

**THE OPIONONS TOWARD DESIRABLE QUALIFICATION OF
AIR PURSER AND INFLIGHT MANAGER : A CASE STUDY OF
THAI AIRWAYS INTERNATIONAL**

TEERAPHON THONGMAK

**THE THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
(PUBLIC ADMINISTRATION)
FACULTY OF GRADUATE STUDIES
MAHIDOL UNIVERSITY
2003**

**ISBN 974-04-3605-6
COPYRIGHT OF MAHIDOL UNIVERSITY**

คุณสมบัติที่พึงประสงค์ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด ตามความคิดเห็นของหัวหน้าพนักงานต้อนรับ และผู้บริหารฝ่ายบริการบนเครื่องบิน (THE OPINIONS TOWARD DESIRABLE QUALIFICATION OF AIR PURSER AND INFLIGHT MANAGER : A CASE STUDY OF THAI AIRWAYS INTERNATIONAL

ธีระพนธ์ ทองมาก 4337078 SHPA/M

ศศ.ม. (บริหารธุรกิจ)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : สมศักดิ์ ส่งสัมพันธ์, M.P.A. สมบูรณ์ ศิริสรรัทธิ, M.A. ชรรยงค์ อัมพวา, M.S.

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) คุณสมบัติที่พึงประสงค์ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย จำกัด (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของหัวหน้าพนักงานต้อนรับและผู้บริหารที่มีต่อคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์การทำงาน ความรู้ความเข้าใจในงาน และการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับงาน โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มประชากรศึกษาได้แก่ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และผู้บริหารจำนวน 252 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การแปรผันทางเดียว (One Way Analysis of Variance)

ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และผู้บริหารที่มีต่อคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด ไม่แตกต่างกันตัวแปรปัจจัยบุคคลที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับงานที่มีความแตกต่าง ได้แก่ ประสบการณ์การทำงาน การรับรู้ข่าวสารในงานบริการบนเครื่องบิน ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยเกี่ยวกับงานที่แตกต่างกันนั้นจะมีผลต่อคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด

ดังนั้น หากบริษัทการบินไทย จำกัด ต้องการให้มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่เหมาะสมกับบริษัทจึงควรพิจารณาให้ความสำคัญของการพัฒนาคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ประกอบการพิจารณาตามความเหมาะสม และสอดคล้องต่อไปในอนาคต

THE OPINIONS TOWARD DESIRABLE QUALIFICATION OF AIR PURSERS AND
INFLIGHT MANAGER : A CASE STUDY OF THAI AIRWAYS INTERNATIONAL

TEERAPHON THONGMAK 4337078 SHPA/M

M.A. (PUBLIC ADMINISTRATION)

THESIS ADVISORS : SOMSAK SONGSAMPHANT, M.P.A., SOMBOON
SIRISUNHIRUN, M.A., YUNYONG AMPAWA, M.S.

ABSTRACT

The objectives of this study are to investigate by survey research needs for the competency qualification of cabin attendant supervisors and the comparison of the opinion between cabin attendant supervisors and the management of Thai Airways International. Sampling groups were cabin attendant supervisors and the management. The data were collected by questionnaires and analyzed by SPSS for windows. The statistics were analyzed using percentages, means, standard deviations, and analysis of variances.

The findings of the study were as follows the opinions of cabin attendant supervisors and the management on the issue of competency qualification for cabin attendant supervisors was the same. However, some personal factors such as age, status, and position showed differences of opinion on the issue. Moreover, some working components such as working experience and knowledge of working criteria also indicated differences of opinion. It can be concluded that the personal factors and working components of cabin attendant supervisors and management influence opinions on the competency requirements of the supervisors.

So that, if Thai Airways International wants develop in the appropriate direction to compete in the commercial airline market, it has to pay attention to applying some desirable item of qualification so as to utilize them as guideline criteria for selecting and promoting Inflight managers and air pursers for training in future.

KEY WORD: AIRLINE COMPETENCY QUALIFICATIONS

114 P. ISBN 974-04-3605-6