



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สร้อยญา โปธิบำรุง. (2554). ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจ

บัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. การค้นคว้าอิสระ บช.ม. (บริหารธุรกิจ).

พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา :

รองศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ จันตะนี.

บทคัดย่อ

การศึกษาวินิจฉัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 2) ศึกษาระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 3) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สายการบิน และ ข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร และ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สายการบินกับข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ การวิจัยครั้งนี้รวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่สายการบินที่ทำการตรวจบัตรโดยสารประจำเคาน์เตอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 267 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าเอฟ และค่าไค-สแควร์ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่สายการบินส่วนใหญ่มีรูปแบบการจัดสรรเคาน์เตอร์แบบรายเที่ยวบิน แบบอากาศยาน ขนาดใหญ่ จำนวนเคาน์เตอร์มากกว่า 13 เคาน์เตอร์ จำนวนเที่ยวบินต่อสัปดาห์ไม่เกิน 10 เที่ยวบิน และอาคารเทียบเครื่องบิน เอฟ (Concourse F) เจ้าหน้าที่สายการบินมีระดับความคิดเห็นต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านบริการการจัดสรรเคาน์เตอร์ ด้านบริการส่งข้อมูลเคาน์เตอร์ และด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านบริการอุปกรณ์ประจำเคาน์เตอร์ และด้านบริการแสดงข้อมูลเที่ยวบิน โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก

เจ้าหน้าที่สายการบินที่มีอายุ ประจำอาคารเทียบเครื่องบิน และ ประจำสายการบินที่มี แบบอากาศยานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สายการบินมีความสัมพันธ์กับข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยเพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของเจ้าหน้าที่สายการบินมีความสัมพันธ์กับข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอยู่ในระดับต่ำ