

บทคัดย่อ

ชื่อภาคนิพนธ์ : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของกองบัตรโดยสารเครื่องบิน สาขา สำนักงานใหญ่
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ชื่อผู้เขียน : นางสาวอัญญา วัจนะสวัสดิ์

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

ปีการศึกษา : 2544

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของกองบัตรโดยสารเครื่องบิน : กรณีศึกษา สาขาสำนักงานใหญ่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ถนนวิภาวดีรังสิต มีวัตถุประสงค์ เพื่อที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มาใช้บริการกองบัตรโดยสารเครื่องบิน สาขาสำนักงานใหญ่ ถนนวิภาวดีรังสิต ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และ เสนอแนะแนวทางแก้ไขเพื่อที่จะปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของกองบัตรโดยสารเครื่องบิน เพื่อให้ความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือผู้ใช้บริการที่สำนักงาน สาขาสำนักงานใหญ่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ถนนวิภาวดีรังสิต จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม การรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการหาค่าแบบสอบถามในระหว่างที่ผู้ใช้บริการรอการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ สถิติที่นำมาใช้ในการวิจัยคือค่าร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ประเด็นสำคัญที่เป็นปัญหาในการบริการ ได้แก่ 1) จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่พอ และ 2) การไม่สามารถให้ข้อมูลตารางบินล่วงหน้า

ปัจจัยภูมิหลังของผู้ให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ กองบัตรโดยสารเครื่องบินสาขาสำนักงานใหญ่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ถนนวิภาวดีรังสิต การศึกษามีข้อเสนอแนะให้กองบัตรโดยสารเครื่องบิน สาขาสำนักงานใหญ่ เพิ่มพนักงานในช่วงวันและเวลาที่มีผู้ใช้บริการมาก ตลอดจนปรับปรุงคุณภาพบริการด้านข้อมูลข่าวสารให้มีความรวดเร็วและทั่วถึงมากขึ้น

ABSTRACT

Title of Research Paper : Customers' Satisfaction to Services of the Headquarter
Ticketing Office of Thai Airways International (Public)
Co. Ltd.

Author : Ms. Anjana Vachanasvasti
Degree : Master of Arts (Social Development)
Year : 2001

Objectives of the study were of find out the customers' satisfaction to services of the Ticketing Office of Thai Airways International (Public) Company Limited, and factors related to service satisfaction in order to serve the highest customer's satisfaction.

The sampled of the study were 200 customers who came to contact the Ticketing Office at the Headquarters. Questionnaires were used as tools to collect the research data. The statistical methods using to analyze the research data were percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

Results of the research shown that the customers' satisfaction to services was at a rather high level. Two main factors found to be problem of the service satisfaction were 1) inadequate personnel and 2) lack of information about flight schedule. For the results of the factors which had relation with the customers' satisfaction, all hypothesis shown insignificant. It does mean that no relation between any factors with the customers' satisfaction.

According to the results of the study, recommendations are as followers :

1) The Headquarter Ticketing Office of Thai Airways International (Public) Company Limited should increase its personnel and 2) improve information services more rapid and widespread.