

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

รุ่งทิwa สุดา^{1*} คงศักดิ์ ชมชุม² และ วราภรณ์ เต็มแก้ว²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบันทางการปฏิบัติงาน 2) ศึกษาปัจจัยภายในและภายนอกที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพปัจจุบัน ด้านบุคคลมีความรู้เกี่ยวกับการบินและการบริการยังไม่เพียงพอ ด้านเครื่องมือมีชำรุด และทรุดโทรมไปตามเวลา ด้านการจัดการมีการปฏิบัติงานเป็นทีม ด้านสภาพแวดล้อมมีที่จอดรถจำกัด และด้านวิธีปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับองค์กร 2) มีผลกระทบต่อด้านความรู้ทางการบิน การบริการ กฎหมายการบิน และความปลอดภัย ด้านทักษะทางการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านคุณลักษณะของบุคคลทางความซื่อสัตย์สุจริต ด้านธรรมาภิบาลทางเพื่อนร่วมงาน ด้านระเบียบปฏิบัติงานทางกฎระเบียบและข้อบังคับ ด้านสถานที่ปฏิบัติงานทางสภาพแวดล้อม ด้านผู้โดยสารทางความเข้าใจ และด้านอุปกรณ์และระบบทางเครื่องชั่งน้ำหนักสัมภาระ และ 3) ความรู้ควรเพิ่มเติมกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ระบบความปลอดภัยและผลิตภัณฑ์ขององค์กร ด้านทักษะควรเพิ่มเติมการใช้ภาษาที่ 3 ด้านคุณลักษณะของบุคคลควรเพิ่มเติมทางด้านบุคลิกภาพและมารยาทของการบริการ ด้านธรรมาภิบาลควรลดลำดับชั้นระหว่างฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการ ด้านระเบียบปฏิบัติงาน ควรปรับปรุงกฎระเบียบให้ทันต่อเหตุการณ์ ด้านสถานที่ควรมีที่จอดรถให้เพียงพอ ด้านผู้โดยสารควรมีแหล่งข้อมูลที่เป็นให้เข้าถึงได้ง่าย และด้านอุปกรณ์และระบบควรปรับปรุงระบบสายพานลำเลียงสัมภาระ

คำสำคัญ: การปฏิบัติงาน, พนักงานต้อนรับภาคพื้น, การบิน

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน

² อาจารย์ สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน

* ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทร. +668 5365 3237 อีเมล: rungtiwawada@hotmail.com



Factors Affecting Work Performance of Ground Officers at Donmueang International Airport

Rungtiwa Suda^{1*} Kongsak Chomchum² and Waraporn Temkaew²

Abstract

This Thesis aims to 1) study current condition on operation, 2) study internal and external factors affecting the work performance, and 3) recommend guidelines to ground officers at Donmueang International Airport. According to the result of the Research, 1) The current condition on man - the man had insufficient knowledge on aviation and services, on machines - the machines were damaged and had normal wear and tear, on management - there was teamwork, on environment - there were inadequate parking lots, and on methods - they depend upon organization; 2) there were impacts on knowledge on aviation, services, laws on aviation, and safety, on skills of English language, on attributes' honest qualifications, on good governance of colleagues, on procedures of work rules and regulations, on workplace environments, on passengers' understanding, and on equipment and systems of weighing scales machines, and 3) on knowledge - related laws, safety system, and organizations' products should be added, on skills - the third language should be taught, on attributes - personality and service etiquettes ought to be trained, on good governance - managerial - operating hierarchical level should be reduced, on procedure - rules and regulations ought to be updated, on workplace - There should provide sufficient parking lots, on passengers - the necessary sources of data should be provided to be more easy to have access to them, and on equipment and systems - baggage conveyor system ought to be improved.

Keywords: Performance, Ground Officers, Aviation

¹ Master's Degree Student, Department of Aviation Management, Civil Aviation Training Center Thailand

² Lecture, Department of Aviation Management, Civil Aviation Training Center Thailand

* Corresponding Author, Tel. +668 5365 3237 e-mail: rungtiwasuda@hotmail.com