, n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และ กลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

1.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่าสองกลุ่ม ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way Analysis of Variance) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 236)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา f - distribution
	MS_b	แทน	Mean Square ระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	Mean Square ภายในกลุ่ม

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้สูตร Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา .2545 : 161)

$$LSD = \frac{t_{1-\alpha; n-k}}{2} \sqrt{\frac{2 \text{ MSE}}{n_i}}$$

โดยที่	n_i	=	n_j
	r	=	$n - k$
เมื่อ	LSD	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่ม i และ j
	MSE	แทน	ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
	k	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ
	n	แทน	จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมดแทนค่าความเชื่อมั่น

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลตามลำดับดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา t - distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา F - distribution
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ช่วงเวลาในการทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ตอนที่ 1 ผู้วิจัยได้นำคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างมาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ โดยจำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ช่วงเวลาในการทำงานและหน่วยงานที่สังกัด ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา
ระยะเวลาในการทำงาน ช่วงเวลาในการทำงานและหน่วยงานที่สังกัด

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	211	52.8
1.2 หญิง	189	47.3
รวม	400	100.0
2. อายุ		
2.1 น้อยกว่า 40 ปี	274	68.5
2.2 40 ปีขึ้นไป	126	31.5
รวม	400	100.0
3. ตำแหน่งงาน		
3.1 ระดับควบคุมงาน	94	23.5
3.2 ระดับสั่งงาน	82	20.5
3.3 ระดับปฏิบัติงาน	224	56.0
รวม	400	100.0
4. ระดับการศึกษา		
4.1 ปริญญาตรี	355	88.8
4.2 สูงกว่าปริญญาตรี	45	11.3
รวม	400	100.0
5. ระยะเวลาในการทำงาน		
5.1 น้อยกว่า 15 ปี	276	69.0
5.2 15 ปีขึ้นไป	124	31.0
รวม	400	100.0

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. ช่วงเวลาในการทำงาน		
6.1 ชั่วโมงการทำงานในสำนักงาน	34	8.5
6.2 ชั่วโมงการทำงานเป็นผลัด	366	91.5
รวม	400	100.0
7. หน่วยงานที่สังกัด		
7.1 กองปฏิบัติการการบรรทุก	100	25.0
7.2 กองการบริการลูกค้า	100	25.0
7.3 กองการบริการพิเศษ	100	25.0
7.4 กองบริการสัมภาระ	100	25.0
รวม	400	100.0

จากตาราง 1 แสดงว่า จำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุน้อยกว่า 40 ปี ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติงาน การศึกษาระดับปริญญาตรี ระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 15 ปี และมีช่วงเวลาในการทำงานเป็นผลัด

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยรวม และแยกเป็นรายด้าน

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยรวม และรายด้าน

ความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับภาคพื้น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านชื่อเสียงขององค์กร	3.88	.61	มาก
2. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	2.70	.61	ปานกลาง
3. ด้านลักษณะงานที่ทำ	2.64	.69	ปานกลาง
4. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	2.96	.68	ปานกลาง
5. ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน	2.35	.72	น้อย
รวม	2.91	.49	ปานกลาง

จากตาราง 2 แสดงว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความพึงพอใจด้านชื่อเสียงขององค์กรอยู่ในระดับมาก ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงานอยู่ในระดับน้อย ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับภาคพื้น
ด้านชื่อเสียงขององค์กร แยกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจด้านชื่อเสียงขององค์กร	$\bar{X}$	<i>S.D.</i>	ระดับ
1. เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	4.03	.75	มาก
2. รักองค์กร	4.01	.74	มาก
3. ภูมิใจทุกครั้งเมื่อเห็นชื่อและโลโก้บริษัท	4.06	.79	มาก
4. การมีส่วนร่วมของบริษัทในการช่วยเหลือ กิจกรรมต่าง ๆ ทั้งในระดับสังคมและประเทศ	3.85	.80	มาก
5. ภาพลักษณ์ของบริษัท	3.75	.79	มาก
6. ความเหมาะสมของรูปแบบที่สวมใส่ใน ฐานะรูปแบบของสายการบินแห่งชาติ	3.56	.94	มาก
7. เมื่อมีบุคคลภายนอกกล่าวชื่นชมบริษัท	4.06	.74	มาก
8. โฆษณาของบริษัท	3.83	.85	มาก
9. ประสบความสำเร็จในชีวิตเมื่อทำงานกับบริษัท	3.62	.86	มาก
10. ปกป้องรักษาผลประโยชน์อันชอบธรรมของบริษัท	3.92	.92	มาก
รวม	3.88	.61	มาก

จากตาราง 3 แสดงว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความพึงพอใจ ด้านชื่อเสียงขององค์กร โดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมาก

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการ
แยกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. รายได้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ	2.81	.81	ปานกลาง
2. ปริมาณงานที่ทำเหมาะสมกับรายได้ที่ได้รับ	2.70	.92	ปานกลาง
3. สวัสดิการด้านการศึกษานูตรเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ	2.46	.82	น้อย
4. สวัสดิการด้านการเงินเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ	2.83	.81	ปานกลาง
5. สวัสดิการด้านบัตรโดยสารเครื่องบินมีความเหมาะสม	2.82	.87	ปานกลาง
6. มีการจัดระบบการบริการรถรับส่งพนักงานอย่างเพียงพอ	2.45	.84	น้อย
7. มีที่จอดรถพนักงานอย่างเพียงพอ	2.01	.93	น้อย
8. ตรวจสอบสภาพประจำปีอย่างเหมาะสม	3.03	.75	ปานกลาง
9. ความสะดวกในการเบิกค่ารักษาพยาบาล	2.73	.75	ปานกลาง
10. บริการทางการแพทย์เหมาะสมและเพียงพอ	2.60	.83	ปานกลาง
รวม	2.70	.61	ปานกลาง

จากตาราง 4 แสดงว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความพึงพอใจ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความพึงพอใจสวัสดิการด้านการศึกษานูตรเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ มีการจัดระบบการบริการรถรับส่งพนักงานอย่างเพียงพอ และมีที่จอดรถพนักงานอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับน้อย ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับภาคพื้น
 ด้านลักษณะงานที่ทำ แยกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่ทำ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย	3.03	.85	ปานกลาง
2. ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายกับชั่วโมงการทำงาน	2.73	.96	ปานกลาง
3. เครื่องมืออุปกรณ์การทำงานในการปฏิบัติงาน	2.28	.95	น้อย
4. ตารางการทำงาน	2.42	.96	น้อย
5. ลักษณะงานที่ทำไม่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพ	2.32	1.09	น้อย
6. ช่วงเวลาทำงานไม่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพ	2.37	1.14	น้อย
7. งานที่ทำนำความภาคภูมิใจให้กับท่าน	3.25	.88	ปานกลาง
8. มีการจัดการฝึกอบรมให้ท่านพัฒนาตนเองอยู่เสมอ	2.81	.93	ปานกลาง
9. ความถูกต้องเหมาะสมของมาตรการประเมินผล	2.43	.97	น้อย
10. หัวหน้างานประเมินผลทำให้มีความก้าวหน้า	2.62	1.09	ปานกลาง
รวม	2.64	.69	ปานกลาง

จากตาราง 5 แสดงว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความพึงพอใจ ด้านลักษณะงานที่ทำ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความพึงพอใจเครื่องมืออุปกรณ์การทำงาน ตารางการทำงาน ลักษณะงานที่ทำ ช่วงเวลาทำงาน และความถูกต้องเหมาะสมของมาตรการประเมินผล อยู่ในระดับน้อย ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับภาคพื้น
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน แยกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานทำให้ท่านทำงานได้ราบรื่น	3.58	.75	มาก
2. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานทำให้ท่านทำงานได้ราบรื่น	3.17	.94	ปานกลาง
3. ความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่นทำให้ท่านทำงานได้ราบรื่น	3.19	.85	ปานกลาง
4. ความร่วมมือที่ได้รับจากหน่วยงานทำให้ท่านทำงานได้ราบรื่น	3.04	.81	ปานกลาง
5. ระบบนิเทศงานการสื่อสารภายในองค์กร มีความเหมาะสม	2.71	.91	ปานกลาง
6. ได้รับข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรอย่างถูกต้องรวดเร็ว	2.51	.94	ปานกลาง
7. มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นส่งผลดีต่อการทำงาน	2.63	.98	ปานกลาง
8. ได้รับคำปรึกษาจากหัวหน้างานเมื่อประสบปัญหาการทำงาน	2.77	1.01	ปานกลาง
9. ความร่วมมือช่วยเหลือกันในการทำงานของหัวหน้างานและเพื่อน ร่วมงาน ทำให้เกิดผลดีในการทำงาน	3.05	.99	ปานกลาง
10. หัวหน้างานเคารพในการตัดสินใจในการทำงานของท่าน	2.76	1.03	ปานกลาง
รวม	2.96	.68	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความพึงพอใจ ด้านความสัมพันธ์กับ
ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความพึง
พอใจ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานทำให้ท่านทำงานได้ราบรื่น อยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ใน
ระดับปานกลาง

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับภาคพื้น
ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน แยกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและ ความปลอดภัยในการทำงาน	$\bar{X}$	<i>S.D.</i>	ระดับ
1. ความปลอดภัยในสถานที่ทำงานของท่าน	2.53	.92	ปานกลาง
2. มาตรการการคุ้มครองความปลอดภัยในการทำงานเหมาะสม	2.45	.88	น้อย
3. สภาพแวดล้อมส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน	2.51	.89	ปานกลาง
4. สถานที่ทำงานมีอุปกรณ์ป้องกันอย่างเพียงพอ	2.38	.87	น้อย
5. จัดอบรมด้านความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ	2.34	.83	น้อย
6. ความปลอดภัยของที่จอดรถพนักงาน	2.32	.89	น้อย
7. สภาพแวดล้อมของสถานพยาบาลตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม	2.29	.91	น้อย
8. การบริการห้องพักร้อนให้กับพนักงานอย่างเพียงพอ	1.93	.89	น้อย
9. การบริการห้องน้ำอย่างถูกสุขอนามัย	2.21	.99	น้อย
10. ปริมาณแสงสว่างในอาคารเหมาะสมกับสภาพการทำงาน	2.45	.94	น้อย
รวม	2.35	.72	น้อย

จากตาราง 7 แสดงว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความพึงพอใจ ความปลอดภัยในสถานที่ทำงานของท่าน และสภาพแวดล้อมส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับน้อย

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน จำแนกตามตัวแปรอิสระ

3.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับภาคพื้น จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และช่วงเวลาในการทำงาน ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 8-12

ตาราง 8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของ พนักงานต้อนรับภาคพื้น	เพศ				t	P
	ชาย (N = 211)		หญิง (N = 189)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านชื่อเสียงขององค์กร	3.85	.58	3.93	.63	.511	.47
2. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	2.73	.64	2.65	.57	8.44**	.00
3. ด้านลักษณะงานที่ทำ	2.52	.63	2.77	.73	.08	.78
4. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและ เพื่อนร่วมงาน	2.81	.66	3.13	.66	.31	.58
5. ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัย ในการทำงาน	2.35	.73	2.34	.70	1.65	.20
รวม	2.85	.44	2.96	.53	1.88	.17

จากตาราง 8 แสดงว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานต้อนรับมีความพึงพอใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานชายมีความพึงพอใจสูงกว่าพนักงานหญิง ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยรวมและรายด้าน
จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของ พนักงานต้อนรับภาคพื้น	อายุ				t	P
	ระหว่าง 30-40ปี		มากกว่า 40 ปี			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านชื่อเสียงขององค์กร	3.77	.60	4.13	.54	3.75*	.05
2. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	2.61	.60	2.88	.61	.77	.38
3. ด้านลักษณะงานที่ทำ	2.56	.67	2.81	.69	.79	.37
4. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและ เพื่อนร่วมงาน	2.90	.62	3.11	.78	8.83**	.00
5. ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัย ในการทำงาน	2.28	.71	2.49	.71	.03	.87
รวม	2.82	.46	3.08	.48	1.22	.27

จากตาราง 9 แสดงว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานอายุน้อยกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่าอายุ 40 ปีขึ้นไป ด้านชื่อเสียงขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานอายุ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจสูงกว่าอายุน้อยกว่า 40 ปี ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยรวมและรายด้าน
จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของ พนักงานต้อนรับภาคพื้น	ระดับการศึกษา				t	P
	ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านชื่อเสียงขององค์กร	3.88	.63	3.89	.42	11.34**	.00
2. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	2.70	.62	2.67	.57	.42	.52
3. ด้านลักษณะงานที่ทำ	2.65	.69	2.54	.66	.15	.70
4. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและ เพื่อนร่วมงาน	2.93	.67	3.24	.66	.07	.79
5. ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัย ในการทำงาน	2.33	.69	2.47	.89	1.58	.20
รวม	2.90	.48	2.96	.47	.07	.79

จากตาราง 10 แสดงว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจด้านชื่อเสียงขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจสูงกว่าระดับปริญญาตรี ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยรวมและรายด้าน
จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ความพึงพอใจของ พนักงานต้อนรับภาคพื้น	ระยะเวลาในการทำงาน				t	P
	ต่ำกว่า 5-15 ปี		15 ปีขึ้นไป			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านชื่อเสียงขององค์กร	3.78	.58	4.12	.58	.15	.70
2. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	2.63	.56	2.84	.68	6.29**	.01
3. ด้านลักษณะงานที่ทำ	2.55	.62	2.85	.77	7.11**	.00
4. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและ เพื่อนร่วมงาน	2.93	.67	3.24	.66	22.37**	.00
5. ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัย ในการทำงาน	2.33	.69	2.47	.89	3.65	.05
รวม	2.90	.48	2.96	.47	10.29**	.00

จากตาราง 11 แสดงว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า เกือบทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 15 ปีขึ้นไปทั้ง 3 ด้านมีความพึงพอใจสูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 15 ปี ยกเว้นด้านชื่อเสียงขององค์กร และด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยรวมและรายด้าน
จำแนกตามช่วงเวลาในการทำงาน

ความพึงพอใจของ พนักงานต้อนรับภาคพื้น	ช่วงเวลาในการทำงาน				t	P
	ในสำนักงาน		เป็นผลัด			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านชื่อเสียงขององค์กร	4.30	.87	3.85	.56	17.31**	.00
2. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	2.73	.52	2.69	.62	1.34	.25
3. ด้านลักษณะงานที่ทำ	3.37	.81	2.57	.63	4.11*	.04
4. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและ เพื่อนร่วมงาน	3.58	.97	2.91	.61	20.02**	.00
5. ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัย ในการทำงาน	2.71	.68	2.31	.71	.05	.83
รวม	3.34	.62	2.87	.45	6.45**	.01

จากตาราง 12 แสดงว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีช่วงเวลาในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความพึงพอใจด้านชื่อเสียงขององค์กรและด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านลักษณะงานที่ทำแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีช่วงเวลาในการทำงานในสำนักงานมีความพึงพอใจทั้ง 3 ด้านสูงกว่าพนักงานที่มีช่วงเวลาในการทำงานเป็นผลัด ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับภาคพื้น จำแนกตามตัวแปร
ตำแหน่งงาน และหน่วยงานที่สังกัด ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 13-22

ตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยรวมและเป็นรายด้าน
จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจของ พนักงานต้อนรับภาคพื้น	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1.ด้านชื่อเสียงขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	10.32	5.16	14.97**	.00
	ภายในกลุ่ม	397	136.86	.35		
	รวม	399	147.18			
2. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	2	4.38	2.19	5.95**	.00
	ภายในกลุ่ม	397	146.02	.37		
	รวม	399	150.40			
3. ด้านลักษณะงานที่ทำ	ระหว่างกลุ่ม	2	10.18	5.09	11.32**	.00
	ภายในกลุ่ม	397	178.46	.45		
	รวม	399	188.64			
4.ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	9.18	4.59	10.41**	.00
	ภายในกลุ่ม	397	175.01	.44		
	รวม	399	184.19			
5.ด้านสภาพแวดล้อมและความ ปลอดภัยในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.96	1.48	2.88	.06
	ภายในกลุ่ม	397	203.69	.51		
	รวม	399	206.65			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	6.53	3.26	14.74**	.00
	ภายในกลุ่ม	397	87.86	.22		
	รวม	399	94.39			

จากตาราง 13 แสดงว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เกือบทุกด้าน ยกเว้นด้าน สภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

กรณีที่พบว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติโดยรวม ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการทดสอบความ แตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD ปรากฏดังตาราง 14-22

ตาราง 14 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านชื่อเสียงขององค์กร จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน		สั่งงาน	ปฏิบัติงาน	ควบคุมงาน
	$\bar{X}$	3.74	3.82	4.17
สั่งงาน	3.74	-	.08	.43**
ปฏิบัติงาน	3.82		-	.35**
ควบคุมงาน	4.17			-

จากตาราง 14 แสดงว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีตำแหน่งงานควบคุมงาน มีความพึงพอใจด้านชื่อเสียงขององค์กรแตกต่างกันกับพนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีตำแหน่งงานสั่งงานและปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 รายคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 15 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน		ปฏิบัติงาน	สั่งงาน	ควบคุมงาน
	$\bar{X}$	2.61	2.72	2.87
ปฏิบัติงาน	2.61	-	.11	.26**
สั่งงาน	2.72		-	.15
ควบคุมงาน	2.87			-

จากตาราง 15 แสดงว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีตำแหน่งงานควบคุมงานมีความพึงพอใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการแตกต่างกันกับพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีตำแหน่งงานปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 รายคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 16 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านลักษณะงานที่ทำ
จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน		ปฏิบัติงาน	สั่งงาน	ควบคุมงาน
	$\bar{X}$	2.54	2.59	2.93
ปฏิบัติงาน	2.54	-	.05	.39**
สั่งงาน	2.59		-	.34**
ควบคุมงาน	2.93			-

จากตาราง 16 แสดงว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีตำแหน่งงานควบคุมงาน มีความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่ทำ แตกต่างกับพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีตำแหน่งงานปฏิบัติงาน และสั่งงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 รายคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 17 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน		สั่งงาน	ปฏิบัติงาน	ควบคุมงาน
	$\bar{X}$	2.83	2.90	3.23
สั่งงาน	2.83	-	.07	.40**
ปฏิบัติงาน	2.90		-	.33**
ควบคุมงาน	3.23			-

จากตาราง 17 แสดงว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีตำแหน่งงานควบคุมงานมีความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน กับพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีตำแหน่งงานสั่งงานและปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 รายคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยรวมและเป็นรายด้าน
จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ความพึงพอใจของ พนักงานต้อนรับภาคพื้น	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1.ด้านชื่อเสียงขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	9.00	3.00	8.60**	.00
	ภายในกลุ่ม	397	138.17	.35		
	รวม	399	147.17			
2. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.05	.68	1.82	.14
	ภายในกลุ่ม	397	148.36	.37		
	รวม	399	150.40			
3. ด้านลักษณะงานที่ทำ	ระหว่างกลุ่ม	2	16.62	5.54	12.75**	.00
	ภายในกลุ่ม	397	172.02	.43		
	รวม	399	188.64			
4.ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	24.76	8.25	20.50**	.00
	ภายในกลุ่ม	397	159.43	.40		
	รวม	399	184.19			
5.ด้านสภาพแวดล้อมและความ ปลอดภัยในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	21.89	7.29	15.64**	.00
	ภายในกลุ่ม	397	184.76	.47		
	รวม	399	206.65			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	10.96	3.66	17.35**	.00
	ภายในกลุ่ม	397	83.42	.21		
	รวม	399	94.39			

จากตาราง 18 แสดงว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีความพึงพอใจ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านเงินเดือน และสวัสดิการที่มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

กรณีที่พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติโดยรวม ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการทดสอบความ แตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD ปรากฏดังตาราง 19-22

ตาราง 19 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านชื่อเสียงขององค์กร จำแนกตาม
หน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงานที่		บริการลูกค้า	ปฏิบัติการบรรทุก	บริการสัมภาระ	บริการพิเศษ
สังกัด	$\bar{X}$	3.66	3.83	4.02	4.03
บริการลูกค้า	3.66	-	.17	.36**	.37**
ปฏิบัติการบรรทุก	3.83	-	-	.19	.20
บริการสัมภาระ	4.02	-	-	-	.01
บริการพิเศษ	4.03	-	-	-	-

จากตาราง 19 แสดงว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นสังกัดบริการลูกค้า มีความพึงพอใจด้านชื่อเสียงขององค์กรน้อยกว่าสังกัดบริการสัมภาระ และบริการพิเศษ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 รายคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 20 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านลักษณะงานที่ทำ
จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงานที่		ปฏิบัติการบรรทุก	บริการลูกค้า	บริการสัมภาระ	บริการพิเศษ
สังกัด	$\bar{X}$	2.42	2.49	2.71	2.94
ปฏิบัติการบรรทุก	2.42	-	.07	.29*	.52**
บริการลูกค้า	2.49	-	-	.22	.45**
บริการสัมภาระ	2.71	-	-	-	.23
บริการพิเศษ	2.94	-	-	-	-

จากตาราง 20 แสดงว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นสังกัดปฏิบัติการบรรทุก มีความพึงพอใจ ด้านลักษณะงานที่ทำน้อยกว่าพนักงานสังกัดบริการสัมภาระและบริการพิเศษ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสังกัดบริการลูกค้า น้อยกว่าสังกัดบริการพิเศษ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รายคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 21 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงานที่สังกัด	$\bar{X}$	ปฏิบัติการบรรทุก	บริการลูกค้า	บริการพิเศษ	บริการสัมภาระ
		2.67	2.80	3.07	3.32
ปฏิบัติการบรรทุก	2.67	-	.13	.40**	.65**
บริการลูกค้า	2.80	-	-	.27**	.52**
บริการพิเศษ	3.07	-	-	-	.25**
บริการสัมภาระ	3.32	-	-	-	-

จากตาราง 21 แสดงว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นสังกัดปฏิบัติการบรรทุก มีความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานน้อยกว่าสังกัดบริการพิเศษ และบริการสัมภาระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พนักงานต้อนรับภาคพื้นสังกัดบริการลูกค้า มีความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานน้อยกว่าสังกัดบริการพิเศษ และบริการสัมภาระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 รายคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 22 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงานที่สังกัด	$\bar{X}$	ปฏิบัติการบรรทุก	บริการลูกค้า	บริการพิเศษ	บริการสัมภาระ
		2.07	2.17	2.48	2.66
ปฏิบัติการบรรทุก	2.07	-	.10	.41**	.59**
บริการลูกค้า	2.17	-	-	.31**	.49**
บริการพิเศษ	2.48	-	-	-	.18**
บริการสัมภาระ	2.66	-	-	-	-

จากตาราง 22 แสดงว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นสังกัดปฏิบัติการบรรทุก มีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงานน้อยกว่าสังกัดบริการพิเศษ และบริการสัมภาระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พนักงานต้อนรับภาคพื้นสังกัดบริการลูกค้า มีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงานน้อยกว่าสังกัดบริการพิเศษ และบริการสัมภาระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 รายคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ต้องการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีต่อการปฏิบัติงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

ความมุ่งหมายในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีต่อการปฏิบัติงาน ในด้านชื่อเสียงขององค์กร ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีต่อการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ทำงาน ช่วงเวลาที่ทำงาน และหน่วยปฏิบัติงาน

ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการศึกษาค้นคว้านี้จะเป็นสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อเพิ่มศักยภาพความสามารถในการทำงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้นไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 1,679 คน (ข้อมูลจาก Thaisphere. 15ก.พ.2548)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยทำการสร้างขึ้นเอง โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ทำงาน ช่วงเวลาการทำงาน และหน่วยปฏิบัติงาน เป็นแบบเลือกตอบ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีต่อการปฏิบัติงาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 5 ด้าน คือ

1. ด้านชื่อเสียงขององค์กร
2. ด้านลักษณะงานที่ทำ
3. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ
4. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
5. ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยกระทำการประมวลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ SPSS/PS (Statistical Package for the Social Science /Personal Computer Plus) ซึ่งผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ มาวิเคราะห์ค่าสถิติต่างๆ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การหาค่าสถิติร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ระหว่างกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบ t-test และเมื่อกลุ่มตัวอย่างมีมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทดสอบรายคู่ โดยวิธี LSD

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับภาคพื้น สรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

จำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ น้อยกว่า 40 ปี ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติงาน การศึกษาระดับปริญญาตรี ระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 15 ปี และมีช่วงเวลาในการทำงานเป็นผลัด

2.ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยรวมและรายด้าน ได้ผลดังนี้

พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความพึงพอใจด้านชื่อเสียงขององค์กรอยู่ในระดับสูง ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความพึงพอใจ ด้านชื่อเสียงขององค์กร โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก

พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความพึงพอใจ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความพึงพอใจสวัสดิการด้านการศึกษาบุตรเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ มีการจัดระบบการบริการรถรับส่งพนักงานอย่างเพียงพอ และมีที่จอดรถพนักงานอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับน้อย ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความพึงพอใจ ด้านลักษณะงานที่ทำ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความพึงพอใจเครื่องมืออุปกรณ์การทำงาน ตารางการทำงาน ลักษณะงานที่ทำ ช่วงเวลาทำงาน และความถูกต้องเหมาะสมของมาตรการประเมินผล อยู่ในระดับน้อย ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความพึงพอใจ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความพึงพอใจความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานทำให้ท่านทำงานได้ราบรื่น อยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความพึงพอใจ ความปลอดภัยในสถานที่ทำงานของท่าน และสภาพแวดล้อมส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับน้อย

3.เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา

พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานต้อนรับมีความพึงพอใจด้านเงินเดือน

และสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานชายมีความพึงพอใจสูงกว่าพนักงานหญิง ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานอายุน้อยกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่าอายุ 40 ปีขึ้นไป ด้านชื่อเสียงขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานอายุ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจสูงกว่าอายุน้อยกว่า 40 ปี ส่วน ด้าน อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจด้านชื่อเสียงขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจสูงกว่าระดับปริญญาตรี ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า เกือบทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 15 ปีขึ้นไปทั้ง 3 ด้านมีความพึงพอใจสูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 15 ปี ยกเว้นด้านชื่อเสียงขององค์กร และด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีช่วงเวลาในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความพึงพอใจด้านชื่อเสียงขององค์กรและด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านลักษณะงานที่ทำแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีช่วงเวลาในการทำงานในสำนักงานมีความพึงพอใจทั้ง 3 ด้านสูงกว่าพนักงานที่มีช่วงเวลาในการทำงานเป็นผลัด ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านเงินเดือนและสวัสดิการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

ผลการวิจัยความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีต่อการปฏิบัติงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาความความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีต่อการปฏิบัติงานพบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านชื่อเสียงขององค์กร พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความพึงพอใจโดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมาก เพราะเป็นความภาคภูมิใจในชื่อเสียงของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เมื่อมีบุคคลภายนอกกล่าวชื่นชมบริษัท ซึ่งทำให้เกิดความภาคภูมิใจและถือเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รวมทั้งการปกป้องรักษาผลประโยชน์อันชอบธรรมของบริษัท

ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความพึงพอใจโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะรายได้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและปริมาณงานที่ทำเหมาะสมกับรายได้ที่ได้รับ ซึ่งสอดคล้องกับพนัส หันนาครินทร์ (2524 : 104) ได้กล่าวถึงความสำคัญของรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับว่า ค่าตอบแทนที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานถือเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นสิ่งที่สนองตอบต่อความต้องการส่วนบุคคลทั้งในด้านเศรษฐกิจและส่วนตัว ค่าตอบแทนเป็นเครื่องล่อใจในการทำงาน

ด้านลักษณะงานที่ทำ พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความพึงพอใจโดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับปานกลาง อันเนื่องมาจากงานที่ทำนำมาซึ่งความภาคภูมิใจให้กับพนักงาน รวมทั้งลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายกับปริมาณงานที่ปฏิบัติได้ตามช่วงเวลาในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับนฤมล วินิจวงษ์ (2547 : 51) ที่ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มบริษัท Infonet Thailand ที่พบว่าลักษณะงานที่ปฏิบัติของพนักงาน บริษัทยึดหลักและวิธีการบริหารแบบประชาธิปไตย ยอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน ไม่ปิดกั้นความนึกคิดของพนักงาน โดยเปิดโอกาสให้พนักงานมีเสรีภาพในการปฏิบัติงาน และผู้บริหารสามารถชี้แจงวัตถุประสงค์และแนวทางในการปฏิบัติงานให้เกิดความชัดเจน

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความพึงพอใจโดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจมากคือความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานทำให้ทำงานได้ราบรื่น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการปฏิบัติงานของพนักงานมีลักษณะงานที่จะต้องประสานงานกันเป็นส่วนใหญ่ เพื่อให้งานที่รับผิดชอบสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จึงมีผลทำให้พนักงานมีความสนิทสนมกลมเกลียวกัน ตลอดจนการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรให้มีบรรยากาศการทำงานอย่างเป็นมิตร

ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความพึงพอใจโดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้เพราะความปลอดภัยในสถานที่ทำงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ตลอดจนมาตรการการคุ้มครองความปลอดภัยในการทำงานเหมาะสมน้อย และมีอุปกรณ์ป้องกันไม่เพียงพอ ซึ่งอาจเป็นเพราะลักษณะงานที่ส่งผลให้สภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงานลดน้อยลงได้

2.การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา

พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาความแตกต่างรายด้านพบว่า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งงานวิจัยของนฤมล วินิจจษ์ (2547 : 51) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มบริษัท Infonet Thailand พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานเพศชายและหญิงมีความต้องการเพื่อดำรงชีวิต ความต้องการความสัมพันธ์ และความต้องการความเจริญก้าวหน้าเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับเทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2539 : 26-27) สรุปทฤษฎีแรงจูงใจของอัลเดอร์เฟอร์ ที่ได้จำแนกความต้องการของมนุษย์ เป็น 3 กลุ่มคือ ความต้องการเพื่อดำรงชีวิต (Existing Needs) ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) และความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs)

พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาความแตกต่างรายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านชื่อเสียงขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอายุต่างกันทำให้การปฏิบัติงานด้านบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากประสบการณ์การทำงานที่ทำซ้ำกันในหน้าที่เดิมไม่เกิดความท้าทายในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนเรศ ภูโคกสูง (2541 : 137) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพหุโยธิน กรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานธนาคารที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน

พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาความแตกต่างรายด้านพบว่า ด้านชื่อเสียงขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มี

นัยสำคัญทางสถิติ อาจเป็นเพราะว่าแม้พนักงานจะมีระดับการศึกษาแตกต่างกัน แต่พนักงานมีความมุ่งมั่นในการทำงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติ และปฏิบัติงานอย่างมีความรับผิดชอบสูง จึงทำให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของโชติ เกิดบัณฑิต (2539 : บทคัดย่อ) พบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานอนามัยระดับตำบลในจังหวัดราชบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจ

โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาความแตกต่างรายด้านพบว่า เกือบทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นด้านชื่อเสียงขององค์กร และด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมศักดิ์ ชชาติมาลา (2537 : บทคัดย่อ) พบว่า ข้าราชการครูโรงเรียนประถมศึกษาสังกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า

พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีช่วงเวลาในการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจ

โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาความแตกต่างรายด้านพบว่า ด้านชื่อเสียงขององค์กรและด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านลักษณะงานที่ทำแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งอาจเป็นเพราะระบบการทำงานที่ให้พนักงานปฏิบัติงานนั้นไม่มีความแตกต่างกันไม่ว่าจะทำงานช่วงเวลาปกติหรือช่วงเวลาเป็นผลัด

พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งอาจเนื่องมาจากพนักงานได้รับสิทธิต่าง ๆ และได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในที่ตนเองชอบและถนัดแตกต่างกัน ดังที่ อรุณ รักรธรรม (2522 : 268) กล่าวว่า แรงจูงใจยังเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน พฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์เกิดจากแรงจูงใจ โดยปกติบุคคลมีความสามารถในการทำสิ่งต่าง ๆ ได้หลายอย่าง โดยมีพฤติกรรมแตกต่างกัน แต่พฤติกรรมเหล่านี้จะแสดงออกเพียงบางโอกาสเท่านั้น

พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกันมีความพึงพอใจ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านเงินเดือนและสวัสดิการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ในการปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงานที่สังกัดมีความแตกต่างในหน้าที่ที่ปฏิบัติงานส่งผลให้การปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงานแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์และอภิปรายผลดังกล่าวข้างต้น จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีต่อการปฏิบัติงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านชื่อเสียงขององค์กรอยู่ในระดับมาก ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงานที่ทำ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงานอยู่ในระดับน้อย อันเนื่องมาจากความเป็นองค์กรใหญ่ที่มีชื่อเสียง จะต้องรักษาภาพลักษณ์ด้านบริการให้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้าอันอาจส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรักษาผลประโยชน์ของบริษัทมากกว่าการได้รับเอาใจใส่จากผู้บริหารอย่างแท้จริง จึงควรให้ความสำคัญในด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงานให้มากขึ้น เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

- 1.การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นควรรักษามาตรฐานการให้บริการคงเดิมและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นโดยเฉพาะในด้านลักษณะงานที่ทำและด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน
- 2.การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นควรได้รับสวัสดิการและความปลอดภัยในการทำงานให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเกิดการพัฒนามากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

- 1.ควรศึกษาเฉพาะกลุ่มผู้ที่มีอายุ น้อยกว่า40ปีในฝ่ายอื่น ๆ เพื่อให้ทราบถึงการปฏิบัติงานที่ตรงตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมายนั้น ๆ โดยตรง
- 2.ควรมีการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายอื่น ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงในการให้สวัสดิการและระบบปฏิบัติงานที่ชัดเจนมากขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2541). การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS for Windows. พิมพ์ครั้งที่ 2
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2544). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ.
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ดารา ทีปะปาล. (2542). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.
- ณัฐวุฒิ มัธยมจันทร์. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายของบริษัท
แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน). การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทรงศักดิ์ เดชาชาญ. (2542). การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการเครื่องปั๊ม
ลมของบริษัทแอตลาสคอปโก. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นพพร พลายวงษ์. (2544). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนบริการลูกค้าธนาคารกรุงเทพ
จำกัด(มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปิยะ นิยมวงศ์. (2542). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท การบินไทย
จำกัด(มหาชน) ศึกษากรณีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการ
บริการ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธนเทพ เอี่ยมสุภวัฒน์. (2545). ความคิดเห็นของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครต่อการ
เลือกซื้อเครื่องสุขภัณฑ์. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2546). การบริการการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- สถาพร ศรประสิทธิ์. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายบ้านจัดสรร
กรณีศึกษาบริษัท แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่.
การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : วีระฟิล์ม
และไซเทกซ์ จำกัด.
- สุนนา อยู่โพธิ์. (2525). ตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อวกาศ จันทโรจวงศ์. (2544). ความพึงพอใจของพนักงานระดับจัดการกลุ่มทิสโก้ต่อ
บริษัท ไทยอินฟอร์เมชั่นเทคโนโลยี ที่มีต่อการบริการ. การศึกษาค้นคว้าด้วย
ตนเอง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). การบริหารการตลาด : กลยุทธ์และยุทธวิธี. ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านชื่อเสียงขององค์กร					
1 ความพึงพอใจที่ท่านได้เป็นส่วนหนึ่งของบริษัทฯ					
2 ท่านรู้สึกรักองค์กร					
3 ท่านรู้สึกภูมิใจทุกครั้งเมื่อเห็นชื่อและโลโก้ของบริษัท					
4 ท่านรู้สึกภูมิใจในการมีส่วนร่วมของบริษัทในการช่วยเหลือกิจกรรมต่างๆทั้งในระดับสังคมและระดับประเทศ					
5 ความพึงพอใจในภาพลักษณ์ของบริษัทฯ					
6 ความพึงพอใจในความเหมาะสมของเครื่องบินที่ท่านสวมใส่ในฐานะเครื่องบินของสายการบินแห่งชาติ					
7 ความพึงพอใจเมื่อมีบุคคลภายนอกกล่าวชื่นชมบริษัทฯ					
8 ความพึงพอใจที่ได้เห็นโฆษณาของบริษัทฯ					
9 ท่านรู้สึกประสบความสำเร็จในชีวิตเมื่อท่านได้ทำงานกับบริษัทฯ					
10 ท่านพึงพอใจที่จะปกป้องรักษาผลประโยชน์อันชอบธรรมของบริษัทฯ					
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ					
1 รายได้ที่ท่านได้รับเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ					
2 ปริมาณงานที่ทำเหมาะสมกับรายได้ที่ได้รับ					
3 สวัสดิการด้านการศึกษานูตรมีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ					
4 สวัสดิการด้านการเงิน เช่น ด้านเงินกู้และด้านกองทุนสำรองเลี้ยงชีพมีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ					
5 สวัสดิการด้านบัตรโดยสารเครื่องบินมีความเหมาะสม					
6 มีการจัดระบบการบริการรถรับส่งพนักงานอย่างเพียงพอ					
7 มีการจัดที่พักครอบครัวพนักงานอย่างเพียงพอ					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8 มีการจัดตรวจสอบคุณภาพประจำปีอย่างเหมาะสม					
9 ความสะดวกในการเบิกค่ารักษาพยาบาล					
10 มีการบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลของบริษัท อย่างเหมาะสมและเพียงพอ					
ด้านลักษณะงานที่ทำ					
1 ความพึงพอใจในลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย					
2 ความเหมาะสมของปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายกับชั่วโมงการทำงานในแต่ละวัน					
3 ความเพียงพอของเครื่องมืออุปกรณ์การทำงานในการปฏิบัติงาน					
4 ความเหมาะสมของตารางการทำงาน					
5 ลักษณะงานที่ทำไม่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพ					
6 ช่วงเวลาทำงาน ไม่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพ					
7 งานที่ทำนำความภาคภูมิใจให้กับท่าน					
8 มีการจัดการฝึกอบรมให้ท่านพัฒนาตนเองอยู่เสมอ					
9 ความถูกต้อง เหมาะสมของมาตรการการประเมินผล การปฏิบัติงานของพนักงาน					
10 หัวหน้างานประเมินผลการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ท่านมี ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน					
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อน ร่วมงาน					
1 ความสัมพันธ์ระหว่างท่านกับเพื่อนร่วมงาน ทำให้ท่านทำ งานได้ราบรื่น					
2 ความสัมพันธ์ระหว่างท่านกับหัวหน้างาน ทำให้ท่านทำ งานได้ราบรื่น					
3 ความสัมพันธ์ระหว่างท่านกับหน่วยงานอื่น ทำให้ท่านทำ งานได้ราบรื่น					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4 ความร่วมมือที่ท่านได้รับจากหน่วยงานต่างๆ ทำให้ท่านทำงานได้อย่างราบรื่น					
5 ระบบนิเทศงานการสื่อสารภายในองค์กร มีความเหมาะสมต่อสภาพการทำงาน					
6 มีการได้รับข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรอย่างถูกต้องรวดเร็ว					
7 การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นส่งผลดีต่อการทำงาน ทำให้ท่านทำงานอย่างราบรื่นด้วยดี					
8 ท่านได้รับการให้คำปรึกษาจากหัวหน้างาน เมื่อประสบปัญหาในการทำงาน					
9 ความร่วมมือช่วยเหลือกันในการทำงานของหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดผลดีในการทำงาน					
10 หัวหน้างานเคารพในการตัดสินใจในการทำงานของท่าน					
ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน					
1 ความปลอดภัยในสถานที่ทำงานของท่าน					
2 มาตรการการคุ้มครองความปลอดภัยในการทำงานมีเหมาะสมต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน					
3 สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน					
4 สถานที่ทำงานของท่านมีอุปกรณ์ป้องกันภัยอย่างเพียงพอ					
5 มีการจัดการอบรมด้านความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ					
6 ความปลอดภัยของที่จอดรถพนักงาน					
7 สภาพแวดล้อมของสถานพยาบาลของบริษัท ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม					
8 มีการบริการห้องพักผ่อนให้กับพนักงานอย่างเพียงพอ					
9 มีการบริการห้องน้ำอย่างถูกสุขอนามัย					
10 ปริมาณแสงสว่างในอาคารเหมาะสมกับสภาพการทำงาน					

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวศิริธร วิวัจนสิรินทร์
วันเดือนปีเกิด	1 เมษายน 2517
สถานที่เกิด	กรุงเทพฯ
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	88/2157 ถ.พระราม2 ก.ท.10150
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	พนักงานต้อนรับภาคพื้น
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2529	ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 จากโรงเรียนบางขุนเทียนศึกษา
พ.ศ.2535	ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จากโรงเรียนศึกษานารี
พ.ศ.2538	ศศ.บ.(เอกภาษาอังกฤษ) จากสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
พ.ศ.2549	กศ.ม.(เอกธุรกิจศึกษา) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ