

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัทการบินไทยต่อการให้บริการของแผนกบัตรโดยสารพนักงาน 2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัทการบินไทย 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของแผนกบัตรโดยสารพนักงาน

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ กลุ่มพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีฐานปฏิบัติงานอยู่ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ พนักงานประจำสำนักงานใหญ่ ฝ่ายปฏิบัติการบิน กิจการครัวการบิน กิจการบริการลูกค้าภาคพื้น กิจการซ่อมบำรุงอากาศยาน และกิจการคลังสินค้า ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffé'

#### ผลการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-20 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งงานต่ำกว่าระดับผู้จัดการแผนก รายได้สูงกว่า 50,000 บาท และมีสถานภาพสมรสแล้ว

ระดับความความพึงพอใจของพนักงานการบินไทยที่มีต่อการให้บริการของแผนกบัตรโดยสารพนักงาน พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจในด้านอื่น อยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านระยะเวลาในการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัทการบินไทยต่อการให้บริการของแผนกบัตรโดยสารพนักงาน ได้แก่ อายุ ตำแหน่งงาน รายได้ สถานที่ทำงาน และความคุ้นเคยรู้จักเจ้าหน้าที่

ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของแผนกบัตรโดยสารพนักงาน ได้แก่ เพศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา สถานภาพ ความถี่ในการใช้บริการ และช่วงเวลาที่มาติดต่อรับบริการ

#### ข้อเสนอแนะ

1. ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ ควรมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการให้ชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มขอออกบัตรโดยสาร

2. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ควรมีการพัฒนากระบวนการบันทึกข้อมูลการขอใช้สิทธิบัตรโดยสารพนักงานให้มีความคล่องตัวให้มากขึ้น ควรแยกงานคืนบัตรโดยสารออกจากงานประเภทอื่น และควรขยายเวลาในการให้บริการมากขึ้น โดยเปิดทำการตั้งแต่ 08.00 น.-16.30 น. และให้บริการในวันหยุดราชการ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการทั้งด้านออกบัตรโดยสารและด้านสำรองที่นั่ง เพื่อรองรับต่อปริมาณงานที่มีมาก พัฒนาระบบการออกบัตรโดยสารพนักงานแบบอัตโนมัติให้ครอบคลุมทุกเส้นทาง เพื่ออำนวยความสะดวกให้พนักงานสามารถดำเนินการออกบัตรโดยสารได้ด้วยตนเอง

4. ด้านสถานที่ให้บริการ ควรขยายพื้นที่ให้บริการให้กว้างขวางกว่านี้ จัดให้มีที่นั่งรอเพิ่มขึ้น และควรมีวารสาร นิตยสาร หรือเอกสาร ข้อมูลที่ควรทราบเกี่ยวกับการเดินทาง แหล่งท่องเที่ยว

The aim of the current study is threefold: 1) the satisfaction level of staff Thai Airways International Public Company Limited towards the service of Staff Ticket Division; 2) the factors affecting staff satisfaction; and 3) the recommendations for the service of staff ticket division.

Population in this study include 400 staff based in Bangkok: Head Quarter; Flight Operation Department; Catering Department; Ground Service Department; Technical Department and Cargo Service Department, who were selected by accidental sampling method. The data were collected by using questionnaire. Data analysis include frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, One-way analysis of variance and Post Hoc Multiple Comparison test by Scheffe' method.

Results demonstrate personal factors that most of the samples are male, aged over 41 years, have 11-20 years of work duration, graduated with a bachelor's degree, are in the position below manager level, earn over 50,000 baht a month, and are married.

Regarding the satisfaction level of the staff towards the service of staff ticket division, it is found that in overall most of the sampling are satisfied with the services at moderate level. When considering each aspect, service process, timing, officer and place, the results represent that the satisfaction level of the staff towards the service process is at high level, whereas the satisfaction level towards officer, place, and timing are at moderate level respectively.

Factors affecting the staff satisfaction towards the service of staff ticket division are age, position, place of work, and familiarization with officer.

Factors which do not affect the staff satisfaction towards the service of Staff Ticket Division are gender, duration of work, education, marital status, number and time of contact.

### **Recommendations**

1. For the aspect of service process, a clearly process instruction and an example of completed staff ticket requisition form should be provided.
2. For the aspect of timing, the staff personnel ticket database system should be developed. The refund service should be separated from other services and the office should open everyday, including holidays, during 08.00 am. - 16.30 pm.
3. For the aspect of officer, the number of ticketing and reservation officer should be increased, the automatic self-ticketing system which covers all THAI routes should be developed.
4. For the aspect of place, the service space and the waiting area should be expanded. Magazine, bulletin, and other useful traveling documents should be provided.