

บทคัดย่อ

ชื่อภาคินพนธ์ : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของกองบัตร
โดยสารเครื่องบิน สาขา สำนักงานใหญ่
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
ชื่อผู้เขียน : นางสาวอัญญา วังนะสวัสดิ์
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปีการศึกษา : 2544

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

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือผู้ใช้บริการที่สำนักงาน สาขาสำนักงานใหญ่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ถนนวิภาวดีรังสิต จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม การรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการทอตอบแบบสอบถามในระหว่างที่ผู้ใช้บริการรอการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ 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 ตลอดจนปรับปรุงคุณภาพบริการด้านข้อมูลข่าวสาร ให้มีความรวดเร็วและทั่วถึงมากขึ้น